



# RELATÓRIO DE GESTÃO

MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DO EXÉRCITO  
FUNDAÇÃO HABITACIONAL DO EXÉRCITO (FHE)



EXERCÍCIO  
**2021**  
3º TRIMESTRE



A stylized illustration of a woman in a dark business suit and high heels, standing and pointing her right hand towards a large screen. The screen displays several horizontal bars of varying lengths, representing data or a report. The background is a solid teal color with some abstract white and light blue shapes.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2021

Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2021 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas a que esta Unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 84/2020 e da DN TCU nº 187/2020 e das orientações do órgão de controle interno.



## SUMÁRIO

<b>1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO</b> .....	7
1.1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS .....	7
1.2. NORMAS DE ATUAÇÃO .....	7
1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	9
1.4. MODELO DE NEGÓCIOS .....	12
1.5. AMBIENTE EXTERNO .....	13
<b>2. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO</b> .....	14
2.1. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA .....	14
2.2. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS .....	16
2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	18
2.5. PLANOS ESTRATÉGICOS PARA 2021 .....	22
2.6. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	23
2.7. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO AO COVID-19 .....	24

## LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

<b>APE</b>	-	Associação de Poupança e Empréstimo	<b>GEN EX R1</b>	-	General-de-Exército da Reserva Remunerada
<b>AUDIF</b>	-	Auditoria Interna da FHE	<b>GEN DIV R1</b>	-	General-de-Divisão da Reserva Remunerada
<b>CA</b>	-	Conselho de Administração	<b>GEN BDA R1</b>	-	General-de-Brigada da Reserva Remunerada
<b>CCIEx</b>	-	Centro de Controle Interno do Exército	<b>GEOPI</b>	-	Gerência de Operações Imobiliárias
<b>CEREL</b>	-	Centro de Relacionamento com o Cliente	<b>GEPES</b>	-	Gerência de Pessoal
<b>CECOM</b>	-	Centro de Comunicação	<b>GEPRO</b>	-	Gerência de Produtos
<b>CODER</b>	-	Coordenadoria dos Escritórios Regionais	<b>GERAC</b>	-	Gerência de Administração de Crédito Imobiliário
<b>CODTI</b>	-	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	<b>GEREN</b>	-	Gerência de Engenharia
<b>COGEO</b>	-	Consultoria de Gestão Organizacional	<b>GESEG</b>	-	Gerência de Seguros
<b>COJUR</b>	-	Consultoria Jurídica	<b>MPM</b>	-	Ministério Público Militar
<b>CORCI</b>	-	Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade	<b>NPOR</b>	-	Núcleo de Preparação de Oficiais da Reserva
<b>CPOR</b>	-	Centro de Preparação de Oficiais da Reserva	<b>OUVID</b>	-	Ouvidoria
<b>CPS</b>	-	Consultoria, Processamento e Sistema	<b>PA</b>	-	Ponto de Atendimento
<b>DICOL/FHE</b>	-	Diretoria Colegiada da Fundação Habitacional do Exército	<b>PAINT</b>	-	Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna
<b>DOU</b>	-	Diário Oficial da União	<b>PNR</b>	-	Próprio Nacional Residencial
<b>EB</b>	-	Exército Brasileiro	<b>PROCAP</b>	-	Programa Casa Própria da FHE
<b>FAM</b>	-	Fundo de Apoio à Moradia	<b>Qtd.</b>	-	Quantidade
<b>FHE</b>	-	Fundação Habitacional do Exército	<b>SECRI</b>	-	Secretaria de Relações Institucionais
<b>GCONT</b>	-	Gerência de Contabilidade	<b>SETEC</b>	-	Secretaria de Tecnologia
<b>GECON</b>	-	Gerência de Consórcio	<b>SFH</b>	-	Sistema Financeiro da Habitação
<b>GECRI</b>	-	Gerência de Crédito Imobiliário	<b>SIAFI</b>	-	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
<b>GEFIN</b>	-	Gerência Financeira	<b>TCU</b>	-	Tribunal de Contas da União
<b>GEN EX</b>	-	General-de-Exército da Ativa	<b>UPC</b>	-	Unidade Prestadora de Contas
<b>GEN DIV</b>	-	General-de-Divisão da Ativa	<b>UTA</b>	-	Unidade Técnico-Administrativa
<b>GEN BDA</b>	-	General-de-Brigada da Ativa			

## FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> - Organograma da FHE.....	9
<b>FIGURA 2</b> - Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas .....	10
<b>FIGURA 3</b> - Fluxo de governança .....	14
<b>FIGURA 4</b> - Mapa estratégico da FHE – 2020-2023 .....	19
<b>FIGURA 5</b> - Modelo de Gestão Estratégica da FHE .....	20





## 1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

### 1.1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

- Poder: Executivo
- Órgão de Vinculação: Comando do Exército
- Código SIOG: 00094

#### Identificação da Unidade Jurisdicionada

- Denominação completa: Fundação Habitacional do Exército
- Denominação abreviada: FHE
- Código SIOG: 00957
- Código LOA: Não se aplica
- Código SIAFI: Código do Órgão (27201) – Código Gestão (16201 – DCONT) – Código FHE (168001)
- Situação: Ativa
- Natureza Jurídica: Fundação Pública de Direito Privado
- Principal Atividade: Outras atividades de serviços financeiros não especificadas anteriormente.
- Código CNAE: 6499-9/99
- Telefones/Fax de contato: (61) 3314-7500 FAX: (61) 3314-7509
- Página na Internet: <https://www.fhe.org.br/institucional/transparencia-e-prestacao-de-contas/>
- Endereço Postal: Av. Duque de Caxias, s/nº – Setor Militar Urbano – Brasília-DF – CEP 70630-902

#### Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada

- Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada
- Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980 – Cria a Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências;
- Decreto nº 86.050, de 1º de junho de 1981 – Constitui a Fundação Habitacional do Exército, aprova o seu Estatuto e dá outras providências;
- Lei nº 7.059, de 6 de dezembro de 1982 – Altera o artigo 30 da Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980, que Cria a Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências;
- Lei nº 7.750, de 13 de abril de 1989 – Amplia as atividades da Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências; e
- Decreto de 24 de maio de 1994 – Delega competência ao Ministro de Estado do Exército para aprovar o Estatuto da Fundação Habitacional do Exército (FHE).
- Outras normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada
- Estatuto da Fundação Habitacional do Exército – publicado no Diário Oficial da União (DOU) nº 183, de 23 de setembro de 2020 e DOU nº 202, de 21 de outubro de 2020.
- Manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada: não se aplicam.

#### Unidades Gestoras relacionadas à Unidade Jurisdicionada

- Unidades Gestoras e Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada: não se aplicam.
- Código SIAFI de Unidades Gestoras e Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada: não se aplica.

#### Gestões relacionadas à Unidade Jurisdicionada e Relacionamento entre Unidades Gestoras e Gestões

- Código SIAFI: não se aplica.
- Código SIAFI da Unidade Gestora: não se aplica.
- Código SIAFI da Gestão: não se aplica.
- Nome: não se aplica.

## 1.2. NORMAS DE ATUAÇÃO

### FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

#### Regulamentos e funcionamento da Unidade

**Art. 1º do Estatuto da FHE aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 986, de 18 de setembro de 2020**

**Art. 1º** A Fundação Habitacional do Exército (FHE), criada pela Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980, é uma fundação pública, com personalidade jurídica de direito privado, com finalidade social e sem fins lucrativos, supervisionada pelo Comando do Exército.

§ 1º A FHE integra o Sistema Financeiro de Habitação (SFH), tendo por objetivo gerir a Associação de Poupança e Empréstimo - POUPEX (APE/POUPEX).

§ 2º A FHE tem sede e foro na cidade de Brasília-DF, com atuação em todo o território nacional e prazo de duração indeterminado.

#### Art. 3º do Estatuto da FHE

Compete à FHE, sem prejuízo do estipulado no art. 6º da Lei nº 6.855/1980 e para a consecução dos seus objetivos:

- I. facilitar o acesso à casa própria aos seus beneficiários, prioritariamente aos militares do Exército;
- II. realizar empreendimentos habitacionais onde a demanda dos beneficiários indicar ou cujo interesse venha a ser manifestado pelo Comandante do Exército;
- III. ofertar produtos e serviços que contribuam para a qualidade de vida da família militar, atuando prioritariamente na área habitacional, atendendo, preferencialmente, aos militares do Exército.
- IV. incentivar o ato de poupar dos beneficiários;
- V. buscar a eficiência, a produtividade e a solidez econômico-financeira;
- VI. realizar operações financeiras e tomar empréstimos, na qualidade de agente integrante do SFH, nos termos do art. 29 da Lei nº 6.855/1980;
- VII. realizar, diretamente ou em cooperação com outras entidades, pesquisas e estudos na área da construção civil, visando, principalmente, a economia e a viabilidade na produção de habitações;
- VIII. cooperar com órgãos e entidades integrantes do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), naquilo que se relacione com as atividades e os objetivos daquele Sistema;
- IX. conceder empréstimos aos seus beneficiários, com prioridade para os militares do Exército; e
- X. realizar ações de apoio social que contribuam para a qualidade de vida da família militar, preferencialmente do Exército.

**Parágrafo único.** A FHE pode assumir, direta ou indiretamente, a responsabilidade pela elaboração e execução de estudos e projetos que considere prioritários nos seus campos de atuação e negociá-los com grupos e entidades interessados, participando nos empreendimentos decorrentes.

## Art. 45 do Estatuto da FHE

A FHE utilizar-se-á da estrutura funcional, física e lógica disponibilizada pela APE/POUPEX para a condução das atividades, no percentual indicado como necessário para o atendimento de suas necessidades, e ressarcirá aquela Associação na mesma proporção dos gastos realizados.

## Regulamentos e funcionamento da Unidade

### Parágrafo 2º, do Art.1º da Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980

“A Fundação Habitacional do Exército – FHE integra o Sistema Financeiro da Habitação – SFH, tendo por objetivo gerir a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX.”

### Art. 1º da Lei nº 7.750, de 13 de abril de 1989

As atividades da Fundação Habitacional do Exército – FHE, criada pela Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980, ficam ampliadas para prestar apoio social aos militares do Exército, atendendo a diretrizes e orientação do Comandante do Exército, podendo a referida Fundação, para esse fim, realizar as operações que se fizerem necessárias.

De acordo com o art. 3º da Lei n. 7.750, de 13 de abril de 1989, não são destinados à FHE recursos orçamentários da União. Deste modo, a Fundação não está inserida no Orçamento Geral da União e os objetivos e metas também não são previstos no Plano Plurianual, nem na Lei Orçamentária Anual, nem registrados nos sistemas do Governo Federal.

### Art. 6º da Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980

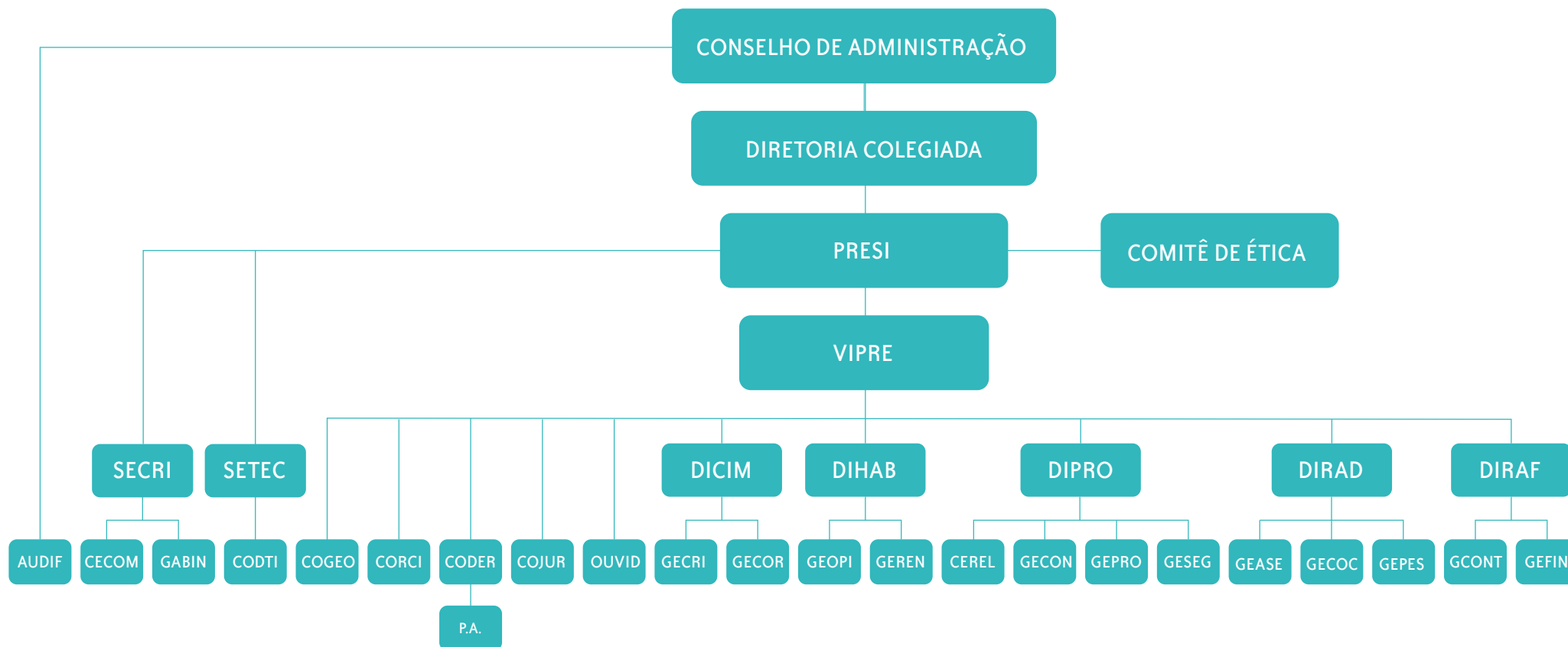
“Compete, ainda, à Fundação Habitacional do Exército – FHE:

- I. supervisionar a aplicação de recursos da Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX concedidos a agentes promotores de programas habitacionais;
- II. desenvolver, em caráter especial ou sistemático, estudos de natureza técnica e econômica, a fim de fornecer base à melhoria, aperfeiçoamento e inovações nos processos e técnicas relacionados com suas atividades;
- III. realizar, diretamente ou em cooperação, estudos técnicos e científicos, visando às atividades do ramo de construção civil e afins, aos fatores de produção da habitação e ao treinamento de profissionais a elas vinculados;
- IV. aprovar e coordenar programas especiais, em caráter de excepcionalidade, particularmente para os associados de baixa renda;
- V. autorizar investimentos pela Associação de Poupança e Empréstimo POUPEX em outras áreas onde o Banco Nacional da Habitação aplique seus próprios recursos, com o objetivo de obter maior rentabilidade do capital empregado, tendo em vista viabilizar programa imobiliário;
- VI. adquirir terrenos para serem revendidos, sem caráter especulativo, aos agentes promotores que utilizem recursos da Associação de Poupança e Empréstimo POUPEX;
- VII. atuar como sociedade mandatária dos associados da Associação de Poupança e Empréstimo POUPEX, nas suas Assembleias, independentemente da outorga de mandato;
- VIII. fiscalizar as obras e serviços dos agentes promotores de que trata o inciso I.”



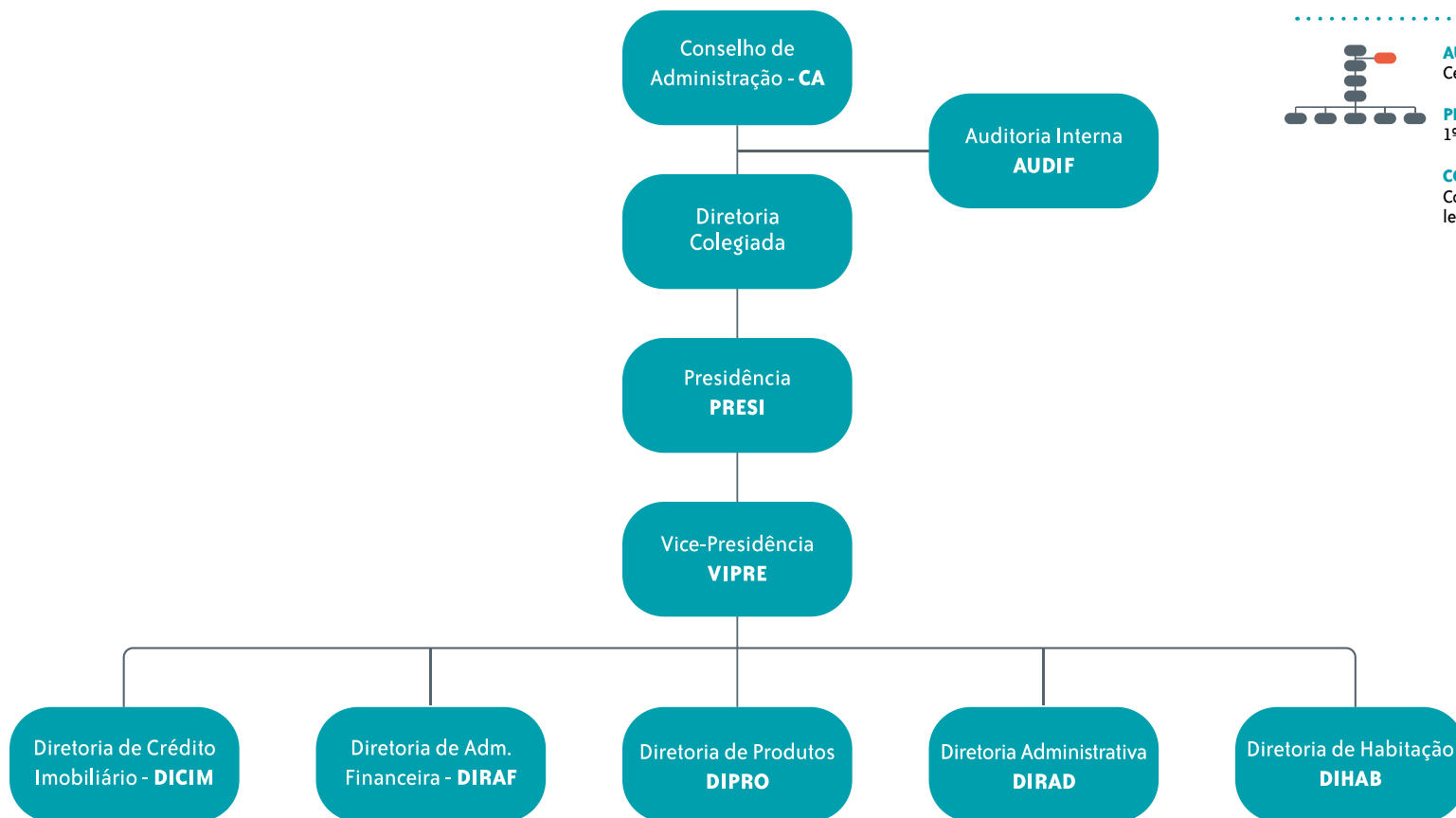
### 1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA FHE



## ESTRUTURA DA FHE E COMPETÊNCIAS

FIGURA 2 - INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS



### PRESIDENTE

Gen Ex Lourival Carvalho Silva

### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 5/5

18/6 – 31/12

### COMPETÊNCIAS

Aprovar e acompanhar as políticas para consecução dos objetivos. Aprovar as políticas para consecução dos objetivos estabelecidos pelo Comandante do Exército para a FHE, o planejamento estratégico e o orçamento, o plano anual de atividades de auditoria interna, o Relatório de Gestão e a Prestação de Contas da FHE. Submeter à aprovação do Comandante do Exército o Plano de Empregos, Carreiras e Salários e suas alterações e decidir sobre matéria submetida por seus membros ou pela DICOL/FHE.



### AUDITOR-CHEFE

Cel R1 Marcelo Almeida

### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

### COMPETÊNCIAS

Compete à AUDIF FHE as atribuições e os encargos estabelecidos na legislação vigente e no Manual de Atividades de Auditoria Interna.



#### TITULARES ESPECIFICADOS NA PÁGINA ANTERIOR

Presidente, Vice-Presidente, Diretor de Crédito Imobiliário, Diretor de Habitação, Diretor de Produtos, Diretor Administrativo e Diretor de Administração Financeira

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Conduzir a gestão estratégica da FHE e aprovar a estrutura organizacional, as demonstrações contábeis e financeiras, os manuais estratégicos, o valor da Reserva Estatutária, o Relatório Anual, a criação de fundos de provisão e de reserva, a transferência, a renúncia e a desistência de direitos, bem como a aquisição, a oneração e a alienação de bens patrimoniais. Elaborar e submeter a aprovação do CA/FHE as políticas necessárias ao alcance dos objetivos definidos para FHE em sua lei de criação, o Planejamento Estratégico, o Orçamento, os quadros de dotação de pessoal e as tabelas de remuneração do Plano de Empregos, Carreiras e Salários. Elaborar o Estatuto da APE/POUPEX ouvido o Conselho de Administração daquela Associação, que o encaminhará ao Comandante do Exército.



#### PRESIDENTE

Gen Ex Araken de Albuquerque

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades da FHE, representar a FHE ou promover-lhe a representação em juízo ou fora dele, convocar e presidir as reuniões da DICOL/FHE, definir as atribuições dos membros da DICOL/FHE, encaminhar ao órgão competente do Comando do Exército a prestação de contas do exercício anterior. Autorizar a contratação de serviços técnicos e especializados, determinar a formulação das políticas necessárias à consecução dos objetivos definidos para a FHE.



#### VICE-PRESIDENTE

Gen Div R1 Gerson Forini

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Coordenar a formulação de políticas, assessorar o Presidente no estabelecimento das diretrizes e de outros instrumentos necessários à condução da gestão estratégica. Auxiliar o Presidente na supervisão, coordenação e no controle das Diretorias. Exercer a supervisão, a coordenação e o controle das Diretorias e das UTA diretamente subordinadas. Substituir o Presidente nos seus impedimentos e nas ausências eventuais. Aprovar os manuais de procedimentos das UTA diretamente subordinadas.



#### DIRETOR

Ricardo José Andrade Leite Viana

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de administrar o crédito imobiliário, propor a criação de novos produtos de crédito imobiliário para a FHE e analisar as variáveis externas e internas que influenciam o crédito imobiliário, com vistas a manter a competitividade dos produtos e serviços.



#### DIRETOR

Orlando Humberto Costa Junior

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Além das atribuições comuns aos membros da Diretoria, supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de Administração de Recursos Financeiros e de Contabilidade. Propor as operações de investimentos financeiros, a partir de estudos de viabilidade econômica. Submeter os balancetes e balanços financeiros e patrimoniais à Diretoria Colegiada. Manter o relacionamento com o Banco do Brasil, com vistas ao permanente ajuste das condições negociais relativas à captação da poupança.



#### DIRETOR

Gen.Div R1 Luiz Arnaldo Barreto Araújo

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de Consórcios, Crédito pessoal, Relacionamento com beneficiários e seguros. Analisar as variáveis externas e internas que influenciam os produtos e serviços, propor e acompanhar as atividades relativas à formalização de convênios para a concessão de produtos e serviços.



#### DIRETOR

Gen Div R1 Paulo Cesar Souza de Miranda

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de Administração da Sede e Gestão Documental; Administração de Recursos Humanos e Compras e Contratos. Autorizar a doação de móveis, máquinas e equipamentos.



#### DIRETOR

Gen Div R1 Luiz Felipe Linhares Gomes

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

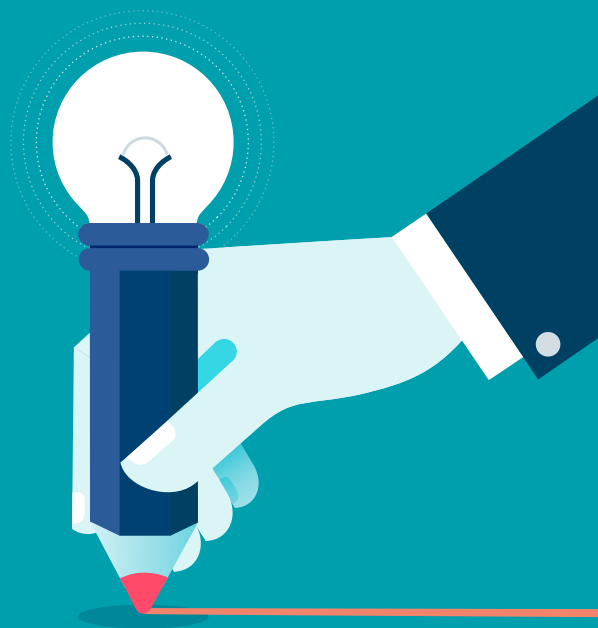
#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de Engenharia e Gestão Imobiliária; promover a escolha de terrenos, com a finalidade de aquisição para a produção de empreendimentos imobiliários; promover a comercialização de imóveis de propriedade da FHE, e submeter à Diretoria Colegiada as demandas do Exército Brasileiro para realização de remanejamentos patrimoniais.

## 1.4. MODELO DE NEGÓCIOS

Os macroprocessos de negócios referem-se à essência da organização, caracterizando a sua atuação e estão diretamente relacionados aos objetivos estratégicos estabelecidos e à geração de produtos/serviços para os beneficiários.

Os macroprocessos englobam processos específicos, que são conduzidos pelas unidades conforme suas atribuições.



### GESTÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Processar os pedidos de crédito imobiliário, analisando o perfil do solicitante e o risco de crédito. Após conceder o aporte financeiro e gerenciar os bens alienados, faz-se a transferência do bem ao final do contrato.

#### INSUMOS

Solicitação de crédito  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

#### PRODUTOS

Crédito Imobiliário

#### PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS

BBanco do Brasil, SERASA, Banco Central do Brasil / Sistema de Informações de Créditos /SCR. Forças Armadas, Caixa Econômica Federal, PROGNUM, CPS e MONTREAL

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE CRÉDITO PESSOAL (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Processar os pedidos de crédito, analisando o perfil do solicitante e o risco de crédito. Liberar recursos, administrar e renegociar contratos de empréstimos, quando for o caso.

#### INSUMOS

Solicitação de crédito  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

#### PRODUTOS

Crédito Pessoal  
Crédito de Bens Duráveis

#### PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

Forças Armadas, Banco do Brasil, MAPFRE Seguradora e Serasa.

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE SEGUROS E SAÚDE (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Processar o pagamento de indenizações (sinistro) e administrar as apólices contratadas e geridas pelos parceiros.

#### INSUMOS

Proposta de seguro  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

#### PRODUTOS

Seguros

#### PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

Corretoras e Seguradoras

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE CONSÓRCIOS (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Administrar, contemplar e cobrar cotas de consórcio.

#### INSUMOS

Contrato de cota de consórcio  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

#### PRODUTOS

Cartas de crédito de consórcio

#### PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

NEWCON Software, SERASA e Banco do Brasil S/A.

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Adquirir terrenos, coordenar projetos e construções, comercializar unidades residenciais oriundas dos empreendimentos. A partir de estudos de viabilidade, receber terrenos remanejados, executar as obras de contrapartida para o Comando do Exército e construir novos empreendimentos.

#### INSUMOS

Imóveis do Exército  
Documentação produzida  
Pesquisa de demanda de moradia  
Estudos de viabilidade

#### PRODUTOS

Empreendimentos habitacionais  
Obras em contrapartida aos remanejamentos patrimoniais

#### PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

Cartórios, Prefeituras, Exército, Empreiteiras, Construtoras e Arquitetos credenciados

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE  
Exército

### GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS E GESTÃO DE OUVIDORIA (MACROPROCESSO)

#### DESCRIÇÃO

Prestar atendimento ao beneficiário, comercializando produtos, atualizando cadastros e prestando informações conforme solicitado.

#### INSUMOS

Sistemas de suporte  
Solicitação do beneficiário

#### PRODUTOS

Crédito Pessoal  
Crédito de Bens Duráveis  
Seguros  
Consórcios  
Crédito Imobiliário  
Plano Odontológico

#### PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS

Marinha, Exército, Aeronáutica e Banco do Brasil

#### PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

## 1.5. AMBIENTE EXTERNO

- a) Contexto de atuação da UPC e espaço potencial de atuação comparativamente com o espaço ocupado pela UPC:

A FHE oferece linhas de crédito para o crédito imobiliário e produz empreendimentos habitacionais voltados aos seus beneficiários. A Instituição disponibiliza, ainda, opções de crédito pessoal, diferentes modalidades de consórcio, plano odontológico e alguns segmentos de seguros.

A Fundação possui abrangência nacional, contando com Pontos de Atendimento (PA) em todas as unidades da Federação, voltados para os seus beneficiários.

Em função da especificidade desses beneficiários, seu mercado de atuação é limitado, sendo impactado, dentre outros fatores, pela margem salarial consignável e pela representatividade reduzida quando comparada ao mercado nacional.

- b) Principais atores do mesmo contexto (concorrentes ou parceiros):

As principais empresas que oferecem produtos similares são as instituições financeiras, construtoras e incorporadoras, administradoras de consórcio, seguradoras e corretoras.

- c) Relacionamento da UPC com os principais clientes de seus produtos e serviços:

O relacionamento é feito por intermédio de Pontos de Atendimento sediados em locais onde existem organizações militares da Marinha, do Exército e da Aeronáutica. Tal situação decorre da necessidade de a FHE estar próxima de seus beneficiários.

Complementarmente, o relacionamento, o teleatendimento e a recepção de demandas são realizados por um Centro de Relacionamento e por uma Ouvidoria, ambos instalados na sede da Instituição, em Brasília/DF. Conta, ainda, com canais digitais, incluindo a atuação em redes sociais.

- d) Ameaças e oportunidades quanto à atuação da UPC:

Além da atuação, sempre presente, da concorrência dos agentes que atuam no mercado oferecendo produtos similares aos da Fundação, a partir de março de 2020, o ambiente externo, em particular nos campos econômico e psicossocial, foi fortemente impactado pelos reflexos da pandemia do COVID-19. De uma maneira geral, não houve retração na procura pelos nossos produtos e nem prejuízos à saúde financeira da FHE.

Apesar das atividades começarem a voltar ao normal, mais fortemente, em 2021 a FHE continua com redução nas despesas administrativas. As medidas de prevenção ao novo coronavírus continuam sendo adotadas pela FHE POUPEX. A Fundação lançou uma promoção no crédito imobiliário para os 2.000 (dois mil) primeiros contratos assinados em 2021, com benefícios exclusivos para as Forças Armadas. Os Programas e Projetos previstos no Portfólio 2020 – 2023 continuam em andamento e seus resultados serão apresentados nas atualizações semestrais do relatório.



## 2. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

### 2.1. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

A Governança Corporativa da FHE compreende o conjunto de leis, políticas, normas, diretrizes, regulamentos, processos e procedimentos que regulam a maneira como a Fundação é administrada e controlada, garantindo a sua confiabilidade às partes interessadas, através de um conjunto de mecanismos, incentivos e monitoramento capaz de evidenciar os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

O Conselho de Administração da FHE (CA/FHE) e a Diretoria Colegiada da FHE (DICOL/FHE) constituem o sistema de governança da Fundação. Atuam, ainda, como instâncias internas de apoio à governança, a Auditoria Interna, a Consultoria Jurídica, a Ouvidoria, a Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade, a Consultoria de Gestão Organizacional e os comitês instituídos.

#### Informações sobre dirigentes e colegiados

A composição do Conselho de Administração da FHE, as competências, as prescrições sobre nomeações e as exonerações estão descritas no Estatuto da FHE (aprovado pelas Portarias do Comandante do Exército nº 986, de 18 de setembro de 2020 e nº 1045, de 14 de outubro de 2020), nos capítulos V e VI, artigos 6º, 7º, 15 e 16.

O Estatuto da FHE também descreve a composição, as competências, as nomeações, as exonerações, as atribuições e as substituições da Diretoria Colegiada FHE, na Seção II do capítulo V e na Seção II do capítulo VI, nos artigos 8º, 9º, 10, 11, 12, 17 e 18. O detalhamento das informações consta no capítulo 1, no item Estrutura Organizacional.

FIGURA 3 - FLUXO DE GOVERNANÇA



Instâncias = Estruturas administrativas (Referencial Básico de Governança TCU/2014)  
O CA/FHE e a DICOL/FHE constituem o sistema de governança da FHE





## 2.2. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

### Canais de Atendimento

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) disponibiliza, aos seus beneficiários, o Centro de Relacionamento com o Cliente (CEREL), que oferece um serviço de atendimento ao cliente (SAC), por meio do telefone DDG 0800 061 3040, facilitando o acesso às informações sobre os produtos. Funciona também como um canal de vendas, considerando que alguns produtos estão disponíveis para contratação por telefone.

Para os atendimentos telefônicos, a FHE disponibiliza em seu menu eletrônico (Unidade de Resposta Audível – URA) as opções de reclamação, cancelamentos e contato com o atendente, em cumprimento ao Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008. Também em cumprimento ao Decreto e à Portaria SDE n.º 49, de 12 de março de 2009, o beneficiário pode ter acesso a todas as suas demandas, inclusive por meio do recebimento da gravação do atendimento prestado.

Os demais canais de atendimento da central de relacionamento são:

- **Atendimento aos portadores de deficiência na audição e/ou fala:** 0800 646 4747;
- **E-mail:** atendimento@fhe.org.br;
- **Página institucional na internet:** por meio do site institucional, os beneficiários têm acesso a diversos formulários de contato e serviços, dentre os quais destacam-se:
  - **Agendamentos** de contatos para cotação e contratação de produtos;
  - **Autoatendimento Web:** ferramenta para consultas diversas sobre os produtos, tais como simulações, saldos, extratos, emissão de boletos e demonstrativo de Imposto de Renda;
  - **Fale com o Presidente:** canal direto com o Presidente da FHE para dúvidas e comunicações especiais; e
  - **Formulário** para registro de denúncias que apontem indícios de ilicitude em operações financeiras.
- **Redes sociais:** os clientes também podem se relacionar com a FHE por meio do Facebook, do Instagram, do Twitter e do YouTube, onde são divulgadas as últimas informações sobre produtos, promoções, ações institucionais, dicas de educação financeira e depoimentos de clientes;

- **Ouvidoria:** canal de comunicação especializado para tratar sugestões, elogios, denúncias e reclamações de demandas não solucionadas pelos canais habituais de atendimento. Procura também, atuar na mediação de conflitos, zelando pela transparência no tratamento dispensado às demandas recebidas.

Os canais de atendimento da FHE são amplamente divulgados: no site e nas redes sociais da Instituição, em materiais impressos para divulgação de produtos, em e-mails marketing, e em diversos documentos e correspondências encaminhadas aos beneficiários.

As ações de relacionamento têm como objetivo principal prestar atendimento de qualidade e manter a excelência no contato com todos que procuram a Fundação Habitacional do Exército.

### Reclamações na Ouvidoria

Um fator importante a ser considerado para a mensuração da qualidade dos serviços do Centro de Relacionamento é a quantidade de registros na Ouvidoria da FHE.

### Demanda Tratada (Retorno ao Cliente)

As demandas não resolvidas durante o atendimento são registradas e repassadas às áreas gestoras dos produtos para análise. Após apreciadas, retornam ao Centro de Relacionamento com o Cliente para que sejam mantidos os contatos com os beneficiários em resposta à sua solicitação. O prazo de retorno ao beneficiário é de 5 (cinco) dias úteis, também em cumprimento ao Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008.

### Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) tem a transparência como um de seus valores. Por isso, dissemina amplamente as informações relevantes sobre a sua atuação.

Um instrumento utilizado para dar visibilidade à FHE é o relatório anual. Esse documento contempla o perfil institucional, as demonstrações contábeis, os principais resultados financeiros, o desempenho dos produtos, o portfólio de empreendimentos, além das ações sociais, com foco no apoio a entidades filantrópicas e a organizações vinculadas às Forças Armadas. Capítulo especial



é destinado à governança corporativa, o qual destaca os mecanismos de liderança, estratégia e controle colocados em prática para direcionar, avaliar e monitorar a gestão. O anuário é enviado aos Oficiais-Generais das três Forças, a parceiros e a outros públicos de interesse da Instituição e está disponível também em [www.fhe.org.br/institucional/relatorios-aneais](http://www.fhe.org.br/institucional/relatorios-aneais).

No site, são veiculadas as prestações de contas anuais, que podem ser acessadas no link <https://www.fhe.org.br/institucional/transparencia-e-prestacao-de-contas>.

### Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

O aplicativo institucional foi lançado e o cliente pode, remotamente, contratar crédito pessoal e imobiliário. Por meio do Autoatendimento Web, é possível fazer simulações, consultar saldos, emitir documentos e gerar a 2ª via de boletos.

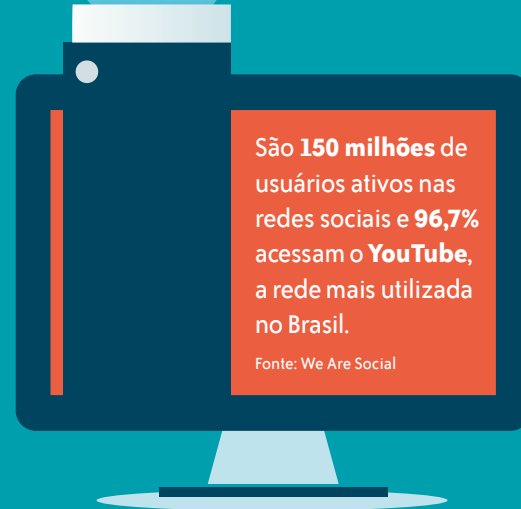
O Centro de Relacionamento com o Cliente é acionado para informações e contratação de produtos, e a Ouvidoria é o canal responsável por acolher elogios, sugestões, reclamações e denúncias. Há ainda o Fale com o Presidente, por intermédio do qual os clientes também se comunicam com a FHE e, neste caso, são atendidos pelo Dirigente máximo da Instituição.

Para pessoas com deficiência na audição e/ou fala, a FHE disponibiliza canal próprio de atendimento, o 0800 646 4747.

A Sede da Fundação Habitacional do Exército, em Brasília (DF), os seus Pontos de Atendimento e os empreendimentos habitacionais construídos pela FHE em várias cidades do país cumprem as normas de acessibilidade e estão em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, o Decreto nº 5.296/2004 e a NBR 9050.

### Comunicação institucional

As mídias sociais são os canais mais utilizados para se comunicarem com seu público de interesse seguida do portal corporativo segundo o estudo “O que esperar da Comunicação Organizacional no Brasil”, conduzida pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)



## AÇÕES E PRODUTOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL EM 2021

O Brasil tem **160 milhões** de usuários de internet.

Desse montante, **98,7%** se conectam por **smartphone**.

Fonte: We Are Social



\*até 24/9/2021

De janeiro a julho de 2021:

**242** notícias na Intranet

**58** notícias no *site* institucional

**23** envios de *e-mails marketing*



## 2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico tem por finalidade orientar a Instituição para proporcionar a melhor experiência aos beneficiários, concretizar novos negócios, expandir a carteira dos produtos e serviços e aperfeiçoar os instrumentos da Governança e da Gestão Corporativas.

O ano de 2020 marcou o início do ciclo quadrienal do Planejamento Estratégico que se estenderá até 2023. Os direcionadores estratégicos têm como vetores o propósito, a missão, a visão, o negócio e os valores, conforme descritos a seguir:



### PROPÓSITO

Contribuir para a construção de um futuro sólido para a Família Militar.



### NEGÓCIO

Casa própria.



### MISSÃO

Promover e facilitar o acesso à casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus Beneficiários.



### VALORES

Competência, Confiabilidade, Ética, Profissionalismo, Transparência e Valorização do ser humano.



### VISÃO

Ser a Instituição preferencial dos seus Beneficiários para a aquisição da casa própria e referência para as Forças Armadas em confiabilidade, solidez e transparência.



A Diretriz Geral da Presidência foi elaborada com base em seis vetores, tendo como indutor primordial o “**foco no cliente**”.

VETOR	DESCRIÇÃO
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>Orientar todas as ações tendo o beneficiário como foco, proporcionando-lhe a melhor experiência possível, seja física ou digital;</li><li>Reestruturar o relacionamento com o beneficiário;</li><li>Aumentar a exposição da marca FHE POUPEX, incrementando a divulgação dos seus produtos.</li></ul>
CASA PRÓPRIA	<ul style="list-style-type: none"><li>Assegurar a comercialização regular de unidades habitacionais acessíveis e de qualidade;</li><li>Incrementar a oferta de moradia para praças e oficiais subalternos.</li></ul>
PESSOAS	<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar a gestão estratégica de pessoas alinhada às necessidades operacionais.</li></ul>
MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"><li>Reduzir a defasagem tecnológica, inovando e agregando novas tecnologias aos produtos e processos, buscando facilitar a jornada do cliente.</li></ul>
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>Reavaliar sistematicamente os processos, buscando modernizar a gestão organizacional e reduzir a burocracia.</li></ul>
COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>Manter os nossos produtos competitivos em face do mercado;</li><li>Garantir a sustentabilidade da FHE e da POUPEX.</li></ul>

FIGURA 4 - MAPA ESTRATÉGICO DA FHE – 2020-2023



## MISSÃO

Promover e facilitar o acesso à casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus Beneficiários.

## VISÃO

Ser a Instituição preferencial dos seus Beneficiários para a aquisição da casa própria e referência para as Forças Armadas em confiabilidade, solidez e transparência.

## NEGÓCIO

Casa própria.

## VALORES

- Competência;
- Confiabilidade;
- Ética;
- Profissionalismo;
- Transparência;
- Valorização do ser humano.

## PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

O Planejamento Estratégico é parte integrante do Modelo de Gestão Estratégica, cuja concepção e implementação cabe à DICOL/FHE com a participação dos gestores. O ciclo quadrienal do planejamento pode ser revisado a qualquer tempo.

O modelo refere-se à forma como a Instituição organiza suas atividades, busca adaptar-se às mudanças do mercado e alcançar maiores competitividade, sustentabilidade e foco no cliente.

A partir da Experiência do Cliente e das decisões da Diretoria, a estratégia é definida e o alcance dos Objetivos Estratégicos tem como suportes a melhoria contínua dos processos de trabalho e as entregas do Portfólio Estratégico, ambos sustentados pelo desembolso de recursos financeiros. Durante a execução, avalia-se, sistematicamente, os resultados alcançados pela Instituição. A partir dessa avaliação, a DICOL/FHE pode imprimir novo direcionamento e determinar ajustes nos planos traçados pelas unidades técnico-administrativas (UTA).

Em 2019, no contexto da elaboração do planejamento estratégico, a FHE POUPEX realizou um diagnóstico que identificou pontos fortes e oportunidades de melhoria. Nesse sentido, foi implantado em 2020 o Portfólio Estratégico da FHE POUPEX, composto pelos programas Experiência, Casa Própria, Inova, Estrutura, Valoriza e Tecnologia.

Corroborando com a decisão da Diretoria Colegiada, a gestão por programas e projetos, ao lado da melhoria contínua de processos, vem acelerando o alcance dos objetivos estratégicos.

FIGURA 5 - MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA FHE



A “**experiência do cliente**” é um termo do design que consiste na percepção do usuário – tanto consciente, quanto subconsciente – diante de um produto ou de um serviço após qualquer tipo de interação com a Instituição.

**Cada Programa tem objetivos específicos que visam melhorar o desempenho dos resultados da Fundação:**

### 1 EXPERIÊNCIA

Apoiar a consolidação da cultura de centralidade no cliente, desenvolvendo ferramentas que garantam melhor experiência e comodidade aos usuários nos vários canais de contato.

### 2 CASA PRÓPRIA

Desenvolver ações para incrementar a construção e oferta de empreendimentos; revitalizar o processo de venda de imóveis retomados e buscar tecnologias para aprimorar o controle de obras.

### 3 INOVA

Inovar o portfólio de produtos e serviços das instituições com foco nas necessidades e na experiência do cliente, assegurando a competitividade e a sustentabilidade dos negócios.

### 4 ESTRUTURA

Estruturar as Instituições de modo a atender à estratégia estabelecida, os desafios do mercado e à modernização tecnológica.

### 5 TECNOLOGIA

Promover a modernização tecnológica para potencializar o crescimento do negócio, tratar as informações como ativo estratégico, facilitar a experiência e a jornada do cliente e assegurar a competitividade no mercado.

### 6 VALORIZA

Atualizar e agregar as melhores práticas à gestão de pessoas.



o **Portfólio** atende à FHE e sua gerida, a POUPEX; a denominação POUPEX presente nos Programas atende à diretriz de reforçar a “marca” junto ao mercado e aos clientes.

## 2.5. PLANOS ESTRATÉGICOS PARA 2021

[Acesse aqui](#) o relatório com os resultados alcançados no 3º trimestre de 2021.

## 2.6. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) investe em iniciativas de responsabilidade social direcionadas aos seus beneficiários e a entidades filantrópicas que atendem a crianças, jovens e idosos. Nesse sentido, a Instituição privilegia projetos que incentivam a educação, a cultura, o esporte e a inclusão social.

A FHE ajuda a custear despesas com a manutenção das creches Soldadinho de Chumbo, em Brasília (DF), e Angelina Vieira, com unidades em Manaus (AM) e Osasco (SP), voltadas para os filhos de integrantes de menor poder aquisitivo do Exército Brasileiro.

Em 2021, os alunos mais bem classificados em escolas e cursos de formação, aperfeiçoamento e altos estudos militares das Forças Armadas, além dos Centros de Preparação de Oficiais da Reserva (CPORs), serão agraciados com cadernetas de Poupança POUPEX.

Para disseminar notícias de interesse geral e informações relacionadas às Forças Armadas, além de programação musical de qualidade, as rádios Verde-Oliva FM, Marinha FM e Força Aérea FM contam com o patrocínio da Fundação.

Os Centros de Comunicação Social das três Forças e a Fundação Cultural Exército Brasileiro (FUNCEB) recebem o apoio institucional para publicar livros e revistas e difundir a história e os valores do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

Ainda como incentivo à cultura, a FHE permanece investindo na Banda Sinfônica do Exército, na Banda Marcial do Corpo de Fuzileiros Navais, na Orquestra Sinfônica Violões do Forte de Copacabana no Rio de Janeiro e Tocando Sonhos no Distrito Federal, essas duas últimas constituídas por jovens moradores de regiões carentes.

No esporte, destaca-se a contribuição a competições e equipes militares como forma de revelar promissores atletas que poderão competir pelo Brasil em torneios nacionais e internacionais.

Para proporcionar mais lazer à Família Militar, a Fundação Habitacional do Exército patrocina a realização de reformas e melhorias em clubes e círculos militares sediados em todas as regiões do País.

Entidades de assistência social que cuidam de crianças, jovens e idosos em situação de vulnerabilidade social serão contempladas financeiramente pela FHE, possibilitando mais qualidade de vida aos atendidos.

No que se refere aos Seguros Gratuitos, os segurados serão contemplados pelas coberturas oferecidas pelas apólices. Esses seguros de vida e/ou acidentes pessoais são concedidos, gratuitamente, a cabos e soldados, a alunos dos Centros e dos Núcleos Preparatórios de Oficiais da Reserva, a estudantes de Colégios Militares e da Fundação Osório, e a menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas e aos alunos das Escolas de Formação das Forças Armadas.

Os pagamentos de sinistros em consequência de falecimento de segurados vitimados pela pandemia do novo coronavírus continuam sendo realizados como uma excepcionalidade concedida pela seguradora. Apesar de constar como cláusula excluída da apólice, a Mapfre entendeu que indenizar esses sinistros dos participantes das apólices do FAM, FAM Família e do Decessos vítimas do COVID-19, faz parte de uma grande ação de solidariedade com as vítimas dessa tragédia.





## 2.7. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À COVID-19

A FHE, por meio de sua Diretoria Administrativa (DIRAD) continua reforçando as medidas de proteção como forma de preservar a saúde dos seus empregados e beneficiários.

As medidas de prevenção, frente a pandemia do COVID-19, reforçadas pela Instituição e publicadas no ambiente da Intranet foram:

- a. Afastamento temporário de empregados que apresentaram sintomas suspeitos, oriundos de viagens internacionais ou domésticas, e que tiveram contato, nos últimos 14 dias, com outra (s) com diagnóstico positivo para coronavírus ou que esteja (m) com suspeita de contaminação.
- b. Adoção do regime de teletrabalho para os grupos de risco, pessoas com comorbidade comprovada ou que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados, ou a critério de seus gestores.
- c. Permissão do retorno ao trabalho presencial de empregados que já foram imunizados contra a COVID-19, após quinze dias do recebimento da segunda dose da vacina ou da dose única (conforme indicação dos fabricantes da vacina).
- d. Realização de reuniões com pessoas externas à Instituição, preferencialmente, por áudio ou videoconferência.
- e. Adoção de cuidados específicos no restaurante, lanchonete e academia de ginástica.
- f. Controle do fluxo e acesso de pessoas nos Pontos de Atendimento, Escritórios Regionais e na Sede da FHE com o objetivo de evitar aglomeração.
- g. Reforço das medidas para a manutenção do atendimento aos beneficiários com segurança, tais como agendamento de horários e estímulo ao uso de aplicativos e serviços disponíveis na internet.
- h. Promoção constante, por diferentes meios, das seguintes ações preventivas a serem continuamente adotadas: (1) a higienização frequente das mãos, (2) o uso constante de máscaras de proteção, (3) os cuidados a serem adotados para higienização das máscaras, (4) a adoção continuada do distanciamento social, (5) o cuidado de não ter contato físico, se possível, com corrimão, maçanetas, catracas, entre outros.
- i. Manutenção das medidas de higiene e proteção, tais como, desinfecção e limpeza de ambientes, disponibilização de máscaras de proteção, borrifadores de álcool 70%, dispensadores de álcool gel, toalhas descartáveis e lixeiras fechadas para o descarte de máscaras de proteção não reutilizáveis.
- j. Aferição diária da temperatura corporal de todos os empregados quando do ingresso nas instalações da Sede, Escritórios e Pontos de Atendimento.
- k. Oferta de apoio psicológico por meio de videoconferência ou ligação telefônica aos empregados que se encontrem em teletrabalho.





**FHE**

