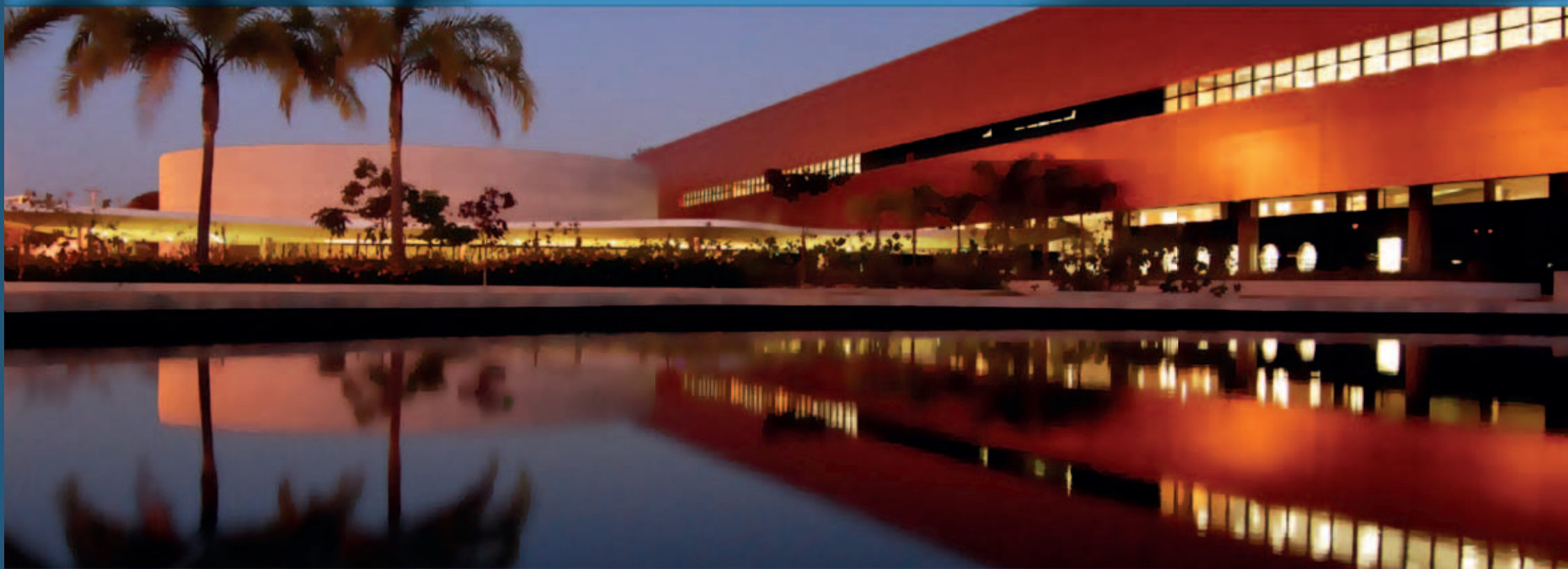


RELATÓRIO 2011



FHE **POUPEX**

Sumário

Sobre este relatório	8
Mensagem do Presidente	11
Mensagem da Diretoria Colegiada.....	13
30 anos da FHE e da POUPEX	14
Empreendimentos da FHE	16
Destaques de 2011.....	18
Principais números	20
Perfil da FHE e da POUPEX.....	22
Vinculação ao Exército Brasileiro.....	24
Missão, negócio, visão e valores	25

Produtos e serviços da FHE e da POUPEX	26
Rede de atendimento.....	28
Força de trabalho	30
Informações corporativas	31
Balanco social	33
Capital humano	34
Responsabilidade social	38
Seguros gratuitos	38
Apoios sociais	40
Apoios esportivos.....	44
Apoios à educação.....	46
Apoios culturais.....	48

Governança na FHE e na POUPEX..... 50

Comitês internos	52
Controles internos	55
Gestão de riscos	56
Ouvidoria	58

Desempenho da FHE 61

Financiamento imobiliário	62
Crédito pessoal	66
Consórcio	70
Seguros	72
Empreendimentos da FHE	76
Demanda por moradia	78

Desempenho da POUPEX 80

Poupança	82
Financiamento imobiliário	84

Gestão por resultados 87

Estratégia e Gestão	89
---------------------------	----

Relacionamento com o cliente 90

Marketing e Comunicação	96
-------------------------------	----

Ficha técnica 98

Sobre este relatório

O relatório 2011 da FHE e da POUPEX é, antes de tudo, uma peça histórica. Retrata os principais fatos ocorridos nos 30 anos de existência das instituições, particularmente os empreendimentos construídos e os financiamentos concedidos ao longo do tempo, o que ratifica o cumprimento da missão de promover melhor qualidade de vida aos clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos e serviços.

No relacionamento com seus diversos públicos, a FHE e a POUPEX prezam pela transparência na gestão. Por isso, o relatório é também um importante instrumento para comunicar os fatos relevantes do ano e os indicadores de interesse aos diferentes públicos impactados, direta e indiretamente, pelas instituições.

Neste material, o leitor irá saber um pouco mais sobre a FHE e a POUPEX – a composição do Conselho de Administração, da Diretoria, a vinculação ao Exército Brasileiro, sua missão, visão e seus valores, principais resultados financeiros de 2011, informações sobre o desempenho dos produtos e serviços, o perfil da força de trabalho e a atuação da rede de atendimento.

O planejamento estratégico para o quinquênio 2012-2016 poderá ser conhecido, bem como o Projeto Inovação e Melhoria de Processos, implementado em 2011, que possibilitou a revisão de atividades internas e proporcionará importantes ganhos nos próximos anos, tais como a redução de custos e a otimização do atendimento aos clientes.

Capítulo específico foi destinado ao Balanço Social, que contempla a Gestão do Capital Humano e a Responsabilidade Social, em que estão consignados os apoios sociais, assistenciais, culturais e esportivos, além dos seguros gratuitos concedidos a cabos e a soldados, a alunos de NPORs, CPORs e de Colégios Militares e a menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas.



Años





Mensagem do Presidente

Este ano foi de grandes conquistas para a FHE e a POUPEX. No âmbito financeiro, o saldo da Poupança POUPEX encerrou 2011 com crescimento de 11,8% e captação líquida positiva de R\$ 122,1 milhões. Esses recursos possibilitaram o incremento do financiamento de imóveis e a construção de empreendimentos para os militares.

Em relação ao crédito imobiliário, a FHE e a POUPEX acompanharam os bons resultados do mercado e fecharam o ano com o maior volume de contratações de financiamento à pessoa física da história de nossas instituições, ultrapassando o montante de R\$ 400 milhões. Dos recursos concedidos aos militares das Forças

Armadas, 77,9% foram direcionados para os do Exército, 7,3% da Marinha e 14,8% para os da Aeronáutica – sendo 17% destinados aos Oficiais e 83% aos Praças. A linha de financiamento oferecida a pessoas jurídicas para a construção de empreendimentos somou R\$ 108 milhões.

Na FHE, o destaque foi o Programa Meu 1º Imóvel, criado em abril especialmente para os militares do Exército e seus pensionistas. Além de juros muito baixos, oferece condições especiais para detentores da Poupança POUPEX Salário.

Em relação ao crédito pessoal, a FHE continuou com sua política de oferecer empréstimos com os menores

juros, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. No Consórcio Nacional POUPEX, a instituição manteve em 2011 as taxas de administração bem abaixo das praticadas no mercado.

O ano que se encerrou também foi marcado pela aprovação do planejamento estratégico para o quinquênio 2012-2016, no qual foram revisados os direcionadores estratégicos, traduzidos na missão, na visão e nos valores, e foi inserido, também, no referido conjunto de premissas o negócio de atuação de nossas instituições: a qualidade de vida dos clientes. Nesse trabalho, a visão de futuro da FHE e da POUPEX foi redefinida: serem as parceiras

preferenciais das Forças Armadas, reconhecidas como instituições confiáveis, sólidas e transparentes, voltadas à satisfação de seus clientes.

Para isso, sabemos que é primordial conhecer as necessidades dos associados. Com essa finalidade, realizamos pesquisas de satisfação e de demanda por novos empreendimentos e produtos, e os resultados comprovaram que ouvir a opinião do nosso público é a melhor forma de aperfeiçoar a prestação de serviços.

Nesse sentido, foram realizados estudos para a criação do FAM Agregados, seguro de vida para cônjuges e filhos de militares que, além de proteção pessoal e da família, permitirá o acesso a outros produtos da FHE em condições muito favoráveis.

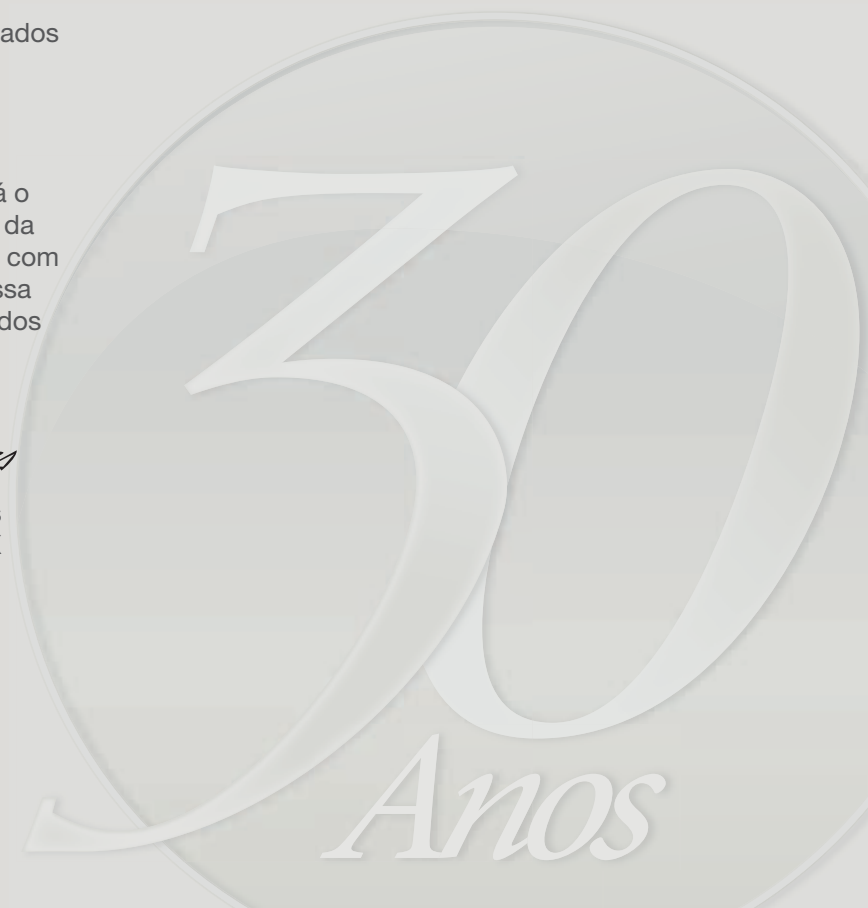
A excelência no atendimento também é outra preocupação constante. Por isso, foram feitos treinamentos, encontros de Chefes de Escritório e criação e reforma de Pontos de Atendimento, visando à comodidade daqueles que nos procuram.

Na área de responsabilidade social, projetos voltados para a educação, a cultura e o esporte tiveram destaque nas metas corporativas, com foco na sustentabilidade e no bem-estar dos assistidos.

Como desafio maior para os anos vindouros está o objetivo de continuar a proporcionar a aquisição da casa própria aos militares, clientes preferenciais, com os melhores preços e prazos, possibilitando, dessa forma, a qualidade de vida e a segurança que todos almejam.



Gen Ex R1 Eron Carlos Marques
Presidente da FHE e da POUPEX



Mensagem da Diretoria Colegiada

DIRETORIA COLEGIADA

(Da esquerda para a direita)

Diretor de Produtos

Letício de Campos Dantas Filho

Diretor de Crédito Imobiliário

José de Castro Neves Soares

Diretor de Administração Financeira

Jairo Alves dos Santos

Presidente

Gen Ex R1 Eron Carlos Marques

Vice-Presidente

Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

Diretor de Habitação

Gen Div R1 Walter Pereira Gomes

Diretor Administrativo

Gen Bda R1 Claudio Rogerio Pinto

O ano de 2011 foi de intensa atividade e excelentes resultados, fruto da dedicação de todos os empregados, que não mediram esforços para desempenhar suas funções. Fatores como os recordes sucessivos nas concessões de crédito imobiliário, a redução da inadimplência no crédito pessoal e a contenção de despesas administrativas também contribuíram para o alcance dos objetivos estabelecidos pelas instituições.

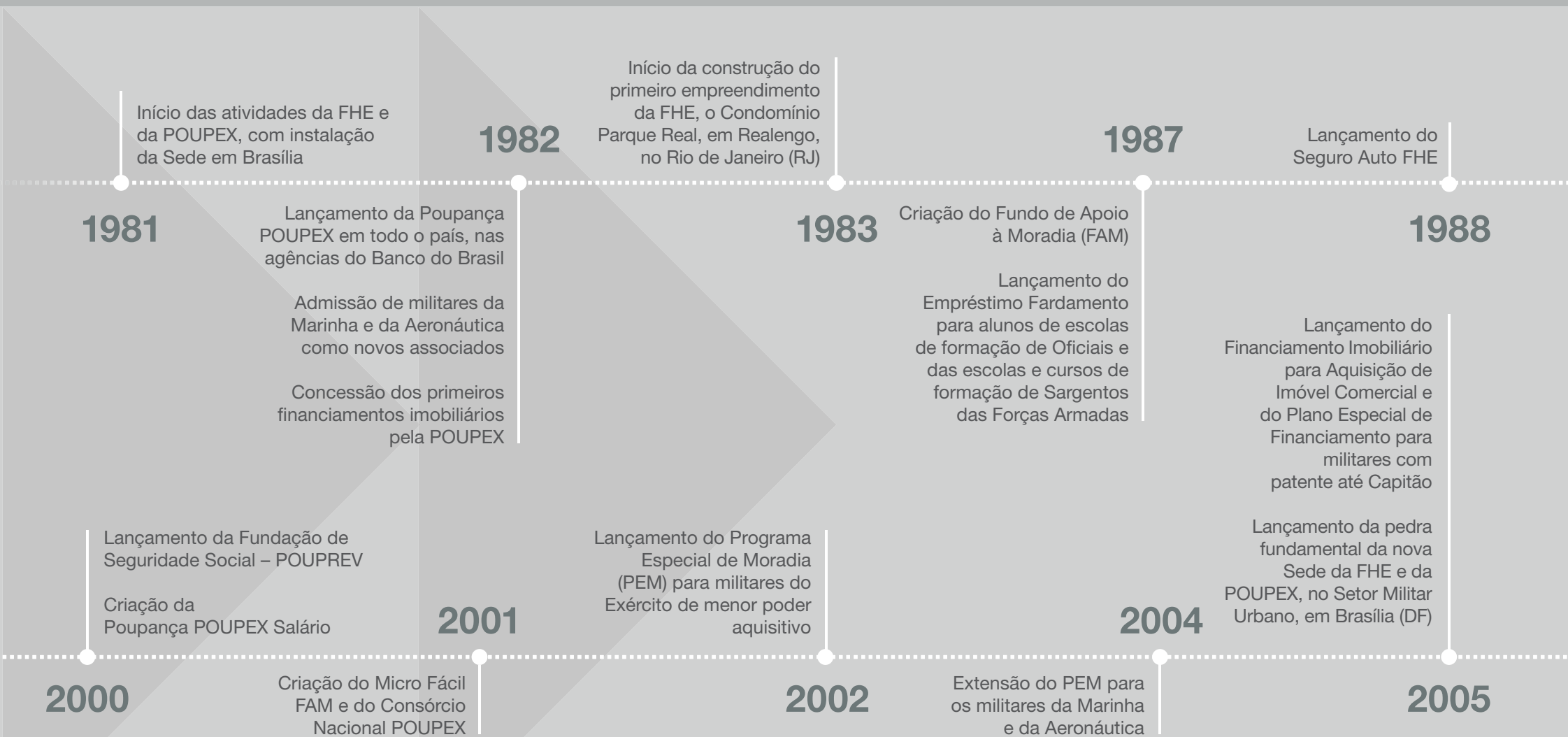
Já 2012 marcará o início de uma nova etapa do planejamento estratégico, que se estenderá até 2016. Apoiadas na alta credibilidade obtida em mais de 30 anos de atuação, a FHE e a POUPEX continuarão trabalhando no sentido de expandir os resultados já alcançados e perseguir, permanentemente, o cumprimento de sua missão,

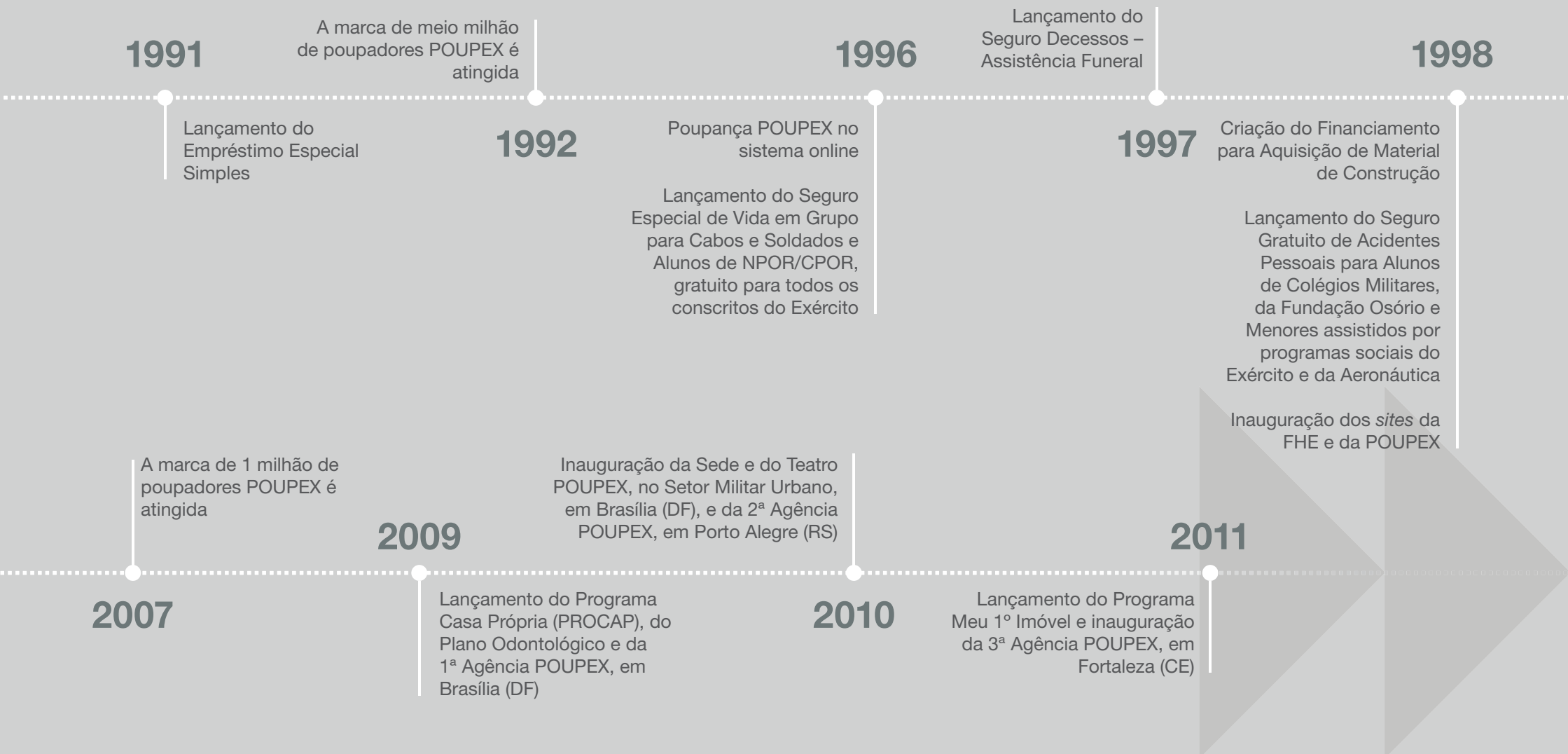
sempre privilegiando seus públicos, merecedores, em todos os momentos, de nosso zelo e atenção.

Com tudo isso, esperamos que o próximo ano seja tão promissor quanto foi o de 2011.



30 anos da FHE e da POUPEX





Empreendimentos da FHE



1983

- » Cond. Parque Real (RJ)
- » Res. Icarai (RS)
- » Lot. Girassol (MS)



1985

- » Lot. Humaitá (AM)
- » Ed. Monte Castelo (DF)
- » Ed. Montese (DF)
- » Ed. Santa Luzia (MG)



1989

- » Cond. Lobo D'Almada (AM)
- » Empr. Marechal Rondon (RO)
- » Cond. Dias Cardoso (PE)
- » Ed. Forte de Coimbra (DF)
- » Ed. Visconde de Mauá (DF)
- » Ed. General Sampaio (DF)
- » Cond. General Gomes Carneiro (PR)
- » Ed. Tuiuti (CE)
- » Ed. Marechal Mascarenhas de Moraes (MS)
- » Empr. Belo Horizonte (PA)



1992

- » Res. Mont'Serrat (RS)
- » Ed. Conde de Porto Alegre (RS)
- » Ed. Torres do Grajaú II (RJ)



1999

- » Ed. Cabralia (DF)
- » Res. General Rosa (DF)



2002

- » Res. General Walter Pires (DF)



Ao longo desses 30 anos, a FHE e a POUPEX realizaram o sonho de mais de 70 mil brasileiros na aquisição da casa própria. A Fundação Habitacional do Exército construiu e/ou financiou 144 empreendimentos em todo o Brasil, totalizando 9.274 unidades habitacionais.

1986

- » Ed. Castelnuovo (DF)
- » Ed. Soprasasso (DF)
- » Ed. Torres do Grajaú I (RJ)
- » Empr. Samambaia I (DF)



1988

- » Empr. Samambaia II (DF)
- » Ed. Fornovo (DF)
- » Cond. Presidente
Castello Branco (CE)
- » Ed. Itororó (SP)
- » Ed. Duque de Caxias (DF)
- » Ed. Dom João VI (DF)
- » Ed. Marechal Mallet (RS)
- » Ed. Felipe Camarão (PE)
- » Ed. Riachuelo (DF)



1996

- » Res. Maurício de Nassau (DF)
- » Res. Marechal Rondon (DF)
- » Ed. General Cordeiro de Faria (DF)



1998

- » Ed. Marechal Mascarenhas de Moraes (DF)
- » Res. Castro Alves (DF)
- » Res. Gonçalves Dias (DF)



2004

- » Ed. Portal das Hortênsias (DF)
- » Ed. Portal dos Girassóis (DF)



2006 a 2011

- » Cond. Villa POUPEX (AM)
- » Villa Jardim Anahy (MS)
- » Res. Portal dos Lírios (DF)
- » Res. Portal das Américas (RJ)
- » Res. Península – 1ª Fase (DF)
- » Res. Península – 2ª Fase (DF)
- » Res. Via Azaleas (DF)



Destques de 2011

RECORDE DE FINANCIAMENTOS IMOBILIÁRIOS

Em 2011, ocorreu o maior volume de contratações de crédito imobiliário, da história das instituições, à pessoa física. Os contratos firmados totalizaram R\$ 401,8 milhões, o que representou um aumento de 9,2% em relação a 2010. Na FHE, destaque para o PROCAP e o Programa Meu 1º Imóvel, e na POUPEX, as linhas de financiamento para a compra e a construção de residência.

CRIAÇÃO DO PROGRAMA MEU 1º IMÓVEL

Lançado em abril, o Programa Meu 1º Imóvel foi criado para atender aos militares do Exército e seus pensionistas que nunca tiveram um imóvel. Com taxas de juros abaixo das praticadas pelo mercado, o Programa já beneficiou 266 famílias em todo o Brasil, totalizando R\$ 30,9 milhões em financiamentos imobiliários.

AMPLIAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO

Em maio, foi inaugurada uma Agência POUPEX em Fortaleza (CE), especializada em crédito imobiliário. Outra novidade foi a ampliação e a padronização do período de funcionamento dos Pontos de Atendimento em todo o país: das 8h30 às 16h30 (hora local).

APOIO AOS JOGOS MUNDIAIS MILITARES

Por acreditar na importância do esporte como instrumento de inclusão social, a FHE e a POUPEX foram copatrocinadoras da 5ª edição dos Jogos Mundiais Militares, em julho, no Rio de Janeiro. O apoio foi destinado à confecção das medalhas da competição, que contou com mais de 5 mil atletas de 111 países.

REFORMULAÇÃO DO SITE DA POUPEX

O novo *site* da POUPEX entrou em funcionamento em agosto. Os principais ajustes ocorreram no leiaute, na arquitetura da informação e na apresentação dos produtos. As mudanças foram implementadas de acordo com os resultados de pesquisas feitas no mercado e com usuários, e fazem parte das melhorias contínuas que serão instituídas, também, no *site* da FHE.

APROVAÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO 2012-2016

Com a finalidade de orientar a atuação integrada da FHE e da POUPEX para os próximos cinco anos, foi elaborado o Mapa Estratégico 2012-2016, que apresenta a missão, o negócio, os valores, a visão, as diretrizes e os objetivos das instituições. O documento representa graficamente as metas e os desafios da FHE e da POUPEX.

COMEMORAÇÕES PELOS 30 ANOS

A FHE e a POUPEX celebraram em outubro seus 30 anos. No Teatro POUPEX, foram promovidas homenagens e apresentações musicais, incluindo recital de piano com Arthur Moreira Lima. A programação incluiu ainda exibição da Esquadrilha da Fumaça e eventos esportivos, de corrida, caminhada, tênis e vôlei de praia.

CRIAÇÃO DO FAM AGREGADOS

A Diretoria Colegiada da FHE aprovou, em dezembro, a criação do FAM Agregados, seguro de vida dirigido a cônjuges e filhos de militares das Forças Armadas que permitirá o acesso desse público a outras modalidades de seguros, ao financiamento imobiliário e ao Consórcio Nacional POUPEX, em condições muito vantajosas.

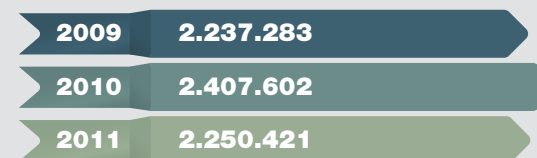
Principais números

W
H
E

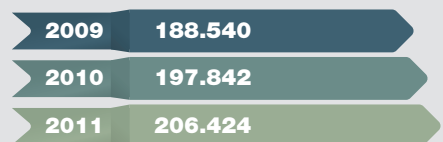
Operações de Crédito (R\$ mil)



Ativo Total (R\$ mil)

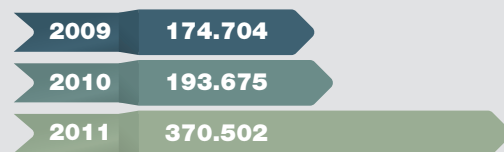
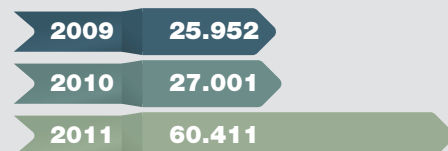
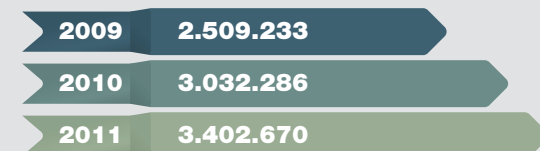


Resultados (R\$ mil)



Patrimônio Social (R\$ mil)



Operações de Crédito (R\$ mil)**Poupança (R\$ mil)****Depósitos Especiais (R\$ mil)****Ativo Total (R\$ mil)****Resultados (R\$ mil)****Patrimônio Social (R\$ mil)**

Perfil da FHE e da POUPEX

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) foi criada em 1980, pela Lei n.º 6.855/1980, com a finalidade social de facilitar o acesso dos militares da Força Terrestre à casa própria. Supervisionada pelo Comando do Exército, tem personalidade jurídica de direito privado e atuação em todo o território nacional. Por ser uma entidade sem fins lucrativos e não obter recursos do Orçamento Geral da União, foi criada a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX para ser o braço financeiro da FHE. Por meio da POUPEX, são captados os recursos que propiciam a compra ou a construção de imóveis nas melhores condições de preço, qualidade e segurança.

Oficialmente, as instituições começaram a funcionar em 8 de outubro de 1981.

Além de contribuir para reduzir o déficit habitacional, a FHE oferece produtos que proporcionam qualidade de vida a seus clientes, como empréstimo pessoal, consórcios, plano odontológico, financiamento para aquisição de eletrônicos e várias modalidades de seguros.

A POUPEX disponibiliza a Poupança POUPEX, que pode ser aberta em qualquer agência ou terminal de autoatendimento do Banco do Brasil, parceiro das instituições, e o Financiamento Imobiliário POUPEX.

São beneficiários da Fundação militares da ativa e inativos, pensionistas de militares, servidores civis das Forças Armadas e seus pensionistas, dirigentes e empregados da FHE e da POUPEX,

funcionários do Banco do Brasil e conveniados. A POUPEX atende os públicos militar e civil, reunindo 1,2 milhão de associados.

Em 30 anos de atuação, ambas caracterizam-se pela excelência do atendimento, pela qualidade de seus empreendimentos e pelas condições especiais de suas linhas de crédito para os militares. Juntas, elas concederam mais de 70 mil financiamentos imobiliários em todo o país.

A FHE e a POUPEX colaboram ainda com o bem-estar da sociedade por meio de apoios e patrocínios a ações sociais, culturais e esportivas, principalmente para o público militar.





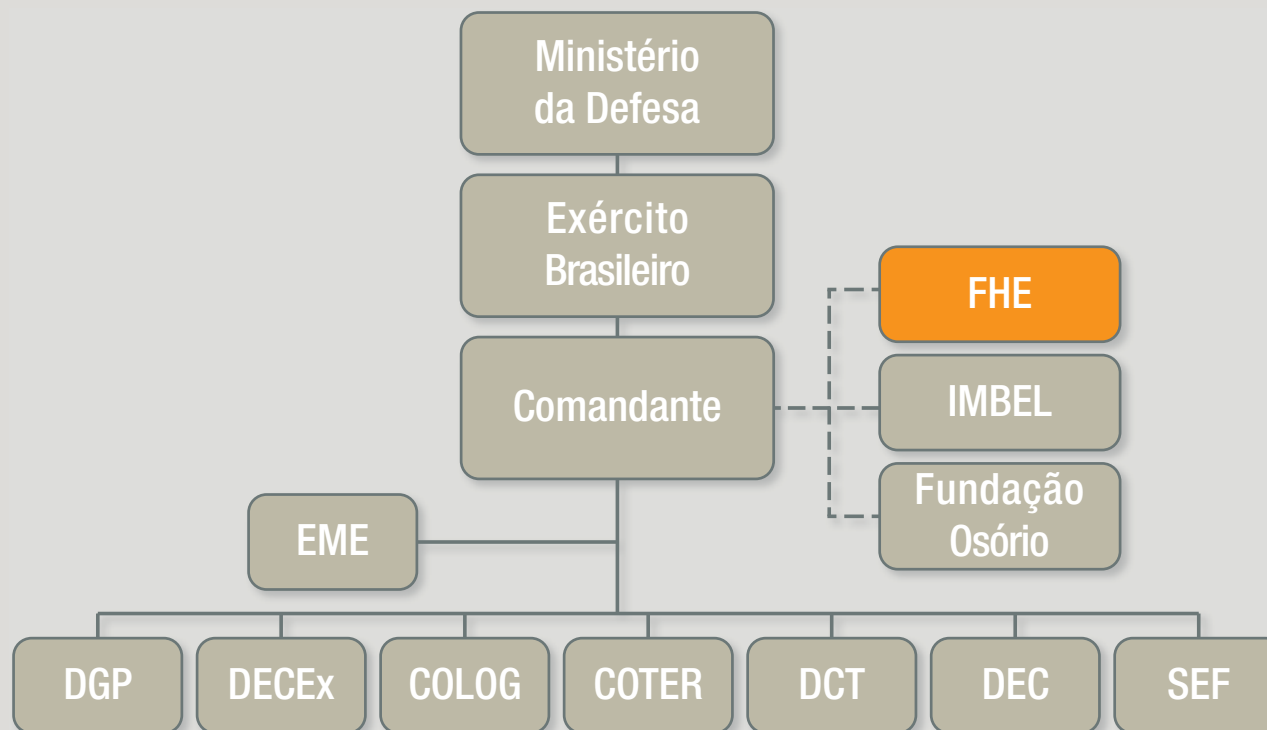
Portal das Américas, empreendimento da FHE
localizado no Recreio dos Bandeirantes,
no Rio de Janeiro (RJ)

Vinculação ao Exército Brasileiro

Em função das frequentes mudanças de residência inerentes à carreira militar e para proporcionar mais segurança às famílias, o Ministro do Exército à época, General-de-Exército Walter Pires, observou a necessidade de auxiliar os seus comandados na aquisição da moradia. Nesse contexto, surgiu, em 1980, a Fundação Habitacional do Exército (FHE), com a missão de promover qualidade de vida aos militares da Força Terrestre, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos e serviços.

A criação da Fundação está amparada na Lei n.º 6.855/1980, que estabelece sua função social aos militares. A entidade integra o Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e tem por objetivo gerir a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX.

A fim de atender com excelência o público militar, as instituições priorizam a oferta de condições especiais em suas linhas de crédito e a qualidade técnica de seus empreendimentos, observando as demandas e as tendências do mercado.



Missão, negócio, visão e valores

Em 2011, a missão, a visão e os valores da FHE e da POUPEX foram revisados com o intuito de nortear as mudanças no planejamento estratégico das instituições. Dessa forma, a FHE e a POUPEX promoveram a integração entre as áreas gestoras para definir os objetivos estratégicos e as metas de crescimento.

Todos esses aspectos formam o novo conjunto de direcionadores, para o cumprimento do negócio de atuação das instituições, que é a qualidade de vida dos clientes.

Promover melhor qualidade de vida aos seus clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos e serviços

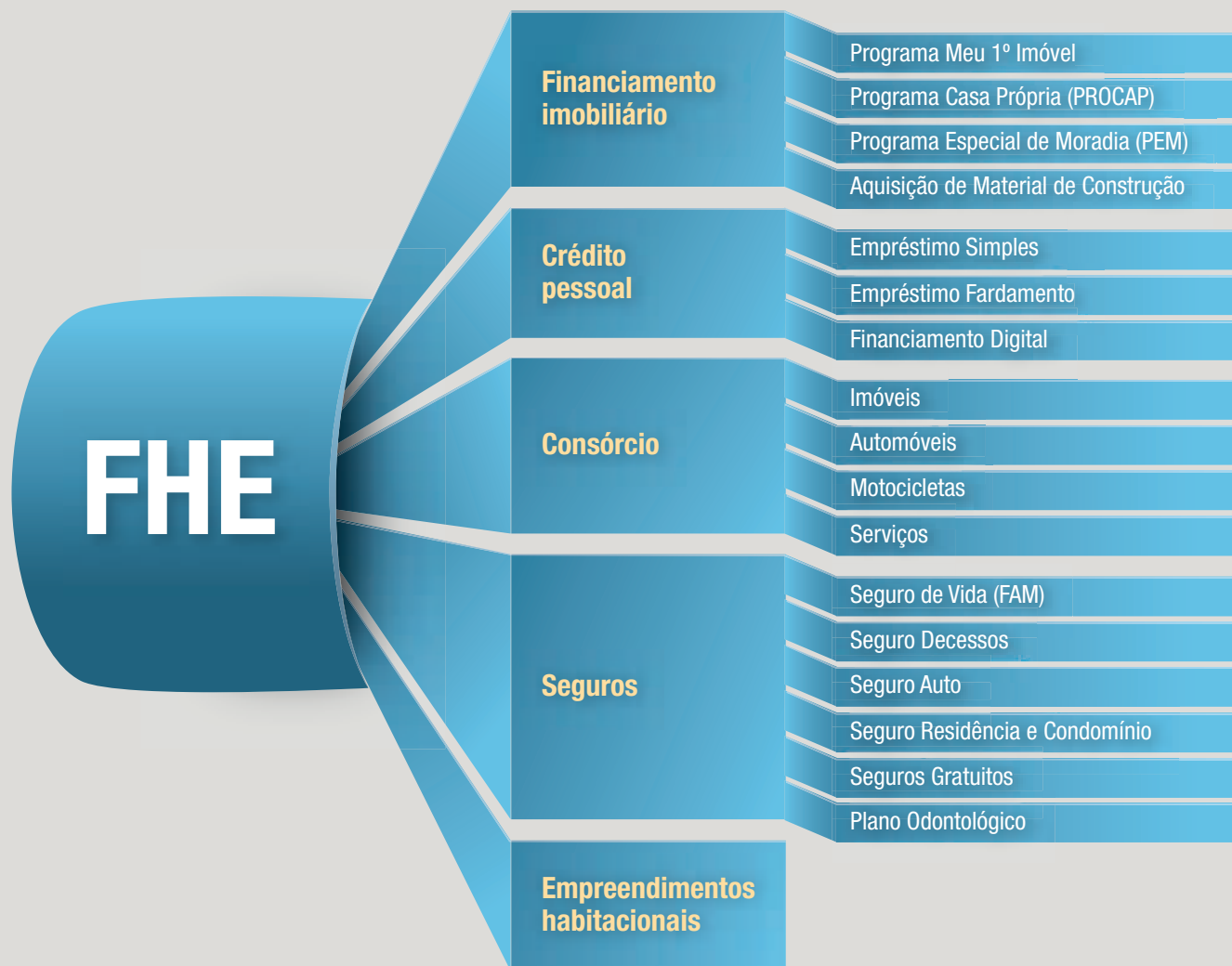
Ser a parceira preferencial das Forças Armadas, reconhecida como instituição confiável, sólida e transparente, voltada à satisfação de seus clientes

Profissionalismo
Excelência
Transparência
Respeito e valorização do ser humano
Confiabilidade
Competência



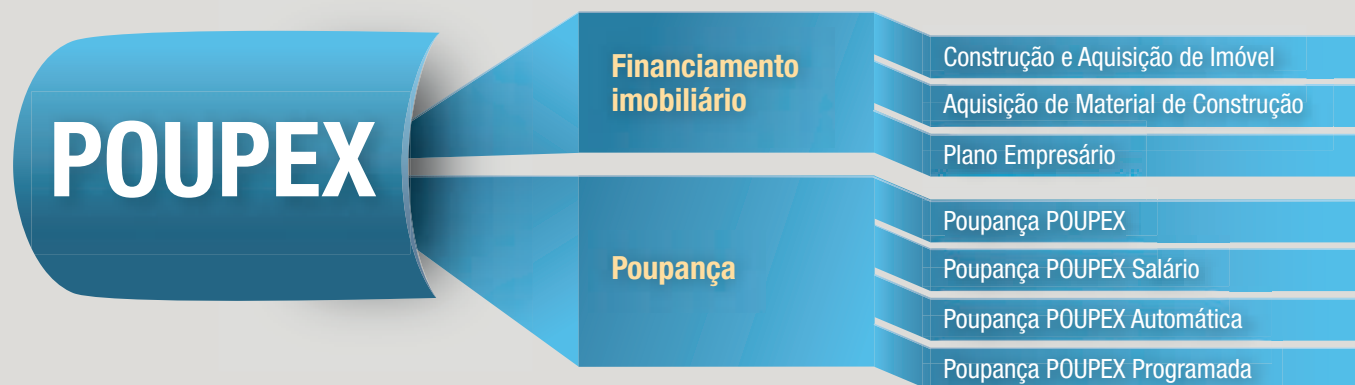
Produtos e serviços da FHE e da POUPEX

Inicialmente criada para facilitar o acesso à casa própria a militares, hoje a missão social da FHE vai além, ao oferecer produtos e serviços nos ramos de consórcio, seguro e crédito pessoal.



A POUPEX possui como objetivos permanentes captar, incentivar e disseminar a poupança, facilitando o acesso à casa própria, por meio da Poupança POUPEX e de suas derivadas, opções de investimento para quem deseja rentabilidade com segurança.

O crédito imobiliário também compõe o portfólio de produtos da instituição e é destinado a militares e civis para a aquisição de imóvel residencial ou comercial, novo ou usado, de terreno e de material de construção.



Rede de atendimento



A busca pela excelência no atendimento é uma das marcas da FHE e da POUPEX, que contam com empregados preparados para servir clientes em todo o país. A capilaridade é outro ponto forte das instituições, que se preocupam em ficar próximas do público preferencial, tendo em vista uma das principais particularidades das Forças Armadas – a necessidade de estar presente em todo o território nacional, principalmente nas regiões fronteiriças, a fim de garantir a soberania nacional.

Diante disso, cabe à FHE e à POUPEX permanecerem perto de Organizações Militares que muitas vezes não têm acesso a produtos e serviços, como comércio, instituições financeiras, entre outros. Atualmente, são 95 Pontos de Atendimento distribuídos pelos 26 estados e no Distrito Federal, sendo 3 Agências POUPEX, 29 Escritórios, 36 Postos e 27 Pontos Fixos.

Além disso, os associados contam com o Centro de Relacionamento com o Cliente, a Ouvidoria e os sites www.fhe.org.br e www.poupex.com.br. Vale destacar também a parceria com o Banco do Brasil. Por meio dela, os poupadores movimentam suas contas e têm acesso aos dados da Poupança POUPEX em 45 mil terminais de autoatendimento e cerca de 5 mil agências bancárias no território nacional e no exterior.

Agência POUPEX Porto Alegre (RS)



Norte: 10

Acre: 1
Amapá: 1
Amazonas: 3
Pará: 2
Rondônia: 1
Roraima: 1
Tocantins: 1



Nordeste: 12

Alagoas: 2
Bahia: 1
Ceará: 2
Maranhão: 1
Paraíba: 1
Pernambuco: 1
Piauí: 1
Rio Grande do Norte: 2
Sergipe: 1



Centro-Oeste: 15

Distrito Federal: 8
Goiás: 2
Mato Grosso: 1
Mato Grosso do Sul: 4



Sudeste: 37

Espírito Santo: 1
Minas Gerais: 4
Rio de Janeiro: 18
São Paulo: 14



Sul: 21

Paraná: 4
Rio Grande do Sul: 16
Santa Catarina: 1

95 PONTOS DE ATENDIMENTO:

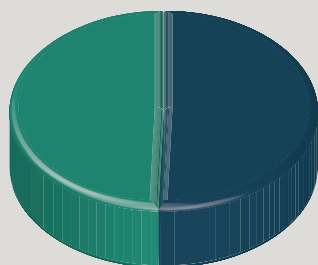
3 Agências
29 Escritórios
36 Postos
27 Pontos Fixos

Força de trabalho

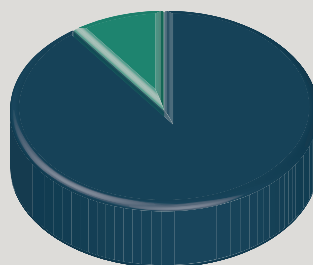
Brasiliense, de 38 anos e com nível superior. Esse é o perfil médio dos empregados da FHE e da POUPEX, que somam 1.306 profissionais. Atualmente, a força de trabalho está distribuída entre os empregados alocados na Sede e nos 95 Pontos de Atendimento distribuídos no Brasil.

Ao longo desses 30 anos, a FHE e a POUPEX sempre valorizaram o capital humano, considerado um ativo valioso para o sucesso das instituições. No capítulo Balanço social, são listados as ações e os benefícios direcionados ao desenvolvimento profissional e pessoal dos empregados.

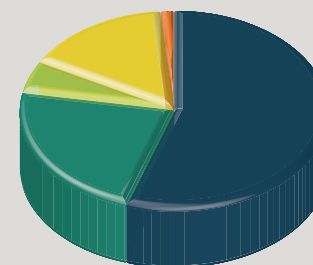
Confira a seguir os principais indicadores que representam a força de trabalho da FHE e da POUPEX.



■ 51,07% Homens
■ 48,93% Mulheres



■ 89,82% Civis
■ 10,18% Militares



■ 41,27% com Nível Superior
■ 33,69% com Nível Médio
■ 16,84% com Pós-Graduação
■ 4,13% com Mestrado ou Doutorado
■ 4,07% com Nível Fundamental

Informações corporativas

Conselho de Administração

Presidente

Gen Ex Gilberto Arantes Barbosa

Vice-Presidente

Gen Ex R1 Eron Carlos Marques

Secretário

Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

Representante do Banco do Brasil S/A

Antônio Cássio Segura

(até 9/8/2011)

Marco Túlio Moraes da Costa

(a partir de 9/8/2011)

Membros indicados pelo

Comandante do Exército

Jorge Lúcio Andrade de Castro (reconduzido em 25/11/2011)

Gen Div Jorge Ernesto Pinto Fraxe (até 16/3/2011)

Gen Bda Wagner Oliveira Gonçalves (a partir de 16/3/2011)

Gen Div Paulo Kazunori Komatsu (a partir de 6/7/2011)

Diretoria Colegiada

Presidente

Gen Ex R1 Eron Carlos Marques

Vice-Presidente

Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

Diretor de Administração Financeira

Jairo Alves dos Santos

Diretor de Habitação

Gen Div R1 Walter Pereira Gomes

Diretor de Crédito Imobiliário

José de Castro Neves Soares

Diretor de Produtos

Letício de Campos Dantas Filho

Diretor Administrativo

Gen Bda R1 Claudio Rogerio Pinto



Apoio concedido à ABEM, entidade de assistência social responsável pela manutenção da Creche Angelina Vieira, em Manaus (AM)



Balanço social

É crescente o número de empresas que elegem a Responsabilidade Social como prioridade em sua área de atuação.

Na FHE e na POUPEX, esse tema foi inserido como diretriz no planejamento estratégico do próximo quinquênio, pois consideram que investir em apoios e patrocínios sociais, esportivos e culturais é uma forma de agradecer aos clientes e à sociedade pela confiança depositada em nossas instituições.

Em 2011, R\$ 12,5 milhões foram aplicados, sendo prioridade as Organizações Militares, que receberam 86% dos recursos. Para as comunidades onde atuam, a FHE e a POUPEX destinaram 14% do total de recursos.

As ações sociais foram contempladas com R\$ 8,5 milhões, as esportivas ficaram com R\$ 1,8 milhão e os apoios culturais, com R\$ 2,2 milhões.

Neste capítulo, são apresentadas também as iniciativas realizadas em prol dos empregados e de outros colaboradores – seu capital humano – e os principais projetos agraciados, frutos de uma parceria institucional com as Forças Armadas e com o público em geral para transformar sonhos em realidade e proporcionar qualidade de vida ao cidadão brasileiro.

Capital humano



Para a FHE e a POUPEX, os empregados são ativos valiosos que contribuem para o sucesso das instituições. Por isso, investem cada vez mais em iniciativas que proporcionam bem-estar pessoal e consequente melhoria no desempenho das atividades, tornando o clima organizacional cada vez mais agradável. Ascensão funcional, cursos de capacitação, programas de incentivo ao estudo, ginástica laboral e corporal, e apoio psicológico são alguns benefícios oferecidos ao público interno.

Em 2011, foram investidos mais de R\$ 1 milhão em ações de capacitação de 1.062 profissionais. Ainda na valorização dos empregados, a POUPEX instituiu seleções internas para o preenchimento de novas vagas, priorizando os talentos da instituição. Mais de 100 profissionais participaram de 20 processos seletivos que ocorreram ao longo de 2011. Na área da saúde, a POUPEX firmou importantes parcerias com o intuito de oferecer novos benefícios aos trabalhadores. Destaque para o Programa Saúde Ativa, que identificou fatores de risco potencial à saúde e apresentou proposta de como solucioná-los.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Com a finalidade de proteger os empregados de doenças ocupacionais e preservar o ambiente de trabalho de acidentes, a FHE e a POUPEX promovem ações preventivas de segurança. Entre elas estão verificações técnicas para avaliar e controlar os riscos ambientais. O objetivo é manter níveis de ruído, luminosidade e temperatura adequados ao desenvolvimento das atividades profissionais.

A atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) auxilia na observância das condições de trabalho, com o intuito de garantir a integridade, a saúde e o bem-estar dos empregados. Em outubro de 2011, a comissão promoveu a 16ª Semana de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT, com ações de prevenção a doenças e de promoção à qualidade de vida.

Também em outubro, a brigada de incêndio, composta por brigadistas contratados e empregados voluntários, passou por treinamento para situações de risco.

Os brigadistas contratados estão preparados também para auxiliar em casos de emergência médica. Além disso, os trabalhadores que necessitam de pronto atendimento contam com um posto médico e com a cobertura da UTI-Vida para ocorrências nas dependências do edifício, sem ônus para os beneficiados. Nesse posto, são realizados ainda os exames admissionais e periódicos, a homologação de atestados médicos e campanhas de vacinação, como a antigripal, ocorrida em maio.

Para uma análise mais acurada sobre a saúde do público interno, foi feito, em maio e junho, o Programa de Gerenciamento de Risco, em parceria com a SulAmérica Saúde Ativa. Os empregados assistiram a uma palestra, responderam a questionários e fizeram

exames laboratoriais. Com base nos fatores de risco identificados, especialistas sugeriram medidas de conscientização e educação em saúde, além de se disponibilizarem para um acompanhamento pessoal, sem ônus nos casos considerados mais críticos.

Uma das iniciativas da FHE e da POUPEX para a prevenção de doenças e estímulo ao bem-estar é a promoção de atividades físicas gratuitas, como musculação, *step*, *jump* e hidroginástica, todas realizadas em academia própria, instalada na Sede das instituições. Em 2011, foi criado um clube de corrida, além de organizados eventos de caminhada e corrida de rua. A ginástica laboral feita diariamente reduz os riscos de lesões por esforços repetitivos. Todas as atividades são coordenadas por profissionais de educação física.

BENEFÍCIOS

A FHE e a POUPEX se preocupam em proporcionar benefícios aos empregados, de forma a contribuir para o bem-estar pessoal e também familiar. Além dos previstos em lei, como auxílio-refeição, cesta alimentação e programa de assistência à infância, as instituições oferecem outros, como seguro-saúde, plano odontológico e previdência privada, esses com a contribuição financeira do empregado. Os profissionais têm ainda a oportunidade de aderir ao UTI-Vida, serviço de atendimento a situações de emergência médica, sendo 50% do valor custeado pela POUPEX.

Criada para garantir aos empregados a aposentadoria complementar, a Fundação de Seguridade Social – POUPEX disponibiliza também empréstimo pessoal para seus participantes.

Há ainda convênios com escolas, creches, clubes esportivos, clínicas de psicologia, e empresa de viagens e turismo, que permitem descontos nos valores desses serviços.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Com o objetivo de qualificar cada vez mais seus profissionais no desempenho das funções, e considerando as necessidades de treinamento verificadas com as Unidades, a POUPEX possui o Programa de Desenvolvimento, Educação e Treinamento, que consiste na participação dos empregados em cursos internos, externos e online.

Além dos treinamentos, a FHE e a POUPEX também promovem ações de incentivo ao estudo de acordo com as áreas de interesse e demais critérios das instituições. Empregados que desejam fazer cursos de graduação e pós-graduação são beneficiados com o financiamento das despesas com a matrícula e as mensalidades.

Para determinados cursos de pós-graduação, são concedidas bolsas integrais, após análise técnica.

JOVENS TALENTOS

Em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola – CIEE, a POUPEX promove o Programa de Estágio Profissionalizante e de Aprendizagem, que tem como escopo possibilitar a integração de alunos, universitários e jovens aprendizes na força de trabalho da instituição. Nesse sentido, 74 estudantes realizaram, em 2011, estágio nas áreas de administração, direito, contabilidade, engenharia e informática.

Para facilitar a inclusão de jovens no mercado de trabalho, a POUPEX está aberta a adolescentes que fazem parte do Programa Aprendiz Legal do CIEE. Todos são admitidos cursando o Ensino Médio e podem permanecer na instituição até completar dois anos de contrato. Em 2011, 56 aprendizes participaram do programa na POUPEX.

1ª Corrida e Caminhada FHE e POUPEX – evento esportivo em comemoração aos 30 anos, realizado em outubro e que reuniu mais de 350 pessoas, entre empregados e familiares



Responsabilidade social

A Responsabilidade Social foi incorporada às diretrizes da FHE e da POUPEX no planejamento estratégico para o próximo quinquênio. Dessa forma, mais atenção será dada ao assunto, pois as instituições decidiram realizar projetos próprios, particularmente nas áreas da educação e do esporte.

Em 2011, as unidades e entidades ligadas às Forças Armadas foram as mais beneficiadas nos apoios sociais concedidos pela FHE e pela POUPEX. As crianças e os adolescentes mereceram especial atenção, pois educar significa investir na formação do indivíduo e no desenvolvimento sustentável de uma nação. As empresas e o terceiro setor devem estar inseridos nesse processo, disponibilizando recursos para viabilizar oportunidades de aprendizado que contribuam para o crescimento intelectual do cidadão. Com esse pensamento, a FHE e a POUPEX fizeram doações para várias instituições filantrópicas que atuam na educação.

Possibilitar o acesso à cultura também é premissa corporativa. Além de apoiar e patrocinar projetos culturais, incentivam a leitura e o conhecimento musical por parte da população de menor poder aquisitivo no Distrito Federal e nas comunidades onde atuam, e em programas internos voltados aos empregados.

Investir em projetos esportivos e em atletas promissores faz parte da Política de Apoio e de Patrocínio. O esporte, além de contribuir para a qualidade de vida e o bem-estar, é também instrumento de inclusão social. Nesse sentido, a FHE e a POUPEX colaboram, prioritariamente, com iniciativas de Organizações Militares e de algumas entidades civis.

Seguros gratuitos

SEGURO ESPECIAL PARA CABOS, SOLDADOS E ALUNOS DE NPORs E CPORs

Para garantir a segurança e a tranquilidade dos jovens ingressos no serviço militar inicial, a FHE concede seguro de vida em grupo gratuito para Cabos e Soldados das Forças Armadas e para alunos de NPORs e CPORs, em caso de morte do segurado, e por invalidez permanente total ou parcial por acidente, além de reembolso funeral. Em 2011, 93.084 Cabos e Soldados estavam cobertos por esse seguro e 80 indenizações foram pagas, sendo 54 por morte e 26 por invalidez, num total de R\$ 201.777,90.

SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS PARA ALUNOS DE COLÉGIOS MILITARES E MENORES ASSISTIDOS POR PROGRAMAS SOCIAIS DAS FORÇAS ARMADAS

Alunos de Colégios Militares e menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas contam, gratuitamente, com seguro de acidentes pessoais oferecido pela FHE com indenização em caso de morte acidental e para invalidez permanente total ou parcial por acidente. A FHE proporcionou esse benefício a 3.785 menores, tendo pago R\$ 3.760,62 em 2011 em prêmios de seguro.



Apoios sociais

AÇÕES DIRECIONADAS ÀS FORÇAS ARMADAS

Para celebrar as datas especiais e mais representativas do Exército, da Marinha e da Aeronáutica, a FHE doa recursos financeiros a fim de custear parte das despesas com os eventos comemorativos. Da mesma forma, colabora para a realização das festividades referentes ao aniversário das respectivas armas da Força Terrestre e para as solenidades de passagens de comando.

Iniciativas sociais e esportivas destinadas a alunos de escolas militares também recebem o apoio das instituições. A Academia Militar das Agulhas Negras, a Escola Naval, a Academia da Força Aérea, bem como a Escola Preparatória de Cadetes do Exército e a Escola Preparatória de Cadetes do Ar, foram algumas contempladas com doações.

GRUPO BENEFICENTE FORTE SÃO FRANCISCO

Constituído por esposas de militares que servem em Tabatinga e nos Pelotões de Fronteira do extremo oeste brasileiro, desenvolve atividades filantrópicas para famílias carentes e enfermos assistidos pelo Hospital de Guarnição de Tabatinga. O grupo conta com a ajuda da FHE, inclusive para a comemoração do Dia das Crianças e dos festejos natalinos.

GRUPO BENEFICENTE FORTE DO PRESÉPIO

Entidade que presta assistência à família militar e aos funcionários civis do Exército na Amazônia Oriental, particularmente dos Pelotões de Fronteira de Tiriós (PA) e Clevelândia do Norte (AP). Para tanto, conta também com o incentivo financeiro da FHE.

ASSOCIAÇÃO ORDEM DAS ALTANEIRAS

Com sede em Brasília (DF), é constituída por esposas de militares da Aeronáutica que prestam trabalho voluntário dirigido a famílias de militares de menor poder aquisitivo e à comunidade em geral. A entidade conta com recursos da FHE para a distribuição de enxovais a recém-nascidos, kits para idosos, cestas básicas, fraldas, cadeiras de rodas simples e higiênicas, entre outras atividades.

ASSOCIAÇÃO ASA BRANCA

Coordenada pelo Segundo Comando Aéreo Regional, prepara e capacita jovens carentes para o mercado de trabalho por intermédio do Projeto Esquadrão Asa Branca. São oferecidos cursos semiprofissionalizantes, que já beneficiaram mais de mil pessoas. Em 2011, 60 jovens participaram dessa iniciativa, que contou com recursos da FHE.

VÍTIMAS DAS ENCHENTES DA REGIÃO SERRANA DO RIO DE JANEIRO

A FHE colaborou financeiramente, na aquisição de produtos de primeira necessidade, para doação às vítimas das enchentes da Região Serrana do Rio de Janeiro. A catástrofe aconteceu em janeiro de 2011 e a 1ª Região Militar participou ativamente do apoio logístico aos municípios atingidos pelo incidente, inclusive entregando os mantimentos doados pela FHE às respectivas prefeituras.

ORDINARIADO MILITAR DO BRASIL

Algumas igrejas, particularmente as militares, como a Paróquia de São Miguel Arcanjo e Santo Expedito, em Brasília (DF), contam com a colaboração da FHE. O apoio financeiro é usado para custear despesas com projetos assistenciais.

CASA AZUL FELIPE AUGUSTO

Essa instituição filantrópica tem o objetivo de prestar serviços de assistência social para crianças de até 6 anos que estejam em situação de vulnerabilidade, propiciando atividades de convivência, creche e educação infantil, em Samambaia (DF). A entidade recebe da FHE, mensalmente, recursos financeiros que são investidos na manutenção dos beneficiários.

GRUPO ASSISTENCIAL ESPÍRITA LUZ NO CAMINHO – GAELC

Sociedade civil, sem fins lucrativos, que atende 110 famílias carentes da comunidade de Ceilândia (DF), por intermédio da distribuição de alimentos, roupas, enxovais de bebê, medicamentos, cestas básicas natalinas, orientação de gestantes e oferta de estágios profissionalizantes. A FHE é uma das entidades que apoiam a causa, que também conta com o trabalho voluntário de alguns militares do Exército.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA – ANDE-BRASIL

Há 17 anos, a FHE colabora com o trabalho da Ande-Brasil, que oferece equoterapia para pessoas com deficiência física ou mental. Os recursos doados são usados no pagamento das despesas de manutenção da entidade, que atende cerca de 20 mil praticantes e multiplica a técnica por intermédio de cursos de capacitação para profissionais ligados à saúde, educação e equitação em todo o país. O apoio da FHE se estende também à Associação Gaúcha de Equoterapia, que realiza trabalho semelhante em Porto Alegre (RS).

INSTITUTO BRILHAR

É uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, sem fins lucrativos, que promove atividades de assistência social para moradores do Varjão, região carente do Entorno de Brasília. A principal iniciativa é o Programa de Acompanhamento Infantojuvenil, que oferece educação, alimentação, entretenimento, consultas médicas, odontológicas e psicológicas, além de itens de vestuário e material escolar. São atendidos 44 adolescentes e crianças. A FHE colabora custeando as despesas com o transporte diário dos alunos.

LIGA DA DEFESA NACIONAL

A FHE colabora mensalmente com a Liga da Defesa Nacional para a promoção de atividades de difusão dos valores cívicos nacionais.

NÚCLEO DE CRECHE DO HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE – HRAN

O Governo do Distrito Federal – GDF contou com a ajuda da FHE para reformar a Creche do Hospital Regional da Asa Norte – HRAN, em Brasília (DF), destinada a filhos de servidores do hospital. O recurso doado foi empregado na aquisição de berços, colchões, cortinas e brinquedos para as crianças.

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE MÃES DE VILA NOVA

Instituição filantrópica de São Luís (MA), atende 104 crianças da Creche Nossa Senhora das Graças, descendentes de hansenianos ou ex-hansenianos. A FHE doa recursos para a manutenção da entidade.

GINCANA DO AMOR E DA SOLIDARIEDADE

Todos os anos, em dezembro, os empregados da FHE e da POUPEX se mobilizam para arrecadar alimentos, material de limpeza e de higiene pessoal, e doar a entidades de assistência social. Na 11ª edição, mais de 17 mil itens foram contabilizados e repassados a 40 instituições filantrópicas do Distrito Federal (DF).

CAMPANHA DO AGASALHO

Com o objetivo de arrecadar agasalhos e cobertores para doar a pessoas carentes, a FHE e a POUPEX promovem, em junho e julho, a Campanha do Agasalho. A parceria é realizada com a Entidade Fraternidade Pastoral de Maria – Casa da Sopa, que distribui o material a moradores de rua do DF.

Apoios sociais



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS DE CRIANÇAS PORTADORAS DE CÂNCER E HEMOPATIAS – ABRACE

A FHE e a POUPEX contribuíram para a construção do Hospital da Criança de Brasília José Alencar, inaugurado em novembro de 2011. O apoio se deu por meio da doação de recursos para a Campanha McDia Feliz, como um dos patrocinadores oficiais do evento em Brasília, e da venda de suvenires da Abrace por empregados da POUPEX no referido evento.

CORREDORES DE RUA DO DISTRITO FEDERAL – CORDF

A FHE colabora com o Projeto Núcleo de Treinamento Desportivo, do CORDF, que oferece treinamento esportivo de estudantes da rede pública da Cidade Estrutural (DF). Em 2011, 25 jovens participaram das atividades.



Apoios esportivos

5º JOGOS MUNDIAIS MILITARES

A FHE patrocinou as medalhas dos 5º Jogos Mundiais Militares, realizados em julho de 2011, no Rio de Janeiro. A cerimônia de lançamento das peças de ouro, prata e bronze ocorreu em junho, no Teatro POUPEX, na capital federal. O evento contou com a presença de autoridades militares e civis, com destaque para o Comandante da Marinha, Alte Esq Julio Soares de Moura Neto, e para o Presidente da FHE e da POUPEX, Gen Ex Eron Carlos Marques.

O Tenente-Coronel Jefferson Sgnaolin, patrocinado pela FHE, ganhou a medalha de ouro na modalidade individual do Concurso Completo de Equitação – CCE. Ele ainda colaborou na conquista da medalha de prata do CCE por equipes, ficando o Brasil atrás apenas do Chile. Mais de 5 mil atletas participaram da competição.

FEDERAÇÃO BRASILIENSE DE VOLEIBOL – FEBRAVO

Em comemoração ao 30º aniversário da FHE e da POUPEX, a Fundação patrocinou a 2ª etapa do Campeonato Brasiliense de Vôlei de Praia. Realizado em Brasília (DF), em outubro, teve a participação de duplas masculinas e femininas, com premiação em dinheiro para as três primeiras colocadas.

ESCOLAS E ORGANIZAÇÕES MILITARES

Anualmente, a FHE colabora com algumas Escolas Militares na realização de competições esportivas internas e entre as Forças. Esse foi o caso da Academia Militar das Agulhas Negras, da Escola Naval, da Escola Preparatória de Cadetes do Exército e da Escola de Sargentos das Armas.

Além das Escolas, outras Unidades do Exército, da Marinha e da Aeronáutica recebem recursos da FHE para promover eventos esportivos.

CLUBES MILITARES

A FHE patrocina a realização de competições esportivas organizadas por Clubes Militares. Em 2011, em datas comemorativas da Força Terrestre, houve torneios de tênis no Clube do Exército de Brasília. No Clube Naval da capital federal, foi promovida a tradicional regata para celebrar a Batalha Naval do Riachuelo e o Dia do Marinheiro. No Clube da Aeronáutica, foram destinados recursos para os festejos do Dia do Aviador, com Torneio de Tênis, Regata e Gincana Náutica de Veleiros e de Lanchas.

FEDERAÇÃO BRASILIENSE DE POLO – FBP E 1º REGIMENTO DE CAVALARIA DE GUARDAS – 1º RCG

A FHE apoiou a realização de alguns torneios realizados pela FBP e pelo 1º RCG – Dragões da Independência, incluindo o Campeonato do Exército de Polo de 2011. Esse patrocínio incentiva a parceria do Exército com a federação de Brasília, permitindo a troca de experiências entre os militares e os civis que participam das competições.

Evento de lançamento das medalhas dos 5º Jogos Mundiais Militares. As peças em ouro, prata e bronze foram confeccionadas pela Casa da Moeda e cunhadas pelo artista plástico Luiz Henrique Peixoto Ferreira. Ao lado, o Presidente da FHE e da POUPEX, Gen Ex Eron Carlos Marques, o Comandante da Marinha, Alm Esq Julio Soares de Moura Neto, e a senhora Glória Dias, representando a Casa da Moeda do Brasil



RIO 2011
5th CISM MILITARY
WORLD GAMES

Apoios à educação



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DO EXÉRCITO EM MANAUS – ABEM

A FHE decidiu, em 2011, incrementar o apoio concedido à ABEM, entidade de assistência social responsável pela manutenção da Creche Angelina Vieira, que presta auxílio a 40 crianças, de 2 a 5 anos, filhas de militares e servidores civis de menor poder aquisitivo das Forças Armadas e das Forças Auxiliares residentes em Manaus (AM). A creche conta também com o apoio do Exército Brasileiro, que disponibiliza o espaço físico.

CRECHE SOLDADINHO DE CHUMBO

Há 12 anos, a FHE é parceira da Associação Maria Quitéria na manutenção da Creche Soldadinho de Chumbo, que atende filhos de militares e funcionários civis do Exército Brasileiro em Brasília (DF). Em 2011, 87 crianças tiveram acesso a educação de qualidade, acompanhamento pedagógico, assistência médica, odontológica e nutricional.

CURSOS DE ESCOLAS MILITARES, CPORs E NPORs

Para homenagear os alunos de Escolas das Forças Armadas, NPORs e CPORs que alcançaram os melhores resultados no ano, a FHE concedeu premiação especial: recursos em Poupança POUPEX ou bem físico.

Integrantes da Diretoria e Chefes de Pontos de Atendimento da FHE e da POUPEX comparecem às formaturas para entregar os prêmios e Diploma de Honra ao Mérito aos estudantes mais bem classificados.

FORÇA DE PACIFICAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

O Exército Brasileiro comanda uma Força de Pacificação nos complexos do Alemão e da Penha, na cidade do Rio de Janeiro, o que tem contribuído para a diminuição dos índices de violência da região. Em 2011, a Força e a Secretaria de Educação do Município do Rio de Janeiro promoveram concurso de redação e de desenho com o tema *Construindo um sonho*, envolvendo alunos de escolas públicas dessas áreas de pacificação. A FHE patrocinou a premiação do concurso.

PROJETO SOLDADO CIDADÃO

Resultado de um acordo de cooperação firmado entre os ministérios da Defesa e o da Educação, visa a capacitar profissionalmente temporários das Forças Armadas para que, ao fim do serviço militar, tenham mais chances de ingressar no mercado de trabalho. Desde o início do projeto, em 2002, 165 mil egressos do serviço militar foram beneficiados. Em 2011, 16 mil soldados em 134 municípios tiveram a oportunidade de fazer cursos técnicos nas áreas de telecomunicações, informática, construção civil, alimentação, saúde, entre outras. Em novembro, a cerimônia de entrega do Prêmio Melhor Gestão do Projeto Soldado Cidadão foi realizada no Teatro POUPEX. Além de apoiar o evento, a FHE colaborou financeiramente para a realização de cursos diversos.

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA – PEF

A FHE continuou a apoiar a difusão do Programa de Educação Financeira em Organizações Militares do Exército, por acreditar na importância do planejamento orçamentário para a realização de projetos de vida, como a casa própria. Em 2011, o Programa foi ministrado em 34 OMs, beneficiando 12 mil militares.

OPERAÇÃO CISNE BRANCO

Anualmente, a Marinha promove um concurso de redação para alunos dos ensinos Fundamental e Médio de escolas públicas e privadas em todo o país, a fim de divulgar as atividades da Força. Em 2011, a FHE doou *laptops* para premiar os melhores trabalhos.

PROGRAMA CIDADANIA E JUSTIÇA NA ESCOLA

A FHE renovou o apoio ao Programa Cidadania e Justiça na Escola, da Associação dos Magistrados do Distrito Federal – AMAGIS/DF em parceria com o Tribunal de Justiça do DF e Territórios, e a Secretaria de Educação do DF. Direcionado a alunos da rede pública, o projeto busca transmitir noções de ética, moral, deveres e direitos fundamentais. Em 2011, cerca de 8 mil alunos de 200 escolas foram beneficiados.

Concedido desde 2002, o patrocínio da FHE é utilizado no pagamento de despesas com o transporte das crianças aos fóruns e na realização de atividades culturais.

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS E DEFICIENTES DE TAGUATINGA E CEILÂNDIA – APAED

Essa instituição filantrópica cuida de 214 crianças e adolescentes portadores de deficiências múltiplas residentes no Entorno do Distrito Federal. A APAED oferece atendimento gratuito aos usuários, nas áreas psicomotoras, de psicologia e fisioterapia, além de aulas de hidroestimulação, natação e oficinas profissionalizantes.

Para prestar todos esses serviços, conta com a ajuda do Governo do Distrito Federal e de doações de pessoas físicas e jurídicas, como o importante apoio da FHE, que mensalmente destina verba para custear parte das despesas de manutenção da APAED.

FRENTE DE RENASCIMENTO ESPIRITUAL FREL – MILÍCIA FRATERNA

A Frel proporciona cursos profissionalizantes e preparatórios para concursos a 250 jovens de menor poder aquisitivo. Alguns adolescentes são encaminhados para escolas particulares, com bolsas de até 100% de desconto na mensalidade. Os recursos repassados pela FHE são utilizados nas despesas de manutenção e em obras de reforma da instituição.

Apoios culturais

PROJETO UM PIANO PELA ESTRADA

Em 2011, o projeto *Um piano pela estrada*, do pianista Arthur Moreira Lima, contou com copatrocínio cultural da FHE. A iniciativa tem como escopo levar música clássica e popular a pessoas menos favorecidas, principalmente no interior do país. Mais de 1 milhão de espectadores de várias cidades do país receberam a visita do caminhão-teatro, que percorreu, até o fim de 2011, 25 mil km.

Pelo patrocínio concedido, Arthur Moreira Lima se apresentou também na AMAN, como parte das comemorações dos 200 anos de criação dessa instituição de ensino, e no Teatro POUPEX, por ocasião dos 30 anos da FHE e da POUPEX.

LIVRO O CRUZEIRO DO SUL

A FHE patrocinou as duas edições do livro *O Cruzeiro do Sul*, num total de 4 mil exemplares, que contempla as 34 edições produzidas para divulgar as atividades da Força Expedicionária Brasileira ao fim da 2ª Guerra Mundial.

BANDA SINFÔNICA TOCANDO SONHOS

Desde sua criação, em 2007, a Tocando Sonhos, composta por jovens de 8 a 29 anos do Entorno do Distrito Federal, é integralmente mantida pela FHE. O projeto tem como objetivo viabilizar o ensino de aulas teóricas e práticas a jovens de menor poder aquisitivo, proporcionando cidadania e inclusão social. Em 2011, os 68 integrantes participaram de competição nacional de bandas e fanfarras no Rio de Janeiro, alcançando a terceira colocação na categoria Banda Sinfônica. Patrocinada pela FHE, a viagem incluiu uma apresentação ao ar livre na Praia Vermelha.

CORO SINFÔNICO COMUNITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

O Coro Sinfônico Comunitário da Universidade de Brasília – UnB conta com o apoio da FHE para custear as despesas com os ensaios e as apresentações, que são gratuitas e abertas ao público. O projeto tem como meta democratizar o acesso à cultura. São 250 vozes regidas pelo internacionalmente conhecido maestro David Junker.

COMANDO-GERAL DO CORPO DE FUZILEIROS NAVAIS – CFN

Mais uma vez, a FHE incentivou a apresentação das tradicionais bandas Marcial e Sinfônica do Corpo de Fuzileiros Navais em vários locais do país, em especial nos encontros anuais dos veteranos do Corpo. Os eventos marcaram os 203 anos de criação do CFN.

CONCERTO EUROPEU

Anualmente, a comunidade europeia organiza, em maio, a Semana da Europa no Brasil, com programação esportiva, gastronômica e musical. Entre as atrações, está o Concerto Europeu, que em Brasília foi promovido no Teatro POUPEX. Consagrados músicos daquele continente se apresentaram em três dias de espetáculo. Ao todo, mil pessoas estiveram presentes.

No dia anterior aos eventos, foi realizado um concerto didático para alunos de escolas públicas do Distrito Federal e do Colégio Militar de Brasília.

FUNDAÇÃO CULTURAL EXÉRCITO BRASILEIRO – FUNCEB

A FHE colaborou com a FUNCEB na tarefa de resgatar e difundir a história do Exército Brasileiro ao patrocinar a edição de 2 mil exemplares do Volume II da coleção *Muralhas de Pedra, Canhões de Bronze, Homens de Ferro*. Também foram concedidos recursos para a edição da Revista *DaCultura*, veículo semestral que divulga as iniciativas da entidade e artigos relacionados à cultura.

ORGANIZAÇÕES MILITARES CULTURAIS

A Diretoria do Patrimônio Histórico e Cultural do Exército, a Academia de História Militar Terrestre do Brasil, o Instituto de Geografia e História Militar do Brasil, o Instituto Histórico Cultural da Aeronáutica e a Associação Histórica e Cultural Almirante Gastão Motta receberam recursos financeiros da FHE para o registro e a preservação de documentos e monumentos que retratam a história do país.

RÁDIOS VERDE-OLIVA FM, FORÇA AÉREA FM E MARINHA FM

A Fundação Habitacional do Exército patrocina a Rádio Verde-Oliva FM, desde sua criação, em 2002. A RVO abrange o Distrito Federal e algumas cidades de Goiás, e é conduzida pelo Centro de Comunicação Social do Exército.

Da mesma forma, a FHE apoia a Rádio Força Aérea FM, no DF e em Foz do Iguaçu (PR). O Centro de Comunicação Social da Aeronáutica é o responsável pela programação e manutenção da emissora.

Inaugurada em 2011, a Rádio Marinha é transmitida em São Pedro da Aldeia (RJ) e em Corumbá (MS). A FHE patrocinou a instalação da rádio e também a sua expansão para Manaus (AM), a ser viabilizada em 2012.

As rádios militares visam a divulgar as atividades das Forças Armadas, os valores cívicos e os princípios militares e de cidadania. Como contrapartida ao apoio da FHE, veiculam mensagens institucionais e dos produtos dirigidos especificamente para a família militar.



Governança na FHE e na POUPEX

A FHE e a POUPEX prezam pelas boas práticas de Governança e adotam as linhas mestras da transparência, da prestação de contas, da equidade e da responsabilidade em todos os níveis dos processos internos que norteiam a gestão dos produtos e serviços.

Para isso, as atividades das instituições são avaliadas pelo Conselho de Administração (CA) da FHE e da POUPEX e conduzidas pela Diretoria Colegiada, responsável pela definição e pelo acompanhamento das diretrizes e estratégias corporativas, bem como pela supervisão do Sistema de Controles Internos, particularmente no que diz respeito à gestão de riscos. Nas reuniões do CA são apreciados os demonstrativos financeiros e os demais assuntos relativos à administração das instituições.

Em 2011, algumas ações foram aperfeiçoadas, levando-se em consideração as mudanças no planejamento estratégico e orçamentário da FHE e da POUPEX. O Sistema de Controles Internos apresentou evolução significativa quanto à atuação das unidades que formam o seu núcleo – composto pela Auditoria Interna, Consultoria Técnica e de Planejamento, Coordenadoria de Riscos e Controles Internos e Ouvidoria.

Na busca pela melhoria da gestão estratégica, criou-se uma área específica para análise de ambiente interno e externo e inteligência competitiva, com o objetivo de analisar cenários e monitorar a necessidade de propor alteração na administração de processos corporativos.

Destaque também para a Ouvidoria, que manteve participação efetiva na sugestão de melhorias e de novas formas de relacionamento, agindo de modo proativo em busca do atendimento às necessidades dos clientes e no aprimoramento dos produtos e serviços.

Dessa forma, a Governança na FHE e na POUPEX está cada vez mais atenta e zelosa no que diz respeito aos processos de condução das instituições – considerando, sobretudo, a ampliação do nível de discussão entre as áreas de gerenciamento de riscos e as auditorias interna e externa.





Reunião do Conselho de
Administração da FHE e da POUPEX

Comitês internos

A FHE e a POUPEX contam com cinco comitês que auxiliam o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada nos processos decisórios, oferecendo

suporte técnico na condução de assuntos específicos, bem como no aperfeiçoamento das práticas de Governança.

COMITÊ DE AUDITORIA – COAUD

Cabe ao COAUD assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas à aprovação e ao acompanhamento das diretrizes estratégicas, assim como na apreciação de demonstrativos financeiros e de relatórios sobre a atuação das auditorias interna e externa.

COMITÊ DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS – COAFI

O COAFI é responsável por acompanhar as propostas de aplicação dos recursos da POUPEX no mercado financeiro, ao examinar e recomendar a melhor alocação dos recursos, no que tange à liquidez, segurança e rentabilidade dos investimentos da instituição de acordo com os cenários vigentes.

COMITÊ DE ÉTICA

São atribuições do Comitê zelar pela obediência, observância e atualidade dos preceitos estabelecidos no Código de Ética da FHE e da POUPEX, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e a disseminação dos padrões delimitados pelas instituições, além de analisar os casos de violação do Código de Ética, propondo soluções relativas a eles. A Ética é um tema muito importante para a alta administração da FHE e da POUPEX, sendo uma das premissas que norteiam as práticas de Governança nas instituições. O Código de Ética prescreve os padrões de conduta exigidos pela FHE e pela POUPEX, almejando a transparência, a eficiência, a otimização dos resultados e a satisfação de todos que com elas se relacionam interna e externamente.

COMITÊ DE ORÇAMENTO – COMOR

Cabe ao COMOR assessorar a Diretoria Colegiada no tocante à normatização da execução orçamentária e estratégica e à apresentação de propostas que contribuam para o alcance dos resultados. O Comitê se reúne trimestralmente para analisar as variáveis internas e externas que possam afetar a execução do orçamento.

COMITÊ DE ANÁLISE E DESEMPENHO DE VENDAS – CADEV

O CADEV define as metas de venda dos produtos e serviços da FHE e da POUPEX e delibera sobre os assuntos relativos ao desempenho dos Pontos de Atendimento, como a bonificação por produtividade e a apresentação de propostas que contribuam para o alcance dos objetivos estratégicos das instituições.





Controles internos

As ações de controles internos na FHE e na POUPEX são norteadas pela política institucional do Sistema de Controles Internos, que assegura o desempenho dos processos em todos os níveis e garante a efetiva consistência das informações financeiras, operacionais e gerenciais das instituições.

Em 2011, esse sistema foi revisado e adaptado à nova estrutura organizacional, levando em conta o tamanho e a complexidade das operações desenvolvidas pela FHE e pela POUPEX.

APERFEIÇOAMENTO DO AMBIENTE DE CONTROLES INTERNOS

Considerando a importância e o alcance do tema nas atividades desenvolvidas pelos empregados no dia a dia de suas atribuições, foi estabelecida uma nova cultura de controles voltada para todo o corpo funcional. Para tanto, realizaram-se palestras específicas que foram ministradas por profissionais de mercado.

O tema também foi abordado em palestras proferidas pelo Presidente e pelo Vice-Presidente da FHE e da POUPEX, com o objetivo de apresentar a todos os empregados os anseios da Diretoria Colegiada em relação ao assunto.

Em junho, mais de 400 empregados participaram da palestra *Controles Internos*, ministrada por Fernando Rosa, Gerente Executivo da Diretoria de Controles Internos do Banco do Brasil. A palestra integrou a série de treinamentos internos, que teve como objetivo capacitar o corpo funcional da POUPEX

AMPLIAÇÃO DA GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Um dos aspectos reconhecidos pela Diretoria Colegiada como merecedor de ajustes em 2011 está relacionado à Tecnologia da Informação (TI), em virtude da evolução dos processos operacionais que passa necessariamente pelo aperfeiçoamento dos procedimentos voltados à Governança.

Em 2011, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação recebeu a incumbência de alinhar a Governança de TI à Governança Corporativa. Nesse sentido, foram realizados cursos visando a tornar ainda mais conhecida a metodologia disponibilizada pelo COBIT (Instrumento de Governança em TI) para o nivelamento de informações acerca dos modelos de referência para gestão em TI.

FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES

Diante da dinamicidade dos cenários econômico e político, tornam-se imperativas a contínua preparação e a reciclagem dos encarregados diretos pelas áreas que compõem o Sistema de Controles Internos.

Para tanto, a FHE e a POUPEX utilizam políticas e procedimentos próprios com o intuito de designar, autorizar, guiar e treinar os gestores e os empregados para o atendimento às leis e aos regulamentos de qualquer natureza que se aplicam às atividades das instituições.

Em 2011, foram realizados eventos para promover a cultura de controles internos e a gestão de processos, com o objetivo de capacitar as áreas técnicas no monitoramento e na mitigação de riscos em processos e operações.

Gestão de riscos

A POUPEX, como integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), tem atuado ao longo do tempo alinhada às melhores

práticas de mercado no gerenciamento dos riscos, por intermédio da Coordenadoria de Riscos e Controles Internos, subordinada diretamente à Vice-Presidência.

RISCO DE CRÉDITO

Conceitua-se como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados. Assim, o Risco de Crédito pode ser evidenciado, na POUPEX, pelo desempenho da Carteira de Financiamento Imobiliário, que para suprir a necessidade de gestão realiza análise objetiva por meio de indicadores de desempenho.

Também é feito, conforme política interna da instituição, o acompanhamento dos recursos não direcionados e que são aplicados no mercado financeiro.

RISCO DE MERCADO

Define-se como a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras resultantes da flutuação dos valores de mercado e de posições detidas pela instituição. A metodologia aplicada pela POUPEX para o acompanhamento desse risco está de acordo com as normas definidas pelo Banco Central (BACEN).

Testes de estresse são executados mensalmente e encaminhados ao BACEN por meio do detalhamento do risco da carteira não disponível para negociação, informado no Demonstrativo de Limites Operacionais (DLO). A exposição da POUPEX ao Risco de Mercado é reduzida, devido à característica da instituição como Associação de Poupança e Empréstimo (APE) e por não operar com ativos de maior risco, tais como *commodities* e moedas estrangeiras.

RISCO DE LIQUIDEZ

Refere-se à ocorrência de desequilíbrios entre ativos e passivos exigíveis, ou seja, o descasamento entre pagamentos e recebimentos, que afetam a capacidade de honrar suas obrigações, considerando-se os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

O Risco de Liquidez da POUPEX é reduzido, devido ao grande volume de ativos com disponibilidade imediata. Tecnicamente, a instituição adotou como regra integrar o gerenciamento dos Riscos de Mercado e de Liquidez, monitorando a flutuação de preços de ativos e passivos e do acompanhamento dos níveis de liquidez.

RISCO OPERACIONAL

Consiste na possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos.

Em atendimento às legislações vigentes e, considerando suas características, a POUPEX decidiu adotar a Abordagem do Indicador Básico, por atender aos requisitos já consagrados internacionalmente, e paralelamente observar as instruções normativas do BACEN.

As atividades da Gestão de Risco são acompanhadas pela Coordenadoria de Riscos e Controles Internos, que tem por objetivo certificar que as medidas permanentes e efetivas de mensuração, gestão e controle estão sendo realizadas na FHE e na POUPEX. A metodologia e os sistemas informatizados utilizados para o gerenciamento dos riscos estão de acordo com a natureza das operações e a complexidade dos produtos, conforme dimensão da exposição aos riscos e, também, com a realidade do mercado.

A disseminação da cultura de gerenciamento desses riscos nas instituições, a divulgação da Política e o estabelecimento de procedimentos de monitoramento contínuo dos graus de exposição, de acordo com as orientações do BACEN, estão previstos nos Relatórios de Riscos, que são apreciados pela Diretoria e aprovados pelo Conselho de Administração. Esse material está disponível no *site* da POUPEX – www.poupex.com.br



Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de relacionamento disponibilizado ao cliente, com a garantia de resposta dentro de prazo (15 dias úteis) regulamentado pelo Banco Central. Atualmente, o prazo praticado na FHE e na POUPEX é de até cinco dias úteis, com atendimento pautado pela transparência, independência, ética e isenção.

Atuando em sintonia com os órgãos e instrumentos de Defesa do Consumidor, a Ouvidoria é uma área importante no conjunto das ações que compõem a Governança Corporativa, ao analisar e valorizar a visão do cliente em relação aos serviços prestados e aos produtos oferecidos. Por isso, a Ouvidoria conta com total apoio da direção para garantir independência e imparcialidade na resolução definitiva das manifestações dos clientes.

Ao longo do ano, foram registradas 779 ocorrências: 485 reclamações (478 procedentes e solucionadas e 7 improcedentes), 95 elogios, 118 sugestões e 81 denúncias. Frente às reclamações apresentadas, o índice de resolubilidade foi superior a 30%. O telefone continua sendo o meio de comunicação mais utilizado pelos clientes, representando 77,02% do total de ocorrências.

Em 2011, em continuidade ao Projeto Ouvidoria Pró-Ativa, foram realizadas pesquisas de satisfação com os clientes dos produtos Seguro Odontológico e Consórcio Nacional POUPEX. Com essa ação, subsídios importantes foram registrados para atender às necessidades dos usuários, além de aproximá-los à FHE e à POUPEX.

O QUE É A OUVIDORIA?

É um canal de comunicação direta entre o cliente e a FHE e a POUPEX.

Por meio da Ouvidoria o cliente pode fazer sugestões, elogios e denúncias, bem como reclamações de demandas que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento – Central de Teleatendimento, atendimento face a face, vendas – que tratam de questões rotineiras. A Ouvidoria age nos casos que não foram resolvidos por esses canais, seja por interpretação incorreta, falhas operacionais ou outros motivos.



Condomínio Parque Real – Realengo (RJ)
432 apartamentos – 1º empreendimento da FHE,
entregue em 1985





Desempenho da FHE

Diante de um cenário macroeconômico favorável, com o Brasil tornando-se a 6ª economia mundial, e o mercado interno aquecido, em 2011, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) obteve bom desempenho em sua carteira de produtos e serviços.

O financiamento imobiliário, considerado seu carro-chefe, alcançou recorde histórico, com a concessão de R\$ 196 milhões para a aquisição ou a construção de imóveis residenciais. O montante superou em 15% o valor dos financiamentos contratados em 2010. A criação de um programa que facilita a compra da primeira moradia ao militar do Exército e seus pensionistas colaborou com esse crescimento.

Administrado pela FHE, o Consórcio Nacional POUPEX também registrou um incremento de 15% em relação ao

saldo da carteira no ano anterior, com ênfase no segmento de imóveis, que representa 77% das cotas.

No Rio de Janeiro (RJ) e em Águas Claras (DF), a comercialização de unidades habitacionais tornou realidade o sonho da casa própria para diversas famílias, particularmente o público das Forças Armadas. Uma pesquisa feita com 19 mil militares do Exército apontou as localidades que receberão novos empreendimentos da FHE a partir de 2012.

O Seguro de Vida do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) atingiu a cifra de 234.996 participantes. Na modalidade Decessos – Assistência Funeral, houve aumento da quantidade de segurados, de 211.132, em 2010, para 214.479, em 2011.

Outro destaque foi o Plano Odontológico, concedido a militares das Forças Armadas, seus pensionistas e familiares, que obteve aumento de 64% no número de associados.

Os participantes do FAM continuaram contando com taxas diferenciadas na aquisição de crédito pessoal. Cerca de R\$ 1,4 bilhão foram concedidos por meio das modalidades Empréstimo Simples, Empréstimo Fardamento e Financiamento Digital.

A FHE encerrou 2011 com patrimônio social de R\$ 2,07 bilhões e ativos totais de R\$ 2,25 bilhões. O superávit líquido foi de R\$ 206,42 milhões, com crescimento de 4,33% em relação a 2010.

Financiamento imobiliário

Em 2011, a FHE superou em 15,06% o valor total dos financiamentos contratados no ano anterior, atingindo um montante de R\$ 196 milhões. Desses, R\$ 80,1 milhões na linha de financiamento para material de construção e R\$ 115,9 milhões nas modalidades de aquisição e construção de imóveis – Programa Meu 1º Imóvel, Programa Casa Própria (PROCAP) e Programa Especial de Moradia (PEM) –, beneficiando 4.384 militares e pensionistas.

Destaque para o desempenho do recém-criado Programa Meu 1º Imóvel, destinado a militares de carreira do Exército e seus pensionistas para facilitar a aquisição da primeira moradia e dar oportunidade a quem vai iniciar a formação de um patrimônio.

A fim de acompanhar a recente alta nos valores dos imóveis no mercado, o PEM sofreu alterações nos limites de financiamento e nos valores máximos dos imóveis, para as modalidades de aquisição, construção e compra de terreno.

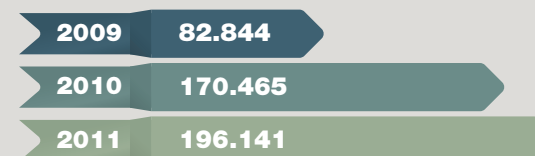
Os militares detentores de Poupança POUPEX Salário têm taxas de juros diferenciadas em todas as linhas de financiamento da Fundação Habitacional do Exército, que já possui taxas abaixo das praticadas no mercado.

Outra iniciativa da FHE para aumentar sua participação no mercado de crédito imobiliário foi a ampliação do prazo de financiamento de 25 para 30 anos. A mudança facilitou ainda mais o acesso à casa própria, particularmente para o público militar.

Financiamentos concedidos



Recursos concedidos (R\$ mil)



PROGRAMA MEU 1º IMÓVEL

Em apenas oito meses após o seu lançamento, o Programa Meu 1º Imóvel proporcionou a aquisição da casa própria a 266 famílias, comprovando o sucesso de suas condições especiais. No total, foram liberados R\$ 30,9 milhões.

Essa modalidade oferece taxas de juros bem abaixo das praticadas pelo mercado e agilidade na liberação do crédito. Prevê também a possibilidade de incorporar ao financiamento as despesas com o Imposto de Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) e com o registro do contrato em cartório. Para aderir ao programa, é necessário ser participante do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), consignar a prestação mensal em folha de pagamento e comprovar que não é e nunca foi proprietário de imóvel em qualquer localidade do país.

PROGRAMA CASA PRÓPRIA (PROCAP)

O PROCAP financiou, em 2011, 631 imóveis, por meio da liberação de R\$ 82,1 milhões a militares de carreira do Exército e seus pensionistas participantes do FAM. Entre os pontos fortes do programa, estão a agilidade na liberação do crédito, os juros baixos e o amplo percentual de financiamento, que é de até 90% do valor do imóvel. Podem ser financiadas a construção ou a aquisição de imóveis residenciais (novos ou usados), ou a compra de terrenos em área urbana.

Criado em setembro de 2009, o programa já possibilitou a construção ou a aquisição de 1.411 imóveis, com R\$ 176,9 milhões concedidos. O montante demonstra a amplitude do PROCAP, que tem colaborado para reduzir o déficit habitacional dos militares da Força Terrestre em todo o país.

PROGRAMA ESPECIAL DE MORADIA (PEM)

Com juros atrativos, esse programa atende as Praças do Exército, da Marinha e da Aeronáutica participantes do FAM interessadas em adquirir ou construir imóveis residenciais de até R\$ 90 mil. No Distrito Federal, nas cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo, e respectivas regiões metropolitanas, o limite pode chegar a R\$ 108 mil. No caso da compra de terreno, o valor financiável é de R\$ 40 mil. O percentual máximo de financiamento é de 90%.

O PEM já financiou a aquisição ou a construção de 1.558 casas próprias, por meio da concessão de R\$ 61 milhões, atendendo a famílias de todo o país. Desses, R\$ 3 milhões foram liberados em 2011, com a assinatura de 50 novas escrituras.

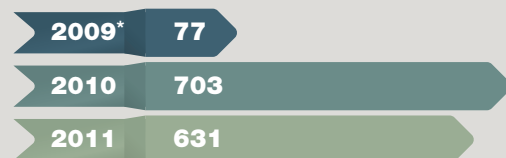
MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Na linha de financiamento para Aquisição de Material de Construção, foram assinados, em 2011, 3.437 contratos, com liberação de R\$ 80 milhões para reforma, ampliação ou construção de imóveis, e também para aquisição de armários modulados. É direcionado a militares das Forças Armadas, até a graduação de Subtenente/Suboficial participantes do FAM e seus pensionistas.

Essa modalidade é muito procurada na FHE, pelas excelentes condições oferecidas: as menores taxas de juros do mercado e agilidade na liberação do financiamento. As notas fiscais podem ser emitidas em nome do mutuário ou de seus ascendentes ou descendentes diretos.

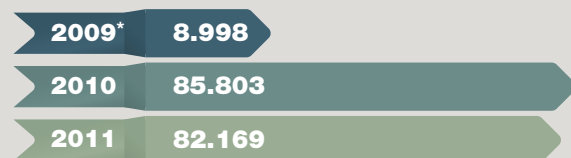
PROGRAMA CASA PRÓPRIA (PROCAP)

Unidades financiadas



*A partir de setembro

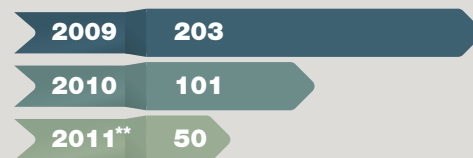
Recursos concedidos (R\$ mil)



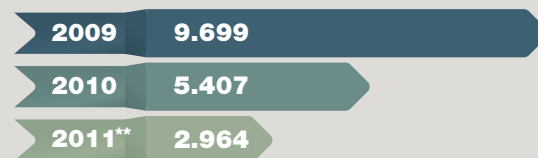
*A partir de setembro

PROGRAMA ESPECIAL DE MORADIA (PEM)

Unidades financiadas



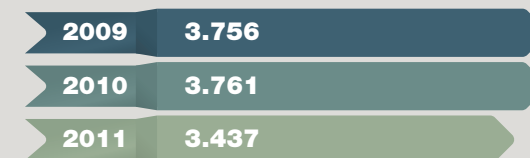
Recursos concedidos (R\$ mil)



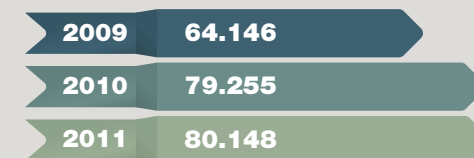
**Ressalta-se que o decréscimo de financiamentos do PEM ocorreu em função da criação do PROCAP e do Programa Meu 1º Imóvel.

MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Financiamentos concedidos



Recursos concedidos (R\$ mil)



Lançamento do Programa Meu 1º Imóvel, em abril de 2011. Da esquerda para a direita:
Dr. Soares, Diretor de Crédito Imobiliário,
Gen Ex Eron, Presidente da FHE e da POUPEX,
Gen Ex Enzo, Comandante do Exército, e
Gen Div Lamellas, Vice-Presidente da FHE e da POUPEX



Crédito pessoal

A FHE deu continuidade, em 2011, à política de oferecer empréstimos com as melhores condições, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. Os participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) continuaram contando com taxas diferenciadas, que estão entre as mais competitivas do mercado.

Em 2011, a taxa média anual do crédito consignado da FHE ficou em torno de 21,84%, considerando os produtos Empréstimo Simples, Empréstimo Fardamento e Financiamento Digital. Essas operações, cujo prazo médio dos contratos foi de 53 meses, alcançaram um saldo de R\$ 1,81 bilhão em dezembro.

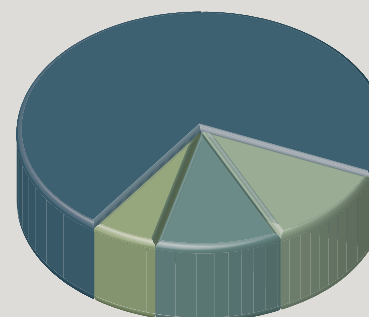
Nessas três linhas de crédito, a FHE formalizou 92.319 contratações durante 2011, sendo que 94,43% dessas operações foram destinadas ao atendimento do público militar e 5,57% de outros segmentos.

No período, o volume contratado chegou a R\$ 1,4 bilhão. Em 2011, a FHE manteve a carência de prazo para a renovação do empréstimo, com o objetivo de não contribuir para o maior endividamento do seu público-alvo.

Com relação à gestão da carteira, em dezembro de 2011, o índice de inadimplência das três linhas de crédito consignado da FHE (pessoa física) foi de 1,60% em quantidade de contratos e de 1,44% em volume de recursos. Ao longo do ano, a FHE continuou adotando medidas para a gestão responsável dos seus recursos, controlando esses indicadores.

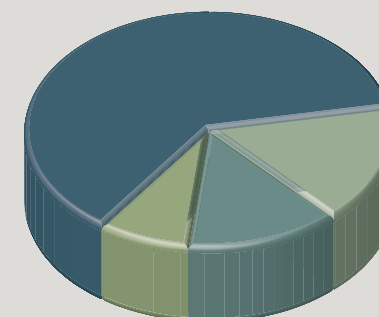
Quanto às receitas, em 2011, as operações de Empréstimo Simples, Fardamento e Financiamento Digital proporcionaram à FHE R\$ 370,7 milhões.

Contratos deferidos por segmento



■ Exército – 66.197 (71,70%)
■ Aeronáutica – 10.722 (11,61%)
■ Marinha – 10.254 (11,11%)
■ Convênios – 5.146 (5,57%)

Recursos contratados por segmento (R\$ mil)



■ Exército – 872.242 (62,33%)
■ Aeronáutica – 225.067 (16,08%)
■ Marinha – 192.854 (13,78%)
■ Convênios – 109.154 (7,80%)

EMPRÉSTIMO SIMPLES

Em 2011, o total emprestado atingiu a marca de R\$ 1,39 bilhão, atendendo a 91.424 demandas de clientes. Do volume contratado, 73,06% foram destinados às renovações e 26,94% às novas contratações. O valor médio por contrato foi de R\$ 15,3 mil.

O segmento Exército continuou com a maior fatia dos recursos, alcançando 62,27%. Militares da Aeronáutica e da Marinha representaram 16,12% e 13,81%, respectivamente. Os 7,80% restantes foram destinados a outros segmentos. O Empréstimo Simples é uma linha de crédito pessoal com as melhores taxas e liberação imediata. Foi criado para atender às demandas financeiras dos militares e pensionistas das Forças Armadas, servidores civis vinculados ao Ministério da Defesa, funcionários do Banco do Brasil, empregados da POUPEX e conveniados.

EMPRÉSTIMO FARDAMENTO

A FHE emprestou, em 2011, R\$ 1,88 milhão para 465 formandos, todos alunos de escolas do Exército. Em dezembro, a FHE contava com 188 contratos ativos e saldo de R\$ 735 mil, números inferiores aos efetivamente contratados durante o ano, em decorrência das amortizações e das consequentes quitações normais do produto.

Trata-se de um empréstimo destinado aos concludentes das Escolas de Formação de Oficiais e das Escolas e Cursos de Formação de Sargentos das Forças Armadas participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM). Tem por finalidade apoiar o militar, no início de sua carreira, na aquisição das fardas. As condições são bastante atrativas: 12 meses de prazo e carência para os tomadores iniciarem a amortização do empréstimo.

FINANCIAMENTO DIGITAL

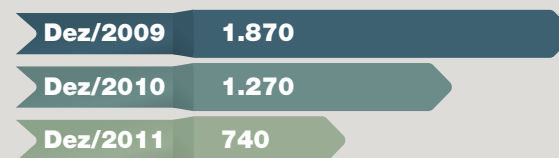
Em dezembro de 2011, a linha de financiamento para aquisição de equipamentos e acessórios de informática e aparelhos eletrônicos ampliou a quantidade de produtos financiáveis, reduziu a taxa nominal de juros e passou a acatar nota fiscal não somente em nome do proponente, mas também do cônjuge ou, ainda, de seus ascendentes ou descendentes diretos. As mudanças visaram a facilitar ainda mais o acesso do participante do FAM a eletrônicos de última geração. Com a contratação do Financiamento Digital, o cliente tem a oportunidade de negociar descontos nas compras à vista.

Em 2011, foram viabilizadas 430 operações, atingindo o montante de R\$ 1,4 milhão, com valor médio de R\$ 3,3 mil por financiamento. Em dezembro, havia 1.096 contratos ativos na carteira, com saldo de R\$ 2,17 milhões.

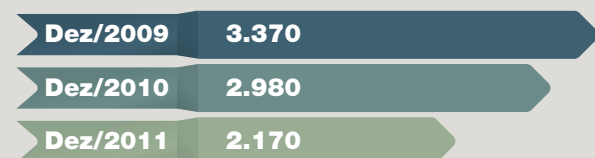
**Evolução do saldo da carteira
do Empréstimo Simples (R\$ mil)**



**Evolução do saldo da carteira
do Empréstimo Fardamento (R\$ mil)**



**Evolução do saldo da carteira
do Financiamento Digital (R\$ mil)**



O Cadete-de-Cavalaria Marcos Vinícius dos S. Marques utilizou o Empréstimo Fardamento para adquirir suas fardas. “O empréstimo é muito bom para quem está no início da carreira e pretende planejar as contas desde cedo. O crédito é fácil e sem burocracia. Vale muito a pena!”



Consórcio

Em 2011, o Consórcio Nacional POUPEX completou uma década de existência, com 14.378 cotas ativas, obtendo um incremento de 15% em relação ao saldo da carteira do ano anterior. Ao longo de 2011, as taxas de administração foram mantidas bem abaixo das praticadas no mercado, conforme dados do Banco Central.

Administrado pela FHE, o produto é uma alternativa para a aquisição de bens imóveis, móveis (carro ou moto) e de serviços. Do total de consorciados, 48% já foram contemplados por meio de sorteio ou lance. As contemplações mantiveram a média de 134 cotas por mês, com R\$ 83,5 milhões de recursos em cartas de créditos colocadas à disposição dos consorciados.

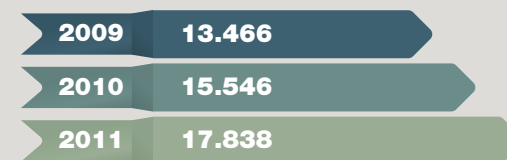
Entre os participantes ativos, destaque para o segmento de imóveis, responsável por 77% da carteira, demonstrando a contribuição do produto ao cumprimento da missão da FHE.

O nível de satisfação dos clientes é alto. Em pesquisa feita pela Ouvidoria da FHE em novembro de 2011 com 1.562 consorciados, 98% dos contemplados disseram que já indicaram ou indicariam o produto. Entre os não contemplados, 47% afirmaram ter escolhido a FHE pela taxa de administração e outros 47%, pela confiança na instituição.

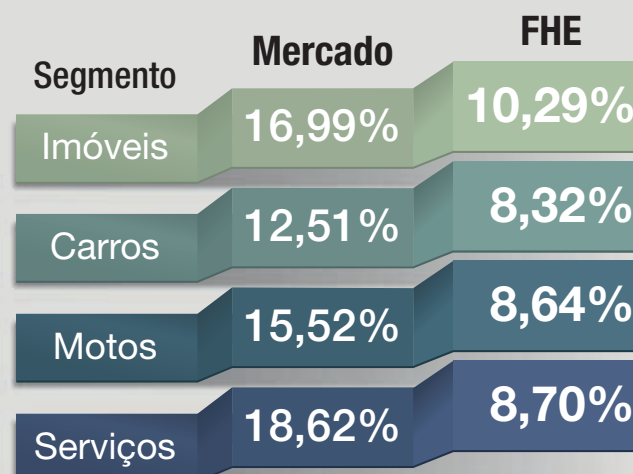
Podem aderir ao Consórcio Nacional POUPEX militares da ativa e inativos, pensionistas, cônjuges e filhos de militares, servidores civis das Forças Armadas e seus pensionistas, empregados da POUPEX, funcionários do Banco do Brasil e conveniados.

Para 2012, projeta-se crescimento de 15% em relação ao saldo da carteira em 31/12/2011.

Quantidade de cotas (incluindo grupos encerrados)



TAXAS MÉDIAS DO MERCADO E DA FHE*



*Fonte: Banco Central



IMÓVEIS

No segmento de imóveis, foram contemplados 958 consorciados em 2011. Com 26 grupos em andamento e 11.066 cotas, essa modalidade garantiu à FHE a 12ª posição no ranking das maiores administradoras, de acordo com dados divulgados pelo Banco Central em dezembro, considerando um total de 77 instituições.



MÓVEIS

Em dezembro de 2011, nesse segmento, a FHE administrava 23 grupos e 3.202 cotas ativas. Em todas as modalidades de bens móveis, são mantidas as mais baixas taxas de administração do mercado, em torno de 8,5%. Nas administradoras líderes de mercado, essas taxas ficam na faixa de 12,5% para carros e de 15,5% para motocicletas, de acordo com dados do Banco Central.



SERVIÇOS

Criado em 2009, viabiliza a aquisição de serviços, como projetos arquitetônicos e de decoração, festas de casamento e de formatura, cirurgias, entre outros. Em dezembro de 2011, havia 1 grupo em andamento com 110 cotas ativas.

Seguros

O desempenho da carteira de seguros da Fundação Habitacional do Exército teve resultado positivo em 2011. Essa modalidade possui o objetivo de garantir o pagamento de uma indenização ao segurado ou aos seus beneficiários, observadas as condições contratuais e as garantias contratadas. A Fundação oferece Seguro Coletivo de Pessoas por intermédio do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), Seguro Decessos – Assistência Funeral, Seguro Residência e Condomínio e Plano Odontológico. No ano, as modalidades de seguro oferecidas pela FHE auferiram receita no montante de R\$ 18,3 milhões.

O Seguro de Vida do FAM reuniu 234.996 participantes, um aumento de 2,5% em relação ao ano anterior. O Seguro Decessos ampliou o número de segurados de 211.132, em 2010, para 214.479, em 2011.

O destaque da carteira ficou por conta do crescimento da quantidade de participantes do Plano Odontológico. No ano, o produto contava com 18.822 participantes ativos, 64% a mais em comparação a 2010.

O Seguro Auto teve ligeiro aumento na quantidade de segurados: de 12.908, em 2010, para 13.540, em 2011. O Seguro Residência e Condomínio manteve-se estável.

Há ainda os seguros gratuitos que visam a garantir a segurança dos militares e de seus familiares já no início da carreira. Em 2011, houve cobertura para mais de 112 mil militares.

1º Tenente do Exército Alan Pitassi Sales, de Brasília (DF). Antes mesmo de receber a apólice, ele precisou acionar o seguro após um dos vidros do seu carro ser atingido por pedras lançadas pelo pneu de um ônibus. “Eu tinha assinado o contrato havia poucos dias. Liguei para a seguradora, que indicou uma loja conveniada. Rapidamente, o serviço foi feito”, contou o Ten Pitassi



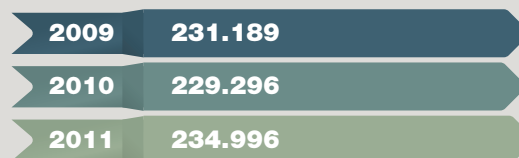
SEGURO DE VIDA – FUNDO DE APOIO À MORADIA (FAM)

O volume de indenizações pagas pelo Fundo de Apoio à Moradia, em 2011, foi de R\$ 181,8 milhões, em 3.031 processos de sinistros (morte e invalidez). Foram registrados em dezembro 234.996 participantes, sendo 71% militares e pensionistas do Exército, 11% da Marinha e 14% da Aeronáutica, e 4% civis.

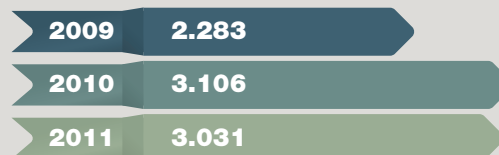
O FAM é constituído de uma Poupança POUPEX e de um Seguro Coletivo de Pessoas. Esse seguro contempla amplas coberturas, oferecendo uma das melhores relações entre o prêmio e o capital segurado do mercado.

Além disso, o FAM facilita a aquisição da casa própria, uma vez que o associado é incentivado a formar uma poupança de longo prazo, por meio de depósitos mensais, ou, em caso de sua morte ou invalidez permanente, oferecer à família a oportunidade de concretizar esse objetivo por intermédio do seguro coletivo de pessoas. O participante conta ainda com o financiamento imobiliário e todo o portfólio de produtos da FHE e da POUPEX em condições especiais.

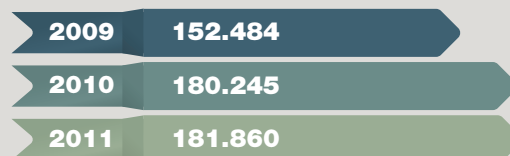
Seguros vigentes



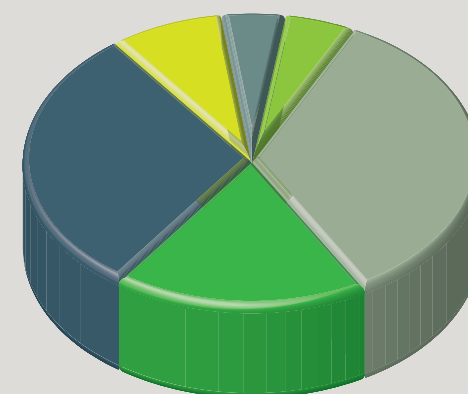
Quantidade de indenizações pagas



Recursos pagos em indenizações (R\$ mil)



Quantidade de indenizações pagas por tipo de sinistro



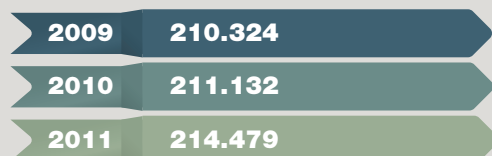
- Indenização Permanente Parcial ou Total por Acidente – 1.042
- Morte do beneficiário principal – 910
- Invalidez Funcional por Doença – 546
- Morte do cônjuge – 247
- Indenização Especial por Acidente – 153
- Morte de filho – 133

SEGURO DECESSOS

Em dezembro de 2011, esse seguro contava com 214.479 participantes titulares e agregados. Disponível a participantes do FAM, o Seguro Decessos – Assistência Funeral garante ao segurado que, na sua falta, a família ficará amparada nos procedimentos necessários para a realização do funeral.

O prêmio de R\$ 3,90 ao mês garante a cobertura do sinistro do segurado principal, do cônjuge, dos filhos dependentes solteiros com até 21 anos incompletos e dos filhos maiores incapazes. É possível ainda incluir, pelo valor individual de R\$ 2,80 ao mês, outros dependentes: o pai, a mãe, o sogro, a sogra e os filhos maiores de 21 anos. Nesse caso, o novo participante deve ter até 66 anos de idade incompletos e estar em boas condições de saúde.

Seguros vigentes

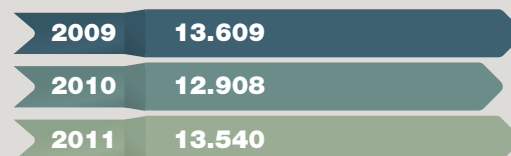


SEGURO AUTO

Bom preço, confiança e qualidade na prestação do serviço são os principais diferenciais que levam os clientes a contratar ou a renovar o Seguro Auto com a Fundação Habitacional do Exército. Em dezembro de 2011, a FHE registrou 13.540 veículos segurados, um aumento de 4,9% em comparação a 2010.

Entre as vantagens do produto, estão as formas e os prazos de pagamento e a cobertura em todo o território nacional, 24 horas por dia. O Seguro Auto da FHE conta com as principais seguradoras do mercado, além do acompanhamento e da orientação da PROSEG Corretora de Seguros.

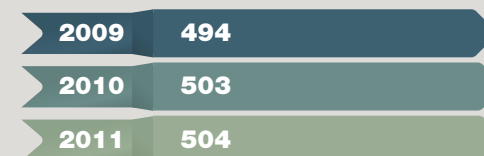
Seguros vigentes



SEGURO RESIDÊNCIA E CONDOMÍNIO

Com a finalidade de proteger imóveis residenciais, a FHE disponibiliza o Seguro Residência e Condomínio, que oferece cobertura para perdas causadas por raio, incêndio e explosão. Podem ser contratadas, ainda, coberturas facultativas contra danos elétricos, quebra de vidros, perda de aluguel, roubo de bens e desmoraonamento.

Seguros vigentes



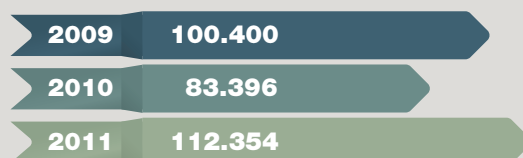
SEGUROS GRATUITOS

Jovens convocados para o serviço militar obrigatório contam com um seguro de vida, oferecido gratuitamente pela FHE, que garante indenização em caso de morte ou invalidez permanente total ou parcial por acidente.

Outro seguro gratuito é o de acidentes pessoais, concedido a alunos de colégios militares e da Fundação Osório, instituição vinculada ao Exército, e a menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas, como o Projeto Forças no Esporte, promovido pelo Ministério da Defesa.

Em 2011, foram assistidos 112.354 segurados, o que representa um aumento de 34,72% em comparação ao ano anterior.

Seguros concedidos



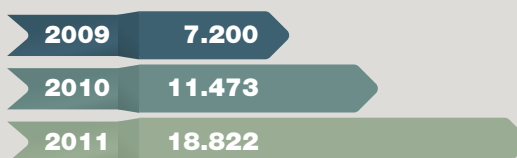
PLANO ODONTOLÓGICO

Em 2011, 18.822 pessoas contavam com o Plano Odontológico, o que representa um aumento de 64% em relação ao ano anterior. O crescimento deve-se aos benefícios do produto, que é isento de carência e possui rede de atendimento em todo o país. Resultado de uma parceria com o Bradesco Dental, o plano inclui 125 procedimentos cobertos, sem limite de utilização.

O segurado tem ainda a opção de ser atendido pela rede credenciada ou escolher seu próprio dentista, com direito ao reembolso do procedimento conforme os valores da tabela de honorários e serviços odontológicos do plano.

Criado em 2009, o produto é destinado a militares das Forças Armadas, seus pensionistas e familiares, poupadores da POUPEX.

Planos contratados



Empreendimentos da FHE

PORTAL DAS AMÉRICAS

Rio de Janeiro (RJ)



Esse empreendimento é composto por duas torres de 8 pavimentos, com 8 apartamentos por andar, totalizando 128 imóveis. Há unidades de 2 e 3 quartos com 1 vaga na garagem, e também dúplex com 2 vagas. A área dos apartamentos varia entre 71m² e 147m². Os prédios contam com opções de lazer, como churrasqueira, salão de festas, espaços *gourmet* e *fitness*, salão de jogos, sauna, sala de relaxamento, e piscinas adulto e infantil, além de estacionamento para visitantes. A comercialização foi iniciada em agosto de 2011, exclusivamente para o público militar. Até dezembro, 102 unidades haviam sido vendidas. A previsão de entrega é março de 2012.

VIA AZALEAS

Águas Claras (DF)



Possui três torres residenciais, com 302 apartamentos de 2 e 3 quartos com áreas de 76m² a 118m², e um *mall* no pavimento térreo, com 35 lojas. Entre os itens de lazer, estão salões de festas e de jogos, brinquedoteca, *lan house*, *home cinema*, churrasqueiras, piscinas adulto e infantil, espaço *fitness*, sala de massagem, sauna, espaço *gourmet*, *lounge teen*, além de praças e varandas descobertas. Os imóveis estão em fase de comercialização desde julho de 2011. A previsão de entrega é agosto de 2014.

PENÍNSULA LAZER E URBANISMO

Águas Claras (DF)



Dezessete edifícios compõem o empreendimento, a ser erguido em cinco etapas. Em dezembro, encontrava-se na segunda fase de construção e comercialização, com apartamentos e lojas à venda, e previsão de entrega em junho de 2013 (2ª fase). Ao todo, o complexo residencial reunirá 1.896 unidades de 3 e 4 quartos. Serão 65 mil m² de área com espaços exclusivamente dedicados ao lazer e à qualidade de vida, como salões de festas e de jogos, cinema, quadras, academia, SPA, espaço mulher, *lan house*, *garage band*, *pet care*, ateliê, pista de skate, minigolfe, piscinas, entre outros.

PORTAL DOS LÍRIOS

Águas Claras (DF)



Formado por duas torres, cada uma com 84 apartamentos, com 2 ou 3 quartos e áreas que variam de 68m² a 81m². A parte comum reúne salões de festas e de jogos, brinquedoteca, piscinas, espaços *fitness* e *gourmet*, cinema, churrasqueiras, quadras de esporte, entre outros itens. A obra foi concluída em 2011 e 143 unidades entregues aos proprietários.

Demanda por moradia



Militares de todo o país participaram da 3ª Pesquisa de Demanda de Moradia, realizada pela FHE entre março e junho de 2011. Das 19.815 pessoas ouvidas, 55,9% pretendem adquirir imóveis construídos pela instituição.

De acordo com o levantamento, as cidades onde há maior demanda para construção de empreendimentos são Rio de Janeiro (RJ), Brasília (DF), Juiz de Fora (MG), João Pessoa (PB) e Porto Alegre (RS). Os participantes apontaram também o tipo de unidade residencial e a quantidade de quartos mais procurados em cada localidade.

A pesquisa visou a adequar o planejamento e a viabilização de novas unidades pela FHE às necessidades do público-alvo. O questionário foi direcionado a militares do Exército, de Terceiro-Sargento a General, da ativa, inativos e seus pensionistas, todos participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM).

Dois edifícios residenciais serão construídos pela FHE, em 2012, no primeiro bairro ecológico do Distrito Federal, o Setor Noroeste. Os projetos de arquitetura e engenharia foram concluídos em 2011. Os prédios serão erguidos na SQNW 111 (*ao lado*) e na SQNW 310, com apartamentos de 4 quartos, cobertura de uso coletivo, com piscinas e salão de festas, pilotis com guarita, portarias com acessos independentes e 2 vagas de garagem por apartamento



Desempenho da POUPEX

A relação entre a captação de recursos em poupança e o financiamento de imóveis está diretamente ligada ao negócio da POUPEX. Em 2011, a instituição registrou crescimento no número de poupadores e no saldo da caderneta de poupança.

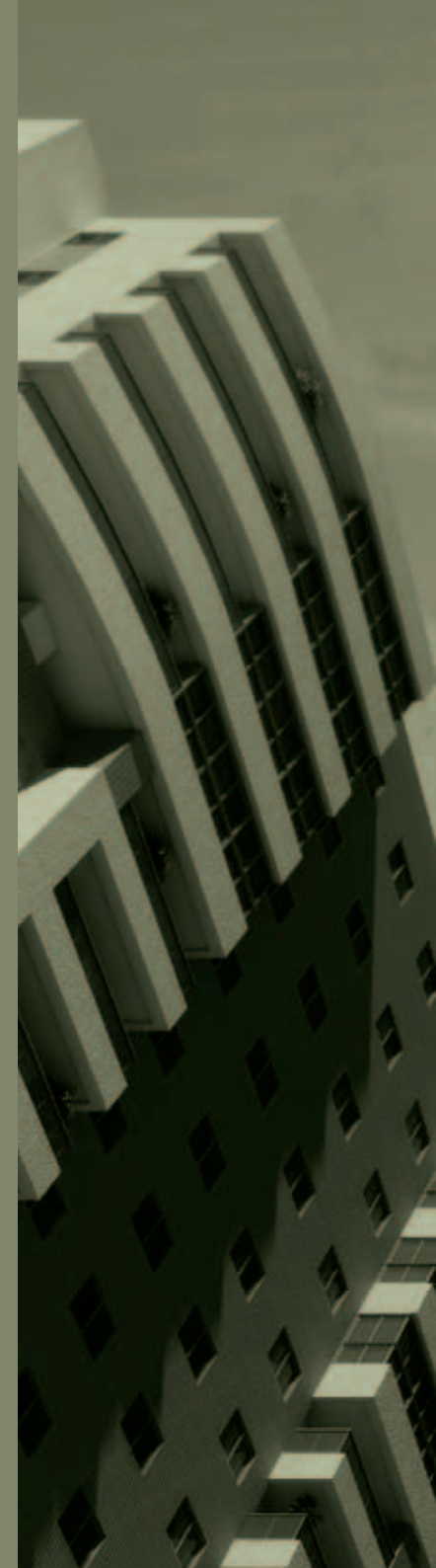
Em dezembro, a Poupança POUPEX contava com 1,18 milhão de associados (em 2010, eram 1,13 milhão) e saldo de R\$ 2,9 bilhões, com crescimento de 11,8% em relação ao ano anterior.

Com esses recursos, foi possível ampliar a concessão de crédito imobiliário à pessoa física, batendo o recorde histórico em 30 anos de existência, com mais de R\$ 205 milhões liberados. A POUPEX investiu ainda no financiamento de empreendimentos a empresas de construção civil, concedendo R\$ 108 milhões.

O bom desempenho deveu-se ao mercado aquecido e a uma série de medidas para aumentar a carteira de clientes, como a extensão do período de vigência das taxas de juros

promocionais, a ampliação do prazo de financiamento de 25 para 30 anos, o estabelecimento de parceria com imobiliárias, além da assinatura de novos convênios com órgãos federais distribuídos em seis estados e no Distrito Federal.

Essas ações possibilitaram um resultado líquido de R\$ 60,41 milhões, com crescimento de 123% em relação a 2010. A POUPEX encerrou 2011 com patrimônio social de R\$ 3,4 bilhões e ativos totais de R\$ 3,88 bilhões.



Projeção do Residencial Via Azaleas,
em Águas Claras (DF)



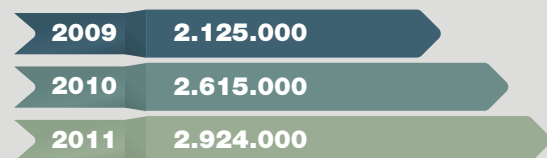
Poupança

POUPANÇA POUPEX

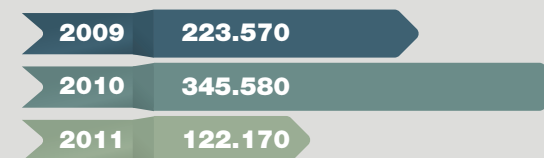
O saldo da caderneta de Poupança POUPEX encerrou 2011 com mais de R\$ 2,9 bilhões. O desempenho do mercado também foi acompanhado pela POUPEX, que conseguiu atuar acima da média: cresceu 11,8% contra 10,2% das demais instituições captadoras de poupança do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

A captação líquida foi de R\$ 122,2 milhões. Em dezembro de 2011, havia 1,18 milhão de contas ativas. A POUPEX ocupa a 7ª posição no *ranking* das instituições captadoras do SBPE (Fonte: BACEN), num total de 15 participantes.

Evolução do saldo da Poupança POUPEX (em R\$ mil)



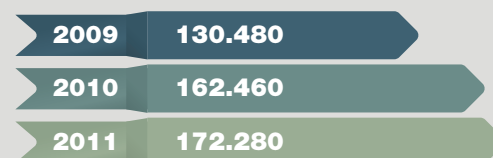
Evolução da captação líquida (em R\$ mil)



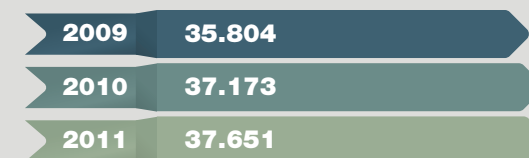
POUPANÇA POUPEX SALÁRIO

O saldo da Poupança POUPEX Salário encerrou 2011 com R\$ 172,3 milhões, perfazendo um crescimento de 6,05% em relação a 2010. A modalidade, ao fim do ano, contava com 37.651 contas ativas, sendo observado um aumento de 1,29% se comparado ao ano anterior.

Evolução do saldo da Poupança POUPEX Salário (em R\$ mil)



Evolução do número de contas da Poupança POUPEX Salário



Militares das Forças Armadas, clientes preferenciais, razão de ser da FHE e da POUPEX



Financiamento imobiliário

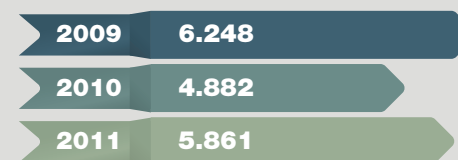
Em 2011, a POUPEX registrou recorde na concessão de financiamento imobiliário à pessoa física. A instituição superou em 43,5% o valor total dos financiamentos contratados em 2010, atingindo um montante de R\$ 205,7 milhões. No total, 5.861 famílias foram beneficiadas, considerando as modalidades para aquisição ou construção de imóvel e para compra de material de construção.

Na modalidade Plano Empresário, destinada a pessoas jurídicas, foram disponibilizados recursos para três contratos visando a produção de empreendimentos compostos de unidades habitacionais e algumas comerciais, em Águas Claras (DF) e Curitiba (SC), no montante de R\$ 108 milhões.

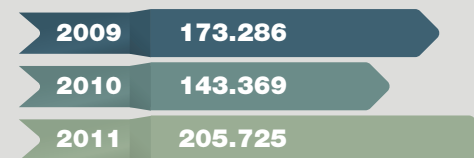
As principais ações da POUPEX para incrementar a concessão de crédito imobiliário e atender seus diversos públicos foram:

- manter, por tempo indeterminado, as taxas de juros promocionais, que, a princípio, estariam vigentes somente até 30 de junho de 2011;
- ampliar o prazo de financiamento de 25 para 30 anos;
- estabelecer parceria com empresas privadas e imobiliárias;
- assinar novos convênios com Tribunais de Justiça nos estados do Acre, do Amapá, da Bahia, do Ceará, do Maranhão e da Paraíba, e no Distrito Federal. Renovou-se o convênio com o Governo do Distrito Federal; e
- manter sua característica de agilidade na análise e liberação do crédito.

Unidades financiadas



Recursos concedidos (em R\$ mil)



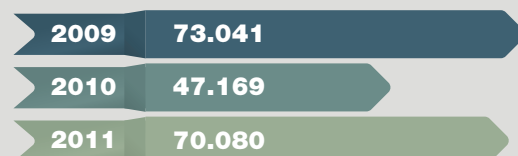
AQUISIÇÃO E CONSTRUÇÃO DE IMÓVEL

No financiamento para compra de imóveis novos ou usados, construção individual da casa própria e aquisição de terrenos, foi contratado o montante de R\$ 70,1 milhões. O resultado foi 48% superior ao de 2010 (R\$ 47,2 milhões).

Unidades financiadas



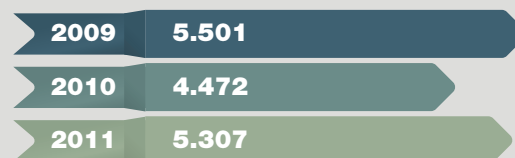
Recursos concedidos (em R\$ mil)



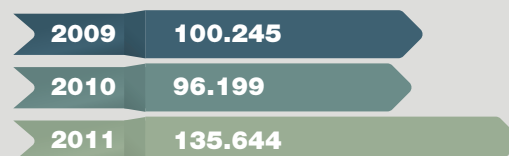
MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Na linha de financiamento para aquisição de material de construção, destinada a construção, reforma ou ampliação de imóveis e também para a compra de armários modulados, foram assinados, em 2011, 5.307 contratos, com R\$ 135,6 milhões em liberações de recursos, superando em 41% o total concedido em 2010.

Número de financiamentos



Recursos concedidos (em R\$ mil)



PLANO EMPRESÁRIO

Por meio dessa modalidade de financiamento imobiliário, construtoras e incorporadoras têm à disposição os recursos necessários para a construção de empreendimentos imobiliários residenciais e comerciais. Em 2011, foram destinados recursos para três contratos, num total de R\$ 108 milhões. O primeiro, assinado em agosto, para a produção das unidades habitacionais do Edifício The Place, em Curitiba (SC), com financiamento de R\$ 2 milhões. Os outros contratos referem-se à primeira e à segunda etapas do empreendimento Península Lazer & Urbanismo, em Águas Claras (DF).

Valor concedido (em R\$ mil)





A person in a white shirt is partially visible on the left side of the image, standing next to a light-colored concrete wall. The background is a dark, solid color.

Gestão por resultados

A Gestão por resultados é composta pela Gestão por Processos, Gestão Estratégica, Gestão de Excelência, Gestão do Desempenho Operacional, Gestão de Custo e Gestão por Projetos, tendo a Inteligência Competitiva como premissa que apoia todo esse processo. Ao longo de 2011, a FHE

e a POUPEX tiveram o desafio de internalizar o conceito de Gestão por Resultados como uma orientação gerencial, mostrando a todas as áreas a importância de agir proativamente na identificação de melhorias capazes de trazer ganhos tangíveis e intangíveis para as instituições.

Por meio da comunicação interna e de reuniões pontuais, os empregados foram motivados a repensar sobre sistemas, competências, contratos, regras de negócio, interfaces e infraestrutura e, também, a medir os resultados alcançados, ou seja, o sucesso de suas ações.



Estratégia e Gestão

O planejamento estratégico é uma ferramenta útil e dinâmica que possibilita alinhar a organização no cumprimento de sua missão. Em 2011, a FHE e a POUPEX encerraram o ciclo do planejamento para o período 2008-2011 e iniciaram as atividades para o quinquênio 2012-2016. Assim, os direcionadores estratégicos foram revisados e traduzidos na MISSÃO, na VISÃO e nos VALORES. Nesse conjunto de premissas foi inserido o NEGÓCIO das instituições.

Elaborou-se ainda um novo MAPA ESTRATÉGICO, cuja representação gráfica permite a visualização e o entendimento dos objetivos estratégicos, balanceados em perspectivas, interligados por relações de causa e efeito e gerenciados por indicadores. A expectativa é atender às necessidades dos clientes, fechar novos negócios, expandir a carteira dos produtos e serviços e aperfeiçoar os instrumentos para a implantação da Gestão por Resultados.

Entre as iniciativas na busca pela melhoria da Gestão Estratégica, criou-se área específica para a análise dos ambientes interno e externo e a inteligência competitiva, com o objetivo de analisar os cenários interno e externo, visando a monitorar a necessidade de alteração na gestão estratégica; estabelecer, em coordenação com as demais unidades, o repertório de necessidades gerenciais para a inteligência competitiva; entre outros.

A FHE e a POUPEX implantaram o Projeto Inovação e Melhoria de Processos, baseado em fundamentos considerados referenciais de mercado. Com finalização prevista para 31 de janeiro de 2012, os resultados apontam para o alcance dos principais objetivos propostos: aumentar a satisfação dos clientes, diminuir o tempo gasto na realização de tarefas internas, reduzir custos, buscar maior controle e visão estratégica do negócio por parte dos gerentes e garantir a conformidade com regulamentações.

Ao longo do projeto, todas as unidades foram mapeadas, possibilitando a identificação de melhorias e a apresentação de soluções gerenciais que representarão significativas oportunidades para a organização. Entre as conquistas advindas, está a reformulação da Cadeia de Valor, que reflete como os principais processos das instituições se articulam para prover valor aos clientes.

O projeto deverá trazer não só ganhos financeiros, como também de tempo e aqueles intangíveis, como um maior entendimento, por parte dos empregados, do negócio da FHE e da POUPEX e o resgate da cultura voltada para a melhoria contínua das instituições.



Relacionamento com o cliente

A FHE e a POUPEX desejam conhecer cada vez mais as necessidades e o perfil de seus clientes para atender melhor, com produtos e serviços que se enquadrem nas expectativas de seu público, primando pela agilidade nos processos e pela segurança das informações cadastrais.

Em 2011, várias iniciativas foram implementadas para aprimorar o atendimento, entre elas: treinamentos de empregados, encontros com Chefes de Escritórios, e reestruturação e inauguração de Pontos de Atendimento. Pesquisas de satisfação e de demanda de moradia foram realizadas para

identificar a opinião do público-alvo e as cidades onde há maior interesse por imóveis.

O atendimento itinerante foi também outro destaque. Esse serviço, chamado de Ponto Móvel, visa a oferecer os produtos e serviços da FHE e da POUPEX nas Organizações Militares (OM), particularmente nas mais afastadas: em dois dias, os empregados promovem palestras e atendem individualmente os clientes. O deslocamento para áreas longínquas representa o esforço das instituições em cumprir sua missão. Em 2011, uma série de visitas foram realizadas em OMs de todo o Brasil. No

Acre, por exemplo, foram percorridos 855 quilômetros por terra e 1.864 km por via aérea para levar os Pontos Móveis a municípios como Cruzeiro do Sul, Santa Rosa do Purus, Assis Brasil, Epitaciolândia e Plácido de Castro.

Ao longo do ano, alguns Pontos de Atendimento foram reformados para proporcionar mais conforto aos clientes. Implementaram-se várias ações de marketing e comunicação para manter os diversos públicos informados sobre as atividades da FHE e da POUPEX.





Escritório da Esplanada dos Ministérios – Brasília (DF), promovido de Posto a Escritório pelo ótimo desempenho na venda de produtos em 2011

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – CEREL

O Centro de Relacionamento com o Cliente (CEREL) dispõe de estrutura capaz de oferecer canais de atendimento que propiciam comodidade, agilidade e segurança aos clientes. Com atuação em todo o país, os serviços são gratuitos por telefone, e-mail, fax e correio, além do atendimento ao surdo, deficiente auditivo e/ou de fala.

Suas ações têm como objetivo principal prestar atendimento de qualidade e manter a excelência no relacionamento com o cliente. Para isso, a capacitação e a sensibilização dos empregados quanto à valorização das boas práticas de atendimento fazem parte das atividades diárias.

Em 2011, os empregados do CEREL participaram de treinamento específico sobre o produto Financiamento Imobiliário, promovido pela Gerência de Crédito Imobiliário. Constantemente, os profissionais são orientados sobre os procedimentos relativos aos produtos e serviços da FHE e da POUPEX para reciclar o conhecimento e aperfeiçoar o atendimento. Essas iniciativas possibilitam respostas mais rápidas aos clientes. Em 2011, 97% das demandas apresentadas foram solucionadas já no primeiro contato.



PONTOS DE ATENDIMENTO

Como parte da diretriz de avaliar a efetividade dos Pontos de Atendimento no cumprimento de sua finalidade, em 2011, houve a inauguração e a reforma de pontos para oferecer mais comodidade e conforto aos clientes. Entre os principais acontecimentos estão: a inauguração da Agência POUPEX Aldeota, em Fortaleza (CE), além das novas instalações do Escritório da Vila Militar, no Rio de Janeiro (RJ), do Posto do Lago Sul, em Brasília (DF), do Posto de Campinas (SP), do Posto de Vila Velha (ES), e do Posto de Goiânia (GO). Ocorreu ainda a criação do Ponto Fixo do 1º Distrito Naval, no Rio de Janeiro, e a desativação do Posto da Escola Naval e o do Lago Norte, em Brasília (DF).

A identidade visual dos Pontos de Atendimento mereceu especial atenção. Todas as Agências, Escritórios e Postos contam com projeto arquitetônico padrão para garantir a correta identificação das instalações da FHE e da POUPEX.

Inauguração do Posto de Atendimento de Campinas (SP), em julho de 2011. Da esquerda para a direita Cel Chiavegatto, Chefe do Estado-Maior de 11ª Bda Inf L, Gen Lamellas, Vice-Presidente da FHE e da POUPEX, e Gen Nialdo, que está na reserva





QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Empregados dos Pontos de Atendimento participaram de treinamentos específicos ao longo de 2011, com foco na qualidade do atendimento.

Os encontros de Chefes de Agências, Escritórios e Postos foram reestruturados e passaram a ser realizados regionalmente. Nessas ocasiões, foram niveladas informações sobre os produtos e serviços e discutidas as metas do ano. As reuniões possibilitaram também a troca de experiências vivenciadas nos respectivos Pontos de Atendimento e que poderão servir de exemplo para ações em outras unidades.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A FHE e a POUPEX, em parceria com o Exército Brasileiro (EB), passou a utilizar as instalações do principal Centro de TI do EB, o Centro Integrado de Telemática do Exército – CITEx, para montagem do seu sítio de contingência de Tecnologia da Informação, como reforço de sua segurança de dados, em caso de pane nos equipamentos alocados na Sede das instituições. Essa ação reforça a preocupação e o compromisso da FHE e da POUPEX com as informações dos clientes.

PESQUISAS DE OPINIÃO

A FHE e a POUPEX realizam pesquisas de opinião com os seus clientes para avaliar a satisfação no que diz respeito aos seus serviços e também o interesse por outros produtos e empreendimentos habitacionais.

Agência POUPEX no Setor Bancário Sul – Brasília (DF), responsável por mais de 50% dos financiamentos imobiliários para aquisição de material de construção POUPEX, em 2011

Marketing e Comunicação

O relacionamento da FHE e da POUPEX com os seus clientes e a sociedade ocorre por intermédio de vários canais de comunicação. Tem-se como prioridade

INFORMATIVO CONQUISTA

Principal veículo impresso de comunicação com os clientes, o Conquista é editado mensalmente e enviado por correio para a residência dos participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) e para as Organizações Militares do Exército. É encartado nos Noticiários da Marinha e da Aeronáutica.

Com tiragem de 92 mil exemplares/mês, o informativo contempla notícias de interesse do cliente, com informações sobre os produtos da FHE e da POUPEX e os principais fatos das instituições, como inauguração de Pontos de Atendimento, responsabilidade social e artigos relacionados à aquisição da casa própria.

INTERNET

Nas páginas da FHE e da POUPEX na internet – www.fhe.org.br e www.poupex.com.br – o usuário encontra, em detalhes, informações institucionais e sobre os produtos, além de notícias rápidas de interesse geral.

O site da POUPEX foi reformulado em 2011, facilitando a navegabilidade na página. O Simulador do Financiamento Imobiliário POUPEX está agora na página inicial e oferece ao internauta a oportunidade de verificar o valor das prestações do próprio financiamento ao longo de todo o prazo de pagamento.

aproximar as instituições de seus diversos públicos, de forma a dar conhecimento sobre suas áreas de atuação e dos benefícios de seus produtos e serviços.

CALENDÁRIOS INSTITUCIONAIS

A FHE e a POUPEX utilizam o calendário como instrumento de relacionamento com os seus clientes e as comunidades onde atuam.

Em 2011, essa peça homenageou os clientes ao contar histórias de projetos de vida realizados por meio da aquisição de produtos e serviços das instituições.

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS

Anualmente, é realizada campanha publicitária do Financiamento Imobiliário POUPEX para o público em geral, em Fortaleza (CE), no Distrito Federal e em Porto Alegre (RS). Essas praças foram escolhidas após criterioso estudo, considerando a quantidade de habitantes, o déficit habitacional, a renda per capita da população local, o contingente militar, a concorrência, etc.

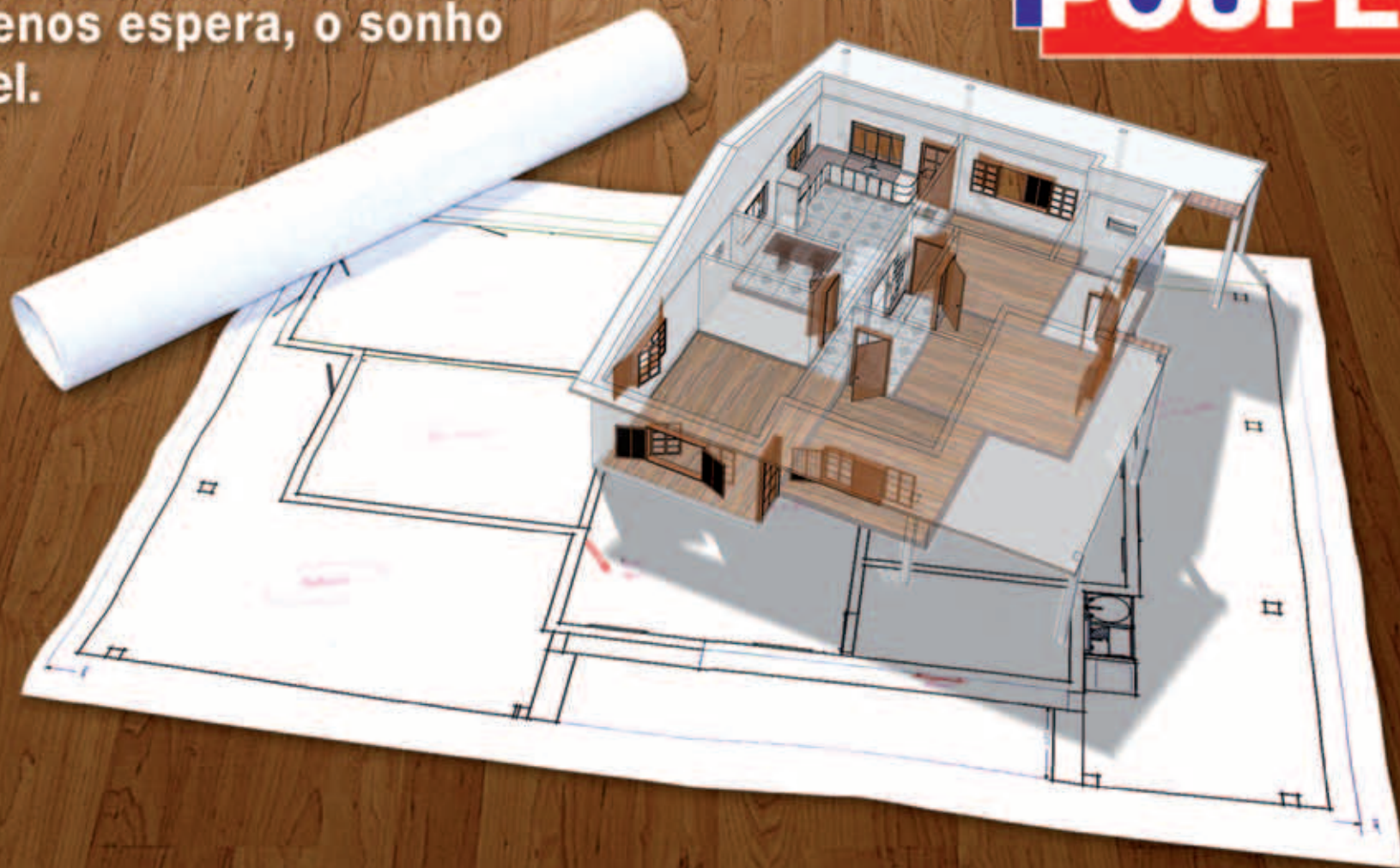
Desde a implementação das campanhas, a POUPEX tem incrementado a concessão de financiamentos.

A FHE também promove campanhas para divulgar os seus produtos e serviços aos militares das Forças Armadas. Além de peças publicitárias, como pôster, *banner* e cartaz, usa-se também a mala direta, remetida para os participantes do FAM

Com a POUPEX é assim,
você decide adquirir a sua casa própria e,
quando menos espera, o sonho
sai do papel.

Financiamento Imobiliário

POUPEX



Mais informações:

0800 61 3040

www.casapropriapoupex.com.br

Ficha técnica

Concepção Básica, Coordenação, Supervisão, Edição e Revisão:
Presidência (PRESI)
Vice-Presidência (VIPRE)
Centro de Comunicação Social (CECOM)

Coordenação Fotográfica:
Centro de Comunicação Social (CECOM)

Ilustrações, Gráficos e Infográficos:
Carlos Miguel Carvalho de Oliveira
Guido Fontgalant Vasconcelos Junior

Revisão:
Gabriela Artemis

Impressão e Acabamento:
Athalaia Gráfica e Editora

Fotos:
Capa – Edézio Gonzaga de Souza Filho
Empregado da POUPEX, vencedor do Concurso Interno de Fotografia
realizado em comemoração ao aniversário de 30 anos da FHE e da POUPEX

Ana Cláudia Carvalho dos Santos – pág. 39
Carlos Miguel Carvalho de Oliveira – pág. 9
Guido Fontgalant Vasconcelos Junior – págs. 6, 35, 42, 45, 49, 53, 79 e 82
Fabiana Borja Alves de Castello Branco – págs. 47 e 55
Júlio Magalhães – págs. 30, 33, 38, 41, 50, 61, 68, 84, 87, 88 e 90
Sgt. Almeida – pág. 28
Demais fotos – Arquivo da FHE e da POUPEX

Tiragem:
1.000 exemplares



FHE **POUPEX**