

A photograph of a modern building with white facades and balconies enclosed in green-tinted glass. The image is partially obscured by a grey and green diagonal graphic on the left and a semi-transparent grey banner on the right.

2012

RELATÓRIO ANUAL

FUNDAÇÃO HABITACIONAL DO EXÉRCITO - FHE
ASSOCIAÇÃO DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO - POUPEX

FHE

POUPEX

SUMÁRIO

Sobre este Relatório	6	Destaques de 2012	28
Mensagem do Presidente	8	Governança Corporativa	32
Mensagem da Diretoria Colegiada	10	Comitês Internos.....	34
Perfil da FHE e da POUPEX	14	Controles Internos	36
Vinculação ao Exército Brasileiro	16	Gestão de Riscos	37
Missão, Visão e Valores.....	17	Ouvidoria.....	38
Força de Trabalho	18	Qualidade de Vida dos Clientes.....	40
Produtos e Serviços	20	Poupança POUPEX e Poupança POUPEX Salário	42
Parceiros.....	22	Financiamento Imobiliário	44
Rede de Atendimento	24	Financiamento Imobiliário POUPEX.....	46
Principais Números	26	Financiamento Imobiliário FHE	48
		Crédito Pessoal.....	50

Consórcios	54
Seguros	56
Empreendimentos Habitacionais	60
Relacionamento com o Cliente	66
Qualidade de Vida dos Empregados	68
Capacitação Profissional	70
Benefícios	70
Segurança e Saúde no Trabalho	71
Jovens Talentos	71
Qualidade de Vida da Comunidade	72
Seguros Gratuitos.....	72

Apoios Sociais	74
Apoios à Educação	80
Apoios ao Esporte	84
Apoios à Cultura	86
Marketing E Comunicação	90
Campanhas Publicitárias	90
Informativo <i>Conquista</i>	90
Calendário Institucional.....	90
Internet	92
Ficha Técnica.....	94

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Qualidade de vida é o negócio da FHE e da POUPEX. Por esse motivo, o Relatório 2012 destaca as ações implementadas para proporcionar melhores condições de vida às pessoas ligadas às duas instituições. O leitor vai conhecer as iniciativas realizadas em prol dos clientes, da comunidade e do público interno.

Nesse contexto, são abordados o desempenho dos produtos e serviços, os projetos de responsabilidade social e os benefícios oferecidos aos empregados, além dos resultados financeiros.

O relatório apresenta a Missão, a Visão e os Valores institucionais. Trata, especialmente, da Governança Corporativa e de seus órgãos de assessoramento e controle. Os Canais de Relacionamento com os Clientes estão em capítulo especial, bem como o Marketing e a Comunicação.

Na capa, consta a foto do Residencial Portal das Américas, situado no Recreio dos Bandeirantes, no Rio de Janeiro (RJ), cujas unidades foram entregues em 2012, garantindo mais qualidade de vida a 113 clientes e a suas famílias.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em um ano com mudanças significativas na economia brasileira, a FHE e a POUPEX mantiveram seu compromisso de proporcionar qualidade de vida aos clientes. Milhares de imóveis foram adquiridos por meio de nossas linhas de financiamento e de consórcio. A alta confiança na Poupança POUPEX resultou em expressiva captação líquida, com incremento de 12,8% no saldo total dos depósitos em relação a 2011, possibilitando a concessão de mais recursos para o crédito imobiliário.

As decisões tomadas pela Diretoria Colegiada e a atuação dos empregados foram fundamentais para a obtenção desses resultados. As ações implementadas em 2012 para viabilizar a conquista de um imóvel aos militares e aos demais associados permitiram que mais de 10 mil famílias realizassem esse sonho por intermédio de nossas várias linhas de crédito. Isso só foi possível devido à concessão de R\$ 465,2 milhões em financiamentos, novo recorde anual da FHE e da POUPEX.

Com a preocupação constante de atender às reais necessidades dos clientes, estendemos o Programa Casa Própria (PROCAP) aos militares da Marinha e da Aeronáutica, que poderão aproveitar as excelentes condições e fazer um ótimo negócio. Tendo em vista os resultados da Pesquisa de Demanda por Moradia realizada com 19 mil militares, a FHE adquiriu terrenos na Paraíba,

no Rio de Janeiro e no Distrito Federal, onde serão construídos empreendimentos nos próximos anos.

A aquisição de imóveis por meio do Consórcio Nacional POUPEX também foi significativa. Essa modalidade representa 76% da carteira de consorciados e a cada ano firma-se como uma boa opção para aqueles que planejam a compra da casa própria, com taxas de administração bem abaixo das praticadas no mercado, grupos equilibrados e alto índice de contemplação.

Nossos clientes foram beneficiados ainda pela redução dos juros no empréstimo pessoal. Dessa forma, os interessados puderam resolver, com mais economia, suas necessidades emergenciais na busca da estabilidade para as finanças.

O Fundo de Apoio à Moradia (FAM) mereceu atenção especial da Diretoria Colegiada. Consultorias especializadas em métodos atuariais constataram a necessidade de atualização dos prêmios cobrados no seguro de vida para assegurar o equilíbrio financeiro do produto. A fim de que isso pudesse ocorrer, nova apólice foi criada, agora com outra seguradora líder, a BB/MAPFRE. Considerando a manutenção das coberturas securitárias e a ótima relação entre o que se paga e os benefícios oferecidos, a adesão foi excelente.

A FHE e a POUPEX continuaram a investir recursos em patrocínios e apoios, priorizando as Organizações Militares e as iniciativas voltadas para a educação e o esporte. Nesse sentido, ampliaram o montante destinado às creches para filhos de militares e para instituições filantrópicas. A cultura foi também contemplada, particularmente em projeto destinado à formação de músicos em comunidade carente do Distrito Federal.

Para o futuro, fica a certeza de permanecer convergindo todos os esforços no sentido de promover a qualidade de vida dos clientes, de forma a tornar a FHE e a POUPEX as parceiras ideais para a realização dos projetos de nossos associados.

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



MENSAGEM DA DIRETORIA COLEGIADA

O ano de 2012 foi marcado por um grande desafio: a criação de outra apólice do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), atitude assertiva tomada pela Diretoria Colegiada para preservar os interesses de todos os participantes do produto.

Os associados ao FAM fazem parte de um seleto grupo que dispõe de benefícios muito especiais, particularmente pelo fato de permanecerem com as mesmas coberturas de quando aderiram à apólice, não havendo o reenquadramento por idade.

Conhecendo a nossa função social, principalmente no tocante a facilitar a compra da casa própria, reduzimos as taxas de juros e ampliamos o prazo de pagamento e o valor de financiamento em linhas de crédito imobiliário e também no empréstimo pessoal.

Os resultados alcançados no período comprovam o atendimento aos anseios dos clientes e a dedicação dos empregados no cumprimento da missão de proporcionar qualidade de vida àqueles que nos procuram.

Como visão de futuro, esperamos ser as parceiras preferenciais das Forças Armadas, agindo sempre com competência, eficiência e transparência para superar as expectativas dos associados, que depositam confiança na FHE e na POUPEX para realizar o que almejam.

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 Crédito Imobiliário

José de Castro Neves Soares

Diretor Administrativo

Gen Bda R1 Claudio Rogerio Pinto

Diretor de Habitação

Gen Div R1 José Ricardo Kümmel

Diretor de Produtos

Gen Div R1 Carlos Henrique Carvalho Primo

Secretário Executivo

Gen Div R1 Paulo Kazunori Komatsu



MENSAGEM DA DIRETORIA COLEGIADA

Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

Vice-Presidente

"Participar da condução da FHE e da POUPEX é assumir uma grande responsabilidade perante o Exército Brasileiro, que nos delegou como missão principal facilitar o acesso à casa própria aos militares.

É com esse propósito, e tendo como foco a qualidade de vida, que direcionamos nossas ações aos mais de 1,4 milhão de clientes, aos 1,26 mil empregados e à comunidade. Quando se trabalha de forma compartilhada, vigilante e dedicada, fica muito mais fácil cumprir esse objetivo. Nossa organização conta com profissionais competentes, o que colabora para a tomada de decisões."



Conheça melhor os Diretores da FHE e da POUPEX e saiba como cada área trabalha em prol da qualidade de vida dos clientes, dos empregados e da comunidade.



Jairo Alves dos Santos

"Administrar os recursos financeiros da FHE e da POUPEX é um desafio e, ao mesmo tempo, uma satisfação, pois vejo, a cada ano, que os resultados refletem o crescimento no atendimento aos clientes, permitindo a realização de sonhos. Zelar pelo patrimônio de nossas instituições é também cuidar dos associados."



José de Castro Neves Soares

"Buscamos oferecer as melhores condições no financiamento imobiliário, a fim de permitir a conquista de um imóvel pelos associados, em especial o público militar. Nesse sentido, acompanhamos, dia a dia, a evolução do mercado de crédito imobiliário, avaliando permanentemente nossos programas habitacionais."



**Gen Bda R1
Claudio Rogerio Pinto**

"Os recursos humanos de uma organização são o seu principal ativo, pois os empregados é que fazem o negócio acontecer, contribuindo para a construção da imagem positiva da instituição. Por isso, oferecemos as melhores condições de trabalho, em ótimo clima organizacional, visando à qualidade de vida do público interno."



**Gen Div R1
José Ricardo Kümmel**

"Promover a construção de empreendimentos em locais de interesse dos clientes, com as melhores condições de preço, é o objetivo da Diretoria de Habitação da FHE e da POUPEX. É muito prazeroso entregar as unidades habitacionais viabilizadas por nossas instituições, pois qualidade de vida é também ter um imóvel para morar."



**Gen Div R1
Carlos Henrique Carvalho Primo**

"A FHE disponibiliza vários produtos, como consórcio, empréstimo pessoal, financiamento imobiliário, plano odontológico, seguro de vida e de automóvel – o que nos faz ter a certeza de que oferecemos segurança, comodidade e conforto aos clientes. Queremos ser as parceiras preferenciais de cada associado e estamos trabalhando para isso."

PERFIL DA FHE E DA POUPEX

Há 31 anos, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) e a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX atuam no mercado com a finalidade social de proporcionar qualidade de vida aos clientes, principalmente o acesso à casa própria, em particular aos militares do Exército, público preferencial.

Criada pela Lei n.º 6.855, de 1980, a FHE tem personalidade jurídica de direito privado e é supervisionada pelo Comando do Exército. Por não contar com recursos públicos para cumprir a sua missão, tem a APE/POUPEX como captadora de recursos no mercado. Os valores depositados na Poupança POUPEX são utilizados para financiar a compra ou a construção de imóveis aos associados, em condições especiais.

A Fundação tem como beneficiários os militares da ativa, os inativos e os servidores civis das Forças Armadas e seus pensionistas, dirigentes e os empregados da FHE e da POUPEX, funcionários do Banco do Brasil e conveniados. Possui, além das linhas de crédito imobiliário, produtos nos ramos de consórcio, empréstimo pessoal, financiamento para aquisição de eletroeletrônicos, plano odontológico e seguros diversos.

A POUPEX direciona suas atividades para o público em geral. Em dezembro de 2012, contava com mais de 1,46 milhão de poupadores e R\$ 3,3 bilhões depositados na Poupança POUPEX. Disponibiliza ainda várias modalidades de crédito imobiliário, inclusive para a compra de material de construção, e possui parcerias para a edificação de empreendimentos em vários locais do Brasil.

Em todo o país, cerca de 85 mil clientes realizaram o sonho de morar em imóvel próprio por meio da FHE e da POUPEX, que, nos últimos anos, alcançaram sucessivos recordes na liberação de financiamentos.

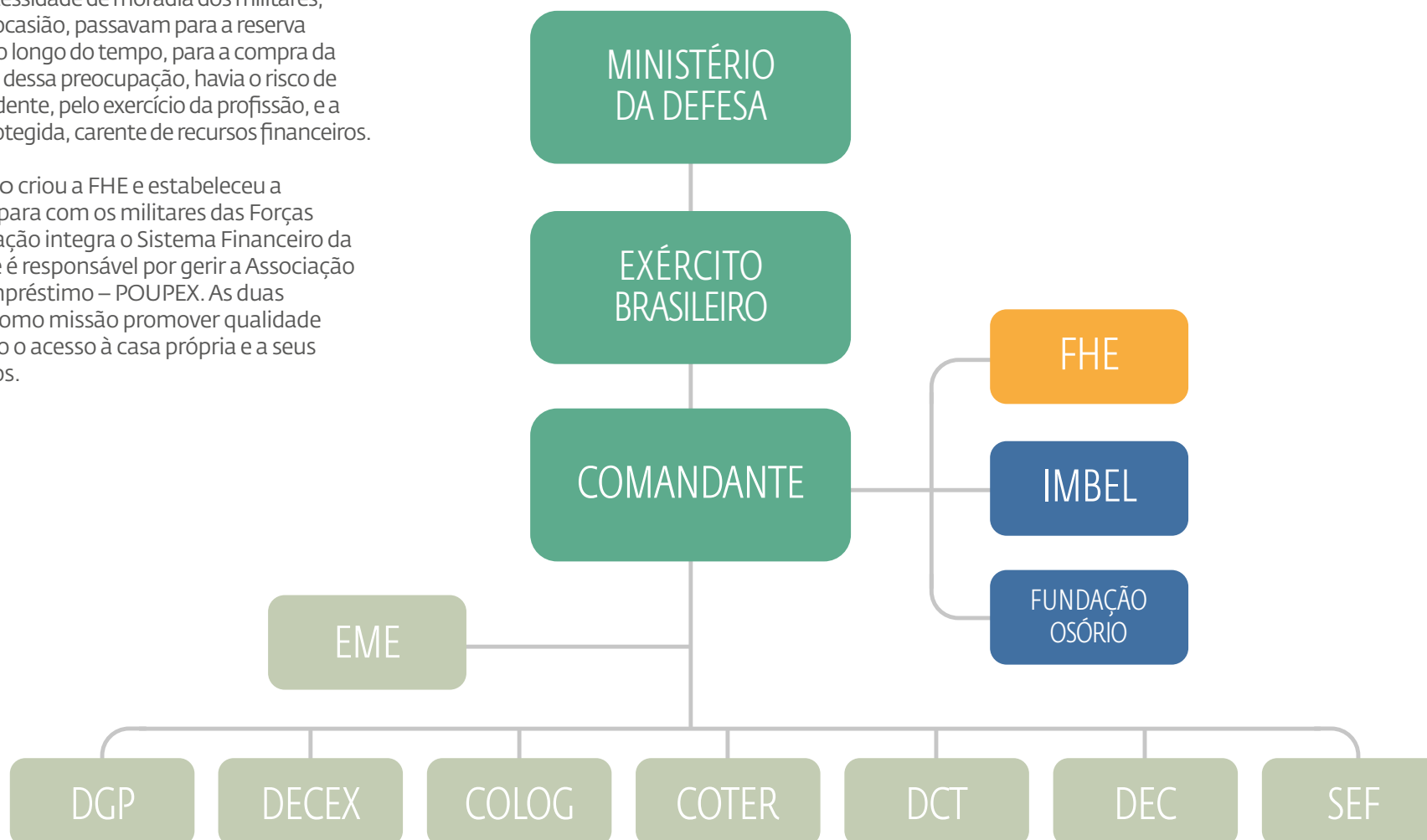
São instituições socialmente responsáveis, pois concedem patrocínios e apoios sociais, esportivos e culturais. Na área educacional, colaboram na manutenção de várias instituições filantrópicas, em particular creches para filhos de militares e de servidores civis de menor poder aquisitivo do Exército Brasileiro.



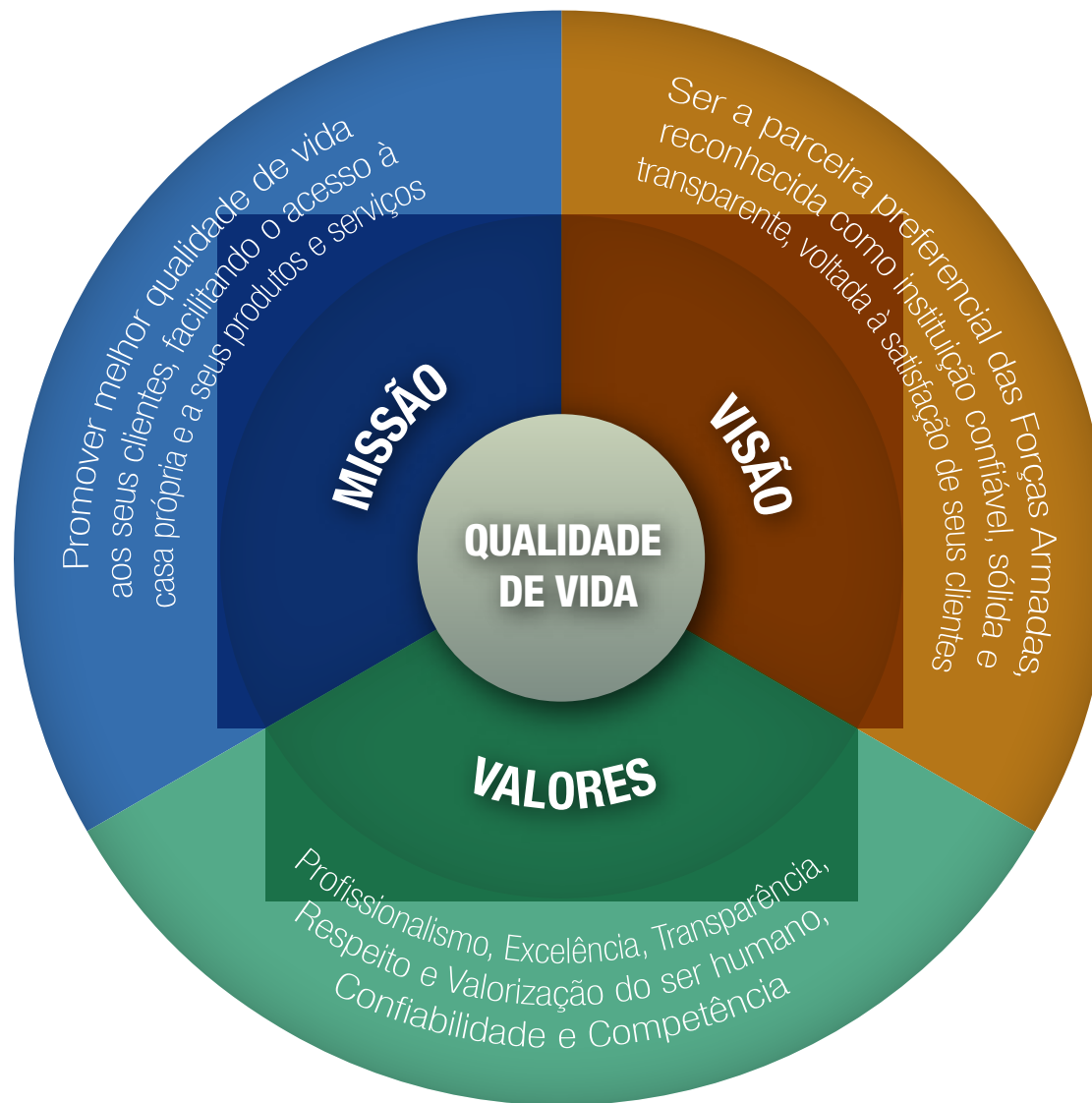
VINCULAÇÃO AO EXÉRCITO BRASILEIRO

A Fundação Habitacional do Exército foi criada em 1980 para atender à necessidade de moradia dos militares, haja vista que, na ocasião, passavam para a reserva sem se preparar, ao longo do tempo, para a compra da casa própria. Além dessa preocupação, havia o risco de acontecer um incidente, pelo exercício da profissão, e a família ficar desprotegida, carente de recursos financeiros.

A Lei n.º 6.855/1980 criou a FHE e estabeleceu a sua função social para com os militares das Forças Armadas. A Fundação integra o Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e é responsável por gerir a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX. As duas instituições têm como missão promover qualidade de vida, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos e serviços.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

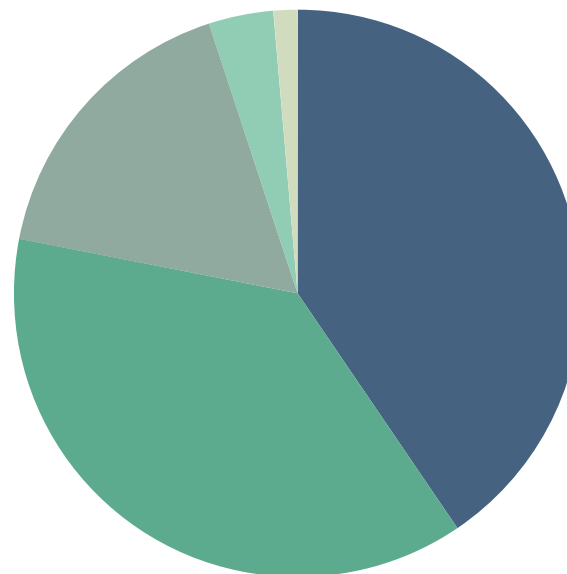
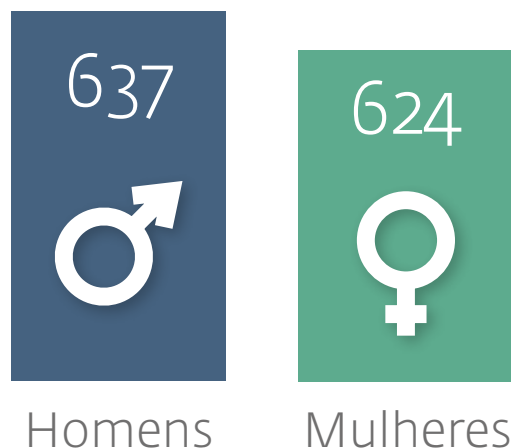


FORÇA DE TRABALHO

Em dezembro de 2012, a FHE contava com 8 empregados e a POUPEX com 1.253, além de 66 estagiários e 42 jovens aprendizes.

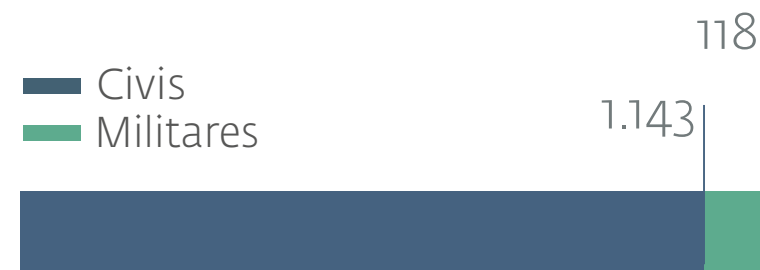
Investir no desenvolvimento e no bem-estar dos profissionais faz parte das premissas da organização, que valoriza aqueles que contribuem para o sucesso institucional. O capítulo Qualidade de Vida dos Empregados apresenta as ações em benefício do capital humano.

Conheça os principais indicadores do perfil da força de trabalho:



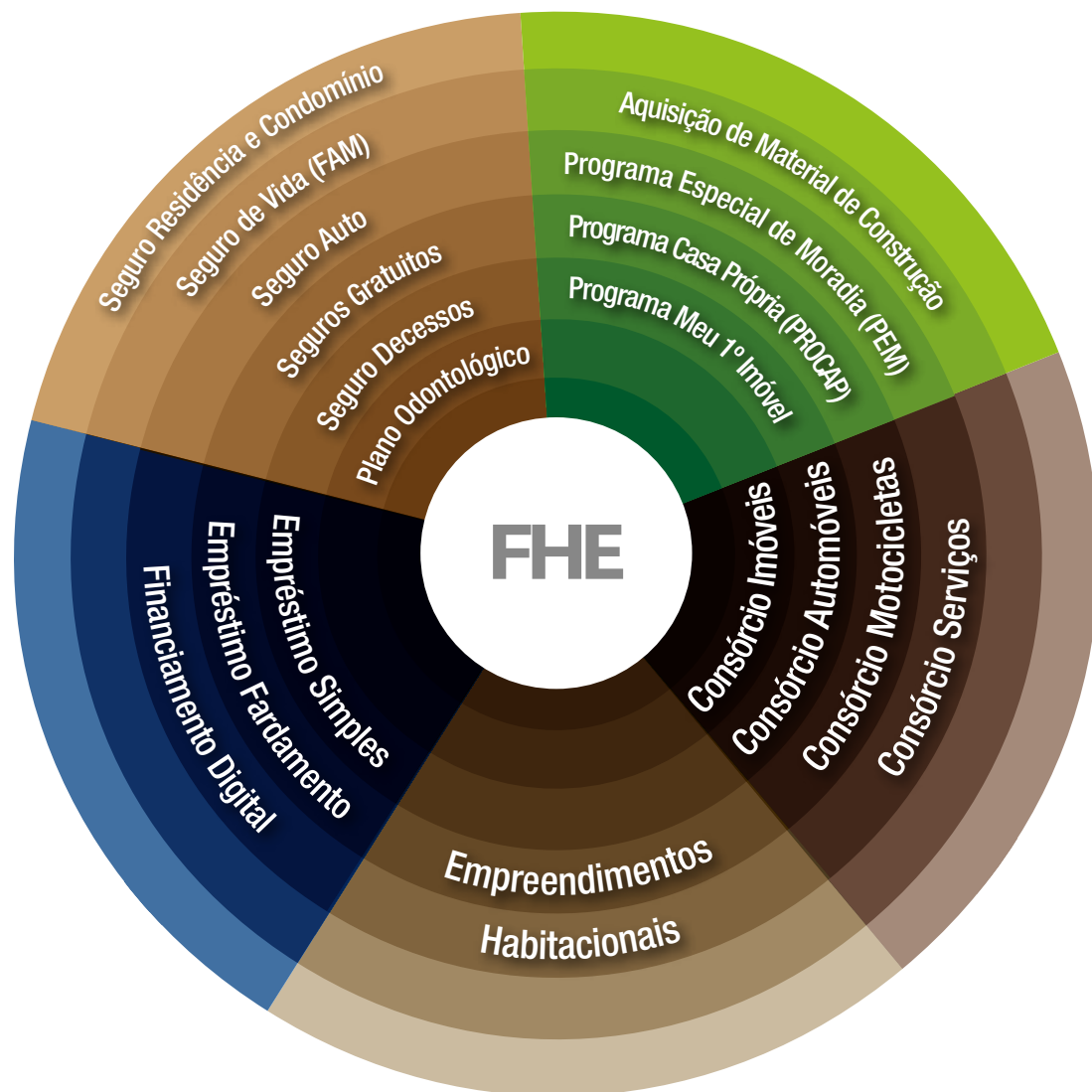
ESCOLARIDADE

- mestrado ou doutorado 4%
- pós-graduação 17%
- nível superior 40%
- nível médio 38%
- nível fundamental 1%

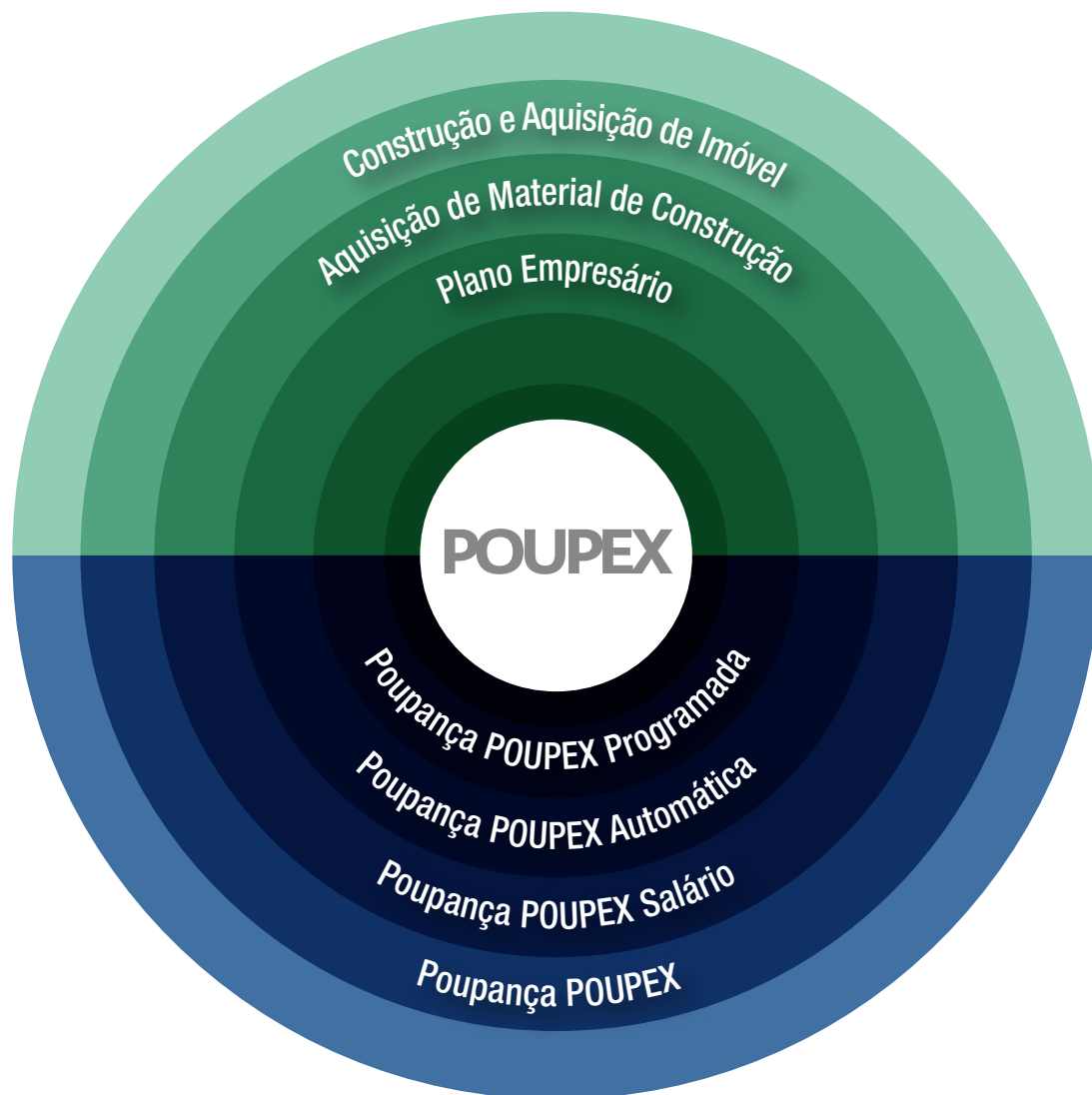




PRODUTOS E SERVIÇOS



Possui diversificado portfólio de produtos, privilegiando as linhas de financiamento imobiliário criadas especialmente para os militares. Disponibiliza também modalidades de consórcio, empréstimo pessoal e seguros. Promove a construção de empreendimentos em locais de maior demanda do público preferencial. Destaca-se o Fundo de Apoio à Moradia (FAM), que possibilita a formação de poupança destinada à compra da casa própria e oferece seguro de vida com amplas coberturas, garantindo a proteção da família militar.



Atua no mercado com o público em geral por meio do oferecimento de várias modalidades de poupança, inclusive para depósito do salário, com débito automático para a conta-corrente. Disponibiliza crédito imobiliário visando à construção e à aquisição de imóvel residencial ou comercial, novo ou usado, e destinado à compra de material de construção. Essa última linha de financiamento permite também a aquisição de armários modulados.

PARCEIROS

A FHE e a POUPEX firmaram parceria com algumas empresas para oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes. A Fundação Habitacional do Exército é a estipulante da carteira de seguros, intermediando a contratação das apólices entre as seguradoras e os clientes. Nessa posição, a FHE busca, sempre, as melhores condições para os associados.

No seguro de vida do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), a FHE trabalha com grupo de seguradoras constituído pela BB/MAPFRE (líder), Bradesco, Allianz e Aliança do Brasil. No Seguro Auto, com a Generali, HDI, Itaú Seguros e MAPFRE. O Seguro Decessos – Assistência Funeral é oferecido em conjunto com a MAPFRE. A Bradesco Dental é a parceira no Plano Odontológico. O seguro habitacional dos financiamentos imobiliários é de responsabilidade da Tokyo Marine.

Para viabilizar ações habitacionais em 2012, a FHE e a POUPEX atuaram com a Dom Bosco Empreendimentos Imobiliários no Península Lazer & Urbanismo; e no Via Azaleas, com a Via Engenharia. Esses condomínios estão situados em Águas Claras (DF). No Residencial Portal das Américas, no Recreio dos Bandeirantes, Rio de Janeiro (RJ), a edificação ficou a cargo da Lopez Marinho Engenharia e Construções LTDA.

Para captar os recursos em poupança, a POUPEX possui convênio com o Banco do Brasil, que disponibiliza extensa rede de atendimento e seus serviços aos poupadores.

“ Atuar em parceria com a FHE no seguro de vida do FAM é um privilégio, por se tratar da maior carteira de seguros de vida do país.”

Sérgio Wagner Marins Barbosa,
Diretor de Negócios – Riscos de Pessoas
da BB/MAPFRE



Assinatura de contrato entre a FHE e a
BB/MAPFRE – nova apólice do FAM

REDE DE ATENDIMENTO

Em 2012, a FHE e a POUPEX deram prosseguimento ao estudo sobre os Pontos de Atendimento (PAs), que observou, entre outros fatores, a localização, o público-alvo e o número de empregados de cada Unidade, tendo como diretriz principal oferecer conforto e comodidade aos clientes, considerando o custo-benefício. Como resultado desse trabalho, alguns PAs foram reestruturados e outros desativados e no fim do ano contavam com 89 representações, entre Agências, Escritórios, Postos e Pontos Fixos (gráfico).

A capilaridade é uma das qualidades da organização, que precisa estar próxima dos clientes, em especial do público preferencial, os militares. Dessa forma, a FHE e a POUPEX se fazem presentes também em regiões de fronteira, nas quais as Forças Armadas se instalam estrategicamente para garantir a soberania nacional. O atendimento é feito por equipes dos Pontos Móveis, que se deslocam para as Organizações Militares (OMs) em datas e horários previamente agendados com os respectivos comandantes.

O acesso à Poupança POUPEX é facilitado por meio da parceria com o Banco do Brasil, que permite aos associados movimentarem suas contas e utilizar vários serviços em 45 mil terminais de autoatendimento e em cerca de 5 mil agências bancárias no território nacional e no exterior.

Como canais de comunicação, os associados contam ainda com o Centro de Relacionamento com o Cliente, a Ouvidoria e os sites fhe.org.br e poupex.com.br.

AGÊNCIA POUPEX

Unidade especializada em crédito imobiliário. Seu efetivo varia em função da demanda de atendimento na localidade. Está situada em área comercial de intenso movimento e fácil acesso.

ESCRITÓRIO REGIONAL

Maior unidade de atendimento. Em geral, funciona dentro ou perto de uma OM.

POSTO DE ATENDIMENTO

Geralmente, funciona em uma Organização Militar.

PONTO FIXO

Atua em locais de grande fluxo de público-alvo da FHE, como hospitais militares e outras unidades das Forças Armadas.

AGÊNCIA
POUPEX 4

ESCRITÓRIO
REGIONAL 24

POSTO DE
ATENDIMENTO 32

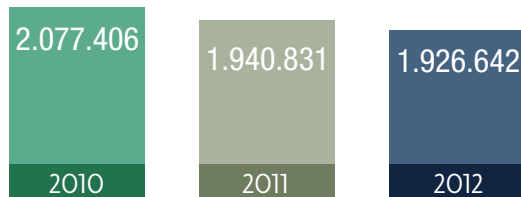
PONTO
FIXO 29



PRINCIPAIS NÚMEROS



Operações de Crédito
(R\$ mil)



Ativo Total
(R\$ mil)

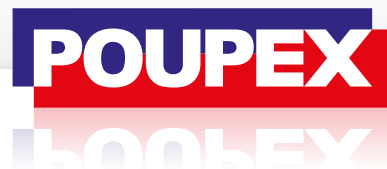


Resultado
(R\$ mil)

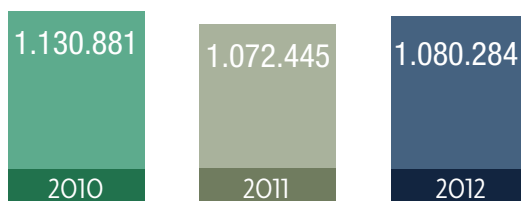


Patrimônio Social
(R\$ mil)

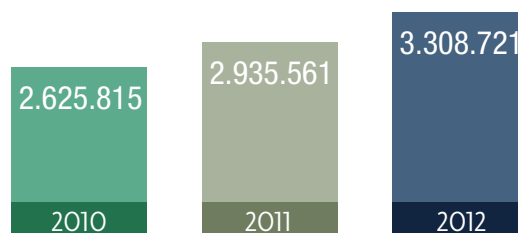




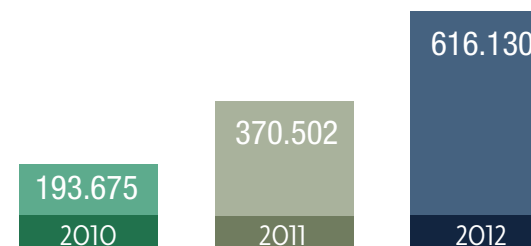
Operações de Crédito
(R\$ mil)



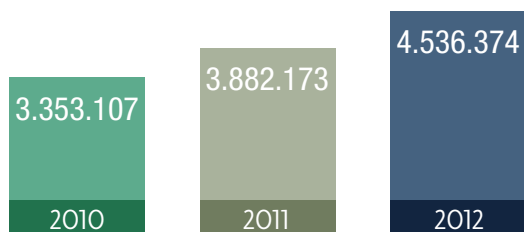
Saldo em Poupança
(R\$ mil)



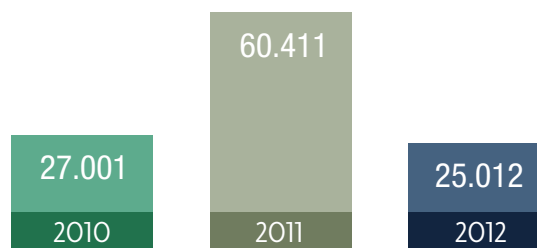
Depósitos Especiais
(R\$ mil)



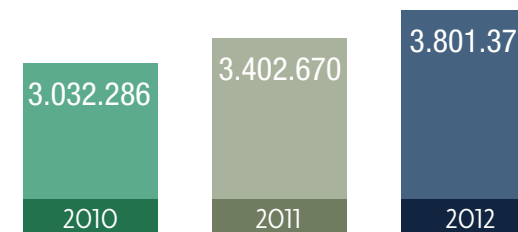
Ativo Total
(R\$ mil)



Resultado
(R\$ mil)



Patrimônio Social
(R\$ mil)



O resultado da POUPEX foi diretamente impactado pela redução da taxa Selic.

DESTAQUES DE 2012

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Recorde de financiamentos

A FHE e a POUPEX concederam R\$ 465,2 milhões em financiamentos — novo recorde que possibilitou o incremento de 15,8% em relação ao ano anterior —, permitindo a compra, a construção e a reforma/ampliação de imóveis para milhares de clientes. Desse montante, a POUPEX liberou R\$ 261,7 milhões e a FHE, R\$ 203,5 milhões.

Melhores condições

Ao longo do ano, a FHE e a POUPEX implementaram várias mudanças nas linhas de financiamento imobiliário: redução de juros, ampliação do prazo de pagamento e do valor máximo do imóvel e inclusão dos militares da Marinha e da Aeronáutica e de seus pensionistas participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) no Programa Casa Própria (PROCAP).

Mais financiamentos para aquisição de material de construção

O Financiamento para Aquisição de Material de Construção foi a modalidade mais procurada na POUPEX em 2012, totalizando R\$ 194,6 milhões. Na FHE, com R\$ 85,1 milhões, o produto ganhou novo impulso com o lançamento, em julho, de linha especial de financiamento destinada aos militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM).

HABITAÇÃO

Entrega e comercialização de empreendimentos habitacionais

Em 2012, foram entregues aos compradores 113 unidades do empreendimento Portal das Américas, no Rio de Janeiro (RJ), e comercializados alguns apartamentos do Residencial Via Azaleas.

Aquisição de terrenos

Considerando o resultado da Pesquisa de Demanda por Moradia realizada pela FHE com 19 mil militares, foram adquiridos oito terrenos em Samambaia (DF), um na Freguesia de Jacarepaguá, no Rio de Janeiro (RJ), e um no bairro de Tambauzinho, em João Pessoa (PB). Para 2013, foram alocados recursos orçamentários para a compra de terrenos em Juiz de Fora (MG), João Pessoa (PB), Fortaleza (CE), Campo Grande (MS) e Curitiba (PR).



Clientes assinam contrato de financiamento
do Península Lazer & Urbanismo

DESTAQUES DE 2012

OUTROS DESTAQUES

Nova apólice do Fundo de Apoio à Moradia (FAM)

Em setembro de 2012, a FHE assinou contrato com grupo de seguradoras para viabilizar aos participantes do FAM nova apólice de seguro de vida visando a garantir a manutenção das excelentes coberturas. A ação foi necessária para assegurar o equilíbrio financeiro do produto e os benefícios oferecidos aos clientes.

FAM completa 25 anos

Criado em 1987 para auxiliar o militar na aquisição de imóvel residencial, ao permitir a formação de uma poupança a longo prazo, e garantir a tranquilidade da família, por meio de seguro de vida com amplas coberturas. Desde o lançamento do FAM, foram pagas 33.334 indenizações, totalizando R\$ 2,372 bilhões.

Crédito pessoal mais barato

A FHE, por duas vezes no ano, reduziu os juros do Empréstimo Simples, praticando taxas menores aos participantes do FAM para auxiliar os associados na solução de problemas emergenciais.

Projeto Inovação e Melhoria de Processos

Finalizado em março, o projeto possibilitou a implementação de melhorias internas com reflexos positivos para a FHE e a POUPEX e, conseqüentemente, para os clientes. Contou com a efetiva participação dos empregados da Sede e dos Pontos de Atendimento.

Visita do Alto Comando do Exército

Os Oficiais-Generais que compõem o Alto Comando do Exército Brasileiro e alguns Generais-de-Divisão e de Brigada estiveram na Sede da FHE e da POUPEX em maio. No encontro com a Diretoria, foram apresentados o desempenho dos produtos e serviços, os programas habitacionais e os empreendimentos concluídos e a serem construídos para os militares.

Palestras institucionais

Ao longo de 2012, integrantes do Estado-Maior do Exército e dos Órgãos de Direção Setorial conheceram melhor a FHE e a POUPEX, por meio de apresentações conduzidas pela Diretoria. O ciclo de palestras foi direcionado a Organizações Militares de Brasília e de alguns estados e alcançou mais de 5 mil pessoas, entre Oficiais e Praças.

Concertos em homenagem às Forças Armadas

O pianista Arthur Moreira Lima se apresentou em recitais patrocinados pela FHE em homenagem a cada Força Armada por ocasião de suas datas magnas: em agosto, na Escola de Comando e Estado-Maior do Exército (ECEME), no Rio de Janeiro (RJ), para celebrar o Dia do Soldado; em setembro, no Clube de Aeronáutica do Rio de Janeiro, em comemoração ao Dia do Aviador; e em dezembro, na Escola Naval, também na capital fluminense, pelo Dia do Marinheiro. Os concertos integraram o projeto *Um piano pela estrada*.



Visita do Alto Comando do Exército
Da esquerda para a direita, Gen Ex Adriano,
Gen Ex Arantes, Gen Ex Enzo, Gen Ex Eron e Gen Ex Vilela

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Na FHE e na POUPEX, a Governança Corporativa é representada pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Colegiada.

A organização vem aprimorando as práticas de Governança Corporativa, por meio de melhorias implementadas em seus processos, otimizando o desempenho e facilitando o alcance dos objetivos estratégicos.

Em 2012, destaca-se o fortalecimento do Sistema de Controles Internos – composto pela Auditoria Interna, Consultoria Técnica e de Planejamento, Coordenadoria de Riscos e Controles Internos e Ouvidoria –, que contribuiu para subsidiar o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada com informações e análises importantes para a tomada de decisões.

Nesse contexto, a área de Ambientes e Inteligência Competitiva foi estratégica. Sua função é analisar os ambientes interno e externo, considerando a coleta de

informações e o acompanhamento sistemático das tendências e práticas do mercado, além de prospectar oportunidades de negócio e vantagens competitivas.

Ao adotar boas práticas de Governança Corporativa, a FHE e a POUPEX demonstram seu comprometimento com a transparência, a prestação de contas, a eficiência e a responsabilidade social. Em função da natureza de suas atividades, cumprem com rigor as normas estabelecidas pelos órgãos fiscalizadores, por meio de controles internos e pelo gerenciamento dos possíveis riscos em toda a organização.

A atuação dos diversos órgãos que compõem a Governança para a melhoria e o aperfeiçoamento dos processos operacionais ocorre de forma proativa, por intermédio da construção de diretrizes e políticas, e da orientação das gerências diretamente envolvidas com a gestão de riscos, permitindo ambiente de controle eficiente e eficaz, alinhando os objetivos da organização aos interesses dos clientes e da sociedade.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Gen Ex Gilberto Arantes Barbosa (até 27/8/2012)

Gen Ex Araken de Albuquerque (a partir de 27/8/2012)

Vice-Presidente

Gen Ex R1 Eron Carlos Marques

Secretário

Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

Representante do Banco do Brasil S/A

Marco Túlio Moraes da Costa (até 18/6/2012)

Nelson Gonçalves do Nascimento (a partir de 18/6/2012)

Membros indicados pelo Comandante do Exército

Jorge Lúcio Andrade de Castro

Gen Bda Wagner Oliveira Gonçalves (até 30/1/2012)

Gen Bda Lauro Luis Pires da Silva (a partir de 30/1/2012)

Gen Div Paulo Kazunori Komatsu (até 6/3/2012)

Gen Bda Tarciso Alves da Rocha (a partir de 6/3/2012)



Gen Ex Eron (E), Gen Ex Araken (C) e
Gen Div Lamellas (D)

COMITÊS INTERNOS

Cinco comitês auxiliam o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada na tomada de decisões, oferecendo suporte técnico, com estudos e pareceres sobre assuntos específicos, contribuindo também para aperfeiçoar, monitorar e controlar as práticas de governança.

AUDITORIA

O Comitê de Auditoria (COAUD) avalia os demonstrativos financeiros e os relatórios das auditorias interna e externa, bem como assessoria o Conselho de Administração (CA) na aprovação e no acompanhamento das diretrizes estratégicas. Periodicamente, apresenta ao CA relatório sobre o desenvolvimento das atividades da FHE e da POUPEX, em reunião realizada com a presença da Diretoria Colegiada.

APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Cabe ao Comitê de Aplicações Financeiras (COAFI) avaliar e selecionar as melhores opções para a aplicação dos recursos financeiros da FHE e da POUPEX. Para isso, os seus integrantes acompanham o comportamento do mercado para recomendar, com isenção e transparência, a alocação das verbas destinadas a essa finalidade, observando a segurança, a liquidez e a rentabilidade.

ORÇAMENTO

O Comitê de Orçamento (COMOR) tem como função assessorar a Diretoria Colegiada no acompanhamento da execução orçamentária e na apresentação de propostas alinhadas ao planejamento estratégico que contribuam para o alcance dos resultados almejados.

DESEMPENHO DE VENDAS

O Comitê de Análise e Desempenho de Vendas (CADEV) constitui-se em órgão de assessoramento à Diretoria Colegiada no tocante ao estabelecimento de metas de venda dos produtos e serviços, e ao acompanhamento do desempenho de vendas.

ÉTICA

O Comitê de Ética visa a zelar pela obediência, observância e atualidade dos preceitos estabelecidos no Código de Ética da FHE e da POUPEX. Cabe ainda a esse órgão determinar as ações para divulgar o referido código, de forma que os empregados atuem com transparência e eficiência e busquem a otimização dos resultados e a satisfação daqueles que se relacionam com a organização.



Reunião do Comitê de Orçamento

CONTROLES INTERNOS

Na FHE e na POUPEX, os controles internos são exercidos diariamente pelas Unidades da organização, que observam o cumprimento das atividades estabelecidas e são acompanhadas pelo Sistema de Controles Internos, composto pela Auditoria Interna, Consultoria Técnica e de Planejamento, Coordenadoria de Riscos e Controles Internos, e Ouvidoria.

O trabalho do Sistema de Controles Internos é registrado em relatórios específicos e submetido à apreciação e à aprovação dos colegiados, em obediência ao que está previsto no Estatuto da POUPEX, permitindo à Governança Corporativa adotar, tempestivamente, as medidas saneadoras julgadas necessárias.

POLÍTICA DE CONTROLES

A Política de Controles Internos tem como objetivo assegurar o desempenho dos processos em todos os níveis e garantir a efetividade e a consistência das informações financeiras, operacionais e gerenciais, em conformidade com a natureza, a complexidade e o risco das operações realizadas.

GESTÃO EMPRESARIAL

Para permitir o controle interno e o nivelamento de informações para toda a organização, a POUPEX adquiriu sistema de ERP (*Enterprise Resource Planning*). A ferramenta permite a gestão integrada das instituições com uniformidade do conhecimento dos dados gerenciais e de seus resultados.

INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL

O Sistema de *Business Intelligence* (BI) passou por atualização, com avanços na qualidade e precisão da informação, facilitando seu uso pelos gestores. A ferramenta possibilita a coleta de dados gerenciais contidos nos diversos sistemas de informação implementados na FHE e na POUPEX.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Com a finalidade de assegurar a continuidade dos seus negócios e que as informações gerenciais fiquem a salvo e possam ser acessadas remotamente em caso de incidentes, a FHE e a POUPEX celebraram contrato com o Exército Brasileiro para o armazenamento de dados e servidores de aplicativos com a mesma configuração dos equipamentos da Sede.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para o aprimoramento de processos, políticas e projetos na área de Tecnologia da Informação, a FHE e a POUPEX prospectaram, em 2012, as melhores práticas para monitorar e controlar solicitações, questões técnicas e riscos. A implementação dessas iniciativas baseará a condução da Governança de Tecnologia da Informação.

GESTÃO DE RISCOS

Para mitigar os riscos, avaliando os processos internos e o mercado, a POUPEX, como integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), dispõe da Coordenadoria de Riscos e Controles Internos, Unidade vinculada à Vice-Presidência e que assessora a Diretoria Colegiada e o Conselho de Administração (CA).

Os procedimentos de monitoramento contínuo dos graus de exposição estão de acordo com as orientações do Banco Central e são consignados em Relatórios de Riscos apreciados pela Diretoria e aprovados pelo CA. Esse material está disponível no site da POUPEX – poupex.com.br. Destacam-se, a seguir, os riscos monitorados pela organização.

CRÉDITO

Na POUPEX, o Risco de Crédito é avaliado pelo resultado da carteira de financiamento imobiliário. Mensalmente, realiza-se a verificação dos indicadores de desempenho e, de acordo com demanda da instituição, faz-se o acompanhamento dos recursos não direcionados e que são aplicados no mercado financeiro.

O Risco de Crédito é a possibilidade de ocorrência de perdas pelo não cumprimento, pelo tomador ou pela contraparte, das respectivas obrigações financeiras firmadas em contrato.

MERCADO

A exposição da POUPEX ao Risco de Mercado é reduzida em função da natureza da instituição, que é uma Associação de Poupança e Empréstimo, e por não operar com ativos de maior risco. Testes de estresse são executados mensalmente, conforme orientação do Banco Central.

O Risco de Mercado é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras em decorrência da flutuação dos valores de mercado e de posições alcançadas pela instituição.

LIQUIDEZ

É baixo o Risco de Liquidez da POUPEX, uma vez que possui grande volume de ativos com disponibilidade imediata. Tecnicamente, a POUPEX decidiu integrar o gerenciamento dos Riscos de Mercado e o de Liquidez, monitorando e acompanhando a flutuação de preços de ativos e passivos, bem como os níveis de liquidez.

Conceitualmente, o Risco de Liquidez refere-se à ocorrência de desequilíbrios entre pagamentos e recebimentos que afetam a capacidade de honrar as obrigações.

OPERACIONAL

Diante da possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos, a POUPEX adota a Abordagem do Indicador Básico, por atender aos requisitos já consagrados internacionalmente, e, em paralelo, observar as instruções normativas do Banco Central.

OUVIDORIA

Canal de comunicação direta entre a FHE e a POUPEX e seus clientes para a manifestação de sugestões, elogios, denúncias e reclamações de demandas não resolvidas pelas vias habituais de atendimento: Centro de Relacionamento com o Cliente, no telefone 0800 61 3040, e os Pontos de Atendimento da organização. Em 2012, foram registradas 696 demandas.

A Ouvidoria vem agindo proativamente em busca da opinião dos clientes a respeito dos produtos da FHE e da POUPEX. Em 2012, foi avaliada a satisfação dos mutuários dos Programas Meu 1º Imóvel e Casa Própria (PROCAP). Como resultado, 98% dos clientes disseram estar satisfeitos e que indicariam os produtos a terceiros.

Ao lado, alguns elogios registrados na Ouvidoria.



Faço questão de registrar a minha satisfação e o meu agradecimento pelo ótimo atendimento do Centro de Relacionamento com o Cliente. Os empregados demonstraram profissionalismo e boa vontade em atender."

Cliente de São Paulo (SP)

"Após o falecimento do meu esposo, ao acionar o Seguro Decessos – Assistência Funeral, fui surpreendida pela agilidade dos serviços prestados pela seguradora e funerária credenciada. Agradeço o apoio em momento tão difícil e destaco o ótimo atendimento da FHE."

Cliente de Manaus (AM)

"Sempre que procuro o Posto da FHE, sou muito bem atendido. Todos os colaboradores são prestativos, educados e demonstram interesse em ajudar os clientes, com muita eficiência. Parabéns pelos excelentes serviços prestados!"

Cliente de Teresina (PI)

"Gostaria de elogiar a atuação dos empregados da Agência do Setor Bancário Sul, em Brasília, que tiveram interesse em me ajudar e se preocuparam em esclarecer todas as minhas dúvidas. É muito difícil encontrar atendentes tão prestativos e educados, por isso faço questão de expressar a minha satisfação!"

Cliente de Brasília (DF)

“ Parabenizo a POUPEX
por contratar
colaboradores tão
capacitados. Estou
impressionado com
o atendimento de
primeira qualidade.”

Cliente do Rio Grande do Sul (RS)



QUALIDADE DE VIDA DOS CLIENTES

Para proporcionar qualidade de vida aos clientes, a FHE e a POUPEX disponibilizam várias modalidades de poupança, financiamento imobiliário, empréstimo pessoal, consórcio e seguros.

Apesar da mudança nas regras de remuneração da poupança, houve significativo incremento de recursos captados na Poupança POUPEX, o que possibilitou novo recorde na concessão de financiamentos imobiliários.

A FHE reduziu as taxas de juros, aumentou o prazo de pagamento e ampliou o valor máximo do imóvel em algumas linhas habitacionais. A grande novidade foi a inclusão dos militares da Marinha e da Aeronáutica no Programa Casa Própria (PROCAP), que tem excelentes condições para a compra e a construção de imóveis. A exemplo do que já ocorre no Programa Meu 1º Imóvel, em dezembro, a Diretoria permitiu aos interessados no PROCAP incorporar ao valor do financiamento as despesas com o pagamento do Imposto de Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) e com as taxas cartorárias. A Fundação lançou linha de crédito especial para aquisição de material de construção destinada a militares das Forças Armadas participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM).

Na POUPEX, o destaque foi a modalidade para aquisição de material de construção, com a liberação de R\$ 194,6 milhões.

Com todas essas medidas, o valor total de financiamentos concedidos alcançou R\$ 465,2 milhões, destinados a 10 mil famílias. Dos contratos

firmados pela Fundação Habitacional do Exército com militares, 68% foram com Praças das Forças Armadas.

Em 2012, a FHE entregou 113 unidades do Residencial Portal das Américas, no Recreio dos Bandeirantes, no Rio de Janeiro (RJ), e de 2009 até dezembro de 2012, a Fundação comercializou 88 imóveis do empreendimento Península Lazer & Urbanismo, em Águas Claras (DF), sendo 67% vendidos para militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

Os juros também foram reduzidos no Empréstimo Simples para atender às demandas emergenciais dos clientes. Aproximadamente R\$ 1,14 bilhão foram concedidos em crédito pessoal.

O FAM foi revitalizado para manter o equilíbrio financeiro da apólice e continuar oferecendo as mesmas coberturas com excelente relação entre o prêmio e o capital segurado.

A média de crescimento do Consórcio Nacional POUPEX foi mantida, registrando 11% a mais de cotas comercializadas em relação a 2011.

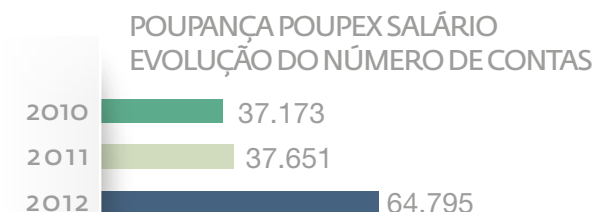
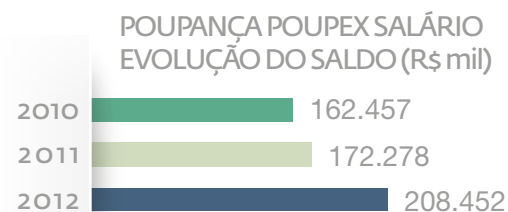
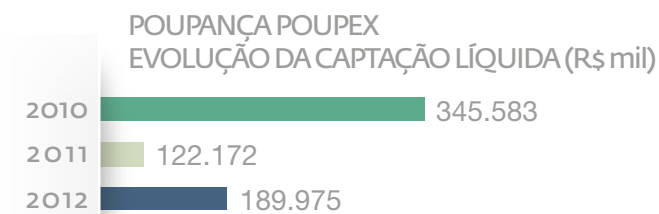
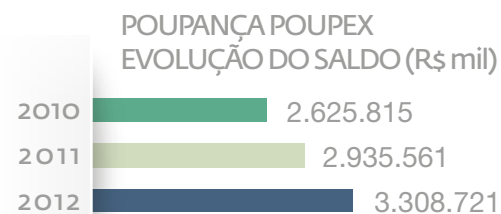
O Plano Odontológico continuou ampliando o universo de beneficiários – 10% a mais que no exercício anterior.



POUPANÇA POUPEX E POUPANÇA POUPEX SALÁRIO

Mais de 280 mil cadernetas de Poupança POUPEX foram abertas em 2012, o que mostra que, mesmo com a mudança nas regras anunciadas pelo governo, essa continua sendo uma das modalidades preferidas de investimento pelos brasileiros. Em dezembro, o saldo da Poupança POUPEX era de R\$ 3,3 bilhões, distribuídos em 1,46 milhão de contas ativas. A captação líquida foi de R\$ 190 milhões, 56% a mais do que em 2011. A POUPEX ocupava a 7ª posição no *ranking* das instituições captadoras do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), num total de 15 participantes, de acordo com o Banco Central, em 31 de dezembro de 2012.

A Poupança POUPEX Salário encerrou o ano com o saldo de R\$ 208,4 milhões, o que representou um crescimento de 21% em relação a 2011. A modalidade contava com 64.795 contas ativas, sendo observado um aumento de 72% se comparado ao exercício anterior.





FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

O ano de 2012 começou com novidades no financiamento imobiliário. Em janeiro, a FHE diminuiu os juros e ampliou o valor máximo do imóvel no Programa Especial de Moradia (PEM) para continuar beneficiando a família militar.

A redução do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) para pessoa física, que entrou em vigor em maio, permitiu que o valor das contratações de financiamento para a aquisição de terreno ou de imóvel comercial ficasse mais barato.

O Programa Meu 1º Imóvel completou um ano em junho e também foi destaque, por oferecer excelentes condições e alcançar sucessivos recordes mensais de concessão. Foram ampliados os valores dos imóveis para enquadramento no programa.

Em julho, a FHE lançou mais uma linha de financiamento para Aquisição de Material de Construção, em condições especiais, destinada a militares das Forças Armadas participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM).

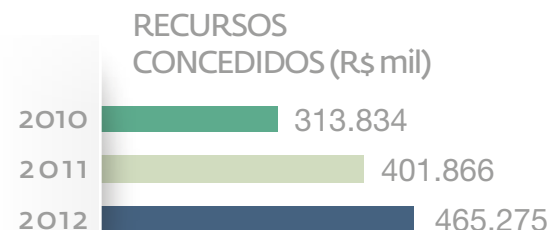
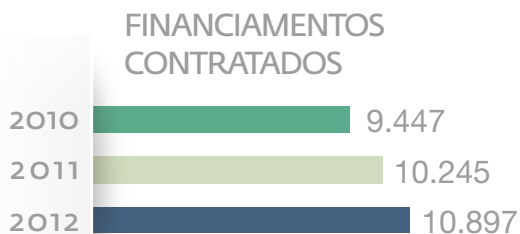
A Diretoria Colegiada aprovou, em dezembro, outras alterações nas linhas de financiamento da FHE para facilitar ainda mais a construção ou a compra da casa própria. Destaca-se a inclusão dos militares da Marinha e da Aeronáutica e de seus pensionistas no Programa Casa Própria (PROCAP).

Durante o ano, foram concedidos, na FHE, R\$ 203,5 milhões em crédito imobiliário, sendo R\$ 85,1 milhões para a linha de material de construção e R\$ 118,4 milhões nas modalidades de construção e aquisição de imóveis dos programas Meu 1º Imóvel, PROCAP e PEM.

A POUPEX liberou R\$ 261,7 milhões em financiamentos para a compra de imóvel residencial ou comercial, novo ou usado, aquisição de terreno e de material de construção. Essa última modalidade foi responsável por R\$ 194,6 milhões do resultado. A instituição concedeu ainda R\$ 107,9 milhões para a produção de empreendimentos habitacionais.

Além de oferecer excelentes condições, particularmente na taxa de juros, a FHE e a POUPEX têm atendimento personalizado, com orientações de especialistas em crédito imobiliário, e agilidade na liberação do financiamento, fator muito importante quando se trata da aquisição da casa própria.

Desde o início das atividades até 31 de dezembro de 2012, a FHE e a POUPEX assinaram 84.797 contratos, sendo que 28.998 se encontravam ativos.



“Gostaria de compartilhar a minha satisfação em realizar o sonho da casa própria. Sei que nada disso seria possível se não fosse a FHE, que criou os planos Meu 1º Imóvel e Material de Construção, os quais me ajudaram muito.”

3º Sgt Raphael Peixoto Marques,
Araguari (MG), financiou a casa pelo Programa Meu 1º Imóvel
e reformou o bem com o Material de Construção



FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO POUPEX

AQUISIÇÃO E CONSTRUÇÃO DE IMÓVEL

Destinada ao público em geral, essa linha de crédito habitacional da POUPEX viabilizou a concessão de R\$ 67,1 milhões em financiamentos em 2012, para 442 clientes.

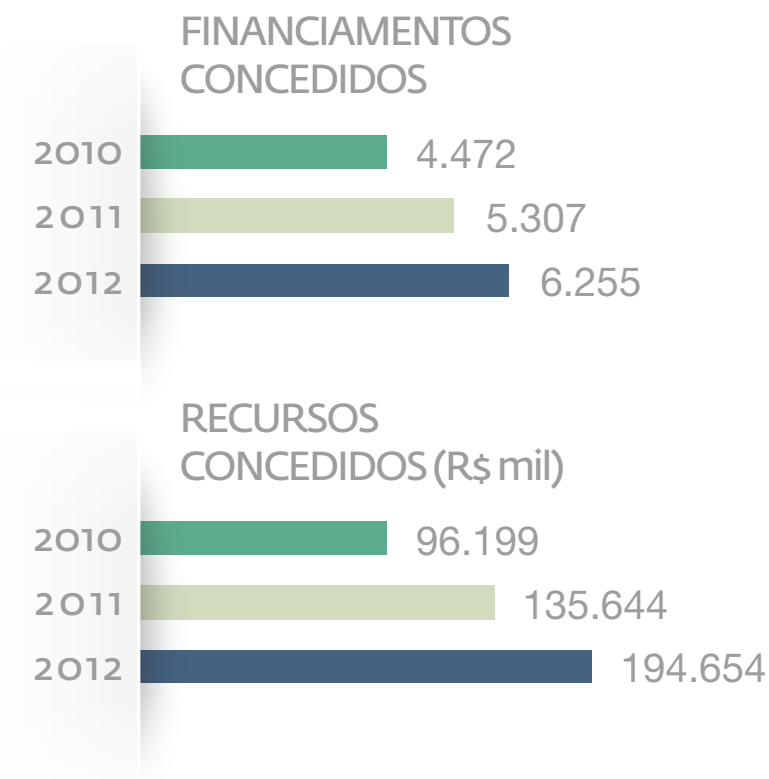
A POUPEX se destaca no mercado pelas atrativas taxas de juros e pela agilidade na análise da documentação e na liberação dos recursos, além do atendimento diferenciado, pois os profissionais são especialistas em crédito imobiliário.



AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Mais de 6 mil clientes adquiriram material de construção em condições vantajosas por meio de financiamento na POUPEX, que liberou R\$ 194,6 milhões para associados conveniados, novo recorde na concessão.

As taxas de juros abaixo das praticadas no mercado são o grande diferencial do produto, que tem liberação muito rápida e prazo de pagamento de até 96 meses.



PLANO EMPRESÁRIO

Essa modalidade é dirigida a construtoras e incorporadoras que desejam financiar a edificação de empreendimentos imobiliários.

Por meio dessa linha, a POUPEX destinou recursos para a construção da primeira e da segunda etapas do empreendimento Península Lazer & Urbanismo, com 780 unidades habitacionais, e para o Via Azaleas (foto), com 302 imóveis, ambos em Águas Claras (DF).

RECURSOS CONCEDIDOS (R\$ mil)

2010	125.114
2011	127.300
2012	107.900



FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO FHE

PROGRAMA MEU 1º IMÓVEL

Com menos de dois anos de sua implantação, o programa já proporcionou a compra ou a construção da casa própria a 714 militares, com liberação de R\$ 88,5 milhões, e se consolidou como a modalidade de financiamento destinada a ajudar os militares e pensionistas do Exército a conquistar o primeiro imóvel, seja para morar, seja para investir visando à compra da futura moradia.

Entre as vantagens do Programa Meu 1º Imóvel estão as baixas taxas de juros, a agilidade na liberação de crédito e a possibilidade de incorporar ao financiamento as despesas com o Imposto de Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) e com o pagamento das taxas cartorárias. Para aderir ao programa, é necessário ser participante do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) e consignar a prestação mensal em folha de pagamento. Além disso, o interessado deve comprovar que não é ou que nunca foi proprietário de imóvel em qualquer localidade do país.



PROGRAMA CASA PRÓPRIA (PROCAP)

Em 2012, o PROCAP financiou 397 imóveis, com liberação de R\$ 55,7 milhões; oferece as seguintes modalidades: aquisição de imóvel habitacional, compra de terreno residencial e construção individual da casa própria. Em dezembro, todas essas linhas foram estendidas aos militares de carreira da Marinha e da Aeronáutica e a seus pensionistas participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM). Na ocasião, a Diretoria aprovou também a redução das taxas de juros e o aumento dos valores máximos de financiamento.

Esse programa foi criado em 2009 a fim de proporcionar condições diferenciadas à família militar na conquista da casa própria. Em três anos, já possibilitou a construção ou a aquisição de 1.808 imóveis e concedeu R\$ 232,7 milhões em financiamentos. Oferece juros baixos, agilidade na liberação do crédito e financia até 90% do valor do imóvel.



PROGRAMA ESPECIAL DE MORADIA (PEM)

A FHE reduziu as taxas de juros do PEM a apenas 7% ao ano para os clientes que possuem a Poupança POUPEX Salário. Em dezembro, o valor máximo dos imóveis financiados (aquisição ou construção) passou de R\$ 100 mil para R\$ 125 mil. Nas cidades de Brasília, do Rio de Janeiro e de São Paulo e em suas respectivas regiões metropolitanas, o limite pode chegar a R\$ 150 mil. Em caso de compra de terreno, o valor financiável é de R\$ 50 mil.

Em 2012, viabilizou a aquisição ou a construção de 73 imóveis, com liberação de crédito da ordem de R\$ 5 milhões. Desde a sua criação, foram assinados 1.631 contratos com investimento de R\$ 66,4 milhões. O programa atende a militares das Forças Armadas estabilizados, com graduação até Subtenente ou Suboficial e seus pensionistas, todos participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM). O PEM é destinado à aquisição de imóvel residencial, de terreno e construção individual e coletiva da casa própria.



AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO

Essa linha de financiamento registrou a marca de 3.250 contratos assinados em 2012, com liberação de R\$ 85,1 milhões. É dirigida a militares das Forças Armadas, até a graduação de Subtenente ou Suboficial participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) e seus pensionistas.

A FHE alterou o valor máximo de financiamento na modalidade destinada exclusivamente a Praças do Exército, da Marinha e da Aeronáutica, que passou para R\$ 40 mil. Além disso, foi criada outra linha para aquisição de Material de Construção dirigida aos militares das Forças Armadas participantes do FAM, com limite de R\$ 80 mil e juros nominais de 0,95% ao mês a 1,25% a.m. Todas essas mudanças visam a atender as necessidades dos clientes, que podem quitar o financiamento em até 72 meses.



CRÉDITO PESSOAL

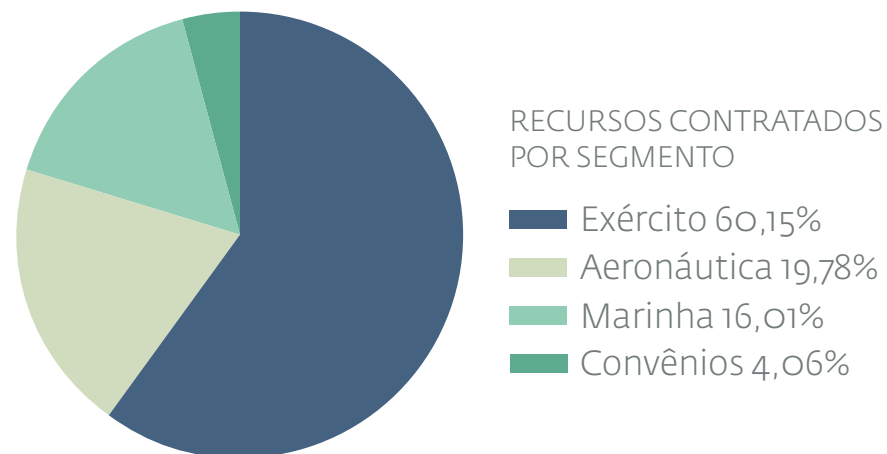
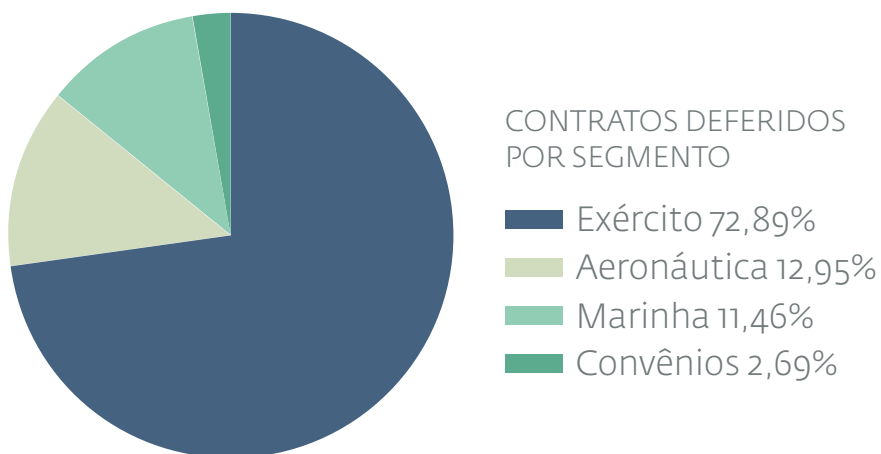
A FHE e a POUPEX têm como premissa incentivar o hábito da poupança e do crédito consciente. Dessa forma, disponibilizam financiamentos e empréstimos nas melhores condições, particularmente para o público preferencial — os militares.

Em 2012, a taxa média mensal do crédito consignado da FHE ficou em torno de 1,63%, considerando os produtos Empréstimo Simples, Empréstimo Fardamento e Financiamento Digital. Essas operações, com prazo médio de 53 meses, alcançaram saldo de R\$ 1,7 bilhão em dezembro.

As três modalidades de crédito se destacam pela rapidez na liberação do recurso. A FHE formalizou 84.602 contratações durante o exercício, totalizando R\$ 1,14 bilhão, sendo 97,31% delas destinadas ao atendimento dos militares e 2,69%, de outros segmentos.

Quem contratou o Empréstimo Simples foi beneficiado com a redução do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) incidente sobre o crédito para pessoa física, ocorrida em maio de 2012.

EMPRÉSTIMO SIMPLES, FARDAMENTO E FINANCIAMENTO DIGITAL





CRÉDITO PESSOAL

EMPRÉSTIMO SIMPLES

No decorrer do ano, a FHE baixou por duas vezes os juros do Empréstimo Simples (ES). Em dezembro de 2012, a Diretoria Colegiada aprovou, para os participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), para contratos a serem assinados a partir de 2 de janeiro de 2013, operações com prazo de pagamento de até 6 meses com juros de 1,25% a.m., e de 25 a 60 meses, com taxa de 1,45% a.m.

Essa medida e a redução do IOF tornaram o crédito pessoal mais barato para boa parte dos 83.593 clientes que contrataram o produto. Os militares do Exército ficaram com 59,99% dos recursos; os da Aeronáutica e os da Marinha representaram 19,86% e 16,08%, respectivamente, do montante total. Os 4,07% restantes foram destinados a conveniados.

Militares da ativa, inativos, pensionistas e servidores civis das Forças Armadas e conveniados podem solicitar o ES, criado para atender às necessidades financeiras emergenciais desse público.

Para os participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), a FHE pratica taxa de juros diferenciada e bastante atrativa em relação ao mercado.

EMPRÉSTIMO FARDAMENTO

A FHE disponibiliza aos concludentes das Escolas de Formação de Oficiais e das Escolas e Cursos de Formação de Sargentos do Exército participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) modalidade de empréstimo a juros baixos para ajudar o militar, no início de carreira, a adquirir as fardas.

As condições são bastante vantajosas, com 12 meses para pagar e carência para iniciar a amortização do empréstimo.

Foram emprestados, em 2012, R\$ 4,52 milhões para 724 formandos. Em dezembro, contava com 383 contratos ativos e saldo de R\$ 2,69 milhões, números inferiores aos efetivamente contratados durante o ano, em decorrência das amortizações e das consequentes quitações do produto.

EMPRÉSTIMO SIMPLES EVOLUÇÃO DO SALDO (R\$ mil)



EMPRÉSTIMO FARDAMENTO EVOLUÇÃO DO SALDO (R\$ mil)

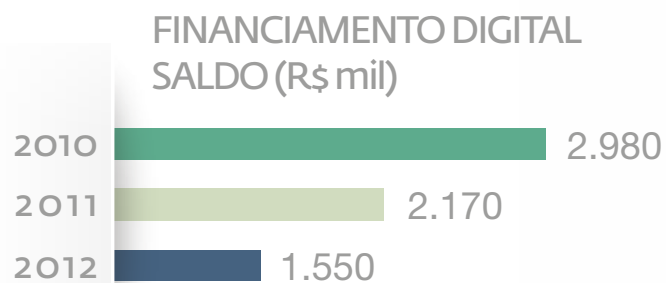


FINANCIAMENTO DIGITAL

Em janeiro de 2012, para atender à demanda do mercado e acompanhar as inovações tecnológicas, a FHE aperfeiçoou a linha de financiamento para aquisição de equipamentos e acessórios de informática e aparelhos eletrônicos, com a inclusão de mais itens financiáveis e a redução das taxas de juros. O cliente pode negociar descontos no comércio, uma vez que paga pelo bem à vista.

Outra vantagem é o prazo de até 36 meses para pagamento. Para efeito de financiamento, a nota fiscal do produto deve ser emitida até 30 dias antes da data de concessão do crédito, dentro do território nacional. O documento pode estar em nome do cliente, do cônjuge, do pai, da mãe ou dos filhos. Esta modalidade também foi beneficiada com a redução do IOF, tornando-a mais atrativa para o consumidor.

A FHE viabilizou 285 operações, totalizando R\$ 1 milhão e valor médio de R\$ 3,5 mil por financiamento. Em dezembro, havia 771 contratos ativos na carteira, com saldo de R\$ 1,55 milhão.



CONSÓRCIOS

Na FHE, em 2012, foram negociadas 2.113 novas cotas nas modalidades de bens imóveis, bens móveis e serviços, com crescimento de 11% em relação ao volume realizado em 2011. O consórcio de imóvel foi responsável por 58,78% das contratações. A Fundação Habitacional do Exército ocupa o 12º lugar no *ranking* das maiores administradoras nesse segmento.

A fim de melhorar o desempenho do produto, algumas ações implementadas possibilitaram a automação de processos, a implementação de outros canais de apoio aos pontos de venda e a maior divulgação da modalidade consórcio Serviços de Qualquer Natureza. Aos consorciados foi oferecida a oportunidade de checar as informações de suas cotas por meio de *tablet* ou *smartphone*. O acesso já estava disponível por *desktops*, *notebooks* e *netbooks*. A página do Consórcio Nacional POUPEX no site da FHE permite consultar dados e estatísticas dos grupos, verificar o extrato financeiro da cota, informes para fins de Imposto de Renda, além de ofertar lances, solicitar a alteração de dados cadastrais, consultar o calendário das assembleias e seus resultados, entre outros serviços.

Ao todo, 9.303 clientes já foram contemplados, representando uma média de 140 cotas por mês, correspondendo ao valor de R\$ 91 milhões por ano.

A carteira é constituída, em sua maioria, por militares das Forças Armadas, sendo 50% do Exército, 13% da Aeronáutica e 9% da Marinha.

O Consórcio Nacional POUPEX está disponível para militares e servidores civis do Exército, da Marinha e da Aeronáutica e seus pensionistas, cônjuges e filhos de militares das Forças Armadas, funcionários do Banco do Brasil e conveniados.

Na FHE, o cliente participante do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) conta com 50% de desconto na taxa de antecipação, bem como aquele que possui Poupança POUPEX Salário. Os que aderirem aos dois produtos têm 100% de desconto.

TAXAS MÉDIAS DO MERCADO E DA FHE*

SEGMENTO	MERCADO	FHE
Imóveis	17,24%	10,06%
Carros	13,23%	8,42%
Motos	14,84%	8,68%
Serviços	18,90%	8,70%

*Fonte: Banco Central, dez/2012

EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE COTAS ATIVAS

2010	13.096
2011	14.378
2012	15.530

IMÓVEIS

Em 2012, esse segmento foi responsável por 58,78% da carteira, um acréscimo de 6% em relação ao ano anterior. Ao todo, são 11.724 consorciados, sendo que 6.156 já foram contemplados. Nessa modalidade, o cliente pode adquirir imóvel, novo ou usado, residencial, comercial, rural, construído ou na planta, terreno, construir, reformar/ampliar imóveis ou, ainda, quitar o saldo devedor de financiamento em seu nome.

MÓVEIS (CARRO E MOTO)

Em 31 de dezembro de 2012, havia 24 grupos e 3.627 cotas vigentes. É uma ótima opção de planejamento para a aquisição do bem, com taxas de administração de 8,42% para carro e de 8,68% para moto. A média do mercado é de 13,23% e 14,84%, respectivamente.

SERVIÇOS

A modalidade Serviços de Qualquer Natureza tem atraído públicos diferenciados por proporcionar o acesso a pacotes turísticos, projetos arquitetônicos, cirurgias, atividades educacionais, celebrações de bodas, festas de formatura etc. Na FHE, em 2012, houve crescimento de 63%. O segmento já conta com 179 cotas. Na Fundação Habitacional do Exército, a taxa de administração é bem inferior à do mercado (tabela).



Ten Cel Walter Pereira de Melo, Brasília (DF), contratou o projeto arquitetônico da nova casa por meio da modalidade Serviços do Consórcio Nacional POUPEX

SEGUROS

Com a finalidade de proporcionar mais tranquilidade aos associados e a seus familiares, a Fundação Habitacional do Exército oferece seguro de vida, por intermédio do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), Seguro Decessos – Assistência Funeral, seguro de automóvel, seguro para residência e condomínio e plano odontológico. Em 2012, a carteira de seguros da FHE atingiu receita de R\$ 9,6 milhões.

No ano, o FAM pagou mais de R\$ 218 milhões em indenizações. O Seguro Decessos permaneceu com o prêmio de R\$ 3,90 ao mês e fechou o exercício totalizando 215.543 segurados.

Proteger o carro por meio do Seguro Auto da FHE foi a escolha de 14.049 clientes, que contrataram ou renovaram a apólice em 2012, representando aumento de 4% em relação a 2011. O número de beneficiários do Seguro Residência e Condomínio cresceu 15,8% na comparação com o ano anterior.

O Plano Odontológico atingiu 20.635 participantes ativos, 10% a mais do que em 2011.

Incluídos nessa modalidade de produto estão os seguros de vida em grupo e de acidentes pessoais oferecidos gratuitamente pela FHE aos conscritos, aos alunos de colégios militares e aos jovens participantes de programas sociais das Forças Armadas. Mais de 117 mil pessoas foram beneficiadas por esse seguro em 2012, que pagou R\$ 240 mil em indenizações.



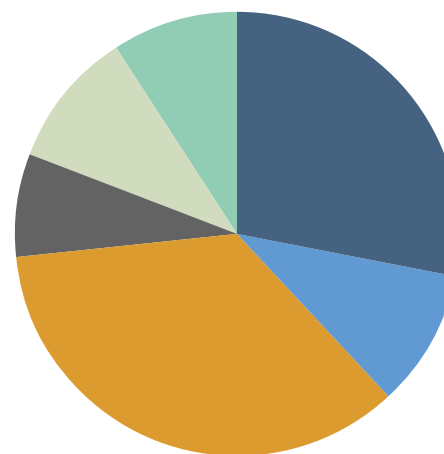
Sargento Aníbal Martins Pinto assinou o Termo de Adesão à nova apólice do FAM

SEGURO DE VIDA FAM

O Fundo de Apoio à Moradia (FAM) contou com mais de 234 mil participantes em 2012. Desse total, 73% eram do Exército, 11% da Marinha, 13% da Aeronáutica e 3% civis.

O FAM, que completou 25 anos em setembro, foi revitalizado para manter o equilíbrio financeiro do produto e garantir as mesmas coberturas oferecidas anteriormente. Para isso, nova apólice foi contratada, tendo como seguradora líder a BB/MAPFRE.

Criado para auxiliar o militar na aquisição da casa própria, ao permitir a formação de uma poupança a longo prazo, o FAM protege o associado e os seus dependentes por meio de seguro de vida com amplas coberturas e ótima relação entre o que se paga (prêmio) e o que o produto proporciona. Nos Planos B e D, o segurado conta com indenização nos casos de Morte, Morte Acidental, Invalidez Funcional Permanente por Doença, Morte do Cônjuge (50%), Invalidez Permanente Total por Acidente (IPA – até 200%) e Cobertura Complementar de Inclusão de Filhos – Morte. O prazo médio de pagamento da cobertura básica (morte) é de 10 dias corridos.



PERCENTUAL DE
INDENIZAÇÕES PAGAS
POR TIPO DE SINISTRO
DE SET/1987 A DEZ/2012

- Invalidez por acidente 27,91%
- Invalidez por doença 9,96%
- Morte natural 35,81%
- Morte acidental 7,35%
- Morte do cônjuge 10%
- Morte do filho 8,97%

Total de indenizações pagas: **33.334**

	SEGUROS VIGENTES	
2010		229.296
2011		234.996
2012		234.197

	QUANTIDADE DE INDENIZAÇÕES PAGAS	
2010		3.106
2011		3.031
2012		2.853

	RECURSOS PAGOS EM INDENIZAÇÕES (R\$ mil)	
2010		180.245
2011		181.860
2012		218.161

SEGUROS

SEGURO DECESSOS

Disponível aos participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM), o Seguro Decessos – Assistência Funeral garante ao segurado que, na sua falta, a família fique amparada nos procedimentos necessários para a realização do funeral. Além do segurado principal, o pagamento de R\$ 3,90 (prêmio) ao mês oferece cobertura ao cônjuge, aos filhos dependentes solteiros com até 21 anos incompletos e aos filhos maiores incapazes. Com mais R\$ 2,80 ao mês por pessoa é possível incluir o pai, a mãe, o sogro, a sogra (todos com idade até 65 anos, 11 meses e 29 dias) e os filhos maiores de 21 anos como beneficiários do seguro.

SEGURO AUTO

Com rede de atendimento em todo o território nacional, o Seguro Auto da FHE foi contratado por 14.049 clientes em 2012. Entre os diferenciais do produto estão os ótimos preços, os vários prazos e formas de pagamento e a cobertura, em caso de sinistro, a partir da zero hora da data de vigência da apólice, independentemente da realização da vistoria.

O Seguro Auto da FHE disponibiliza as melhores seguradoras do país e pode ser cotado e contratado pela internet (fhe.org.br) ou por telefone (0800 61 3040).

SEGUROS VIGENTES



SEGUROS VIGENTES



SEGURO RESIDÊNCIA E CONDOMÍNIO

Em 2012, houve aumento de 15% na contratação dessa modalidade de seguro, que protege o imóvel residencial ou o condomínio contra incêndio, explosão e queda de raios. Além dessa cobertura básica, o produto disponibiliza proteção extra, se contratada cobertura contra dano elétrico, roubo ou furto de bens, quebra de vidros, desmoronamento e perda ou pagamento de aluguel.

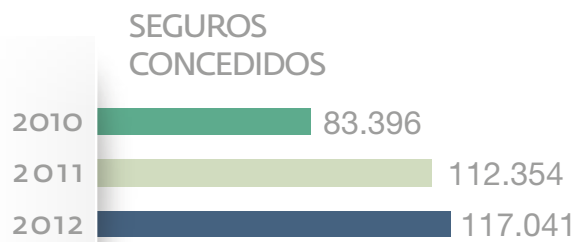
Ao contratar o Seguro Residência e Condomínio, o cliente garante a segurança do patrimônio, de acordo com o tipo de imóvel, localidade e cobertura escolhidos.



SEGUROS GRATUITOS

Em 2012, 117.041 pessoas foram assistidas pelos seguros gratuitos oferecidos pela FHE. Os jovens convocados para o serviço militar obrigatório e os alunos dos Centros de Preparação de Oficiais da Reserva (CPORs) e dos Núcleos de Preparação de Oficiais da Reserva (NPORs) ficam protegidos com o produto, que dá direito à indenização em caso de Morte ou Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente.

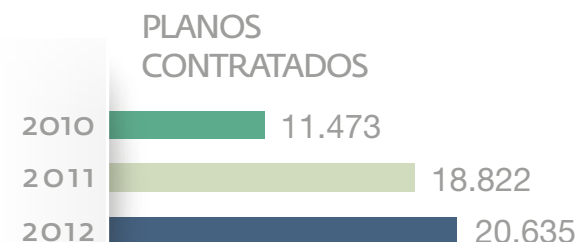
Outro seguro gratuito, o de acidentes pessoais ampara os alunos de colégios militares e da Fundação Osório, instituição vinculada ao Exército, e os menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas, como o Projeto Forças no Esporte, promovido pelo Ministério da Defesa.



PLANO ODONTOLÓGICO

Ampla cobertura, isenção de carências e atendimento em todo o Brasil são os pontos fortes do Plano Odontológico da FHE, que, em 2012, beneficiou 20.635 pessoas. Em parceria com a Bradesco Dental, o plano inclui 125 procedimentos cobertos, sem limite de utilização. O segurado pode escolher entre ser atendido pela rede credenciada ou pelo próprio dentista. Nesse caso, terá direito ao reembolso, conforme os valores da tabela de honorários e serviços odontológicos do plano.

O produto pode ser contratado por militares da ativa, inativos e seus pensionistas, desde que possuam, no momento da adesão, conta de Poupança POUPEX ativa.



EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS

A Fundação Habitacional do Exército realiza parceria com empresas para construir empreendimentos em locais de interesse do público preferencial.

Em 2012, foram entregues aos compradores 113 unidades do Residencial Portal das Américas, no Rio de Janeiro (RJ), e comercializados 13 apartamentos do Via Azaleas, em Águas Claras (DF).

Como resultado da Pesquisa de Demanda por Moradia promovida pelo Centro de Relacionamento com o Cliente com 19 mil militares, oito terrenos foram adquiridos em Samambaia (DF), um na Freguesia de Jacarepaguá, no Rio de Janeiro (RJ), e um no bairro de Tambauzinho, em João Pessoa (PB). Para 2013, foram alocados recursos orçamentários para a compra de terrenos em Juiz de Fora (MG), João Pessoa (PB), Fortaleza (CE), Campo Grande (MS) e Curitiba (PR).

O Comandante do Exército,
Gen Ex Enzo Martins Peri, foi um dos
primeiros a conhecer as novidades do
empreendimento Via Azaleas



VIA AZALEAS

Residence + Hall

CONDIÇÕES ESPECIAIS DE VENDA!

Apartamentos de 2 e 3 quartos, de 75m² a 118m²,
com varanda gourmet e vaga de garagem



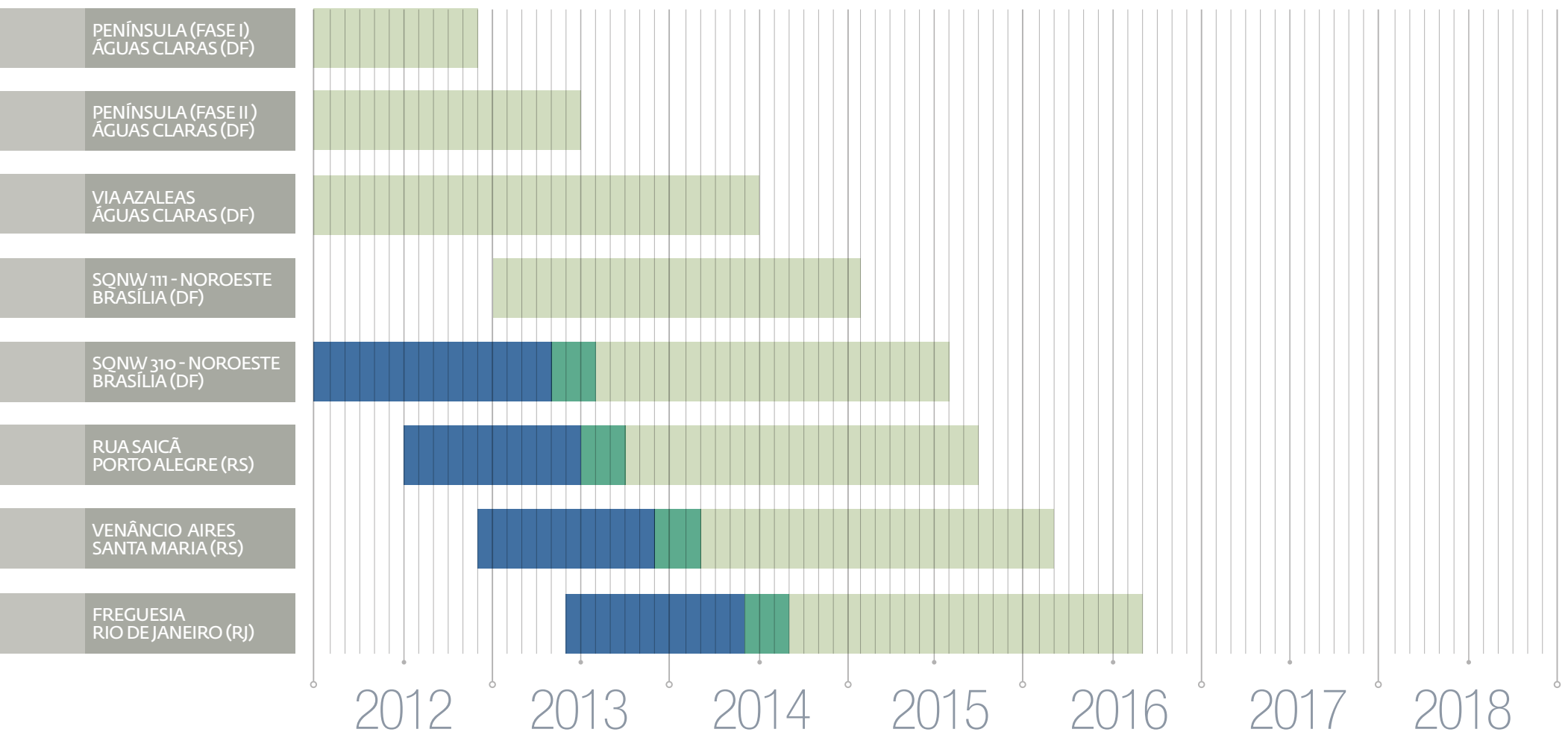
Av. Pau Brasil - Lote 11
(em frente à estação de metrô Águas Claras)
Mais informações: 3314-7666 e 3314-7670
www.poupex.com.br

Financiamento Imobiliário
ROUPEX

EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS

O gráfico abaixo apresenta o cronograma das obras em construção e do que se pretende edificar nos próximos anos.

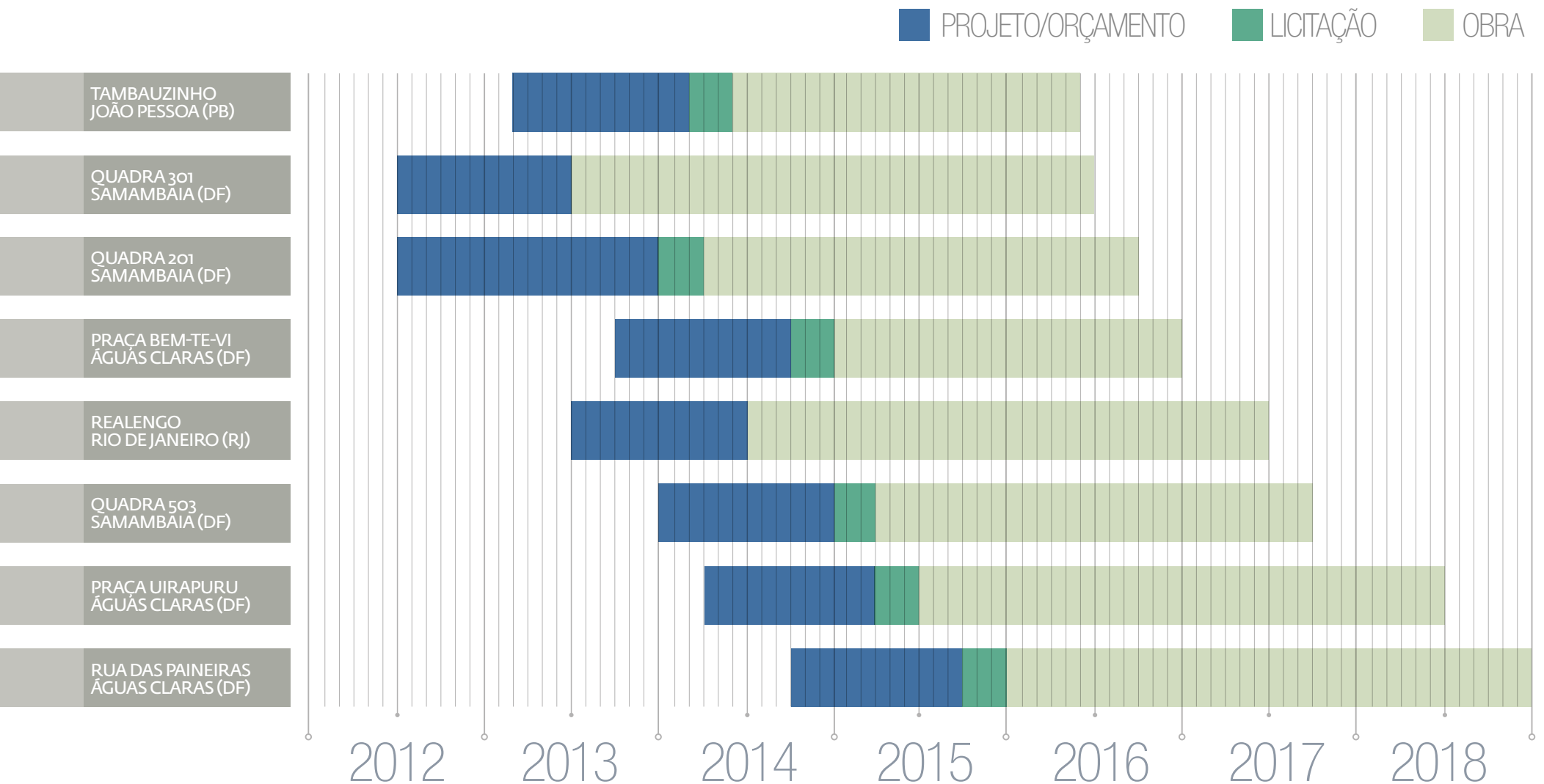
■ PROJETO/ORÇAMENTO ■ LICITAÇÃO ■ OBRA





Residencial Via Azaleas,
Águas Claras (DF)

EMPREENDEIMENTOS HABITACIONAIS





Península Lazer & Urbanismo,
Águas Claras (DF)

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Manter o cliente satisfeito e atendido em suas necessidades é o desejo da FHE e da POUPEX. Para isso, as instituições dispõem de vários canais de comunicação e promovem pesquisas de opinião para conhecer os anseios de seus diversos públicos e para estarem presentes, a tempo e a hora.

Em 2012, o Escritório do Rio de Janeiro (RJ) foi revitalizado e em Natal (RN) foi construída outra edificação para proporcionar comodidade, com instalações mais modernas e no padrão de identidade visual corporativo. Ao todo, são 89 Pontos de Atendimento (PAs) em todo o país, muitos deles situados dentro ou próximos de Organizações Militares, tendo em vista a presença do público preferencial.

A instalação de Pontos Móveis permaneceu como diretriz para os PAs. Milhares de quilômetros foram percorridos para atender aos associados, particularmente aqueles residentes em regiões de fronteira.

O Centro de Relacionamento com o Cliente atua em todo o território nacional e a prestação de serviço ocorre por telefone, e-mail, fax e correio, inclusive para pessoas portadoras de deficiência na audição e/ou na fala. O telefone foi o meio de comunicação mais procurado, com 225.631 ligações recebidas e outras 164.211 efetuadas.

Os empregados são constantemente treinados sobre as boas práticas de relacionamento interpessoal e participam de cursos internos para nivelar o conhecimento sobre os produtos e os serviços institucionais. Essas capacitações se refletem em ótimos resultados: em 2012, 95% das demandas apresentadas foram solucionadas no primeiro contato.



QUALIDADE DE VIDA DOS EMPREGADOS

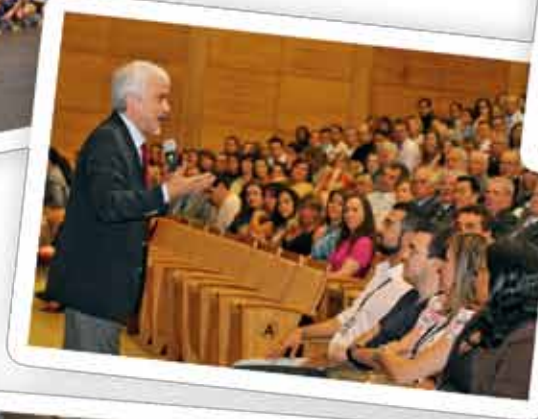
A FHE e a POUPEX depositam no capital humano a confiança para a condução de seus negócios e o cumprimento da missão organizacional. Nesse sentido, investem constantemente no treinamento, na capacitação e na qualidade de vida da força de trabalho.

Ascensão funcional, plano de previdência privada, programas de incentivo ao estudo, ginástica laboral e corporal e apoio psicológico são alguns dos benefícios oferecidos ao público interno. Destaque especial para o Clube de Corrida, que congrega 130 empregados, orientados por profissionais de educação física.

Ao longo do ano, recursos foram destinados à gestão de pessoas, em particular aos projetos Inovação e Melhoria de Processos, Dimensionamento da Força de Trabalho e Reestruturação do Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS). Os dois primeiros, aliados às diretrizes do Planejamento Estratégico 2012-2016, subsidiarão a reestruturação do PCCS, que tem como objetivos reter talentos e praticar remuneração compatível à do mercado.

Em 2012, a Diretoria Colegiada promoveu o Programa Empregado Destaque, que prestigia aqueles que mais se empenharam no cumprimento da missão, da visão e dos valores institucionais.





CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Para qualificar o capital humano e melhorar cada vez mais o desempenho, a FHE e a POUPEX investem em treinamentos que proporcionam a aquisição de novos conhecimentos e a reciclagem das técnicas e dos conteúdos apreendidos ao longo da vida profissional. Em 2012, foram realizadas 2.247 inscrições em 177 cursos promovidos na Sede e nos Pontos de Atendimento, nas modalidades corporativa, externa e *on-line*.

A organização conta com empregados capacitados e certificados no Programa de Certificação Profissional em Crédito Imobiliário da Associação das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), em exame realizado pela Fundação Getúlio Vargas.

A POUPEX disponibiliza ainda bolsas de estudo integrais de pós-graduação, de acordo com as áreas de interesse das duas instituições e após análise técnica. Para os empregados que desejam se aperfeiçoar, financia o pagamento da matrícula e das mensalidades de cursos de nível superior e de pós-graduação.

BENEFÍCIOS

Para proporcionar bem-estar aos empregados e um bom clima organizacional, a POUPEX oferece diversos benefícios, além dos previstos em lei. Seguro-saúde, plano odontológico, promoção por tempo de serviço e previdência privada são os principais.

Em 2012, a POUPREV – Fundação de Seguridade Social, fundo de pensão dos empregados da POUPEX, criou *site* próprio, facilitando a comunicação entre os interessados e aquela instituição. Lançou também o Programa de Educação Financeira e Previdenciária, para orientar os beneficiários a lidar com as finanças e a entender um pouco mais sobre o funcionamento do sistema de seguridade social.

“Trabalhar na POUPEX é um privilégio, pois a instituição valoriza os empregados, proporcionando excelentes benefícios, principalmente na área da saúde.”

Júlio Magalhães,
Auxiliar Administrativo

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

O cuidado com a segurança e a saúde dos empregados permaneceu como prioridade em 2012.

A FHE e a POUPEX continuaram a promover ações preventivas para preservar o ambiente e proteger os empregados contra acidentes. Para isso, contaram com a colaboração da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que auxiliou na observação das condições dos locais de trabalho e para o desempenho das funções, com o objetivo de garantir a integridade, a saúde e o bem-estar do corpo funcional. A CIPA promoveu a 17ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, com palestras sobre saúde e qualidade de vida, sessões de massagem expressa e aferição de pressão arterial e de gordura no corpo.

A Sede da FHE e da POUPEX possui equipe de brigadistas e posto médico para atendimento durante o horário de expediente. As emergências com empregados, terceirizados e visitantes contam com cobertura de Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) móvel.

A simulação de combate a incêndio, salvamento e evacuação predial, ocorrida em abril, se destacou entre as iniciativas preventivas de segurança realizadas no edifício sede da FHE e da POUPEX. A atividade preparou o corpo funcional para uma situação real.

A POUPEX manteve acordo com empresa da área de saúde e realizou a segunda edição do Programa Saúde Ativa. A partir de exames laboratoriais e de questionário individual, foram identificados fatores potenciais de risco à saúde. Especialistas sugeriram medidas de conscientização e se disponibilizaram para acompanhar os casos mais críticos. Em julho, parceria com clínica odontológica permitiu atendimento dentário gratuito aos empregados da Sede.

JOVENS TALENTOS

Por meio do Programa de Estágio Supervisionado, a POUPEX contratou 93 jovens universitários, possibilitando aos estudantes o desenvolvimento de suas carreiras profissionais, auxiliando-os no acesso ao mercado de trabalho.

O Programa de Aprendizagem beneficiou 36 adolescentes – estudantes do ensino médio foram selecionados para trabalhar na POUPEX e adquirir conhecimentos administrativos, promovendo a inclusão social.

Em 2012, sete menores aprendizes foram contratados como estagiários e dez estagiários, como empregados.

QUALIDADE DE VIDA DA COMUNIDADE

Investir recursos em apoios e patrocínios assistenciais, sociais, culturais e esportivos faz parte da Política de Responsabilidade Social e integra as diretrizes institucionais do planejamento estratégico.

Em 2012, a FHE e a POUPEX priorizaram o atendimento às Organizações Militares em suas diversas necessidades, e às instituições filantrópicas, particularmente aquelas destinadas a crianças e a idosos. Nesse contexto, incrementaram significativamente o apoio concedido às creches para filhos de militares do Exército e de servidores civis de menor poder aquisitivo.

No âmbito esportivo, investiram em equipes militares e nos Clubes das Forças Armadas, de forma a contemplar um número maior de pessoas, incentivando a prática da atividade física para proporcionar qualidade de vida e bem-estar.

Na área cultural, a FHE e a POUPEX continuaram a patrocinar projetos musicais voltados a jovens e a idosos, que utilizam o aprendizado como instrumento motivacional e de inclusão social.

SEGUROS GRATUITOS

SEGURO ESPECIAL PARA CABOS, SOLDADOS E ALUNOS DE CPOR E NPOR

Como parceira das Forças Armadas, a FHE concede, anualmente, seguro de vida em grupo gratuito para Cabos e Soldados do Exército, da Marinha e da Aeronáutica e também para Alunos dos Centros Preparatórios de Oficiais da Reserva (CPORs) e dos Núcleos Preparatórios de Oficiais da Reserva (NPORs). Esse seguro garante a cobertura em caso de morte do segurado e por invalidez permanente total ou parcial por acidente, além de reembolso funeral. Em 2012, beneficiou 88.954 pessoas, com o pagamento de 175 indenizações, totalizando R\$ 237.510,76.

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

Para oferecer tranquilidade e segurança aos pais de Alunos de Colégios Militares e de Menores assistidos por Programas Sociais das Forças Armadas e também aos Comandantes de Organizações Militares, a FHE proporciona, gratuitamente, seguro de acidentes pessoais com indenização em caso de morte acidental e para invalidez permanente total ou parcial por acidente. Esse benefício foi garantido, em 2012, a 28.087 menores.



Colégio Militar de Brasília

APOIOS SOCIAIS

ORGANIZAÇÕES MILITARES

Em 2012, a FHE continuou a apoiar os Comandos do Exército, da Marinha e da Aeronáutica na realização de eventos comemorativos ao Dia do Exército, Dia do Soldado, Batalha Naval do Riachuelo, Dia do Marinheiro e Dia do Aviador. Colaborou também com as Organizações Militares para celebrar a festa das respectivas Armas da Força Terrestre e nas solenidades de passagem de Comando.

Algumas unidades receberam recursos para organizar eventos esportivos e sociais, como a Academia Militar das Agulhas Negras (AMAN); a Academia da Força Aérea (AFA); a Esquadilha da Fumaça, para as comemorações de seus 60 anos; o Centro de Instrução Almirante Graça Aranha (CIAGA), na promoção de regatas e salão de artes; o Corpo de Fuzileiros Navais, para celebrar os 204 anos de existência; a Escola de Sargentos das Armas (EsSA), em atividades culturais e esportivas; e a Escola Preparatória de Cadetes do Exército (EsPCEX), na realização de competição entre as escolas preparatórias de cadetes das Forças Armadas.

JOVENS GUERREIRAS DE SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA

Grupo formado por esposas de militares do Exército que servem na guarnição de São Gabriel da Cachoeira (AM), tendo como objetivo prestar apoio social à população da região, a maioria indígena. O recurso doado pela FHE foi utilizado na aquisição de alimentos, colchas e cobertores.

GRUPO BENEFICENTE FORTE DO PRESÉPIO (GBFP)

Esse grupo também é constituído por esposas de militares do Exército. Em 2012, o recurso repassado pela Fundação Habitacional do Exército foi usado para

preparar o Natal dos militares e dos civis que servem nos pelotões de fronteira da Amazônia Oriental e na aquisição de eletrodomésticos para a Creche de Clevelândia do Norte (AP) e o Destacamento de Vila Brasil (AP).

ASSOCIAÇÃO ORDEM DAS ALTANEIRAS

Algumas esposas de militares da Aeronáutica fundaram essa associação para, voluntariamente, apoiar os militares de menor poder aquisitivo e a comunidade em geral.

A Ordem das Altaneiras desenvolve programas para doação de kits a idosos, enxovais a recém-nascidos, cestas básicas e fraldas geriátricas. Presta assistência educacional e material a pessoas de baixa renda no Destacamento da Serra do Cachimbo (PA).

VOLUNTÁRIAS CISNE BRANCO

A Marinha realiza também trabalho voluntário por intermédio de grupo de esposas de militares da Força. As Voluntárias Cisne Branco, seccional do Rio de Janeiro, contaram com recursos da FHE para dar continuidade aos projetos de ação social em prol da família naval, entre os quais ressaltam-se o fornecimento de enxovais a recém-nascidos, o atendimento especial às pacientes mastectomizadas e a doação de cadeiras de rodas e muletas.

ORDINARIADO MILITAR DO BRASIL

A FHE apoia o trabalho missionário de algumas igrejas católicas, como a Catedral Rainha da Paz e a Paróquia Militar de São Miguel Arcanjo e Santo Expedito, ambas localizadas em Brasília (DF).



Cerimônia de Formatura da AMAN em dezembro de 2012. A FHE patrocinou as espadas entregues aos Aspirantes a Oficial mais bem classificados de cada Arma

APOIOS SOCIAIS

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA E ASSOCIAÇÃO GAÚCHA DE EQUOTERAPIA (AGE)

Situada em Brasília (DF), a ANDE-BRASIL e a AGE, de Porto Alegre/RS, oferecem tratamento equoterápico a pessoas com deficiência. A técnica utiliza o cavalo como instrumento de reabilitação, proporcionando ganhos significativos aos beneficiários.

Essas associações promovem cursos de capacitação em equoterapia para profissionais ligados à área de saúde. A FHE colabora com a causa há 18 anos, contribuindo para a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida de milhares de pessoas.

ABRACE

Anualmente, a FHE patrocina a Campanha McDia Feliz, que tem como meta arrecadar recursos destinados à Associação Brasileira de Assistência às Famílias de Crianças Portadoras de Câncer e Hemopatias – ABRACE. Empregados da POUPEX participam da iniciativa comprando tíquetes do sanduíche Big Mac e também com trabalho voluntário, vendendo suvenires da entidade no dia do evento. Em 2012, a importância auferida na ação foi utilizada para a manutenção do espaço da Família do Hospital da Criança de Brasília José Alencar, especializado no tratamento do câncer infantojuvenil.

ABRIGO ESPÍRITA OSCAR JOSÉ PITHAN E LAR TORRES DE MELO

As duas instituições realizam trabalho de assistência social destinado ao amparo de 350 idosos carentes. O Abrigo Oscar José Pithan está situado em Santa Maria (RS) e o Lar Torres de Melo, em Fortaleza (CE).

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE MÃES DE VILA NOVA

Em 2012, a FHE doou recursos a essa associação filantrópica, voltada ao atendimento de 106 crianças da Creche Nossa Senhora das Graças, de São Luís (MA), filhas de descendentes de hansenianos ou ex-hansenianos.

ORFANATO FILHAS DE MARIA

Trata-se de instituição sem fins lucrativos de Planaltina (GO) que cuida de 93 crianças e adolescentes órfãos. Os recursos repassados pela FHE foram utilizados para custear as despesas de manutenção.

CRECHE SAGRADO CORAÇÃO DE JESUS E MARIA

A FHE colabora com essa entidade que ampara cerca de 80 crianças carentes de Valparaíso (GO), por meio de assistência educacional, cultural, à saúde e à habitação. Promove também ações de inclusão no mercado de trabalho, a integração de pessoas portadoras de deficiência e de idosos à vida comunitária, além de distribuir 60 pratos de sopa por dia.

CASA AZUL FELIPE AUGUSTO

Em 2012, a FHE manteve o apoio mensal ao Projeto Entrando na Roda, da Casa Azul, criado para garantir os serviços de creche, educação infantil e convivência social a crianças de famílias de baixa renda, preferencialmente em situação de vulnerabilidade, residentes em Samambaia (DF).

EU SOU VOLUNTÁRIO!



POUPEX

**APOIAMOS
ESSA IDEIA!**

**McDia
Feliz**



APOIOS SOCIAIS

INSTITUTO BRILHAR

Desde 2011, essa Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), sem fins lucrativos, recebe quantia mensal da FHE para pagar o transporte diário para a escola das crianças e dos adolescentes carentes atendidos. Em 2012, a FHE colaborou também na aquisição de material escolar e uniformes. Essa OSCIP oferece ainda alimentação, entretenimento, consultas médicas, odontológicas e psicológicas aos 50 beneficiados.

GRUPO ASSISTENCIAL ESPÍRITA LUZ NO CAMINHO (GAELC)

A FHE é uma das entidades que apoia o trabalho desenvolvido por esse grupo, do qual participam também militares do Exército e que atende 110 famílias carentes de Ceilândia (DF), com a doação de alimentos, roupas, enxovais para bebê, medicamentos e cestas básicas natalinas.

LIGA DA DEFESA NACIONAL (LDN)

Como instituição vinculada ao Exército Brasileiro e que incentiva o sentimento de patriotismo, a Fundação Habitacional do Exército colabora com a LDN na promoção da Corrida do Fogo Simbólico da Pátria, evento que dá início às comemorações da Semana da Pátria e que difunde valores cívicos, morais, patrióticos e culturais à sociedade.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS VETERANOS DA FORÇA EXPEDICIONÁRIA BRASILEIRA (FEB)

A FHE colaborou financeiramente com essa entidade para a realização dos Encontros Febianos, série de palestras que reuniu não só os veteranos da Força Expedicionária Brasileira (FEB), mas também outros militares, empresários, estudantes e professores para refletirem sobre temas de interesse nacional, como o Teatro de Operações na Itália e a FEB.

REDE FEMININA DE COMBATE AO CÂNCER

Em 2012, a FHE patrocinou o 9º Congresso da Rede Feminina Nacional de Combate ao Câncer, que teve como finalidade aperfeiçoar a assistência ao paciente carente portador de câncer. O evento reuniu mais de mil voluntárias de todo o país, que atuam no apoio psicológico às pessoas portadoras da doença e de suas famílias e providenciam a doação de cestas básicas, o transporte para a realização do tratamento e a aquisição de próteses mamárias para as mulheres mastectomizadas.

AÇÕES SOCIAIS INTERNAS

Anualmente, a FHE promove com os empregados a Campanha do Agasalho e a Gincana do Amor e da Solidariedade.

A primeira iniciativa visa a arrecadar, nos meses de inverno, casacos e cobertores para serem entregues a pessoas carentes moradoras do Distrito Federal (DF). Em 2012, 450 cobertores foram repassados à Fraternidade Pastoral de Maria – Casa da Sopa, parceira da Fundação nessa causa e que distribui o material.

A segunda ação tem como objetivo mobilizar o público interno a doar alimentos, materiais de limpeza e de higiene pessoal para instituições de assistência social. Em 2012, perto de 14 mil itens foram oferecidos a 16 entidades do DF.

Em outubro, os empregados foram convidados a colaborar com o Dia da Criança na ABRACE. Dessa forma, vários brinquedos foram entregues aos assistidos daquela associação, que agradeceram os presentes recebidos.



APOIOS À EDUCAÇÃO

ASSOCIAÇÃO MARIA QUITÉRIA CRECHE SOLDADINHO DE CHUMBO

Situada em Brasília (DF), a Soldadinho de Chumbo atendeu, em 2012, 70 crianças de 2 a 5 anos filhas de militares e de civis de menor poder aquisitivo do Exército Brasileiro.

A FHE apoia mensalmente a creche, que, além de educação de qualidade, oferece acompanhamento pedagógico, assistência médica, odontológica e nutricional.

A Fundação Habitacional do Exército contribui financeiramente também com os eventos sociais organizados para arrecadar fundos destinados à Soldadinho de Chumbo.

ASSOCIAÇÃO MARIA QUITÉRIA CRECHE ANGELINA VIEIRA

Em São Paulo (SP), militares e civis de menor poder aquisitivo do Exército contam com a Creche Angelina Vieira para cuidar de seus filhos. Ao todo, 63 crianças de 2 a 5 anos são assistidas, nos mesmos moldes da Creche Soldadinho de Chumbo de Brasília (DF).

A FHE incrementou os recursos destinados à instituição, utilizados para pagar despesas mensais.

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DO EXÉRCITO EM MANAUS (ABEM)

A ABEM, instalada no quartelamento da Companhia de Comando e Serviço do Colégio Militar de Manaus, no Amazonas, também oferece aos militares e civis de menor poder aquisitivo do Exército Brasileiro uma creche para atender seus filhos. Foram 104 crianças, de 2 a 5 anos, que, em 2012, contaram com o apoio da FHE para usufruir os benefícios oferecidos.

CURSOS DE ESCOLAS MILITARES E CPORs DO EXÉRCITO

Anualmente, a FHE homenageia os alunos mais bem classificados nos principais cursos de formação, aperfeiçoamento e altos estudos das Forças Armadas, como reconhecimento pelo esforço e pela dedicação ao estudo. Em 2012, 196 militares foram agraciados com prêmios da FHE.

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA E DE QUALIDADE DE VIDA (PEFQV)

O PEFQV contemplou, em 2012, 13 Organizações Militares de Corpo de Tropa e 11 Estabelecimentos de Ensino de Formação e Aperfeiçoamento.

Esse programa conta com o apoio do Exército e há seis anos é patrocinado pela FHE. O foco é o planejamento financeiro para o alcance de objetivos profissionais e familiares. Em cada apresentação é distribuído material educativo com planilhas para a gestão das finanças. Mais de 90 mil militares já participaram do curso.

OPERAÇÃO CISNE BRANCO

A Marinha do Brasil promove, todo ano, concurso de redação entre alunos dos ensinos fundamental e médio de escolas públicas do Brasil. O tema é relacionado às atividades da Força.

A FHE apoia a iniciativa, que tem como objetivo divulgar a Marinha, em especial suas ações para garantir a soberania nacional em suas águas jurisdicionadas, particularmente na Amazônia Azul.

Os vencedores em âmbito nacional recebem como prêmios um *laptop* da Fundação Habitacional do Exército, entregue em solenidade específica para esse fim, e uma viagem, com um acompanhante, a bordo do Navio-Veleiro Cisne Branco.



Creche Angelina Vieira, São Paulo (SP)

APOIOS À EDUCAÇÃO

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE RIO CRIANÇA CIDADÃ (ABRCC)

Pelo 4º ano consecutivo, a FHE colaborou com o Programa Rio Criança Cidadã (PRCC), desenvolvido pela ABRCC em 17 Organizações Militares do Exército no Estado do Rio de Janeiro.

Cerca de 700 jovens em situação de risco social das comunidades adjacentes às Unidades do Comando Militar do Leste foram beneficiados pelo programa, que oferece diversas oficinas de iniciação profissional.

PROGRAMA CIDADANIA E JUSTIÇA NA ESCOLA

A Associação dos Magistrados do Distrito Federal (AMAGIS), em parceria com o Governo do Distrito Federal (GDF) e o apoio da FHE, desenvolve, há 12 anos, o Programa Cidadania e Justiça na Escola, tendo como finalidade ensinar, aos estudantes do 6º ano do ensino fundamental de escolas públicas e particulares do DF, o funcionamento do Poder Judiciário e abordar noções sobre valores, direitos e deveres dos cidadãos.

Em 2012, mais de 13 mil alunos receberam a visita de um juiz em suas respectivas escolas e ganharam cartilha educativa sobre o programa. O Colégio Militar de Brasília foi uma das instituições participantes.

ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DE TAGUATINGA E CEILÂNDIA (APAED)

Desde 2006, a FHE realiza parceria com a APAED para o atendimento de 214 crianças e adolescentes portadores de necessidades especiais, que contam, gratuitamente, com tratamentos nas áreas psicomotoras, de psicologia e fisioterapia, além de aulas de hidroestimulação, natação e oficinas profissionalizantes.

Em 2012, a APAED montou um bazar natalino de artesanato nas dependências da FHE e da POUPEX, ocasião na qual os empregados tiveram a oportunidade de conhecer melhor o trabalho desenvolvido por aquela instituição e de manter contato com alguns assistidos.

ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À CRIANÇA CARENTE DO DF (APCDF)

A creche da APCDF funciona no Gama (DF) e presta atendimento gratuito a filhos de pessoas carentes que residem na região.

Ao todo, são 26 crianças, de 2 a 5 anos, que permanecem na associação em sistema de semi-internato, possibilitando aos pais trabalharem para garantir o sustento da família.

A creche funciona com recursos de patrocinadores, entre eles a FHE. A APCDF foi uma das instituições beneficiadas pela Gincana do Amor e da Solidariedade, promovida pela POUPEX com o objetivo de arrecadar alimentos e materiais de limpeza e de higiene pessoal para entidades filantrópicas.

FRENTE DE RENASCIMENTO ESPIRITUAL FREL MILÍCIA FRATERNA

A FREL atua com jovens de menor poder aquisitivo e em situação de risco social, possibilitando aos atendidos frequentar cursos profissionalizantes em diversas áreas. A entidade encaminha alguns adolescentes para escolas particulares que disponibilizam bolsas de estudo de até 100% aos participantes dos programas da Frente de Renascimento Espiritual.

A Fundação Habitacional do Exército auxilia a instituição no pagamento de parte das despesas de manutenção.



Apresentação do Programa Cidadania e Justiça na Escola, no Colégio Militar de Brasília (DF)

APOIOS AO ESPORTE

COMISSÃO DE DESPORTOS DO EXÉRCITO (CDE)

A FHE é uma das patrocinadoras dos VIII Jogos Marciais, a serem promovidos pela CDE em 2013, no Rio de Janeiro. Trata-se de competição esportiva entre os Comandos Militares de Área do Exército, que tem como finalidade principal permitir a descoberta de talentos desportivos que possam representar a Força Terrestre em eventos militares nacionais e internacionais, de modo a projetar a imagem do Exército Brasileiro no cenário desportivo.

ESCOLAS E ORGANIZAÇÕES MILITARES

A FHE colabora com as Unidades do Exército, da Marinha e da Aeronáutica na realização de competições internas e entre as Forças, como forma de incentivar o esporte para a promoção da saúde e do bem-estar e proporcionar o conagraamento entre os militares. Nesse sentido, em 2012, patrocinou a XLIV NAE, que reuniu os alunos da Escola Preparatória de Cadetes do Exército (EsPCEX), do Colégio Naval e da Escola Preparatória de Cadetes do Ar (EPCAr) em diversas modalidades esportivas.

CLUBES MILITARES

Em 2012, a FHE deu ênfase ao apoio aos clubes militares de Oficiais e de Praças, prioritariamente para as reformas de instalações, visando a proporcionar melhores condições para a prática de esportes. Os recursos doados foram utilizados também em eventos sociais, em particular na celebração dos dias comemorativos de cada Força.

FEDERAÇÃO HÍPICA DE BRASÍLIA E FEDERAÇÃO BRASILIENSE DE POLO (FBP)

A FHE concedeu recursos para a promoção das competições esportivas promovidas pela Federação Hípica de Brasília, uma delas realizada no 1º Regimento de Cavalaria de Guarda. A FBP também foi patrocinada, em torneio de polo específico para o público feminino.

“O apoio financeiro recebido da FHE foi fundamental para fazer várias melhorias no Clube do Exército, nas sedes do Lago Sul e do Setor Militar Urbano.”

Gen Div Artur Costa Moura,
Secretário-Geral do Exército e
Presidente do Clube do Exército



Pista de caminhada do Clube do Exército,
Setor Militar Urbano, Brasília (DF)

APOIOS À CULTURA

FUNDAÇÃO CULTURAL EXÉRCITO BRASILEIRO (FUNCEB)

A FUNCEB recebeu recursos da FHE para produzir a revista *DaCultura*, veículo de comunicação dessa fundação que tem como finalidade difundir a história, o patrimônio cultural, material e imaterial do Exército e os valores centrais da Força.

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

Para colaborar na divulgação dos valores cívicos e militares, e também das diversas atividades realizadas pelas Forças Armadas, em particular na defesa da soberania e da integridade do território nacional, a Fundação Habitacional do Exército patrocina as Rádios Verde-Oliva FM, Marinha FM e Força Aérea FM.

A Verde-Oliva FM funciona na frequência 98,7 MHz, no Distrito Federal (DF) e região do Entorno. A Rádio Marinha FM está em São Pedro da Aldeia (RJ), 99,1 MHz; em Corumbá (MS), 105,9 MHz; e em Manaus (AM), 99,9 MHz. A Força Aérea FM, 91,1 MHz, abrange o DF e está presente ainda em Foz do Iguaçu (PR), 90,1 MHz. As três rádios podem ser ouvidas também pelas páginas das respectivas Forças na internet.

CORO SINFÔNICO COMUNITÁRIO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Esse representativo coro da Universidade de Brasília (UnB) é constituído por mais de 300 pessoas, jovens e idosos, com idade a partir de 16 anos. O projeto visa a despertar o gosto pela música erudita, especialmente pelo canto, mostrando que qualquer um, com disposição, pode participar.

Em agosto de 2012, para celebrar o Dia do Soldado, o Coro, a Orquestra Sinfônica e o Madrigal da UnB se apresentaram no Teatro POUPEX para seleto grupo de militares.

Gen Ex José Elito Carvalho Siqueira (E),
Ministro-Chefe do Gabinete de Segurança
Institucional da Presidência da República; e esposa,
Sr^a. Maria das Graças Cintra Siqueira; e
Ten Brig Ar Juniti Saito (D), Comandante da
Aeronáutica; e esposa, Sr^a. Vera Regina Saito, na
apresentação do Coro Sinfônico Comunitário da UnB



APOIOS À CULTURA

BANDA SINFÔNICA TOCANDO SONHOS

Esse projeto social, que há cinco anos recebe recursos financeiros da FHE, tem como proposta viabilizar o ensino teórico e prático de instrumentos de corda, percussão e sopro a jovens carentes do Entorno do Distrito Federal, possibilitando a inclusão social e, também, no mercado de trabalho.

Cento e vinte crianças e adolescentes frequentam aulas em estabelecimento cultural oferecido pelo Governo do Distrito Federal.

A Tocando Sonhos se apresenta em eventos diversos, particularmente nos comunitários, nas cerimônias da FHE e da POUPEX e também em concursos, tendo recebido prêmios pela excelente performance.

PROJETO UM PIANO PELA ESTRADA

Pelo segundo ano consecutivo, a FHE patrocinou o projeto *Um piano pela estrada*, do pianista Arthur Moreira Lima, que já percorreu mais de 30 mil quilômetros com seu caminhão-teatro em apresentações para a população de capitais e do interior do Brasil, democratizando o acesso à cultura a pessoas de menor poder aquisitivo.

Em 2012, Arthur Moreira Lima realizou recitais no Teatro Amazonas, na Escola de Comando e Estado-Maior do Exército (ECEME), no Clube de Aeronáutica do Rio de Janeiro e na Escola Naval, uma homenagem da FHE e da POUPEX por ocasião das datas comemorativas ao Dia do Exército, Dia do Aviador e Dia do Marinheiro.

ORGANIZAÇÕES MILITARES CULTURAIS

A FHE prosseguiu investindo em projetos culturais conduzidos pela Diretoria do Patrimônio Histórico e Cultural do Exército, pelas Academias de História Militar Terrestre do Brasil de Brasília (DF) e de Resende (RJ), pelo Instituto de Geografia e História Militar do Brasil e pela Associação Histórica e Cultural Almirante Gastão Motta. Em 2012, houve doação de recursos também para a Federação das Academias de História Militar e Terrestre do Brasil.

Arthur Moreira Lima (E); Alte Esq Julio Soares de

Moura Neto (C), Comandante da Marinha; e

Gen Div Ricardo Barbalho Lamellas (D),

Vice-Presidente da FHE e da POUPEX, em

apresentação na Escola Naval, no Rio de Janeiro (RJ)



MARKETING E COMUNICAÇÃO

A FHE e a POUPEX utilizam diversos meios de comunicação para divulgar seus produtos e serviços aos clientes e ao público em geral.

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS

O Financiamento Imobiliário POUPEX vem sendo objeto de campanha publicitária em mídia exterior no Ceará, no Distrito Federal e em Porto Alegre (RS). Assim, propaganda foi veiculada em televisão, rádio, *outdoor*, *frontlight*, *busdoor* etc. Essa iniciativa vem contribuindo para incrementar a concessão de crédito imobiliário, facilitando a aquisição de um imóvel para milhares de pessoas.

As linhas de Financiamento Imobiliário da FHE, dirigidas especialmente aos militares, são divulgadas em peças publicitárias impressas e nas Unidades do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

Os produtos da Fundação – consórcio, empréstimo pessoal, financiamento da casa própria, seguro de vida, de automóvel, decessos – assistência funeral, entre outros – foram objeto de uma nova peça publicitária criada especificamente para acondicionar todas as filipetas dos produtos da FHE, de forma que o cliente, ao receber o material, tome conhecimento do que ele tem à disposição.

INFORMATIVO CONQUISTA

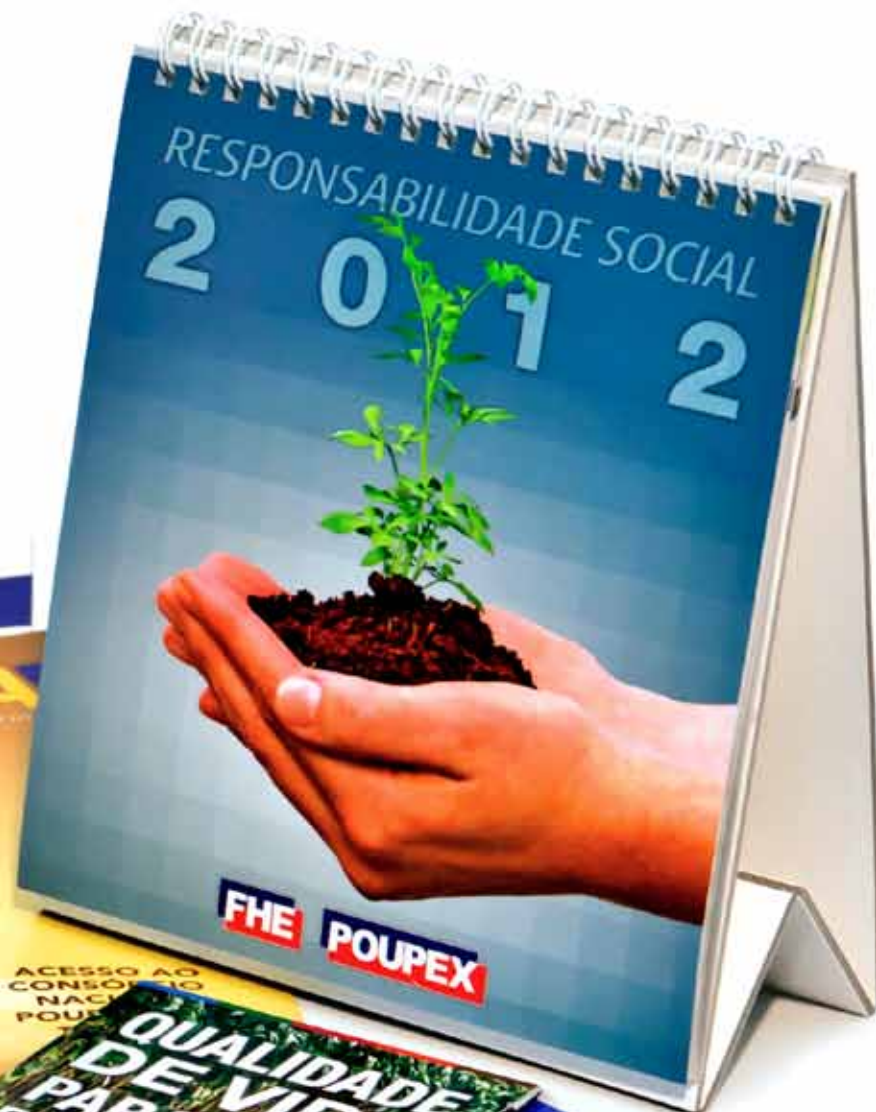
Mensalmente, a FHE e a POUPEX informam aos clientes participantes do Fundo de Apoio à Moradia (FAM) as novidades institucionais por intermédio desse informativo impresso, que está também disponível nos *sites* da organização. A tiragem é de 92 mil exemplares, remetidos para os endereços cadastrados e para as Organizações Militares. O *Conquista* é encartado nos noticiários da Marinha e da Aeronáutica.

CALENDÁRIO INSTITUCIONAL

Por ser um objeto muito solicitado pelos clientes, pela própria utilidade, a FHE e a POUPEX utilizam essa peça para divulgar os seus produtos. Em 2012, o espaço foi usado para difundir as ações sociais conduzidas pela Fundação, em especial aquelas voltadas para instituições filantrópicas de apoio a crianças e a idosos.



Baleia Léia,
mascote da
Poupança POUPEX



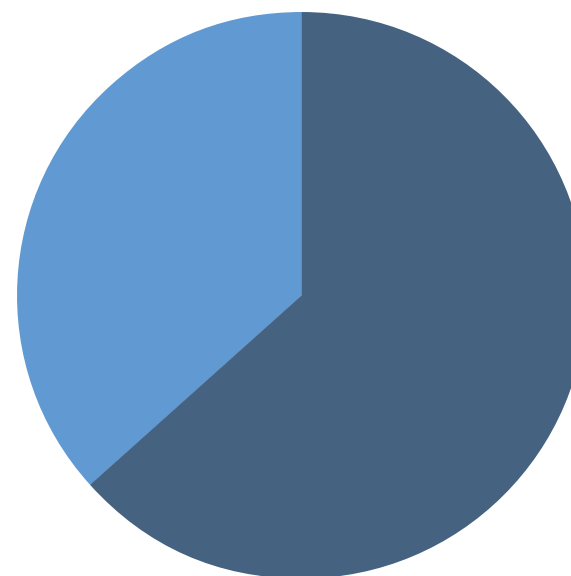
MARKETING E COMUNICAÇÃO

INTERNET

As páginas da FHE e da POUPEX trazem detalhes sobre os produtos. Alguns serviços estão disponíveis para agilizar o contato do interessado com a organização. O simulador do Financiamento Imobiliário POUPEX, nos sites poupex.com.br e casapropriapoupex.com.br, é um exemplo. Nesses sítios, o usuário poderá fazer simulação, conhecer as dúvidas mais frequentes e saber o passo a passo da contratação. Poderá, ainda, registrar dúvidas ou solicitar informações pelos endereços poupex.com.br/atendimento e fhe.org.br/atendimento. A resposta é rápida e realizada pelo Centro de Relacionamento com o Cliente.

Em 2012, o site da POUPEX teve expressivo desempenho. Em janeiro, houve o maior número de acessos, num total de 37.381, com destaque para Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

NÚMERO DE ACESSOS EM 2012
(poupex.com.br)

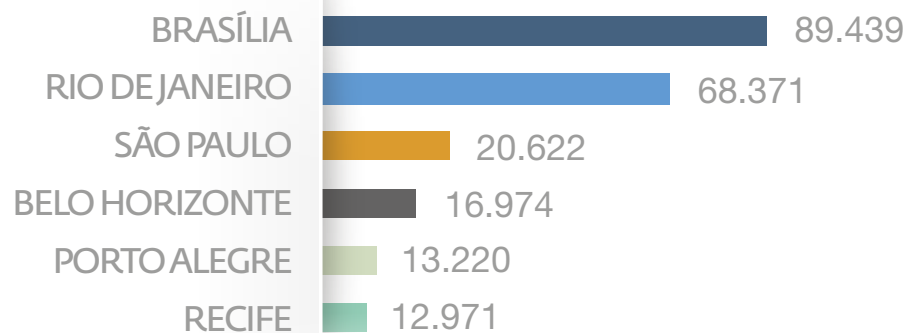


■ Novos visitantes 63,38%
■ Visitantes recorrentes 36,62%

Total de acessos: **384.768**

Fonte: Google Analytics

QUANTIDADE DE ACESSOS
EM ALGUMAS CIDADES – 2012
(poupex.com.br)



Fonte: Google Analytics



Aprovação

Presidência (PRESI)
Vice-Presidência (VIPRE)
Secretaria Executiva (SECEX)

Coordenação, supervisão e redação

Carla Siqueira Lima de Alcântara

Diagramação e design

Carlos Miguel Carvalho de Oliveira
Guido Fontgalant Vasconcelos Junior

Coordenação fotográfica

Centro de Comunicação Social (CECOM)

Capa, gráficos e infográficos

Carlos Miguel Carvalho de Oliveira

Revisão

Gabriela Artemis de Abreu Costa

Fotos

Carlos Miguel Carvalho de Oliveira – págs. 7 e 53
Divulgação Residencial Via Azaleas – pág. 65
Guido Fontgalant Vasconcelos Junior – pág. 91
JG Studios – pág. 45
Júlio Magalhães – demais fotos
Luiza Arnt Dorigo – capa
Maricélia Porto – pág. 73
Rita de Cássia Peixoto da Rocha – pág. 23
Soldado Mendes – pág. 75

Impressão e acabamento

Teixeira Gráfica e Editora LTDA.

Tiragem

1.000 exemplares

