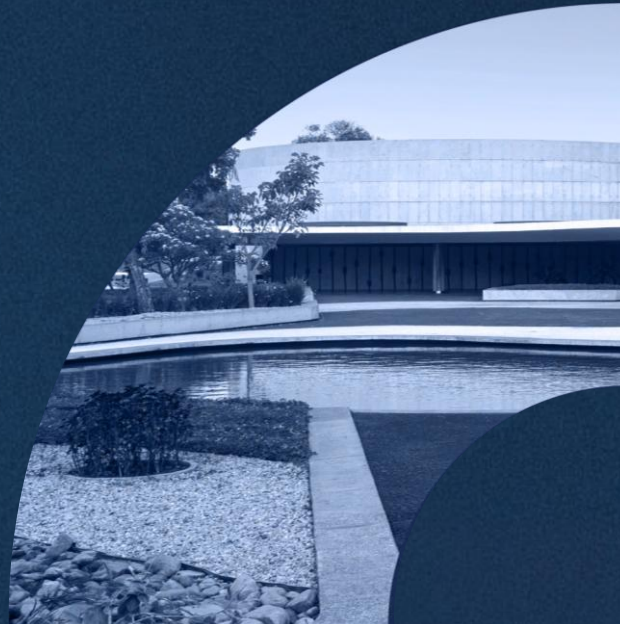


RELATÓRIO DE  
**Gestão  
Integrado**

2025





## RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2025

**Relatório de Gestão do ano de 2025 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas a que esta unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 84/2020, DN TCU nº 198/2022 e das orientações do órgão de controle interno.**



## SUMÁRIO

<b>1. Mensagem do Presidente</b>	<b>9</b>
<b>2. Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo</b>	<b>10</b>
2.1. Identificação da Fundação Habitacional do Exército e Declaração da sua Missão e Visão	11
2.2. Principais Normas Direcionadoras da Atuação do Sistema FHE POUPEX	12
2.3. Estrutura Organizacional	13
2.4. Cadeia de Valor do Sistema FHE POUPEX	15
2.5. Modelo de Negócio do Sistema FHE POUPEX	16
2.6. Relação com o Ambiente Externo e Beneficiários	18
2.7. Patrimônio Social	30
<b>3. Riscos, Oportunidades e Perspectivas</b>	<b>31</b>
3.1. Estrutura de Gerenciamento de Riscos	32
3.2. Riscos e suas fontes específicas	33
3.3. Oportunidades para mitigar riscos	34
3.4. Avaliação de Riscos: Probabilidade e Magnitude	35
3.5. Matriz de Probabilidade e Magnitude	36
<b>4. Governança, Estratégia e Desempenho</b>	<b>37</b>
4.1. Estrutura de Governança	38
4.2. Planejamento Estratégico	39
4.3. Portfólio Estratégico	43
4.4 Resultados das Áreas de Atuação	47



## LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

**AUDIF** – Auditoria FHE

**AUDIP** – Auditoria POUPEX

**BACEN** – Banco Central do Brasil

**BSC** – *Balanced Scorecard*

**CA FHE** – Conselho de Administração da FHE

**CA POUPEX** – Conselho de Administração da POUPEX

**COSO** – *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*

**DICOL** – Diretoria Colegiada

**DIHAB** – Diretoria de Habitação

**DINEC** – Diretoria de Negócios e Clientes

**DIPRO** – Diretoria de Produtos

**DIRAD** – Diretoria Administrativa

**DIRAF** – Diretoria de Administração Financeira

**DITEC** – Diretoria de Tecnologia

**ESG** – *Environmental, Social and Governance*

**FHE** – Fundação Habitacional do Exército

**IPCA** – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo

**LOA** – Lei Orçamentária Anual

**NPS** – *Net Promoter Score*

**POUPEX** – Associação de Poupança e Empréstimo POUPEX

**PRESI** – Presidência

**PROCAP** – Programa Casa Própria da FHE

**SIAFI** – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal

**SIORG** – Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal

**TCU** – Tribunal de Contas da União

**UH** – Unidade habitacional

**VIPRE** – Vice-Presidência



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> – Linha do tempo da FHE	12	<b>FIGURA 15</b> – POUPEX Vida	56
<b>FIGURA 2</b> – Organograma da FHE	13	<b>FIGURA 16</b> – Seguros Decessos (Assistência Funeral)	57
<b>FIGURA 3</b> – Cadeia de valor do Sistema FHE POUPEX	15	<b>FIGURA 17</b> – Apólices de Seguro Auto	58
<b>FIGURA 4</b> – Modelo de negócio do Sistema FHE POUPEX	16	<b>FIGURA 18</b> – Seguros Gratuitos	59
<b>FIGURA 5</b> – Rede de atendimento presencial	19	<b>FIGURA 19</b> – POUPEX Dental	60
<b>FIGURA 6</b> – Gerenciamento de resíduos	27	<b>FIGURA 20</b> – Modelo esquemático da Gestão da tecnologia da informação	65
<b>FIGURA 7</b> – Estrutura de Governança	38		
<b>FIGURA 8</b> – Programas do Portfólio Estratégico	44		
<b>FIGURA 9</b> – Resultados das áreas de atuação	47		
<b>FIGURA 10</b> – Recursos do Programa Casa Própria (PROCAP)	48		
<b>FIGURA 11</b> – Comercialização de imóveis e empreendimentos habitacionais	50		
<b>FIGURA 12</b> – Localidades onde há comercialização de imóveis e empreendimentos	51		
<b>FIGURA 13</b> – Percentuais de cotas de consórcios	54		
<b>FIGURA 14</b> – Seguro de Vida FAM	56		

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> – Classificação das reclamações	21
<b>GRÁFICO 2</b> – Satisfação no atendimento	22
<b>GRÁFICO 3</b> – NPS Institucional	22
<b>GRÁFICO 4</b> – NPS dos principais produtos	23
<b>GRÁFICO 5</b> – Questionário COSO compilado	32
<b>GRÁFICO 6</b> – Matriz de Probabilidade e Magnitude	36
<b>GRÁFICO 7</b> – Programa Casa Própria (PROCAP)	48
<b>GRÁFICO 8</b> – Resultados do Crédito Imobiliário	49
<b>GRÁFICO 9</b> – Resultados do Crédito Simples	53
<b>GRÁFICO 10</b> – Receita mensal com taxa de administração – 2025	54
<b>GRÁFICO 11</b> – Resultados do Consórcio Nacional POUPEX	55
<b>GRÁFICO 12</b> – Crescimento de Apólices de Seguro Auto	58
<b>GRÁFICO 13</b> – Crescimento de Apólices de Seguro Residência	58
<b>GRÁFICO 14</b> – Principais números de pessoal	62
<b>GRÁFICO 15</b> – Clima organizacional e desempenho	62
<b>GRÁFICO 16</b> – Contratações Diretas e Licitações	63





## ÍNDICE DE QUADROS

<b>QUADRO 1</b> – “Canvas” do Modelo de do Sistema FHE POUPEX	17
<b>QUADRO 2</b> – Principais canais de atendimento	20
<b>QUADRO 3</b> – Geração de energia fotovoltaica no edifício-sede	26
<b>QUADRO 4</b> – POUPEX Cultural	29
<b>QUADRO 5</b> – Fontes específicas de riscos	33
<b>QUADRO 6</b> – Principais oportunidades para mitigar riscos	34
<b>QUADRO 7</b> – Avaliação de Riscos: Probabilidade e Magnitude	35
<b>QUADRO 8</b> – Mapa Estratégico desdobrado	40
<b>QUADRO 9</b> – Resultados Estratégicos	41
<b>QUADRO 10</b> – Entregas e Benefícios	45
<b>QUADRO 11</b> – Obras concluídas	51
<b>QUADRO 12</b> – Obras em andamento	51
<b>QUADRO 13</b> – Unidades entregues	52
<b>QUADRO 14</b> – Serviços contratados para o funcionamento administrativo	64



# 01

Mensagem do  
Presidente



General de Exército Valério Stumpf Trindade  
Presidente da FHE

## 1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

Este relatório reúne os principais avanços, decisões e resultados que marcaram 2025, sempre orientados pela missão da Fundação Habitacional do Exército (FHE), de facilitar o acesso à casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos nossos associados e beneficiários.

Também são apresentados o ambiente organizacional, as estruturas de governança, a forma como a Instituição gerencia riscos e oportunidades, além do planejamento estratégico e os resultados alcançados. Esses elementos refletem um processo contínuo de amadurecimento institucional, guiado por responsabilidade, consistência e visão de longo prazo.

A autonomia administrativa e financeira da FHE, assegurada pela Lei nº 7.750, de 13 de abril de 1989, impõe um elevado padrão de disciplina e rigor na condução da gestão. A atuação sem a utilização de recursos orçamentários da União reforça a necessidade de alinhamento permanente perante às melhores práticas do mercado e sustenta uma postura institucional independente em relação ao Plano Plurianual e à Lei Orçamentária Anual.

Esse modelo se sustenta em valores que fazem parte da identidade da Instituição: ética, confiabilidade e transparência. São esses princípios que orientam decisões, fortalecem a governança e garantem a perenidade das operações.

Em 2025, alcançamos marcos relevantes, especialmente na ampliação do acesso à habitação.

Avançamos por meio do crédito imobiliário, da oferta de empreendimentos em diferentes regiões do país e do consórcio, que registrou desempenho histórico, com recordes de comercialização ao longo do ano.

A proteção da família e do patrimônio seguiu como diretriz central. Mantivemos um portfólio diversificado de seguros, com atenção especial ao de vida, além da oferta de crédito pessoal com condições competitivas para o nosso público prioritário, apoiando as necessidades emergenciais e as diferentes fases da vida financeira.

Também ampliamos os investimentos em tecnologia, fortalecendo processos internos e qualificando o atendimento. O uso responsável da inteligência artificial, aliado à supervisão humana, contribuiu para mais eficiência, agilidade e precisão. Paralelamente, o site e o aplicativo seguem em constante evolução, acompanhando as transformações digitais e aprimorando a experiência dos clientes.

A atuação da FHE ultrapassa a dimensão financeira e se estende às áreas cultural, social, educacional e ambiental. Um exemplo disso é o POUPEX Cultural, criado em 2024 com o propósito de ampliar o acesso à cultura por meio de eventos artísticos com ingressos acessíveis e valorização da produção local. A iniciativa reafirma a cultura como instrumento de inclusão, identidade e transformação social, em consonância com a agenda de responsabilidade social e ESG da instituição.



# 02

Visão Geral Organizacional  
e Ambiente Externo

## 2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

### 2.1. IDENTIFICAÇÃO DA FUNDAÇÃO HABITACIONAL DO EXÉRCITO E DECLARAÇÃO DA SUA MISSÃO, VISÃO, PROPÓSITO e VALORES

**Denominação completa:** Fundação Habitacional do Exército.

**Denominação abreviada:** FHE.

**Código SIORG:** 00957.

**Código LOA:** não se aplica.

**Código SIAFI:** Código do Órgão (27201) – Código Gestão (16201 – DCONT) – Código FHE (168001).

**Situação:** ativa.

**Natureza Jurídica:** Fundação Pública de Direito Privado.

**Principal Atividade:** outras atividades de serviços financeiros não especificadas anteriormente.

**Código CNAE:** 6499-9/99.

**Telefones de contato:** (61) 3314-7500.

**Página na Internet:** <https://www.poupex.com.br/transparencia/transparencia-e-prestacao-de-contas/>

**Endereço postal:** Av. Duque de Caxias, s/n.º – Setor Militar Urbano – Brasília-DF – CEP: 70630-902.



#### Missão

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



#### Visão

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



#### Negócio

Casa Própria.



#### Valores

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



Acesse aqui

**QUEM SOMOS**



## 2.2. PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS DA ATUAÇÃO DO SISTEMA FHE POUPEX

O Sistema FHE POUPEX é regido por um conjunto de normas que estabelece os fundamentos de natureza legal, responsável por balizar a atuação institucional e definir os direcionadores de alto nível da Fundação. A linha do tempo a seguir destaca os principais documentos que constituem a base normativa da FHE:

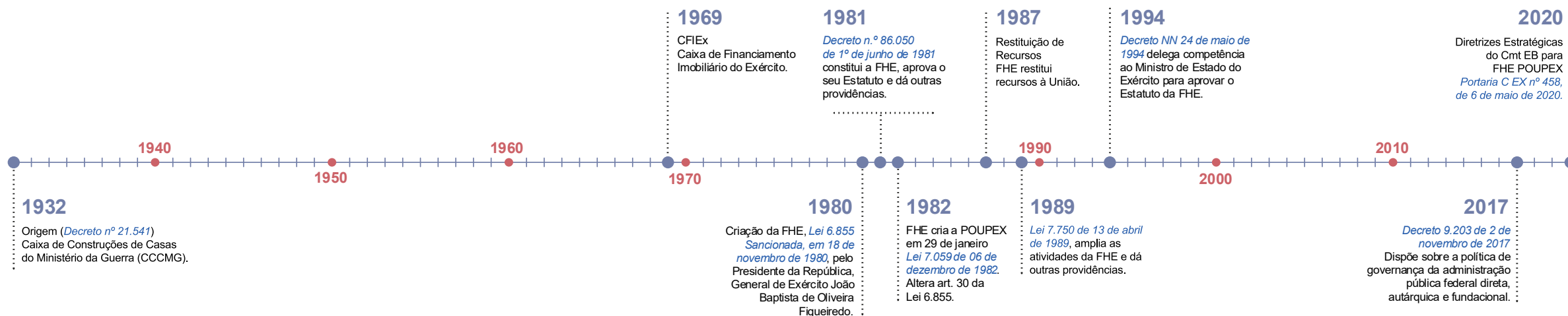
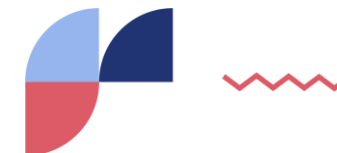


Figura 1 - Linha do tempo da FHE  
Fonte: FHE

Acesse aqui  
**NOSSA HISTÓRIA**

### 2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

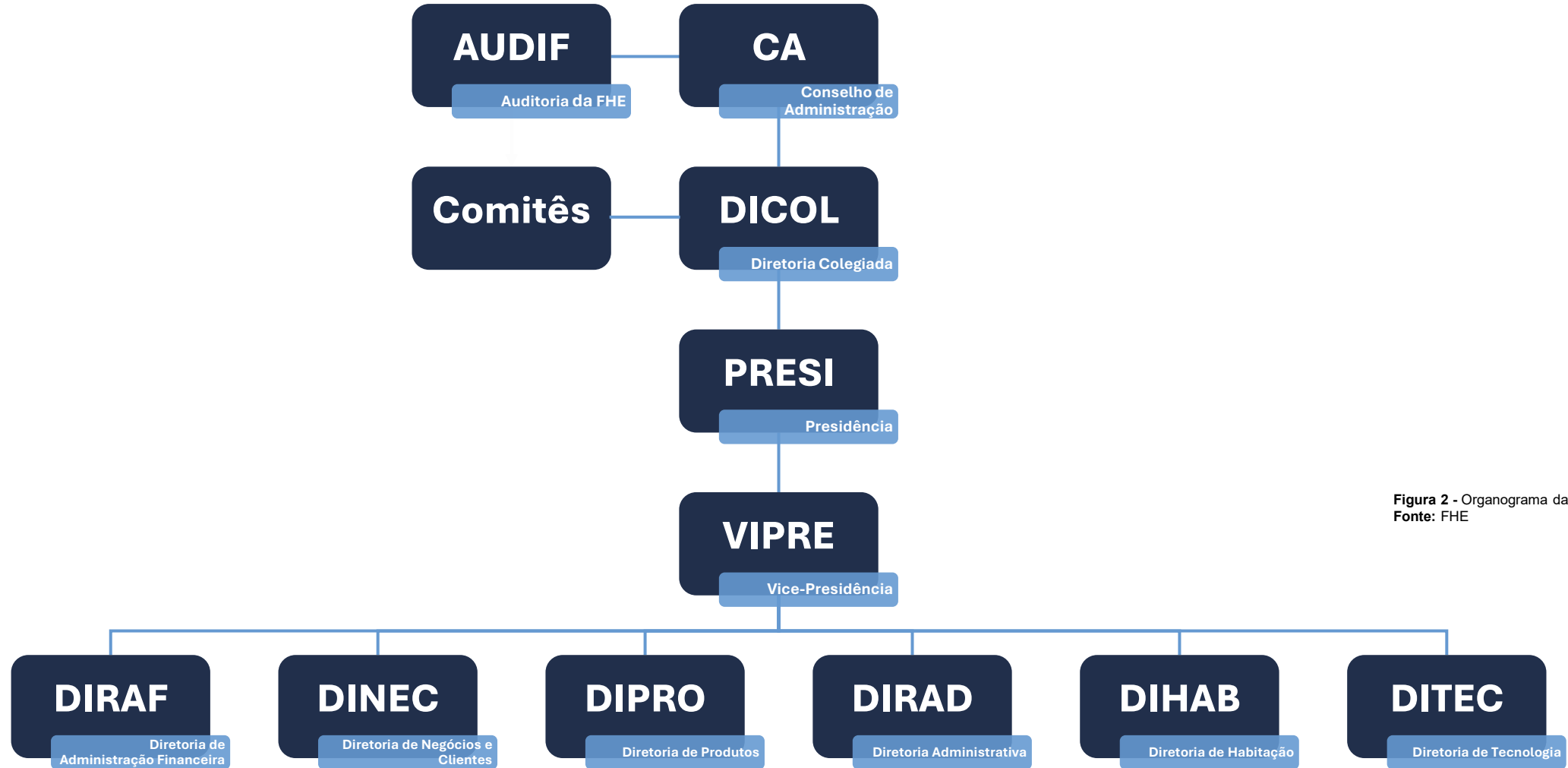


Figura 2 - Organograma da FHE  
Fonte: FHE

A estrutura organizacional da FHE está concebida de forma a assegurar o exercício das competências que lhe são atribuídas pelo art. 6º da Lei nº 6.855/1980, especialmente a supervisão institucional da Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX, a coordenação de programas habitacionais de interesse social e o desenvolvimento de estudos técnicos e econômicos relacionados à sua finalidade social, com foco nos beneficiários e associados.

As instâncias superiores de governança, compostas pelo Conselho de Administração (CA), pela Diretoria Colegiada (DICOL), pelos Comitês de assessoramento e pela Auditoria (AUDIF), operacionalizam as competências elencadas no art. 6º, ao viabilizarem a supervisão da aplicação de recursos da POUPEX, a autorização de investimentos, a representação institucional dos associados em assembleias e a fiscalização das obras e serviços de engenharia financiados com recursos daquela Associação.

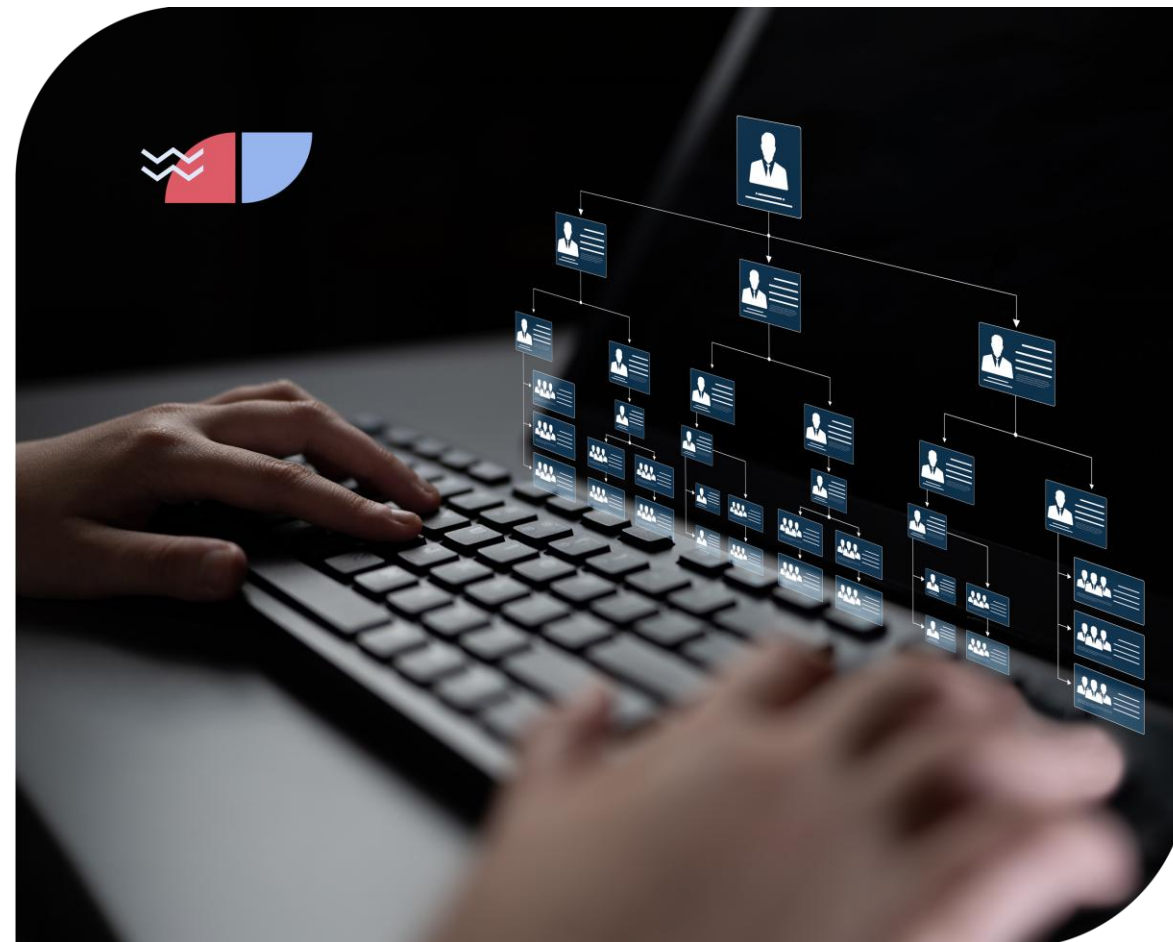
A Presidência e a Vice-Presidência exercem a coordenação geral das atividades institucionais, assegurando a integração entre as instâncias de governança e as diretorias executivas, em consonância com o caráter estratégico, normativo e de supervisão, atribuído à FHE pelo art. 6º da Lei nº 6.855/1980.

No que se refere à instância da governança necessária e suficiente para exercer as competências legais, dentre as quais a supervisão da POUPEX, a força de trabalho é constituída pelo Conselho de Administração da FHE, pela Auditoria da FHE e pela Diretoria Colegiada.

As demais atribuições constantes no art. 6º da Lei nº 6.855/1980, bem como o apoio social aos militares do Exército, em linha com o que reconheceu o Banco Central do Brasil (Decisão DESUC/GTBSB Apontamento 07331.AD001, de 22/08/2024) e o Tribunal de Contas da União (Acórdão 2882/2025-Plenário), são atendidas pelo Sistema FHE POUPEX, cuja estrutura representa a força de trabalho necessária e suficiente para atender às demandas previstas no arcabouço legal vigente.



Acesse aqui  
**RESPONSABILIDADES E  
 PERFIL DE DIRETORES**



## 2.4. CADEIA DE VALOR DO SISTEMA FHE POUPEX

A Cadeia de Valor do Sistema FHE POUPEX representa os macroprocessos relacionados a negócios, organização e suporte, evidenciando como esses processos permitem cumprir as Leis 6.855/1980 e a Lei 7.750/1989, marcos legais que definem a finalidade do Sistema.

O **Sistema** FHE POUPEX foi reconhecido pelo Banco Central do Brasil (Decisão DESUC/GTBSB Apontamento 07331.AD001, de 22/08/2024) e pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão 2882/2025-Plenário), consagrando a economicidade e a eficiência do compartilhamento do Sistema. A Cadeia de Valor, a seguir, reflete os posicionamentos do TCU e do BACEN.

Nesse contexto, a figura abaixo ilustra a integração entre dos macroprocessos que permitem o cumprimento das atribuições previstas na Lei 6.855/1980 e na Lei 7.750/1989, caracterizando a sinergia entre as atividades do Sistema FHE POUPEX, reforçando o alinhamento estratégico e a geração de valor compartilhado.

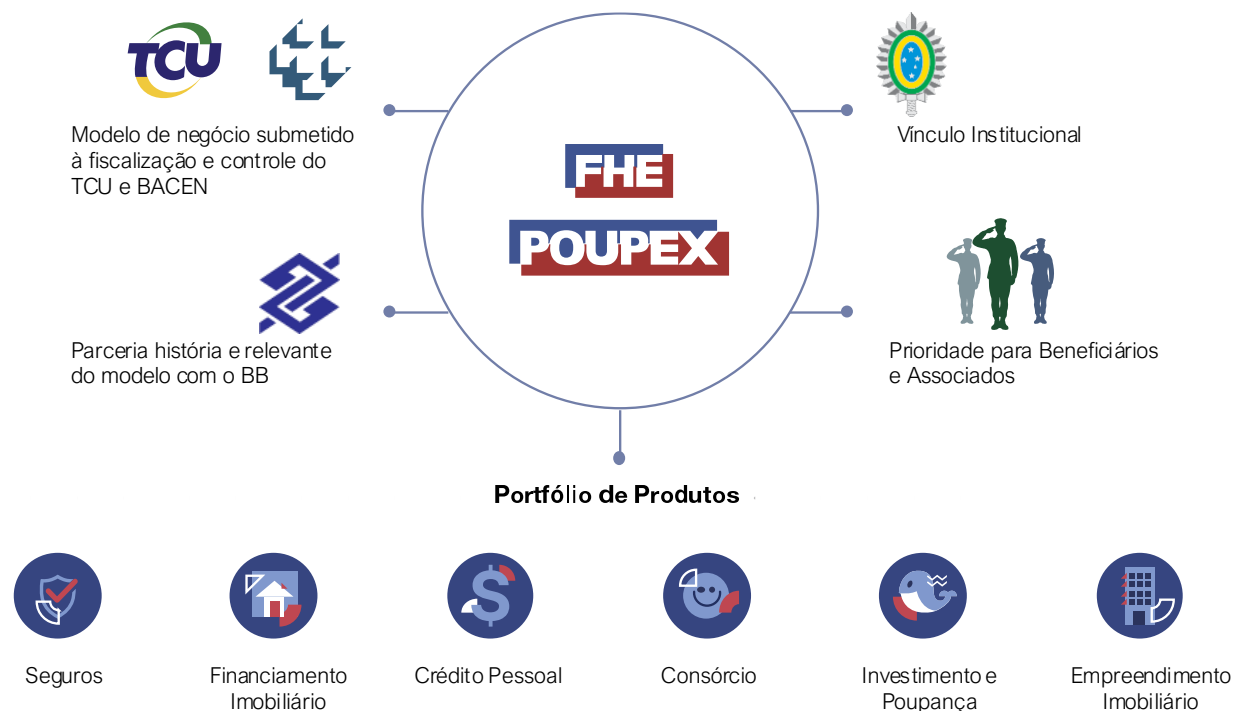


**Figura 3** - Cadeia de valor do Sistema FHE POUPEX  
 Fonte: FHE

## 2.5. MODELO DE NEGÓCIO

O modelo de negócio é representado por um diagrama que apresenta, de forma abrangente, as principais partes interessadas e o portfólio de produtos do **Sistema FHE POUPEX**. Este modelo destaca o vínculo institucional com o Exército Brasileiro e a parceria histórica com o Banco do Brasil, elementos centrais para viabilizar a entrega de valor aos beneficiários e associados por intermédio de um portfólio diversificado de produtos.

Adicionalmente, o modelo enfatiza o ambiente regulatório e de fiscalização, evidenciando a supervisão exercida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pelo Banco Central do Brasil (BACEN), o que reforça a conformidade com as normas aplicáveis e a orientação para a geração de valor sustentável às partes interessadas.



**Figura 4** - Modelo de negócio do Sistema FHE POUPEX  
 Fonte: FHE

O modelo de negócio detalhado explora os principais elementos que contribuem para a competitividade e a sustentabilidade. Reforça a indissolubilidade e a sinergia entre as capacidades do Sistema e o alinhamento estratégico e a geração de valor compartilhado.

<p><b>ATIVIDADES CHAVE</b></p> <p><b>Processos integrados e automatizados, habilitados pelo uso inteligente de dados e tecnologia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Governança corporativa</li> <li>Atendimento ao Controle Externo (TCU e BACEN)</li> <li>Relacionamento institucional (EB/MD)</li> <li>Gestão de relacionamento com o cliente</li> <li>Gestão de parcerias estratégicas</li> <li>Gestão de recursos financeiros</li> <li>Gestão operacional (Gestão de Produtos, Capacidade de Engenharia, Gestão de Cobrança)</li> </ul>	<p><b>RECURSOS CHAVE</b></p> <p><b>Marca, Pessoas, Dados, Recursos Financeiros, Tecnologias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Credibilidade diferenciada da marca FHE POUPEX no segmento militar</li> <li>Força de trabalho capaz de identificar as necessidades do público-alvo, considerando o ciclo de vida da carreira do militar</li> <li>Tecnologias que habilitam a inovação e a melhoria dos processos</li> <li>Dados de qualidade e governados que orientam as decisões</li> <li>Disponibilidade de recursos financeiros de acordo com o perfil de atuação das Instituições</li> </ul>
<p><b>PARCEIROS CHAVE</b></p> <p><b>Exército</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relação Institucional estabelecida pela Lei 6.855, de 18/11/1980 e ampliada pela Lei 7.750, de 13/4/1989.</li> </ul> <p><b>Banco do Brasil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilita a POUPEX a oferecer poupança e gerir esses recursos.</li> </ul> <p><b>Entidades consignantes (Forças Armadas e Administração Pública Federal)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilita a operacionalização do relacionamento com o cliente (operações de crédito).</li> </ul> <p><b>Incorporadoras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permitem a construção e as vendas das unidades habitacionais.</li> </ul> <p><b>Parceiros de negócios (Bancos, Seguradoras, Corretoras de Investimento e outros)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitam a oferta dos produtos e serviços.</li> </ul>	
<p><b>ESTRUTURA DE CUSTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Despesas administrativas equilibradas</b> (pessoal, tecnologia e outras).</li> <li><b>Investimento em inovação, dados e tecnologia para otimização de custos.</b></li> </ul>	

Marca que inspira segurança e credibilidade, contribuindo para a construção de um futuro sólido da Família Militar

**Quadro 1 – “Canvas” do Modelo de negócio do Sistema FHE POUPEX**  
Fonte: FHE

<p><b>RELACIONAMENTO COM O CLIENTE</b></p> <p><b>Alto índice de satisfação dos clientes</b> (NPS zona de excelência)</p> <p><b>Visão relacional e de fidelização</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presença nas Unidades Militares com atendimento consultivo.</li> <li>Marketing e propostas personalizadas com prioridade para o público militar.</li> </ul>	<p><b>CANAIS</b></p> <p>Meios para entregar valor e se comunicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mídias sociais</b> e presença em todos os pontos de convivência do militar.</li> <li><b>Canais físicos e digitais próprios</b>, integrados e automatizados, conforme a necessidade do cliente.</li> <li><b>Canais e força de vendas de terceiros</b> integrados em plataforma digital e aos canais de negócios.</li> </ul>
<p><b>SEGMENTO DE MERCADO</b></p> <p><b>Militares das Forças Armadas</b> como o segmento prioritário de clientes</p> <p><b>Outros (Conveniados e Associados com Poupança POUPEX)</b></p>	
<p><b>FONTES DE RECEITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Investimento e Poupança</b> - incremento e retenção visando ao <i>funding</i> para a concessão de crédito.</li> <li><b>Financiamento Imobiliário</b> - manutenção das operações observando-se a competitividade e a sustentabilidade do Sistema.</li> <li><b>Empreendimento Imobiliário</b> - atendimento às demandas do segmento prioritário, observando-se a competitividade e a sustentabilidade do Sistema.</li> <li><b>Crédito Pessoal</b> - incremento das operações observando-se a competitividade e a sustentabilidade do Sistema</li> <li><b>Consórcio</b> - incremento visando ao aumento da representatividade do produto.</li> <li><b>Seguro</b> - incremento visando ao aumento da representatividade do produto.</li> <li><b>Novos Produtos</b> - estabelecimento de novas fontes de receita, visando à competitividade e à sustentabilidade do Sistema.</li> </ul>	

## 2.6. RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E BENEFICIÁRIOS

A FHE opera em um ambiente marcado por desafios econômicos, como o aumento das taxas de juros, e pela necessidade de adaptação às transformações tecnológicas que demandam soluções digitais acessíveis e inclusivas. Fazem parte do ambiente de atuação da FHE empresas que oferecem produtos similares, como instituições financeiras, construtoras e incorporadoras, administradoras de consórcio, seguradoras e corretoras. Inclui-se, nesse rol, as cooperativas de crédito nacionais e regionais.

Para enfrentar esse cenário, a Instituição disponibiliza aos beneficiários um portfólio diversificado de produtos e serviços – como crédito imobiliário, empreendimentos, crédito pessoal, consórcios, planos odontológicos e seguros – desenvolvidos para atender às necessidades de seus públicos, com atenção especial à família militar.

A distribuição desses produtos e serviços é realizada por meio de canais integrados – presenciais, digitais e telefônicos – que garantem alcance nacional e promovem inclusão tecnológica, com foco na experiência e na jornada dos clientes na aquisição de produtos. As iniciativas da FHE ampliam o acesso a soluções financeiras em condições vantajosas em relação ao mercado, promovem o bem-estar dos beneficiários e fortalecem a relação com seu público-alvo.

Como desdobramento e exemplo dessa estratégia de ampliação de acesso a soluções financeiras, foi estabelecida parceria com a Stellantis, integrando alternativas para aquisição de veículos novos às soluções financeiras já ofertadas pela Instituição, como o Crédito Simples e o Consórcio. A iniciativa ampliou as possibilidades de acesso a bens duráveis em condições diferenciadas, com abrangência nacional e integração aos canais digitais, permitindo a emissão do Certificado de Elegibilidade diretamente pelo Aplicativo. A medida fortalece o relacionamento com os beneficiários, amplia o acesso a condições comerciais específicas e contribui para o cumprimento da missão institucional de oferecer soluções adequadas às necessidades do público atendido.



### 2.6.1 Canais de Comunicação e Atendimento

Em 2025, a FHE substituiu uma ferramenta de CRM adquirida no mercado por uma solução desenvolvida internamente. Essa mudança reforçou a autonomia da Instituição, assegurou maior flexibilidade e evolução contínua da ferramenta e promoveu maior alinhamento às necessidades dos canais de atendimento, com impacto na melhoria da experiência dos beneficiários e na contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos, em especial o Objetivo Estratégico OE1 – Proporcionar a melhor experiência para o cliente.

Entre os principais ganhos, destacam-se a ampliação do uso da ferramenta para todas as gerências e sua customização ao perfil de atendimento aos clientes. Essas medidas tornaram as interações mais relevantes e personalizadas, com efeitos positivos na qualidade do atendimento, na redução de retrabalho e na padronização da experiência oferecida.

Com a centralização das informações em um único ambiente, a PLANE CRM fortaleceu a integração entre as equipes e possibilitou um atendimento mais ágil, consistente e orientado à experiência do cliente. Como resultado, houve redução do tempo de resposta e aumento da previsibilidade nas interações.

A Péxia, inteligência artificial generativa, foi disponibilizada nas plataformas digitais — Aplicativo POUPEX e Internet Banking. A solução tem como finalidade fornecer informações sobre dúvidas frequentes relacionadas a produtos e serviços e atua de forma complementar aos canais tradicionais de atendimento.

O desempenho da solução de Inteligência Artificial foi acompanhado ao longo do ano e registrou mais de 62.451 interações, com índice de avaliação positiva de 77%. A base de conhecimento da Péxia permanece em constante evolução e é aprimorada a partir dos *feedbacks* recebidos dos clientes. Esses retornos são analisados de forma sistemática e utilizados para elevar a qualidade das respostas, ampliar a completude do conhecimento, reduzir a demanda por atendimentos relacionados a dúvidas frequentes e aprimorar a experiência do usuário.

Ainda no ambiente digital, destaca-se o Seguro Gratuito, que passou a viabilizar a anuência digital de conscritos, militares incorporados para a prestação do Serviço Militar Inicial, simplificando procedimentos e reduzindo etapas do processo.

No âmbito da presença institucional, os gerentes de Postos de Atendimento realizaram 2.255 palestras nas Organizações Militares, fortalecendo o relacionamento com o público-alvo. Ao longo do ano, a FHE ampliou o alcance dessas ações e registrou crescimento progressivo no volume de atividades, reforçando sua capilaridade em todo o território nacional e o vínculo direto com a família militar.

No atendimento presencial, foram implementadas melhorias com o objetivo de ampliar a comodidade e o conforto do público. Destacam-se a revitalização das unidades de Porto Alegre (RS), Manaus (AM) e Curitiba (PR), com adaptações orientadas pela experiência do cliente, pela demanda, pela localização e pela necessidade de modernização da infraestrutura.

Essas iniciativas reforçam a presença da FHE em âmbito nacional, aprimoram o relacionamento com os beneficiários e asseguram um atendimento mais eficiente, seguro e integrado, contribuindo para a sustentabilidade do modelo de negócio no longo prazo.

#### Rede de Atendimento Presencial

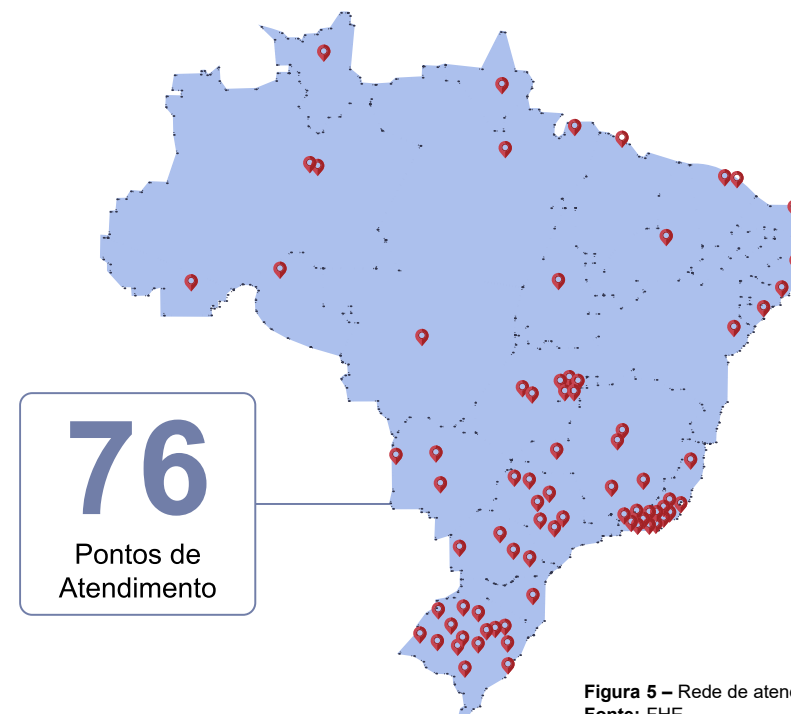


Figura 5 – Rede de atendimento presencial  
Fonte: FHE

**a. Principais canais de atendimento**

**Pontos de Atendimento**

Disponemos de 76 pontos de atendimento localizados em todo o Brasil, próximos às Organizações Militares da Marinha, do Exército e da Aeronáutica.

Serviços Disponíveis:

- Informações sobre produtos e serviços.
- Simulações e contratações de produtos.
- Atendimento personalizado para demandas específicas.

Melhoria contínua:

- Nesse período, foram concluídas obras nas unidades de Porto Alegre (RS), Manaus (AM) e Curitiba (PR), que passaram por revitalização dos ambientes e adequações internas.

**183 mil**  
ATENDIMENTOS


**Atendimento telefônico**

Disponível por meio de Discagem Direta Gratuita (DDG), pelo número 0800 061 3040, e com suporte especializado para pessoas com deficiência auditiva e de fala pelo número 0800 646 4747.

Serviços Disponíveis:

- Esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações e fornecimento de informações diversas.
- Contratação de produtos e serviços.
- Atendimento realizado por agentes capacitados.

Melhoria contínua:

- Automatizou-se na URA a emissão e o envio de boletos e PIX do Crédito Simples, tornando o atendimento mais ágil e autônomo

**147 mil**  
ATENDIMENTOS


**Canais digitais**

Oferecem praticidade e acesso remoto para serviços como:

- Aplicativo: consultas, simulações e contratações de produtos, negociações de crédito, acompanhamento de contratos e regularização de dívidas.
- Internet Banking: serviços similares ao aplicativo, acessíveis via web.
- WhatsApp Corporativo: atendimento inicial automatizado, com opção de transferência para um agente humano.
- Formulário "Fale Conosco": disponível no site para registro de dúvidas e solicitações e renegociação de crédito.
- E-mail Corporativo: canal adicional para demandas específicas (atendimento@poupex.com.br)

**405 mil**  
ATENDIMENTOS

**735 mil**  
ATENDIMENTOS

Quadro 2 - Principais canais de atendimento  
Fonte: FHE

Acese aqui  
**PRIVACIDADE  
DE DADOS**



[dpo@poupex.com.br](mailto:dpo@poupex.com.br)



## b. Ouvidoria

A Ouvidoria da FHE constitui o canal institucional dedicado ao recebimento e tratamento das manifestações dos beneficiários — reclamações, elogios, sugestões e denúncias — atuando como instância de mediação quando os canais tradicionais de atendimento não respondem plenamente às expectativas.

Em 2025, foram registradas 1.411 manifestações, não havendo registro de denúncias no período.

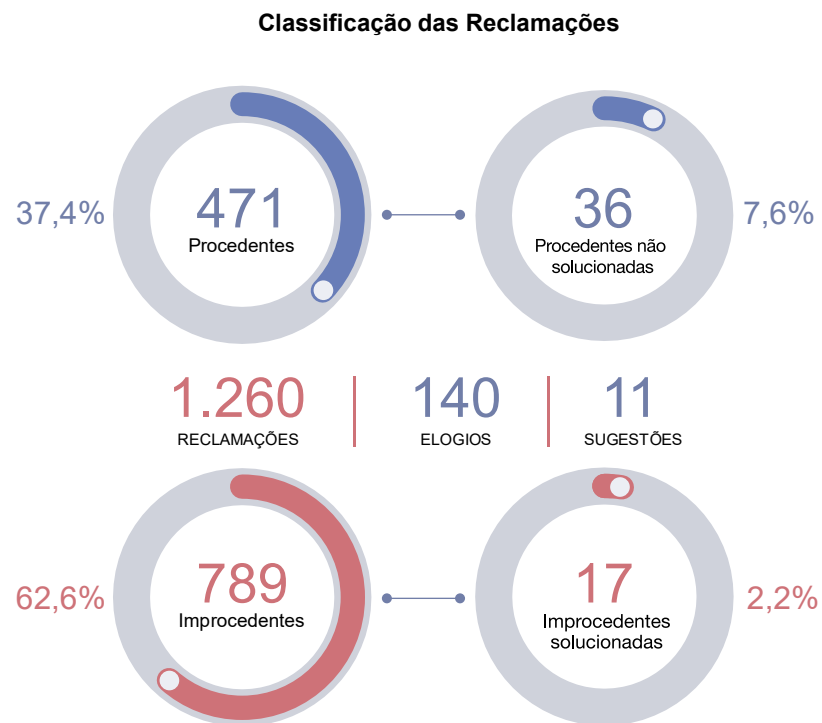


Gráfico 1 – Classificação das reclamações  
Fonte: FHE

O prazo médio de resposta permaneceu em 3 dias úteis, desempenho significativamente inferior ao limite legal de 10 dias úteis definido pela legislação vigente. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar. Esse resultado reflete o aprimoramento dos fluxos internos, a integração entre as áreas operacionais e o fortalecimento da cultura de resposta tempestiva entre gestores e equipes.

A análise das manifestações recebidas possibilitou a implementação de ações voltadas ao aprimoramento contínuo da gestão, entre as quais se destacam:

- **Reporte bimestral à Governança sobre demandas relevantes:** favorece a identificação de oportunidades de melhoria e o aperfeiçoamento de processos internos.
- **Reuniões periódicas com gestores das áreas operacionais:** proporciona maior compreensão das demandas e contribui para respostas mais claras e conclusivas aos beneficiários, reduzindo devoluções para reanálise.
- **Implantação da Ouvidoria Interna:** canal exclusivo para acolhimento de manifestações dos empregados, ampliando os mecanismos de transparência e escuta institucional.
- **Monitoramento sistemático de plataformas externas:** acompanhamento diário do índice de reputação no Reclame Aqui e monitoramento mensal no Consumidor.gov.br, permitindo observar tendências e aprimorar a percepção dos beneficiários quanto aos serviços da Instituição.

As ações implementadas ao longo de 2025 fortaleceram a experiência do beneficiário e contribuíram para o objetivo estratégico de proporcionar a melhor experiência para o cliente, consolidando a confiança e a legitimidade da FHE junto ao seu público.

Acesse aqui  
**OUVIDORIA**

0800 647 8877

[ouvidoria@poupex.com.br](mailto:ouvidoria@poupex.com.br)

## 2.6.2. Experiência e relacionamento com o cliente

As iniciativas relacionadas aos canais de comunicação e atendimento, descritas no item 2.6.1, refletiram-se em resultados consistentes na experiência e no relacionamento com os beneficiários da FHE. O conjunto de ações implementadas contribuiu para ampliar o acesso às soluções financeiras, fortalecer a confiança institucional e aprimorar a qualidade do atendimento, em consonância com a estratégia de geração de valor e de promoção do bem-estar social e econômico de seus públicos.

### a. Cadastro de Clientes

Em 2025, a FHE manteve o aprimoramento do processo de validação cadastral para assegurar a qualidade, a segurança e a integridade das informações dos clientes. Esse esforço contribuiu para maior confiabilidade dos dados e para uma experiência mais segura, transparente e eficiente.

Ao final do exercício, a base com potencial de negócio alcançou 533 mil clientes, crescimento de 9,4% em relação a 2024. No mesmo período, 93 mil clientes passaram pelo processo de validação cadastral, frente a 42 mil no ano anterior, evidenciando a ampliação do controle e da atualização das informações, em alinhamento às boas práticas de governança de dados.

### b. Satisfação no Atendimento

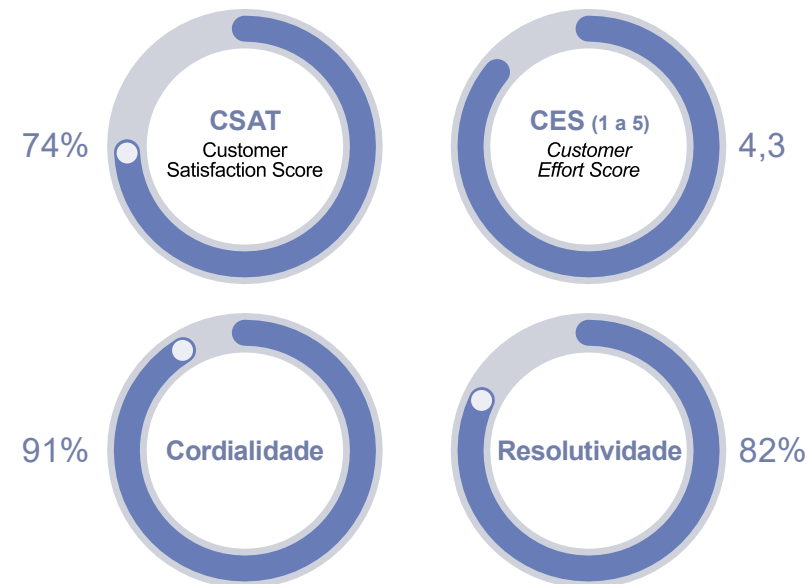
Os Canais de Negócios da FHE preservaram níveis elevados nos principais indicadores, comprovando o compromisso contínuo em atender de forma eficiente e cada vez mais centrada no cliente. (**gráfico 2**).

No ambiente digital, as avaliações do Aplicativo POUPEX apresentaram evolução ao longo do exercício, acompanhadas de aumento expressivo de 287% no volume de comentários registrados. Esse movimento indica maior engajamento dos usuários e percepção positiva quanto às melhorias implementadas no aplicativo, reforçando a relevância dos canais digitais no relacionamento com os clientes.

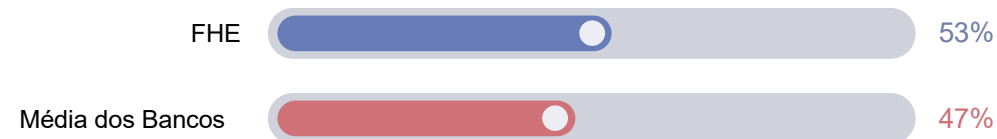
### c. NPS Institucional

O *Net Promoter Score* (NPS) é uma metodologia utilizada para medir o nível de lealdade dos clientes e a probabilidade de recomendação da marca.

A mensuração do NPS Institucional na FHE teve início em 2024 e, desde então, os resultados têm se mantido na Zona de Qualidade. Em 2025, a pontuação registrada foi superior à média do mercado financeiro. O índice evidencia a satisfação dos clientes e a confiança na marca (**gráfico 3**). De acordo com o site [www.opinionbox.com](http://www.opinionbox.com), o NPS médio dos segmento foi de 47%.



**Gráfico 2** – Satisfação no atendimento  
Fonte: FHE



**Gráfico 3** – NPS Institucional  
Fonte: FHE

#### d. NPS dos principais produtos

A maior parte dos produtos apresentou NPS na Zona de Excelência, com evolução das notas em relação ao exercício anterior. Os resultados permitem acompanhar a percepção dos clientes quanto aos produtos oferecidos e constituem insumo relevante para a análise da jornada e para a identificação de oportunidades de aprimoramento (**gráfico 4**).

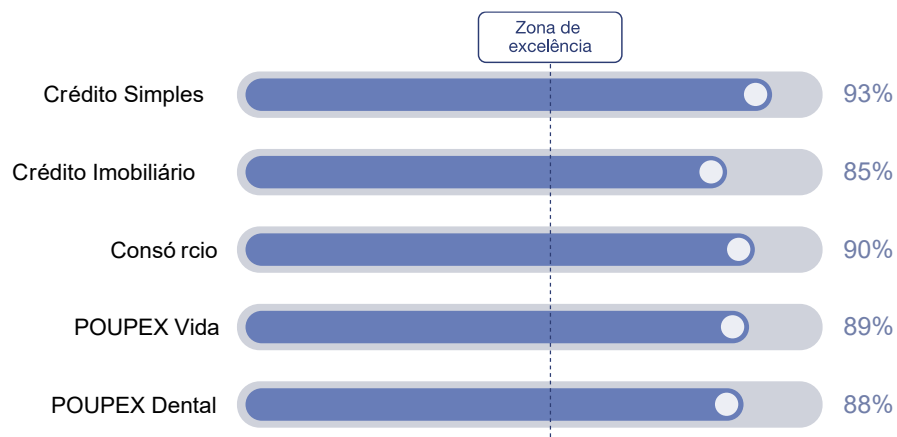
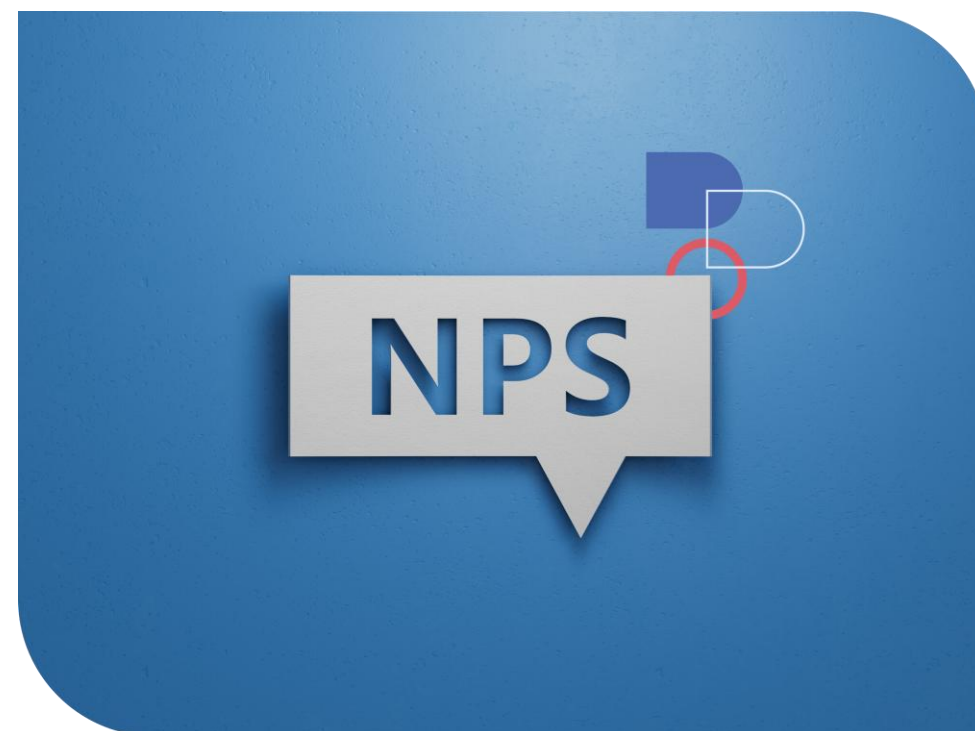


Gráfico 4 – NPS dos principais produtos  
Fonte: FHE

#### e. Pesquisa com Clientes

Ao longo de 2025, foram realizadas 12 pesquisas, reunindo mais de 6 mil feedbacks de clientes. Houve ampla participação dos respondentes, o que evidencia elevado nível de engajamento na contribuição de percepções.

Os resultados reforçam a relevância da escuta ativa como instrumento para compreender a experiência dos clientes e para identificar oportunidades de melhoria nos produtos e serviços.



## f. Marketing e Comunicação

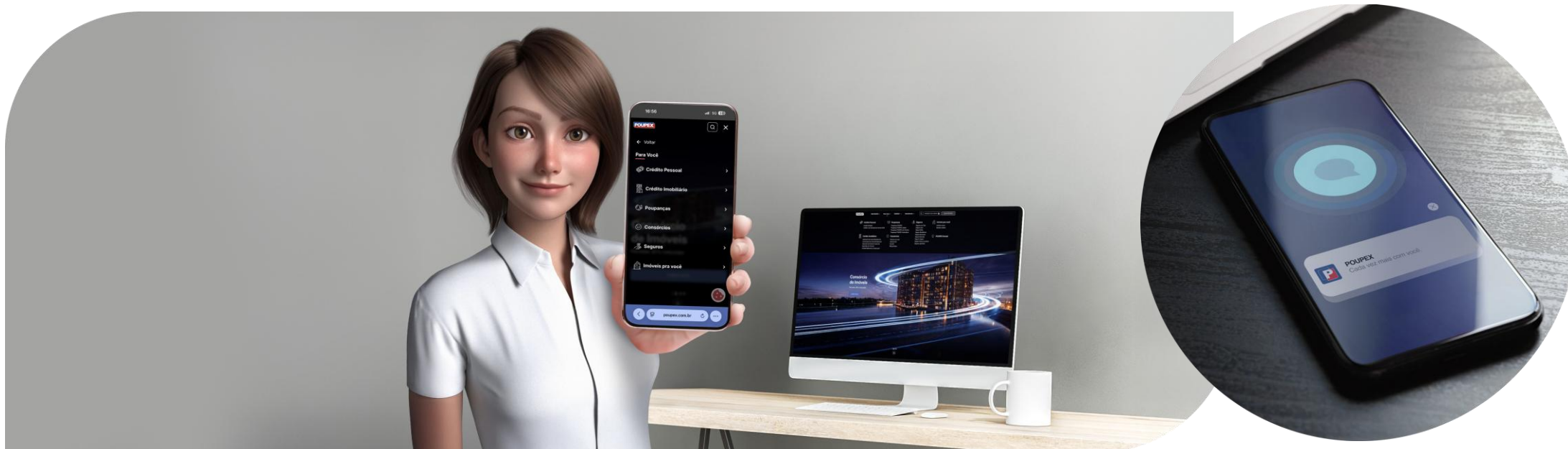
Em 2025, a FHE consolidou uma mudança na atuação de marketing e comunicação, com maior integração entre marketing, produto, tecnologia e atendimento. A estratégia passou a ser orientada por dados e por indicadores de desempenho, com acompanhamento periódico dos resultados ao longo do funil de aquisição, utilizando de forma coordenada mídia paga (Google Ads e Meta Ads), CRM, e-mail marketing e canais digitais e presenciais.

Ao longo do exercício, observou-se ampliação da esteira de relacionamento com o cliente, desde a captação de leads até a conversão e o relacionamento contínuo, com aprimoramento da segmentação de públicos e da alocação dos investimentos em mídia.

A atuação integrada entre campanhas, canais de atendimento e qualificação de público contribuiu para a ampliação do volume de leads e para o fortalecimento da base própria de dados.

Iniciativas como o Novo Site da POUPEX e o POUPEX Cultural ampliaram a presença digital e a interação com o público, contribuindo para a consolidação dos canais institucionais.

Nesse contexto, houve maior integração entre ferramentas e canais de comunicação, com aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento de resultados e alinhamento às diretrizes estratégicas da Instituição.



### 2.6.3. Fatores Sociais, Culturais e Ambientais

As práticas socioambientais vêm sendo fortalecidas no Sistema FHE POUPEX com o objetivo de ampliar a observância a padrões de mercado e de monitorar a efetividade da Política de Responsabilidade Social Ambiental e Climática da FHE (PRSAC). Essas ações integram o esforço inicial de estruturação da agenda socioambiental da Instituição.

A atuação do Sistema na relação com o ambiente externo é estruturada a partir da integração de fatores sociais, culturais e ambientais ao Planejamento Estratégico. O alinhamento das ações busca assegurar que as iniciativas em cada um dos fatores reforcem a geração de benefícios para a sociedade e para o desenvolvimento sustentável.

#### a. Alinhamento Estratégico das práticas Sociais, Culturais e Ambientais

As ações adotadas contribuem para o atendimento do Objetivo Estratégico – OE5, voltado à incorporação de práticas socioambientais aos produtos e processos, com vistas ao fortalecimento da gestão sustentável e a responsabilidade institucional. O detalhamento da meta, bem como o desempenho associado ao indicador estratégico IE5 – Índice de Sustentabilidade Empresarial Adaptado, vinculado ao OE5, será apresentado no item 4.2.2 deste relatório.

Entre as principais ações implementadas, destacam-se:

- a disponibilização de capacitação interna na plataforma corporativa Saber+;
- a aprovação de papéis e responsabilidades das áreas envolvidas na temática ESG;
- o lançamento do Podcast Conexão Sustentável, voltado à disseminação da cultura ESG no âmbito institucional; e
- o reforço do engajamento com as partes interessadas, com o estabelecimento de planos de ação por tema.

Essas iniciativas fortalecem a integração dos critérios ESG à operação do Sistema, ratificando o compromisso com a sustentabilidade, com o atendimento às competências previstas no art. 6º da Lei nº 6.855/1980 e com o cumprimento da missão institucional.



[Acesse aqui](#)  
**SUSTENTABILIDADE**

### b. Fator Ambiental

#### Energia e Emissões Associadas

O consumo total de energia elétrica da Sede institucional foi de 1.859.224 kWh.



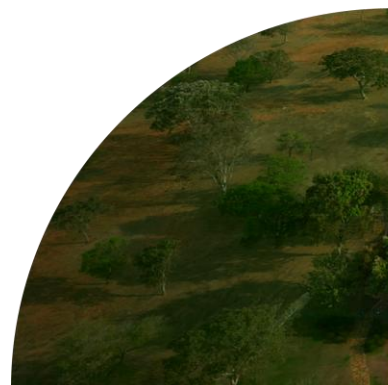
### Energia e Emissões Associadas

A geração própria renovável predominou em 2025 em razão da operação da usina fotovoltaica, responsável por 67% do consumo total de energia, complementada por ações contínuas de eficiência energética.

A geração fotovoltaica de 1.241.654 kWh evitou a emissão de 57,2 tCO<sub>2</sub>e, valor calculado com base no fator médio anual publicado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), por meio do Sistema de Registro Nacional de Emissões (SIRENE), para o Sistema Interligado Nacional (SIN).

Além da geração fotovoltaica, a Instituição manteve ações voltadas à eficiência energética no edifício-sede, com foco na racionalização do consumo. Entre as principais medidas implementadas, destacam-se:

- Continuidade da substituição de lâmpadas por tecnologia LED, com redução do consumo instantâneo e da necessidade de manutenção;
- Operação dos sistemas de ar-condicionado e iluminação com controladores de demanda, evitando acionamento em horários de pico tarifário;
- Manutenção de cláusulas de eficiência energética nos contratos de manutenção predial; e
- Continuidade das campanhas internas de conscientização para o desligamento de equipamentos de informática ao término do expediente.



**57,2 tCO<sub>2</sub>**

Redução de emissões pelo uso de energia renovável

### Eficiência Energética



**1.859.224 kWh**

Total de energia consumida



**617.570 kWh**

Energia consumida pela concessionária em kWh



**1.241.654 kWh**

Energia produzida pela usina solar



Acesse aqui  
**SUSTENTABILIDADE**



**Quadro 3** - Geração de energia fotovoltaica no edifício-sede

Fonte: FHE

### Gestão de Recursos Hídricos

Em 2025, a sede utilizou 22.762 m<sup>3</sup> de água, dos quais 15.394 m<sup>3</sup> foram captados de fonte não potável (poço artesiano) e 7.368 m<sup>3</sup> de água potável fornecida pela concessionária.

A substituição de água potável por fonte não potável permitiu que aproximadamente dois terços do consumo total fossem atendidos por água não potável, direcionada a usos não nobres, como irrigação e manutenção do espelho d'água.

A intensidade de consumo atingiu 8,66 m<sup>3</sup> por colaborador em 2025, indicando uso mais racional do recurso hídrico no exercício.

Esses resultados comprovam menor dependência de água tratada e redução da exposição a riscos de escassez hídrica associados às operações institucionais.

### Gerenciamento de Resíduos

Foram destinadas ambientalmente de forma adequada 42,49 toneladas de resíduos, conforme detalhado na

tabela de gerenciamento de resíduos, reduzindo o envio a aterros sanitários e os impactos ambientais externos associados à disposição final.

- O volume remanescente foi classificado como rejeito e encaminhado à disposição final por meio dos serviços regulares de coleta urbana.

- No período, destacam-se as seguintes ações:

- Atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), com revisão conduzida por empresa especializada, fundamentada em estudo gravimétrico e diagnóstico ambiental setorial, além da atualização da cadeia de destinação com identificação de transportadores e destinadores certificados.

- Eliminação segura de documentos após o cumprimento dos prazos legais de guarda, com destinação formalmente rastreável.

Gerenciamento de resíduos (t)	
Tipo de descarte	2025
Rejeitos	21,20
Compostagem	0,30
Incineração	0,53
Reciclagem	20,46
<b>Total de resíduos gerados</b>	<b>42,49</b>



A destinação total de resíduos recicláveis, em 2025, somou 20.461 kg.

Figura 6 – Gerenciamento de resíduos  
Fonte: FHE



[Acesse aqui SUSTENTABILIDADE](#)

### c. Fator social

A atuação da FHE no campo social integra sua estratégia institucional e se materializa no apoio a iniciativas nas áreas de educação, cultura, esporte e assistência a públicos em situação de vulnerabilidade. Em 2025, esse direcionamento resultou no apoio a 834 projetos, com investimento de R\$ 17,8 milhões, alcançando diferentes públicos. As iniciativas contribuíram para o desenvolvimento social e para o fortalecimento dos vínculos com a comunidade militar e civil atendida.

#### Apoio Assistencial

- A FHE apoiou 18 instituições filantrópicas, beneficiando mais de 25 mil pessoas, incluindo 2.268 idosos e 11.923 crianças e jovens.
- Destaque para a parceria com a Associação Nacional de Equoterapia (ANDE-BRASIL), que oferece tratamento terapêutico a pessoas com deficiência.
- Instituições atendidas incluem a Creche Comunitária Monte Moríá, Associação Cristã Santa Clara (GO), Creche Angelina Vieira (AM), Associação Beneficente Rio Criança Cidadã (RJ), entre outras.

#### Apoios Esportivos

- Apoio a competições esportivas internas e interinstitucionais das Organizações Militares.
- Incentivo a eventos esportivos como NAVAMAER e NAE, que reúnem cadetes e aspirantes das escolas de formação de Oficiais das Forças Armadas.
- Apoio ao desenvolvimento esportivo de estudantes do Colégio Naval (CN), Escola Preparatória de Cadetes do Exército (EsPCEX) e Escola Preparatória de Cadetes do Ar (EPCAr).
- Patrocínio a clubes militares, incluindo Clube do Exército de Brasília, Clube dos Subtenentes e Sargentos de Marabá, Clube dos ST e Sgt do Exército em Brasília (CSSEB), Clube dos Associados da Aeronáutica de Brasília (CASSAB), entre outros.

#### Apoios Educacionais

- Recursos destinados à formação acadêmica de filhos de militares e servidores civis, à manutenção de creches e ao apoio ao [Sistema Colégio Militar do Brasil](#).

- Financiamento de parte das despesas da Creche Angelina Vieira (Manaus – AM).
- Apoio ao Departamento de Educação Preparatória e Assistencial do Exército (DEPA), viabilizando os Jogos da Amizade e o Desafio Global do Conhecimento.

#### Projetos Culturais

- Apoio à Fundação Cultural Exército Brasileiro (FUNCEB), viabilizando a edição da Revista da Cultura, que resgata e eterniza a história do Exército Brasileiro (EB).
- Patrocínio a rádios, bandas sinfônicas e projetos sociais, como o Projeto Ballet Brasil.
- Apoio a campanhas institucionais, como as celebrações do Dia do Exército, Dia do Soldado e Dia do Aviador.



Acesse aqui  
SUSTENTABILIDADE



**d. POUPEX Cultural: Promoção de Acesso à Cultura e Valorização Artística**

O POUPEX Cultural nasceu em 2024 com o propósito de democratizar o acesso à cultura por meio da realização de eventos artísticos com ingressos a preços acessíveis e forte valorização da produção local. A iniciativa reforça o compromisso do Sistema FHE POUPEX com a cultura como ferramenta de inclusão, identidade e transformação social, em consonância com sua estratégia de responsabilidade social e Agenda ESG.

Ao longo de 2025, o projeto ocupou o Teatro POUPEX com uma programação diversa, reunindo musicais, espetáculos teatrais e concertos com a participação de artistas, grupos e músicos locais, fortalecendo a cena cultural do Distrito Federal. Entre os destaques da temporada, estiveram:

**O Fantasma da Ópera**

Clássico dos palcos mundiais, o musical foi encenado por artistas do Empório Cultural, com acompanhamento de músicos da OSFAB e participação especial de Saulo Vasconcelos. A montagem trouxe uma narrativa intensa sobre amor, obsessão e arte, com cenários grandiosos.



Mais de **12 mil** espectadores alcançados

Mais de **1,3 mi** pessoas impactadas nas redes sociais

**14** instituições sociais apoiadas, beneficiando idosos e crianças



Acesse aqui **POUPEX CULTURAL**



Quadro 4 – POUPEX Cultural  
Fonte: FHE

**O casal mais sexy da América**

Em turnê nacional, a comédia romântica estrelada por Vera Fischer e Leonardo Franco, retratou o reencontro de dois ícones da TV após décadas do auge da fama, mesclando humor, nostalgia e conflitos emocionais.

**Os Miseráveis**

Grandiosa obra de Victor Hugo ganhou versão encenada por artistas do Empório Cultural, com execução musical da OSTNCS. O espetáculo acompanha a jornada de Jean Valjean em busca de redenção, abordando temas como desigualdade social, justiça, compaixão e transformação pessoal.

**Brasília, do concreto à poesia!**

Concebido especialmente para celebrar a identidade cultural da capital, teve direção musical de Renato Vasconcelos, reunindo OSFAB e artistas locais como Rogério Midlej, Joana Duah, Pablo Fagundes e Oswaldo Amorim. O repertório percorreu clássicos e canções inspiradas em Brasília, celebrando sua diversidade musical e poética.

## 2.7. PATRIMÔNIO SOCIAL E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O patrimônio social da FHE totalizou R\$ 5.771 milhões, em consonância com as práticas prudenciais aplicáveis e com as exigências dos órgãos reguladores.

As informações financeiras e contábeis, incluindo receitas, despesas e dados relativos à execução orçamentária, estão disponíveis para consulta nos links a seguir:



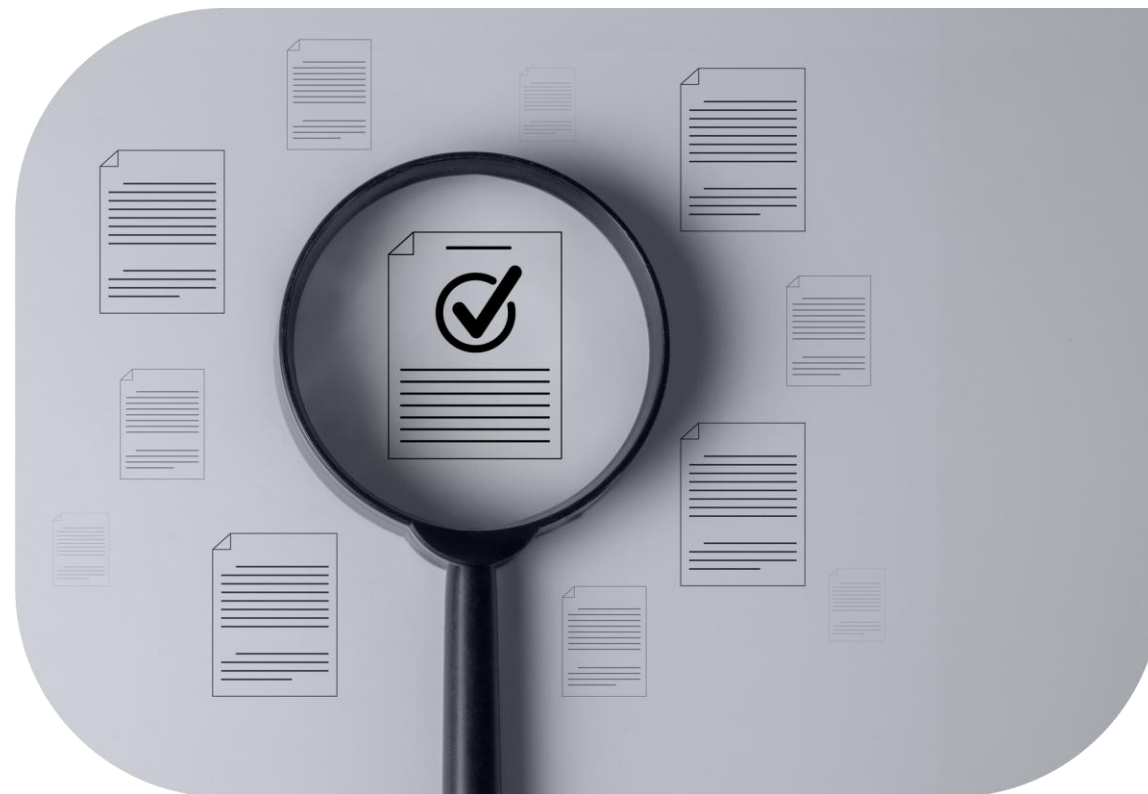
Acesse aqui  
TRANSPARÊNCIA FHE



Acesse aqui  
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



No exercício de 2025, a FHE não realizou e nem recebeu transferências ou repasses de recursos públicos, nos termos do art. 8º, inciso I, alínea 'f', da Instrução Normativa TCU nº 84/2020.





# 03

Riscos, oportunidades  
e Perspectivas

### 3. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

#### 3.1. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Em consonância com as diretrizes de governança e com as boas práticas orientadas pelo TCU, a FHE dispõe da Consultoria de Riscos, Controles e Integridade – CORCI, estrutura destinada a promover o aprimoramento contínuo dos processos organizacionais, assegurar a conformidade com as políticas institucionais e apoiar a adequada resposta aos riscos identificados.

A CORCI é responsável pela condução do Gerenciamento do Risco Operacional, estruturado com base em políticas, manuais e procedimentos formalmente instituídos, voltados à identificação, análise, avaliação e mitigação de eventos de risco. Compete-lhe, ainda, a coordenação do Sistema de Controles Internos – SCI, estabelecido como um conjunto integrado de práticas e mecanismos destinados a mitigar riscos, aprimorar os processos institucionais e proporcionar razoável grau de confiabilidade no alcance dos objetivos organizacionais.

O SCI tem avançado por meio da adoção de iniciativas estratégicas voltadas ao fortalecimento da governança e à melhoria contínua da efetividade dos controles. Entre as principais ações, destacam-se a revisão sistemática de políticas e procedimentos, a realização de testes de controles, a avaliação da conformidade regulatória, a integração com a área de gestão de riscos, o acompanhamento das carteiras de crédito e o monitoramento dos planos de ação, elaborados em conjunto com as áreas operacionais, com responsabilidades claramente atribuídas e prazos de execução definidos.

Os planos de ação são monitorados de forma sistemática, abrangendo a verificação do cumprimento dos prazos estabelecidos, a análise dos resultados alcançados e a avaliação da efetividade e do impacto das ações implementadas, em observância ao princípio do monitoramento contínuo dos controles internos. Esse processo contribui para que as medidas adotadas sejam adequadas e eficazes na mitigação dos riscos institucionais. Além disso, a atuação integrada entre o SCI e o Gerenciamento de Riscos reforça a confiabilidade e a conformidade dos processos da FHE.

Com o objetivo de avaliar a eficácia dos controles internos, foi aplicado questionário estruturado, em conformidade com as orientações do órgão de fiscalização, tendo como referência a estrutura do COSO, modelo conceitual recomendado pelo TCU. A consolidação e a análise das respostas possibilitaram identificar o nível de maturidade dos controles e gerar as pontuações apresentadas no Gráfico 5.

A mensuração dos componentes do COSO é realizada por meio de escala de 1 a 5, de forma crescente, conforme o nível de atendimento aos requisitos de controle estabelecidos.

No âmbito da Estrutura de Gerenciamento de Riscos, em razão das operações ativas de Financiamento Imobiliário e de Crédito Pessoal, é realizado o monitoramento contínuo do risco de crédito, com ênfase na mensuração do provisionamento necessário à cobertura das perdas potenciais dessas carteiras. Ao longo de 2025, os modelos utilizados para esse cálculo foram revisitados, permitindo maior alinhamento às características e à realidade das operações de crédito da Fundação.

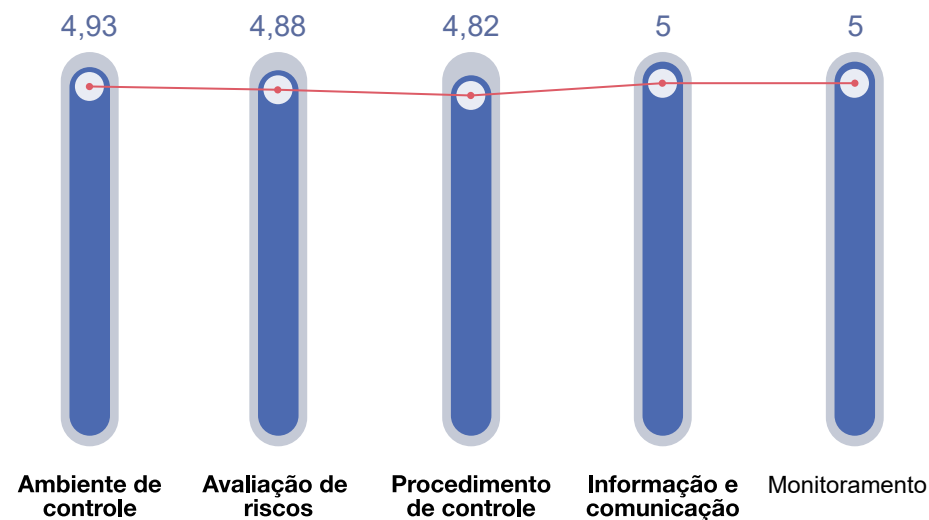


Gráfico 5 – Questionário COSO compilado  
Fonte: FHE

### 3.2. RISCOS E SUAS FONTES ESPECIFICAS

Quadro 5 – Fontes específicas de riscos  
Fonte: FHE

Risco	Descrição	Fontes Especificas
R1	Vazamento de dados pessoais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessos não autorizados decorrentes de ataques cibernéticos ou ações mal-intencionadas;</li> <li>• Deficiências na implementação e na manutenção dos controles de segurança da informação; e</li> <li>• Ocorrência de técnicas de engenharia social direcionadas às equipes internas.</li> </ul>
R2	Violação de dados e interrupções operacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes cibernéticos, incluindo ransomware, com potencial para comprometer a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade dos sistemas;</li> <li>• Fragilidades na execução e na atualização do plano de resposta a incidentes e de recuperação de desastres; e</li> <li>• Dependência de infraestruturas e serviços terceirizados suscetíveis a falhas.</li> </ul>
R3	Vulnerabilidade em sistemas de tecnologia da informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsolescência ou insuficiência de hardware e software para atender às demandas operacionais;</li> <li>• Erros de configuração, falhas de manutenção ou ausência de <i>hardening</i> adequado; e</li> <li>• Vulnerabilidades decorrentes de integrações sistêmicas e da interoperabilidade com soluções externas.</li> </ul>
R4	Falha na captação de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurações inadequadas ou desatualizadas das ferramentas de coleta de dados;</li> <li>• Insuficiência de capacitação técnica das equipes responsáveis; e</li> <li>• Inconsistências nos métodos e nos protocolos de captura e processamento das informações.</li> </ul>
R5	Falha na concessão e administração do crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de critérios e modelos de avaliação de crédito desatualizados; e</li> <li>• Processos manuais suscetíveis a erros operacionais ou falhas de julgamento.</li> </ul>
R6	Perda de confiança por parte de clientes e parceiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidência de eventos que impactem negativamente a experiência do cliente ou a percepção de confiabilidade institucional; e</li> <li>• Deficiências na comunicação institucional durante crises ou incidentes relevantes.</li> </ul>
R7	Descompasso dos níveis de provisionamento contábil para carteiras de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos de provisionamento desatualizados ou inadequados para representar a realidade das carteiras; e</li> <li>• Alterações nos processos que impactem a consistência dos níveis registrados de provisão.</li> </ul>

### 3.3. OPORTUNIDADE PARA MITIGAR RISCOS

Quadro 6 – Principais oportunidades para mitigar riscos  
Fonte: FHE

Risco	Oportunidade de Melhorias	Ações
R1	Reforçar o arcabouço de segurança da informação e aprimorar os mecanismos de proteção e governança da privacidade de dados.	Aprimorar e atualizar regularmente as políticas de segurança da informação e as práticas de privacidade, bem como treinar as equipes em medidas de proteção de dados
R2	Aprimorar o plano integrado de continuidade de negócios e resposta a incidentes, com ciclos regulares de teste e revisão.	Testar regularmente o plano de continuidade de negócios e de resposta a incidentes
R3	Investir na modernização, na atualização contínua e no fortalecimento dos controles de segurança dos sistemas de TI.	Corrigir fragilidades sistêmicas e assegurar a continuidade dos negócios e das operações
R4	Aperfeiçoar os processos de coleta, validação e análise de dados por meio da padronização e da adoção de ferramentas de gestão da informação.	Implementar processos padronizados para coleta e validação de dados e utilizar ferramentas de análise de dados para garantir precisão e integridade das informações coletadas
R5	Implementar a revisão sistemática dos critérios, modelos e procedimentos de concessão de crédito, alinhando-os às melhores práticas e ao apetite de risco institucional.	Realizar atualização contínua dos critérios e dos processos de avaliação de crédito, assegurando aderência às boas práticas para proporcionar maior precisão na identificação da capacidade de pagamento, de modo a mitigar o risco de inadimplência.
R6	Adotar práticas de transparência, governança e comunicação ativa, reforçando o relacionamento e a confiança das partes interessadas.	Intensificar práticas de transparência e de comunicação aberta com clientes e parceiros
R7	Manter metodologia e procedimentos de mensuração de riscos continuamente atualizados, assegurando aderência aos requisitos contábeis e refletindo adequadamente o risco das carteiras imobiliária e pessoal.	Monitorar os modelos implementados para atender aos níveis de provisionamento contábil que retratem a realidade das carteiras de crédito

### 3.4. AVALIAÇÃO DE RISCOS: PROBABILIDADE E MAGNITUDE

Quadro 7 - Avaliação de Riscos: Probabilidade e Magnitude  
Fonte: FHE

Risco	Probabilidade	Magnitude
R1	Baixa, considerando o histórico reduzido de ocorrência na Instituição	Proporcional ao tipo e volume de dados vazados e velocidade de propagação
R2	Baixa a moderada, considerando o histórico reduzido de ocorrência de violação de dados e interrupções operacionais na Instituição	Proporcional ao tipo e volume de dados violados e ao tempo de interrupção das operações
R3	Moderada, considerando a complexidade e a multiplicidade das funcionalidades sistêmicas	Baixa a moderada, podendo resultar em interrupções operacionais pontuais
R4	Moderada, considerando a maturidade dos processos de coleta e da capacitação das equipes	Baixa a moderada, podendo levar a decisões equivocadas e comprometer a qualidade dos serviços
R5	Moderada, considerando a complexidade de critérios e de procedimentos na avaliação de crédito	Alta, podendo resultar em aumento de inadimplência e significativas perdas financeiras
R6	Baixa, considerando a sólida reputação da Instituição no mercado	Baixa, em razão da melhoria contínua de processos, produtos e serviços, com reflexos positivos na imagem da Instituição
R7	Baixa, considerando o monitoramento conduzido pelo Gerenciamento de Riscos Corporativos e a interação da Governança no estabelecimento de tratativas de controles internos	Moderada, uma vez que o evento está diretamente relacionado à formação do resultado operacional da Instituição

3.5 MATRIZ DE PROBABILIDADE E MAGNITUDE

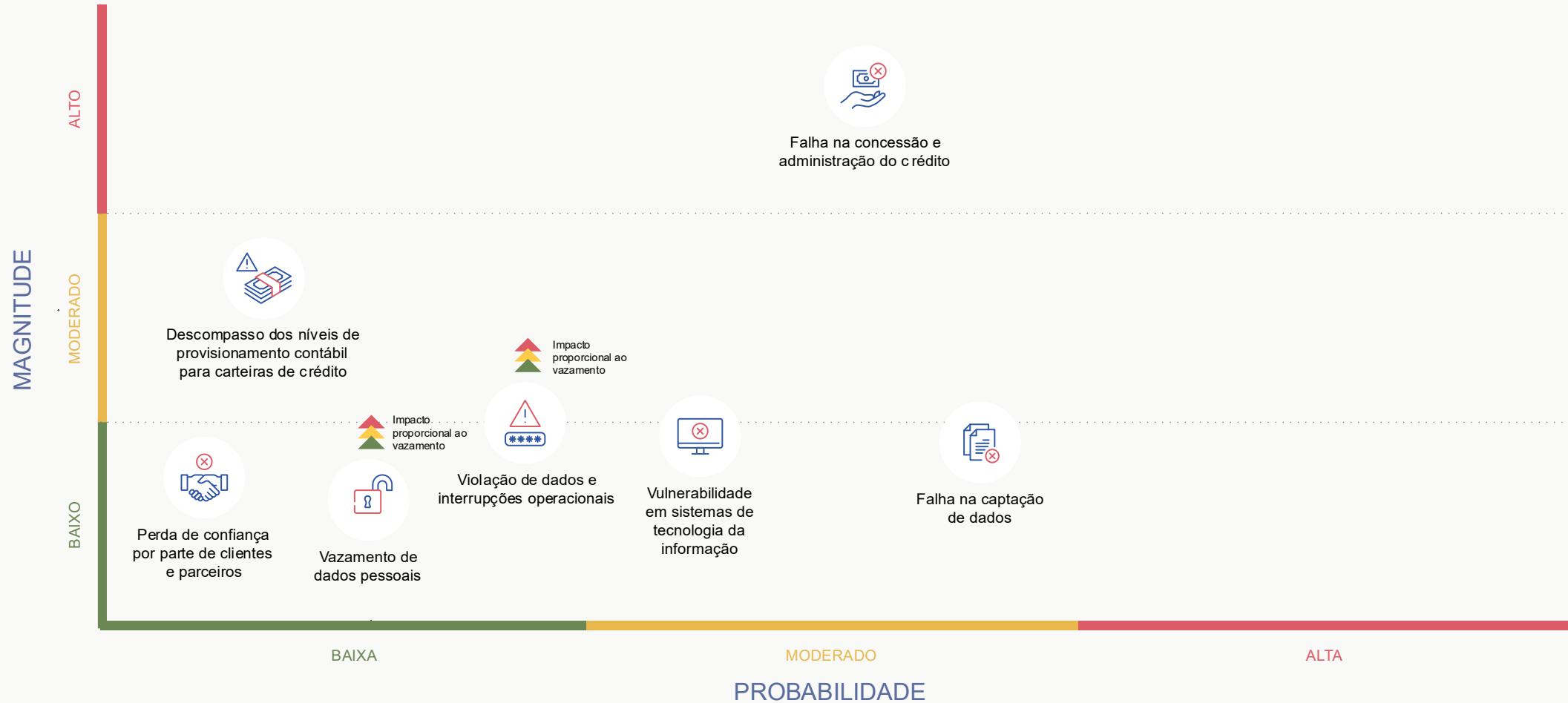


Gráfico 6 – Matriz de Probabilidade e Magnitude  
 Fonte: FHE



# 04

Governança, Estratégia  
e Desempenho

## 4. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

### 4.1. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

O modelo de governança do Sistema FHE POUPEX, previsto nas Leis de regência e nos Estatutos das entidades, foi reconhecido como válido pelo Banco Central do Brasil (Decisão DESUC/GTBSB Apontamento 07331.AD001, de 22/08/2024) e Tribunal de Contas da União (Acórdão 2882/2025-Plenário), consagrando a economicidade e a eficiência do compartilhamento do Sistema FHE POUPEX.

A Governança Corporativa da FHE está integrada ao Sistema FHE POUPEX e conta com arranjo próprio, formado pelo Conselho de Administração, pela Auditoria da FHE e pela Diretoria Colegiada, essa última também integrante da Governança da POUPEX. Seu funcionamento é disciplinado por política específica, responsável por definir as diretrizes que orientam a atuação institucional.

O modelo integra leis, políticas, normas, regulamentos e procedimentos administrativos, assegurando mecanismos de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Essa configuração proporciona confiabilidade às partes interessadas por meio do monitoramento sistemático das práticas de gestão.

As práticas institucionais estão alinhadas ao Referencial Básico de Governança Organizacional do Tribunal de Contas da União (TCU), ao Decreto nº 9.203/2017 e às diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Esse alinhamento proporciona ganhos em economicidade, eficiência e eficácia operacional, integrando as melhores referências do setor público e privado.

A governança é pautada por instâncias externas e internas de fiscalização e controle, garantindo segregação adequada de funções.

#### Instâncias Externas:

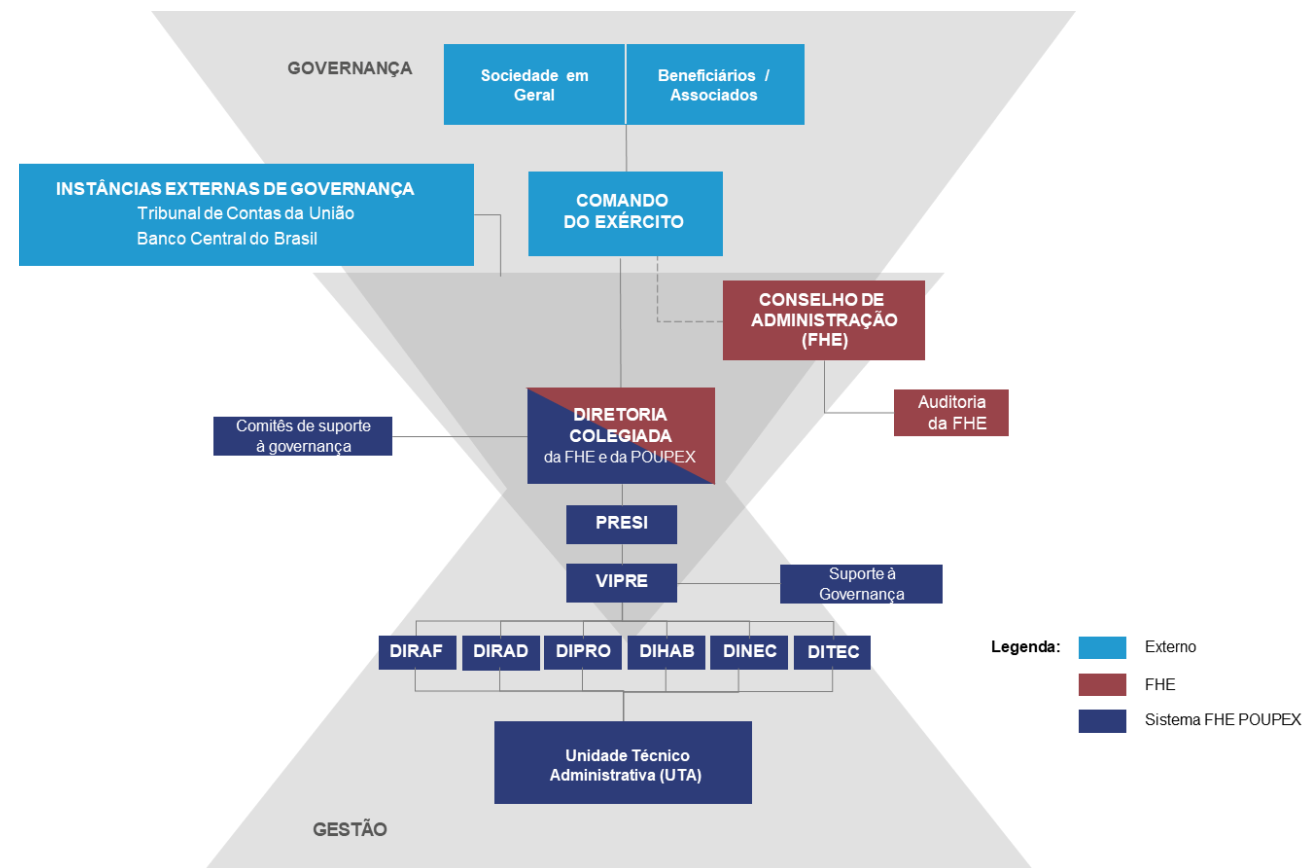
- Tribunal de Contas da União (TCU) – responsável pela fiscalização e controle da FHE.
- Comando do Exército – responsável pela fiscalização e controle do Sistema FHE POUPEX.

#### Instâncias Internas:

A governança é estruturada a partir do Conselho de Administração da FHE, Art. 15 e 16, do Estatuto da FHE, além da Diretoria Colegiada (DICOL), Art. 17 e 18, que compõem os níveis de deliberação e monitoramento dos objetivos institucionais, assegurando a eficiência do Sistema.

Conselho de Administração da FHE – órgão máximo de deliberação estratégica, responsável por aprovar o Planejamento Estratégico FHE, as metas estratégicas anuais e as diretrizes institucionais. As metas estratégicas são aprovadas de forma conjunta, respeitando as especificidades de cada entidade e garantindo alinhamento institucional.

Figura 7 – Estrutura de Governança  
Fonte: FHE



### Instâncias Internas:

Diretoria Colegiada (DICOL) – responsável pela governança e gestão estratégica, assegurando a implementação eficaz das diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, em conformidade com os controles internos e externos.

Além dessas instâncias, a governança conta com estrutura de suporte, composta por: Consultoria Jurídica, Ouvidoria, Consultoria de Riscos, Controles e Integridade, Consultoria de Gestão Organizacional, que reforçam os mecanismos de controle e mitigação de riscos.

Há comitês constituídos por integrantes de diversas áreas da Instituição, que também assessoram a governança para temas específicos, como orçamento, governança de TI, finanças, dentre outros.

A auditoria interna da FHE opera de forma independente e se reporta diretamente ao Conselho de Administração, garantindo segregação de governança e fiscalização

### Governança e Missão Institucional

A governança conjunta contribui para o cumprimento da missão institucional da FHE, otimizando recursos e garantindo melhores condições aos seus beneficiários, sem comprometer a autonomia administrativa da Fundação nem a integridade da governança corporativa.

A FHE atua de forma harmoniosa, indissociável e em conformidade com a legislação vigente, garantindo o cumprimento da missão institucional. Essa configuração estabelece um fórum adequado para discussões estratégicas, alinhando as ações institucionais aos interesses dos beneficiários e demais partes interessadas.

### 4.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico é um processo contínuo e dinâmico, revisado a cada quatro anos, monitorado periodicamente pela DICOL e avaliado pelo Conselho de Administração (CA), a fim de verificar o alcance das metas estratégicas. Esse modelo visa assegurar a eficiência na gestão, a adaptação às mudanças do ambiente institucional e a sustentabilidade do modelo de negócios.

A etapa de elaboração, concluída em 2023, definiu os principais direcionadores para o ciclo 2024–2027, estruturando um modelo integrado e dinâmico de gestão. O ano de 2024 marcou o primeiro ano de execução do planejamento estratégico vigente, aprovado pelo CA e conduzido pela DICOL.

O exercício de 2025 é o segundo ano do ciclo estratégico, consolidando as iniciativas estruturadas no período anterior e avançando na implementação das ações institucionais estabelecidas para o quadriênio.

A estrutura do planejamento integra direcionadores estratégicos, o *Balanced Scorecard* (BSC) e princípios de transparência e sustentabilidade alinhados ao *International Integrated Reporting Framework* (IR). Esse modelo conecta objetivos estratégicos a indicadores de desempenho, permitindo o monitoramento sistemático da geração de valor aos beneficiários e associados.

Os Objetivos Estratégicos e seus respectivos indicadores serão apresentados nas seções seguintes. A geração de valor decorrente da execução dessas iniciativas — materializada em resultados concretos para beneficiários e associados — está evidenciada no item 4.4 – Resultados das áreas de atuação.



#### 4.2.1. Mapa Estratégico: Objetivos Estratégicos, Indicadores e *Balanced Scorecard* (BSC)

O Mapa Estratégico organiza os Objetivos Estratégicos em cinco perspectivas: habilitadores, sustentabilidade, processos, econômico-financeira e clientes. Essa estrutura reflete a lógica de geração de valor, desde os fatores internos que viabilizam a estratégia até os impactos percebidos pelos clientes.

Cada Objetivo Estratégico é monitorado por Indicadores Estratégicos estabelecidos para o ciclo 2024-2027. O exercício de 2024 marcou o primeiro ano de execução do Planejamento Estratégico vigente, estabelecendo a linha de base para o acompanhamento do desempenho institucional.

Em 2025, segundo ano do ciclo estratégico, as metas foram definidas pelo Conselho de Administração (CA), considerando os resultados do exercício anterior e os desafios específicos do período. Essa definição anual permite ajustes e aprimoramento contínuo da execução da estratégia, mantendo o alinhamento à missão e ao propósito institucional.

A estrutura integrada do *Balanced Scorecard* (BSC) proporciona uma visão ampla e equilibrada do desempenho, conectando iniciativas operacionais aos objetivos de longo prazo.

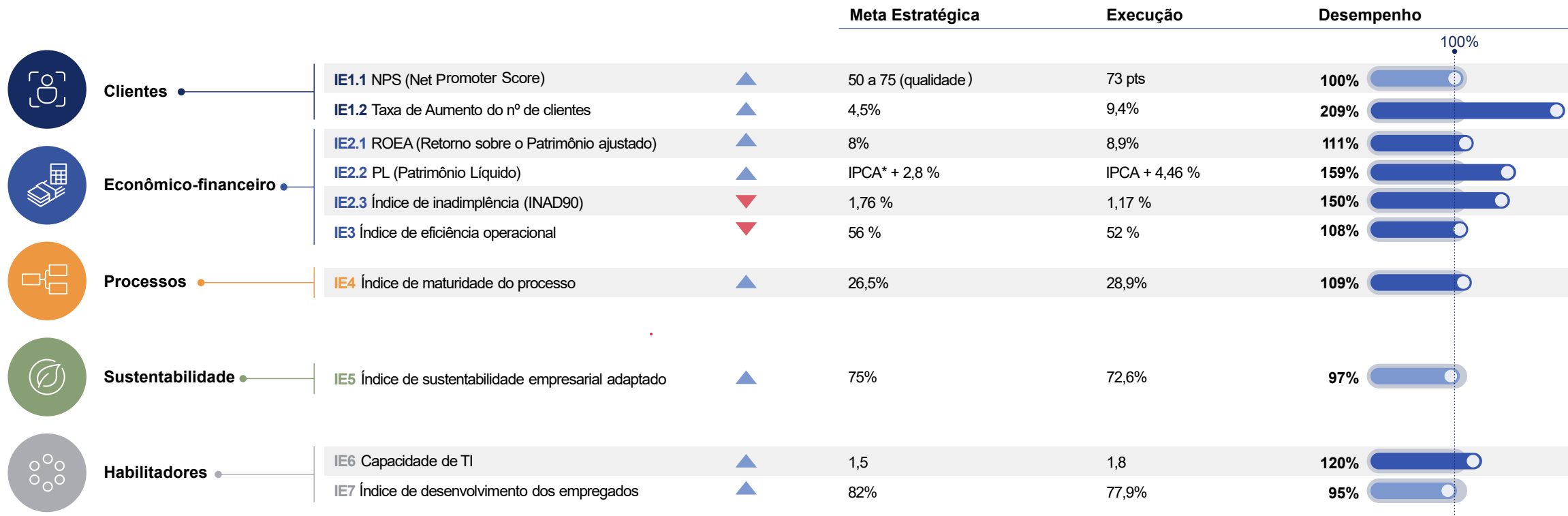
Perspectivas do BSC	Objetivos Estratégicos	Indicadores Estratégicos	Meta Estratégica	Responsáveis
<b>Clientes</b>	<b>OE1</b> Proporcionar a melhor experiência para o cliente	<b>IE1.1</b> NPS (Net Promoter Score)	50 a 75 (qualidade)	DINEC
		<b>IE1.2</b> Taxa de Aumento do nº de clientes	4,5%	DINEC
<b>Econômico-financeiro</b>	<b>OE2</b> Garantir a solidez econômico-financeira da instituição  <b>OE3</b> Otimizar a gestão de recursos	<b>IE2.1</b> ROEA (Retorno sobre o Patrimônio ajustado)	8%	VIPRE
		<b>IE2.2</b> PL (Patrimônio Líquido)	IPCA* + 2,8 %	VIPRE
		<b>IE2.3</b> Índice de inadimplência (INAD90)	1,76 %	DINEC
<b>Processos</b>	<b>OE4</b> Modernizar a gestão organizacional	<b>IE3</b> Índice de eficiência operacional	56 %	VIPRE
		<b>IE4</b> Índice de maturidade do processo	26,5%	VIPRE
<b>Sustentabilidade</b>	<b>OE5</b> Incorporar práticas socioambientais aos produtos e processos	<b>IE5</b> Índice de sustentabilidade empresarial adaptado	75%	VIPRE
<b>Habilitadores</b>	<b>OE6</b> Incorporar avanços tecnológicos aos produtos, processos e uso de dados  <b>OE7</b> Desenvolver a gestão estratégica de pessoas	<b>IE6</b> Capacidade de TI	1,5	DITEC
		<b>IE7</b> Índice de desenvolvimento dos empregados	82%	DIRAD

Quadro 8 – Mapa Estratégico desdobrado

Fonte: FHE

### 4.2.2. Resultados Estratégicos

Em 2025, segundo ano do ciclo estratégico, os Indicadores Estratégicos demonstram o desempenho institucional em relação às metas anuais estabelecidas. O monitoramento sistemático permite avaliar os resultados das iniciativas, identificando avanços e oportunidades de aprimoramento.



#### Legendas

- (\*)IPCA (5,17%)
- ▼ Indicador com polaridade "quanto menor melhor"
- ▲ Indicador com polaridade "quanto maior melhor"
- Desempenho inferior a 80% em relação à meta
- Desempenho entre 80% e 100% em relação à meta
- Desempenho superior a 100% em relação à meta

Quadro 9 – Mapa Estratégico  
Fonte: FHE

#### 4.2.2. Resultados Estratégicos

Entre os principais avanços do exercício, destaca-se o compromisso com a experiência do cliente, evidenciado pelo Índice de Recomendação (NPS) institucional, que alcançou 73 pontos, atingindo o limite superior da zona de qualidade estabelecida como meta. Esse resultado reflete o aperfeiçoamento das relações com os beneficiários e a ampliação do acesso aos produtos e serviços da Instituição.

A base de clientes com potencial de negócio cresceu 9,4% no período, superando a meta estabelecida. A expansão foi impulsionada por melhorias nos canais de atendimento, com destaque para a implementação da inteligência artificial generativa Péxia e da plataforma CRM desenvolvida internamente, além da ampliação do processo de validação cadastral. Essas iniciativas integraram tecnologia, segurança e proximidade, proporcionando uma experiência mais ágil, personalizada e confiável.

A solidez econômico-financeira foi consolidada, reafirmando a capacidade do Sistema de gerar resultados consistentes. O Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) atingiu de 8,9%, desempenho que reflete a combinação entre crescimento das receitas operacionais e o maior controle de despesas frente ao patrimônio do Sistema. Em alinhamento com esse desempenho, o Patrimônio Líquido cresceu 4,46% acima da inflação do período, preservando a trajetória de crescimento real.

O índice de inadimplência acima de 90 dias caiu para 1,17%, refletindo a melhoria na qualidade da carteira de crédito. Os segmentos de crédito imobiliário e de pessoal registraram redução importante na inadimplência. Esses resultados decorreram do aprimoramento das estratégias de cobrança e recuperação de crédito, com destaque para a ampliação das renegociações de dívidas e a adequação à Resolução CMN nº 4.966/2021.

A eficiência operacional atingiu 52%, superando a meta do ano e demonstrando a capacidade do Sistema em otimizar recursos e controlar despesas. O resultado foi impulsionado pelo maior controle de gastos, por reversões de provisões e pelo aumento das receitas previstas. Esse desempenho reforça a perenidade do negócio e contribui para que os recursos sejam direcionados para ampliar a oferta de produtos e o acesso dos beneficiários e associados aos produtos institucionais.

Com foco na modernização da gestão organizacional, o Índice de Maturidade do Processo alcançou 28,9%, resultado que reflete o avanço na estruturação e no aprimoramento dos fluxos institucionais. No período, foram identificadas oportunidades de melhoria operacional, que orientam a repriorização de iniciativas voltadas à automação e à digitização dos processos. Entre os resultados observados, destacam-se a redução do tempo de avaliação de operações de Crédito Imobiliário e a automação de relatórios na condução do crédito, medidas que ampliam a agilidade no atendimento e fortalecem os controles internos.

Em relação à sustentabilidade, houve continuidade ao processo de integração de aspectos socioambientais às operações. O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) Adaptado atingiu 72,6%, refletindo a evolução do grau de maturidade das práticas adotadas. Esse desempenho evidencia a incorporação progressiva de ações ambientais, sociais e de governança à condução dos negócios.

O Sistema FHE POUPEX fortaleceu as capacidades de Tecnologia da Informação, alcançando o índice de 1,8 no período, resultado que superou a meta estabelecida. O desempenho reflete o aprimoramento das práticas de governança e gestão de TI, de desenvolvimento de soluções, de segurança cibernética e de gestão dos riscos de TI, consolidando a estrutura tecnológica e assegurando maior alinhamento aos objetivos estratégicos.

O Índice de Desenvolvimento dos Empregados atingiu 77,9%, mantendo patamar relevante na avaliação de desempenho do quadro funcional, o que evidencia o processo contínuo de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores.

Os resultados observados ao longo de 2025 refletem a execução coordenada das iniciativas previstas no planejamento estratégico, com efeitos mensuráveis na experiência do cliente, na solidez econômico-financeira, na eficiência operacional e no fortalecimento da governança. O desempenho alcançado contribuiu para a geração de valor aos beneficiários e associados e para a sustentabilidade do modelo de negócio do Sistema FHE POUPEX.

### 4.3. PORTFÓLIO ESTRATÉGICO

O Portfólio Estratégico do Sistema FHE POUPEX, estruturado para execução do Planejamento Estratégico 2024–2027, foi operacionalizado por intermédio dos programas e projetos priorizados, com alocação de recursos orientada à implementação das iniciativas previstas para o ciclo estratégico.

Em 2025, o portfólio concentrou esforços na execução das iniciativas programadas para o segundo ano do ciclo, com foco em ações relacionadas à experiência do cliente, à solidez econômico-financeira, à modernização organizacional, à inovação tecnológica, à sustentabilidade e ao desenvolvimento de pessoas.

Os programas que compõem o Portfólio estão vinculados aos objetivos estratégicos definidos para o ciclo estratégico e são monitorados quanto ao seu desempenho, com reporte semestral à governança institucional.

Os sete programas que compõem o Portfólio abrangem frentes relacionadas a:

- ✓ Centralidade do cliente
- ✓ Fortalecimento da marca POUPEX no mercado
- ✓ Atendimento às demandas Internas e exigências de mercado
- ✓ Gestão Estratégica de pessoas
- ✓ Conformidade regulatória. Melhores práticas de Compliance e de Governança Corporativa
- ✓ Aumento da maturidade digital com uso de tecnologias e dados como ativos estratégicos
- ✓ Inovações nas ofertas de produtos e serviços



### 4.3.1. Programas e Projetos



Figura 8 – Programas do Portfólio Estratégico  
Fonte: FHE

### 4.3.2. Principais Entregas e Benefícios

#### Programas

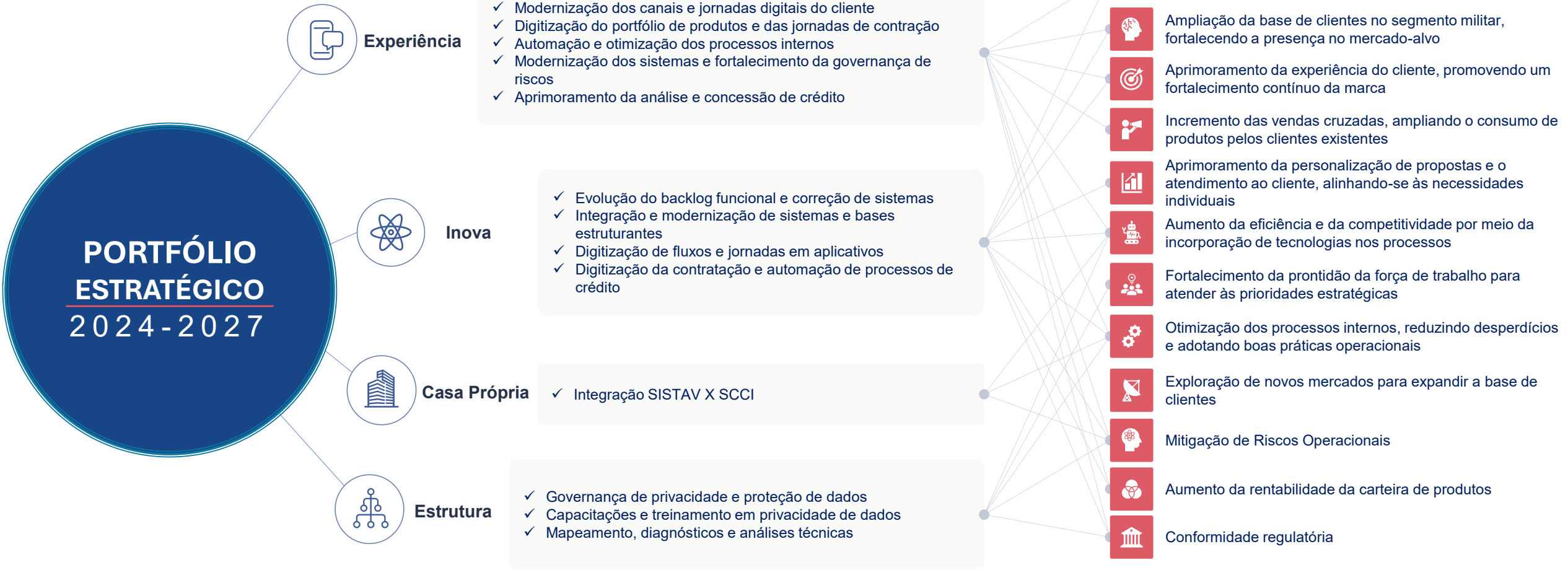


#### Entregas 2025



#### Benefícios

Quadro 10 – Entregas e Benefícios  
Fonte: FHE



4.3.2. Principais Entregas e Benefícios

Programas



Entregas 2025



Benefícios

Quadro 10 – Entregas e Benefícios  
Fonte: FHE



#### 4.4. RESULTADO DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

Em 2025, a FHE consolidou resultados expressivos em todas as suas áreas de atuação, com crescimento da carteira de produtos, ampliação do acesso digital e melhoria dos indicadores de qualidade de crédito.

Os resultados das áreas de atuação refletem a integração eficaz entre produtos, processos e ações institucionais e garantem o equilíbrio operacional e econômico-financeiro:

- **Crédito Imobiliário:** R\$ 494 milhões contratados, 1.574 famílias beneficiadas e crescimento de 18,3% no saldo da carteira, mesmo diante da redução de 4% nos recursos liberados.
- **Comercialização de Empreendimentos:** 65 unidades habitacionais entregues, 6 empreendimentos em execução e previsão de aproximadamente 660 novas unidades até 2030.
- **Crédito Simples:** crescimento de 43,4% nos contratos vigentes, com carteira atingindo R\$ 3,97 bilhões, crescimento de 11,29%.
- **Consórcio Nacional POUPEX:** crescimento de 15,8% em cotas e 30,5% na receita com taxa de administração.
- **Seguros:** crescimento da carteira de clientes protegidos pelo POUPEX Vida, que alcançou 96 mil segurados. Destaque para a comercialização no internet banking e no Aplicativo POUPEX.
- **Cobrança e Recuperação de Crédito:** Inad90 do crédito imobiliário em 0,60%, abaixo da média de mercado de 1,1%.
- **Gestão de Pessoas:** capacitação contínua e desenvolvimento estratégico de competências.
- **Compras:** uso eficiente dos recursos, assegurando economicidade e integridade nas contratações. Das contratações realizadas, 77% ocorreram por meio de licitação, totalizando R\$ 7,7 milhões.
- **Gestão de TI:** 98,33% no indicador de adequação à LGPD, 3º lugar entre 845 instituições avaliadas pelo TCU.

Conforme ilustrado na Figura 9, os resultados do modelo de negócios da FHE alimentam os Resultados Estratégicos da Instituição.

Esses resultados sustentam os dois pilares da solidez do Sistema: a **Competitividade** — expressa pelo crescimento da carteira de crédito e consórcio, pela diversificação de produtos e pela modernização dos canais de atendimento — e a **Sustentabilidade** — evidenciada pelo equilíbrio econômico-financeiro, pela qualidade da carteira e pela perenidade institucional. Juntos, esses pilares sustentam a solidez do Sistema FHE POUPEX.

Nos próximos tópicos, serão detalhados os impactos específicos em cada área de atuação.



Figura 9 - Resultados das áreas de atuação  
Fonte: FHE

#### 4.4.1. Crédito Imobiliário

O Crédito Imobiliário da FHE manteve-se alinhado às práticas de mercado, priorizando agilidade e acessibilidade na concessão de financiamentos habitacionais ao público militar. Em 2025, foram concedidos mais de R\$ 494 mi, beneficiando 1.574 famílias, por meio do Programa Casa Própria (PROCAP).

**Faixa Especial:** atendeu militares de carreira das Forças Armadas até o posto de Capitão, com financiamentos para aquisição de imóveis habitacionais e terrenos residenciais, com valor de financiamento de até R\$ 600 mil.

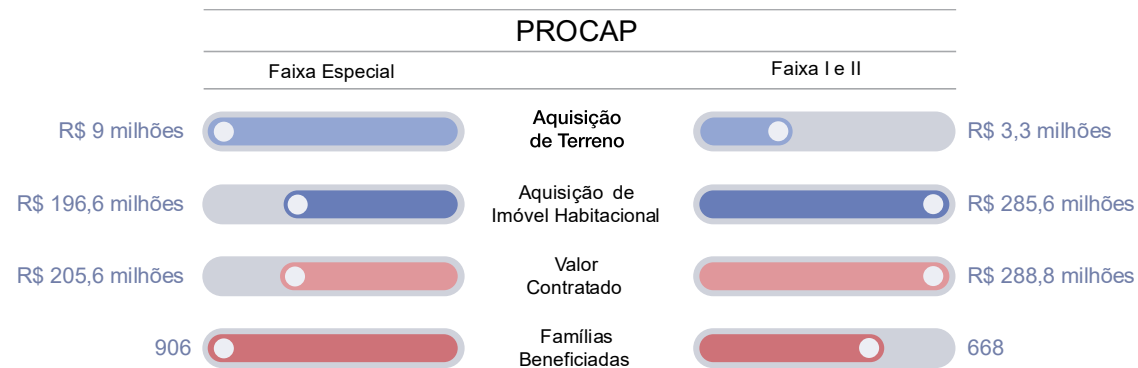


Gráfico 7 - Programa Casa Própria (PROCAP)

Fonte: FHE

**Faixas I e II:** contemplaram financiamentos para aquisição de imóveis, construção individual e aquisição de terrenos, atendendo a todos os postos e graduações, com valor financiado de até R\$ 3 milhões.

Em 2025, a alocação dos recursos concentrou-se majoritariamente na aquisição de imóveis habitacionais, com manutenção das concessões para construção individual e aquisição de terrenos, conforme demonstrado nas tabelas comparativas a seguir.

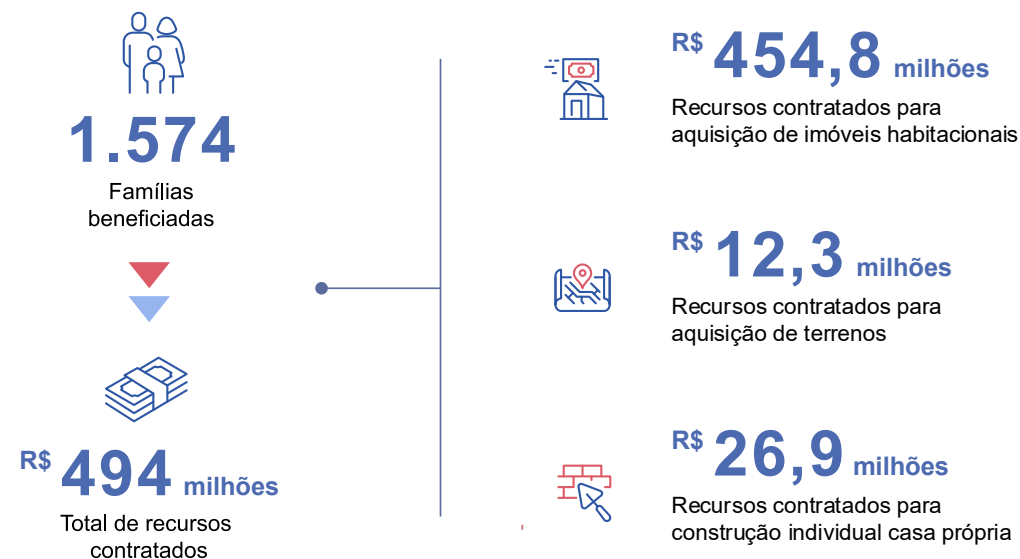


Figura 10 - Recursos do Programa Casa (PROCAP)

Fonte: FHE

Seguindo o comportamento observado do mercado, o crédito imobiliário apresentou redução no volume de recursos liberados, com recuo aproximado de 4%. Apesar da redução na liberação de recursos, o saldo da carteira de crédito imobiliário cresceu 18,3%, indicando continuidade das operações e manutenção da carteira ativa no exercício.

O crescimento e a qualidade da carteira de crédito imobiliário contribuem para o fortalecimento do desempenho econômico-financeiro da Instituição, em linha com o Objetivo Estratégico OE2, e se relacionam às ações de Cobrança e Recuperação de Crédito apresentadas no item 4.4.6., que será aborda nos itens seguintes.

No mesmo período, a participação do canal digital nas contratações aumentou de 25% para 32%, ampliando

sua representatividade no valor total contratado.



Acesse aqui

**CRÉDITO IMOBILIÁRIO**



Recursos Liberados (R\$ milhões)



Saldo da Carteira (R\$ milhões)



Participação do canal digital



Gráfico 8 – Resultado do Crédito Imobiliário

Fonte: FHE

#### 4.4.2. Comercialização de imóveis e empreendimentos habitacionais

A FHE fortalece sua atuação no setor habitacional por meio da construção e comercialização de empreendimentos residenciais, ampliando o acesso à moradia para a família militar. Em 2025, novas unidades foram entregues, e há a previsão de mais 660 unidades até 2030. Para garantir a viabilidade e a competitividade, foram adotadas as seguintes estratégias:

- Melhoria nas condições de financiamento, com possibilidade de financiamento de até 90% do valor do imóvel comercializado pela FHE a taxas inferiores às do mercado, reforçando o caráter social.
- Otimização da execução dos empreendimentos por meio de parcerias, consolidando este modelo de negócios, reduzindo riscos contratuais e assegurando maior segurança jurídica.
- Ampliação da oferta imobiliária, com projetos de alto padrão distribuídos estrategicamente em diferentes regiões do país.

Essas ações garantem a continuidade da política habitacional da FHE, proporcionando previsibilidade e segurança aos beneficiários. Os avanços reforçam o compromisso com a sustentabilidade do sistema e a oferta de moradias acessíveis, alinhando-se à missão da Instituição.



5

empreendimentos concluídos



65

Unidades habitacionais (UH) entregues em 2025



6

empreendimentos em construção



660

Unidades Habitacionais previstas até 2030 (aprox.)



Acesse aqui  
**EMPREENDIMENTOS**



Figura 11 – Comercialização de imóveis e empreendimentos habitacionais  
Fonte: FHE

Os quadros a seguir apresentam informações detalhadas sobre as obras concluídas e em andamento.

### Obras concluídas

NOME EMPREENDIMENTO	BAIRRO	CIDADE - UF	CONSTRUTORA
Fernando de Noronha	Águas Claras	Brasília - DF	DOM BOSCO
Nature Residence	Águas Claras	Brasília - DF	ELMO
Campo dos Ipês	Monte Castelo	Campo Grande - MS	WR Engenharia
Monte Verde	Estrela Sul	Juiz de Fora - MG	IRTHÁ
Reserva 22	Noroeste	Brasília - DF	BRASAL

Quadro 11 – Obras concluídas  
Fonte: FHE

### Obras em andamento

NOME EMPREENDIMENTO	BAIRRO	CIDADE-UF	CONSTRUTORA	% CONCLUSÃO EM 2025
Torre do Sol	Tambauzinho	João Pessoa - PB	WR Engenharia	60%
Iguaçu Residence	Bacacheri	Curitiba - PR	Squadro	47%
Brisas do Parque	Guararapes	Fortaleza - CE	WR Engenharia	37%
Reserva D'ouro	Noroeste	Brasília - DF	Brasal	95%
Reserva Celebrare	Noroeste	Brasília - DF	Brasal	71%
Marechal José Pessoa	Guará II	Brasília - DF	PauloOctávio	52%

Quadro 12 – Obras em andamento  
Fonte: FHE

Figura 12 – Localidades onde há comercialização de imóveis e empreendimentos  
Fonte: FHE



#### 4.4.2. Comercialização de imóveis e empreendimentos habitacionais

Os quadro a seguir apresenta informações detalhadas sobre as 65 unidades habitacionais comercializadas.

EMPREENDIMENTO	CIDADE	UF	CONTRATADA	UH ENTREGUES 2025	VALOR DE VENDA (em R\$ mil)
Fernando de Noronha	Brasília	DF	Dom Bosco	3	R\$ 3.278.970,12
Ilha do Mel	Brasília	DF	PauloOctávio	8	R\$ 6.617.249,64
Ilha Grande	Brasília	DF	Dom Bosco	13	R\$ 13.311.935,16
Nature Residence	Brasília	DF	Elmo Engenharia	14	R\$ 11.817.983,38
Reserva 22	Brasília	DF	Brasal	2	R\$ 2.939.380,33
Reserva Lumini	Brasília	DF	Brasal	5	R\$ 8.630.184,99
Reserva Mykonos	Brasília	DF	Brasal	2	R\$ 3.268.242,57
Residencial Bosque da Freguesia	Rio de Janeiro	RJ	Enge Prat Engenharia	5	R\$ 1.313.000,00
Residencial Dalmo Rebelo	Brasília	DF	PauloOctávio	1	R\$ 541.243,00
Residencial Nívio Gonçalves	Brasília	DF	PauloOctávio	5	R\$ 4.820.140,94
Campo dos Ipês	Campo Grande	MS	WR Engenharia	6	R\$ 2.005.939,42
Portal de Petrópolis	Porto Alegre	RS	De Martini	1	R\$ 600.000,00
<b>RESULTADO</b>				<b>65</b>	<b>R\$ 59.144.269,55</b>

**Quadro 13** – Unidades entregues  
Fonte: FHE



Acesse aqui  
**EMPREENDIMENTOS**



Em relação à comercialização dos ativos não financeiros mantidos para venda – imóveis retomados e terrenos – foram entregues 90 imóveis, totalizando um montante de R\$ 18 milhões, e comercializados três terrenos no montante de R\$ 51,6 milhões.



### 4.4.3. Crédito Simples

A FHE manteve a política de oferecer crédito pessoal com taxas de juros baixas, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. Em 2025, foram firmadas 161.7 mil operações de Crédito Simples, totalizando R\$ 1.8 bilhão em recursos liberados.

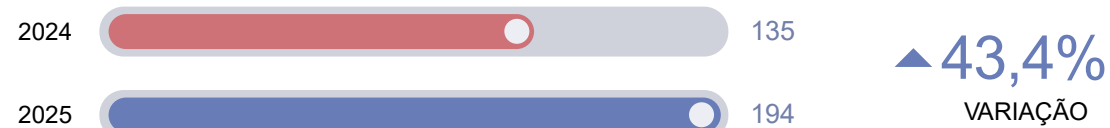
A quantidade de contratos vigentes aumentou 43,4% em relação ao ano anterior, principalmente em virtude da adoção de operações com múltiplos contratos. No mesmo período, o saldo da carteira evoluiu de aproximadamente R\$ 3,56 bilhões para R\$ 3,97 bilhões, correspondendo a um crescimento de 11,3% no volume financeiro. O crescimento e a qualidade da carteira, observados nos indicadores de inadimplência (item 4.4.6), contribuem para o OE2 – Garantir a solidez econômico-financeira da Instituição.

A participação do canal digital atingiu 53% das contratações, mantendo relevância na distribuição das operações, ainda que em patamar inferior ao observado em 2024.

No período, foram adotadas medidas para ampliar o acesso ao Crédito Simples para os integrantes das Forças Armadas, como implementar a modalidade de múltiplos contratos para os segmentos SIGEPE/SIAPE. Essas iniciativas reforçam as diretrizes institucionais voltadas à modernização e à melhoria da experiência na concessão dos produtos.



#### Contratos Vigentes – Quantidade (mil)



#### Saldo da Carteira (R\$ bilhões)



#### Participação do canal digital



Gráfico 9 – Resultado do Crédito Simples

Fonte: FHE



[Acesse aqui CRÉDITO SIMPLES](#)



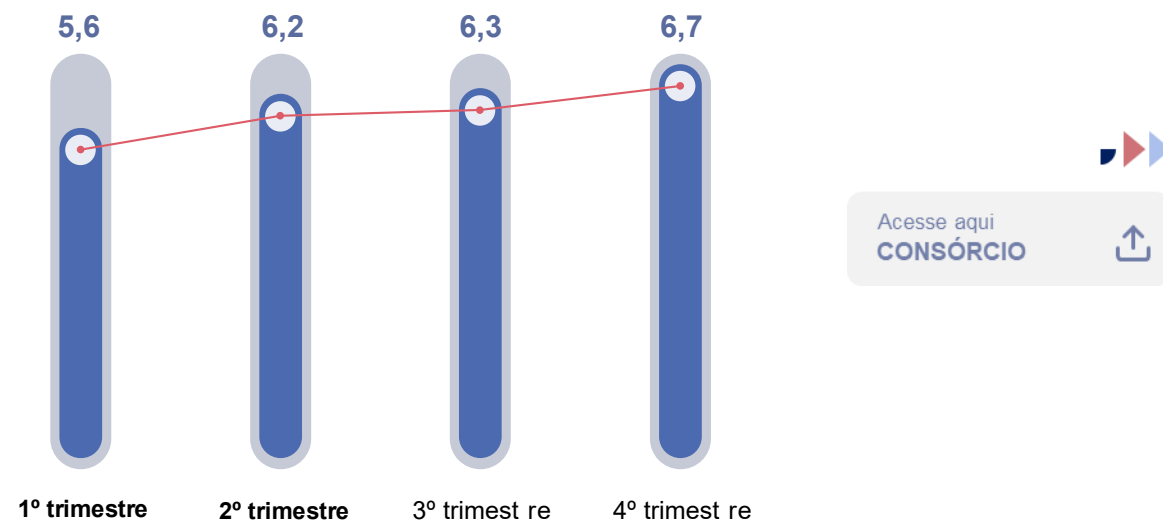
#### 4.4.4. Consórcio Nacional POUPEX

O consórcio visa facilitar a aquisição planejada de imóveis, veículos (carros/motos) e outros bens duráveis, oferecendo condições mais acessíveis que as praticadas pelo mercado. O produto combina flexibilidade, taxas competitivas e segurança para o planejamento financeiro de longo prazo. Desde sua criação, em 2001, o Consórcio Nacional POUPEX já acumula mais de 55 mil cotas contempladas.

##### Destaques do ano

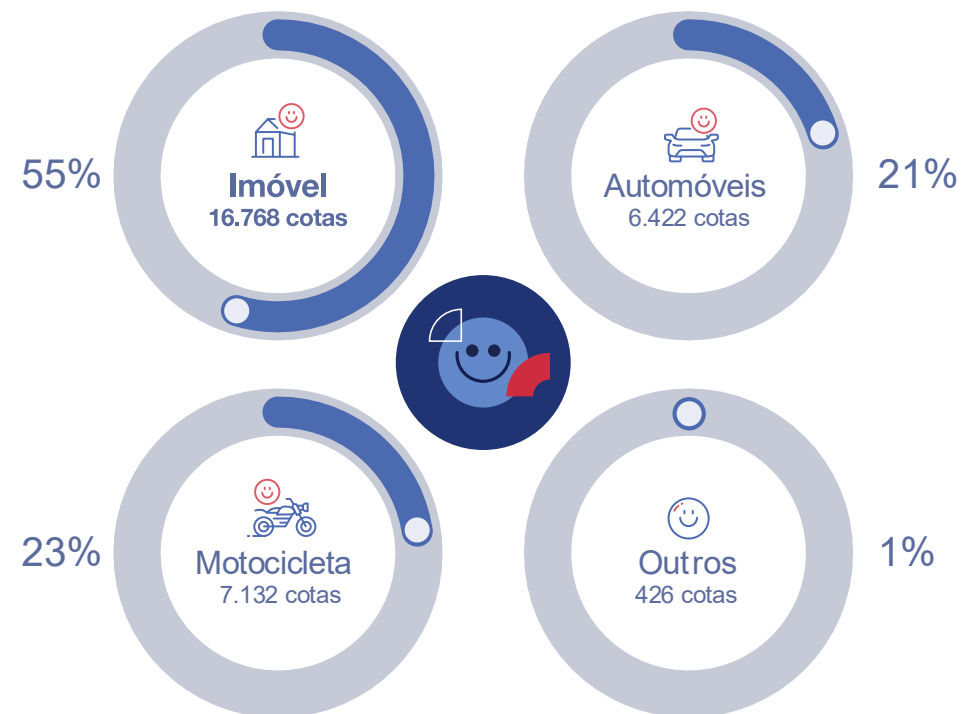
- Carteira ativa: 30.748 cotas vigentes.
- Novos clientes: 1.980 CPFs incorporados à base, impulsionados pelas ações de comunicação e marketing.

##### Receita com taxa de administração - 2025 (R\$ milhões)



**Gráfico 10** – Receita mensal com taxa de administração - 2025  
 Fonte: Balancete contábil

- Segmento líder: imóveis representam cerca de 55% da carteira (16.768 cotas ativas).
- Veículos: aproximadamente 44% da carteira (13.554 cotas ativas).
- Serviços e outras modalidades: cerca de 1% (426 cotas ativas).



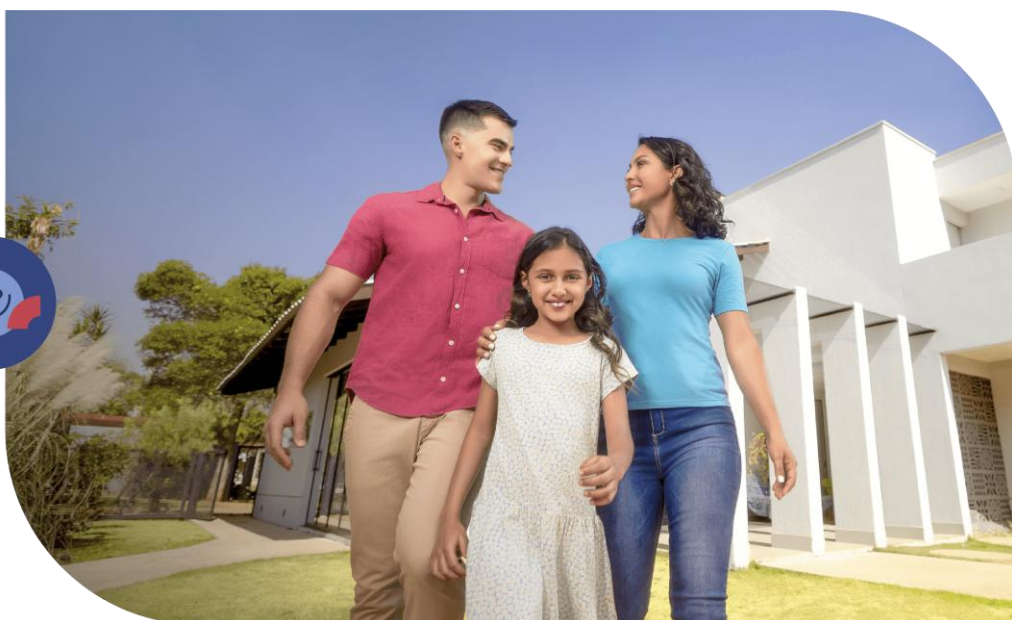
**Figura 13** – Percentuais de cotas de consórcio  
 Fonte: FHE

#### 4.4.4. Consórcio Nacional POUPEX

A carteira do Consórcio Nacional POUPEX apresentou uma variação positiva de 15,8%. No mesmo período, a receita com taxa de administração cresceu 30,5%. O crescimento da carteira e da receita do Consórcio Nacional POUPEX contribuiu para o **OE2 – Garantir a solidez econômico-financeira da instituição**, ao ampliar a geração de receitas associadas às operações.

Os resultados demonstram a ampliação da base de consorciados e a manutenção da capacidade de geração de receita, em ritmo compatível com a expansão da carteira.

- **Lançamento da modalidade de Lance Fixo:** padronização do percentual de oferta em 30% do valor da carta de crédito, ampliando a previsibilidade e a transparência das operações.



Acesse aqui  
**CONSÓRCIO**



- **Implantação do Agente Digital de Inteligência Artificial:** apoio aos processos do consórcio imobiliário, com ganhos de agilidade, organização documental e eficiência na comunicação entre clientes, canais de atendimento e áreas técnicas.

As iniciativas implementadas em 2025 ampliaram o acesso ao consórcio, aumentaram a previsibilidade das operações e aprimoraram a eficiência dos processos. Esses avanços resultaram em melhoria objetiva na experiência do cliente e no uso do consórcio como instrumento de planejamento financeiro.

#### Quantidade de Cotas (Mil)



#### Receita (R\$ milhões)



Gráfico 11 – Resultados do Consórcio Nacional POUPEX  
Fonte: FHE

#### 4.4.5. Seguros

##### Seguro de Vida FAM

O **Seguro de Vida FAM** manteve, em 2025, sua função de proteção aos segurados e seus dependentes, com destaque para a agilidade no pagamento das indenizações, majoritariamente concluídas em até cinco dias. A carteira encerrou o ano com 29.075 segurados, impactada por nova janela de migração para o POUPEX Vida. As indenizações totalizaram 664 ocorrências, no valor de R\$ 128,2 milhões, representando redução de 67% em relação a 2024, reflexo direto da migração de parte da base para o novo produto.

A seguir, são apresentados os principais números da carteira e das indenizações pagas no período.

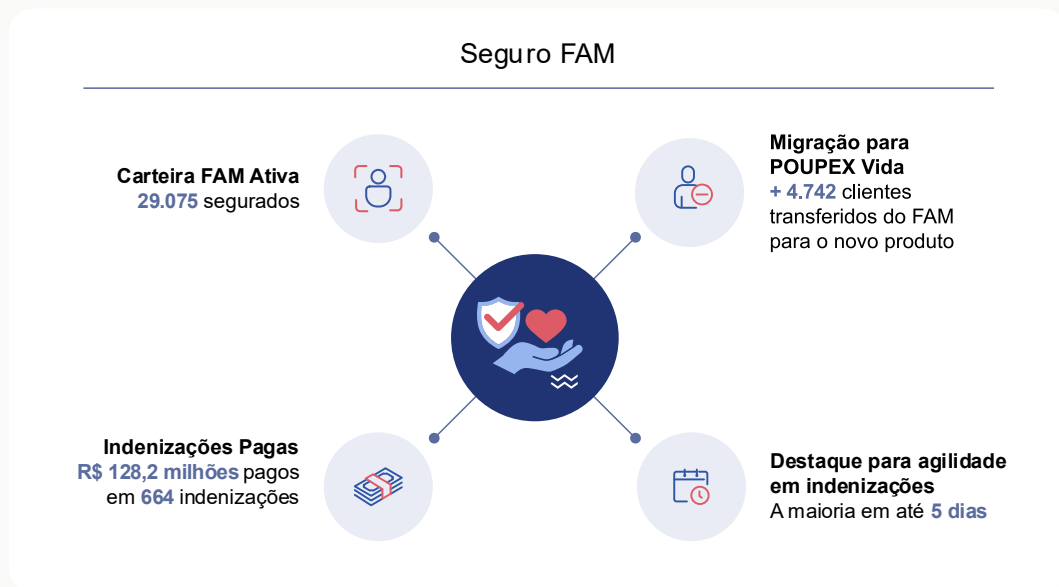


Figura 14 – Seguro de Vida FAM  
Fonte: FHE

##### Seguro de Vida POUPEX Vida

O **Seguro de Vida POUPEX Vida** é ofertado à família militar e reúne coberturas securitárias, serviços assistenciais e participação em sorteios. O produto é estruturado em diferentes grupos: G0, antigo FAM Família, e G1, G2 e G3, que contemplam perfis de faixas etárias distintos, de cobertura, capital segurado ou benefícios adicionais.

Em dezembro de 2025, a carteira totalizava 96.160 segurados, com predominância dos grupos com coberturas ampliadas. No período, foram registradas 4.920 novas adesões, com destaque para a comercialização digital. As indenizações somaram 725 ocorrências, no valor de R\$ 97,3 milhões, além da realização de sorteios que distribuíram R\$ 700 mil em prêmios.

A seguir, são apresentados os principais números da carteira, das indenizações e das premiações no período.

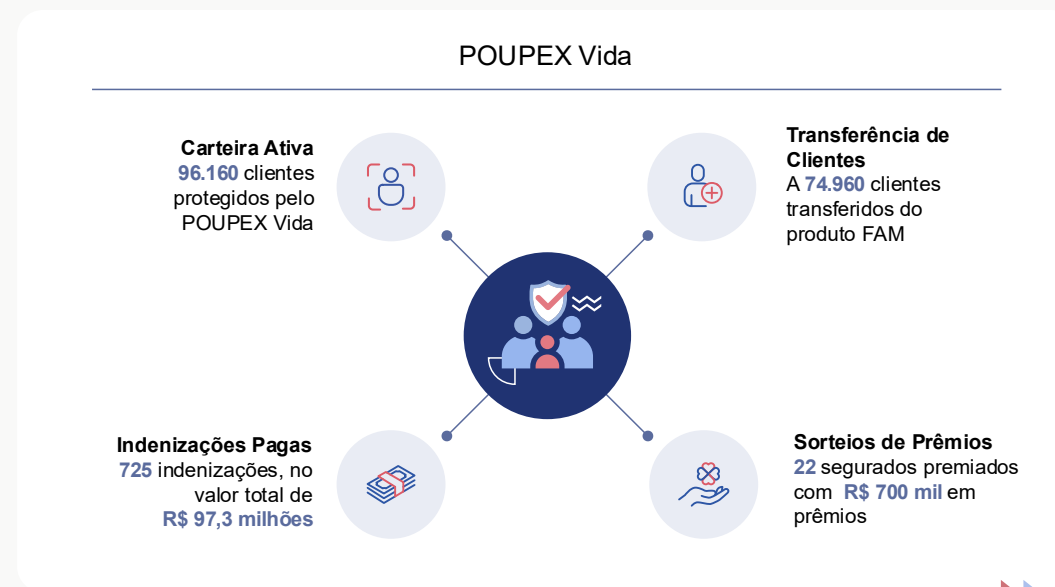


Figura 15 – POUPEX Vida  
Fonte: FHE

Acesse aqui [POUPEX VIDA](#)

### Seguro Decessos (Assistência Funeral)

O Seguro Decessos manteve-se como uma solução essencial de proteção à família militar, oferecendo cobertura para a realização do funeral de segurados, dependentes e agregados. Em 2025, a carteira encerrou o exercício com 156.886 segurados.

No período, foram acionados 1.837 atendimentos de assistência funeral, com custo total de R\$ 7,5 milhões. Entre os avanços implementados, destaca-se a possibilidade de permanência da esposa (viúva) como segurada após o falecimento do titular, independentemente de idade ou declaração de saúde.



Figura 16 – Seguro Decessos (Assistência Funeral)  
Fonte: FHE

Como melhoria operacional, o reembolso de despesas passou a ser realizado diretamente pela seguradora, proporcionando maior agilidade no recebimento pelos beneficiários. O produto também evoluiu com a ampliação da faixa etária para adesão de novos titulares e agregados, permitindo contratações entre 65 e 85 anos.

O Seguro Decessos permanece como um dos produtos mais acessíveis do mercado, possibilitando a inclusão de diversos familiares mediante pequeno acréscimo mensal, reforçando sua abrangência e caráter social.



### Seguro Auto

O Seguro Auto manteve, em 2025, estabilidade da carteira, assegurando a continuidade da proteção veicular aos beneficiários. Ao final do exercício, o produto registrou 16.291 apólices ativas, representando crescimento de aproximadamente 1,17% em relação a 2024, o que reflete a manutenção da base de segurados.

No período, foram contratadas 16.691 apólices, evidenciando a dinâmica natural do produto, marcada por novas contratações, renovações e cancelamentos ao longo do ciclo das apólices. Os resultados indicam a permanência do Seguro Auto como componente relevante do portfólio de seguros da Instituição.

A seguir, são apresentados os principais números da carteira no período.

#### Apólices de Seguro Auto



Figura 17 – Apólices de Seguro Auto  
Fonte: FHE

#### Apólices ativas

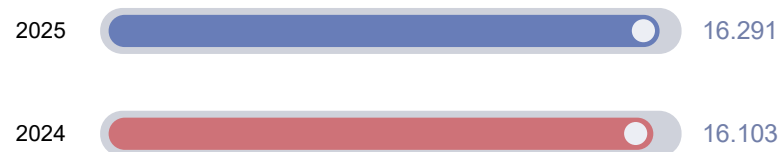


Gráfico 12 – Crescimento de Apólices de Seguro Auto  
Fonte: FHE

### Seguro Residência

O Seguro Residência oferece cobertura para bens imóveis, abrangendo apartamentos, casas habituais ou de veraneio e imóveis comerciais. O produto contempla cobertura básica para incêndio, explosão e queda de raios, além de coberturas adicionais opcionais, como danos elétricos, roubo ou furto de bens, quebra de vidros e perda ou pagamento de aluguel, conforme contratação.

Em 2025, a carteira registrou um crescimento de 8,8%. A evolução da carteira indica a manutenção da atratividade do produto e o fortalecimento de sua participação no portfólio da Instituição.

A seguir, são apresentados os principais números da carteira no período.

#### Crescimento de Apólices de Seguro Residência

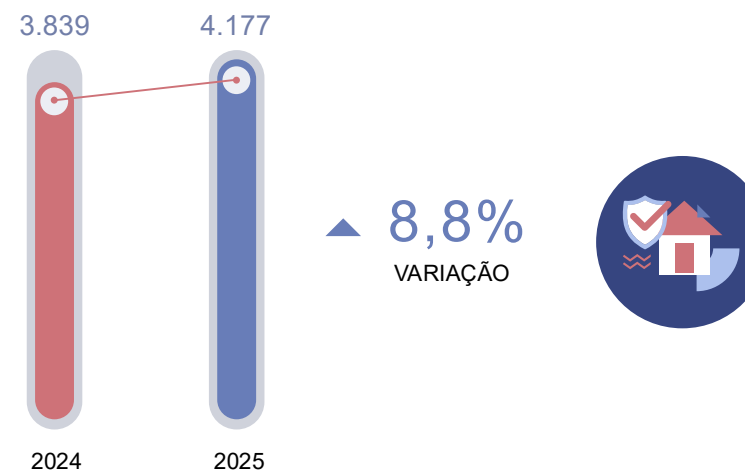


Gráfico 13 – Crescimento de Apólices de Seguro Residência  
Fonte: FHE

### Seguros Gratuitos

Os seguros gratuitos garantem proteção a públicos específicos das Forças Armadas, sem custo para os segurados, abrangendo seguros de vida e/ou acidentes pessoais destinados a cabos e soldados, alunos de instituições militares, estudantes de colégios militares e da Fundação Osório, bem como participantes de programas sociais das Forças Armadas.

Em 2025, os seguros gratuitos mantiveram cobertura relevante, com 97.747 segurados protegidos, o que representa crescimento de 17,1% na cobertura em relação ao ano anterior. No período, foram pagas 52 indenizações, um aumento de 31,1% em relação ao ano anterior.

Os dados indicam ampliação da cobertura e manutenção da função social do produto, assegurando proteção financeira aos públicos atendidos, sem ônus para o segurado.

A seguir, são apresentados os principais números da cobertura e das indenizações pagas no período.

### Seguros Gratuitos



**97.747**

Indivíduos segurados



**52**

Pagamentos de indenização



R\$ **249 mil**

Valor total das indenizações

Figura 18 – Seguros Gratuitos

Fonte: FHE



Acesse aqui  
**SEGUROS GRATUITOS**



### POUPEX Dental

O plano odontológico POUPEX Dental atende militares ativos, inativos, pensionistas e seus familiares, oferecendo ampla rede de atendimento e coberturas superiores às mínimas exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O produto contempla grupo abrangente de dependentes e está disponível em diferentes planos, com coberturas diferenciadas.

Em 2025, a carteira encerrou o período com 31.551 clientes (titulares e dependentes), registrando crescimento de 4,6% em relação ao ano anterior. No período, o produto manteve quatro planos ativos, com ampliação da oferta de coberturas e rede credenciada superior a 27 mil profissionais, presente em todo o território nacional, reforçando a atratividade e a capacidade de atendimento do plano.

A seguir, são apresentados os principais números da carteira no período.

### POUPEX Dental



**31.551**

Indivíduos segurados



**+27 mil**

Profissionais cadastrados



**4 planos**

com cobertura além do exigido pela ANS

Figura 19 – POUPEX Dental  
Fonte: FHE



Acesse aqui  
**POUPEX DENTAL**



#### 4.4.6. Cobrança e Recuperação de Crédito

A FHE registrou melhoria nos indicadores de inadimplência, como resultado do aprimoramento das estratégias de cobrança e recuperação de crédito e do fortalecimento dos canais de atendimento aos beneficiários, com destaque para o Portal Renegocie suas Dívidas e a ampliação do uso do WhatsApp como canal de comunicação ativa. O Inad90 é um indicador amplamente utilizado no setor financeiro para medir a inadimplência de operações de crédito. Ele representa o percentual da carteira que possui atrasos superiores a 90 dias, ou seja, contratos considerados de alto risco ou perda provável.

##### Crédito Imobiliário

O índice de Inad90 do crédito imobiliário encerrou 2025 em 0,60%, inferior ao resultado de 1,0% registrado em 2024 e à média de 1,1% do mercado financeiro. O desempenho reflete a efetividade das ações de cobrança adotadas, associada à adequação dos processos às regras estabelecidas pela Resolução CMN nº 4.966/2021, contribuindo para a manutenção da qualidade da carteira.

##### Crédito Pessoal

O índice de Inad90 do crédito pessoal encerrou 2025 em 2,08%, permanecendo abaixo da média de 2,9% do mercado financeiro e inferior ao resultado de 3,08% de 2024. O resultado reflete a consolidação das medidas adotadas em 2024, bem como a aplicação dos novos critérios de classificação e gestão do risco previstos na Resolução CMN nº 4.966/2021.

##### Principais Avanços e Inovações

- **Gestão da inadimplência:** readequação dos critérios de tratamento das operações conforme o tempo de atraso, elevando a eficiência e a efetividade das ações de cobrança.
- **Sistemas de gestão de crédito:** implementação de melhorias nos sistemas utilizados para administração do crédito imobiliário e do crédito pessoal, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.966/2021, com reflexos na qualidade da informação e na gestão do risco de crédito.
- **Processos negociais:** aperfeiçoamento dos fluxos do crédito pessoal, contribuindo para maior eficácia na recuperação de valores.

Os resultados de 2025 demonstram a efetividade das ações de cobrança e recuperação de crédito, com aderência regulatória e contribuição direta para o alcance do Objetivo Estratégico OE2 – Garantir a solidez econômico-financeira da Instituição.



#### 4.4.7. Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas no Sistema FHE POUPEX é estruturada para contribuir com a eficiência organizacional, o desenvolvimento profissional e o atendimento às diretrizes de sustentabilidade e de competitividade das instituições, no cumprimento de sua missão, observadas a legalidade, isonomia, moralidade e impessoalidade.

##### Processo seletivo público

As determinações estabelecidas nos Acórdãos nº 841/2023-TCU-Plenário e nº 2882/2025-TCU-Plenário estão em fase de implementação no âmbito do Sistema FHE POUPEX. Em cumprimento ao Acórdão nº 2882/2025-TCU — e, inclusive, de forma antecipada à decisão final — a Instituição passou a adotar

o Processo Seletivo Público para o recrutamento e a seleção de empregados, a partir de 24/01/2024, fundamentado em critérios objetivos e na estrita observância aos princípios da publicidade, impessoalidade e isonomia.

Durante o exercício, 69 contratações foram realizadas, observando princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, nos termos do art. 37, incisos I e II, da Constituição Federal e da Súmula Vinculante nº 13 do Supremo Tribunal Federal.

Em 2025, os principais números relativos ao quadro funcional do Sistema FHE POUPEX estão sintetizados a seguir, evidenciando sua composição e distribuição.

#### Principais números de pessoal

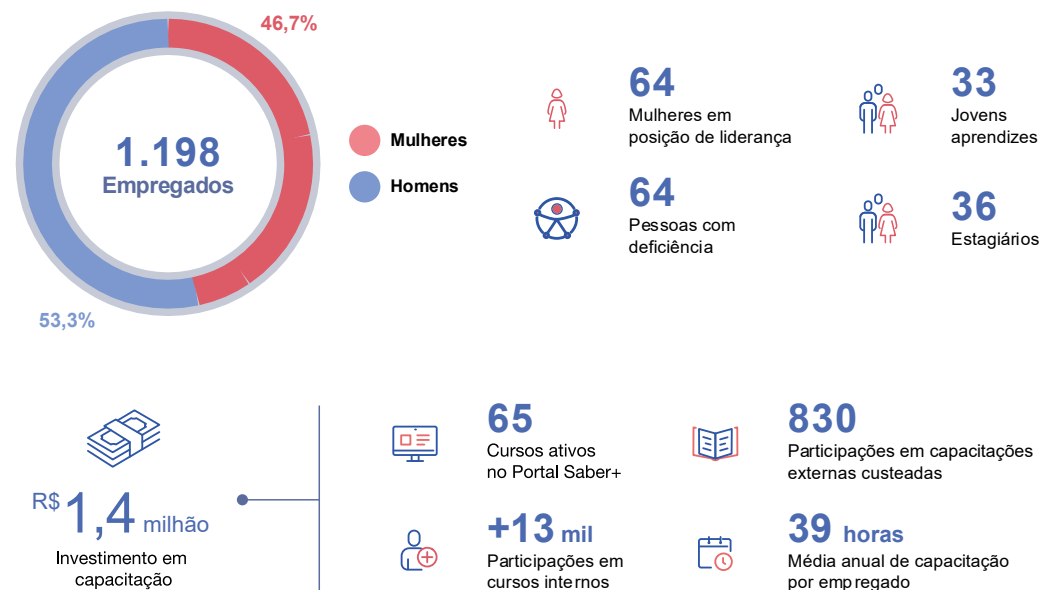


Gráfico 14 – Principais números de pessoal  
Fonte: FHE

#### Clima organizacional e desempenho

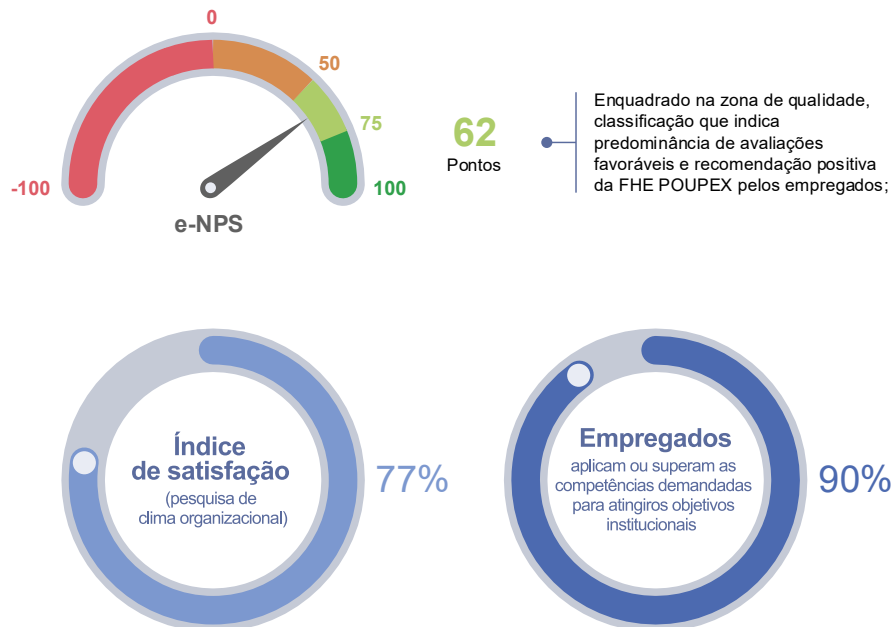


Gráfico 15 – Clima organizacional e desempenho  
Fonte: FHE

#### 4.4.8. Gestão de licitações e contratos

Em 2025, a FHE manteve o foco no planejamento das aquisições de bens e serviços, com vistas à redução de prazos, à eficiência dos processos e ao cumprimento da legislação aplicável, em especial a Lei nº 14.133/2021. As contratações realizadas atenderam, majoritariamente, às necessidades de funcionamento administrativo da Instituição, conforme demonstrado nos indicadores e quadros apresentados a seguir.

#### Contratações

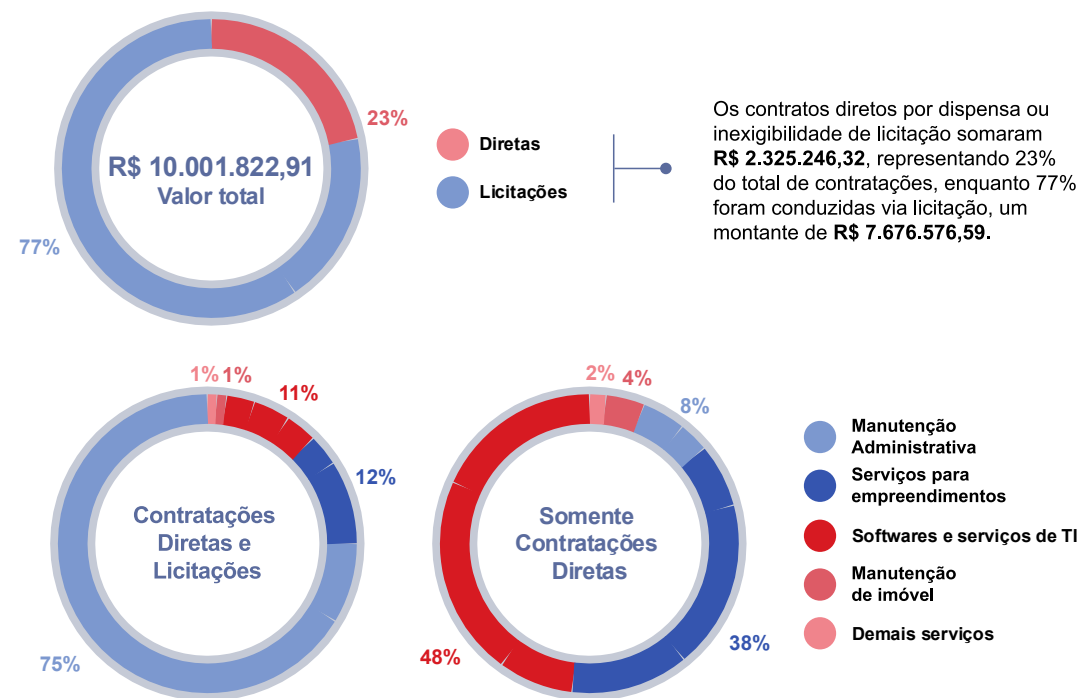


Gráfico 16 – Contratações Diretas e Licitações  
Fonte: FHE

#### Aprimoramento dos Procedimentos de Contratação

Em cumprimento às determinações constantes dos Acórdãos nº 841/2023 TCU Plenário e nº 2882/2025 TCU Plenário, foi implementado o Regulamento de Contratação e Alienação (RCA), estabelecendo critérios e procedimentos formais para as contratações de bens e serviços de interesse da Fundação, com estrita observância dos princípios constitucionais previstos no Art. 37, caput, da Constituição Federal.



[Acesse aqui EDITAIS E COMPRAS](#)

### Serviços contratados para o funcionamento administrativo

Os serviços contratados para o funcionamento administrativo da Instituição estão relacionados no quadro a seguir, no qual são apresentados, de forma sintética, os pedidos de compra, os fornecedores, os objetos contratados e os respectivos valores, permitindo a adequada rastreabilidade dos procedimentos.

PEDIDO COMPRA	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
002080	GHI COMERCIO DE PAPEIS E ARTIGOS LTDA.	34791570000169	PAPEL PARA XEROX A-4	24.960,00
002076	SEFIX EMPRESA DE SEGURANCA LTDA	13277344000194	VIGILANCIA PATRIMONIAL - SEDE	2.520.427,92
002075	CONSTRUTORA MATRIX LTDA EPP	04544085000120	REFORMA AGEMA E OBRAS	345.648,55
002078	ARQCONAM LTDA	55372737000127	REGISTRO ELETRONICO CONTRATO DE FINANCIAMENTO	0,01
002090	LOGICA ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL	05965853000181	AVALIACAO ATUARIAL APOLICE FAM	34.500,00
002116	PALMACEA JARDINS LTDA	00658799000108	LIMPEZA E CONSERVACAO - SEDE, INCLUINDO MATERIAIS	3.761.106,71
002113	BEN COMERCIO E SERVICOS LTDA EPP	26739018000101	LIMPEZA PISCINA SEDE	117.000,00
002203	UN ENGENHARIA LTDA - ME	48393324000163	REFORMA LOCAL DO ESCPE	231.000,00
002142	ARTES GRAFICAS E EDITORA PONTUAL LTDA	00393793000156	ENVELOPES KRAFT S/REM	1.669,90
002161	NEN ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA	43291321000103	REFORMA DO ESCPR	74.900,00
002247	4 CORES PRODUTOS CRIATIVOS LTDA	59325447000183	ENVELOPE KRAFT E CAPA DE DOSSIE	2.118,00
002253	LUMITOTEM - COMUNICACAO VISUAL LTDA EPP	02271891000146	FABRICACAO E INSTA. DE TOTEM	10.500,00
002264	PINO SIGNS - INDUSTRIA E SINALIZACAO GRAFICA LTDA	01983312000125	CONFECACAO GRAFICA DE ADESIVO	600,00
002277	DE MARTINI ASSOCIADOS LTDA	00870180000162	SERVICOS EMERGENCIAIS DA AGEPA	8.066,79
002281	GENNESIS ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA	17851596000136	REVITALIZACAO FACHADAS SEDE	331.993,33
002289	INSTITUTO BRASILEIRO DE G. CORPORATIVA	01082331000180	TREINAMENTO EXTERNO	5.502,00
002307	QUANTUM SOLUCOES E INOVACOES LTDA - EPP	43946228000181	REFORMA DO PTF CIAGA	41.997,93

**Quadro 14** – Serviços contratados para o funcionamento administrativo  
 Fonte: FHE

Em 2025, a FHE realizou alienações de bens imóveis, compreendendo venda direta a ente público e permuta precedida de licitação, nos termos do art. 76, inciso I, alínea “e”, da Lei nº 14.133/2021.

As operações envolveram imóveis localizados nos municípios do Rio de Janeiro/RJ e de Brasília/DF, cujos valores, áreas, modalidades e contrapartes estão detalhados a seguir, consolidando as informações técnicas e financeiras relativas às transações efetuadas no exercício.

As contratações e alienações realizadas em 2025 observaram os procedimentos previstos na legislação vigente, assegurando a conformidade legal e a rastreabilidade das informações apresentadas.

MODALIDADE	VENDA DIRETA	PERMUTA (concorrência)
LOCALIZAÇÃO	REALENGO – RIO DE JANEIRO/RJ	ÁGUAS CLARAS – BRASÍLIA/DF
DESCRIÇÃO	LOTES 1 E 2 DO PAL 49.640	4 LOTES URBANOS
ÁREA	75.656,19 m <sup>2</sup>	7.560 m <sup>2</sup>
VALOR EM R\$	48.254.616,49	50.144.000,00*
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	ART. 76, I, “E”, LEI Nº 14.133/2021	LEI Nº 14.133/2021

\*Valor estimado da operação.



Acesse aqui  
**EDITAIS E COMPRAS**



#### 4.4.9. Gestão da tecnologia da informação

A gestão de Tecnologia da Informação da FHE POUPEX foi fortalecida em 2025 por meio da consolidação do modelo de governança, da modernização de sistemas e infraestrutura e do avanço em segurança da informação, com foco na eficiência operacional, na mitigação de riscos e no alinhamento estratégico.

À luz das determinações estabelecidas nos Acórdãos nº 841/2023-Plenário e nº 2882/2025 TCU-Plenário as contratações relacionadas à TI, no âmbito do Sistema FHE POUPEX, passarão a observar o disposto no Regulamento de Contratação e Alienação do Sistema, aprovado em 24/01/2024.

As iniciativas implementadas em 2025 contribuíram diretamente para o Objetivo Estratégico OE4 – Modernizar a gestão organizacional, ao aprimorar processos, sistemas e mecanismos de governança, e para o Objetivo Estratégico OE6 – Incorporar avanços tecnológicos aos produtos, processos e uso de dados. O conjunto das ações consolidou a governança de TI, fortaleceu os mecanismos de controle e ampliou a capacidade tecnológica do Sistema FHE POUPEX.

#### Ressarcimento de Despesas de TI

No âmbito da governança de Tecnologia da Informação, a utilização da estrutura física e lógica disponibilizada pela APE/POUPEX ocorre nos termos do art. 45 do Estatuto da FHE, no percentual necessário ao atendimento das demandas da Fundação, com o correspondente ressarcimento das despesas de TI incorridas. Para disciplinar essa apuração, foi formalizada metodologia objetiva, transparente e auditável para o cálculo dos valores devidos à POUPEX, em conformidade com o Acórdão nº 2882/2025 – TCU.

#### Contratações de TI

O modelo de contratações de TI passa por profunda revisão de modo a observar o que previsto no RCA.

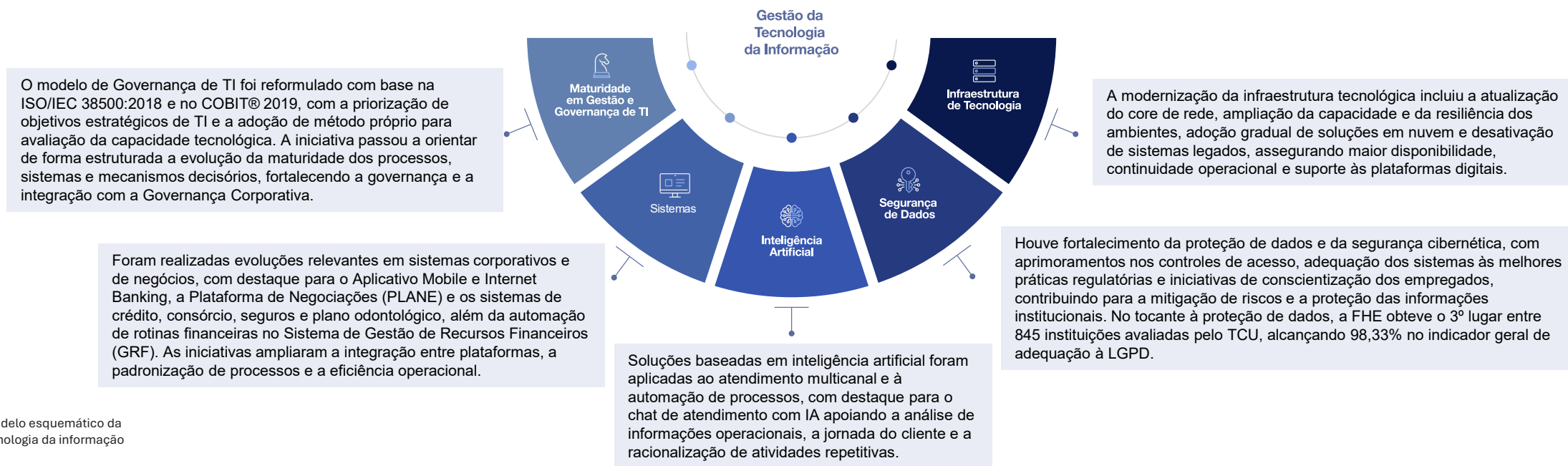


Figura 20 – Modelo esquemático da Gestão da tecnologia da informação  
Fonte: FHE

