





## SUMÁRIO

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b> .....	7
<b>VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO</b> .....	9
MISSÃO E VISÃO .....	9
NORMAS DE ATUAÇÃO .....	9
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	11
MODELO DE NEGÓCIOS .....	14
AMBIENTE EXTERNO .....	15
<b>GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA</b> .....	16
ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA .....	16
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	17
PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS .....	20
<b>RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS</b> .....	23
PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	23
<b>RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO</b> .....	26
RESULTADOS ALCANÇADOS .....	26
PERSPECTIVAS PARA OS PRÓXIMOS EXERCÍCIOS .....	31
INDICADORES DE DESEMPENHO .....	32
GESTÃO DE PESSOAS .....	36
GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS .....	40
GESTÃO PATRIMONIAL E INFRAESTRUTURA .....	43
GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	43
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL .....	45
<b>INFORMAÇÕES CONTÁBEIS</b> .....	link externo

## LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

<b>APE</b>	Associação de Poupança e Empréstimo
<b>AUDIF</b>	Auditoria Interna da FHE
<b>CA</b>	Conselho de Administração
<b>CCIEx</b>	Centro de Controle Interno do Exército
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CEREL</b>	Centro de Relacionamento com o Cliente
<b>CECOM</b>	Centro de Comunicação Social
<b>CODER</b>	Coordenadoria dos Escritórios Regionais
<b>CODTI</b>	Coordenadoria de Tecnologia da Informação
<b>COGEO</b>	Consultoria de Gestão Organizacional
<b>COJUR</b>	Consultoria Jurídica
<b>CORCI</b>	Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade
<b>CPOR</b>	Centro de Preparação de Oficiais da Reserva
<b>CPS</b>	Consultoria, Processamento e Sistema
<b>DOU</b>	Diário Oficial da União
<b>EB</b>	Exército Brasileiro
<b>FAM</b>	Fundo de Apoio à Moradia
<b>FHE</b>	Fundação Habitacional do Exército
<b>GCONT</b>	Gerência de Contabilidade
<b>GECON</b>	Gerência de Consórcios
<b>GECRI</b>	Gerência de Crédito Imobiliário
<b>GEFIN</b>	Gerência Financeira
<b>GEN EX</b>	General de Exército da Ativa
<b>GEN DIV</b>	General de Divisão da Ativa

<b>GEN EX R1</b>	General de Exército da Reserva Remunerada
<b>GEN DIV R1</b>	General de Divisão da Reserva Remunerada
<b>GEN BDA R1</b>	General de Brigada da Reserva Remunerada
<b>GEOPI</b>	Gerência de Operações Imobiliárias
<b>GEPES</b>	Gerência de Pessoal
<b>GEPRO</b>	Gerência de Produtos
<b>GERAC</b>	Gerência de Administração de Crédito Imobiliário
<b>GEREN</b>	Gerência de Engenharia
<b>GESEG</b>	Gerência de Seguros
<b>NPOR</b>	Núcleo de Preparação de Oficiais da Reserva
<b>OUVID</b>	Ouvidoria
<b>PA</b>	Ponto de Atendimento
<b>PAINT</b>	Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna
<b>PNR</b>	Próprio Nacional Residencial
<b>PROCAP</b>	Programa Casa Própria da FHE
<b>Qtd.</b>	Quantidade
<b>SETEC</b>	Secretaria de Tecnologia da Informação
<b>SFH</b>	Sistema Financeiro da Habitação
<b>SIAFI</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União
<b>UPC</b>	Unidade Prestadora de Contas
<b>UTA</b>	Unidade Técnico-Administrativa

## QUADROS

<b>QUADRO 1</b> - Indicador de reclamações na Ouvidoria.....	21
<b>QUADRO 2</b> - Indicador de demanda resolvida .....	21
<b>QUADRO 3</b> - Indicador de demanda tratada.....	22
<b>QUADRO 4</b> - Linhas de financiamento.....	28
<b>QUADRO 5</b> - Índice de Inadimplência da carteira imobiliária.....	28
<b>QUADRO 6</b> - Relação das permutas imobiliárias em andamento no Exercício .....	30
<b>QUADRO 7</b> - Força de Trabalho da UPC .....	37
<b>QUADRO 8</b> - Distribuição da Lotação Efetiva.....	37
<b>QUADRO 9</b> - Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC .....	38
<b>QUADRO 10</b> - Quantidade de Servidores da UPC por Nível de Escolaridade .....	38
<b>QUADRO 11</b> - Despesas do Pessoal (em R\$ 1,00) .....	39
<b>QUADRO 12</b> - Serviços contratados para o funcionamento administrativo.....	40
<b>QUADRO 13</b> - Contratações finalísticas.....	41
<b>QUADRO 14</b> - Contratações diretas.....	42
<b>QUADRO 15</b> - Principais sistemas de negócios.....	44





## MENSAGEM DO PRESIDENTE

O presente relatório tem por finalidade permitir a apreciação do desempenho e da conformidade da gestão da Fundação Habitacional do Exército (FHE) durante o exercício financeiro de 2019, por intermédio da execução de suas atividades e da demonstração dos resultados alcançados. De modo a assegurar a integridade do relatório, foi aplicado o pensamento coletivo no levantamento das informações para a preparação e apresentação do relato integrado, em obediência às normas de prestação de contas.

A Lei n.º 7.750, de 13 de abril de 1989, estabelece que não são destinados recursos orçamentários da União à FHE e que, ressalvadas a supervisão ministerial e determinações do Art. 70 e seu parágrafo único, da Constituição da República Federativa do Brasil, a ela não se aplicam outras disposições legais e regulamentares relativas às autarquias, às fundações públicas e aos demais órgãos e entidades da Administração Indireta. Conseqüentemente, a Fundação não tem ações, iniciativas e objetivos relacionados ao Plano Plurianual e à Lei Orçamentária Anual (LOA) nem registros nos sistemas do Governo Federal.

O relatório de gestão está estruturado nos seguintes tópicos: Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo; Governança e Estratégia; Riscos, Oportunidades e Perspectivas; Resultados e Desempenho da Gestão e Informações Contábeis.

Facilitar o acesso à casa própria aos militares das Forças Armadas e conveniados faz parte da missão institucional, e a FHE envida esforços para disponibilizar as melhores condições. Nesse sentido, em 2019, algumas medidas foram tomadas para permitir aos beneficiários a conquista da moradia com prestações menores ou maior valor de financiamento. Como resultado, houve crescimento no volume de recursos liberados.

De igual modo, nas linhas de crédito pessoal, algumas ações foram adotadas para possibilitar aos beneficiários organizarem o orçamento, adquirirem fardas, móveis e equipamentos para a residência por meio de empréstimo com as menores taxas.

A Fundação Habitacional do Exército permaneceu aplicando e aperfeiçoando as boas práticas de governança corporativa, tendo o cliente como foco. Para tanto, é auxiliada por consultorias técnicas e comitês temáticos. Em 2019, criou um propósito para a Instituição: contribuir para a construção de um futuro sólido para a Família Militar e Associados.

Os produtos estão em constante evolução para atender às necessidades do público-alvo. Nesse sentido, a FHE mantém parcerias sustentáveis para continuar sendo uma Instituição sólida, contando com a credibilidade no Exército, na Marinha e na Aeronáutica, e, também, junto dos beneficiários e nos mercados onde atua.

Para 2020, a meta é melhorar ainda mais a experiência do cliente, agilizando a contratação dos nossos produtos e serviços, proporcionando a conquista e a proteção de bens aos militares, e garantindo a saúde financeira de suas famílias.

Gen Ex R1 Araken de Albuquerque  
Presidente da FHE



## MISSÃO E VISÃO



### MISSÃO

“Promover e facilitar o acesso à casa própria, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de seus Beneficiários”.



### VISÃO

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

## VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

### NORMAS DE ATUAÇÃO

#### Regulamentos e funcionamento da Unidade

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

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

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

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

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

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

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

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

## Finalidades e competências

### Art. 1º do Estatuto da FHE aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 1.300, de 10 de outubro de 2016

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

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

### Art. 3º do Estatuto da FHE

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

- IX. facilitar o acesso à casa própria aos seus beneficiários, prioritariamente aos militares do Exército;
- X. realizar empreendimentos habitacionais cujo interesse venha a ser manifestado pelo Comandante do Exército ou onde a demanda dos beneficiários indicar;
- XI. contribuir para a melhoria da qualidade de vida da família militar, atuando prioritariamente na área habitacional e prestando apoio social aos beneficiários, com prioridade aos militares do Exército, atendendo às diretrizes e à orientação do Comandante do Exército;
- XII. incentivar a captação de poupança, buscando eficiência, produtividade e solidez econômico-financeira;

- XIII. realizar operações financeiras e tomar empréstimos, na qualidade de agente integrante do SFH, nos termos do art. 29 da Lei nº 6.855/1980;
- XIV. realizar, diretamente ou em cooperação com outras entidades, pesquisas e estudos na área da construção civil, visando, principalmente, a economia e a viabilidade na produção de habitações;
- XV. cooperar com órgãos e entidades integrantes do SFH, naquilo que se relacione com as atividades e os objetivos desse Sistema;
- XVI. conceder empréstimos aos seus beneficiários, com prioridade para os militares do Exército;
- XVII. constituir e administrar grupos de consórcios; e
- XVIII. oferecer, na condição de estipulante, seguros e plano odontológico.

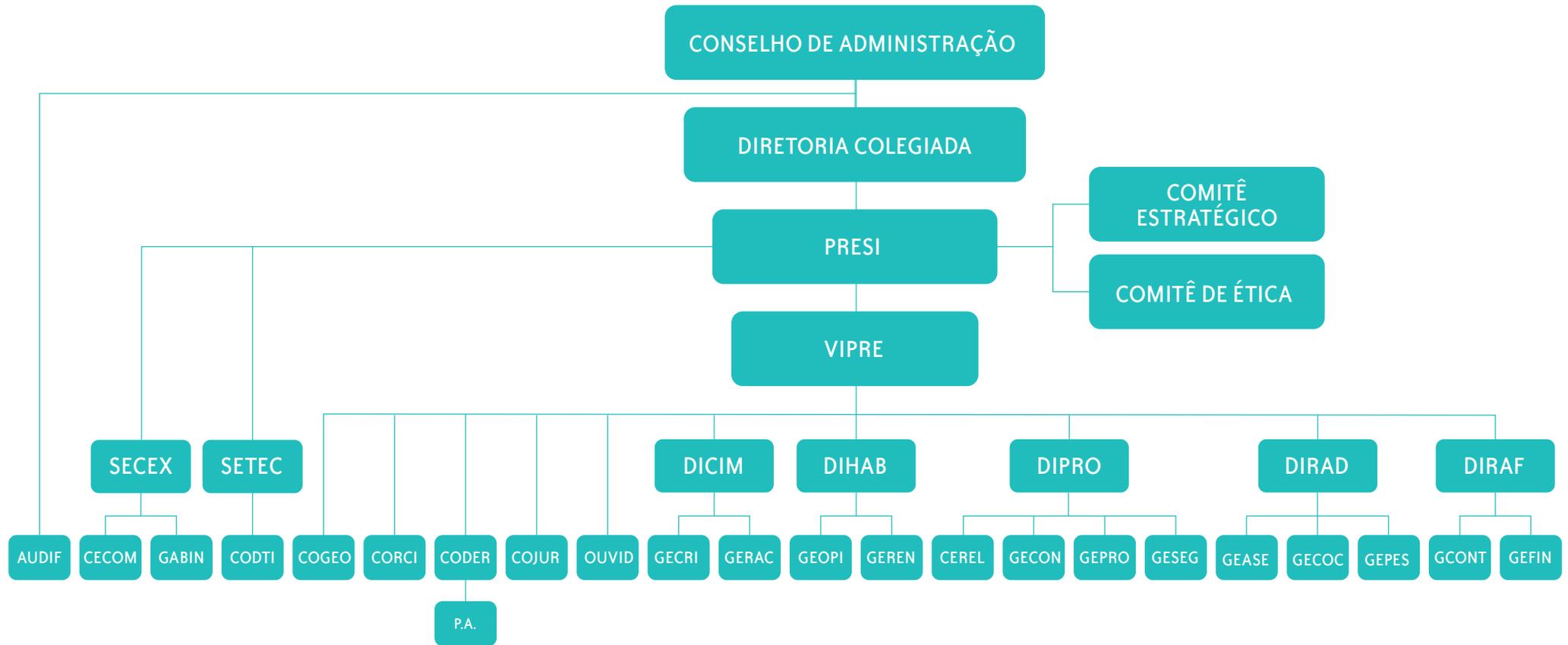
Parágrafo único. A FHE pode ainda assumir, direta ou indiretamente, a responsabilidade pela elaboração e execução de estudos e projetos que considere prioritários nos seus campos de atuação e negociá-los com grupos e entidades interessados, participando, inclusive, nos empreendimentos decorrentes.”

### Art. 42 do Estatuto da FHE

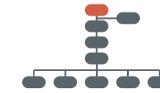
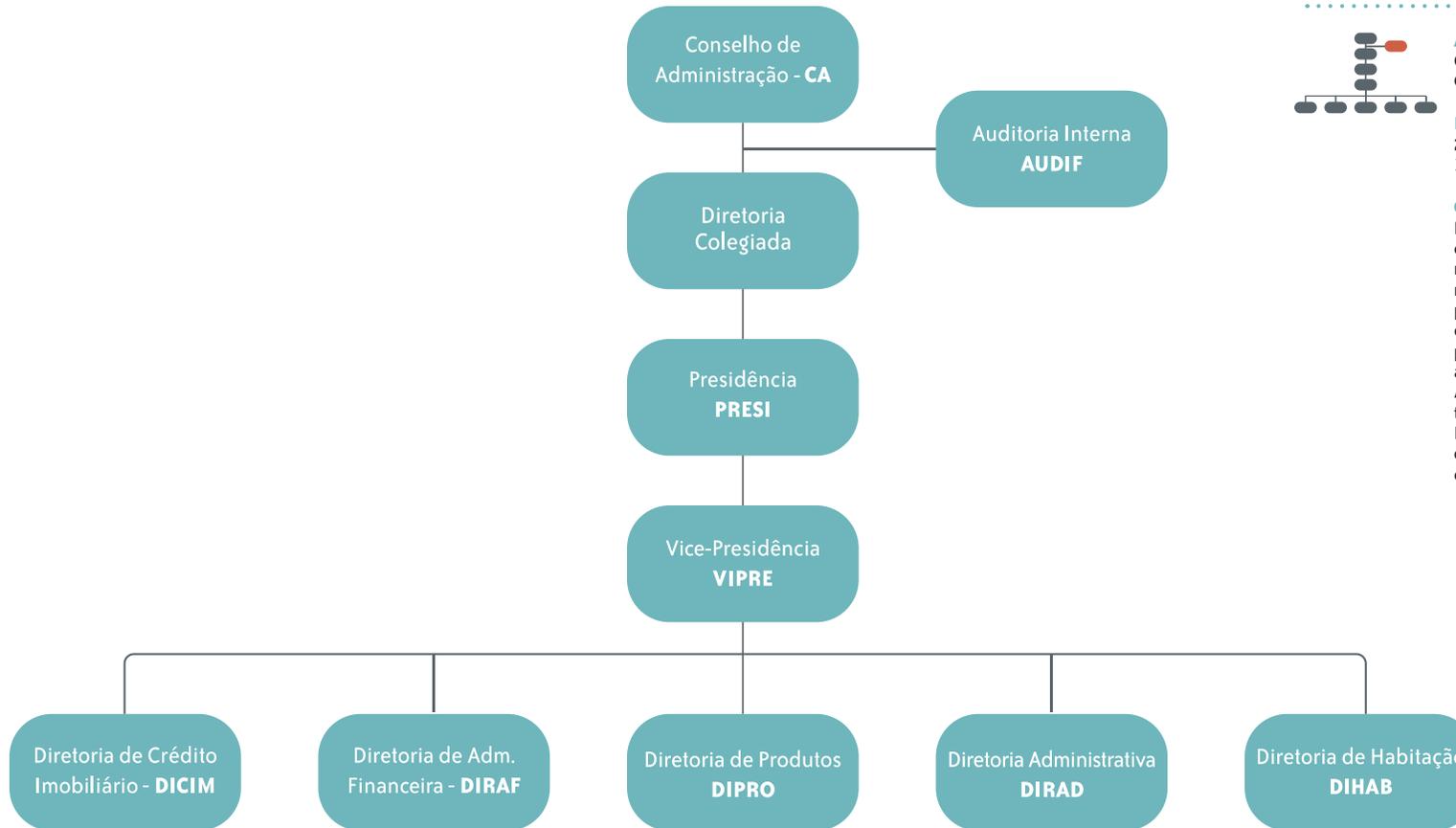
“A FHE utilizar-se-á da estrutura funcional, física e lógica disponibilizada pela APE/POUPEX para condução das atividades, no percentual indicado como necessário para o atendimento de suas necessidades, e ressarcirá aquela Associação na mesma proporção dos gastos realizados.”.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## FUNDAÇÃO HABITACIONAL DO EXÉRCITO (FHE)



## ESTRUTURA DA FHE E COMPETÊNCIAS

**PRESIDENTE**

Gen Ex Valério Stumpf Trindade  
Gen Ex Marcos Antonio Amaro dos Santos

**PERÍODO DE ATUAÇÃO**

15/8 – 31/12

1º/1 – 15/8

**COMPETÊNCIAS**

Aprovar e acompanhar as políticas para consecução dos objetivos estabelecidos pelo Comandante do Exército para a FHE, o planejamento estratégico e o orçamento, o plano anual de atividades de auditoria interna, a prestação de contas anual e o relatório anual. Submeter à aprovação do Comandante do Exército o Plano de Empregos, Carreiras e Salários.

**AUDITOR-CHEFE**

Cel R1 Marcelo Almeida  
Gen Div R1 Paulo Cesar Souza de Miranda

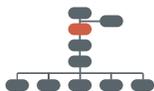
**PERÍODO DE ATUAÇÃO**

2/5 – 31/12

1/1 – 21/3

**COMPETÊNCIAS**

Executar os trabalhos de auditoria; avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos; manifestar-se sobre a fidedignidade das demonstrações contábeis mensais da FHE; prestar consultoria para atender à necessidade ou ao problema específico da Instituição; verificar a confiabilidade, efetividade e integridade dos processos e sistemas de informações gerenciais; implementar e gerenciar programa de gestão e melhoria da qualidade da auditoria interna; examinar e emitir parecer sobre a Prestação de Contas Anual da entidade; realizar a intermediação de demandas, provenientes dos Órgãos de Controle Interno e Externo, com as áreas internas da Instituição e acompanhar as atividades de auditorias realizadas por órgãos de fiscalização e controle e o atendimento às recomendações e determinações.



#### TITULARES ESPECIFICADOS NA PÁGINA ANTERIOR

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

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

#### COMPETÊNCIAS

Cumprir e fazer cumprir o Estatuto e as Resoluções do Conselho de Administração; fixar as normas gerais de operação e de utilização de recursos e as normas especiais de atendimento aos programas de interesse do Comando do Exército. Aprovar a orientação geral para as atividades da Instituição, a estrutura organizacional, as normas do Manual da Organização, o planejamento estratégico, o orçamento, os balancetes e os balanços financeiros e patrimoniais. Autorizar a criação de fundos de provisão e de reserva, a transferência, a renúncia e a desistência de direitos, bem como a aquisição, oneração e alienação de bens patrimoniais. Propor ao CA os quadros de dotação de pessoal e as tabelas de salários do Plano de Empregos, Carreiras e Salários.



#### PRESIDENTE

Gen Ex R1 Araken de Albuquerque  
Gen Ex R1 Eron Carlos Marques

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

22/2 – 31/12  
1º/1 – 22/2

#### COMPETÊNCIAS

Executar e mandar executar o programa de ação da FHE e as demais decisões da Diretoria e do CA; representar a FHE ou promover-lhe a representação em juízo ou fora dele; convocar e presidir as reuniões da Diretoria; definir as atribuições dos membros da Diretoria; encaminhar ao órgão competente do Comando do Exército a prestação de contas do exercício anterior; Autorizar a contratação de serviços técnicos e especializados. Administrar a execução do planejamento anual e das políticas para a consecução dos objetivos da FHE.



#### VICE-PRESIDENTE

Gen Div R1 Gerson Forini  
Gen Div R1 Ricardo Barbalho Lamellas

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

21/3 – 31/12  
1º/1 – 21/3

#### COMPETÊNCIAS

Assessorar o Presidente na formulação de políticas e diretrizes da Instituição; auxiliar na supervisão, coordenação e no controle das Diretorias, e nas atividades de planejamento estratégico, de orçamento, de auditoria, de ouvidoria integrada e de consultoria jurídica. Substituir o Presidente nos seus impedimentos e nas ausências eventuais. Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos das UTAs que lhe são diretamente subordinadas.



#### DIRETOR

Ricardo José Andrade Leite Viana  
José de Castro Neves Soares

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

20/5 – 31/12  
1º/1 – 17/5

#### COMPETÊNCIAS

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



#### DIRETOR

Orlando Humberto Costa Junior  
Ricardo José Andrade Leite Viana

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

20/5 – 31/12  
1º/1 – 19/5

#### COMPETÊNCIAS

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades inerentes aos processos de Administração de Recursos Financeiros e de Contabilidade. Propor as operações de investimentos financeiros e submeter os balancetes e balanços financeiros e patrimoniais à Diretoria Colegiada.



#### DIRETOR

Gen.Div R1 Luiz Arnaldo Barreto Araújo  
Gen Div R1 Carlos Henrique Carvalho Primo

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

21/3 – 31/12  
1º/1 – 21/3

#### COMPETÊNCIAS

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



#### DIRETOR

Gen Div R1 Paulo Cesar Souza de Miranda  
Gen Bda R1 Claudio Rogério Pinto

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

21/3 – 31/12  
1º/1 – 21/3

#### COMPETÊNCIAS

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



#### DIRETOR

Gen Div R1 Luiz Felipe Linhares Gomes  
Gen Div R1 José Ricardo Kummel

#### PERÍODO DE ATUAÇÃO

21/3 – 31/12  
1º/1 – 21/3

#### COMPETÊNCIAS

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

## MODELO DE NEGÓCIOS

**MACROPROCESSOS DE NEGÓCIOS:** referem-se à essência da organização, caracterizando a sua atuação, e estão diretamente relacionados aos objetivos estratégicos estabelecidos e à geração de produtos/serviços para os beneficiários.

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



### GESTÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO (MACROPROCESSO)

**DESCRIÇÃO**  
Processar os pedidos de financiamento imobiliário, analisando o perfil do solicitante e o risco de crédito. Após, conceder o aporte financeiro e gerenciar os bens alienados, fazendo a transferência do bem ao final da concessão.

**INSUMOS**  
Solicitação de financiamento  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

**PRODUTOS**  
Financiamento Imobiliário

**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS**  
Banco do Brasil, Serasa, Banco Central do Brasil – SCR, Forças Armadas, Caixa Econômica Federal, PROGNUM, CPS e MONTREAL

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE CRÉDITO PESSOAL (MACROPROCESSO)

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

**INSUMOS**  
Solicitação de empréstimo  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

**PRODUTOS**  
Crédito Pessoal  
Crédito de Bens Duráveis

**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS**  
Forças Armadas, Banco do Brasil, MAPFRE Seguradora e Serasa.

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE SEGUROS E SAÚDE (MACROPROCESSO)

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

**INSUMOS**  
Proposta de seguro  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

**PRODUTOS**  
Seguros

**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS**  
Seguradoras

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE CONSÓRCIOS (MACROPROCESSO)

**DESCRIÇÃO**  
Comercializar, administrar, contemplar e cobrar cotas de consórcio.

**INSUMOS**  
Contrato de cota de consórcio  
Sistemas de suporte  
Documentação produzida

**PRODUTOS**  
Cartas de crédito de consórcio

**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS**  
NEWCON Software, Serasa e Banco do Brasil S/A.

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE

### GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS (MACROPROCESSO)

**DESCRIÇÃO**  
Adquirir terrenos, elaborar e gerenciar projetos, construir e comercializar empreendimentos via financiamento, consórcio, empréstimo e corretoras parceiras.  
A partir de estudos de viabilidade, receber terrenos remanejados, executar as obras de contrapartida para o Comando do Exército e construir novos empreendimentos.

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

**PRODUTOS**  
Empreendimentos habitacionais  
Obras em contrapartida aos remanejamentos patrimoniais

**PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS**  
Cartórios, Prefeituras, Exército, empreiteiras, construtoras e arquitetos credenciados

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE  
Exército

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

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

**INSUMOS**  
Sistemas de suporte  
Solicitação do beneficiário

**PRODUTOS**  
Crédito Pessoal  
Crédito de Bens Duráveis  
Seguros  
Consórcios  
Financiamento Imobiliário  
Financiamento de Material de Construção  
Plano Odontológico

**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS**  
Marinha, Exército, Aeronáutica e Banco do Brasil

**PRINCIPAIS CLIENTES**  
Beneficiários da FHE

## AMBIENTE EXTERNO

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

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

A Fundação possui abrangência nacional, contando com um ou mais Pontos de Atendimento, em todas as Unidades da Federação, voltados para os seus beneficiários.

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

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

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

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

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

Complementarmente, o relacionamento, o teleatendimento e a recepção de demandas são realizados por um Centro de Relacionamento e por uma Ouvidoria, ambos instalados na sede da Instituição, em Brasília/DF.

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

**Ameaças:** concorrência dos agentes que atuam no mercado oferecendo produtos similares.

**Oportunidades:** público-alvo específico, mas não exclusivo; produtos e serviços endereçados, exclusivamente, para seus beneficiários.



## GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

### ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

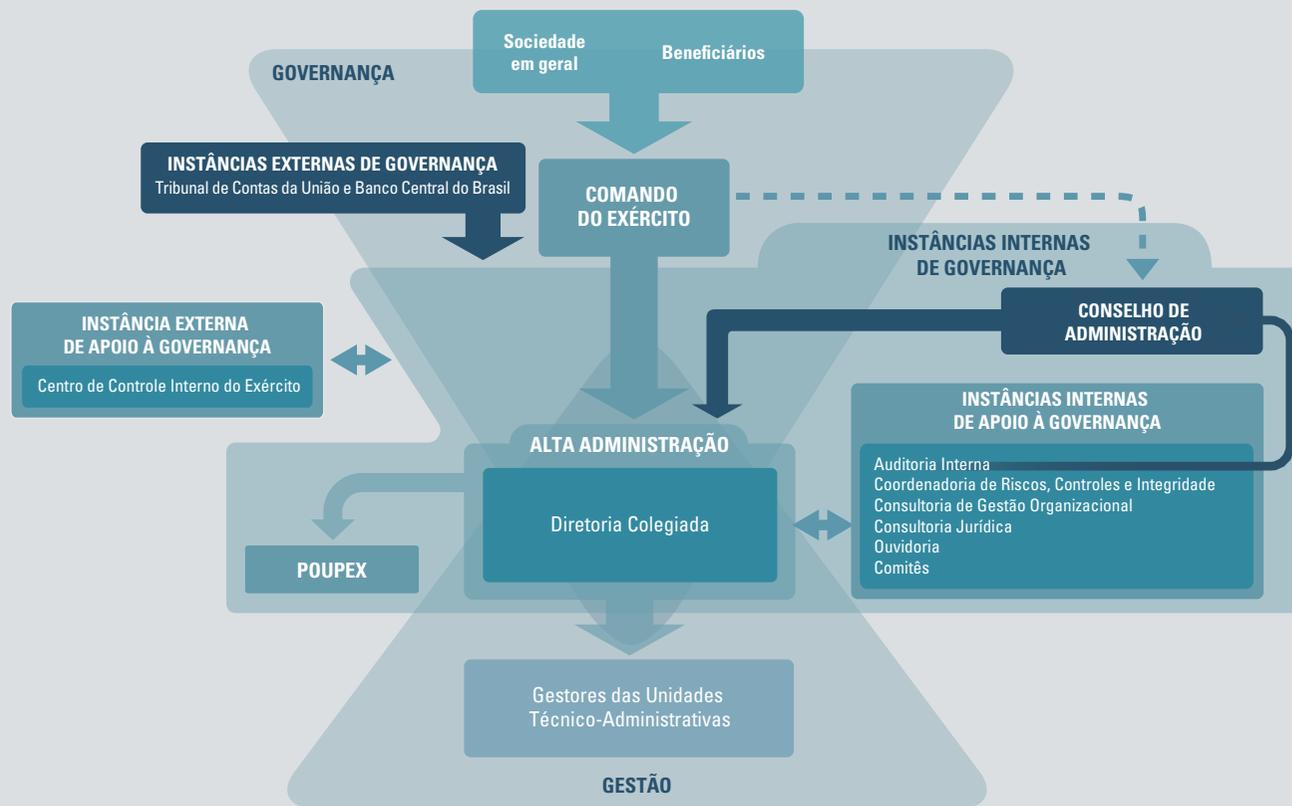
A Governança Corporativa da FHE compreende o conjunto de leis, políticas, normas, diretrizes, regulamentos, processos e procedimentos que regulam a maneira como a Fundação é administrada e controlada, garantindo a sua confiabilidade às partes interessadas, por meio de um conjunto de mecanismos, incentivos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

A estrutura da Governança Corporativa da FHE compreende o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada como instâncias internas, a Auditoria Interna, a Consultoria Jurídica, a Ouvidoria, a Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade, a Consultoria de Gestão Organizacional e comitês instituídos como instâncias internas de apoio à governança.

#### Informações sobre os dirigentes e colegiados

A composição do Conselho de Administração, as competências, as prescrições sobre as nomeações e as exonerações estão descritas no Estatuto da FHE (aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 1.300, de 10 de outubro de 2016), nos capítulos IV e V, artigos 5º, 6º, 11 e 12.

O Estatuto da FHE também descreve a composição, as competências, as nomeações, as exonerações, as atribuições e as substituições da Diretoria Colegiada, nos capítulos IV, V, VI e VII, nos artigos 7º, 8º, 13, 14, 16, 17, 18 e 19. O detalhamento das informações consta no capítulo 1, no item Estrutura Organizacional.



Instâncias = Estruturas administrativas (Referencial Básico de Governança TCU/2014)

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A execução do Planejamento Estratégico de 2019 orientou-se pelos direcionadores estratégicos traduzidos na missão, na visão, nos valores e no seu negócio, conforme descritos a seguir:



### MISSÃO

“Promover e facilitar o acesso à casa própria, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários.”



### VISÃO

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



### VALORES

Ética, Profissionalismo, Transparência, Confiabilidade, Competência e Respeito e Valorização do Ser Humano.



### NEGÓCIO

Casa própria.

O planejamento estratégico tem por finalidade orientar a Instituição para atender às necessidades dos beneficiários, concretizar novos negócios, expandir a carteira dos produtos e serviços e aperfeiçoar os instrumentos da Gestão e da Governança Corporativa. Para isso, a Diretoria Colegiada estabeleceu as seguintes diretrizes estratégicas:

- Contribuir para a qualidade de vida dos beneficiários.
- Ampliar a base de beneficiários atendidos.
- Fortalecer a relação com os beneficiários e os parceiros institucionais.
- Aprimorar a governança e buscar permanentemente a gestão por resultados.
- Obter e manter vantagens competitivas.

A partir das diretrizes, são estabelecidos os objetivos estratégicos pela Diretoria Colegiada e realizados seus desdobramentos pelas UTAs.

Para alinhar a Instituição ao cumprimento de sua finalidade, a Diretoria Colegiada estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos:

- Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.
- Apoiar projetos de cunho social.
- Garantir a continuidade dos negócios.
- Fortalecer o relacionamento com as Forças Armadas.
- Oferecer produtos e serviços competitivos.
- Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição.
- Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais.

### Planos para implementar as prioridades estratégicas da gestão

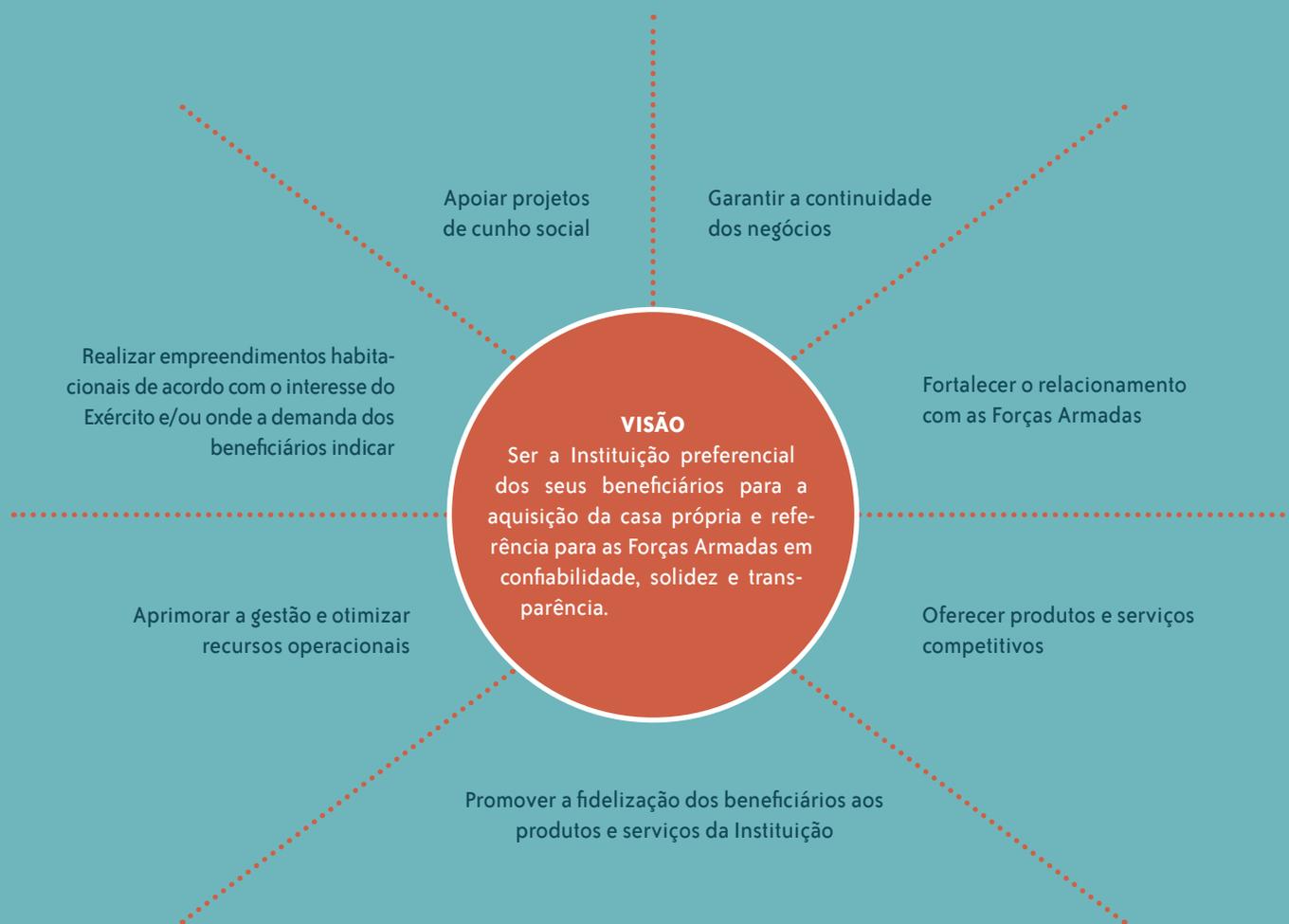
A Diretoria Colegiada define o direcionamento estratégico depois de realizado o diagnóstico da Instituição. A FHE possui um processo de planejamento estratégico, revisto anualmente, a fim de corrigir, caso necessário, possíveis desvios ou aproveitar novas tendências e oportunidades de mercado.

Ao longo do exercício, são realizadas reuniões sobre a execução do planejamento estratégico para apresentação dos resultados alcançados; a análise dos resultados da execução apoia a Diretoria Colegiada na revisão anual do planejamento. A partir do resultado do diagnóstico estratégico, pode haver um novo direcionamento, com possíveis ajustes nos planos traçados pelas UTAs.



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA FHE

Mapa estratégico vigente até o fim de 2019





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

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Um canal de atendimento disponibilizado pela Fundação Habitacional do Exército (FHE) aos seus beneficiários é o Centro de Relacionamento com o Cliente (CEREL), que funciona como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da FHE, facilitando o acesso dos beneficiários às informações sobre os produtos e serviços, além de servir como canal de vendas. Alguns produtos estão disponíveis para contratação via telefone. Em 2019, o Centro foi responsável pela comercialização de 15% das apólices do Seguro Auto, 21% das cotas do Consórcio Nacional POUPEX, 44% dos planos odontológicos e 16% das apólices do seguro de vida FAM Família.

Para os atendimentos por telefone, a FHE disponibiliza, em seu menu eletrônico (Unidade de Resposta Audível – URA), as opções de reclamação, cancelamentos e contato com o atendente, em cumprimento ao Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Também em cumprimento ao Decreto e à Portaria SDE Nº 49, de 12 de março de 2009, o beneficiário pode ter acesso a todas as suas demandas, inclusive por meio do recebimento da gravação do atendimento prestado.

Os demais canais de atendimento da central de relacionamento são:

- **Telefone DDG:** 0800 61 3040 - de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, horário de Brasília;
- **Internet:** contato pelo endereço eletrônico atendimento@fhe.org.br ou pelo Formulário de Atendimento disponível no *site* www.fhe.org.br;
- **Site:** agendamentos de contatos para cotação e contratação de produtos;
- **Atendimento às pessoas com deficiência na audição e/ou fala:** 0800 646 4747, por meio de *software* específico;
- **Autoatendimento Web:** Ferramenta disponível no *site*, onde o beneficiário pode realizar consultas diversas sobre os produtos, por exemplo, saldos, extratos, demonstrativo de Imposto de Renda, simulações e emissão de boletos;
- **Correio:** atendimento complementar mediante envio de informações, formulários, propostas, dentre outros.

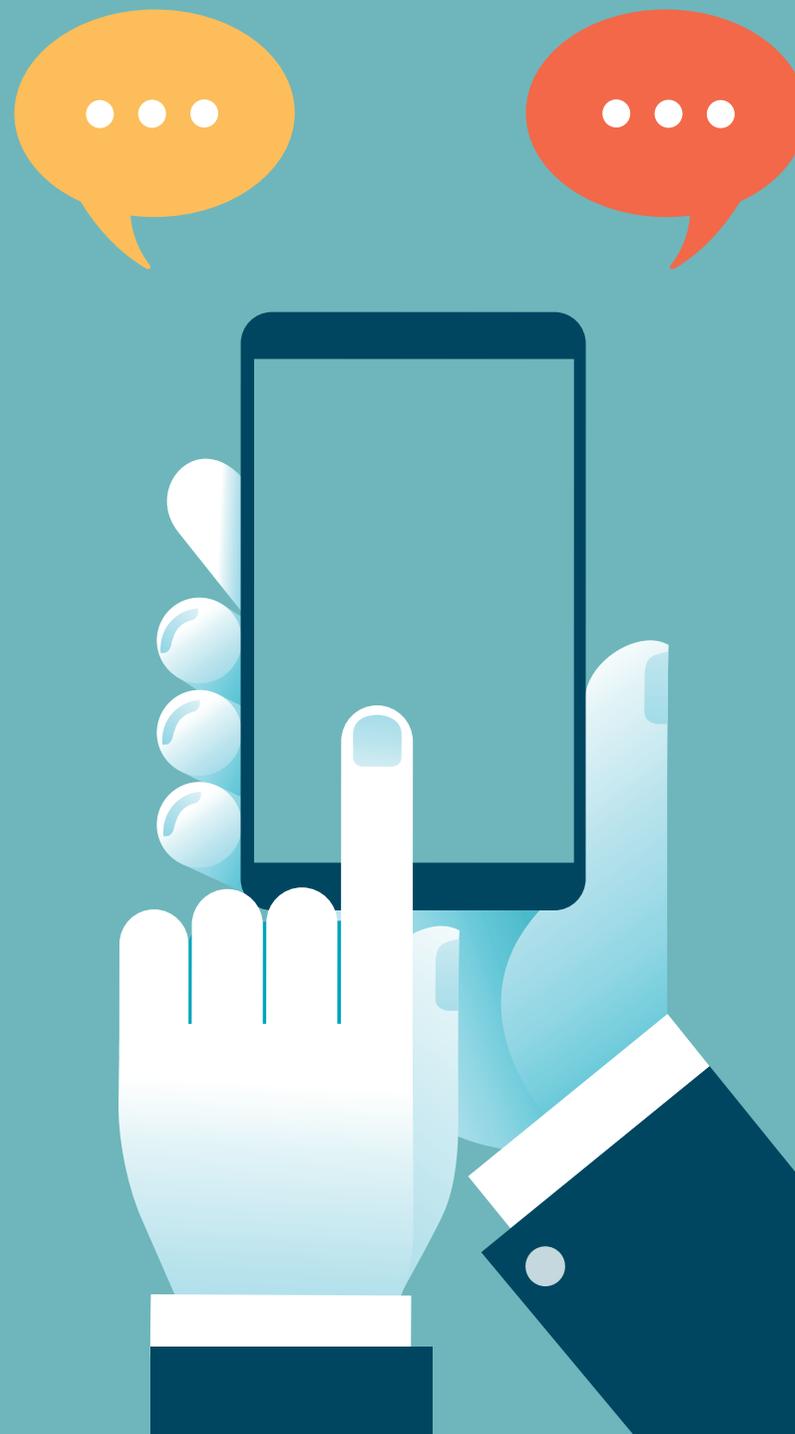
Outro canal disponibilizado pela FHE é a Ouvidoria, um meio de comunicação para sugestões, elogios, denúncias e reclamações de demandas não solucionadas pelos canais habituais de atendimento. Procura também atuar na mediação de conflitos, zelando pela transparência no tratamento dispensado às demandas recebidas.

Nos últimos 3 (três) anos, houve 1.666 registros na Ouvidoria, sendo 137 sugestões, 437 elogios, 216 denúncias e 876 reclamações.

Os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria são:

- **Internet:** formulário de contato, disponível no *site* www.fhe.org.br;
- **Telefone:** 0800 647 8877, das 8h30min às 17h, nos dias úteis.

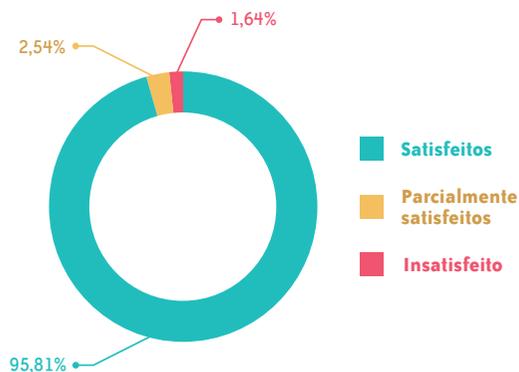
A divulgação dos canais de atendimento da FHE é feita pelos meios de comunicação: *site* da Instituição, materiais impressos para divulgação de produtos distribuídos pelos Pontos de Atendimento, malas diretas e diversos documentos e/ou correspondências encaminhados aos beneficiários.



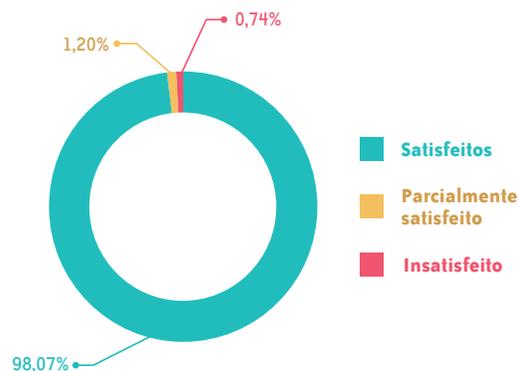
## Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

O Centro de Relacionamento com o Cliente da FHE verifica, constantemente, a qualidade do serviço prestado. No ano de 2019, a pesquisa de satisfação realizada pelo CEREL, por meio da URA – Unidade de Resposta Audível, registrou 146.102 (cento e quarenta e seis mil, cento e duas) respostas, sendo:

### Quanto à clareza do atendimento



### Quanto à cordialidade nos atendimentos



As ações de relacionamento têm como objetivo principal prestar atendimento de qualidade e manter a excelência no contato com seu público.

A seguir, alguns indicadores de qualidade dos serviços prestados pela FHE.

## Reclamações na Ouvidoria

Um fator importante a ser considerado para a mensuração da qualidade dos serviços do Centro de Relacionamento é a quantidade de registros na Ouvidoria da FHE. Das 175.359 (cento e setenta e cinco mil, trezentos e cinquenta e nove) ligações atendidas no ano de 2019, foram registradas 18 (dezoito) reclamações. Todas foram consideradas procedentes, o que representa 1 (uma) reclamação para cada 9.742 (nove mil, setecentos e quarenta e dois) ligações atendidas.

### Quadro 1 - Indicador de reclamações na Ouvidoria

INDICADOR		FÓRMULA DE CÁLCULO		
Relação entre reclamações procedentes registradas na Ouvidoria e o número de ligações atendidas		= Quantidade de ligações atendidas/quantidade de reclamações procedentes registradas na Ouvidoria		
ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	RECLAMAÇÕES REGISTRADAS	RECLAMAÇÕES PROCEDENTES	RELAÇÃO
2017	170.582	17	17	1 reclamação para cada 10.034 ligações atendidas
2018	171.876	13	13	1 reclamação para cada 13.221 ligações atendidas
2019	175.359	18	18	1 reclamação para cada 9.742 ligações atendidas

Fonte: CEREL e OUVID

## Demanda resolvida

Outro indicador de qualidade dos serviços prestados é o tratamento da demanda do beneficiário já no primeiro contato. No ano de 2019, das 175.359 (cento e setenta e cinco mil, trezentos e cinquenta e nove) ligações atendidas pelo Centro de Relacionamento, aproximadamente 93% das demandas foram solucionadas já no primeiro contato.

### Quadro 2 - Indicador de demanda resolvida

INDICADOR		FÓRMULA DE CÁLCULO	
Índice de ligações resolvidas no primeiro atendimento		=(ligações atendidas no ano - registros de atendimento abertos por demanda do atendimento no ano)/(ligações atendidas no ano)*100	
ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	RA (REGISTRO DE ATENDIMENTO)	RELAÇÃO
2017	170.582	13.581	92,00%
2018	171.876	12.205	92,89%
2019	175.359	11.426	93,48%

Fonte: CEREL

## Demanda tratada (Retorno ao Cliente)

As demandas não resolvidas durante o atendimento são registradas e repassadas às áreas gestoras dos produtos para análise. Após apreciadas, retornam ao Centro de Relacionamento para que sejam mantidos os contatos com os beneficiários em resposta à sua solicitação. O prazo de retorno ao beneficiário é de 5 (cinco) dias úteis, também em cumprimento ao Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

No ano de 2019, dos 11.426 (onze mil, quatrocentos e vinte e seis) registros de atendimento (demandas de beneficiários), cerca de 99% foram respondidos dentro do prazo do decreto.

### Quadro 3 - Indicador de demanda tratada

INDICADOR		FÓRMULA DE CÁLCULO	
Eficiência – RAs respondidos dentro do prazo		$(\text{RAs respondidos dentro do prazo})/(\text{RAs abertos no período}) \times 100$	

ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	RAs RESPONDIDOS DENTRO DO PRAZO	RELAÇÃO
2017	13.581	12.801	95,25%
2018	12.205	12.113	99,25%
2019	11.426	11.328	99,14%

Fonte: CEREL

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

Para permitir o amplo e irrestrito acesso a informações relevantes sobre a FHE, um relatório anual é publicado. Esse documento disponibiliza as Informações Contábeis, os principais resultados financeiros, o desempenho dos produtos, os empreendimentos construídos e os que serão edificados, além da atuação social em prol dos beneficiários e de entidades filantrópicas. Nele, podem ser encontradas as diretrizes que norteiam a atuação da governança corporativa. O anuário é enviado aos Oficiais-Generais, a parceiros e outros públicos de interesse da Instituição e está disponível também em [www.fhe.org.br/institucional/relatorios-anuais](http://www.fhe.org.br/institucional/relatorios-anuais).

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

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

A página da FHE na internet permite ao interessado conhecer em detalhes a Instituição, seus produtos e serviços. Os clientes podem, no Autoatendimento Web, fazer simulações, consultar saldos, gerar boletos e emitir a 2ª via de documentos.

Para pessoas com deficiência na audição e/ou fala, a FHE disponibiliza canal próprio de atendimento (0800 646 4747) por meio de *software* específico.

A Fundação Habitacional do Exército cumpre as normas de acessibilidade, atuando em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, o Decreto nº 5.296/2004 e a NBR 9050 em suas instalações na Sede, em Brasília/DF, nos Pontos de Atendimento e nos empreendimentos construídos.



## RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

### PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A gestão dos riscos no âmbito da FHE envolve a Alta Direção e os gestores, estimulando todos os integrantes a identificar eventos que possam afetar a condução de suas atividades, garantindo o cumprimento dos objetivos.

A fim de viabilizar a execução simples e eficiente dessa gestão, a Fundação vale-se de estratégia própria para avaliação, que permite aos gestores utilizarem uma Matriz de Riscos considerando a relação Probabilidade x Impacto, cujo resultado aponta os eventos prioritários para receber tratamento sob o enfoque de implementação de procedimentos de controles internos.

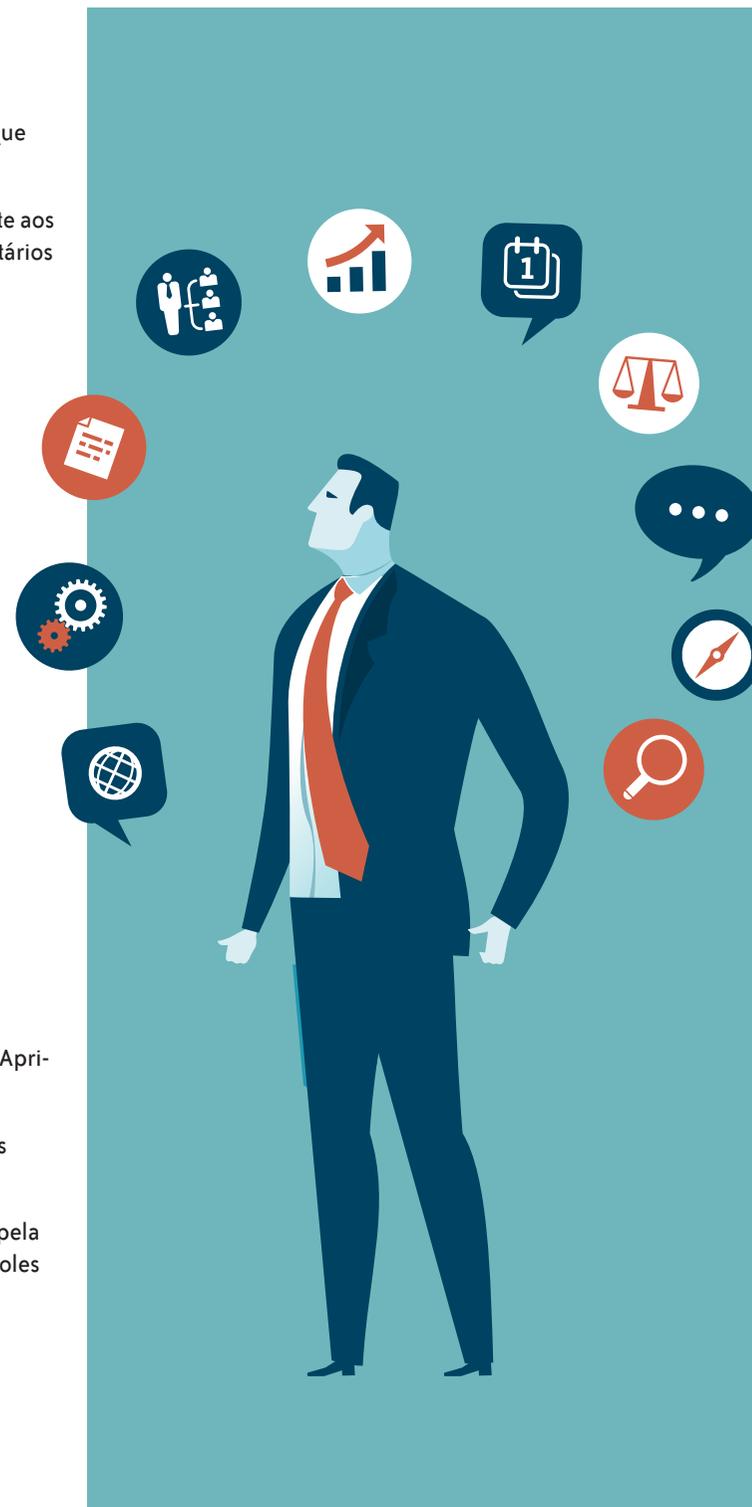
Essa metodologia prevê níveis crescentes de risco, como apontado na figura a seguir:

<b>PROBABILIDADE</b>	5 FREQUENTE	5	10	15	20	25	<b>Fonte: CORCI</b>
	4 PROVÁVEL	4	8	12	16	20	
	3 POSSÍVEL	3	6	9	12	15	
	2 IMPROVÁVEL	2	4	6	8	10	
	1 RARO	1	2	3	4	5	
		1 INSIGNIFICANTE	2 BAIXO	3 MÉDIO	4 ALTO	5 GRAVE	
		<b>IMPACTO</b>					

A identificação de riscos está associada a dois dos Objetivos Estratégicos da Instituição: “Garantir a continuidade dos negócios” e “Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais”.

A avaliação de riscos vincula-se aos macroprocessos inseridos na Cadeia de Valor, em que se pode evidenciar o volume de eventos identificados considerando o grau crescente de severidade.

No decorrer de 2019, as UTAs elaboraram planos de ação para os riscos identificados, tendo como ação seguinte o monitoramento pela Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade (CORCI), área responsável pelo gerenciamento de riscos e pelo Sistema de Controles Internos (SCI).



Ademais, com vistas a minimizar a ocorrência de situações de riscos, a FHE dispõe de um Sistema de Gestão de Documentos (DocNix), que agrega normativos gerais de funcionamento nos níveis estratégico, tático e operacional, disponível para consulta pelos que interagem com as atividades e processos da Fundação.

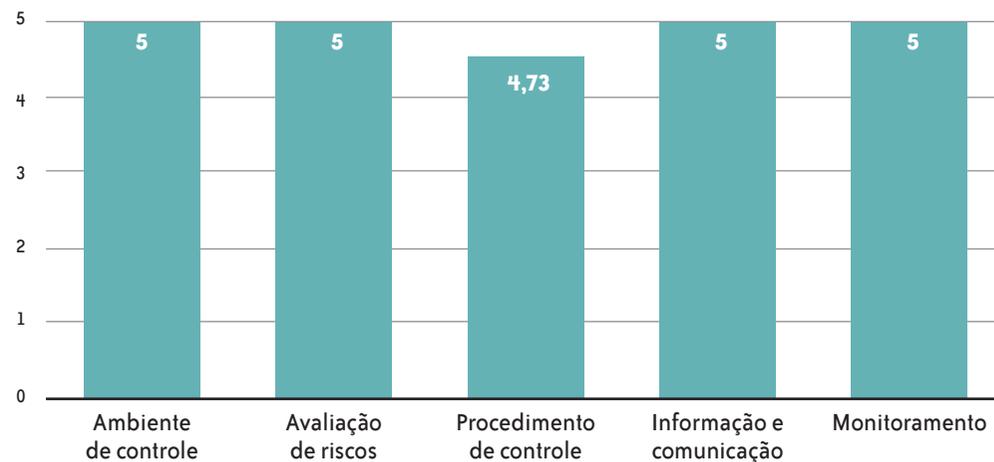
A Consultoria de Gestão Organizacional (COGEO) realiza trabalho abrangente não apenas no que diz respeito ao mapeamento de processos, mas também quanto ao orçamento e às metas dos produtos oferecidos pela FHE, além de avaliar e apresentar mensalmente à Diretoria o desempenho alcançado no período. Tem também a atribuição de levantar ameaças e oportunidades às operações da Fundação, o que se constitui, pelo conjunto, como metodologia salutar para identificar processos críticos e que mereçam aperfeiçoamento.

As oportunidades vislumbradas estão registradas no Planejamento Estratégico da Instituição, com ênfase para os itens a seguir relacionados:

- Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar – principal ação vinculada diz respeito à efetivação de pesquisa junto do Comando do Exército ou diretamente dos beneficiários, além da parceria institucional com a POUPEX na comercialização de créditos habitacionais.
- Oferecer produtos e serviços competitivos – cujas ações preveem a redução de taxas, sem comprometer a segurança financeira e de liquidez e a maior interação tecnológica com os clientes.
- Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição – mesmas ações acima indicadas.
- Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais – aperfeiçoar processos para reduzir custos e ampliar a capacidade de resposta às demandas.

Essa forma integrada de atuação, que envolve as análises da COGEO, o gerenciamento de riscos realizado pela Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade (CORCI), as averiguações conduzidas pela Auditoria Interna da FHE – AUDIF e o monitoramento efetivado pelo Sistema de Controles Internos – SCI, dá à FHE melhor sustentação e segurança operacionais, fazendo reduzir, por consequência, o nível de risco ora avaliado.

A análise do Sistema de Controles Internos da Fundação seguiu o modelo de referência COSO, por meio do Questionário de Avaliação dos Controles Internos, estruturado em 38 questões distribuídas dentre os cinco componentes dessa ferramenta, cujo resultado consta demonstrado no gráfico abaixo:



Fonte: CORCI

A mensuração desses componentes seguiu as premissas detalhadas a seguir, tendo ficado evidenciada a maturidade alcançada pela Fundação.

- (1) Totalmente inválida: Significa que o componente é integralmente não observado no contexto da unidade.
- (2) Parcialmente inválida: Significa que o componente é parcialmente observado no contexto da unidade, porém, em sua minoria.
- (3) Neutra: Significa que não há como avaliar se o componente é ou não observado no contexto da unidade.
- (4) Parcialmente válida: Significa que o componente é parcialmente observado no contexto da unidade, porém, em sua maioria.
- (5) Totalmente válida. Significa que o componente é integralmente observado no contexto da unidade.



## RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

### RESULTADOS ALCANÇADOS

**a) Objetivo estratégico: Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.**

#### Objetivos gerenciais

- Adquirir terrenos.
- Contratar empreendimentos.
- Elaborar projetos de empreendimentos.

#### Resultados alcançados

Em 2019, foram adquiridos dois terrenos para futuros empreendimentos nas cidades de Porto Alegre/RS pelo valor de R\$ 2.970 mil e Salvador/BA pelo valor de R\$ 2.920 mil.

Conforme previsão no planejamento estratégico, continuam em andamento a construção do Residencial Grand Quartier, em Brasília/DF; do Flamboyant Residence Prime, em Goiânia/GO; do Residencial Portal de Petrópolis, em Porto Alegre/RS; do Residencial Araucárias, em Santa Maria/RS; do Residencial Bela Vista, Samambaia/DF e do Residencial Torre do Sol, em João Pessoa/PB.

Em Brasília/DF, com empresas parceiras, também continuam as obras no Setor Noroeste do Reserva Capital (BRASAL Incorporações) e do Residencial General Clovis Jacy Burmann (Paulo Octávio), e em Águas Claras segue a 3ª fase do Península Lazer e Urbanismo (Dom Bosco).

Em 2019, foram iniciadas as obras do Residencial Campo dos Ipês, em Campo Grande/MS, do Residencial Monte Verde, em Juiz de Fora/MG; e do Residencial Bosque da Freguesia, no Rio de Janeiro/RJ.

Os projetos do Residencial Brisas do Parque, localizado em Fortaleza/CE, foram concluídos em 2019 e estão em desenvolvimento os seguintes projetos residenciais: Portal do Planalto, em Samambaia/DF; Iguazu Residence, em Curitiba/PR; Bosque das Orquídeas, em Campo Grande/MS; Ipê do Monte, em Santa Maria/RS; Portal da Alvorada, em Samambaia/DF; Itapuã Residence, em Salvador/BA; Portal da Torre, em João Pessoa/PB; e Portal da Guanabara, em Goiânia/GO.

Em parceria com a BRASAL Incorporações, foi finalizado o projeto do empreendimento Reserva Alvorada, localizado no Setor Noroeste, em Brasília/DF.

**b) Objetivo estratégico: Apoiar projetos de cunho social.**

#### Objetivos gerenciais

- Conceder patrocínios.
- Conceder apoios sociais.
- Oferecer seguros gratuitos.

#### Resultados alcançados

Em cumprimento às premissas de responsabilidade social da Instituição, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) continuou investindo em iniciativas que promovem a educação, a cultura e o esporte, contribuindo para a qualidade de vida dos seus beneficiários e de crianças, jovens e idosos assistidos por entidades filantrópicas apoiadas.

Para incentivar o estudo e a busca pelo melhor desempenho na carreira, a FHE premia, anualmente, os alunos mais bem classificados em escolas e cursos de formação, aperfeiçoamento e altos estudos militares das Forças Armadas, além dos Centros de Preparação de Oficiais da Reserva (CPORs). Em 2019, 193 discentes foram agraciados.

As creches Soldadinho de Chumbo, em Brasília/DF, e Angelina Vieira, com unidades em Manaus/AM e Osasco/SP, que atendem a filhos de integrantes de menor poder aquisitivo do Exército Brasileiro, recebem recursos para custear parte das despesas de manutenção.

A FHE manteve o patrocínio à Operação Cisne Branco, concurso de redação promovido pela Marinha do Brasil para divulgar, entre estudantes da rede pública e seus familiares, a Amazônia Azul e as atividades da Força em prol da Pátria.

As rádios Verde-Oliva FM, Marinha FM e Força Aérea FM são apoiadas para disseminar informações relacionadas às Forças Armadas e música de qualidade à sociedade em geral. Como novidade, em 2019, houve o lançamento da Rádio Verde-Oliva FM em Manaus (AM), sendo a segunda localidade de atuação da emissora, que também pode ser ouvida no Distrito Federal.

Revistas e livros produzidos pelos Centros de Comunicação Social das três Forças e pela Fundação Cultural Exército Brasileiro (FUNCEB) são patrocinados para difundir a história e os valores do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

Como forma de valorizar os talentos musicais, a FHE permanece apoiando a Banda Sinfônica do Exército, a Marcial do Corpo dos Fuzileiros Navais, a Brasília Sopro Sinfônica e a Orquestra de Violões do Forte de Copacabana, as duas últimas formadas por jovens moradores de regiões de vulnerabilidade social do Distrito Federal e do Rio de Janeiro/RJ, respectivamente.

Equipes e competições militares contam com investimento da Fundação Habitacional do Exército, pois revelam promissores atletas que participam de torneios nacionais e internacionais.

Algumas entidades de assistência social voltadas a idosos e ao público infantojuvenil foram amparadas financeiramente pela FHE, proporcionando melhores condições de vida aos atendidos.

Em 2019, 2.271 iniciativas foram contempladas com apoios e patrocínios institucionais, totalizando R\$ 16,7 milhões.

No que se refere aos Seguros Gratuitos, 128.579 segurados foram contemplados pelas coberturas oferecidas pelas apólices e, no ano de 2019, foram pagas 89 indenizações, no total de R\$ 284,5 mil. Esses seguros de vida e/ou acidentes pessoais são concedidos, gratuitamente, a cabos e soldados que prestam o serviço militar obrigatório, a alunos dos Centros e dos Núcleos Preparatórios de Oficiais da Reserva, a estudantes de Colégios Militares e da Fundação Osório, e a menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas, além dos alunos das Escolas de Formação das Forças Armadas.

**c) Objetivo estratégico: Garantir a continuidade dos negócios.**

#### Objetivo gerencial

- Manter o fluxo de caixa ajustado com todas as ações da FHE.

#### Resultados alcançados

A FHE utiliza o seu fluxo de caixa como instrumento de controle e acompanhamento de seu planejamento financeiro, monitorando

suas fontes de recursos e definindo opções para atender aos objetivos traçados para o ano.

Mensalmente, os desempenhos institucional, contábil e orçamentário são apresentados à Diretoria Colegiada, oportunidade em que são demonstrados os principais fatores que influenciaram o resultado dos produtos e serviços.

#### d) Objetivo estratégico: Fortalecer o relacionamento com as Forças Armadas.

##### Objetivos gerenciais

- Atender às demandas do Comando do Exército relativas às operações de remanejamento patrimonial.
- Ampliar a divulgação dos produtos e serviços.

#### Resultados alcançados

Quanto às operações imobiliárias em andamento:

- Remanejamento patrimonial BARUERI IV: aguarda-se a conclusão do processo de incorporação ao patrimônio da União do terreno pelo qual foi construído, pela FHE, um edifício residencial para Próprios Nacionais Residenciais (PNR) destinados a militares, em Porto Alegre/RS.
- Remanejamento patrimonial REALENGO ÁREA D: contrato de permuta em fase de conclusão para assinaturas e definição dos objetos de contrapartida, bem como posterior registro no Cartório competente.

A FHE doou ao Exército Brasileiro 117 unidades habitacionais do Conjunto Residencial Lobo D'Almada, vila militar situada em São Gabriel da Cachoeira (AM), para uso dos militares da Guarnição como Próprios Nacionais Residenciais. A doação foi formalizada em dezembro, no 2º Grupamento de Engenharia, em Manaus (AM).

No que se refere à divulgação, a comunicação entre a Fundação Habitacional do Exército e seus beneficiários está em constante evolução, com o objetivo de manter os militares e conveniados sempre bem informados.

Em 2019, a FHE esteve presente nas mídias sociais para difundir os produtos e serviços e, também, se relacionar com o público-alvo e a sociedade em geral. Para isso, participou ativamente do seu canal oficial no Facebook, veiculou vídeos sobre o financiamento imobiliário no YouTube e se preparou para, logo no início de

2020, marcar presença no Instagram, no LinkedIn e no WhatsApp corporativo.

O site institucional apresentou um incremento no número de acessos, tendo em vista a campanha publicitária do crédito habitacional, que divulgou as melhorias implementadas no produto, despertando a atenção dos militares para as condições da FHE na compra da casa própria.

O Conquista, informativo da FHE com tiragem de 85 mil exemplares por bimestre, permaneceu sendo remetido para a residência dos clientes. É veiculado também na página do Exército na internet e nos noticiários na Marinha e da Aeronáutica. A partir de 2020, a tiragem será reduzida, em virtude da migração da publicação das notícias para os meios digitais, em especial, no site [www.fhe.org.br](http://www.fhe.org.br), que será reformulado no 1º semestre. Dessa forma, foi facultado, aos interessados, o cadastro via internet para a continuidade do recebimento da versão impressa pelos correios.

Material publicitário dos produtos foi produzido e utilizado nos Pontos de Atendimento e nas palestras promovidas em Organizações Militares.

As rádios Verde-Oliva FM, Marinha FM e Força Aérea FM continuaram a divulgar os produtos institucionais, por meio de spots publicitários e conteúdos jornalísticos.

Em 2019, o Centro de Relacionamento com o Cliente recebeu 175.359 ligações, das quais 93% tiveram suas necessidades supridas logo no primeiro contato.

A Ouvidoria é responsável por registrar elogios, sugestões, denúncias e reclamações não solucionadas nos canais habituais de contato.

#### e) Objetivo estratégico: Oferecer produtos e serviços competitivos.

##### Objetivos gerenciais

- Oferecer empréstimo simples.
- Conceder financiamentos imobiliários.
- Administrar o retorno dos créditos.
- Oferecer consórcios.
- Incrementar a carteira dos seguros.
- Comercializar as unidades habitacionais dos empreendi-

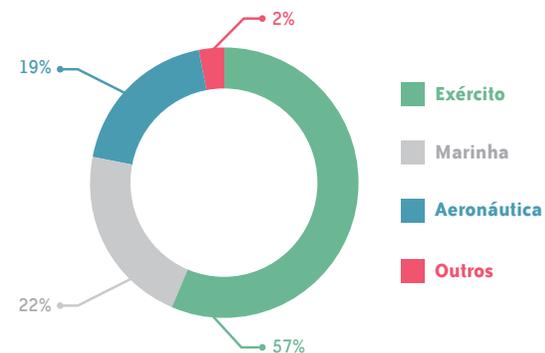
mentos habitacionais.

#### Resultados alcançados

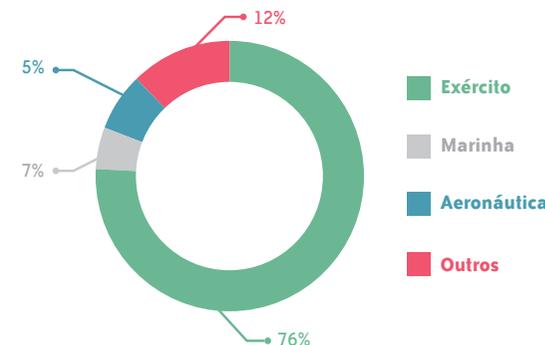
Com relação ao Empréstimo Simples, a Fundação manteve a política de oferecer empréstimos pessoais com taxas de juros baixas, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. As carteiras de Empréstimo Simples, Empréstimo Fardamento e Crédito para Bens Duráveis encerraram o ano com 146.564 contratos vigentes, apresentando saldo de R\$ 2.576.858 mil, com acréscimo de 7,16% no volume de recursos em relação a 2018 (R\$ 2.404.662 mil).

O produto Empréstimo Simples apresentou redução de 1,81% no número de contratos vigentes e acréscimo de 7,14% no volume de recursos em relação a 2018. O produto Empréstimo Fardamento apresentou um decréscimo no número de contratos vigentes (27,98%) e no volume de recursos em relação a 2018 (35,97%). O produto Crédito para Bens Duráveis concedeu, em 2019, valor 160,09% superior que o total do realizado em 2018.

#### Empréstimo Simples/Fardamento | Carteira por segmento



#### Financiamento para bens duráveis | Carteira por Segmento



Em 2019, a FHE atingiu um montante de recursos contratados em Financiamentos Imobiliários de R\$ 206.861 mil, beneficiando 975 famílias nos programas habitacionais exclusivos para o público militar:

No segundo semestre de 2019, ocorreu a reformulação das linhas de financiamento, bem como a redução de taxa e introdução da linha corrigida pelo IPCA, conforme tabela a seguir:

#### Quadro 4 – Linhas de financiamento

PROGRAMA CASA PRÓPRIA (PROCAP) PARA MILITARES DE CARREIRA PARTICIPANTES DO FAM OU FAM FAMÍLIA										
Atualizado em 1º/10/2019	Faixa Especial (residencial e terreno)		1º Imóvel	Faixa I		Faixa II		Terreno		
Público	até o posto de Primeiro-Tenente e empregados POUPEX (carga horária de 6h)		empregados POUPEX							
Valor de avaliação ou compra/venda	Até R\$ 500 mil		Até R\$ 500 mil		Até R\$ 1,5 milhão		Até R\$ 3 milhões		Até R\$ 3 milhões	
Índice	TR	IPCA	TR	IPCA	TR	IPCA	TR	IPCA	TR	IPCA
Percentual máximo de financiamento	90% SAC 80% PRICE	80% SAC	90% SAC 80% PRICE	80% SAC	90% SAC 80% PRICE	80% SAC	90% SAC 80% PRICE	80% SAC	90% SAC 80% PRICE	80% SAC
Valor máximo de financiamento	R\$ 450 mil	R\$ 400 mil	R\$ 450 mil	R\$ 400 mil	R\$ 1,35 milhão	R\$ 1,2 milhão	R\$ 2,7 milhão	R\$ 2,4 milhão	R\$ 2,7 milhão	R\$ 2,4 milhão
Taxa nominal de juros	Consignante com Poupança POUPEX Salário		Consignante com Poupança POUPEX Salário		Sem Poupança POUPEX Salário		Sem Poupança POUPEX Salário		Sem Poupança POUPEX Salário	
	6,90%	2,60%	7,30%	2,90%	7,60%	3,20%	7,90%	3,50%	8,20%	3,80%
	7,20%	2,90%	7,60%	3,20%	7,90%	3,50%	8,20%	3,80%	8,50%	4,10%
Prazo máximo (em meses)	420 SAC 360 PRICE	360	360 SAC 240 PRICE	360	360 SAC 240 PRICE	360	360 SAC 240 PRICE	360	240	
Comprometimento da renda	30%	25%	30%	25%	30%	25%	30%	25%	30%	25%
Forma de pagamento	consignação		consignação, débito em conta ou boleto bancário							

Fonte: GECRI

Com relação ao indicador do retorno dos créditos da carteira imobiliária da FHE, objetivando aprimorar a gestão por resultados, foi adotado o critério de estatística comparativa para mensuração dos dados:

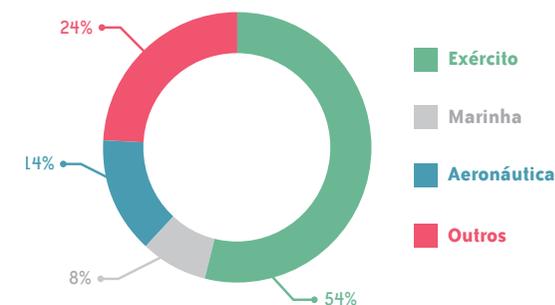
#### Quadro 5 – Índice de Inadimplência da carteira imobiliária

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OFERECER PRODUTOS E SERVIÇOS COMPETITIVOS				
Objetivos de Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar o retorno dos créditos;</li> <li>Controlar a Inadimplência</li> </ul>				
Modalidade	% Inadimplência			Diferença	
	2017	2018	2019	2017 para 2018	2018 para 2019
Crédito Imobiliário	0,43%	0,32%	0,70%	0,11%	0,38%
Financiamento Imobiliário	0,34%	0,25%	0,63%	0,09%	0,38%
Material de Construção*	10,42%	14,81%	12,50%	4,39%	2,31%

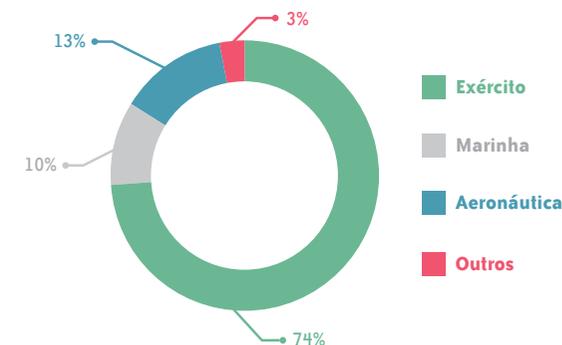
Obs.: Confrontando o critério de inadimplência com atraso superior a três prestações.

Fonte: GERAC

O Consórcio Nacional POUPEX registrou crescimento nas vendas de cotas em todos os segmentos (imóveis, carro, moto e serviços) em comparação a 2018, totalizando 29.684 cotas de consórcio. A modalidade de imóveis se destacou, atingindo 18.690 cotas ativas em dezembro. No ano, foram encerrados contabilmente 9 (nove) grupos, totalizando a saída de 1.194 cotas da carteira.

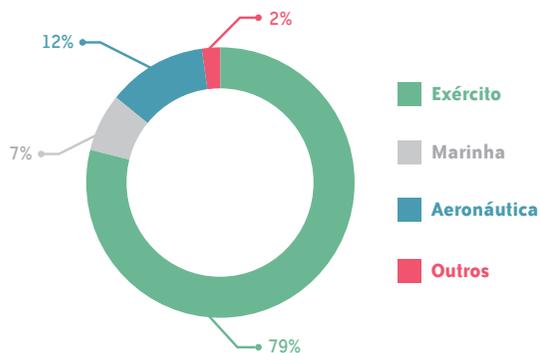


O produto FAM, seguro coletivo de pessoas, em dezembro 2019, contava com 190.618 segurados, apresentando uma redução de 6,59%, quando comparado com a quantidade de 2018 (204.072).



O FAM Família é o plano de seguro estipulado pela FHE que reúne coberturas securitárias e serviços, além de possibilitar ao segurado a participação em 4 (quatro) sorteios mensais de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), cada. Esse produto tem como público-alvo os militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica; cônjuges de militares das Forças Armadas, filhos de militares das Forças Armadas; pensionistas de militares das Forças Armadas; servidores civis das Forças Armadas e seus pensionistas; e funcionários do Banco do Brasil. Em dezembro de 2019, esse seguro contava com 19.714 segurados, representando aumento de 32,8% em relação ao ano de 2018 (14.842 segurados).

Por meio do Seguro Decessos, a FHE continuou a oferecer à família militar a realização do funeral do segurado, de seu cônjuge, filhos dependentes menores de 21 anos e filhos maiores incapazes e, como agregados, seus filhos maiores de 21 anos, seus pais e seus sogros, seus netos, seus irmãos e seus sobrinhos. Em dezembro de 2019, esse seguro contava com 224.735 segurados, representando um crescimento de 0,70% em relação ao ano de 2018 (223.168).



O seguro de automóvel fechou o ano de 2019 com 14.444 apólices, contra as 13.067 em 2018, resultando num crescimento de 10,5%. A fim de proporcionar garantias para bens imóveis, a FHE ofereceu ainda o Seguro Residência e Condomínio. Apartamentos, casas e imóveis comerciais podem ser contemplados pelo produto. Além da cobertura básica de seguro residencial – que inclui incêndio, explosão e queda de raios –, o produto tem proteção extra, se contratada a cobertura, contra danos elétricos, roubo ou furto de bens, quebra de vidros e perda ou pagamento de aluguel, que garante o custeio dessa despesa em caso de necessidade de desocupação imediata do imóvel por motivo de sinistro coberto pela apólice. O Seguro Residência fechou o ano de 2019 com 1.645 apólices contra 1.441 em 2018, resultando um crescimento de 14,1%.

O Plano Odontológico é um produto destinado a prestar assistência odontológica aos militares ativos, inativos e pensionistas das Forças Armadas. O desconto do prêmio mensal é processado no contracheque do militar. Podem ser incluídos como dependentes seus cônjuges, filhos, irmãos, pais, avós, tios, sobrinhos, primos tutelados, sogros, genros, noras, cunhados, netos, padrasto, madrasa e enteados do titular. O produto disponibiliza 3 (três) planos com coberturas diferenciadas, além das exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A rede de atendimento conta com 28.000 profissionais credenciados e está presente em todo o

território nacional. No fim de 2019, o produto contemplava 26.104 clientes (titulares + dependentes), apresentando um crescimento de 0,95% em relação ao ano anterior (25.856).

#### Quanto aos empreendimentos

- Empreendimento PENÍNSULA – LAZER & URBANISMO: prosseguimento das atividades de comercialização, realizando a venda de 3 (três) imóveis em 2019.
- Empreendimento GRAND VILLE: 13 (treze) unidades comercializadas no período, .

#### Comercialização de imóveis retomados

- Foi comercializado 1 (um) imóvel retomado por meio de rescisão contratual, sito na Quadra 119, Lote 9, Conjunto Residencial Belo Horizonte, Jd. Belo Horizonte - Marabá/PA.

#### f) Objetivo estratégico: Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição.

##### Objetivo gerencial

- Ampliar a quantidade de beneficiários atendidos.

#### Resultados alcançados

Em 2019, a Assessoria de Convênios manteve o foco na efetividade, não renovando os convênios vincendos que não tiveram concessão ou que apresentaram dificuldades operacionais incontornáveis durante a vigência.

O foco da prospecção da área foi em nichos com grande número de beneficiários, de âmbito nacional e perfil desejável, o que tem ensejado boas parcerias com o setor privado (PSP).

Com 3 (três) convênios com vencimento durante o exercício, a FHE declinou da renovação de 1 (um) deles em função de improdutividade. Ainda, renovou 2 (dois) dos convênios por mais 60 (sessenta) meses.

O Consórcio Nacional POUPEX terminou 2019 com 573 cotas ativas para beneficiários de convênios.

Foram concedidos aos beneficiários de convênios com a FHE:

- 99 (noventa e nove) créditos pessoais; e
- 573 (quinhentas e setenta e três) cotas do Consórcio Nacional POUPEX.

A FHE encerrou 2019 com 197 (cento e noventa e sete) Bombeiros Militares do Distrito Federal como participantes do FAM.

#### g) Objetivo estratégico: Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais.

##### Objetivos gerenciais

- Aprimorar a gestão do Planejamento Estratégico e a Gestão por Processos.
- Efetivar a apuração de custos.

#### Resultados alcançados

As ações do planejamento estratégico de 2019 foram desenvolvidas visando à melhoria do relacionamento com o cliente. Foram realizadas pesquisas de satisfação, identificação dos padrões de consumo e comportamentais dos clientes (início do projeto Personais) e estudos de melhorias em produtos e serviços.

Em 2019, na revisão do Planejamento Estratégico para o período 2020-2023, foi concebido e introduzido o Propósito: “Contribuir para a construção de um futuro sólido para a Família Militar e Associados” em complemento aos Direcionadores Estratégicos já existentes. Outra alteração foi feita na redação do Valor institucional “Valorização do ser humano”. Somadas a essas alterações, foram revisados e alterados os Objetivos Estratégicos. De maneira inovadora, a FHE decidiu implantar a Gestão de Programas e Projetos como forma de proporcionar maior efetividade e agregar valor ao seu negócio.

Deu-se continuidade à sistemática de revisão dos processos organizacionais, de negócio e de suporte, conforme cronograma estabelecido para o ano. Houve, ainda, a aprovação da nova Cadeia de Valor. A partir de fevereiro, a Fundação iniciou a implantação da gestão de custos.

Finalizando, a manutenção e a conservação da Instituição, em 2019, observaram os princípios socioambientais.

## Outras informações sobre a gestão

### Operações Imobiliárias

Operações Imobiliárias são aquisições, alienações e permutas de bens imóveis que, como consequência, geram lançamentos contábeis patrimoniais imobiliários com caráter de investimento.

Distinguem-se de Áreas Especiais da Gestão (Seção 4) em razão das diferenças de natureza das ações reais, contábeis e jurídicas. Gestão imobiliária está ligada ao uso do bem, conquanto que operação imobiliária está ligada à propriedade do bem e sua transmissão entre pessoas físicas ou jurídicas.

### Permutas imobiliárias com a União Federal/Comando do Exército

Conforme a tabela a seguir, demonstram-se as permutas realizadas pela FHE com a União Federal/Comando do Exército, denominadas Remanejamentos Patrimoniais, que são operações imobiliárias caracterizadas principalmente pela permuta de terrenos de propriedade da União, jurisdictionados ao Comando do Exército, por edificações, a serem construídas pela FHE e entregues ao Exército, como contrapartidas.

#### Quadro 6 - Relação das permutas imobiliárias em andamento no Exército

UNIDADE PERMUTANTE		
<b>Nome</b>	Comando do Exército (2)	
<b>CNPJ</b>	00.394.452/0269-19	
INFORMAÇÕES SOBRE AS PERMUTAS (1)		
<b>Instrumento Jurídico (3)</b>	Termo de Ajuste nº 0604600	
<b>Identificação da Operação</b>	Barueri IV	
<b>Data da Avença (4)</b>	1º/6/2006	
<b>Registro da transferência de domínio do imóvel da União para a FHE em cartório de registro de imóveis (5A)</b>	(5B) R.4 da Matrícula nº 129.347; e R.3 das Matrículas nº 129.438, 129.439 e 129.440, do RGI de Barueri, do 1º Oficial/SP	
	Valor da Avença (6)	14.300.000,00
<b>Valores Históricos Pactuados [R\$]</b>	Valor em Contrapartidas(7)	10.000.000,00
	Valor em Torna (8)	4.300.000,00
<b>Valores Pactuados e apurados no exercício [R\$]</b>	Contrapartidas entregues até 31/12/2012 (9)	15.505.721,91
<b>Observações</b>	O encerramento da operação depende da conclusão do processo de incorporação do terreno em Porto Alegre onde se erigiu um Próprio Nacional Residencial (PNR).	

UNIDADE PERMUTANTE		
<b>Nome</b>	União Federal (2)	
INFORMAÇÕES SOBRE AS PERMUTAS (1)		
<b>Instrumento Jurídico (3)</b>	Contrato de Permuta Livro nº 2-Termos decorrentes SPU/RJ fls.64/69	
<b>Identificação da Operação</b>	Área D – Realengo/RJ	
<b>Data da Avença (4)</b>	20/12/2019	
<b>Registro da transferência de domínio do imóvel da União para a FHE em cartório de registro de imóveis (5A)</b>	(5B) Em processo de registro no cartório competente.	
	Valor da Avença (6)	10.450.000,00
<b>Valores Históricos Pactuados [R\$]</b>	Valor em Contrapartidas(7)	10.450.000,00
	Valor em Torna (8)	0,00
<b>Valores Pactuados e apurados no exercício [R\$]</b>	Contrapartidas entregues até 31/12/2012 (9)	0,00
<b>Observações:</b>	O encerramento da operação depende da conclusão do processo de registro no cartório de registro de imóveis competente.	
<b>Comentários:</b>	<p>(1) Por se tratar de permutas por edificações a construir, as avenças possuem dois momentos importantes para a contabilização de valores: os seus inícios, por Termos de Ajuste, e seus finais, por Contrato de Permuta. Os registros das transmissões e/ou averbações imobiliárias nos Cartórios de Registros de Imóveis ocorrem somente ao final das transações, quando todas as obras/edificações são definitivamente entregues. Dessa forma, as contabilizações em contas definitivas ocorrem após as lavraturas dos contratos de permuta. Antes disso, os lançamentos são realizados em contas transitórias;</p> <p>(2) A localização das obras de contrapartida e os CNPJ das unidades militares beneficiadas são encargos do Comando do Exército;</p> <p>(3) Os Termos de Ajuste possuem valor jurídico e econômico de compromissos de promessa de permuta, conforme a Lei Nº 10.406/2002 - Código Civil;</p> <p>(4) Data de subscrição dos Instrumentos;</p> <p>(5A) O registro em cartório de registro de imóveis das transferências de domínio (propriedade) caracteriza, normalmente, o fim da avença;</p> <p>(5B) Casos em que, decorrente da especificidade da negociação, o registro ocorreu antes do fim da avença;</p> <p>(6) Valores dos terrenos pactuados à época da lavratura dos Termos de Ajuste;</p> <p>(7) Valores das edificações a construir pactuados à época da lavratura dos Termos de Ajuste;</p> <p>(8) Valores remanescentes da homogeneização entre os valores dos terrenos em permuta e os valores das edificações a construir pactuados à época da lavratura dos Termos de Ajuste. Decorrem da não apresentação pelo Comando do Exército de volume de obras que absorvesse todo o valor dos terrenos em permuta, gerando saldos que são convertidos em crédito da FHE para com o Exército, reajustados pela Taxa Referencial, conforme pactuação expressa nos Termos de Ajuste;</p> <p>(9) Valor histórico acumulado das obras entregues ao Comando do Exército, conforme Termos de Recebimento Definitivo de Obras (TEREOs). O valor também está acrescido da variação do crédito do EB para com a FHE, quando existente na data de assinatura dos Termos Aditivos ao Termo de Ajuste;</p> <p>(10) Contratos de Permuta têm o mesmo valor de escritura pública de acordo com o art.74 do Decreto-Lei nº 9.760, de 5 de setembro de 1946.</p>	

## Considerações Gerais

- a) As operações imobiliárias levadas a efeito pelo Comando do Exército, com respaldo na Lei 6.855/1980, Lei 7.750/1989, Lei 5.651/1970, nominadas pelo órgão de remanejamentos patrimoniais, ocorrem com base na Lei nº 10.406/2002 – Código Civil Brasileiro – e na Lei nº 5.651/1970, nas modalidades de compra e venda, permutas entre imóveis ou permutas por edificações a construir, com subsídios da Lei nº 9.636/1998 e da Lei nº 8.666/1993.
- b) A realização de permutas imobiliárias, em vez de operações de compra e venda, tem sido uma opção para o Comando do Exército. Tais operações conjugam alienações com edificações a construir e mesmo com a aquisição de terrenos novos, propiciando a implementação da política de estruturação imobiliária do Exército, com base na Lei nº 5.651/1970 e na Diretriz Ministerial (Exército) de 16 de agosto de 1996. Nesse contexto, a FHE está à disposição do Comando do Exército, que define sua participação conforme suas avaliações técnicas e de oportunidade.
- c) Basicamente, a opção recai sobre a FHE quando as obras necessitadas pelo Exército possuem distribuição espacial por vários pontos do território nacional, o que inviabilizaria a operação caso realizada com algum ente público, notadamente, estados e municípios, ou agrega bastante dificuldade e custo quando realizada com a iniciativa privada.

## Análise Crítica

A manutenção da política de remanejamentos patrimoniais do Exército com a FHE, por meio de permutas por edificações a construir, tem permitido a consecução de sua finalidade social, conforme expresso em seu Estatuto (Portaria nº 1.300, de 10 de outubro de 2016, do Comandante do Exército, que aprova o estatuto da Fundação Habitacional do Exército - DOU nº 197, de 13/10/2016, Seção 1, página 15):

“Art. 3º Compete à FHE, para consecução de seus objetivos:

- I. facilitar o acesso à casa própria aos seus beneficiários, prioritariamente aos militares do Exército;
- II. realizar empreendimentos habitacionais cujo interesse venha a ser manifestado pelo Comandante do Exército ou onde a demanda dos beneficiários indicar;
- III. contribuir para a melhoria da qualidade de vida da família militar, atuando prioritariamente na área habitacional e prestando apoio social aos beneficiários (...).”

## PERSPECTIVAS PARA OS PRÓXIMOS EXERCÍCIOS

No primeiro semestre de 2019, a Fundação Habitacional do Exército deu início à revisão do Planejamento Estratégico para o período 2020-2023.

O ciclo do Planejamento Estratégico, que antes era quinquenal, passou a ser quadrienal, tendo o cliente como foco principal. Em consequência, seus objetivos estratégicos também foram modificados.

As mudanças ocorridas reforçam o compromisso da Instituição de continuar colaborando com seus beneficiários na realização do propósito.

Para 2020, a Instituição oferecerá empreendimentos residenciais de qualidade e proporcionará as melhores condições para contratação do financiamento imobiliário na aquisição da casa própria. Além disso, pretende ampliar o número de militares protegidos pelos diversos seguros oferecidos, em especial o FAM Família.

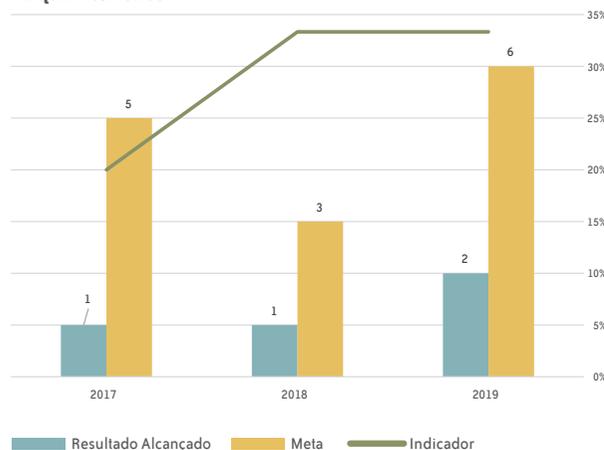
A FHE tem como meta oferecer as menores taxas do mercado na contratação do crédito pessoal, de modo a suprir emergencialmente as necessidades financeiras dos beneficiários.



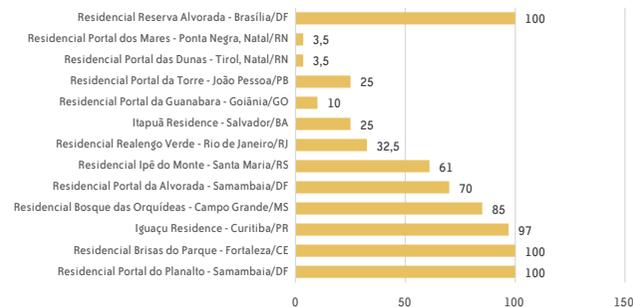
## INDICADORES DE DESEMPENHO

ADQUIRIR TERRENOS	
Objetivo Estratégico	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar
Objetivo Gerencial	Adquirir terrenos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	(Terrenos adquiridos/terrenos a adquirir) x 100

## Adquirir terrenos



## Desenvolvimento de Projetos de Empreendimentos da FHE em 2019 (%)

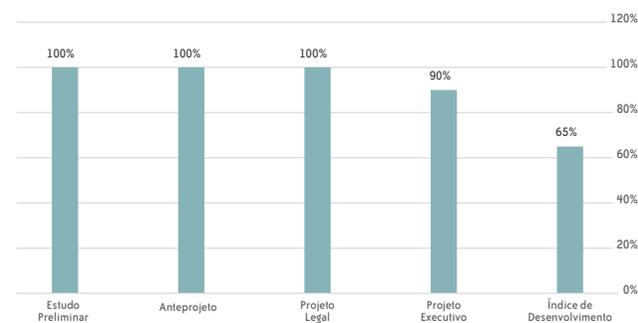


Índice de Desenvolvimento

## DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS DO EDIFÍCIO COMERCIAL DA FHE

Objetivo Estratégico	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar
Objetivo Gerencial	Elaborar projetos de empreendimentos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	Percentual de desenvolvimento de Projetos de Edifício Comercial da FHE em Brasília/DF, no exercício de 2019, em relação às etapas de Projeto.

## Desenvolvimento de Projetos de Empreendimentos da FHE em 2019 (%) - Edifício Comercial

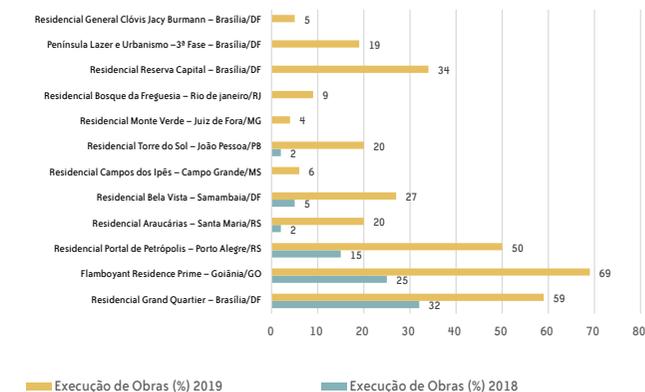


Resultado Alcançado

## EXECUÇÃO DE OBRAS DE EMPREENDIMENTOS DA FHE

Objetivo Estratégico	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar
Objetivo Gerencial	Contratar empreendimentos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	Percentual de execução de empreendimentos da FHE, no exercício de 2019.

## Execução de Obras de Empreendimentos da FHE



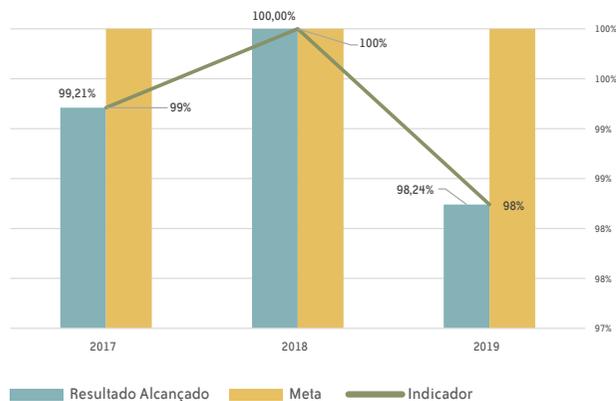
Execução de Obras (%) 2019

Execução de Obras (%) 2018

## RECURSOS INVESTIDOS EM PATROCÍNIOS E APOIOS

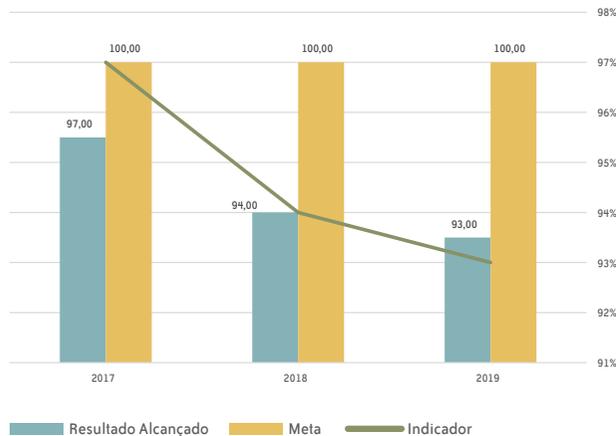
Objetivo Estratégico	Apoiar projetos de cunho social
Objetivo Gerencial	Conceder patrocínios e apoios sociais
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	(Recursos investidos em patrocínios e apoios concedidos / recursos orçados para patrocínios e apoios) x 100

### Recursos investidos em patrocínios e apoios



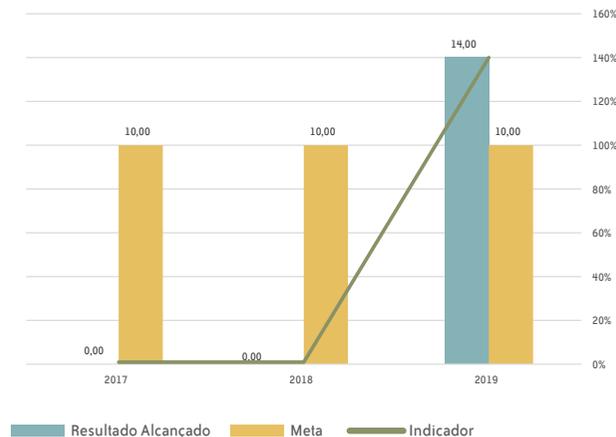
CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS (SEGUROS GRATUITOS)	
Objetivo Estratégico	Apoiar projetos de cunho social
Objetivo Gerencial	Oferecer seguros gratuitos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Carteira atual} / \text{Carteira anterior}) \times 100$

### Carteira de Beneficiários (Seguros Gratuitos)



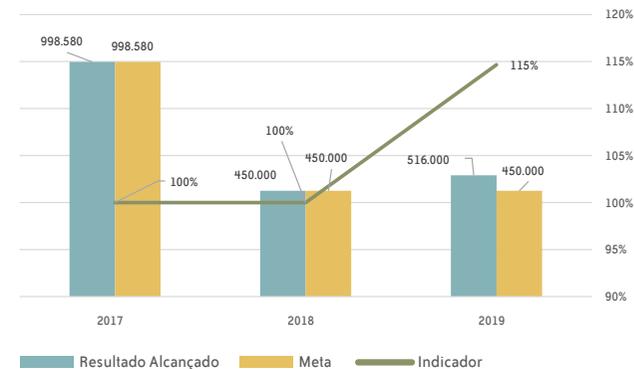
CAIXA EXTRA PROJETADO	
Objetivo Estratégico	Garantir a continuidade dos negócios
Objetivo Gerencial	Manter o fluxo de caixa ajustado com todas as ações da FHE
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$\text{Total projetado de Produtos (Empréstimo simples + Bens Duráveis + Fin. Imobiliários)} + 10\%$

### Caixa Extra Projetado



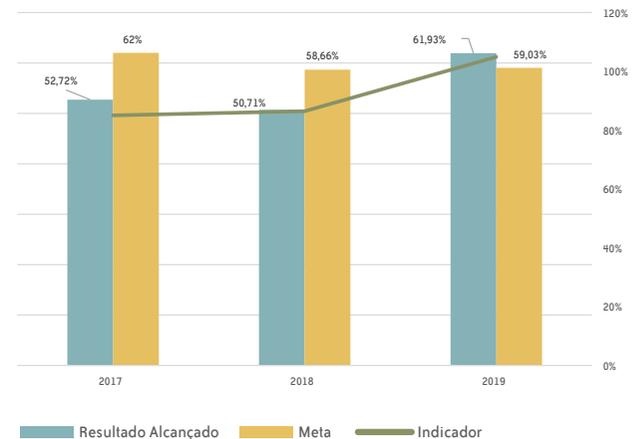
DISTRIBUIÇÃO DO INFORMATIVO CONQUISTA (COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EM GERAL)	
Objetivo Estratégico	Fortalecer o relacionamento com as Forças Armadas
Objetivo Gerencial	Divulgar os produtos e serviços
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Quantidade de exemplares distribuídos} / \text{Quantidade de exemplares previstos}) \times 100$

### Distribuição do Informativo Conquista (Comunicação com o público em geral)



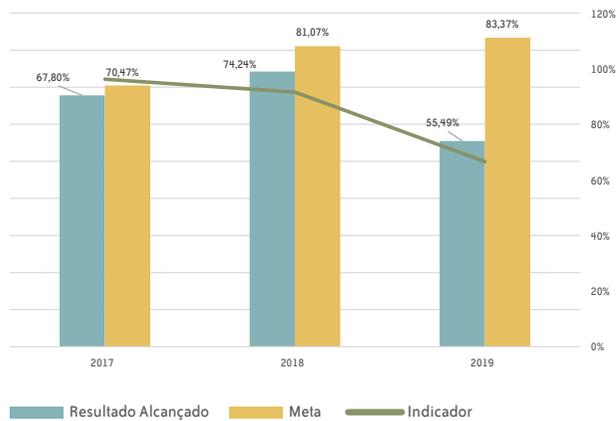
RETORNO DO CAPITAL EMPRESTADO (EMPRÉSTIMO SIMPLES)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Administrar o retorno dos créditos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Amortizações} / \text{Saldo da Carteira}) \times 100$

### Retorno do Capital emprestado (Empréstimo Simples)



RETORNO DO CAPITAL FINANCIADO (CRÉDITO PARA BENS DURÁVEIS)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Administrar o retorno dos créditos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Amortizações} / \text{Saldo da Carteira}) \times 100$

**Retorno do Capital financiado (Crédito para Bens Duráveis)**

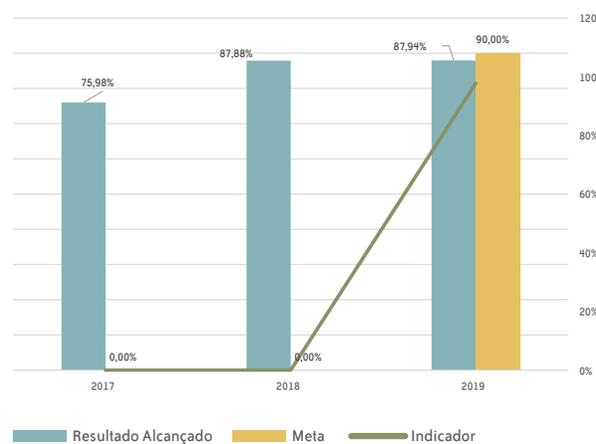


**Crescimento da Carteira (Consórcio)**



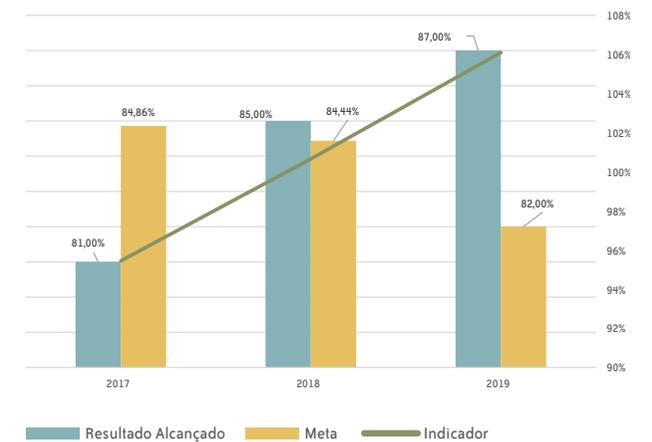
PERCENTUAL DE PROCESSOS RECEBIDOS	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Conceder financiamentos imobiliários
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total de Contratos Efetivados} / \text{Total de Processos Recebidos}) \times 100$

**Percentual de Processos Recebidos**



FIDELIZAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS (SEGURO AUTO)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Incrementar a carteira de seguros
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Qtd. de Renovações} / \text{Total da Carteira}) \times 100$

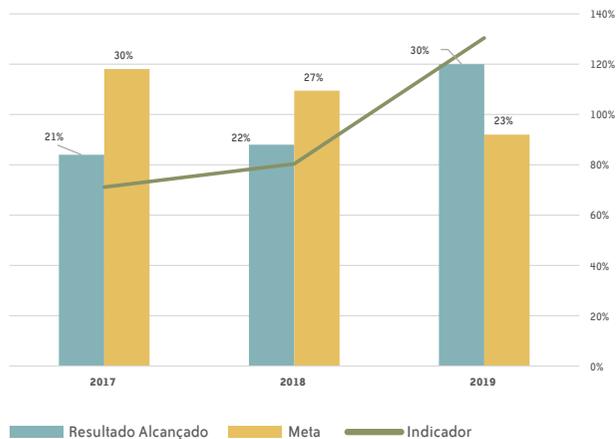
**Fidelização de Beneficiários (Seguro Auto)**



CRESCIMENTO DA CARTEIRA (CONSÓRCIO)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Oferecer consórcios
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Total das vendas liquidas do ano} / \text{Valor da meta de vendas do ano}) \times 100$

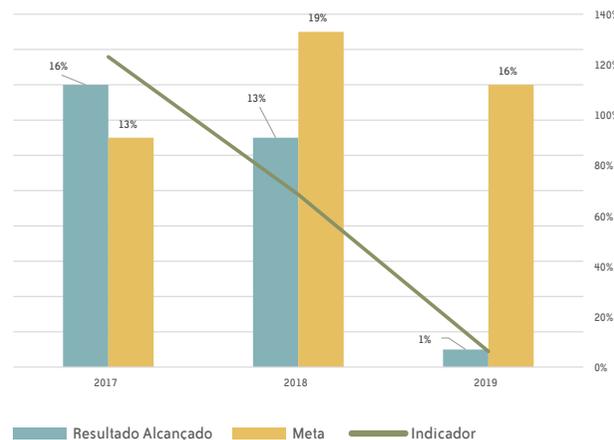
CAPTAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS (SEGURO AUTO)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Incrementar a carteira de seguros
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Qtd. de Beneficiários Novos} / \text{Total da Carteira}) \times 100$

**Captação de Beneficiários (Seguro Auto)**

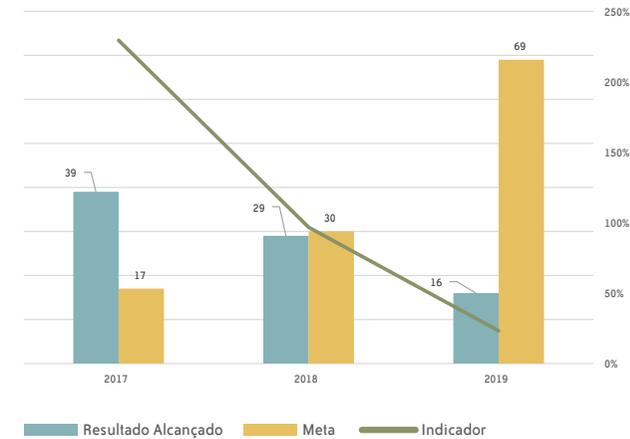


CAPTAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS (PLANO ODONTOLÓGICO)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Incrementar a carteira de seguros
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Qtd. de Beneficiários Novos} / \text{Total da Carteira}) \times 100$

**Captação de Beneficiários (Plano Odontológico)**

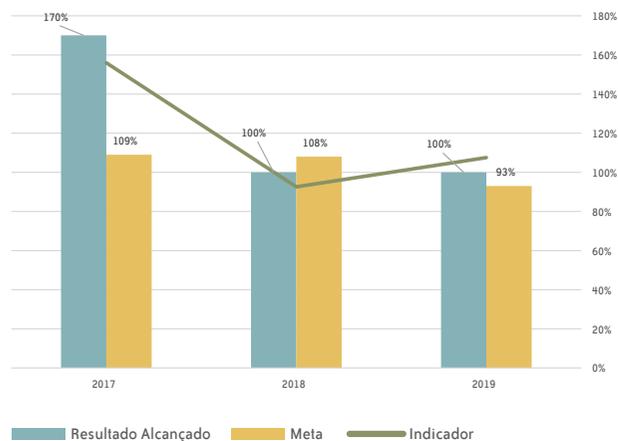


**Comercializar Empreendimentos**



CAPTAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS (FAM FAMÍLIA)	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Incrementar a carteira de seguros
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Qtd. de Beneficiários Novos} / \text{Total da Carteira}) \times 100$

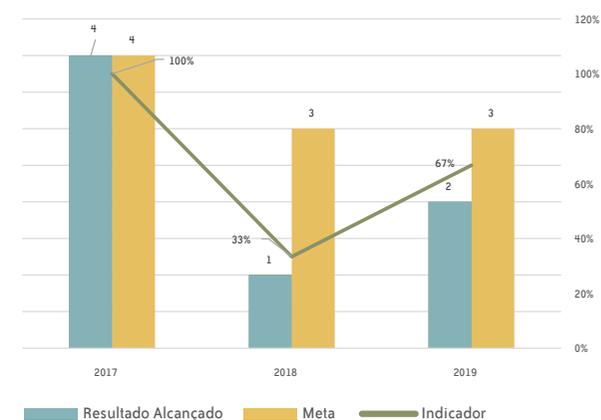
**Captação de Beneficiários (FAM FAMÍLIA)**



COMERCIALIZAR EMPREENDIMENTOS	
Objetivo Estratégico	Oferecer produtos e serviços competitivos
Objetivo Gerencial	Comercializar as unidades habitacionais dos empreendimentos habitacionais
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Quantidade de UH vendidas} / \text{quantidade de UH previstas para venda}) \times 100$

CONVÊNIOS RENOVADOS	
Objetivo Estratégico	Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição
Objetivo Gerencial	Ampliar a quantidade de beneficiários atendidos
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	$(\text{Quantidade convênios renovados} / \text{Quantidade de convênios vencidos em 2018}) \times 100$

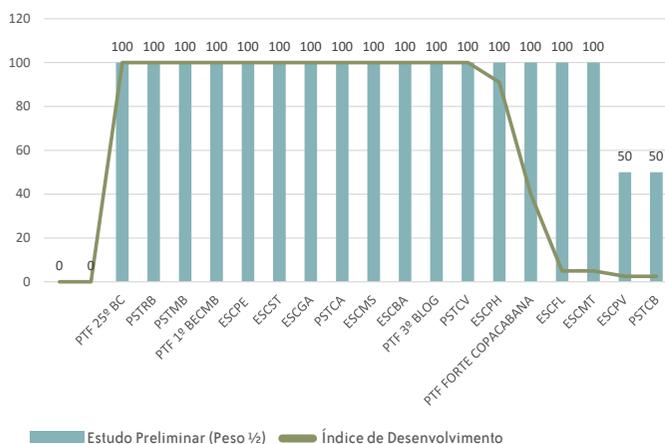
**Convênios renovados**



## DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS PARA IMPLANTAÇÃO, REFORMAS E/OU AMPLIAÇÃO DE PONTOS DE ATENDIMENTO

Objetivo Estratégico	Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais
Objetivo Gerencial	Reestruturar as atividades de relacionamento com os beneficiários
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	Percentual de desenvolvimento de projetos de Pontos de Atendimento, no exercício de 2019, em relação às etapas de projeto previstas.

Pontos de Atendimento da FHE em 2019 (%)



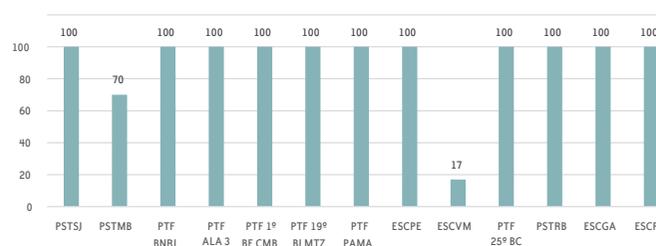
Legenda: PTF 25º BC – Ponto Fixo da Atendimento 25º Batalhão de Caçadores em Teresina/PI; PSTRB – Posto de Atendimento em Rio Branco/AC; PSTMB – Posto de Atendimento em Marabá/PA; PTF 1º BECMB – Ponto Fixo de Atendimento 1º Batalhão de Engenharia de Combate em Santa Cruz, Rio de Janeiro/RJ; ESCPE – Escritório Regional em Recife/PE; ESCST – Escritório Regional em Santiago/RS; ESCGA - Escritório Regional no Galeão, Rio de Janeiro/RJ; PSTCA – Posto de Atendimento em Campinas/SP; ESCMS – Escritório Regional em Campo Grande/MS; ESCBA – Escritório Regional em Salvador/BA; PTF 3º B LOG – Ponto Fixo de Atendimento 3º Batalhão Logístico em Bagé/RS; PSTCV – Posto de Atendimento em Cascavel/PR; ESCPH – Escritório Regional em Porto Velho/RO; PTF FORTE COPACABANA - Ponto Fixo de Atendimento Museu Histórico do Exército e Forte de Copacabana no

Rio de Janeiro/RJ; ESCFL – Escritório Regional em Florianópolis/SC; ESCMT – Escritório Regional em Cuiabá/MT; ESCPV – Escritório Regional na Praia Vermelha no Rio de Janeiro/RJ; PSTCB – Posto de Atendimento em Corumbá/MS.

## DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS PARA IMPLANTAÇÃO, REFORMAS E/OU AMPLIAÇÃO DE PONTOS DE ATENDIMENTO

Objetivo Estratégico	Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais
Objetivo Gerencial	Reestruturar as atividades de relacionamento com os beneficiários
Indicador (unidade)	Percentual
Periodicidade	Anual
Fórmula de Cálculo	Percentual de desenvolvimento de projetos de Pontos de Atendimento, no exercício de 2019, em relação às etapas de projeto previstas.

Percentual de Execução de Obras de Pontos de Atendimento da FHE em 2019 (%)



Legenda: PSTSJ – Posto de Atendimento São José dos Campos/SP, PSTMB – Posto de Atendimento Marabá/PA, PTF BNRJ – Ponto Fixo de Atendimento Base Naval do Rio de Janeiro em Mocanguê no Rio de Janeiro/RJ, PTF ALA 3 – Ponto Fixo de Atendimento ALA 3 em Canoas/RS, PTF 1º BE CMB – Ponto Fixo de Atendimento 1º Batalhão de Engenharia de Combate no Rio de Janeiro/RJ, PTF 19º BI MTZ – Ponto Fixo de Atendimento 19º Batalhão de Infantaria Motorizado em São Leopoldo/RS, PTF PAMA – Ponto Fixo de Atendimento Parque de Material Aeronáutico de Lagoa Santa em Lagoa Santa/MG, ESCPE – Escritório Regional em Recife/PE, . ESCVM - Escritório Regional na Vila Militar no Rio de Janeiro/RJ, PTF 25º BC – Ponto Fixo de Atendimento 25º Batalhão de Caçadores em Teresina/PI, PSTRB – Posto de Atendimento

em Rio Branco/AC, ESCGA - Escritório Regional no Galeão Rio de Janeiro/RJ e ESCRJ – Escritório Regional do Rio de Janeiro/RJ.

## GESTÃO DE PESSOAS

A Diretoria da FHE é um órgão colegiado, e é organizada conforme o Art. 8º de seu Estatuto, sendo composta pelo Presidente, Vice-Presidente e cinco Diretores, todos nomeados pelo Comandante do Exército.

A FHE dispõe de um órgão seccional, a Auditoria Interna, subordinada diretamente ao Conselho de Administração (CA), conforme disposto no Art. 9º do Estatuto da FHE. A nomeação e a exoneração do Auditor-Chefe da FHE são submetidas pelo Presidente do Conselho de Administração à aprovação do Comandante do Exército.

Assim, o quadro funcional da Fundação Habitacional do Exército, em 31/12/2019, estava composto por oito empregados.



Para consecução de suas atividades, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) se utiliza da estrutura de sua gerida, a Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX – com suporte no §2º, do Art. 1º, da Lei Nº 6.855/1980, e do §1º do art. 1º e art. 42 de seu Estatuto.

## ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

### Quadro 7 - Força de Trabalho da UPC

TIPOLOGIAS DOS CARGOS	LOTAÇÃO		INGRESSOS NO EXERCÍCIO	EGRESSOS NO EXERCÍCIO
	AUTORIZADA	EFETIVA		
<b>1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)</b>	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.1. Membros de poder e agentes políticos	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.2.1.Servidores de carreira vinculada ao órgão	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.2.2.Servidores de carreira em exercício descentralizado	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.2.3.Servidores de carreira em exercício provisório	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
1.2.4.Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	“não há”	“não há”	“0” (zero)	“0” (zero)
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército</b>	08	08	“7” (sete)	“7” (sete)
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	08	08	“7” (sete)	“7” (sete)

Fonte: GEPEs

### Quadro 8 - Distribuição da Lotação Efetiva

TIPOLOGIAS DOS CARGOS	LOTAÇÃO EFETIVA	
	ÁREA MEIO	ÁREA FIM
<b>1. Servidores de Carreira (1.1)</b>	“não há”	“não há”
1.1. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	“não há”	“não há”
1.1.2. Servidores de carreira vinculada ao órgão	“não há”	“não há”
1.1.3. Servidores de carreira em exercício descentralizado	“não há”	“não há”
1.1.4. Servidores de carreira em exercício provisório	“não há”	“não há”
1.1.5. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	“não há”	“não há”
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	“não há”	“não há”
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército</b>	05	03
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	05	03

Fonte: GEPEs

**Quadro 9 - Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC**

TIPOLOGIAS DOS CARGOS EM COMISSÃO E DAS FUNÇÕES GRATIFICADAS	LOTAÇÃO		INGRESSOS NO EXERCÍCIO	EGRESSOS NO EXERCÍCIO
	AUTORIZADA	EFETIVA		
<b>1.Cargos em Comissão</b>	-	-	-	-
1.1. Cargos Natureza Especial	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2.4. Sem Vínculo	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
1.2.5. Aposentados	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
<b>2.Funções Gratificadas</b>	-	-	-	-
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	“não há”	“não há”	“não há”	“não há”
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército</b>	08	08	“7” (sete)	“7” (sete)
<b>4. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2+3)</b>	08	08	“7” (sete)	“7” (sete)

Fonte: GEPES

**Quadro 10 - Quantidade de Servidores da UPC por Nível de Escolaridade**

TIPOLOGIAS DO CARGO	QUANTIDADE DE PESSOAS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. Provisão de cargo efetivo</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1. Membros de poder e agentes políticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2. Servidores de Carreira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3. Servidores com Contratos Temporários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2. Provisão de cargo em comissão</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1. Cargos de Natureza Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3. Funções gratificadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército</b>	-	-	-	-	-	01	-	01	06	-
<b>4. Totais (1+2+3)</b>	-	-	-	-	-	01	-	01	06	-

**LEGENDA**

**Nível de Escolaridade:** 1 - Analfabeto; 2 - Alfabetizado sem cursos regulares; 3 - Primeiro grau incompleto; 4 - Primeiro grau; 5 - Segundo grau, ensino médio ou técnico; 6 - Superior; 7 - Aperfeiçoamento / Especialização / Pós-Graduação; 8 – Mestrado; 9 – Doutorado (inclui PhD, Livre Docência e Pós Doutorado); 10 - Não Classificada.

Fonte: GEPES

## DEMONSTRATIVO DAS DESPESAS COM PESSOAL

Quadro 11 - Despesas do Pessoal (em R\$ 1,00)

TIPOLOGIAS/ EXERCÍCIOS	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS	DESPESAS VARIÁVEIS						DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	DECISÕES JUDICIAIS	TOTAL
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis			
<b>Membros de poder e agentes políticos</b>										
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade</b>										
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade</b>										
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)</b>										
Exercícios	2018	1.339.070,80	151.995,75	94.820,85	15.419,88	301.591,04	-	-	-	1.902.898,32
	2017	1.255.058,16	175.124,40	119.181,88	40.375,88	-	-	-	-	1.589.740,32
	2016	1.198.145,88	153.251,23	112.616,43	35.603,82	-	-	-	-	1.499.617,36
<b>Servidores cedidos com ônus</b>										
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Servidores com contrato temporário</b>										
Exercícios	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: GEPES

## CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS

Esta unidade prestadora de contas não possui contratos de estágio.

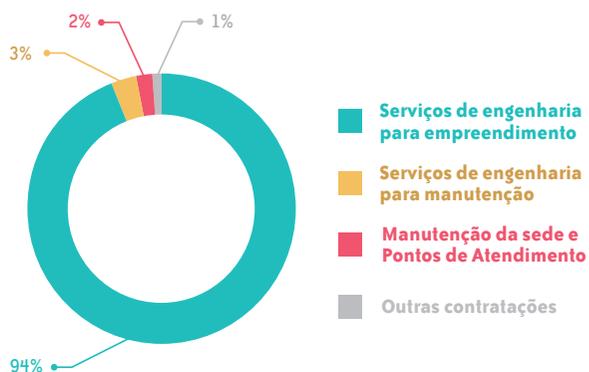
## GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

### Conformidade legal

As contratações da FHE seguem os ditames da Lei 8.666/93, conforme Art. 35 do seu Estatuto publicado no *Diário Oficial da União* (DOU) n.º 197, de 13/10/2016, com a alteração promovida pela Portaria do Comandante do Exército n.º 1.300, de 10/10/2016.

Detalhamento dos gastos das contratações por finalidade e especificação dos tipos de serviços contratados para o funcionamento administrativo:

#### a. Gastos das contratações por finalidade



Valor total das contratações no ano de 2019: **R\$ 149.012.590,07**

Fonte: GECOC

#### b. Serviços contratados para o funcionamento administrativo

##### Quadro 12 - Serviços contratados para o funcionamento administrativo

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
000857	Cory e Cia Ltda 06.940.616/0001-29	Exaustão do ar ESCPA	32.999,93
000828	Eletrowoltes Ltda 05.498.180/0001-05	Adequação de sistema SPDA	22.412,53
000843	Construtora Lumiar Ltda 30.147.508/0001-88	Reforma espaço do 1º BECMB/RJ	85.980,00
000865	Construtora E-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	Revitalização do ESCPE	109.115,19
000836	Construtora Lumiar Ltda 30.147.508/0001-88	Adequação de sistema SPDA	24.690,74
000826	Moises Mark Araujo Me 26.906.256/0001-56	Adequação de sistema SPDA	6.912,27
000853	F & C Engenharia Ltda 18.212.269/0001-05	Reparo Ponto Fixo Aracaju	5.839,24
000851	Construtora Compore Ltda 18.843.125/0001-49	Reparo Ponto Fixo Lagoa Santa	29.350,61

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
000869	RDM Construções Ltda- EPP 11.523.942/0001-70	Reforma do ESCVM	861.333,33
000830	Construtora Lumiar Ltda 30.147.508/0001-88	Substituição rodapé do PTFBMRJ	2.500,00
000940	Isofen Energy Engenharia 22.415.029/0001-77	Sistema geração fotovoltaico	2.311.191,02
000940	Isofen Energy Engenharia 22.415.029/0001-77	Manutenção sistema fotovoltaico	34.560,00
000823	Organização Floresta Engenharia e Serviços 00.394.874/0001-70	Impermeabilização áreas Sede	19.344,85
000832	Multiforma Empreendimentos Imobiliários 32.135.148/0001-20	Reforma do PTF Ala3 Canoas/RS	31.748,92
000896	Almeida Franca Engenharia Ltda 24.784.167/0002-30	Manut. ar condicionado - Sede	302.620,00
000845	Mosquera & Rech Serviços de Engenharia Ltda 28.501.643/0001-38	Reparo Ponto Fixo São Leopoldo	31.929,37
000872	Bauru Service Saneamento Ltda 55.629.844/0001-98	Dedetização e desratização	645,00
000900	DTL Construtora Ltda EPP 17.875.278/0001-05	Reforma PTF 25º BC	76.721,36
000877	DTL Construtora Ltda EPP 17.875.278/0001-05	Recuperação de telhado de ER	13.243,67
000884	Eletryservice Serviços de Instalação 16.802.385/0001-40	Instalação exaustores	560,00
000884	Eletryservice Serviços de Instalação 16.802.385/0001-40	Exaustor de banheiro	960,00
000894	Construtora Compore Ltda 18.843.125/0001-49	Recuperação de fissura na parede	2.598,88
000952	Organização Floresta Engenharia e Serviço 00.394.874/0001-70	Revitalização fachadas sede	297.940,72
000911	Império Comércio e Construções EIRELI EP 30.182.423/0001-30	Reforma do PSTRB	28.375,12
000921	EUROSEG Vigilância e Segurança Ltda 17.408.690/0001-15	Vigilância patrimonial - Sede	2.020.550,89
000918	Concordia Placas EIRELI 26.221.774/0001-36	Confecção display acrílico	480,00
000916	Dossa Indústria e Comercio de Moveis Ltda 08.798.979/0001-05	Serviço de marcenaria	3.980,00
000907	W & E Serviços Técnicos EIRELI – EPP 05.283.260/0001-35	Limpeza de fossa	4.999,00
000906	DTL Construtora Ltda EPP 17.875.278/0001-05	Reforma do PTF 25º BC	76.721,36
000913	Construtora e-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	Reforma do ESCVM	729.051,06
000934	D & D Gráfica Suporte Ltda 09.531.841/0001-08	Fornecimento de película de proteção	6.750,00
000933	Construtora Lumiar Ltda 30.147.508/0001-88	Serviço de marcenaria	8.533,00
000946	Construtora E-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	Telhado e rede ESCPE	5.080,01
000936	Construtora Lumiar Ltda 30.147.508/0001-88	Recuperação de forro - ESCRJ	8.457,00
000930	Reconstrutel Reformas e Construções Ltda 04.769.273/0001-56	Pintura Ponto Atendimento	24.727,10

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
000939	Zr Motores E Equipamentos Ltda – EPP 10.992.555/0001-10	Manutenção de motobomba	3.073,00
000929	Light Serviços de Eletricidade S A 60.444.437/0001-46	Energia elétrica ER	58.147,37
000949	Actra Construções e Serviços Ltda – ME 19.912.812/0001-31	Serviço de pintura - ER	13.023,03
000950	Prevetec Para Raios Comercio e Serviços 24.024.277/0001-12	Adequação de sistema SPDA	1.300,00

Fonte: GECOC

### Quadro 13 - Contratações finalísticas

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	OBJETO RESUMIDO	FORNECEDOR	VALOREM R\$	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000257	000844	Impermeabilização Residencial Portal dos Lírios, Águas Claras, em Brasília/DF.	Organização Floresta Engenharia e Serviços 00.394.874/0001-70	519.689,27	Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição.	Necessidade de recuperar a impermeabilização do pavimento de uso comum do edifício.
000218	000852	Construção do Residencial Campo dos Ipês, em Campo Grande/MS.	Base Construções e Incorporações Eirelli 08.811.661/0001-09	13.655.000,00	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.	Promover melhor qualidade de vida aos seus beneficiários e clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos.
000275	000854	Impressão do Informativo Conquista.	Marina Artes Gráficas e Editora Ltda 32.909.919/0001-20	164.460,00	Promover a fidelização dos beneficiários aos produtos e serviços da Instituição.	Fortalecer a relação com os beneficiários e os parceiros institucionais.
000313	000859	Projeto Executivo da 1ª fase do Residencial Realengo Verde, no Rio de Janeiro/RJ.	Arqui Arqui Serviços de Arquitetura 22.890.732/0001-37	939.795,00	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.	Viabilizar a execução dos Projetos Executivos para a construção da 1ª Fase do Empreendimento
000256	000865	Revitalização do Escritório Regional de Pernambuco – ESCPE.	Construtora E-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	109.115,19	Garantir a continuidade dos negócios.	Necessidade de revitalização do escritório em razão das atuais condições das instalações.
000254	000866	Construção do Residencial Monte Verde - Juiz de Fora/MG.	Irtha Engenharia S.A. 05.459.880/0001-82	47.389.295,28	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.	Promover melhor qualidade de vida aos seus beneficiários e clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos.
000286	000869	Reforma do Escritório Regional da Vila Militar – ESCVM, no Rio de Janeiro/RJ.	RDM Construções 11.523.942/0001-70	861.333,33	Garantir a continuidade dos negócios.	Promover melhores acomodações no atendimento aos clientes.
000255	000875	Residencial Bosque da Freguesia, Freguesia, Jacarepaguá, Rio de Janeiro/RJ.	Enge Prat Engenharia e Serviços Ltda 03.314.057/0001-53	8.661.191,00	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.	Promover melhor qualidade de vida aos seus beneficiários e clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos.
000308	000896	Manutenção de ar condicionado da Sede, em Brasília/DF.	Almeida França Engenharia Ltda 24.784.167/0002-30	302.620,00	Garantir a continuidade dos negócios.	Necessidade de propiciar um ambiente salubre aos empregados, clientes e visitantes, bem como para assegurar a qualidade das instalações da sede da FHE.
000391	000913	Reforma do Escritório Regional da Vila Militar – ESCVM, no Rio de Janeiro/RJ.	Construtora E-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	729.051,06	Garantir a continuidade dos negócios.	Promover melhores acomodações no atendimento aos clientes.
000380	000921	Vigilância Patrimonial da Sede, em Brasília/DF.	Euroseg Vigilância e Segurança Ltda 17.408.690/0001-15	2.020.550,89	Garantir a continuidade dos negócios.	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, de modo a não permitir a sua depredação, violação, invasão, apropriação indébita e outras ações que redundem em danos ao patrimônio.
000318	000932	Construção do Residencial Brisas do Parque, em Fortaleza/CE.	Vega Construtora e Incorporadora Ltda 02.342.988/0001-00	68.834.312,73	Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar.	Promover melhor qualidade de vida aos seus beneficiários e clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos.
000291	000940	Sistema de geração fotovoltaica da Sede, em Brasília/DF.	Isofen Energy Engenharia 22.415.029/0001-77	2.345.751,02	Aprimorar a gestão e otimizar recursos operacionais.	Minimizar o impacto da flutuação dos custos operacionais da empresa com energia elétrica, promovendo a sustentabilidade do edifício.
000319	000945	Vigilância Patrimonial de terreno da FHE, em Salvador/BA.	Vigseg Vigilância e Segurança de Valores 04.542.518/0001-08	183.183,36	Garantir a continuidade dos negócios.	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, de modo a não permitir a sua depredação, violação, invasão, apropriação indébita e outras ações que redundem em danos ao patrimônio.
000332	SRP	Aquisição de papel A4.	Multipaper Distribuidora de Papéis Ltda 26.976.381/0001-32	189.405,00	Garantir a continuidade dos negócios.	Necessidade de recompor o estoque de material de consumo para atendimento às demandas da Sede e dos Pontos de Atendimento (localizados no DF).
000372	000952	Revitalização da fachada da Sede, em Brasília/DF	Organização Floresta Engenharia e Serviços 00.394.874/0001-70	297.940,72	Garantir a continuidade dos negócios.	Evitar surgimento de manchas ocasionadas por infiltrações mantendo-se o aspecto original de projeto.

Fonte: GECOC

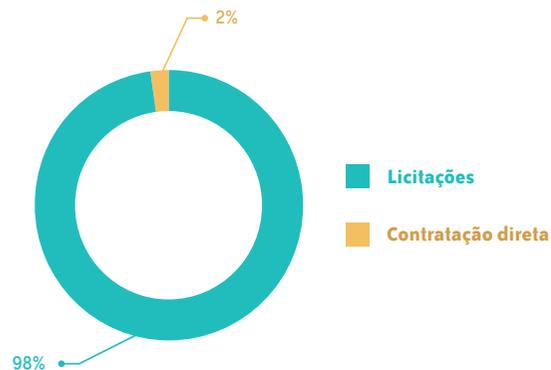
### Contratações mais relevantes, sua associação aos objetivos estratégicos e justificativas para essas contratações;

As contratações mais relevantes, durante o ano de 2019, foram para construção de empreendimentos, que representaram 94% (noventa e quatro por cento) do valor total realizado, em atendimento ao objetivo estratégico “Realizar empreendimentos habitacionais de acordo com o interesse do Exército e/ou onde a demanda dos beneficiários indicar”.

São apresentadas as contratações com valores superiores a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Contratações diretas: participação nos processos de contratação, principais tipos e justificativas para realização;

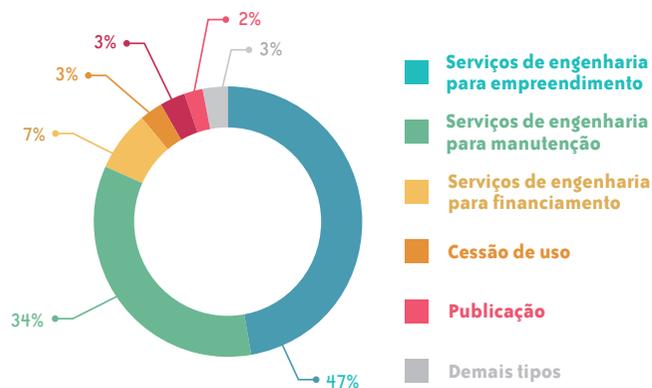
#### a. Participação das contratações diretas no processo de contratação



Fonte: GECOC

As contratações diretas por dispensa ou inexigibilidade de licitação totalizaram R\$ 3.041.169,55 (três milhões quarenta e um mil cento e sessenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos) e representam 2,0% (dois por cento) de todas as contratações realizadas.

#### b. Principais tipos de contratações diretas



Fonte: GECOC

São apresentadas as contratações diretas de valor mais significativo (acima de R\$ 30.000,00) com as respectivas justificativas:

#### Quadro 14 - Contratações diretas

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	OBJETO RESUMIDO	FORNECEDOR	VALOREM R\$	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000244	000857	Exaustão de ar do piso do ESCPA, em Belém/PA	Cory e Cia Ltda 06.940.616/0001-29	32.900,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000268	000861	Cessão de uso de imóvel	Ministério da Defesa 03.277.610/0001-25	83.942,40	Art. 17, parágrafo 2º, inciso I, Lei 8.666
000271	000831	Estudo de aproveitamento de terreno em Porto Alegre/RS	Sergio Volkmer Arquitetura Ltda 93.820.041/0001-05	31.860,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000289	000858	Publicação legal	Empresa Brasileira de Comunicação 09.168.701/0001-42	73.000,00	Decreto 6.246/2007 e Lei 11.652/2008
000290	000837	Estudo de aproveitamento de terreno em Natal/RN	Ecoframe Construções e Investimentos Ltda 06.974.676/0001-67	31.860,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000303	000842	Estudo aproveitamento terreno em Belo Horizonte/MG	Pedrosa & Souza Arquitetura Ltda 10.704.296/0001-85	31.860,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000305	000838	Acompanhamento de obra em Marabá/PA	Danilo Jorge de Oliveira da Silva 968.360.083-20	31.680,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000306	000832	Reforma do PTF Ala3 Canoas/RS	Multiforma Empreendimentos Imobiliários 32.135.148/0001-20	31.748,92	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000309	000845	Reparo Ponto Fixo São Leopoldo/RS	Mosquera & Rech Servicos de Engenharia 28.501.643/0001-38	31.929,37	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000311	000855	Consultoria residencial Goiânia/GO	Lins Galvão E Arquitetos Associados S/S 05.283.644/0001-58	30.000,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000312	000868	Sondagem terreno no Rio de Janeiro/RJ	O.M.G Fundações E Edificações EIRELI ME 03.711.390/0001-04	32.988,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000313	000859	Execução de projeto Realengo, Rio de Janeiro/RJ	Arqui Arqui Serviços de Arquitetura 22.890.732/0001-37	939.795,00	Art. 25, caput, Lei 8.666
000357	000890	Projeto drenagem Portal do Planalto em Brasília/DF	MMJ Engenharia Ltda 72.602.261/0001-92	32.350,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000359	000915	Sondagem terreno empreendimento em Campo Grande/MS	Hidrosul Ambiental Serv Geológicos Ltda 07.190.897/0001-02	30.150,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000377	000905	Avaliação de imóvel, acompanhamento de obra e inspeção predial nos estados do Maranhão e Pará	Engemax Engenharia, Consultoria 22.142.354/0001-03	33.000,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000385	000904	Avaliação de imóvel e acompanhamento de obra em Dourados/MS	GW Engenharia Ltda 15.590.693/0001-97	33.000,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000391	000913	Reforma do ESCVM, no Rio de Janeiro/RJ	Construtora E-Civil Ltda 14.380.718/0001-65	729.051,06	Art. 24, inciso XI, Lei 8.666
000395	000931	Avaliação de imóvel, acompanhamento de obra e inspeção predial em Dourados/MS	Valore Serviços De Arquitetura Ltda 20.883.571/0001-29	33.000,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000408	000929	Energia elétrica do ESCVM	Light Serviços de Eletricidade S.A. 60.444.437/0001-46	58.147,37	Art. 24, inciso XXII, Lei 8.666
000423	000944	Estudo aproveitamento terreno em Brasília/DF	Lana Dumont Arquitetura S/C Ltda – EPP 38.005.757/0001-40	33.000,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666

Fonte: GECOC

## PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

### Principais Desafios

- a) Planejamento e Execução das aquisições de Bens e Serviços: identificar com mais exatidão as necessidades comuns da Instituição e Escritórios Regionais, sempre em conformidade com o orçamento;
- b) Contratações: Minimizar o tempo gasto em um processo licitatório, principalmente aqueles alusivos aos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

### Ações Futuras

- a) Licitações: Aprimorar o Cronograma de aquisições;
- b) Contratos: Tornar mais eficiente a fiscalização dos contratos;
- c) Implantação de melhorias nos processos de licitações e contratos, visando à agilidade e maior controle na gestão de riscos.

## GESTÃO PATRIMONIAL E INFRAESTRUTURA

### Gestão do patrimônio imobiliário da União

A Fundação Habitacional do Exército acha-se sediada em edifício construído com recursos próprios, em terreno de propriedade da UNIÃO, jurisdicionado ao EB, cedido por Contrato de Cessão de Uso Resolúvel, Gratuita, celebrado entre a UNIÃO (Outorgante Cedente) e a FHE (Outorgada Cessionária) com interveniência do Comando do Exército/11ª Região Militar, conforme o processo nº 04991.001.980/2007-88.

## GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### Principais sistemas de negócios

A FHE não possui um ambiente de Tecnologia da Informação (TI) próprio, ressarcindo os serviços, os recursos humanos e a tecnologia à POUPEX, como prevê o seu Estatuto no Art. 42. Todos os sistemas aqui relacionados, utilizados em prol dos produtos da FHE, são desenvolvidos ou adquiridos pela POUPEX e providos pela CODTI.

Quadro 15 - Principais sistemas de negócios

SISTEMAS	DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS DO SISTEMA	RESPONSÁVEL TÉCNICO DA CODTI	RESPONSÁVEL DA ÁREA DE NEGÓCIO	CRITICIDADE
<b>Empréstimos</b>	O Sistema de Empréstimos tem como função básica realizar a gestão dos empréstimos na concessão, nas taxas de juros, no prazo, no valor, nas prestações e no pagamento que poderá ser por boleto, débito em conta corrente ou consignável. As funcionalidades do sistema atendem às modalidades de crédito pessoal.		Gilberto Schottz da Silva (GEPRO)	
<b>Seguros</b>	<p><b>Fundo de Apoio à Moradia (FAM)</b> Sistema de seguro de vida de propriedade da MAPFRE BB e está disponível na rede para ser comercializado aos beneficiários com utilização da Internet.</p> <p><b>FAM Família</b> Sistema de seguro de vida de propriedade da MAPFRE BB e está disponível na rede para ser comercializado aos beneficiários com utilização da Internet.</p> <p><b>Plano Odontológico</b> O sistema está disponível na rede para ser comercializado via Internet, em parceria com a empresa Bradesco Dental*. O sistema possui uma base de beneficiários, consignação de mensalidade e troca de arquivos. * O Plano Odontológico Bradesco Dental é operado pela OdontoPrev.</p> <p><b>Seguro Auto</b> O Sistema MULTICÁLCULO, de propriedade da Corretora PROSEG, está disponível na rede para auxiliar na comercialização. Tem como função apresentar, simultaneamente, cotações de seguros para automóveis em várias Seguradoras, bem como possibilitar a escolha entre elas para a sua contratação.</p> <p><b>Seguro Decessos – Assistência Funeral:</b> Sistema de seguros que possui a base de dados de beneficiários, realiza a troca de arquivos para consignação nos órgãos externos. Realiza a conferência quando do retorno com a verificação dos consignados.</p> <p><b>Sinistro</b> Sistema que opera integrado aos sistemas de seguros para permitir que o segurado ou beneficiário seja acionado em caso de sinistro.</p> <p><b>Outras modalidades de seguro:</b> Coerente com iniciativa de cunho social a FHE mantém alguns grupos de segurados gratuitamente. Para isto, foram criados os seguintes módulos de pequenos sistemas para controlar a base de dados e os sinistros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Acidentes para Menores,</li> <li>• Seguro de Alunos dos Colégios Militares,</li> <li>• Seguro Especial Alunos (CPOR/NPOR/ESA),</li> <li>• Seguro Especial Cabos e Soldados.</li> </ul>	Cel Alexandre Fitzner do Nascimento	Margareth Margato Barbosa (GESEG)	Alta
<b>Empreendimentos</b>	<b>Sistema de Comercialização de Imóveis</b> Permite gerir as parcelas depositadas mensalmente, pelos adquirentes, a título de poupança, durante a fase da construção do imóvel até seu recebimento.		José Filizola Mascarenhas de Abreu (GEOPI)	
<b>Financiamentos Imobiliários</b>	<p><b>Sistema de Concessão de Crédito Imobiliário – SCCI</b> Realiza a gestão da concessão do crédito, avaliação do proponente tanto em documentação como condições financeiras para assumir o compromisso e define o valor, as taxas, prazos e tipo de cobrança. O sistema atua nas diversas modalidades do crédito imobiliário.</p> <p><b>Sistema de Administração da Carteira</b> Acompanha a administração do retorno do crédito concedido no sistema SCCIA, que realiza a emissão de boletos e gerencia a fila de cobrança da carteira de crédito imobiliário, sendo que a Montreal (CPS) registra a evolução da carteira de crédito imobiliário.</p>	Cel Alexandre Fitzner do Nascimento	Edinaldo Martins dos Santos (GECRI) Wilton José da Luz (GERAC)	Alta
<b>Consórcio Nacional POUPEX</b>	<p><b>Sistema de Consórcio</b> Realiza a administração do consórcio</p> <p><b>Módulos relacionados às principais rotinas do consórcio</b> Venda de propostas; Gestão de grupos; Apuração da contemplação; Controle financeiro; Distribuição de cobranças e Agenda de ocorrências.</p>		Josilma Rodrigues (GECON)	

## SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

### Critérios de sustentabilidade nas contratações e aquisições

Os critérios de sustentabilidade estão presentes na implantação dos empreendimentos da FHE desde a aquisição dos terrenos até a sua construção. O desenvolvimento dos projetos visa à adequação e ao cumprimento de critérios de sustentabilidade.

Nos empreendimentos residenciais projetados, busca-se a ocupação racional dos terrenos, com base na localização e orientação física. No decorrer das obras, são aplicadas premissas de sustentabilidade em conformidade com a norma de desempenho ABNT NBT 15.575, priorizando o conforto acústico, térmico e lumínico das unidades habitacionais. As instalações elétricas e hidrossanitárias contemplam sistemas eficientes, como medidores individualizados de energia, água e gás, além de preparações para aparelhos de ar condicionado e trituradores de resíduos orgânicos. Algumas unidades já contam com vagas de garagem para veículos híbridos e elétricos.

A fiscalização da FHE exige de todas as empresas contratadas as licenças ambientais necessárias para a emissão dos Alvarás de Construção, solicita que haja o descarte adequado dos resíduos gerados nas obras, o cumprimento dos requisitos quanto à segurança do trabalho, bem-estar do empregados e boas condições no ambiente de trabalho. Além de ser exigida das construtoras contratadas a utilização de madeira certificada. Na gestão documental, o objetivo é minimizar impressões e uso de papel, realizando digitalização de parte da documentação e utilizando ferramentas integradas com a gestão dos projetos.

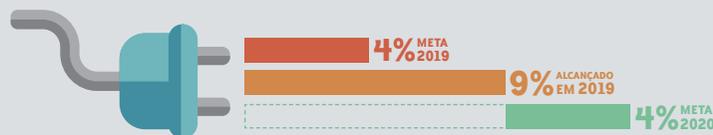
Há também um incentivo por parte da FHE para que as empresas parceiras utilizem nas obras materiais pré-fabricados, confeccionados em ambiente industrial, minimizando a emissão de partículas nocivas ao meio ambiente.

Além disso, são indicadas ações de divulgação e conscientização com o objetivo de promover a compreensão de práticas sustentáveis em cada contrato de financiamento imobiliário firmado. O cliente recebe orientações de como selecionar ou construir moradias sustentáveis, ou de reflorestamento e destinação correta dos resíduos durante as obras.

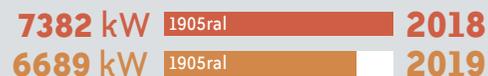
Assim, nos termos do art. 7º, inc. XI da Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, nas aquisições e contratações, é dada prioridade para produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

### Ações para redução de consumo de recursos naturais

Para 2019, instituímos a meta de redução do consumo de energia em 4%. Para atingi-la, realizamos a substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED e ajuste no tempo de funcionamento do sistema de ar condicionado, entre outras medidas. As ações desenvolvidas superaram a redução projetada para o consumo de energia em 100%, resultando em 9% de economia, em comparação ao ano anterior.



### CONSUMO



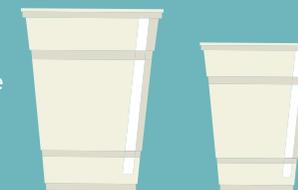
## REDUÇÃO DE RESÍDUOS POLUENTES



A FHE possui uma gestão de resíduos sólidos e realiza a segregação, o armazenamento e a sua destinação correta. Nas instalações da FHE, as lixeiras são específicas para coleta seletiva, reciclagem de papéis e outros materiais.

### COPOS DESCARTÁVEIS

Em 2019, foi implantado o uso de copos com o aditivo biodegradável P-Life, que diminui o tempo de degradação dos copos, além de campanhas incentivadoras para redução do consumo dos copos descartáveis.



### PAPELÃO

Desde janeiro de 2019 é realizada uma parceria com a empresa AC Papéis Recicláveis, com sede na cidade de Brasília, na Zona Industrial do Guará, Distrito Federal. Essa empresa é responsável pela coleta seletiva de papelão e embalagens diversas oriundas de produtos adquiridos pela Instituição.





