Relatório de **Gestão**

Ministério da Defesa
Comando do Exército
Fundação Habitacional do Exército (FHE)

EXERCÍCIO
2021

FHE

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2021

Relatório de Gestão do ano de 2021 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas a que esta unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 84/2020, DN TCU nº 187/2020 e DN TCU nº 188/2020 e das orientações do órgão de controle interno.

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE 7
1. VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO 9
1.1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS 9
1.2. NORMAS DE ATUAÇÃO 9
1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 11
1.4. ESTRUTURA DA FHE E COMPETÊNCIAS 12
1.5. MODELO DE NEGÓCIOS 15
1.6. AMBIENTE EXTERNO 16

2. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS 17
3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO 18
3.1. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA 18
3.2. CADEIA DE VALOR 19
3.3. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS 21
3.4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 25
3.5. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 36
3.6. RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO 36
3.7. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À COVID-19 46

LISTA DE ABREVIAÇÕES E SIGLAS

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

FIGURAS

FIGURA 1 – Organograma da FHE 11
FIGURA 2 – Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas 12
FIGURA 3 – Matriz de risco 17
FIGURA 4 – Fluxo de governança 18
FIGURA 5 – Componentes da cadeia de valor 19
FIGURA 6 – Cadeia de valor 20
FIGURA 7 – Ações e produtos da comunicação institucional em 2021 24
FIGURA 8 – Mapa estratégico da FHE – 2020-2023 26
FIGURA 9 – Modelo de gestão estratégica da FHE 27
FIGURA 10 – Portfólio de programas 28

Quadros

QUADRO 1 – Indicador de reclamações do CEREL registradas na Ouvidoria 22
QUADRO 2 – Indicador de demanda resolvida 23
QUADRO 3 – Indicador de demanda tratada 23
QUADRO 4 – Empreendimentos em andamento 29
QUADRO 5 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento: Reserva Capital. 30
QUADRO 6 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Flamboyant Residence Prime. 30
QUADRO 7 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Ilha do Coral. 31
QUADRO 8 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Ilha do Coral (Lojas comerciais). 31
QUADRO 9 – Comercialização de imóveis retomados 31
QUADRO 10 – Indicador de Retorno dos Créditos da Carteira Imobiliária 32
QUADRO 11 – Índice de Inadimplência da carteira de Crédito Pessoal 32
QUADRO 12 – Permuta A - em andamento no Exercício 34
QUADRO 13 – Permuta B - em andamento no Exercício 35
QUADRO 14 – Força de Trabalho da UPC 37
QUADRO 15 – Distribuição da Lotação Efetiva 37
QUADRO 16 – Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC 38
QUADRO 17 – Quantidade de Servidores da UPC por Nível de Escolaridade 38
QUADRO 18 – Despesas do Pessoal (em R$ 1,00) 39
QUADRO 19 – Serviços contratados para o funcionamento administrativo 40
QUADRO 20 – Contratações com valor superior a R$ 100.000,00 (cem mil reais) 41
QUADRO 21 – Contratações diretas de valor mais significativo (acima de R$ 30.000,00) 43
QUADRO 22 – Principais sistemas de negócios 44
QUADRO 23 – Consumo de energia elétrica no Edifício-Sede 45

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O objetivo deste relatório é apresentar a conformidade da gestão da Fundação Habitacional do Exército (FHE) no cumprimento da missão de promover e facilitar a aquisição da casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus Beneficiários. Para assegurar a integridade deste documento, todas as diretorias da FHE participaram no levantamento das informações a fim de elaborar um 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. Consequentemente, 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; Riscos, Oportunidades e Perspectivas; Governança, Estratégia e Desempenho e Demonstrações Contábeis.

Em 2021, mantivemos o foco no cliente. Por isso, a FHE permaneceu otimizando os seus canais de atendimento. Assim, modernizou alguns Escritórios e Postos de Atendimento e lançou oficialmente o seu aplicativo para dispositivos móveis e a plataforma digital. Vários serviços foram disponibilizados remotamente, de forma a facilitar a obtenção de informação, de documentos e a contratação de produtos, proporcionando comodidade e segurança aos Beneficiários.

O processo de concessão do Crédito Imobiliário ficou mais ágil com a nova ferramenta, que permite, inclusive, o acompanhamento em tempo real. As condições favoráveis, especialmente, os juros baixos e outros diferenciais exclusivos contribuíram para que o produto alcançasse recorde histórico, com a realização do sonho da casa própria de milhares de Famílias Militares.

Para atender o público preferencial em suas necessidades financeiras, a FHE continuou disponibilizando o crédito pessoal com taxas especiais, possibilitando o equilíbrio do orçamento e a aquisição de itens para o lar.

Proporcionar proteção aos nossos Beneficiários é um objetivo constante. Dessa forma, acompanhamos cuidadosamente as apólices dos diversos seguros oferecidos para garantir a excelência na prestação do serviço.

À Governança Corporativa coube zelar pelo cumprimento das políticas, programas, projetos e orçamento, assegurando o bom desempenho organizacional e a realização do nosso propósito de contribuir para a construção de um futuro sólido à Família Militar.

General de Exército **Araken** de Albuquerque
Presidente da FHE

1. VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1. IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

Poder e Órgão de Vinculação

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

Identificação da Unidade Jurisdicionada

Denominação completa: Fundação Habitacional do Exército.

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

Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada

- Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada.
- Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980 – Cria a Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências.
- Decreto nº 86.050, de 1º de junho de 1981 – Constitui a Fundação Habitacional do Exército, aprova o seu Estatuto e dá outras providências.
- Lei nº 7.059, de 6 de dezembro de 1982 – Altera o artigo 30 da Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980, que cria a Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências.
- Lei nº 7.750, de 13 de abril de 1989 – Amplia as atividades da Fundação Habitacional do Exército e dá outras providências.
- Decreto de 24 de maio de 1994 – Delega competência ao Ministro de Estado do Exército para aprovar o Estatuto da Fundação Habitacional do Exército (FHE).

Outras normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada.

- Estatuto da Fundação Habitacional do Exército – publicado no Diário Oficial da União (DOU) nº 183, de 23 de setembro de 2020, e DOU nº 202, de 21 de outubro de 2020.
- Manuais e publicações relacionados às atividades da Unidade Jurisdicionada: não se aplicam.

Unidades Gestoras relacionadas à Unidade Jurisdicionada

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

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

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

1.2. NORMAS DE ATUAÇÃO

1.2.1. Finalidades e competências

Art. 1º do Estatuto da FHE

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

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

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

Art. 3º do Estatuto da FHE

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

I. facilitar o acesso à casa própria aos seus Beneficiários, prioritariamente aos militares do Exército;

II. realizar empreendimentos habitacionais onde a demanda dos Beneficiários indicar ou cujo interesse venha a ser manifestado pelo Comandante do Exército;

III. ofertar produtos e serviços que contribuam para a qualidade de vida da Família Militar, atuando prioritariamente na área habitacional, atendendo, preferencialmente, aos militares do Exército.

IV. incentivar o ato de poupar dos Beneficiários;

V. buscar a eficiência, a produtividade e a solidez econômico-financeira;

VI. realizar operações financeiras e tomar empréstimos, na qualidade de agente integrante do SFH, nos termos do art. 29 da Lei nº 6.855/1980;

VII. realizar, diretamente ou em cooperação com outras entidades, pesquisas e estudos na área da construção civil, visando, principalmente, à economia e à viabilidade na produção de habitações;

VIII. cooperar com órgãos e entidades integrantes do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), naquilo que se relacione com as atividades e os objetivos daquele Sistema;

IX. conceder empréstimos aos seus Beneficiários, com prioridade para os militares do Exército; e

X. realizar ações de apoio social que contribuam para a qualidade de vida da Família Militar, preferencialmente do Exército.

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

Art. 45 do Estatuto da FHE

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

1.2.2. 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 nº. 7.750, de 13 de abril de 1989, não são destinados à FHE recursos orçamentários da União. Desse 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.

1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

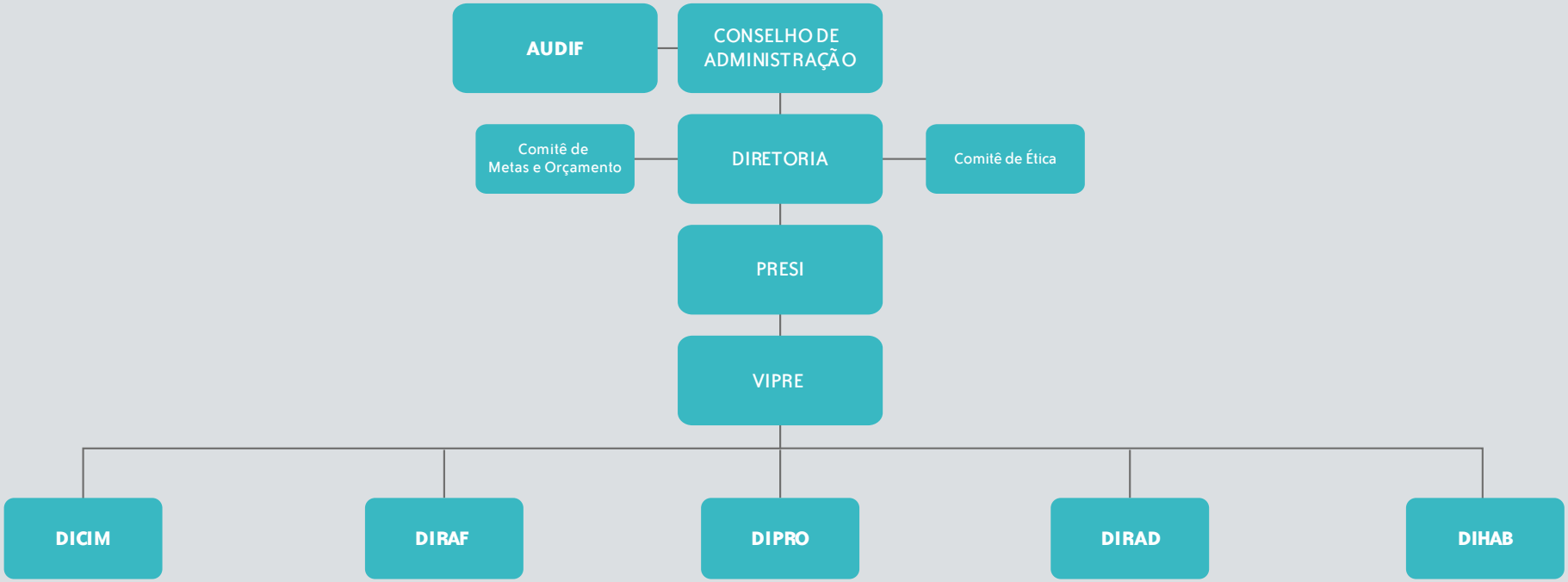


Figura 1 – Organograma da FHE

1.4. ESTRUTURA DA FHE E COMPETÊNCIAS

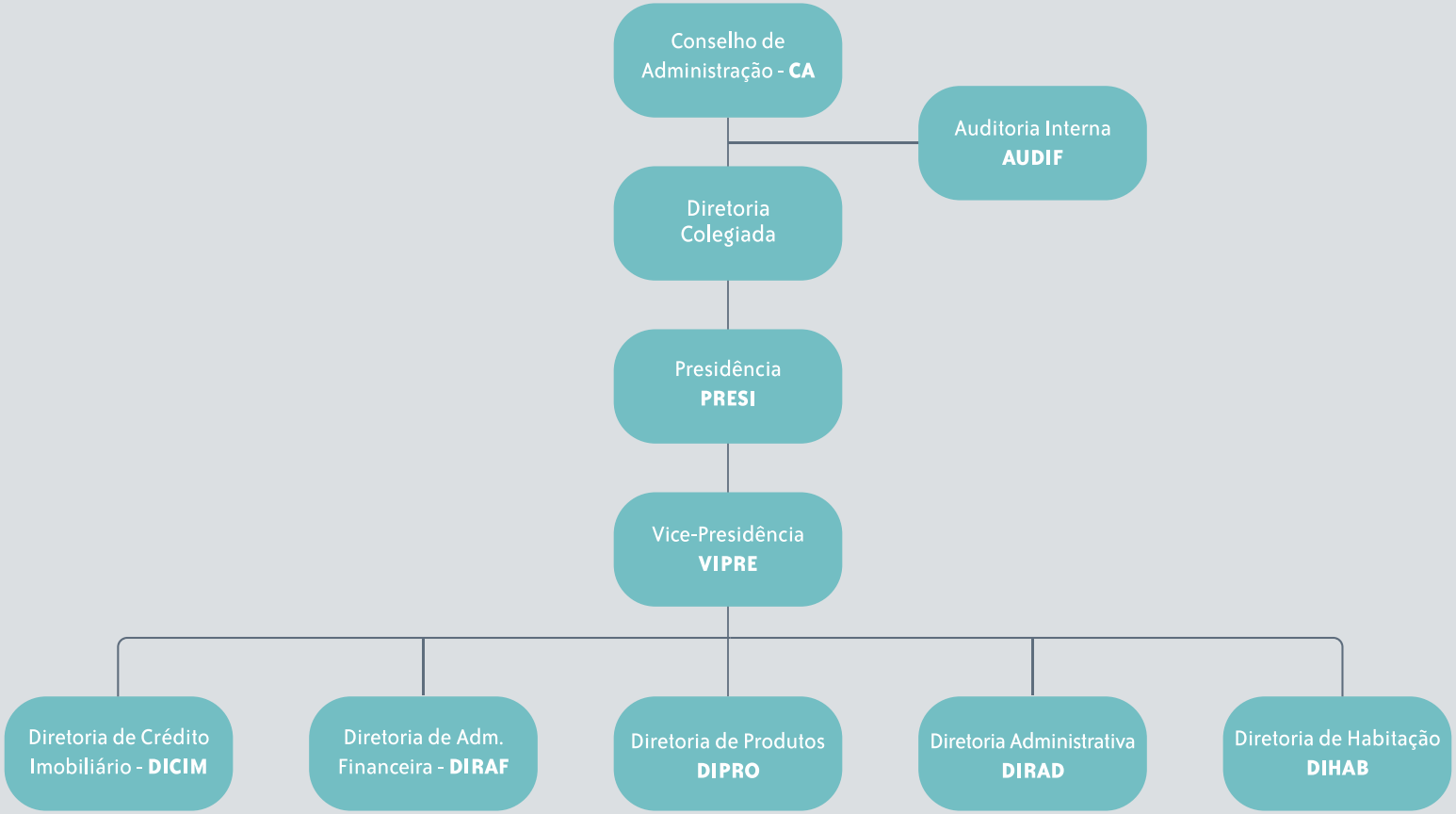


Figura 2 – Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
Gen Ex Lourival Carvalho Silva (até 07/10)
Gen Ex Sérgio da Costa Negraes (a partir de 07/10)

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 07/10 (Gen Carvalho)
07/10 – 31/12 (Gen Negraes)

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

AUDITOR-CHEFE
Cel R1 Marcelo Almeida

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

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

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

PRESIDENTE
Gen Ex Araken de Albuquerque

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

VICE-PRESIDENTE
Gen Div R1 Gerson Forini

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

DIRETOR
Ricardo José Andrade Leite Viana

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

DIRETOR
Orlando Humberto Costa Junior

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

DIRETOR
Gen Div R1 Luiz Arnaldo Barreto Araújo

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

DIRETOR
Gen Div R1 Paulo Cesar Souza de Miranda

PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

DIRETOR
Gen Div R1 Luiz Felipe Linhares Gomes

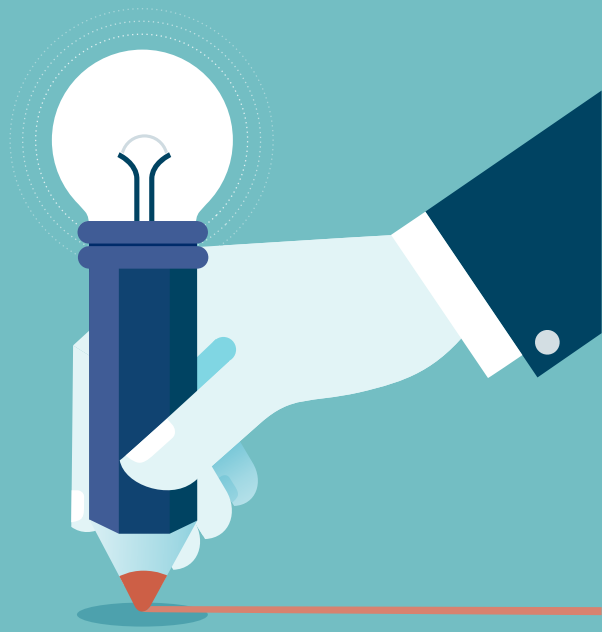
PERÍODO DE ATUAÇÃO
1º/1 – 31/12

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

1.5. MODELO DE NEGÓCIOS

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

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



	DESCRIÇÃO	ENTRADAS	PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS
GESTÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO (MACROPROCESSO)	Processar os pedidos de crédito imobiliário, analisando o perfil do solicitante e o risco de crédito. Após conceder o aporte financeiro e gerenciar os bens alienados, faz-se a transferência do bem ao final do contrato.	Solicitação de crédito Sistemas de suporte Documentação produzida **PRODUTOS** Crédito Imobiliário	Banco do Brasil, SERASA. Forças Armadas, Caixa Econômica Federal, PROGNUM, CPS e MONTREAL **PRINCIPAIS CLIENTES** Beneficiários da FHE
GESTÃO DE CRÉDITO PESSOAL (MACROPROCESSO)	Processar os pedidos de crédito, analisando o perfil do solicitante e o risco de crédito. Liberar recursos, administrar e renegociar contratos de empréstimos, quando for o caso.	Solicitação de crédito Sistemas de suporte Documentação produzida **PRODUTOS** Crédito Pessoal Crédito de Bens Duráveis	**PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS** Forças Armadas, Banco do Brasil, MAPFRE Seguradora e Serasa **PRINCIPAIS CLIENTES** Beneficiários da FHE
GESTÃO DE SEGUROS E SAÚDE (MACROPROCESSO)	Processar o pagamento de indenizações (sinistro) e administrar as apólices contratadas e geridas pelos parceiros.	Proposta de seguro Sistemas de suporte Documentação produzida **PRODUTOS** Seguros	**PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS** Corretoras e Seguradoras **PRINCIPAIS CLIENTES** Beneficiários da FHE
GESTÃO DE CONSÓRCIOS (MACROPROCESSO)	Administrar, contemplar e cobrar cotas de consórcio.	Contrato de cota de consórcio Sistemas de suporte Documentação produzida **PRODUTOS** Cartas de crédito de consórcio	**PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS** NEWCON Software, SERASA e Banco do Brasil S/A, Banco Central do Brasil / Sistema de Informações de Créditos /SCR **PRINCIPAIS CLIENTES** Beneficiários da FHE
GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS (MACROPROCESSO)	Adquirir terrenos, coordenar projetos e construções, comercializar unidades residenciais oriundas dos empreendimentos. A partir de estudos de viabilidade, receber terrenos remanejados, executar as obras de contrapartida para o Comando do Exército e construir novos empreendimentos.	Aquisição de terrenos 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)	Prestar atendimento ao beneficiário, comercializando produtos, atualizando cadastros e prestando informações conforme solicitado.	Sistemas de suporte Solicitação do beneficiário **PRODUTOS** Crédito Pessoal Crédito de Bens Duráveis Seguros Consórcios Crédito Imobiliário Plano Odontológico	**PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS** Marinha, Exército, Aeronáutica e Banco do Brasil **PRINCIPAIS CLIENTES** Beneficiários da FHE

1.6. AMBIENTE EXTERNO

a) **Contexto de atuação da UPC e espaço potencial de atuação comparativamente com o espaço ocupado pela UPC:**
A FHE dispõe de crédito imobiliário, crédito pessoal, consórcios, plano odontológico, alguns segmentos de seguros e empreendimentos habitacionais voltados aos seus Beneficiários.
Para atender seus Beneficiários, a Instituição possui abrangência nacional, contando com Pontos de Atendimento em todas as unidades da Federação.
Em função da especificidade desses Beneficiários, seu mercado de atuação é limitado, sendo impactado, dentre outros fatores, pela margem salarial consignável e pela representatividade reduzida quando comparada ao mercado nacional.

b) **Principais atores do mesmo contexto (concorrentes ou parceiros):**
As principais empresas que oferecem produtos similares são as instituições financeiras, construtoras e incorporadoras, administradoras de consórcio, seguradoras e corretoras.

c) **Relacionamento da UPC com os principais clientes de seus produtos e serviços:**
O relacionamento presencial é feito por intermédio de Pontos de Atendimento sediados em locais próximos às organizações militares da Marinha, do Exército e da Aeronáutica. Tal situação decorre da necessidade de a FHE estar perto de seus Beneficiários.
Complementarmente, o relacionamento e a recepção de demandas por meio telefônico e eletrônico (e-mail) são realizados por um Centro de Relacionamento e por uma Ouvidoria, ambos instalados na sede da Instituição, em Brasília/DF. Conta, ainda, com canais digitais (aplicativo e internet *banking*), incluindo a atuação em redes sociais.

d) **Ameaças e oportunidades quanto à atuação da UPC:**
Além da atuação, sempre presente, da concorrência dos agentes que atuam no mercado oferecendo produtos similares aos da Fundação, a partir de março de 2020, o ambiente externo, em particular nos campos econômico e psicossocial, foi fortemente impactado pelos reflexos da pandemia de COVID-19. De uma maneira geral, não houve retração na procura pelos nossos produtos nem prejuízos à saúde financeira da FHE.
Em celebração ao 40º aniversário da FHE, foram lançadas ações promocionais de crédito imobiliário e consórcio para facilitar, ainda mais, a realização dos sonhos dos nossos Beneficiários, gerando aumento no volume de negócios e na quantidade de novos clientes.

2. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A Fundação Habitacional do Exército prima pela manutenção de ambiente de controles internos ajustado à sua realidade, sobretudo para fazer frente ao nível de complexidade das atividades que executa e para constar como resposta aos eventos de riscos que possam interferir no desempenho institucional.

Nesse contexto, há participação dos diversos níveis funcionais na condução das atividades e no estabelecimento de procedimentos voltados a mitigar riscos, sendo relevante evidenciar o envolvimento da Governança da FHE na adoção de práticas suficientes para aprimorar a segurança operacional e garantir o alcance dos objetivos estratégicos.

A FHE conta com a estrutura disponibilizada pela Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX e, particularmente para o gerenciamento de riscos, com a atuação da Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade – CORCI, que tem entre os propósitos disseminar a cultura de gerenciamento de riscos na Instituição, inclusive para ampliar o comprometimento e a participação dos agentes internos envolvidos com as rotinas, e identificar oportunidades e ameaças.

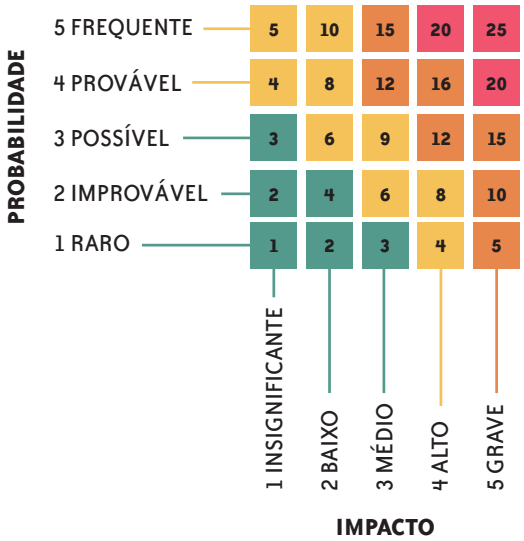
Os eventos de riscos da Instituição são qualificados nas categorias "Identificados" e "Ocorridos", o que viabiliza priorizar ações de tratamento para aqueles que apresentem maior ameaça para a obtenção dos resultados projetados.

Entre os que têm merecido maior convergência de esforços, no sentido de constar como amparo preventivo, estão a necessidade de estabelecer o monitoramento do prazo de vigência dos contratos, no sentido de evitar extrapolação de prazo e a certificação dos critérios para declarar as empresas vencedoras nos certames de licitação.

A FHE dispõe de parâmetros específicos para avaliação dos riscos, com critérios previamente definidos e aprovados em seus normativos, o que permite catalogar os eventos identificados em matriz apropriada que tem por referência "Probabilidade" e "Impacto", da forma representada na figura 3. Essa matriz indica os processos a serem priorizados para implementar procedimentos de controles internos.

As oportunidades surgidas pela identificação de situações de riscos consistem em permitir atuação antecipada, no sentido de estabelecer estrutura suficientemente segura para evitar que tais situações se transformem em eventos propriamente ocorridos e que possam representar limitadores para o atingimento dos objetivos e resultados esperados.

FIGURA 3 – Matriz de risco



Fonte: FHE

Importante indicar que as fontes de riscos estão vinculadas principalmente ao aspecto operacional que se relaciona à condução das rotinas, próprias do cotidiano dos processos de trabalho executados pelas áreas internas.

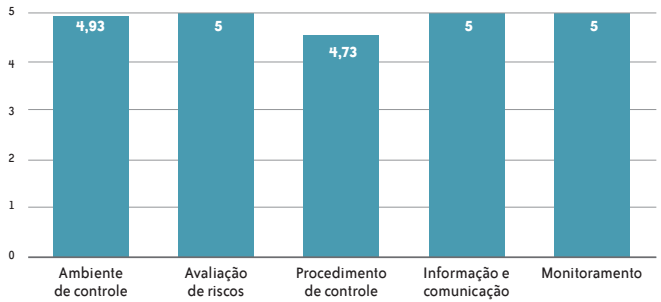
A resposta aos eventos de riscos operacionais se dá pelo estabelecimento de procedimentos de controle, tendo a FHE aprimorado a atuação de um Sistema de Controles Internos (SCI), que tem por atribuição monitorar planos de ação voltados a aperfeiçoar processos de trabalho.

Trata-se de procedimento inerente ao gerenciamento de riscos na FHE a adoção de normas internas, catalogadas em um Sistema de Gestão de Documentos - DocNix, que organiza e normatiza o funcionamento da instituição nos níveis estratégico, tático e operacional, estando disponível para consulta pelos que interagem com as atividades e os processos da Fundação.

A atuação dos organismos de controle ocorre de forma ordenada, pois envolve as análises executadas pelas áreas técnicas vinculadas à Governança, o que proporciona sustentação e segurança operacionais mais apropriadas, fazendo reduzir, por consequência, o nível de risco das operações e processos.

A análise pelo SCI seguiu o modelo de referência COSO, por meio do Questionário de Avaliação dos Controles Internos, estruturado em 38 questões distribuídas entre os cinco componentes dessa ferramenta, cujo resultado consta demonstrado no gráfico que segue.

Questionário COSO compilado



Fonte: FHE

3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3.1. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

A Governança Corporativa da FHE compreende o conjunto de leis, políticas, normas, diretrizes, regulamentos, processos e procedimentos que regulam a maneira pela qual 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.

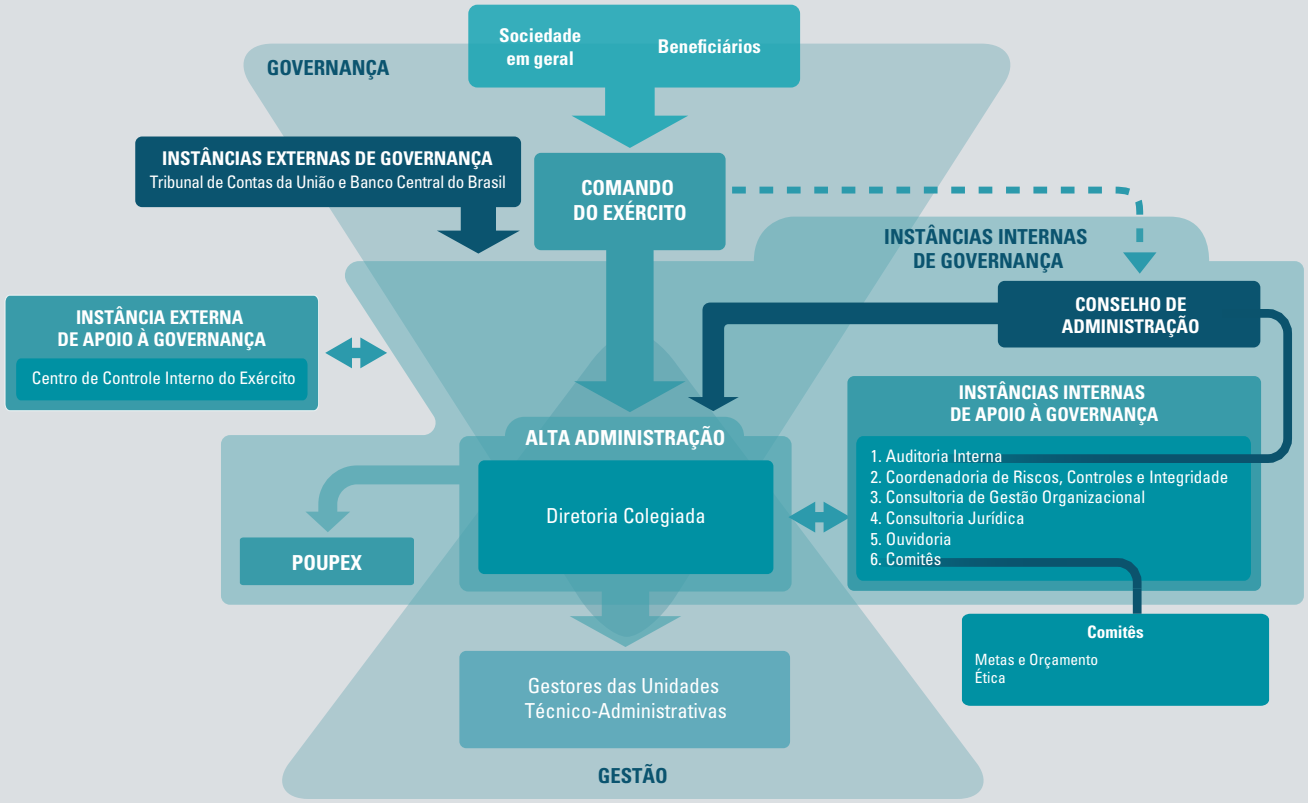
O Conselho de Administração da FHE (CA/FHE) e a Diretoria Colegiada da FHE (DICOL/FHE) constituem o sistema de governança da Fundação. Atuam, ainda, como instâncias internas de apoio à governança: a Auditoria Interna, a Consultoria Jurídica, a Ouvidoria, a Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade,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

Informações sobre dirigentes e colegiados

A composição do Conselho de Administração da FHE, as competências, as prescrições sobre nomeações e as exonerações estão descritas no Estatuto da FHE (Portarias do Comandante do Exército **nº 986, de 18 de setembro de 2020, nos capítulos V e VI, artigos 6º, 7º, 15 e 16,** e **nº 1045, de 14 de outubro de 2020, que altera o parágrafo único do Art. 24 da Portaria n° 986, de 18 de setembro de 2020)**.

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

Figura 4 – Fluxo de governança



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

Fonte: FHE

3.2. CADEIA DE VALOR

Figura 5 – Componentes da cadeia de valor

MECANISMOS (FUNÇÕES) DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

Conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar o trabalho dos gestores.

Referencial Básico TCU

MACROPROCESSOS DE NEGÓCIO

Referem-se à essência da organização, caracterizados por sua atuação e estão diretamente relacionados à entrega de produto/serviço para o cliente. Principais características: respondem à missão da Instituição, contato direto com os clientes, representam as atividades essenciais da instituição.

MACROPROCESSOS ORGANIZACIONAIS

- Medição
- Monitoramento
- Controle
- Ajudam a garantir a eficiência e eficácia da organização e seus processos e não entregam valor diretamente ao cliente

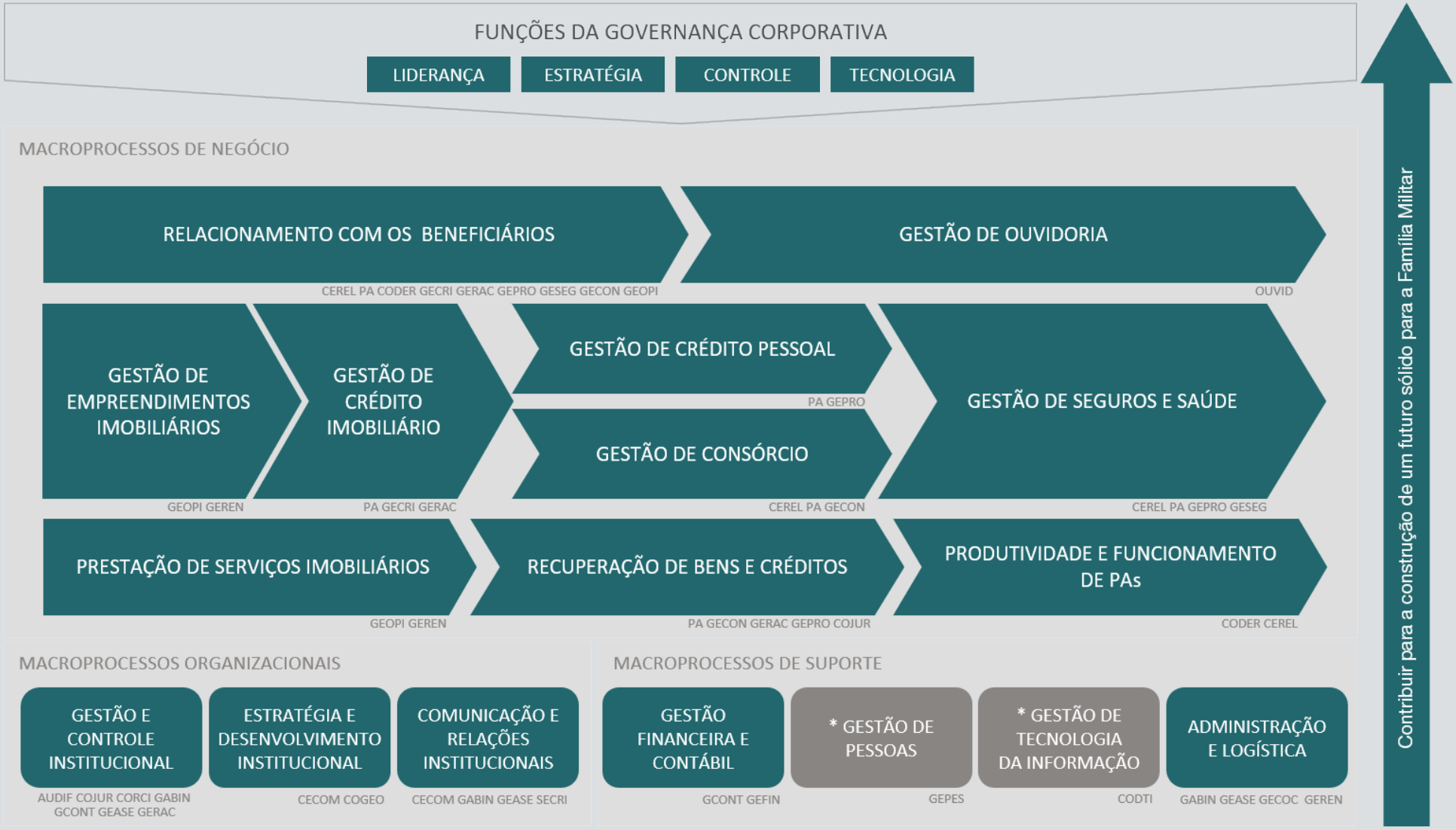
MACROPROCESSOS DE SUPORTE

- Visão especializada
- Grande impacto nos processos de negócio
- Não entregam valor diretamente ao cliente
- Sustentam a realização de todos os processos

PROPÓSITO

Adaptação CBOK
Fonte: FHE

Figura 6 – Cadeia de valor



*** ARTIGO Nº 45 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.

Fonte: FHE

3.3. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

Canais de Atendimento

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) disponibiliza, aos seus Beneficiários, o Centro de Relacionamento com o Cliente (CEREL), que oferece um serviço de atendimento ao cliente (SAC), por meio do telefone 0800 061 3040, facilitando o acesso às informações sobre os produtos. Funciona também como um canal de vendas, considerando que alguns produtos estão disponíveis para contratação por telefone. Até 31 de dezembro de 2021, o CEREL foi responsável pela comercialização de: 14,25% das apólices do Seguro Auto; 20,54% das cotas do Consórcio, 31,25% dos contratos do Plano Odontológico; e 34,57% das apólices do seguro de vida FAM Família.

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

Os demais canais de atendimento da central de relacionamento são:

- **Atendimento a pessoas com deficiência na audição e/ou fala:** 0800 646 4747;
- **E-mail:** atendimento@fhe.org.br;
- **Página institucional na internet:** por meio do *site* institucional, os Beneficiários têm acesso a diversos formulários de contato e serviços, dentre os quais destacam-se:
  - Formulário para atendimento para registro de dúvidas e/ou solicitações de informações diversas sobre os produtos;
  - Internet Banking: ferramenta para consultas diversas sobre os produtos, tais como, saldos, extratos, emissão de boletos e demonstrativo de Imposto de Renda; por esse canal de atendimento estão disponíveis, também, simulações e contratações de alguns produtos;
  - Formulário para envio de propostas para renegociação de dívidas;
  - Fale com o Presidente: canal direto com o Presidente da FHE para dúvidas e comunicações especiais; e
  - Formulário para registro de denúncias que apontem indícios de ilicitude em operações financeiras.
- **Redes sociais:** os clientes também podem se relacionar com a FHE por meio do Facebook, do Instagram, do Twitter e do YouTube, onde são divulgadas as últimas informações sobre produtos, promoções, ações institucionais, dicas de educação financeira e depoimentos de clientes;
- **Ouvidoria:** é o canal de comunicação disponibilizado aos nossos Beneficiários para tratar sugestões, elogios, denúncias e reclamações de demandas relacionadas aos produtos e serviços da Instituição e que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento. Procura também, atuar na mediação de conflitos, zelando pela transparência no tratamento dispensado às demandas recebidas. Nos últimos três anos, houve 3.075 registros na Ouvidoria, sendo 105 sugestões, 454 elogios, 207 denúncias e 2.309 reclamações.

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

Reclamações na Ouvidoria

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

Demanda Tratada (Retorno ao Cliente)

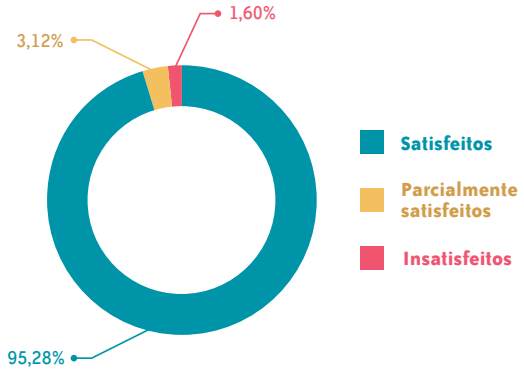
As demandas não resolvidas durante o atendimento são registradas e repassadas às áreas gestoras dos produtos para análise. Após apreciadas, retornam ao Centro de Relacionamento com o Cliente para que sejam mantidos os contatos com os Beneficiários em resposta à sua solicitação. O prazo de retorno ao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

3.3.1 Relação com as partes interessadas

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

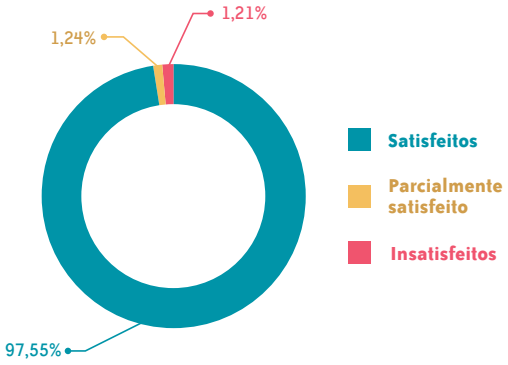
O Centro de Relacionamento com o Cliente da FHE verifica, constantemente, a qualidade do serviço prestado. Até 31 de dezembro 2021, a pesquisa de satisfação realizada pelo CEREL, por meio da URA – Unidade de Resposta Audível, registrou 159.920 (cento e cinquenta e nove mil, novecentos e vinte) respostas, sendo:

Quanto à clareza do atendimento



Fonte: FHE

Quanto à cordialidade nos atendimentos



Fonte: FHE

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

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

Reclamações do CEREL registradas 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 264.797 (duzentos e sessenta e quatro mil, setecentos e noventa e sete) ligações atendidas apresentadas na fila da URA para atendimento até 31 de dezembro 2021, foram registradas 30 (trinta) reclamações. Dessas, 25 (vinte e cinco) foram consideradas procedentes, o que representa 1 (uma) reclamação para cada 10.592 (dez mil quinhentos e noventa e dois) por ligações atendidas apresentadas para atendimento.

Quadro 1 – Indicador de reclamações do CEREL registradas 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
2019	175.359	18	18	1 reclamação para cada 9.742 ligações atendidas
2020	211.174	48	38	1 reclamação para cada 5.557 ligações atendidas
2021	264.797	30	25	1 reclamação para cada 10.592 ligações apresentadas

Fonte: FHE

Para 2021, ajustamos a mensuração alterando de ligações atendidas para ligações apresentadas na fila para atendimento. O ajuste se fez necessário para que fossem contempladas também as reclamações na Ouvidoria de clientes que têm dificuldades de contato com o nosso 0800 (demora para atendimento).

Demanda resolvida

Outro indicador de qualidade dos serviços prestados é o tratamento da demanda do beneficiário já no primeiro contato.

Até 31 de dezembro 2021, das 213.824 (duzentas e treze mil, oitocentos e vinte e quatro) ligações atendidas pelo Centro de Relacionamento, 93,08% 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
2019	175.359	11.426	93,48%
2020	211.174	13.069	93,81%
2021	213.824	14.794	93,08%

Fonte: FHE

Demanda Tratada (Retorno ao Cliente)

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

Até 31 de dezembro de 2021, dos 14.794 (quatorze mil setecentos e noventa e quatro) registros de atendimento (demandas de Beneficiários), 93,09% foram respondidos dentro do prazo do Decreto.

Quadro 3 – Indicador de demanda tratada

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO
Eficiência – RAs respondidos dentro do prazo	(RAs respondidos dentro do prazo)/(RAs abertos no período)*100

ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	RAs RESPONDIDOS DENTRO DO PRAZO	RELAÇÃO
2019	11.426	11.328	99,14%
2020	13.069	12.919	98,85%
2021	14.794	13.772	93,09%

Fonte: FHE

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Para dar transparência às suas ações em cumprimento à missão de promover e facilitar a conquista da casa própria e contribuir para a qualidade de vida dos Beneficiários, a FHE publica, anualmente, um relatório no qual são veiculados os principais resultados financeiros, as demonstrações contábeis, o desempenho dos produtos e as iniciativas de responsabilidade socioambiental sob a condução da Instituição. À Governança Corporativa é destinado capítulo específico, considerando a importância que a FHE confere às medidas referentes à gestão e ao controle. O anuário é enviado aos principais públicos de interesse, em especial aos comandantes de Organizações Militares das Forças Armadas e parceiros.

O relatório anual está disponível na página na internet, bem como as notícias sobre a atuação da organização, particularmente para o seu público-alvo, garantindo amplo conhecimento do universo corporativo. No *site*, ainda é possível conferir as prestações de contas anuais.

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

Em outubro de 2021, foram lançados oficialmente o aplicativo institucional e a nova versão do canal digital, ampliando a acessibilidade dos Beneficiários aos produtos e serviços. Por meio deles, é possível fazer o cadastramento; simulações; consultar saldos; emitir documentos; gerar a 2ª via de boletos; e contratar Crédito Imobiliário, pessoal e plano odontológico.

O Centro de Relacionamento com o Cliente está à disposição para prestar informações e possibilitar a contratação de seguros, consórcio e plano odontológico. Cuida também dos *e-mails* enviados à Instituição. À Ouvidoria cabe responder aos elogios, às sugestões, reclamações e denúncias registradas. No canal Fale com o Presidente, o interessado pode encaminhar uma mensagem ao dirigente máximo da FHE.

As pessoas com deficiência de audição e/ou fala contam com um telefone específico para atendê-las.

As normas de acessibilidade, a Lei n.º 10.098/2000, o Decreto n.º 5.296/2004 e a NBR 9050 são cumpridos pela FHE, tanto em sua Sede, em Brasília (DF), quanto em seus Pontos de Atendimento distribuídos pelo país e nos empreendimentos habitacionais em construção.

Comunicação institucional

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

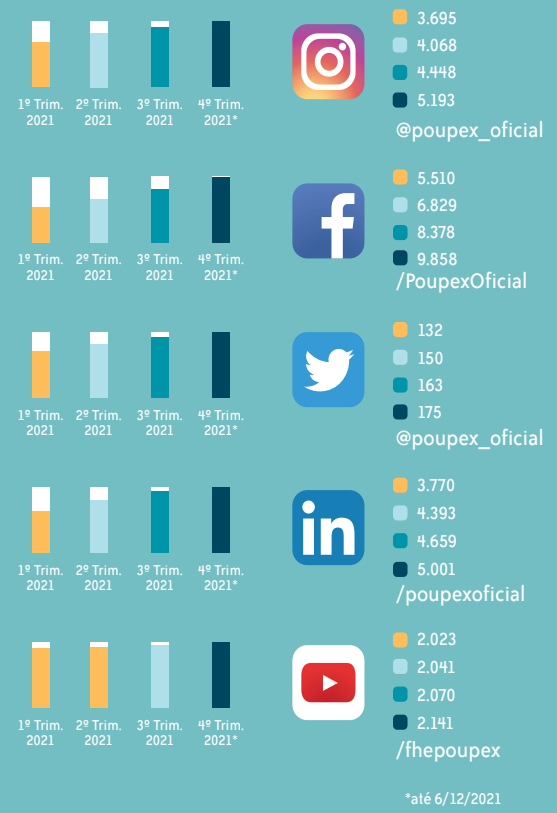
Figura 7 – Ações e produtos da comunicação institucional em 2021

O Brasil tem **160 milhões** de usuários de internet. Desse montante, **98,7%** se conectam por ***smartphone***.

Fonte: We Are Social

São **150 milhões** de usuários ativos nas redes sociais, **96,7%** acessam o **YouTube**, a rede mais utilizada no Brasil.

Fonte: We Are Social



De janeiro a dezembro de 2021:

542 notícias na Intranet

150 notícias no *site* institucional

38 envios de *e-mails marketing*

Fonte: FHE

3.4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

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

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

PROPÓSITO

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

NEGÓCIO

Casa própria.

MISSÃO

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

VALORES

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

VISÃO

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

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

VETOR	DESCRIÇÃO
CLIENTE	• Orientar todas as ações tendo o beneficiário como foco, proporcionando-lhe a melhor experiência possível, seja física ou digital; • Reestruturar o relacionamento com o beneficiário; • Aumentar a exposição da marca FHE POUPEX, incrementando a divulgação dos seus produtos.
CASA PRÓPRIA	• Assegurar a comercialização regular de unidades habitacionais acessíveis e de qualidade; • Incrementar a oferta de moradia para praças e oficiais subalternos.
PESSOAS	• Implementar a gestão estratégica de pessoas alinhada às necessidades operacionais.
MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA	• Reduzir a defasagem tecnológica, inovando e agregando novas tecnologias aos produtos e processos, buscando facilitar a jornada do cliente.
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO	• Reavaliar sistematicamente os processos, buscando modernizar a gestão organizacional e reduzir a burocracia.
COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE	• Manter os nossos produtos competitivos em face do mercado; • Garantir a sustentabilidade da FHE e da POUPEX.

Fonte: FHE

Figura 8 – Mapa estratégico da FHE – 2020-2023

MISSÃO

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

VISÃO

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

NEGÓCIO

Casa própria.

VALORES

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

Fonte: FHE

3.4.1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

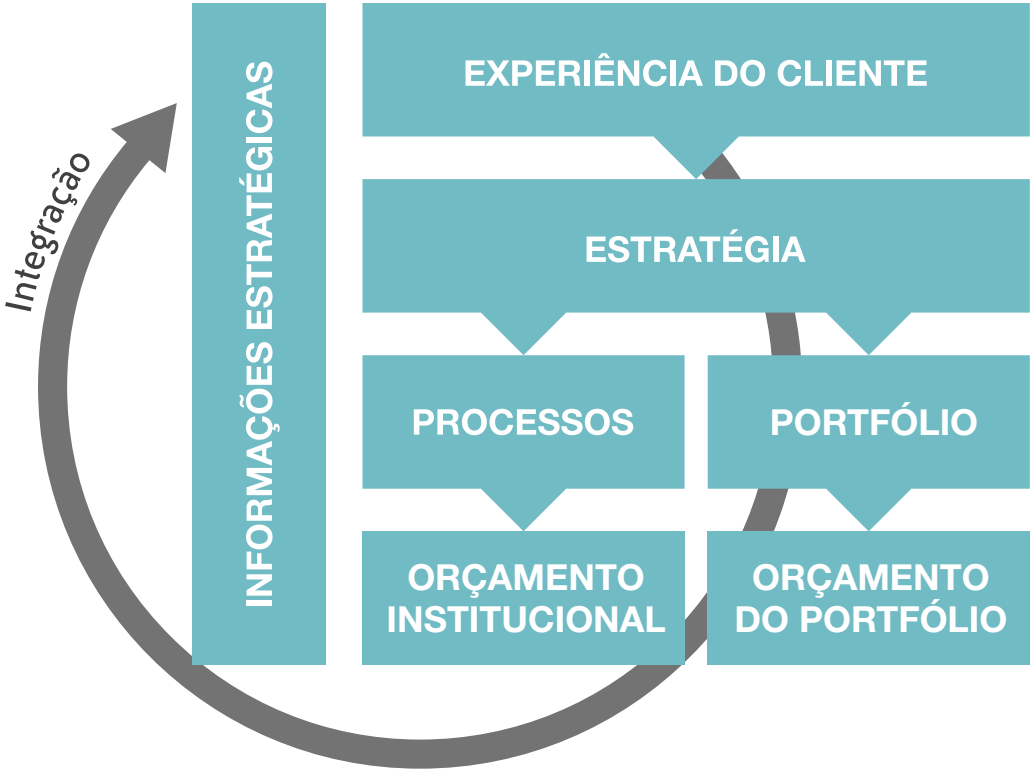
O Planejamento Estratégico gerou o Modelo de Gestão Estratégica, cujas concepção e implementação cabem à DICOL/FHE com a participação dos gestores. O ciclo quadrienal do planejamento pode ser revisado a qualquer tempo.

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

A partir das diretrizes relacionadas à Experiência do Cliente e das decisões da Diretoria, a estratégia é definida. O alcance dos Objetivos Estratégicos tem como suportes a melhoria contínua dos processos de trabalho e as entregas do Portfólio Estratégico, ambas sustentadas pelo desembolso de recursos financeiros. Durante a execução, avaliam-se, sistematicamente, os resultados alcançados pela Instituição. A partir dessa avaliação, a DICOL/FHE pode imprimir novo direcionamento e determinar ajustes nos planos traçados.

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

Figura 9 – Modelo de gestão estratégica da FHE



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

Fonte: FHE

3.4.2. PORTFÓLIO ESTRATÉGICO

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

1 EXPERIÊNCIA

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

2 CASA PRÓPRIA

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

3 INOVA

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

4 ESTRUTURA

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

5 TECNOLOGIA

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

6 VALORIZA

Atualizar e agregar as melhores práticas à gestão de pessoas.

Figura 10 – Portfólio de programas

O **Portfólio** atende à FHE e à sua gerida, a POUPEX: a denominação POUPEX, presente nos Programas, atende à diretriz de reforçar a "marca" junto do mercado e dos clientes.

Fonte: FHE

Cabe destacar que o Portfólio visa a contribuir para o atingimento dos objetivos estratégicos, gerando benefícios para a Instituição, para o cliente e para a sociedade. Esses resultados, portanto, referem-se ao nível estratégico, o que só se torna mensurável em um horizonte temporal mínimo de um ano, por constituírem-se da obtenção de diversas capacidades, que são alcançadas com entregas de diferentes programas e projetos.

3.4.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Objetivo estratégico: Proporcionar a melhor experiência para o cliente.

Resultados alcançados

Proporcionar a melhor experiência ao cliente no relacionamento com a FHE é um objetivo constante e prioritário. Por isso, várias medidas foram tomadas para facilitar o acesso à Instituição, a seus produtos e serviços em todos os canais de atendimento – presenciais e *on-line*.

Nesse sentido, a nova plataforma digital do crédito imobiliário possibilitou melhor acompanhamento dos processos e agilizou a contratação do financiamento. Essa medida contribuiu para o atingimento do recorde histórico na concessão, possibilitando que 3.088 famílias realizassem o sonho da casa própria com a FHE.

O aplicativo institucional e o canal digital estão em constante evolução para permitir o acesso remoto com comodidade e máxima segurança.

A página na internet está igualmente sendo aperfeiçoada, em especial no que tange à navegabilidade e à acessibilidade, de forma a facilitar o acesso às informações e aos simuladores para a contratação de produtos. O marketing de conteúdo é usado para prestar serviço em assuntos relacionados ao universo corporativo.

As redes sociais permaneceram sendo utilizadas para otimizar o relacionamento com o cliente, com publicações sobre as novidades da FHE e temas atuais.

O Informativo Conquista continua sendo editado e enviado a Beneficiários, informando os lançamentos dos empreendimentos residenciais, as promoções dos produtos e outras notícias sobre a Instituição.

Em 2021, após o arrefecimento da Covid-19, foram realizadas palestras em Organizações Militares seguindo todos os protocolos referentes à pandemia. Essa é uma importante ferramenta de divulgação institucional. Esses eventos aproximam o militar da FHE, sendo um instrumento de relações públicas.

As rádios Verde-Oliva FM, Marinha FM e FAB FM são canais de comunicação com o público-alvo e veiculam propagandas da FHE, contribuindo com a difusão da entidade, incentivando o acesso ao *site*, às redes sociais e às plataformas corporativas.

Objetivo estratégico: Prover moradia de qualidade e acessível para Beneficiários.

Resultados alcançados

Considerando ainda o conjunto de entregas do Portfólio Estratégico, em 2021, foram desenvolvidos os seguintes projetos residenciais: Portal do Planalto, em Samambaia/DF; Iguaçu 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; Portal da Guanabara, em Goiânia/GO; Residencial Realengo Verde, no Rio de Janeiro/RJ.

Conforme previsto no Plano do Programa Casa Própria, estão em construção o Residencial Grand Quartier, em Brasília/DF; o Residencial Araucárias, em Santa Maria/RS; o Residencial Bela Vista, Samambaia/DF; o Residencial Monte Verde, em Juiz de Fora/MG; e o Residencial Brisas do Parque, em Fortaleza/CE.

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

Quadro 4 – Empreendimentos em andamento

EMPREENDIMENTO	BAIRRO	CIDADE-UF	CONSTRUTORA	EXECUTADO
Grand Quartier	Noroeste	Brasília-DF	GONAR Engenharia	94,36%
Portal de Petrópolis	Petrópolis	Porto Alegre-RS	DE MARTINI	100%
Reserva Capital	Noroeste	Brasília-DF	BRASAL Incorporações	100%
Bosque da Freguesia	Freguesia	Rio de Janeiro-RJ	Enge Prat Engenharia	100%
Península (Torre I)	Águas Claras	Brasília-DF	DOM BOSCO	77,80%
Residencial Bela Vista	Quadra 292	Samambaia-DF	PORTO BELO	87,76%
Residencial Araucárias	Centro	Santa Maria-RS	ALCANCE Engenharia	88,35%
Residencial C J Burmann	Noroeste	Brasília-DF	PAULO OCTÁVIO	82,00%
Campo dos Ipês	Monte Castelo	Campo Grande-MS	BASIS Construções	33,01%
Torre do Sol	Tambauzinho	João Pessoa-PB	SIGLA Engenharia (processo de rescisão)	19,27%
Península (Torre J)	Águas Claras	Brasília-DF	DOM BOSCO	41,00%
Reserva Alvorada	Noroeste	Brasília-DF	BRASAL Incorporações	69,66%
Monte Verde	Estrela Sul	Juiz de Fora-MG	IRTHÁ Engenharia	22,13%
Brisas do Parque	Guararapes	Fortaleza	Vega Construtora e Incorporações	17,57%

Fonte: FHE

Em 2021, foi adquirido um terreno para futuro empreendimento na Região Administrativa do Setor Noroeste, em Brasília-DF, pelo valor de R$ 27.051.000,00.

Quanto à comercialização de imóveis dos Empreendimentos:

Resultados alcançados quanto à comercialização de imóveis dos Empreendimentos (posição em 31/12/2021):

Empreendimento: Reserva Capital.

Endereço: SQNW 305 – Bloco A – Noroeste – Brasília/DF.

Quadro 5 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento: Reserva Capital.

UH	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
104	R$ 777.316,53	23/11/2021
106	R$ 797.610,05	25/11/2021
112	R$ 754.785,14	29/11/2021
114	R$ 850.101,92	15/09/2021
203	R$ 858.312,20	08/12/2021
205	R$ 800.820,95	12/11/2021
207	R$ 765.383,35	29/11/2021
209	R$ 820.462,45	29/11/2021
211	R$ 829.674,26	29/11/2021
213	R$ 1.004.410,34	23/12/2021
302	R$ 1.020.348,07	26/11/2021
304	R$ 911.866,73	23/11/2021
306	R$ 823.276,83	29/11/2021
308	R$ 947.098,49	29/11/2021
311	R$ 826.001,40	09/11/2021
404	R$ 864.979,71	29/11/2021
409	R$ 869.712,25	29/11/2021
412	R$ 830.170,12	29/11/2021
413	R$ 914.665,19	29/11/2021
506	R$ 809.917,36	29/11/2021
20 UH - TOTAL RECEBIDO	**R$ 17.076.913,34**	

Fonte: FHE

Empreendimento: Flamboyant Residence Prime.

Endereço: Rua 14, Quadra C22, Lotes 5/7, Jardim Goiás - Goiânia/GO.

Quadro 6 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Flamboyant Residence Prime.

UH	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
203	R$ 382.244,31	10/12/2021
204	R$ 386.762,82	20/12/2021
402	R$ 387.987,88	26/11/2021
602	R$ 392.115,41	28/12/2021
603	R$ 404.527,94	16/11/2021
702	R$ 398.672,15	28/12/2021
704	R$ 389.249,89	22/11/2021
804	R$ 401.125,16	22/11/2021
902	R$ 400.349,56	22/11/2021
903	R$ 409.698,75	12/11/2021
1002	R$ 394.611,65	22/11/2021
1004	R$ 409.145,04	28/12/2021
1204	R$ 416.362,33	03/12/2021
1302	R$ 416.511,01	16/11/2021
1304	R$ 401.684,55	24/11/2021
1501	R$ 468.724,26	27/12/2021
1503	R$ 407.624,19	25/11/2021
1504	R$ 414.829,08	23/11/2021
1703	R$ 426.900,92	28/12/2021
1704	R$ 420.353,20	02/12/2021
1903	R$ 425.310,71	25/11/2021
1904	R$ 423.802,09	28/12/2021
2004	R$ 426.595,38	23/12/2021
2103	R$ 431.834,05	16/11/2021
2104	R$ 429.514,54	28/12/2021
2203	R$ 431.021,05	28/12/2021
2302	R$ 427.199,43	28/12/2021

UH	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
2404	R$ 431.209,52	25/11/2021
2502	R$ 461.510,56	28/12/2021
2503	R$ 445.314,68	13/12/2021
2701	R$ 441.521,99	18/11/2021
2703	R$ 441.236,44	28/12/2021
2704	R$ 441.846,90	28/12/2021
2803	R$ 433.545,51	18/11/2021
2902	R$ 445.886,21	29/12/2021
3003	R$ 460.083,08	28/12/2021
3101	R$ 455.422,69	23/12/2021
3204	R$ 457.027,31	28/12/2021
3301	R$ 897.377,14	25/11/2021
39UH - TOTAL RECEBIDO	**R$ 16.936.739,38**	

Fonte: FHE

Empreendimento: Ilha do Coral.

Endereço: Avenida das Araucárias Bloco H – Península Lazer & Urbanismo – Águas Claras/DF.

Quadro 7 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Ilha do Coral.

UH	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
2301	R$ 574.609,31	10/12/2021
01 UH - TOTAL	**R$ 574.609,31**	

Fonte: FHE

Lojas Comerciais

Endereço: Avenida das Araucárias – Península Lazer & Urbanismo – Águas Claras/DF.

Quadro 8 – Comercialização de imóveis em empreendimentos - unidades entregues e processos finalizados - Empreendimento Ilha do Coral (Lojas comerciais).

LOJA	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
17	R$ 620.000,00	28/09/2021
20	R$ 570.000,00	22/09/2021
TOTAL	**R$ 1.190.000,00**	

Fonte: FHE

Quanto à comercialização de imóveis retomados:

Quadro 9 – Comercialização de imóveis retomados

LOJA	VALOR DE VENDA	DATA FILIAÇÃO
Rua Projetada IV, n° 660, Lote 19, Quadra 18, Loteamento Vila Toscana - Dourados/MS	R$ 130.000,00	05/07/2021
Rua Dom Aquino 2069 - Edifício Marechal Mascarenhas de Morais ap. 1201 - Campo Grande/MS	R$ 311.000,00	17/09/2021
Rua da Extrema, s/n°, na Quadra 27, lote n° 11, São José, Correntina/BA	R$ 95.000,00	31/03/2021
Rua Professor Carlos Gomes Peixoto de Melo n° 2-37, Lt 15 - Vila Pacífico - Bauru/SP	R$ 229.000,00	21/12/2021
VALOR TOTAL RECEBIDO	**R$ 765.000,00**	

Fonte: FHE

Objetivo estratégico: Modernizar a gestão organizacional.

Resultados alcançados

No âmbito do Portfólio Estratégico da FHE POUPEX, o Programa Estrutura implementou, após validação da DICOL/FHE, alterações na estrutura de negócios e de governança da FHE.

Foi realizado um workshop de revisão do Planejamento Estratégico 2020-2023, no qual se buscou atualizar a matriz SWOT da FHE, que engloba a análise dos ambientes interno e externo. O evento propiciou a avaliação das forças, fraquezas, ameaças e oportunidades da Instituição, considerando os cenários político, econômico, social e tecnológico, bem como os processos organizacionais, de negócio e de suporte da FHE.

Ainda como contribuição à modernização da gestão, foi implantada metodologia necessária para a apuração dos custos dos processos da Fundação, que permitirá a análise de negócios e de UTA, projeção de cenários e apoio ao processo decisório da DICOL/FHE. O método é apoiado por ferramenta tecnológica baseada na customização do sistema de orçamento, cujo desenvolvimento se faz por intermédio de projeto integrante do Programa Estrutura.

Como busca de aprimoramento técnico contínuo, as UTAs realizaram capacitações sobre a nova lei de licitações, com o foco na elaboração de termos de referência e projetos básicos. Foram tratados tópicos diversos sobre a contratação de projetos em *Building Information Modelling* (BIM) e sobre a eficácia da Auditoria Interna, da Ouvidoria, dos órgãos de inteligência empresarial e, principalmente, dos profissionais envolvidos na contratação e na aplicação de recursos, a fim de permitir a salvaguarda do patrimônio e a mitigação de riscos.

Objetivo estratégico: Oferecer produtos competitivos.

Resultados alcançados

O crédito imobiliário manteve-se competitivo e alinhado com as boas práticas de mercado, aumentando o leque de opções dos mutuários: juros prefixados a partir de maio, além das modalidades de correção pela TR e pelo IPCA.

Até dezembro de 2021, a FHE atingiu um montante de recursos contratados em Financiamentos Imobiliários de R$ 1.013.222 mil, beneficiando 3.221 famílias nos programas habitacionais exclusivos para o público militar, conforme se segue:

a) PROCAP – Faixa Especial: foram beneficiadas 2.190 famílias, totalizando R$ 523.145 mil em recursos contratados. O programa, anteriormente voltado para Praças, foi ampliado até o posto de Capitão, o que permite atender 68% do público militar.
b) PROCAP – Faixa I e Faixa II: foram beneficiadas 1.031 famílias, totalizando R$ 490.077 mil em recursos contratados.

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 10 – Indicador de Retorno dos Créditos da Carteira Imobiliária

MODALIDADE	% INADIMPLÊNCIA			DIFERENÇA	
	2019	2020	2021	2019 para 2020*	2020 para 2021*
Crédito Imobiliário	0,70%	0,22%	0,30%	- 0,48%	0,08%
Financiamento Imobiliário	0,63%	0,22%	0,30%	- 0,41%	0,08%
Material de Construção*	12,50%	0,00%	0,00%	- 12,50%	0,00%

Obs.: Confrontando o critério de inadimplência com atraso superior a 90 dias
* Pontos percentuais

Fonte: FHE

Quadro 11 – Índice de Inadimplência da carteira de Crédito Pessoal

MODALIDADE	% INADIMPLÊNCIA			DIFERENÇA	
	2019	2020	2021	2019 para 2020*	2020 para 2021*
Crédito Imobiliário	1,11%	2,88%	1,79%	1,77%	- 1,09%
Financiamento Imobiliário	0,51%	1,60%	0,89%	1,09%	- 0,71%

Obs.: Confrontando o critério de inadimplência com atraso superior a 90 dias. Periodicidade: Anual
* Pontos percentuais

Fonte: FHE

inovações de ordem geral

- Divisões dedicadas exclusivamente para o tratamento de operações registradas até o risco H e em Prejuízo, com encarteiramento de clientes e estabelecimento de metas quantitativas e qualitativas;
- Implementação da Central Unificada de Cobrança (Base Única de Operações), possibilitando que no atendimento aos clientes possam se verificar, num único ambiente, todas as operações existentes junto da Instituição, bem como demais produtos e serviços existentes;
- Aprimoramento no sistema da CPS/MONTREAL (encarteiramento dos clientes; envio de boletos, onde se faz necessário que por ocasião da abertura do documento sejam informados os 5 primeiros números do CPF; armazenamento no legado do boleto enviado ao destinatário; registro, dentro do próprio legado, das informações da origem dos recursos);
- Aprovação da "Régua de Cobrança", estabelecendo ações a serem adotadas;
- Melhorias dos Canais de Atendimento, a exemplo da implementação de 0800 para clientes inadimplentes, cujo atendimento é realizado diretamente pela área responsável pelo assunto e da adoção do WhatsApp corporativo no atendimento receptivo.
- Adoção de SMS e plataforma exclusiva para envio de correspondências eletrônicas aos clientes responsáveis por operações inadimplentes.

A FHE manteve a política de oferecer crédito pessoal com taxas de juros baixas, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. No último trimestre, as taxas foram ainda mais reduzidas, e a carência para renovação passou de 1 para 3 meses. Com uma melhor divulgação em 2021 do Canal Digital, obtivemos um percentual de **31,23%** do total deferido e um acréscimo na concessão em **64,04%** em relação a 2020, responsável por **29.710** contratos deferidos em 2021 por meio desse canal. No último trimestre do ano, a FHE passou a oferecer crédito pessoal com juros a partir de 0,93 % ao mês, a depender do perfil do proponente e do prazo de pagamento.

As carteiras de Crédito Simples, Fardamento e Bens duráveis encerraram o ano de 2021 com **129.291** contratos vigentes, apresentando saldo de **R$ 2.861.650 mil**, acréscimo de **6,99%** no volume de recursos em relação ao mesmo período de 2020 (Qtd. de 132.590 e saldo R$ 2.674,543 mil).

O produto Crédito Simples apresentou redução de **2,41%** no número de contratos vigentes e incremento de **7,02%** no volume de recursos em relação ao ano de 2020. O produto Crédito Bens Duráveis apresentou uma redução de **15,90%** no número de contratos vigentes e redução de **10,14%** no volume de recursos em relação ao mesmo período.

O Consórcio Nacional POUPEX registrou crescimento nas vendas de cotas em todos os segmentos (imóveis, carro, moto e serviços) em comparação a dezembro de 2020 (29.902 cotas), totalizando 30.968 cotas de consórcio. A modalidade de imóveis se destacou, atingindo 18.415 cotas ativas. Até dezembro foram encerrados contabilmente 4 (quatro) grupos, totalizando a saída de 1.330 cotas da carteira. Foram conquistados 1.420 novos CPFs na base do produto.

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 2021, esse seguro contava com 22.656 segurados, representando aumento de 3,68% em relação ao ano de 2020 (21.851 segurados).

No ano de 2021, tivemos 10 sorteados no FAM Família, sendo 1 pensionista – João Pessoa (PB), 9 militares do Exército, sendo 2 em Cuiabá (MT), 1 no Rio de Janeiro (RJ), 1 em Belo Horizonte (MG), 1 em Juiz de Fora (MG), 1 em Corumbá (MS), 2 em Brasília (DF) e 1 em Santiago (RS). Durante o ano de 2021, foram pagas 60 indenizações, no total de R$ 3.909 mil.

No ano de 2021, tiveram 4.657 novas adesões, o que equivale a 65% da meta estabelecida para o ano, que era de 7.200 novas adesões.

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 2021, esse seguro contava com 221.589 segurados, representando uma redução de 0,10% em relação ao ano de 2020 (221.810). Em 2021, 1.902 pessoas acionaram a assistência funeral.

Ainda em 2021, com o intuito de beneficiar as viúvas dos segurados principais, a FHE negociou com a Seguradora a possibilidade de as viúvas, logo após o falecimento do segurado principal, independentemente de idade e declaração de saúde, aderirem como segurada principal ao Decessos, como se fosse uma continuidade do seguro de seu cônjuge.

O seguro de automóvel em dezembro de 2021 contou com 15.641 apólices, contra as 15.159 em dezembro de 2020, resultando num crescimento de 3,0%. Para o ano de 2021, foram estabelecidas as metas de 3.500 seguros novos, sendo alcançado o percentual de realização de 85% (2.976 apólices novas) e 13.582 apólices foram renovadas, atingindo o percentual de 108% da meta estabelecida para 2021 de 12.590 apólices.

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, em dezembro de 2021, contemplou 2.049 apólices contra 1.835 em 2020, resultando um crescimento de 11,66%.

O Plano Odontológico é um produto destinado a prestar assistência odontológica aos militares ativos, inativos e pensionistas das Forças Armadas, assim como aos seus familiares. 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, madrasta e enteados do titular. O produto disponibiliza quatro planos com coberturas diferenciadas além das exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A rede de atendimento conta com 27.000 profissionais credenciados e está presente em todo o território nacional. No final de dezembro de 2021, o produto contemplava 27.902 clientes (titulares e dependentes), apresentando um crescimento de 3,24% em relação ao ano anterior (27.026).

Objetivo estratégico: Otimizar a gestão de recursos.

Resultados alcançados

A Fundação, como parte de seu planejamento financeiro e estratégico, elabora e utiliza o fluxo de caixa como instrumento de monitoramento de entradas e saídas de recursos futuros, auxiliando, assim, na tomada de decisões e definindo opções para atender aos objetivos traçados pela Instituição.

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.

Com capacidade de gerar 725 (setecentos e vinte e cinco) quilowatt-pico (KWP) da Usina Fotovoltaica instalada no Edifício-Sede, a produção acumulada de janeiro a dezembro de 2021 foi suficiente para a compensação de cerca de 70% do consumo de energia elétrica das instalações do Edifício-Sede, proporcionando excedente de cerca de 20%, que foram injetados na rede da concessionária, em horários de pico.

O gasto com os serviços postais da FHE junto da ECT em 2021 teve uma redução de mais de 50% em comparação a 2020, em virtude da transformação digital, a qual a empresa vem adotando em seus processos.

Objetivo estratégico: Ampliar o número de clientes.

Resultados alcançados

Em 2021, a Assessoria de Convênios manteve o foco na efetividade, renovando os convênios vincendos, abrangendo, aproximadamente, 8.975 (oito mil, novecentos e setenta e cinco) Beneficiários.

Realizaram-se 6 (seis) renovações de convênios, com o Superior Tribunal Militar (STM), Justiça Federal Tribunal Regional Federal da 1ª Região (SJAM), Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Justiça do Trabalho (TRT) da 16ª Região MA e Justiça do Trabalho (TRT) da 10ª Região DF/TO.

Foram concedidos aos Beneficiários de convênios com a FHE:

- 618 (seiscentos e dezoito) créditos pessoais; e
- 59 (cinquenta e nove) cotas do Consórcio Nacional POUPEX.

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 em razão das diferenças de natureza das ações reais, contábeis e jurídicas. Gestão imobiliária está ligada ao uso do bem, enquanto a 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 em andamento e a concluída no exercício 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, jurisdicionados ao Comando do Exército, por edificações, a serem construídas pela FHE e entregues ao Exército, como contrapartidas.

Quadro 12 – Permuta A - em andamento no Exercício

UNIDADE PERMUTANTE		
Nome		União Federal (2)
INFORMAÇÕES SOBRE AS PERMUTAS (1)		
Instrumento Jurídico (10)		Contrato de Permuta Livro nº 2-Termos decorrentes SPU/RJ fls.64/69
Identificação da Operação		Área D – Realengo/RJ
Data da Avença (4)		20/12/2019
Registro da transferência de domínio do imóvel da União para a FHE em cartório de registro de imóveis (5A)		(5B) R.3 da Matrícula 39.813 do 12º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro-RJ
Valores Históricos Pactuados [R$]	Valor da Avença (6)	10.450.000,00
	Valor em Contrapartidas (7)	10.450.000,00
	Valor em Torna (8)	0,00
Valores Pactuados e apurados no exercício [R$]	Contrapartidas entregues (9)	0,00
Observações		Obra de contrapartida: construção de dois pavilhões do 11º Batalhão de Polícia do Exército (11º BPE) na área do 31º Grupo de Artilharia de Campanha (Es) (31º GAC – Es), na Vila Militar, Rio de Janeiro/RJ. O Projeto Executivo já foi aprovado pela Diretoria de Obras Militares (DOM) do Departamento de Engenharia e Construção (DEC) do Exército e o processo de contratação para execução da obra deverá ser iniciado no 1º semestre de 2022. Contrato de Permuta concluído com o registrado no R.3 da Matrícula 39.813 do 12º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro/RJ.

Fonte: FHE

Quadro 13 – Permuta B - em andamento no Exercício

UNIDADE PERMUTANTE		
Nome		União Federal (2)
INFORMAÇÕES SOBRE AS PERMUTAS (1)		
Instrumento Jurídico (10)		Termo de Ajuste nº 0412400
Identificação da Operação		Valinhos/SP
Data da Avença (4)		01/11/2004
Registro da transferência de domínio do imóvel da União para a FHE em cartório de registro de imóveis (5A)		(5B) Encontra-se em fase final, para assinatura, a Escritura Pública de Rerratificação de Contrato de Permuta com a SPU/SP, que permitirá o registro nos cartórios competentes (Valinhos e Campinas/SP).).
Valores Históricos Pactuados [R$]	Valor da Avença (6)	12.400.000,00
	Valor em Contrapartidas(7)	12.400.000,00
	Valor em Torna (8)	0,00
Valores Pactuados e apurados no exercício [R$]	Contrapartidas entregues (9)	0,00
Observações		O encerramento da operação depende da conclusão dos processos de registro nos cartórios de imóveis de Valinhos e Campinas/SP.

Fonte: FHE

1. Por se tratarem 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;

2. A localização das obras de contrapartida e os CNPJ das unidades militares beneficiadas são encargos do Comando do Exército;

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;

4. Data de subscrição dos Instrumentos;

5A. O registro em cartório de registro de imóveis das transferências de domínio (propriedade) caracterizam, normalmente, o final da avença;

5B. Casos em que, decorrente da especificidade da negociação, o registro ocorreu antes do final da avença;

6. Valores dos terrenos pactuados à época da lavratura dos Termos de Ajuste;

7. Valores das edificações a construir pactuados à época da lavratura dos Termos de Ajuste;

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;

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; e

10. Contratos de Permuta tem o mesmo valor de escritura pública de acordo com o art. 74 do Decreto-Lei nº 9.760, de 5 de setembro de 1946.

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 do Comando do Exército. Tais operações conjugam alienações com edificações a construir e mesmo com a aquisição de terrenos novos, propiciando continuada 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 986, de 18 de setembro de 2020, do Comandante do Exército, que aprova o Estatuto da Fundação Habitacional do Exército - DOU nº 183, de 23/09/2020, Seção 1, página 23):

Art. 3º Compete à FHE, sem prejuízo do estipulado no art. 6º da Lei nº 6.855/1980 e para a consecução dos seus objetivos:

I. facilitar o acesso à casa própria aos seus Beneficiários, prioritariamente aos militares do Exército;
II. realizar empreendimentos habitacionais onde a demanda dos Beneficiários indicar ou cujo interesse venha a ser manifestado pelo Comandante do Exército;
III. ofertar produtos e serviços que contribuam para a qualidade de vida da Família Militar, atuando prioritariamente na área habitacional, atendendo, preferencialmente, aos militares do Exército.

3.5. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A FHE patrocinou, em 2021, 708 iniciativas, totalizando R$ 13,5 milhões.

No que se refere aos Seguros Gratuitos, 105.885 segurados foram contemplados pelas coberturas oferecidas pelas apólices e, no ano de 2021, foram pagas 63 indenizações no total de R$ 212,6 mil. Esses seguros de vida e/ou acidentes pessoais são concedidos, gratuitamente, a cabos e soldados, a alunos dos Centros e dos Núcleos Preparatórios de Oficiais da Reserva, a estudantes de Colégios Militares e da Fundação Osório, e a menores assistidos por programas sociais das Forças Armadas e aos alunos das Escolas de Formação das Forças Armadas.

A quantidade de indenizações realizadas até dezembro de 2021 foi de 3.401 apólices do FAM, as quais incluíram óbitos de titulares, cônjuges e filhos, totalizando o montante de R$ 604.885 mil.

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

3.6. RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

3.6.1. 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. 13 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 (FHE), em 31/12/2021, era 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. 45 de seu Estatuto.

Quadro 14 – Força de Trabalho da UPC

TIPOLOGIAS DOS CARGOS	LOTAÇÃO		INGRESSOS NO EXERCÍCIO	EGRESSOS NO EXERCÍCIO
	AUTORIZADA	EFETIVA		
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	"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)
2. Servidores com Contratos Temporários	"não há"	"não há"	"0" (zero)	"0" (zero)
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército	8	8	"0" (sete)	"0" (sete)
4. Total de Servidores (1+2+3)	8	8	"0" (sete)	"0" (sete)

Fonte: FHE

Quadro 15 – Distribuição da Lotação Efetiva

TIPOLOGIAS DOS CARGOS	LOTAÇÃO EFETIVA	
	ÁREA-MEIO	ÁREA-FIM
1. Servidores de Carreira (1.1)	"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"
2. Servidores com Contratos Temporários	"não há"	"não há"
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército	5	3
4. Total de Servidores (1+2+3)	5	3

Fonte: FHE

Quadro 16 – 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		
1.Cargos em Comissão	-	-	-	-
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"
2.Funções Gratificadas	-	-	-	-
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"
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército	8	8	"não há"	"não há"
4. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2+3)	8	8	"não há"	"não há"

Fonte: FHE

Quadro 17 – 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
1. Provimento de cargo efetivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1. Membros de poder e Agentes Políticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2. Servidores de Carreira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3. Servidores com Contratos Temporários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Provimento de cargo em comissão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1. Cargos de Natureza Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3. Funções gratificadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública - nomeados pelo Comandante do Exército	-	-	-	-	-	01	-	01	06	-
4. Totais (1+2+3)	-	-	-	-	-	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: FHE

DEMONSTRATIVO DAS DESPESAS COM PESSOAL

Quadro 18 – 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			
Membros de poder e Agentes Políticos											
Exercícios	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade											
Exercícios	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade											
Exercícios	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)											
Exercícios	2021	1.311.535,32	183.004,92	124.545,02	24.786,64						1.643.871,90
	2020	1.339.070,80	151.995,75	94.820,85	15.419,88	301.591,04	-	-	-	-	1.902.898,32
	2019	1.255.058,16	175.124,40	119.181,88	40.375,88	-	-	-	-	-	1.589.740,32
Servidores cedidos com ônus											
Exercícios	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores com contrato temporário											
Exercícios	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019		-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: FHE

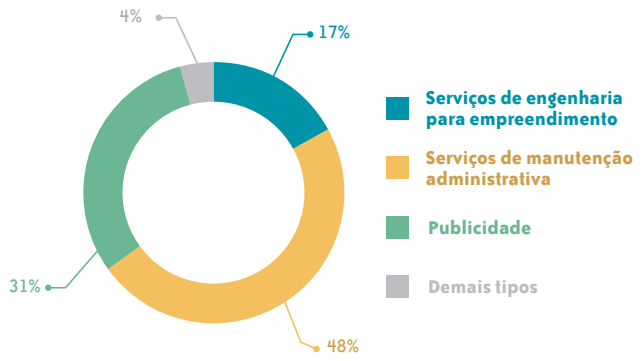
3.6.2. GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Conformidade legal

As contratações da FHE seguem os ditames da Lei nº 8.666/93, conforme art. 47 do seu Estatuto publicado no Diário Oficial da União (DOU) n.º 183, de 23/9/2020, com a alteração promovida pela Portaria do Comandante do Exército n° 986, de 18/9/2020.

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

a. Gastos das contratações por finalidade



Fonte: FHE

Quadro 19 – Serviços contratados para o funcionamento administrativo

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R$
001047	ALIANCA INOVA INSTALACOES ELETRICAS LTDA	20036963000152	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	1.156,22
001046	CAPITAL CONSTRUTORA EIRELI ME	37739727000103	SERVICO DE PINTURA - ER	33.000,00
001055	MPE ENGENHARIA E SERVICOS S/A	04743858000105	SERVICO DE PINTURA - ER	32.994,31
001052	EFICITECH ENGENHARIA LTDA - ME	10706221000133	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	6.699,48
001064	CONSTRUTORA PIAUIENSE EIRELI ME	17874796000104	REFORMA PTF 8º RC MEC	43.540,00
001056	CONSTRUTORA ZAVAREZZI LTDA EPP	18216654000112	SERVICO DE PINTURA - ER	26.907,81
001061	RECONSTRUTEL REFORMAS E CONSTRUCOES LTDA	04769273000156	REPARO HIDRAULICO ER PST	6.310,70
001067	FEGO ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA	21343804000163	SERVICO DE PINTURA - ER	29.998,05
001150	GIORDANI - CONSTRUCAO E COMERCIO EIRELI	21876352000185	RECUPERACAO DE TELHADO ER/PST	6.668,54
001152	CAPRI CONSTRUTORA EIRELI - ME	09153807000139	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	1.760,00
001066	CAPITAL CONSTRUTORA EIRELI ME	37739727000103	SERVICO DE PINTURA - ER	32.571,32
001108	OVER ELEVADORES EIRELI - OVER ELEVADORES	10629386000159	MANUTENCAO ELEVADORES - SEDE	13.920,00
001085	CONSTRUTORA LUMIAR LTDA	30147508000188	RECUPERACAO DE TELHADO ER/PST	7.500,50
001158	DGA ENGENHARIA E INSTALACOES ELETRICAS L	76678929000136	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	14.770,51
001123	ANDRE LUIS DE MORAIS ME	33810545000112	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	22.277,50
001083	MARIA IVANETE MOREIRA BRAS 35173785268	14980763000150	MANUTENCAO DE NOBREAK ER	550,00
001083	MARIA IVANETE MOREIRA BRAS 35173785268	14980763000150	INSTALACAO NOBREAK ER	100,00
001099	W & E SERVICOS TECNICOS EIRELI - EPP	05283260000135	LIMPEZA DE FOSSA	3.425,00
001112	LUIS MIGUEL DELFINO CONSOLINE DOS SANTOS	17323941000169	RECUPERACAO DE TELHADO ER/PST	29.942,23
001274	AP PISCINAS EIRELI ME	08475822000130	LIMPEZA PISCINA SEDE	46.999,92
001118	CONSTRUTORA RUBENS EIRELI	24147263000196	RECUPERACAO DE TELHADO PSTMB	29.955,09
001187	GHS INDUSTRIA E SERVICOS LTDA	01797423000147	ANÁLISE DE ÁGUA SEDE	2.482,20
001164	CONSTRUTORA LUMIAR LTDA	30147508000188	SERVICO DE PINTURA - ER	17.966,50

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R$
001281	ENGEMAX ENGENHARIA E MANUTENCAO LTDA ME	28224321000199	MANUTENCAO DE GERADORES CUMINS	12.499,92
001312	A J SILVA GUSMAO EIRELI	36902042000165	SERVICO DE PINTURA - ER	18.500,00
001233	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DF	00082024000137	CONSUMO DE ÁGUA ER	210.000,00
001412	APECE SERVICOS GERAIS LTDA	00087163000153	LIMPEZA E CONSERVACAO - SEDE	2.292.200,16
001413	APECE SERVICOS GERAIS LTDA	00087163000153	LIMPEZA E CONSERVACAO - SEDE	17.866,04
001217	BALDASSO SOLUCOES ELETRICAS LTDA ME	23704601000180	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	2.743,14
001250	EFICITECH ENGENHARIA LTDA - ME	10706221000133	REPARO EM PONTO DE ATENDIMENTO	6.793,41
001221	RDJ - ASSESSORIA E GESTAO EMPRESARIAL LT	06350074000134	LIMPEZA PISCINA SEDE	12.169,83
001291	PREVETEC PARA RAIOS COMERCIO E SERVICOS	24024277000112	LAUDO SPDA P/EMPREENDIMENTO	3.200,00
001427	CEMARP SERVICOS ELETRICOS E CONSTRUCOES	19425352000117	SUBSTITUICAO DE TELHAS, PINTURA, SPDA DO PSTBV	75.000,00

Fonte: FHE

As contratações mais relevantes, durante o ano de 2021, foram para manutenção da Sede e de Pontos de Atendimento, que representaram 48% (quarenta e oito por cento) do valor total realizado e o de publicidade e propaganda, que representa 31% (trinta e um por cento).

São apresentadas as contratações com valor superior a R$ 100.000,00 (cem mil reais).

Quadro 20 – Contratações com valor superior a R$ 100.000,00 (cem mil reais)

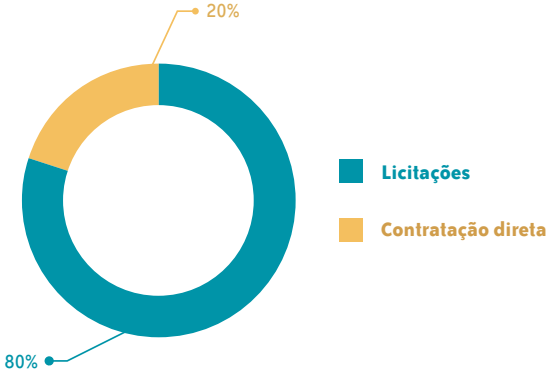
SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R$	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000595	001214	RUMO ENGENHARIA LTDA	01041641000157	DEMOLIÇÃO EDIFICAÇÃO PORTO ALEGRE/RS	195.000,00	Prover moradia de qualidade e acessível para Beneficiários e associados.	A contratação da demolição, bem como da limpeza geral do lote, se faz necessária para viabilizar a obra de construção do futuro empreendimento residencial que será construído na área.
000591	001233	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DF	00082024000137	CONSUMO DE ÁGUA ER	210.000,00	Otimizar a gestão de recursos.	Necessidade de manter o abastecimento de água potável, bem como a recepção e tratamento do esgoto produzido nas dependências da Sede, atendendo, assim as condições higiênico-sanitárias adequadas à satisfação, funcionamento e garantia da continuidade do negócio da Fundação Habitacional do Exército (FHE).
000619	001445	FORTWEST SEGURANCA LTDA	29982660000105	VIGILÂNCIA PATRIMONIAL DE EMPREENDIMENTO EM CAMPO GRANDE/MS	223.659,84	Prover moradia de qualidade e acessível para Beneficiários e associados.	A prestação dos serviços de fornecimento de água e o serviço de tratamento de esgoto no Distrito Federal é realizado pela CAESB, empresa pública, de direito privado, em regime exclusivo em todas as regiões administrativas do Distrito Federal.

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R$	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000521	001398	ICOMUNICAÇÃO INTEGRADA EIRELI	05033844000152	AGENCIAMENTO DE PROPAGANDA	2.000.000,00	Otimizar a gestão de recursos.	Atender a Resolução da ADASA nº 14, de 27 de outubro de 2011.
000592	001412	APECE SERVIÇOS GERAIS LTDA	00087163000153	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO - SEDE	2.292.200,16	Otimizar a gestão de recursos.	Os serviços de limpeza, asseio e conservação são essenciais ao desenvolvimento das atividades meio e fim da CONTRATANTE, a fim de manter os ambientes permanentemente limpos e saudáveis, voltados à qualidade do trabalho, proporcionando ao público interno e externo condições adequadas de higiene e conforto, além da conservação dos bens da CONTRATANTE.

Fonte: FHE

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

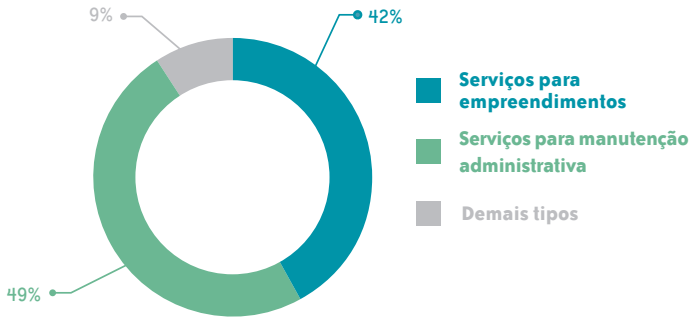
a. Participação das contratações diretas no processo de contratação



Fonte: FHE

As contratações diretas por dispensa ou inexigibilidade de licitação totalizaram R$ 1.240.144,88 (um milhão, duzentos e quarenta mil, cento e quarenta e quatro reais e oitenta e oito centavos) e representam 19% (dezenove por cento) de todas as contratações realizadas.

b. Principais tipos de contratações diretas



Fonte: FHE

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

Quadro 21 – Contratações diretas de valor mais significativo (acima de R$ 30.000,00)

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	CNPJ	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R$	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000591	001233	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DF	00082024000137	CONSUMO DE ÁGUA PA'S	210.000,00	Art. 25, caput, Lei 8.666
000554	001060	ORGANIZACAO FLORESTA ENGENHARIA	00394874000170	CERCAMENTO E PORTÃO DE TERRENO EM BRASÍLIA/DF	89.487,52	Art. 24, inciso V, Lei 8.666
000626	001427	CEMARP SERVICOS ELETRICOS E CONSTRUCOES	19425352000117	SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS, PINTURA, SPDA DO PSTBV	75.000,00	Art. 75, inciso I, Lei 14.133
000624	001358	PRIMI & APPOLONI ARQUITETURA LTDA	02923938000109	PROJETOS / ESTUDO DE TERRENO EM VALINHOS/SP	60.000,00	Art. 75, inciso I, Lei 14.133
000613	001319	ENGEMAP ENGENHARIA, MAPEAMENTO E AEROLEV	01020691000310	TOPOGRAFIA TERRENO EMPREENDIMENTO	38.100,00	Art. 75, inciso I, Lei 14.133
000527	001046	CAPITAL CONSTRUTORA EIRELI ME	37739727000103	SERVIÇO DE PINTURA - ER	33.000,00	Art 24, inciso I, Lei 8.666
000528	001055	MPE ENGENHARIA E SERVICOS S/A	04743858000105	SERVIÇO DE PINTURA - ER	32.994,31	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000593	001192	NILSON PONTES MAZIERO 72590858191	28764242000170	PROJETO INTERIOR BOSQUE FREGUESIA	32.850,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000587	001165	ORGANIZACAO FLORESTA ENGENHARIA	00394874000170	CERCAMENTO EM BRASÍLIA/DF	32.814,28	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000556	001066	CAPITAL CONSTRUTORA EIRELI ME	37739727000103	SERVIÇO DE PINTURA - ER	32.571,32	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000547	001059	QUANTIFICAR GERENCIAMENTO EIRELI	27623835000154	ELABORACAO DE ORÇAMENTO PORTAL IGUAÇU	32.500,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666
000589	001161	NILSON PONTES MAZIERO 72590858191	28764242000170	PROJETO INTERIOR BOSQUE FREGUESIA	31.775,00	Art. 24, inciso I, Lei 8.666

Fonte: FHE

PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Principais Desafios

a) Implantar a nova Lei de Licitações.
b) 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;
c) Contratações: Minimizar o tempo gasto em um processo licitatório, principalmente aqueles alusivos aos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra;
d) Aprimorar e expandir as ações de Governança Institucional;
e) Desenvolvimento e implantação de sistemas de tecnologia da informação para apoiar a gestão e a tomada de decisão na Instituição.

Ações Futuras

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

3.6.3. 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.

3.6.4. 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. 45. Todos os sistemas aqui relacionados, utilizados em prol dos produtos da FHE, são desenvolvidos ou adquiridos pela POUPEX e providos pela CODTI.

Quadro 22 – Principais sistemas de negócios

SISTEMAS	DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS DO SISTEMA	MELHORIAS APLICADAS	RESPONSÁVEL TÉCNICO DA CODTI	RESPONSÁVEL DA ÁREA DE NEGÓCIO	CRITICIDADE
Empréstimos	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.	**Crédito Pessoal Digital Fase 1:** • Conjunto de APIs (integrações) que consomem e disponibilizam serviços permitindo a automação da contratação e renovação de Crédito Pessoal. • Integração (APIs) com os sistemas de consignação do EB, POUPEX e SIAPE, com a previsão de integração com o sistema da Aeronáutica. • Disponibilização dos serviços para o SGE, Aplicativo *Mobile*, *Internet Banking*, Plataforma de Negociação (PLANE) e Modernização do Sistema de Empréstimos (MSE).	Cel Alexandre Fitzner do Nascimento	Laszlo Pentagna Pavetits (GEPRO)	Alta
Seguros	**Seguro Auto** 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. **Seguro Decessos – Assistência Funeral** 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. **Sinistro** Sistema que opera integrado aos sistemas de seguros para permitir que o segurado ou beneficiário seja acionado em caso de sinistro.	**Odonto digital:** Solução que permite ao cliente a contratação do produto Plano Odontológico por meio do Aplicativo *Mobile* POUPEX e Internet *Banking*. **Unificação da Cobrança e Recuperação de Crédito:** A aplicação tem como objetivo fornecer canal único para a verificação da situação de adimplência/inadimplência dos clientes nos produtos. A entrada em produção no ano de 2021 já no segundo semestre contempla a integração com Seguros (Outubro de 2021).		Alessandro Camilo Souto Pereira ou Francisco Luciano de Oliveira(GESEG)	
	Outras modalidades de seguro Coerente com iniciativa de cunho social, a FHE mantém alguns grupos de segurados gratuitamente. Para isso, foram criados os seguintes módulos de pequenos sistemas para controlar a base de dados e os sinistros: • Seguro Acidentes para Menores, Seguro de Alunos dos Colégios Militares, Seguro Especial Alunos (CPOR/NPOR/ESA) e Seguro Especial Cabos e Soldados. **Plano Odontológico** O sistema está disponível na rede para ser comercializado via Internet, em parceria com a empresa Bradesco Dental*. * O Plano Odontológico Bradesco Dental é operado pela OdontoPrev.			Laszlo Pentagna Pavetits (GEPRO)	
Empreendimentos	**Sistema de Comercialização de Imóveis** Permite gerir as parcelas depositadas mensalmente, pelos adquirentes, a título de poupança, durante a fase da construção do imóvel até seu recebimento.	**Evolução no sistema de comercialização de imóveis (SCI):** Evolução nos módulos de compra e venda, relatórios e empreendimento.		Américo Kunio Taguchi (GEOPI)	
Financiamentos Imobiliários	**Sistema de Concessão de Crédito Imobiliário – SCCI-O** 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.	**Crédito Imobiliário Digital:** Plataforma que viabiliza o atendimento digital de clientes de crédito imobiliário, além de automatizar vários processos. **Serviço de Amortização de Financiamento:** Solução que permite ao cliente, de forma automatizada a emis-são de boletos de amortização de crédito imobiliário via Aplicativo *Mobile* POUPEX e Internet *banking* da POUPEX.		Geovânia Machado Carneiro (GCONC)	
	Sistema de Administração da Carteira 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.			Carlos Alberto de Melo (GCOND)	
Consórcio Nacional POUPEX	**Sistema de Consórcio** Realiza a administração do consórcio. **Módulos relacionados às principais rotinas do consórcio** Venda de propostas; Gestão de grupos; Apuração da contemplação; Controle financeiro; Distribuição de cobranças e Agenda de ocorrências.	**Unificação da Cobrança e Recuperação de Crédito:** A integração do Consórcio com o sistema de Cobrança e Recuperação de Crédito.		Josilma Rodrigues (GECON)	

Fonte: FHE

3.6.5. 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 na 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 dos 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 a prioridade para produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

Quadro 23 – Consumo de energia elétrica no Edifício-Sede

CONSUMO DE ENERGIA 2021	TOTAL	%
CONSUMO TOTAL kWh	1.770.237	100%
CONSUMO DA CONCESSIONÁRIA	599.333	34%
PRODUÇÃO DA USINA FOTOVOLTAICA	1.167.694	66%
ENERGIA INJETADA NA REDE DA CONCESSIONÁRIA	325.422	18%

Fonte: FHE

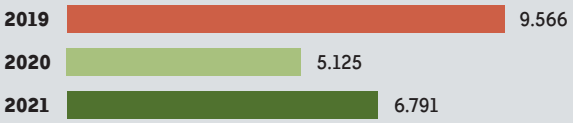
Descarte de material reciclável

Os serviços de descarte realizados ao longo do ano de 2021 permaneceram seguindo os critérios de sustentabilidade. Papéis inservíveis foram encaminhados para a empresa parceira Capital Reciclagem, e a coleta seletiva dos lixos eletrônicos encaminhada para a empresa conveniada Zero Impacto.

Fonte: FHE

Consumo de água potável

Devido às ações de consumo consciente e ao retorno de algumas atividades presenciais, no período de janeiro a dezembro de 2021, foram consumidos 6.791m³ de água no Edifício-Sede.



Energia

Com capacidade de gerar 725 (setecentos e vinte e cinco) quilowatt-pico (KWP) da Usina Fotovoltaica instalada no Edifício-Sede, a produção acumulada de janeiro a dezembro de 2021 foi suficiente para a compensação de cerca de 70% do consumo de energia elétrica das instalações do Edifício-Sede, proporcionando excedente de cerca de 20%, que foram injetados na rede da concessionária, em horários de pico, conforme demonstrado no Quadro 25.

3.7. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À COVID-19

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

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

a. Afastamento temporário de empregados que apresentaram sintomas suspeitos, oriundos de viagens internacionais ou domésticas, e que tiveram contato, nos últimos 14 dias, com outra (s) com diagnóstico positivo para coronavírus ou que esteja (m) com suspeita de contaminação.

b. Adoção do regime de teletrabalho para os grupos de risco, pessoas com comorbidade comprovada ou que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados, ou a critério de seus gestores.

c. Permissão do retorno ao trabalho presencial de empregados que já foram imunizados contra a COVID-19, após quinze dias do recebimento da segunda dose da vacina ou da dose única (conforme indicação dos fabricantes da vacina).

d. Realização de reuniões com pessoas externas à Instituição, preferencialmente, por áudio ou videoconferência.

e. Adoção de cuidados específicos no restaurante, lanchonete e academia de ginástica.

f. Controle do fluxo e acesso de pessoas nos Pontos de Atendimento, Escritórios Regionais e na Sede da FHE com o objetivo de evitar aglomeração.

g. Reforço das medidas para a manutenção do atendimento aos Beneficiários com segurança, tais como agendamento de horários e estímulo ao uso de aplicativos e serviços disponíveis na internet.

h. Promoção constante, por diferentes meios, das seguintes ações preventivas a serem continuamente adotadas: (1) a higienização frequente das mãos, (2) o uso constante de máscaras de proteção, (3) os cuidados a serem adotados para higienização das máscaras, (4) a adoção continuada do distanciamento social, (5) o cuidado de não ter contato físico, se possível, com corrimão, maçanetas, catracas, entre outros.

i. Manutenção das medidas de higiene e proteção, tais como, desinfecção e limpeza de ambientes, disponibilização de máscaras de proteção, borrifadores de álcool 70%, dispensadores de álcool gel, toalhas descartáveis e lixeiras fechadas para o descarte de máscaras de proteção não reutilizáveis.

FHE