

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2020

Relatório de Gestão do exercício de 2020 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual 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, da DN TCU nº 187/2020 e da 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. MODELO DE NEGÓCIOS.....	14
1.5. AMBIENTE EXTERNO.....	15
2. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	16
3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO	18
3.1. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	18
3.2. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS.....	20
3.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	24
3.4. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	34
3.5. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO AO COVID-19	34
3.6. RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO	35
4. ARQUIVOS EXTERNOS	44
4.1. INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....	44
4.2. INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES.....	44
4.3. ROL DOS RESPONSÁVEIS.....	44

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

APE	–	Associação de Poupança e Empréstimo
AUDIF	–	Auditoria Interna da FHE
CA	–	Conselho de Administração
CCIEx	–	Centro de Controle Interno do Exército
CEREL	–	Centro de Relacionamento com o Cliente
CECOM	–	Centro de Comunicação
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
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
GCNT	–	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
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
SFH	–	Sistema Financeiro da Habitação
SIAFI	–	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
TCU	–	Tribunal de Contas da União
UPC	–	Unidade Prestadora de Contas
UTA	–	Unidade Técnico-Administrativa

QUADROS

QUADRO 1 - Indicador de reclamações do CEREL registradas na Ouvidoria.....	21
QUADRO 2 - Indicador de demanda resolvida.....	21
QUADRO 3 - Indicador de demanda tratada.....	22
QUADRO 4 - Empreendimentos em andamento.....	29
QUADRO 5 - Comercialização de imóveis dos Empreendimentos.....	30
QUADRO 6 - Comercialização de imóveis retomados.....	30
QUADRO 7 - Indicador de Retorno dos Créditos da Carteira Imobiliária.....	30
QUADRO 8 - Permuta A - em andamento no Exercício.....	32
QUADRO 9 - Permuta B - em andamento no Exercício.....	32
QUADRO 10 - Permuta C - encerrada no Exercício.....	33
QUADRO 11 – Força de Trabalho da UPC.....	35
QUADRO 12 – Distribuição da Lotação Efetiva.....	36
QUADRO 13 – Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC.....	36
QUADRO 14 – Quantidade de Servidores da UPC por Nível de Escolaridade.....	37
QUADRO 15 - Despesas do Pessoal (em R\$ 1,00).....	37
QUADRO 16 – Serviços contratados para o funcionamento administrativo.....	39
QUADRO 17 – Contratações com valor superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).....	40
QUADRO 18 – Contratações diretas de valor mais significativo (acima de R\$ 30.000,00).....	41
QUADRO 19 – Principais sistemas de negócios.....	42

FIGURAS

FIGURA 1 - Organograma da FHE.....	11
FIGURA 2 - Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas.....	12
FIGURA 3 - Matriz de Risco.....	16
FIGURA 4 - Fluxo de Governança.....	18
FIGURA 5 - Mapa estratégico da FHE – 2020-2023.....	25
FIGURA 6 - Modelo de Gestão Estratégica da FHE.....	26
FIGURA 7 - Portfólio 2020-2023.....	27





MENSAGEM DO PRESIDENTE

Este relatório tem como objetivo apresentar o desempenho da Fundação Habitacional do Exército (FHE) em 2020, suas atividades e os resultados alcançados, e a conformidade de sua gestão. Para assegurar a integridade deste documento, foi aplicado o pensamento coletivo no levantamento das informações para a elaboração do relato integrado, em obediência às normas de prestação de contas.

A Lei n.º 7.750, de 13 de abril de 1989, estabelece que não são destinados recursos orçamentários da União à FHE e que, ressalvadas a supervisão ministerial e determinações do art. 70 e seu parágrafo único, da Constituição da República Federativa do Brasil, a ela não se aplicam outras disposições legais e regulamentares relativas às autarquias, às fundações públicas e aos demais órgãos e entidades da Administração Indireta. 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; Governança e Estratégia; Riscos, Oportunidades e Perspectivas; Resultados e Desempenho da Gestão e Informações Contábeis.

Com a pandemia do novo coronavírus, a FHE se adaptou rapidamente à nova realidade e antecipou medidas que previam o oferecimento de produtos por meio digital, proporcionando mais comodidade e segurança aos beneficiários.

Assim ocorreu no crédito imobiliário, com o qual a Instituição cumpre a sua missão de facilitar o acesso à casa própria aos militares das Forças Armadas e conveniados. Essa mudança, aliada à melhoria nas condições do produto, permitiu o significativo crescimento do número de famílias que conquistaram a moradia. Destaca-se também que, em 2020, 15 empreendimentos habitacionais da FHE estiveram em construção, em 9 localidades, e, destes, as unidades de 2 residenciais foram comercializadas, para o público preferencial, a preços abaixo do mercado.

O crédito pessoal passou também a ser oferecido remotamente. Essa facilidade e a redução dos juros possibilitaram aos beneficiários organizar o orçamento, comprar fardas, móveis e equipamentos para a residência.

O foco no cliente é constante para proporcionar a melhor experiência em qualquer contato com a Instituição, seja na aquisição, seja na proteção de bens. Nesse sentido, a FHE mantém parcerias com renomadas empresas do mercado, contribuindo para a construção de um futuro sólido para a Família Militar e associados.

A gestão corporativa é aperfeiçoada continuamente visando assegurar a ética nas decisões e a mitigação dos riscos organizacionais.

Para 2021, a FHE deseja estar ainda mais próxima dos seus beneficiários, presencialmente e on-line, sendo a Instituição preferencial para a aquisição da casa própria e referência para as Forças Armadas em confiabilidade, solidez e transparência.

Gen Ex R1 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; e
- 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 relacionadas 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

FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

Art. 1º do Estatuto da FHE aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 986, de 18 de setembro de 2020

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

§ 1º A FHE integra o Sistema Financeiro de 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, a economia e a viabilidade na produção de habitações;
- VIII. cooperar com órgãos e entidades integrantes do Sistema Financeiro de 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.

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. 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. Deste modo, a Fundação não está inserida no Orçamento Geral da União e os objetivos e metas também não são previstos no Plano Plurianual, nem na Lei Orçamentária Anual, nem registrados nos sistemas do Governo Federal.

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

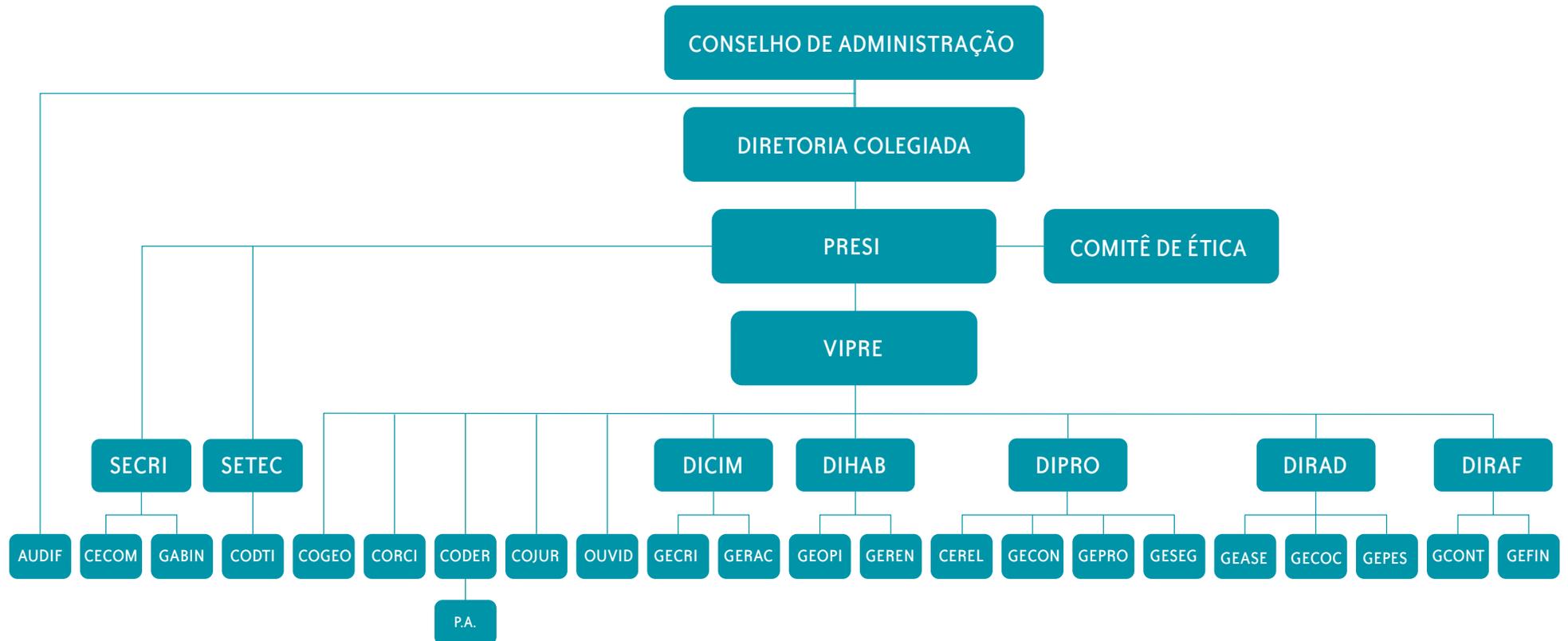
“Compete, ainda, à Fundação Habitacional do Exército – FHE:

- 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.”



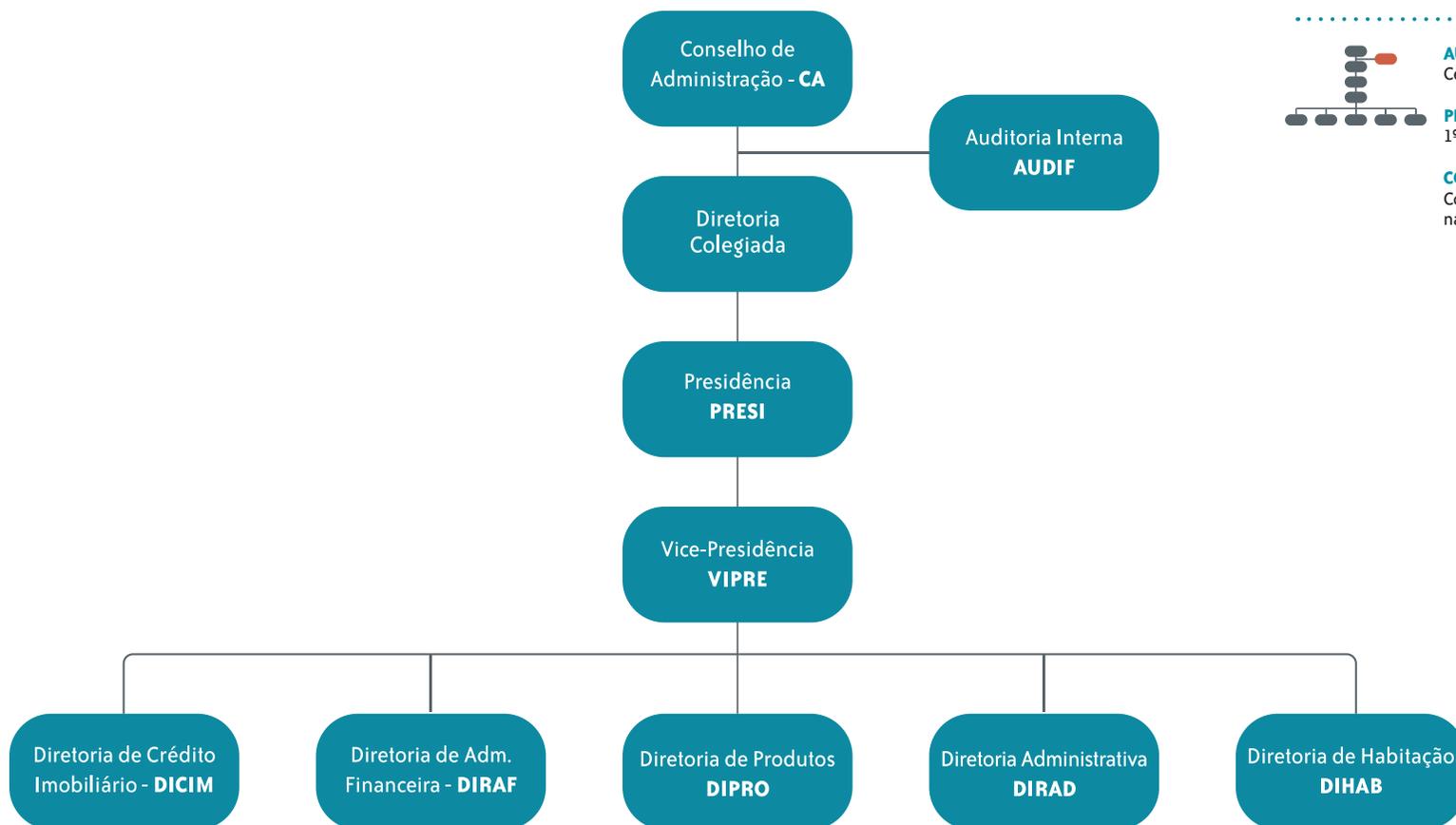
1.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA FHE



ESTRUTURA DA FHE E COMPETÊNCIAS

FIGURA 2 - INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS



PRESIDENTE

Gen Ex Valério Stumpf Trindade
Gen Ex Lourival Carvalho Silva

PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 5/5
18/6 – 31/12

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

Compete à AUDIF FHE as atribuições e os encargos estabelecidos na legislação.



TITULARES ESPECIFICADOS NA PÁGINA ANTERIOR

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

PERÍODO DE ATUAÇÃO

1º/1 – 31/12

COMPETÊNCIAS

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 a 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 UTA diretamente subordinadas. Substituir o Presidente nos seus impedimentos e nas ausências eventuais. Aprovar os manuais de procedimentos das UTA 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; 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

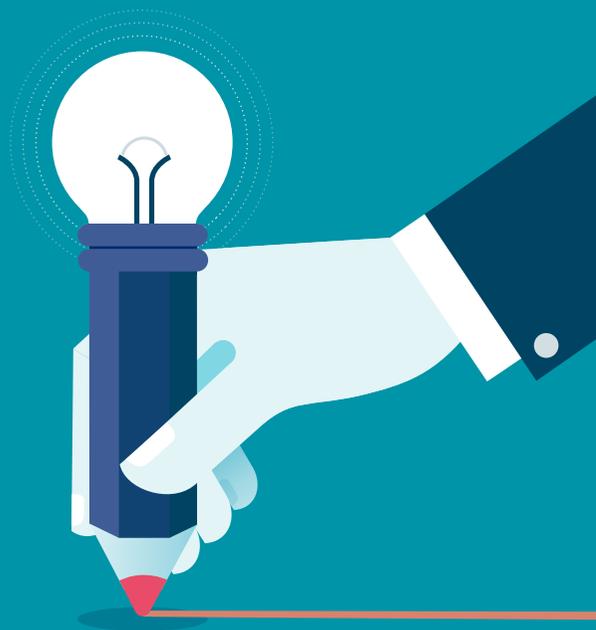
COMPETÊNCIAS

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.

1.4. 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.



GESTÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO (MACROPROCESSO)

DESCRIÇÃO

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.

INSUMOS

Solicitação de crédito
Sistemas de suporte
Documentação produzida

PRODUTOS

Crédito Imobiliário

PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS

Banco do Brasil, SERASA, Banco Central do Brasil / Sistema de Informações de Créditos /SCR. Forças Armadas, Caixa Econômica Federal, PROGNUM, CPS e MONTREAL

PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

GESTÃO DE CRÉDITO PESSOAL (MACROPROCESSO)

DESCRIÇÃO

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

INSUMOS

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)

DESCRIÇÃO

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

INSUMOS

Proposta de seguro
Sistemas de suporte
Documentação produzida

PRODUTOS

Seguros

PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

Corretoras e Seguradoras

PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

GESTÃO DE CONSÓRCIOS (MACROPROCESSO)

DESCRIÇÃO

Administrar, contemplar e cobrar cotas de consórcio.

INSUMOS

Contrato de cota de consórcio
Sistemas de suporte
Documentação produzida

PRODUTOS

Cartas de crédito de consórcio

PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

NEWCON Software, SERASA e Banco do Brasil S/A.

PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS (MACROPROCESSO)

DESCRIÇÃO

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.

INSUMOS

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

PRODUTOS

Empreendimentos habitacionais
Obras em contrapartida aos remanejamentos patrimoniais

PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS

Cartórios, Prefeituras, Exército, Empreiteiras, Construtoras e Arquitetos credenciados

PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE
Exército

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

DESCRIÇÃO

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

INSUMOS

Sistemas de suporte
Solicitação do beneficiário

PRODUTOS

Crédito Pessoal
Crédito de Bens Duráveis
Seguros
Consórcios
Crédito Imobiliário
Crédito para Material de Construção
Plano Odontológico

PRINCIPAIS PARCEIROS/ FORNECEDORES EXTERNOS

Marinha, Exército, Aeronáutica e Banco do Brasil

PRINCIPAIS CLIENTES

Beneficiários da FHE

1.5. AMBIENTE EXTERNO

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

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

A Fundação possui abrangência nacional, contando com Pontos de Atendimento (PA) em todas as unidades da Federação, voltados para os seus beneficiários.

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 é feito por intermédio de Pontos de Atendimento sediados em locais onde existem organizações militares da Marinha, do Exército e da Aeronáutica. Tal situação decorre da necessidade de a FHE estar próxima de seus beneficiários.

Complementarmente, o relacionamento, o teleatendimento e a recepção de demandas

são realizados por um Centro de Relacionamento e por uma Ouvidoria, ambos instalados na sede da Instituição, em Brasília/DF. Conta, ainda, com canais digitais, 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 do COVID-19. Houve paralisação parcial e temporária de atividades ligadas à Fundação, com destaque para a construção de empreendimentos, que afetaram o ritmo planejado, mas sem grande comprometimento. De uma maneira geral, não houve retração na procura pelos nossos produtos e nem prejuízos à saúde financeira da FHE.

A oferta de produtos e serviços endereçados, exclusivamente, para seus beneficiários não sofreu solução de continuidade. A partir do início das medidas de isolamento e até o final de dezembro houve economia em despesas administrativas e a Fundação reduziu ainda mais as taxas do crédito imobiliário e pessoal. Houve aumento de mais de 200% em relação a igual período de 2019 na procura pela casa própria no valor de até R\$ 500 mil pelas Praças e pelos Oficiais até o posto de Capitão. Além disso, a implementação de soluções digitais foi acelerada em decorrência das necessidades surgidas com a pandemia. De igual modo, foram iniciados os Programas e Projetos previstos no Portfólio 2020 – 2023, como será destacado ao longo do presente relatório.



2. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

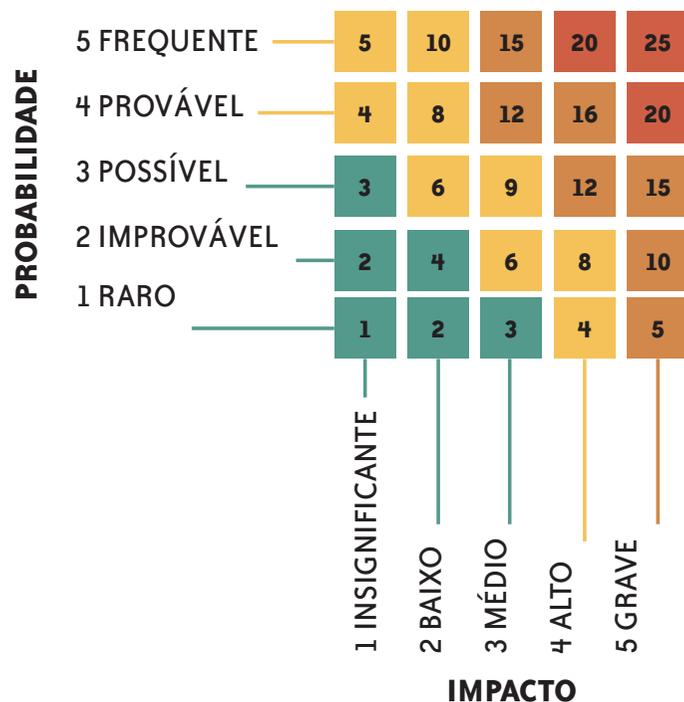
A Fundação Habitacional do Exército - FHE adota entre os critérios para gestão dos riscos o envolvimento dos agentes internos, desde a Governança até o nível operacional. Os gestores são incentivados a avaliar os eventos de forma individual e integrada, a fim de mitigar a exposição da Instituição no alcance dos seus objetivos, de acordo com os níveis de apetite estabelecidos para as operações e correspondentes rotinas, considerando ainda as estratégias necessárias para identificar as situações que possam comprometer os resultados.

A Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade – CORCI é a área responsável pela gestão de riscos na Instituição, monitorando os níveis e limites previstos nos normativos, bem como os processos operacionais, o que permite priorizar tratamento às ocorrências que apresentem ameaças e/ou descontinuidade mais acentuada para a realidade das rotinas internas.

A FHE dispõe de parâmetros específicos para avaliação dos riscos, com critérios previamente definidos que permitem catalogar os eventos identificados, cujo resultado é alcançado pela utilização de matriz de risco que considera as referências de Probabilidade e Impacto, indicando os processos prioritários para implementação de procedimentos de controles internos, o que envolve a adoção de Planos de Ação.

Essa metodologia prevê níveis crescentes de risco, como ilustrado na figura:

FIGURA 3 - MATRIZ DE RISCO



Fonte: CORCI



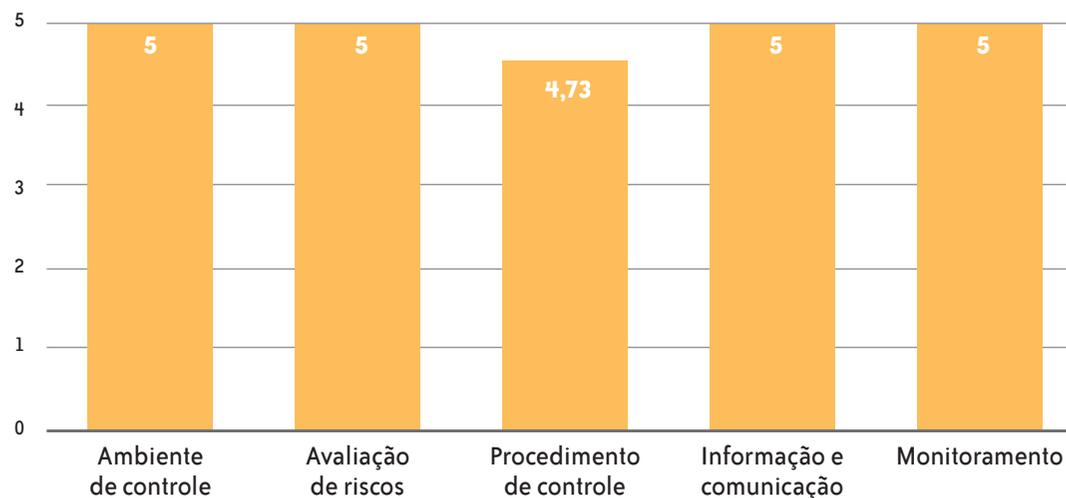
Os planos de ação estabelecidos pelas áreas operacionais recebem acompanhamento pelo Sistema de Controles Internos - SCI, com vistas a garantir a devida implementação de medidas de controle para resguardar os processos de trabalho com nível adequado de segurança. O SCI é composto por núcleo formado pelas Ouvidoria – OUVID, Consultoria de Gestão Organizacional – COGEO e CORCI, que o coordena.

Adicionalmente, a COGEO procede ao mapeamento dos processos, realiza acompanhamento orçamentário, com apresentação à Governança quanto ao desempenho alcançado no período, além de elencar ameaças e oportunidades às operações, o que contribui para identificar processos críticos e que mereçam aperfeiçoamento sob o aspecto de gestão de riscos.

A FHE ainda dispõe de normas internas catalogadas em Sistema de Gestão de Documentos - DocNix, que organiza e normatiza o funcionamento da Instituição nos níveis estratégico, tático e operacional, cuja consulta é disponibilizada àqueles que interagem com as atividades e processos da Fundação.

A atuação dos organismos de controle ocorre de forma ordenada, pois envolve as análises da COGEO, o gerenciamento de riscos pela CORCI, o tratamento das ocorrências da OUVID, as averiguações conduzidas pela Auditoria Interna – AUDIF e o monitoramento efetivado pelo SCI, 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 dentre os cinco componentes dessa ferramenta, cujo resultado consta demonstrado no gráfico.



Fonte: CORCI

Os critérios para a mensuração dos componentes avaliados bem como a maturidade alcançada pela Fundação Habitacional do Exército (FHE), abrangem as seguintes premissas:

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

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 como a Fundação é administrada e controlada, garantindo a sua confiabilidade às partes interessadas, através 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 os 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 (aprovado pelas Portarias do Comandante do Exército nº 986, de 18 de setembro de 2020 e nº 1045, de 14 de outubro de 2020), nos capítulos V e VI, artigos 6º, 7º, 15 e 16.

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



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

Canais de Atendimento

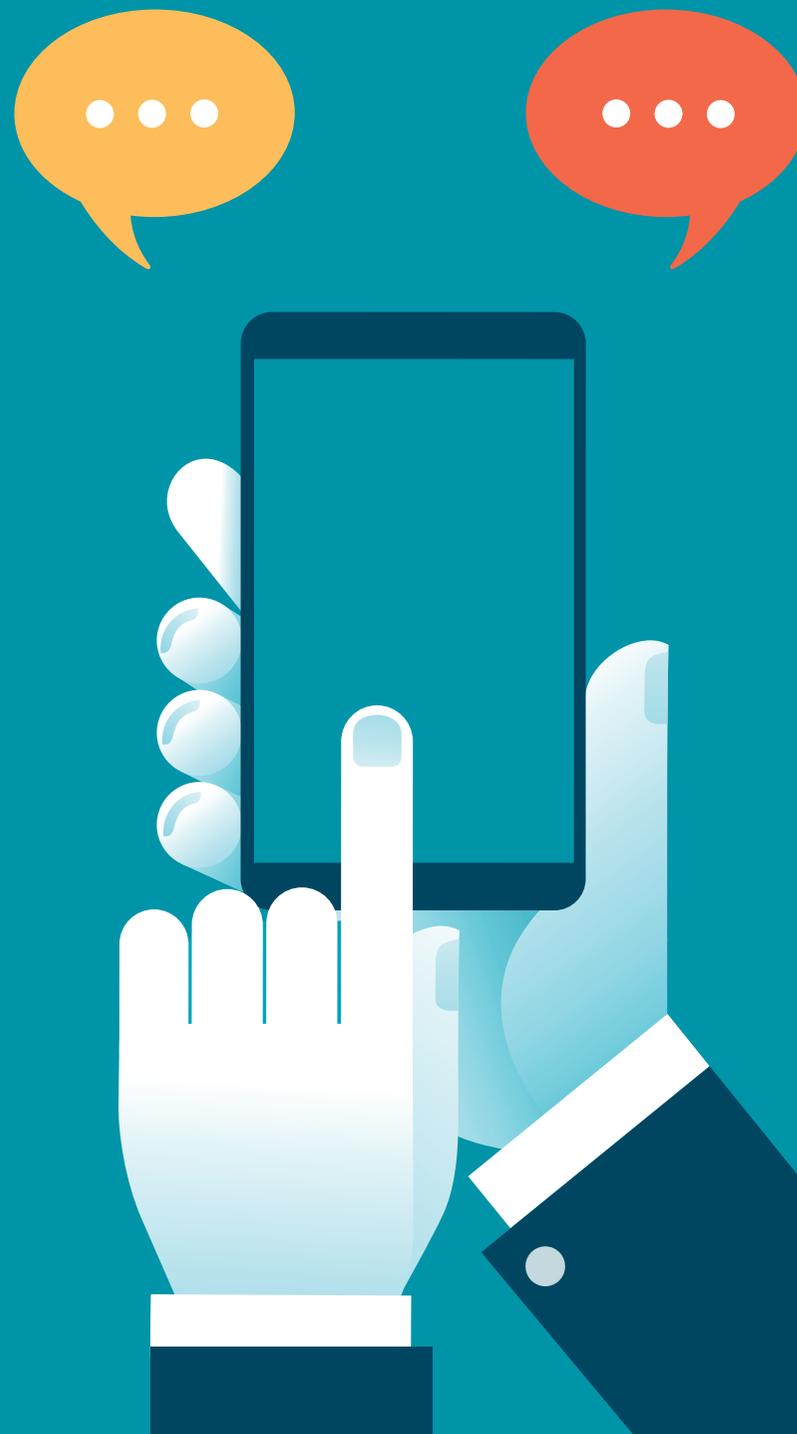
A Fundação Habitacional do Exército (FHE) disponibiliza, aos seus beneficiários, o Centro de Relacionamento com o Cliente (CEREL), que oferece um serviço de atendimento ao cliente (SAC), por meio do telefone DDG 0800 061 3040, facilitando o acesso às informações sobre os produtos. Funciona também como um canal de vendas, considerando que alguns produtos estão disponíveis para contratação por telefone. Até 31 de dezembro de 2020, o CEREL foi responsável pela comercialização de: 17,39% das apólices do Seguro Auto; 25,30% das cotas do Consórcio, 39,05% dos contratos do Plano Odontológico; e 31,54% 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 aos portadores de 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:
 - **Agendamentos** de contatos para cotação e contratação de produtos;
 - **Autoatendimento Web:** ferramenta para consultas diversas sobre os produtos, tais como simulações, saldos, extratos, emissão de boletos e demonstrativo de Imposto de Renda;
 - **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:** canal de comunicação especializado para tratar sugestões, elogios, denúncias e reclamações de demandas não solucionadas pelos canais habituais de atendimento. Procura também, atuar na mediação de conflitos, zelando pela transparência no tratamento dispensado às demandas recebidas.

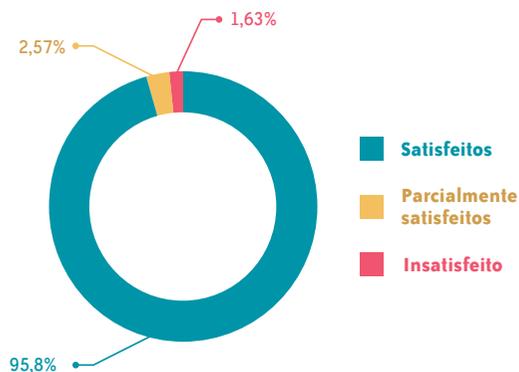
Os canais de atendimento da FHE são amplamente divulgados: no site e nas redes sociais da Instituição, em materiais impressos para divulgação de produtos, em *e-mails marketing*, e em diversos documentos e correspondências encaminhadas aos beneficiários.



Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

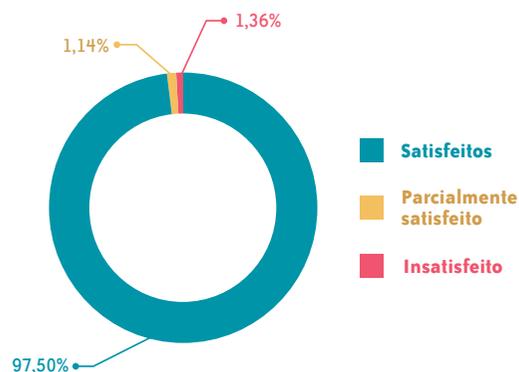
O Centro de Relacionamento com o Cliente da FHE verifica, constantemente, a qualidade do serviço prestado. Até 31 Dez 2020, a pesquisa de satisfação realizada pelo CEREL, por meio da URA – Unidade de Resposta Audível, registrou 183.930 (cento e oitenta e três mil, novecentos e trinta) respostas, sendo:

Quanto à clareza do atendimento



Fonte: CEREL

Quanto à cordialidade nos atendimentos



Fonte: CEREL

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, 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 211.174 (duzentos e onze mil, cento e setenta e quatro) ligações atendidas até 31 Dez 2020, foram registradas 48 (quarenta e oito) reclamações. Dessas, 38 (trinta e oito) foram consideradas procedentes, o que representa 1 (uma) reclamação para cada 5.557 (cinco mil, quinhentos e cinquenta e sete) ligações atendidas.

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
2018	171.876	13	13	1 reclamação para cada 13.221 ligações atendidas
2019	175.359	18	18	1 reclamação para cada 9.742 ligações atendidas
2020	211.174	48	38	1 reclamação para cada 5.557 ligações atendidas

Fonte: CEREL e OUVID

Demanda resolvida

Outro indicador de qualidade dos serviços prestados é o tratamento da demanda do beneficiário já no primeiro contato. Até 31 Dez 2020, das 211.174 (duzentos e onze mil, cento e setenta e quatro) ligações atendidas pelo Centro de Relacionamento, 93,81% 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
2018	171.876	12.205	92,89%
2019	175.359	11.426	93,48%
2020	211.174	13.069	93,81%

Fonte: CEREL

Demanda tratada (Retorno ao Cliente)

As demandas não resolvidas durante o atendimento são registradas e repassadas às áreas gestoras dos produtos para análise. Após apreciadas, retornam ao Centro de Relacionamento 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 2020, dos 13.069 (treze mil e sessenta e nove) registros de atendimento (demandas de beneficiários), 98,85% foram respondidos dentro do prazo do Decreto.

Quadro 3 - Indicador de demanda tratada

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

ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	RAs RESPONDIDOS DENTRO DO PRAZO	RELAÇÃO
2018	12.205	12.113	99,25%
2019	11.426	11.328	99,14%
2020	13.069	12.919	98,85%

Fonte: CEREL

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

A Fundação Habitacional do Exército (FHE) tem a transparência como um de seus valores. Por isso, dissemina amplamente as informações relevantes sobre a sua atuação.

Um instrumento utilizado para dar visibilidade à FHE é o relatório anual. Esse documento contempla o perfil institucional, as demonstrações contábeis, os principais resultados financeiros, o desempenho dos produtos, o portfólio de empreendimentos, além das ações sociais, com foco no apoio a entidades filantrópicas e a organizações vinculadas às Forças Armadas. Capítulo especial é destinado à governança corporativa, o qual destaca os mecanismos de liderança, estratégia e controle colocados em prática para direcionar, avaliar e monitorar a gestão. O anuário é enviado aos Oficiais-Generais das três Forças, a parceiros e a outros públicos de interesse da Instituição e está disponível também em www.fhe.org.br/institucional/relatorios-anuais.

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

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

Em 2020, um novo site institucional foi disponibilizado, de forma a facilitar ainda mais o contato dos beneficiários com a Fundação Habitacional do Exército (FHE). No primeiro acesso, o usuário se identifica pelo perfil e logo é direcionado a informações personalizadas, podendo contratar diversos produtos on-line.

O aplicativo institucional foi lançado e o cliente pode, remotamente, contratar crédito pessoal e imobiliário. Por meio do Autoatendimento Web, é possível fazer simulações, consultar saldos, emitir documentos e gerar a 2ª via de boletos.

O Centro de Relacionamento com o Cliente é acionado para informações e contratação de produtos, e a Ouvidoria é o canal responsável por acolher elogios, sugestões, reclamações e denúncias. Há ainda o Fale com o Presidente, por intermédio do qual os clientes também se comunicam com a FHE e, neste caso, são atendidos pelo Dirigente máximo da Instituição.

Para pessoas com deficiência na audição e/ou fala, a FHE disponibiliza canal próprio de atendimento, o 0800 646 4747.

A Sede da Fundação Habitacional do Exército, em Brasília (DF), os seus Pontos de Atendimento e os empreendimentos habitacionais construídos pela FHE em várias cidades do país cumprem as normas de acessibilidade e estão em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, o Decreto nº 5.296/2004 e a NBR 9050.



3.3. 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 da Governança e da Gestão Corporativas.

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 para 2020 foi elaborada com base em seis vetores, tendo como indutor primordial o “**foco no cliente**”.

VETOR	DESCRIÇÃO
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar a comercialização regular de unidades habitacionais acessíveis e de qualidade; Incrementar a oferta de moradia para praças e oficiais subalternos.
PESSOAS	<ul style="list-style-type: none"> Implementar a gestão estratégica de pessoas alinhada às necessidades operacionais.
MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> Reduzir a defasagem tecnológica, inovando e agregando novas tecnologias aos produtos e processos, buscando facilitar a jornada do cliente.
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO	<ul style="list-style-type: none"> Reavaliar sistematicamente os processos, buscando modernizar a gestão organizacional e reduzir a burocracia.
COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> Manter os nossos produtos competitivos em face do mercado; Garantir a sustentabilidade da FHE e da POUPEX.

FIGURA 5 - 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.

EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA

Este link fornece acesso ao relatório de *Business Intelligence* que contém o alcance dos Objetivos e Resultados Chave da FHE.

Convém destacar que, conforme prescrito no Art. 45 do Estatuto da Fundação, 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.

Sendo assim, estão incluídos no painel de acompanhamento de indicadores os objetivos relacionados à gestão estratégica de pessoas, à agregação de novas tecnologias aos produtos e processos e à facilitação da jornada do Cliente (OE 3, OE 4, OE 5), acessível por meio **deste link**.

Ressalta-se, ainda, que o modelo de gestão estratégica escolhido pela Fundação prevê que a contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos é fornecida pela condução de processos e pelas entregas realizadas no âmbito do Portfólio. O percentual de alcance observado quando do acesso ao link acima refere-se apenas ao primeiro caso. Os indicadores dos programas e projetos serão estabelecidos em 2021.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

O Planejamento Estratégico é parte integrante do Modelo de Gestão Estratégica, cuja concepção e implementação cabe 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 da Experiência do Cliente e das decisões da Diretoria, a estratégia é definida e o alcance dos Objetivos Estratégicos tem como suportes a melhoria contínua dos processos de trabalho e as entregas do Portfólio Estratégico, ambos sustentados pelo desembolso de recursos financeiros. Durante a execução, avalia-se, sistematicamente, os resultados alcançados pela Instituição. A partir dessa avaliação, a DICOL/FHE pode imprimir novo direcionamento e determinar ajustes nos planos traçados pelas unidades técnico-administrativas (UTA).

No início de 2019, no contexto da elaboração do planejamento estratégico, a FHE POUPEX realizou um diagnóstico que permitiu identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. Com os resultados obtidos, a DICOL/FHE definiu seis grandes temas: o foco no cliente, a aquisição da casa própria, a modernização da gestão; a valorização das pessoas; a modernização digital e a inovação; e a competitividade e sustentabilidade.

Naquela oportunidade, a Diretoria Colegiada decidiu que a gestão por programas e projetos, ao lado da melhoria contínua de processos, aceleraria o alcance dos objetivos estratégicos. Nesse sentido, foi implantado, em 2020, o Portfólio Estratégico da FHE POUPEX, composto pelos programas Experiência, Casa Própria, Inova, Estrutura, Valoriza e Tecnologia.

FIGURA 6 - 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.

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 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 7 - PORTFÓLIO 2020-2023



o **Portfólio** atende à FHE e sua gerida, a POUPEX; a denominação POUPEX presente nos Programas atende à diretriz de reforçar a “marca” junto ao mercado e aos clientes.



RESULTADOS ALCANÇADOS

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 num horizonte temporal mínimo de um ano, por constituírem-se da obtenção de diversas capacidades, que são alcançadas com entregas de diferentes programas e projetos.

Objetivo estratégico: Proporcionar a melhor experiência para o cliente.

Resultados alcançados

Podem-se identificar como entrega do Portfólio Estratégico, em 2020:

- Um novo site institucional que aumentou a comodidade do beneficiário. Já no primeiro acesso, o usuário é direcionado para página específica, de acordo com o respectivo perfil. As informações disponibilizadas em primeiro plano são personalizadas em função das áreas de interesse identificadas nos hábitos de navegação do internauta; e
- Outra capacidade implementada pelo Portfólio foi o acesso remoto aos créditos pessoal e imobiliário, ou seja, de qualquer lugar os militares e conveniados puderam contratar os produtos, facilitando, sobremaneira, o acesso, em especial no momento da pandemia; e
- Em outubro, foi lançado o aplicativo para celular, que vem sendo testado por empregados, estagiários e clientes. O objetivo é aprimorar cada vez mais a experiência nas transações digitais e na obtenção de informações a respeito da FHE.

As redes sociais foram ativadas e são utilizadas no relacionamento com o público, tendo como foco o marketing de conteúdo. O número de pessoas inscritas no canal corporativo no *Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn*, *Twitter* e *YouTube* vem crescendo exponencialmente, o que demonstra a confiança nesse meio de comunicação.

A tiragem do informativo Conquista está sendo reduzida e o objetivo é descontinuar-lo, pois a nova página da FHE na internet se tornou um portal de notícias sobre a Instituição. A intenção é motivar o acesso ao site, pois há vários serviços à disposição dos beneficiários. Até o seu término físico, o periódico continuará sendo veiculado no sítio da Fundação e do Exército e nos noticiários on-line da Marinha e da Aeronáutica.

Palestras, Pontos Móveis em Organizações Militares, e-mail marketing, apoios e patrocínios também são utilizados para difundir os produtos e aproximar o cliente da marca.

As rádios Marinha FM, Verde-Oliva FM e Força Aérea FM divulgam notícias e spots publicitários da Fundação Habitacional do Exército.

As equipes dos Pontos de Atendimento e do Centro de Relacionamento com o Cliente passaram a utilizar o sistema Consultoria Processamento de Sistema (CPS), a fim de agilizar a assistência prestada aos mutuários do financiamento imobiliário. Desenvolvida em parceria com a Montreal e gerida pela Gerência de Administração de Crédito Imobiliário, a ferramenta oferece autonomia ao empregado

para realizar operações solicitadas pelo interessado, como alteração de dados cadastrais e emissão de boletos.

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

Resultados alcançados

Considerando ainda o conjunto de entregas do Portfólio Estratégico, em 2020, foram desenvolvidos os seguintes projetos residenciais: Portal do Planalto, em Samambaia/DF; Iguazu Residence, em Curitiba/PR; Bosque das Orquídeas, em Campo Grande/MS; Ipê do Monte, em Santa Maria/RS; Portal da Alvorada, em Samambaia/DF; Itapuã Residence, em Salvador/BA; Portal da Torre, em João Pessoa/PB; Portal da Guanabara, em Goiânia/GO e o Residencial Realengo Verde, no Rio de Janeiro/RJ.

Conforme previsto no Plano do Programa Casa Própria, continuam em construção o Residencial Grand Quartier, em Brasília/DF, o Flamboyant Residence Prime, em Goiânia/GO, o Residencial Portal de Petrópolis, em Porto Alegre/RS, o Residencial Araucárias, em Santa Maria/RS, o Residencial Bela Vista, Samambaia/DF, o Residencial Campo dos Ipês, em Campo Grande/MS, o Residencial Monte Verde, em Juiz de Fora/MG e o Residencial Bosque da Freguesia, no Rio de Janeiro/RJ.

Em Brasília/DF, com empresas parceiras, também continuam as obras do Reserva Capital e 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.

Em 2020, foram iniciadas as obras do Residencial Brisas do Parque, localizado em Fortaleza/CE.

Quadro 4 - Empreendimentos em andamento

EMPREENDIMENTO	BAIRRO	CIDADE-UF	CONSTRUTORA	EXECUTADO
Flamboyant Residence	Jardim Goiás	Goiânia/GO	ELMO Engenharia	93,32%
Grand Quartier	Noroeste	Brasília/DF	GONAR Engenharia	81,43%
Portal de Petrópolis	Petrópolis	Porto Alegre/RS	DE MARTINI	79,02%
Reserva Capital	Noroeste	Brasília/DF	BRASAL Incorporações	76,23%
Bosque da Freguesia	Freguesia	Rio de Janeiro/RJ	Enge Prat Engenharia	73,60%
Península (Torre H)	Águas Claras	Brasília/DF	DOM BOSCO	69,10%
Residencial Bela Vista	Samambaia	Brasília/DF	PORTO BELO	54,38%
Residencial Araucárias	Centro	Santa Maria/RS	ALCANCE Engenharia	55,30%
Residencial C J Burmann	Noroeste	Brasília/DF	PAULO OCTÁVIO	38,50%
Campo dos Ipês	Monte Castelo	Campo Grande/MS	BASIS Construções	26,01%
Torre do Sol	Tambauzinho	João Pessoa/PB	SIGLA Engenharia	19,27%
Península (Torre I)	Águas Claras	Brasília/DF	DOM BOSCO	28,30%
Reserva Alvorada	Noroeste	Brasília/DF	BRASAL Incorporações	18,99%

EMPREENDIMENTO	BAIRRO	CIDADE-UF	CONSTRUTORA	EXECUTADO
Monte Verde	Estrela Sul	Juiz de Fora/MG	IRTHÁ Engenharia	10,11%
Brisas do Parque	Guararapes	Fortaleza/CE	Vega Construtora e Incorporações	9,69%

Fonte: GEREN

Quadro 5 - Comercialização de imóveis dos Empreendimentos

EMPREENDIMENTO	ENDEREÇO	DATA DA FINALIZAÇÃO
Residencial Grand Ville	SQNW 111, Bloco D, Apt. 204, Setor Noroeste – Brasília/DF	20/01/2020
	SQNW 111, Bloco D, Apt. 304, Setor Noroeste – Brasília/DF	18/02/2020
Residencial Walter Pires	SQN 215, Bloco E, Apt 609, Asa Norte – Brasília/DF	30/10/2020
	SQN 215, Bloco E, Apt 610, Asa Norte – Brasília/DF	30/07/2020

Fonte: GEOPI

Quadro 6 - Comercialização de imóveis retomados

ENDEREÇO	DATA DA FINALIZAÇÃO
Rua Mohamad Hassan Haji, 1385 Novo Parque Alvorada – Dourados/MS	16/10/2020

Fonte: GEOPI

Em 2020, foi adquirido um terreno para futuro empreendimento na Região Administrativa do Guará, em Brasília-DF, pelo valor de R\$ 9.051 mil.

Objetivo estratégico: Modernizar a gestão organizacional.

Resultados alcançados

Com o lançamento do Portfólio Estratégico da FHE POUPEX, o Programa Estrutura iniciou a implementação das alterações na estrutura organizacional necessárias à modernização da gestão. As oportunidades identificadas referem-se à unificação de processos referentes a: gestão do crédito imobiliário e pessoal; cobrança e recuperação de crédito; à gestão de pagamentos e análise tributária e à gestão da poupança. Busca-se, ainda, a adequação e definição da normatização referente à governança da informação, a reformulação de estruturas e processos relativos à gestão documental; a otimização e a automação da comunicação administrativa da Instituição. Foi iniciado, ainda, projeto voltado para análise e automação do levantamento de custos.

Outra entrega que merece destaque é a capacitação para a utilização das ferramentas corporativas de Analytics e Business Intelligence (BI), que contou com a participação de integrantes da Auditoria Interna. O treinamento foi tido como fundamental para a modernização das capacidades dos auditores.

Ainda como contribuição à modernização da gestão, foi concluída a concepção de metodologia própria necessária à 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 será

apoiado por ferramenta tecnológica baseada na customização do sistema de orçamento, cujo desenvolvimento se faz por intermédio de projeto integrante do Programa ESTRUTURA.

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 TR e pelo IPCA.

Até dezembro de 2020, a FHE atingiu um montante de recursos contratados em Financiamentos Imobiliários de R\$ 410.249 mil, beneficiando 1.551 famílias nos programas habitacionais exclusivos para o público militar, conforme abaixo:

- PROCAP – Faixa Especial: foram beneficiadas 1.000 famílias, totalizando R\$ 206.332 mil em recursos contratados. O programa, anteriormente voltado para Praças, foi ampliado até o posto de Capitão, o que permite atender a mais de 60% do público militar; e
- PROCAP – Faixa 1º Imóvel, Faixa I e Faixa II: foram beneficiadas 551 famílias, totalizando R\$ 203.917 mil em recursos contratados. A modalidade Primeiro Imóvel foi descontinuada em julho de 2020.

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 7 - Indicador de Retorno dos Créditos da Carteira Imobiliária

MODALIDADE	% INADIMPLÊNCIA			DIFERENÇA	
	2018	2019	2020*	2018 para 2019	2019 para 2020
Crédito Imobiliário	0,32%	0,70%	0,22%	0,38%	- 0,48%
Financiamento Imobiliário	0,25%	0,63%	0,22%	0,38%	- 0,41%
Material de Construção*	14,81%	12,50%	0,00%	- 2,31%	- 12,50%

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

Fonte: GEOPI

A Fundação manteve a política de oferecer crédito pessoal com taxas de juros baixas, priorizando o atendimento aos integrantes das Forças Armadas. Como consequência da pandemia do COVID-19, a FHE manteve as condições de renovação dos contratos com carência reduzida, além de disponibilizar o crédito pessoal digital, canal responsável por 17.687 contratos deferidos em 2020. No último trimestre do ano, a FHE passou a oferecer crédito pessoal com juros a partir de 0,99% ao mês, a depender do perfil do proponente e do prazo de pagamento.

As carteiras de Crédito Simples, Crédito Fardamento e Crédito para Bens Duráveis encerraram o ano de 2020 com 131.854 contratos vigentes, apresentando saldo de R\$ 2.670.790 mil, acréscimo de 3,78% no volume de recursos em relação ao mesmo período do ano passado (R\$ 2.573.606 mil).

O produto crédito simples apresentou redução de 9,73% no número de contratos vigentes e acréscimo de 3,78% no volume de recursos em relação ao ano de 2019. O produto Crédito para Bens Duráveis apresentou uma redução de 4,42% no número de contratos vigentes e acréscimo de 15,39% 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 2019, totalizando 29.902 cotas de consórcio. A modalidade de imóveis se destacou, atingindo 18.847 cotas ativas. Até dezembro foram encerrados contabilmente 14 (quatorze) grupos totalizando a saída de 1.679 cotas da carteira.

O produto FAM, seguro coletivo de pessoas, contava, em dezembro 2020, com 180.896 segurados, apresentando uma redução de 5,10% quando comparado com a quantidade de 2019 (190.618 segurados). Deve-se destacar que a tendência é de queda acentuada, porque o produto foi substituído pelo FAM Família.

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 2020, esse seguro contava com 21.851 segurados, representando aumento de 10,84% em relação ao ano de 2019 (19.714 segurados).

Por meio do Seguro Decessos, a FHE continuou a oferecer à família militar a realização do funeral do segurado, de seu cônjuge, filhos dependentes menores de 21 anos e filhos maiores incapazes e, como agregados, seus filhos maiores de 21 anos, seus pais e seus sogros, seus netos, seus irmãos e seus sobrinhos. Em dezembro de 2020, este seguro contava com 221.810 segurados, representando uma redução de 1,30% em relação ao ano de 2019 (224.735).

O seguro de automóvel em dezembro de 2020 contou com 15.159 apólices, contra as 14.444 em dezembro de 2019, resultando num crescimento de 4,95%. 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 2020 contemplou 1.835 apólices contra 1.645 em 2019, resultando um crescimento de 11,55%.

O Plano Odontológico é um produto destinado a prestar assistência odontológica aos militares ativos, inativos e pensionistas das Forças Armadas. O desconto do prêmio mensal é processado no contracheque do militar. Podem ser incluídos como dependentes seus cônjuges, filhos, irmãos, pais, avós,

tios, sobrinhos, primos tutelados, sogros, genros, noras, cunhados, netos, padrasto, 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 29.000 profissionais credenciados e está presente em todo o território nacional. No final de dezembro de 2020, o produto contemplava 27.026 clientes (titulares e dependentes), apresentando um crescimento de 3,53% em relação ao ano anterior (26.104).

Objetivo estratégico: Otimizar a gestão de recursos.

Resultados alcançados

A FHE utiliza o seu fluxo de caixa como instrumento de controle e acompanhamento de seu planejamento financeiro, monitorando suas fontes de recursos e definindo opções para atender aos objetivos traçados para o ano.

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

Em agosto de 2020, foram instaladas cerca de 1.800 placas fotovoltaicas na cobertura da Sede da FHE. Os painéis ocupam uma área de 3.900 metros quadrados e têm a finalidade de captar a luz solar, transformando-a em energia elétrica, gerando 725 quilowatt-pico (kWp). Estima-se que a economia seja de, aproximadamente, 70% das despesas desembolsadas em 2019 com energia elétrica (portanto, valores pré-pandemia), uma vez que a geração injetará o excedente na rede de distribuição da Companhia Energética de Brasília (CEB), bem como armazenará os créditos energéticos que serão abatidos no consumo diário da Sede.

Objetivo estratégico: Ampliar o número de clientes.

Resultados alcançados

Em 2020, a Assessoria de Convênios manteve o foco na efetividade renovando os convênios vencedores. Foi iniciado um novo convênio com o Ministério Público Militar (MPM), atingindo aproximadamente 820 (oitocentos e vinte) novos beneficiários.

Realizou-se 01 (uma) renovação de convênio, com a Companhia Imobiliária de Brasília (Terracap) vencido durante o exercício, e iniciou-se no mês de setembro o processo de renovação de convênio com o Superior Tribunal Militar - STM com a vigência para o início do exercício de 2021.

Foram concedidos aos beneficiários de convênios com a FHE:

- 383 (trezentos e oitenta e três) créditos pessoais; e
- 545 (quinhentas e quarenta e cinco) 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, conquanto que operação imobiliária está ligada à propriedade do bem e sua transmissão entre pessoas físicas ou jurídicas.

Permutas imobiliárias com a União Federal/Comando do Exército

Conforme a tabela a seguir, demonstram-se as permutas 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 8 - 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 está em andamento em sua fase final para posteriormente iniciar-se o processo de contratação da execução da obra. 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: GEOPI

Quadro 9 - 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) Em processo lavratura da Escritura com a SPU/SP, para o posterior 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: GEOPI

Comentários

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. Alocalização 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 05 de setembro de 1946.

Permuta imobiliária encerrada no exercício:

Quadro 10 - Permuta C - encerrada no Exercício

UNIDADE PERMUTANTE		
Nome	União Federal (2)	
CNPJ	00.394.452/0269-19	
INFORMAÇÕES SOBRE AS PERMUTAS (1)		
Instrumento Jurídico (10)	Termo de Ajuste nº 0604600	
Identificação da Operação	Barueri IV	
Data da Avença (4)	01/06/2006	
Registro da transferência de domínio do imóvel da União para a FHE em cartório de registro de imóveis (5A)	(5B) R.4 da Matrícula nº 129.347; e R.3 das Matrículas nº 129.438, 129.439 e 129.440, do RGI de Barueri, do 1º Oficial /SP	
	Valor da Avença (6)	14.300.000,00
Valores Históricos Pactuados [R\$]	Valor em Contrapartidas(7)	10.000.000,00
	Valor em Torna (8)	4.300.000,00
Valores Pactuados e apurados no exercício [R\$]	Contrapartidas entregues até 31/12/2012 (9)	15.505.721,91
Observações	Terreno e edifício de PNR registrado no R.6 da Matrícula 128.502 do Registro de Imóveis da 2ª Zona, da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo concluído.	

Fonte: GEOPI

Considerações Gerais

- a) As operações imobiliárias levadas a efeito pelo Comando do Exército, com respaldo na Lei nº 6.855/1980, Lei nº 7.750/1989, Lei nº 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, ao invés 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; e
- 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.*

3.4. AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Anualmente, 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 2020, 170 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 também contempladas financeiramente pela FHE, possibilitando mais qualidade de vida aos atendidos. Na pandemia do COVID-19, receberam recursos extras para ajudar no enfrentamento da situação.

A FHE patrocinou, em 2020, 591 iniciativas, totalizando R\$ 12,3 milhões.

No que se refere aos Seguros Gratuitos, 131.498 segurados foram contemplados pelas coberturas oferecidas pelas apólices e, no ano de 2020, foram pagas 71 indenizações no total de R\$ 223,4 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.

Medidas de prevenção ao novo coronavírus adotadas pela FHE POUPEX ganharam reforço da corretora Mercante e da Sompo Seguros, ambas parceiras da FHE. Juntas, elas doaram 5.000 máscaras de proteção individual, que foram entregues a 7 entidades filantrópicas apoiadas pela Instituição e situadas no Distrito Federal e Entorno.

Até dezembro de 2020, 2.700 apólices do FAM foram indenizadas por óbitos (titulares, cônjuges e filhos), totalizando o montante de R\$ 456.264 mil.

Desse total, 436 processos de sinistros, no valor total de R\$ 87 milhões foram referentes ao pagamento em consequência de falecimento de segurados vitimados pela pandemia do novo Coronavírus. Essa ação foi uma excepcionalidade concedida pela seguradora, pois, 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 do COVID-19, faz parte de uma grande ação de solidariedade com as vítimas dessa tragédia.

3.5. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO AO COVID-19

A FHE, por meio de sua Diretoria Administrativa (DIRAD), desde março de 2020, tem adotado várias medidas de proteção como forma de preservar a saúde dos seus empregados e beneficiários. Por isso foi implantado o Protocolo para Prevenção da Contaminação do Coronavírus (COVID-19), o qual foi divulgado internamente, no ambiente da Intranet, para conhecimento e acesso de todos os empregados.

As principais medidas adotadas frente a pandemia do COVID-19 foram:

- a) Afastamento temporário para empregados que apresentaram sintomas suspeitos, oriundos de viagens internacionais ou não, e que teve/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 que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados, ou a critério de seus gestores;
- c) Monitoramento dos empregados acometidos do COVID-19, colocados em licença saúde e divulgação da situação em notas de esclarecimentos publicadas internamente;
- d) Realização de reuniões virtuais ou presenciais com número reduzido de participantes;
- e) Implantação de rodízios de trabalho, remanejamento de horários de trabalho e controles de fluxo de acesso às instalações e permanência respeitando o limite máximo até 50% do efetivo, considerando a soma de empregados e estagiários;
- f) Manutenção de medidas de distanciamento social em todos os ambientes da sede e pontos de atendimento;
- g) Suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço e adoção de cuidados específicos no restaurante e lanchonete após a abertura destes ao público interno;
- h) Redução do fluxo de pessoas nos Pontos de Atendimento, Escritórios Regionais e na Sede da FHE;
- i) Adoção de 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;
- j) Aumento das medidas de higiene e proteção, tais como, desinfecção e limpeza de ambientes, disponibilização de máscaras, borrifadores de álcool 70%, dispensadores de álcool gel e panos e toalhas descartáveis;
- k) Aferição diária da temperatura corporal de todos os empregados quando do ingresso nas instalações da Sede, Escritórios e Pontos de Atendimento;

- l) Oferta de apoio psicológico por meio de videoconferência ou ligação telefônica aos empregados que se encontram em teletrabalho; e
- m) Com o abrandamento das contaminações, a academia e a ginástica laboral retomaram suas atividades tomando os devidos cuidados de higienização, tempo de permanência e distanciamento adequados.

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, em 31/12/2020, estava composto por oito empregados.

Para consecução de suas atividades, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) se utiliza da estrutura de sua gerida, a Associação de Poupança e Empréstimo - POUPEX – com suporte no §2º, do art. 1º, da Lei nº 6.855/1980, e do §1º do art. 1º e art. 45 de seu Estatuto.

ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

Quadro 11 – 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: GEPES

Quadro 12 – 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: GEPES

Quadro 13 – 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: GEPES

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			
Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)										
Exercícios	2020	1.311.535,32	183.004,92	124.545,02	24.786,64					1.643.871,90
	2019	1.339.070,80	151.995,75	94.820,85	15.419,88	301.591,04	-	-	-	1.902.898,32
	2018	1.255.058,16	175.124,40	119.181,88	40.375,88	-	-	-	-	1.589.740,32
Servidores cedidos com ônus										
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores com contrato temporário										
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: GEPES

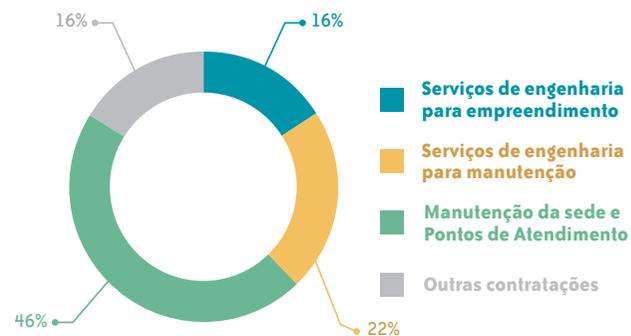
3.6.2. GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

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 (D.O.U) n.º 183, de 23/9/2020, com a alteração promovida pela Portaria do Comandante do Exército nº 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: GECOC

b. Serviços contratados para o funcionamento administrativo

Quadro 16 – Serviços contratados para o funcionamento administrativo

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
000955	HENDLER CONSTRUÇÕES EIRELI EPP 21.103.267/0001-84	RAMPA DE ACESSO/CALÇADA PTF 3B – BAGÉ/RS	27.907,94
000956	LIDERANÇA LIMPEZA E CONSERVAÇÃO LTDA 00.482.840/0001-38	ILUMINAÇÃO EXTERNA DO PSTCV	13.500,00
000957	HW PRESTADORA DE SERVIÇOS EIRELI ME 24.553.657/0001-44	SERVIÇO DE PINTURA DO ESCMS	29.082,80
000960	CONTE CORNETET ARQUITETURA E CONSULTORIA 08.307.701/0001-80	PROJETO EXECUTIVO - 31º GAC - RIO DE JANEIRO	335.587,20
000962	GOLDENGO MAPEAMENTO E CONSULTORIA LTDA 20.020.283/0001-40	TOPOGRAFIA TERRENO EM PORTO ALEGRE/RS	6.210,00
000963	CONSTRUTORA E-CIVIL LTDA 14.380.718/0001-65	REFORMA DO ESCST	563.834,16
000965	MIQUELETTO & TREVIZAN ENGENHARIA LTDA 24.619.525/0001-78	RECUPERAÇÃO DE MURO E CALÇADA EM CURITIBA/PR	17.563,12
000966	TOPOGRAPH ENGENHARIA LTDA EPP 01.469.689/0001-60	CONSTRUÇÃO DE MURO E PORTÃO - PONTA NEGRA – NATAL/RN	40.500,00
000967	LIDERANÇA LIMPEZA E CONSERVAÇÃO LTDA 00.482.840/0001-38	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM CAMPO GRANDE/MS	8.000,00
000970	HIDROSUL AMBIENTAL SERV GEOLÓGICOS LTDA 07.190.897/0001-02	SONDAGEM EM TERRENO DO FUTURO EDIFÍCIO SEDE DA FHE	32.995,00
000975	H.P. CALADO ME 06.233.772/0001-50	LIMPEZA PISCINA IMÓVEL RETOMADO EM BAURU/SP	14.280,00
000976	RN PROJETOS E GERENCIAMENTO DE OBRAS 21.508.287/0001-35	CORREÇÃO VÍCIOS PORTAL DAS AMÉRICAS	163.590,83
000977	PARTAGER COMÉRCIO ATACA. DE BRINQ. LTDA 35.650.325/0001-02	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM PORTO ALEGRE/RS	8.499,99
000978	ORGANIZAÇÃO FLORESTA ENGENHARIA E SERVIÇOS 00.394.874/0001-70	REFORMA EM BANHEIRO DO EDIFÍCIO SEDE DA FHE	18.647,94
000980	PLANSERVRH SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E TECNOLOGIA LTDA 29.330.334/0001-05	PORTARIA 24H DE EMPREENDIMENTO EM TAMBAUZINHO, JOÃO PESSOA/PB	74.580,00
000981	W & E SERVIÇOS TÉCNICOS EIRELI – EPP 05.283.260/000-135	LIMPEZA DE FOSSA – SEDE FHE	4.880,00
000982	PLANSERVRH SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E 29.330.334/0001-05	LIMPEZA DE EMPREENDIMENTO EM TAMBAUZINHO, JOÃO PESSOA/PB	9.027,96
000985	VITÓRIA CONSTRUÇÕES, INFRAESTRUTURA 29.220.889/0001-02	REFORÇO DE ESTRUTURA DO PSTVI	51.576,47
000986	NICOLE MEDEIROS LEAL 19.901.283/0001-70	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM SANTA MARIA/RS	11.484,00
000987	SILVANA DA CONCEIÇÃO KAMPA – EPP 04.260.727/0001-69	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM CURITIBA/PR	6.189,99
000989	LIDERANÇA LIMPEZA E CONSERVAÇÃO LTDA 00.482.840/0001-38	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM JOÃO PESSOA/PB	7.800,00
000993	JCN ASSESSORIA E SERVIÇOS LTDA ME 17.380.732/0001-57	CONSTRUÇÃO DE MURO E AQUISIÇÃO DE PORTÃO, TERRENO EM GOIÂNIA/GO	78.422,91
000994	ESSA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS – EIRELI 17.004.212/0001-40	RECUPERAÇÃO DE CERCAMENTO, LOTE ÁGUAS CLARAS, BRASÍLIA/DF	15.498,71
000997	ATIVA BRIGADISTA LTDA 10.869.440/0001-33	BRIGADA CONTRA INCÊNDIO DA SEDE	1.424.898,72
001001	ANGELS SEGURANÇA E VIGILÂNCIA LTDA 03.372.304/0001-78	VIGILÂNCIA PATRIMONIAL EM REALENGO, RIO DE JANEIRO/RJ	470.209,68

PEDIDO COMPRAS	FORNECEDOR	OBJETO RESUMIDO	VALOR EM R\$
001004	PAVISUL LOCAÇÕES E SERVIÇOS LTDA EPP 09.358.758/0001-70	RECUPERAÇÃO DE CALÇAMENTO DO PSTCA	61.700,06
001005	ALPHA CLEAN CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS LTDA 09.103.123/0001-22	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO, RIO DE JANEIRO/RJ	5.793,00
001006	MZ CONSTRUÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE OBRA 32.021.223/0001-21	RETIRADA DE MANTA VINÍLICA E RECUPERAÇÃO DE PISO – SEDE FHE	24.438,60
001007	ITEK PARA-RAIOS EIRELI – ME 26.444.952/0001-98	ADEQUAÇÃO DE SISTEMA SPDA - PSTCA	19.800,00
001008	INSTALAR REFRIGERAÇÃO E MANUTENÇÃO 15.104.105/0001-68	SERVIÇO DE PINTURA - PSTDO	14.350,00
001010	CASA NORDESTE ENGENHARIA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 13.110.253/0001-60	RECUPERAÇÃO DE CANTEIRO OBRAS, IMÓVEL, JOÃO PESSOA/PB	31.288,18
001011	ENGEMAIA & CIA LTDA 00.449.936/0001-02	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO - ESCBA	6.000,00
001014	RÉVIA ENGENHARIA LTDA ME 21.973.998/0001-80	IMPERMEABILIZAÇÃO RESID. GRAN QUARTIER	224.880,00
001015	RMC SERVIÇOS EIRELI – ME 22.111.081/0001-30	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM NATAL/RN	9.400,00
001016	JBG CONSTRUÇÕES EIRELI 06.199.428/0001-91	REFORMA DO ESCPH	271.917,70
001019	M K R PESSOA 12.202.614/0001-35	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO PSTBV	35.281,80
001020	PLANSERVRH SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO 29.330.334/0001-05	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO EMPREENDIMENTO EM JOÃO PESSOA/PB	18.055,92
001021	ALBERTO OLIVEIRA FALCÃO 930.198.314-15	LOCAÇÃO DE IMÓVEL EM JOÃO PESSOA/PB	14.856,00
001023	MIQUELETTO & TREVIZAN ENGENHARIA LTDA 24.619.525/0001-78	MANUTENÇÃO PORTAO TERRENO EM CURITIBA/PR	1.250,00
001024	APEC SOLUÇÕES E SERVIÇOS EIRELI 23.900.647/0001-75	REFORMA PTF FORTE DE COPACABANA, RIO DE JANEIRO/RJ	154.497,54
001025	ENGEPRO ENGENHARIA LTDA 04.762.861/0001-68	MANUTENÇÃO PREDIAL DAS INSTALAÇÕES DA SEDE	607.999,80
001027	ALPHA CLEAN CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS LTDA 09.103.123/0001-22	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO NO RIO DE JANEIRO/RJ	5.733,00
001028	PREMIUM CONSERVADORA E CONSTRUÇÕES 19.045.361/0001-82	PORTARIA 24H DE EMPREENDIMENTO EM JOÃO PESSOA/PB	124.999,19
001031	SEM LIMITES COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA EPP 00.398.551/0001-55	ROÇADA E LIMPEZA DE TERRENO EM CAMPO GRANDE/MS	29.895,00
001035	MAYK WISLLY DE SOUSA FREITAS EIRELI ME 38.235.161/0001-37	ADEQUAÇÃO DE INSTAÇÕES NO PSTRB	368,80
001036	ÁGORA PRODUÇÃO DE EVENTOS LTDA. ME 08.800.285/0001-57	ADEQUAÇÃO DE INSTAÇÕES NO PSTBV	949,89
001037	CONSTRUTORA RUBENS EIRELI ME 24.147.263/0001-96	RECUPERAÇÃO DE TELHADO DO PSTMB	6.806,93
001038	PROJETO21 CONSTRUÇÕES EIRELI 36.769.628/0001-01	CERCAMENTO E PORTÃO EM TERRENO NA SAMAMBAIA, BRASÍLIA/DF	36.000,00
001039	PLANENG ENGENHARIA LTDA 27.700.986/0001-69	REPARO DE MURO EM TERRENO DA FHE EM JOÃO PESSOA/PB	2.309,01
001040	ÁGORA PRODUÇÃO DE EVENTOS LTDA. ME 08.800.285/0001-57	ADEQUAÇÃO DE INSTAÇÕES NO ESCRD	819,53
001041	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS 34.028.316/0007-07	SERVIÇOS POSTAIS E ENCOMENDAS	550.000,00
001042	ORGANIZAÇÃO FLORESTA ENGENHARIA E SERVIÇO 00.394.874/0001-70	IMPERMEABILIZAÇÃO DA MARQUIZE DA SEDE DA FHE	65.623,18

Fonte: GECCO

As contratações mais relevantes, durante o ano de 2020, foram para manutenção da Sede e Pontos de Atendimento que representaram 46% (quarenta e seis por cento) do valor total realizado.

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

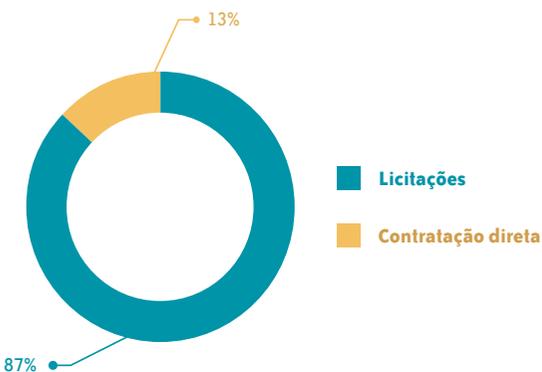
Quadro 17 – Contratações com valor superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais)

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	OBJETO RESUMIDO	FORNECEDOR	VALOR EM R\$	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000388	000960	PROJETO EXECUTIVO - 31º GAC - RIO DE JANEIRO	CONTE CORNETET ARQUITETURA E CONSULTORIA 08.307701/0001-80	335.587,20	Viabilizar a execução dos Projetos Executivos para a construção de aquartelamento em atendimento a demanda do Exército Brasileiro como contrapartida de remanejamento patrimonial.
000409	000963	REFORMA DO ESCST	CONSTRUTORA E-CIVIL LTDA 14.380.718/0001-65	563.834,16	Promover melhores acomodações no atendimento aos clientes.
000424	000976	CORREÇÃO VÍCIOS PORTAL DAS AMÉRICAS	RN PROJETOS E GERENCIAMENTO DE OBRAS 21.508.287/0001-35	163.590,83	Recuperar a impermeabilização do pavimento cobertura dos apartamento do Portal das Américas.
000442	000997	BRIGADA CONTRA INCÊNDIO DA SEDE	ATIVA BRIGADISTA LTDA 10.869.440/0001-33	1.424.898,72	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, de modo a não permitir a sua depredação, violação, invasão, apropriação indébita e outras ações que redundem em danos ao patrimônio.
000464	001001	VIGILÂNCIA PATRIMONIAL EM REALENGO, RIO DE JANEIRO/RJ	ANGELS SEGURANÇA E VIGILÂNCIA LTDA 03.372.304/0001-78	470.209,68	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, de modo a não permitir a sua depredação, violação, invasão, apropriação indébita e outras ações que redundem em danos ao patrimônio.
000465	001016	REFORMA DO ESCPH	JBG CONSTRUÇÕES EIRELI 06.199.428/0001-91	271.917,70	Promover melhores acomodações no atendimento aos clientes.
000475	001024	REFORMA PTF FORTE DE COPACABANA, RIO DE JANEIRO/RJ	APEC SOLUÇÕES E SERVIÇOS EIRELI 23.900.647/0001-75	154.497,54	Promover melhores acomodações no atendimento aos clientes.
000476	001014	IMPERMEABILIZAÇÃO RESID. GRAN QUARTIER	RÉVIA ENGENHARIA LTDA ME 21.973.998/0001-80	224.880,00	No projeto original não foi contemplada a impermeabilização da rampa de acesso de veículos e do piso do 1º subsolo. Após o prédio ser habitado e com o uso, foram observados alguns pontos de fissura e infiltração de umidade o que gerou a necessidade de tratamento das fissuras e impermeabilização das áreas afetadas.
000478	001025	MANUTENÇÃO PREDIAL DAS INSTALAÇÕES DA SEDE	ENGEPROM ENGENHARIA LTDA 04.762.861/0001-68	607.999,80	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, sendo necessária a utilização de vários sistemas, máquinas e equipamentos de elevada complexidade, com exigência de conhecimentos técnicos especializados para a correta manutenção, assegurando, assim, seu perfeito funcionamento.
000495	001028	PORTARIA 24H DE EMPREENDIMENTO EM JOÃO PESSOA/PB	PREMIUM CONSERVADORA E CONSTRUÇÕES 19.045.361/0001-82	124.999,19	Necessidade de assegurar, em tempo integral, a preservação do imóvel de propriedade da FHE, de modo a não permitir a sua depredação, violação, invasão, apropriação indébita e outras ações que redundem em danos ao patrimônio.
000516	001041	SERVIÇOS POSTAIS E ENCOMENDAS	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS 34.028.316/0007-07	550.000,00	Manutenção da prestação dos serviços postais para as Unidades Técnico Administrativas – UTA da Sede, para a realização de postagem junto a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, possibilitando o atendimento as rotinas das UTA em atendimento ao cliente externo, com o envio de correspondências / encomendas.

Fonte: GECOC

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

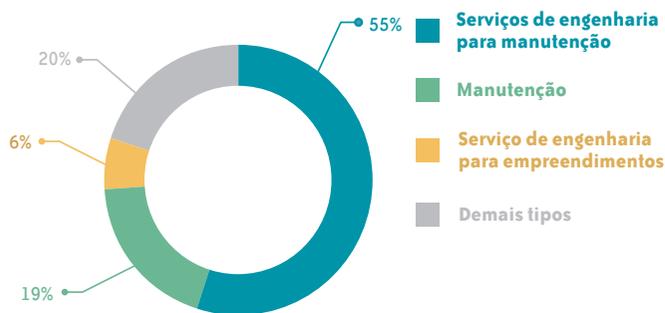
a. Participação das contratações diretas no processo de contratação



Fonte: GECOC

As contratações diretas por dispensa ou inexigibilidade de licitação totalizaram R\$ 823.024,97 (oitocentos e vinte e três mil, vinte e quatro reais e noventa e sete centavos) e representam 13% (treze por cento) de todas as contratações realizadas.

b. Principais tipos de contratações diretas



Fonte: GECOC

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

Quadro 18 – Contratações diretas de valor mais significativo (acima de R\$ 30.000,00)

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS	PEDIDO COMPRAS	OBJETO RESUMIDO	FORNECEDOR	VALOR EM R\$	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
000450	000970	SONDAGEM EM TERRENO DO FUTURO EDIFÍCIO SEDE DA FHE	HIDROSUL AMBIENTAL SERV GEOLÓGICOS LTDA 07.190.897/0001-02	32.995,00	Art. 24, inciso I, Lei nº 8.666/93
000468	001004	RECUPERAÇÃO DE CALÇAMENTO DO PSTCA	PAVISUL LOCAÇÕES E SERVIÇOS LTDA EPP 09.358.758/0001-70	61.700,06	Art. 24, inciso I, Lei nº 8.666/93 c/c MP 961/2020
000471	000993	CONSTRUÇÃO DE MURO E AQUISIÇÃO DE PORTÃO, TERRENO EM GOIÂNIA/GO	JCN ASSESSORIA E SERVIÇOS LTDA ME 17.380.732/0001-57	78.422,91	Art. 24, inciso I, nº Lei 8.666/93 c/c MP 961/2020
000513	001038	CERCAMENTO E PORTÃO EM TERRENO NA SAMAMBAIA, BRASÍLIA/DF	PROJETO21 CONSTRUÇÕES EIRELI 36.769.628/0001-01	36.000,00	Art. 24, inciso I, nº Lei 8.666/93 c/c Lei 14.065/2020
000532	001042	IMPERMEABILIZAÇÃO DA MARQUIZE DA SEDE DA FHE	ORGANIZAÇÃO FLORESTA ENGENHARIA E SERVIÇO 00.394.874/0001-70	65.623,18	Art. 24, inciso I, nº Lei 8.666/93 c/c Lei 14.065/2020

Fonte: GECOC

PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Principais Desafios

- Planejamento e execução das aquisições de bens e serviços: identificar com mais exatidão as necessidades comuns da Instituição e Pontos de Atendimento, sempre em conformidade com o orçamento;
- Contratações: minimizar o tempo gasto em um processo licitatório, principalmente aqueles alusivos aos serviços com dedicação exclusiva de mão de obra;
- 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

- Capacitação: continuar investindo na capacitação dos envolvidos com licitações e contratos;
- Licitações: aprimorar o cronograma de aquisições;
- Contratos: tornar mais eficiente a fiscalização dos contratos; e
- Implantação de melhorias nos processos de licitações e contratos, visando a 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 19 – Principais sistemas de negócios

SISTEMAS	DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS DO SISTEMA	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.		Laszlo Pentagna Pavetits (GEPRO)	
Seguros	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sinistro Sistema que opera integrado aos sistemas de seguros para permitir que o segurado ou beneficiário seja acionado em caso de sinistro.</p> <p>Outras modalidades de seguro Coerente com iniciativa de cunho social a FHE mantém alguns grupos de segurados gratuitamente. Para isto, foram criados os seguintes módulos de pequenos sistemas para controlar a base de dados e os sinistros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguro Acidentes para Menores, Seguro de Alunos dos Colégios Militares, Seguro Especial Alunos (CPOR/NPOR/ESA) e Seguro Especial Cabos e Soldados. <p>Plano Odontológico O sistema está disponível na rede para ser comercializado via Internet, em parceria com a empresa Bradesco Dental*. O sistema possui uma base de beneficiários, consignação de mensalidade e troca de arquivos. * O Plano Odontológico Bradesco Dental é operado pela OdontoPrev.</p>	Cel Alexandre Fitzner do Nascimento	Margareth Margato Barbosa (GESEG)	Alta
Empreendimentos	<p>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.</p>		Americo Kunio Taguchi (GEOPI)	
Financiamentos Imobiliários	<p>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.</p> <p>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.</p>		Geovania Machado Carneiro (GECRI)	
Consórcio Nacional POUPEX	<p>Sistema de Consórcio Realiza a administração do consórcio.</p> <p>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.</p>		Josilma Rodrigues (GECON)	

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 o cumprimento de critérios de sustentabilidade.

Nos empreendimentos residenciais projetados, busca-se a ocupação racional dos terrenos, com base na localização e orientação física. No decorrer das obras, são aplicadas premissas de sustentabilidade em conformidade com a norma de desempenho ABNT NBT 15.575, priorizando o conforto acústico, térmico e lumínico das unidades habitacionais. As instalações elétricas e hidro sanitárias 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. Também é exigida das construtoras contratadas a utilização de madeira certificada. Na gestão documental, o objetivo é minimizar impressões e uso de papel, realizando digitalização de parte da documentação e utilizando ferramentas integradas com a gestão dos projetos.

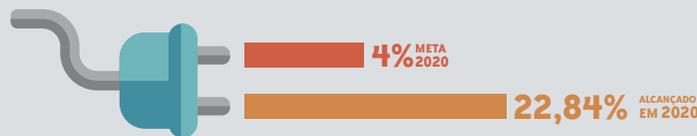
Há também um incentivo por parte da FHE para que as empresas parceiras utilizem nas obras materiais pré-fabricados, confeccionados em ambiente industrial, minimizando a emissão de partículas nocivas ao meio ambiente.

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

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

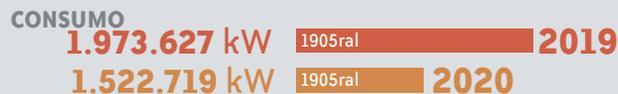
Ações para redução de consumo de recursos naturais

Para 2020, instituímos a meta de redução do consumo de energia em 4%. Para atingir a meta, realizamos uma nova adequação nos horários de funcionamento do sistema de ar condicionado e de iluminação, entre outras medidas. As ações desenvolvidas superaram a redução projetada para o consumo de energia, em 5 vezes, resultando em 22,84% de economia, em comparação ao ano anterior.

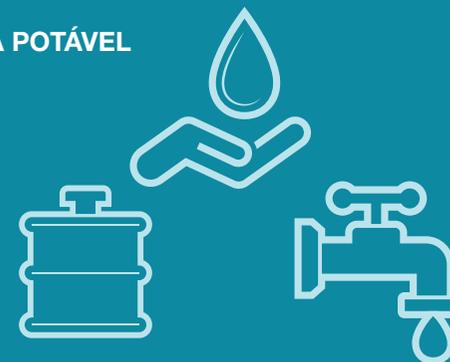


Meta de 2021: Reduzir o consumo de energia em 8% (comparado ao ano de 2020).

Em 18 de dezembro de 2020 foi registrado oficialmente a instalação da usina fotovoltaica na cobertura do Edifício Sede da FHE, para geração de energia solar, com o intuito de produzir energia limpa e renovável, e ao mesmo tempo reduzir os gastos com a concessionária local.



ÁGUA POTÁVEL



Devido ações de consumo consciente do recurso, no período de JAN a DEZ de 2020, se obteve uma economia de 46,42%, equivalente a 4.441 m³, no consumo de água no edifício Sede, quando comparado ao mesmo período de 2019.

CONSUMO

9.566 m³



5.125 m³



META PARA 2021

Reduzir o consumo de água em 5% (comparado ao ano de 2020).



4. ARQUIVOS EXTERNOS

4.1. INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

INFORMACOES_CONTABEIS_-_RG_FHE_2020.PDF

4.2. INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES

INFORMACOES_SUPLEMENTARES_-_RG_FHE_2020.PDF

4.3. ROL DOS RESPONSÁVEIS

ROL_DOS_RESPONSAVEIS_-_RG_FHE_2020.PDF





