

Nova Sede

Em 8 de junho deste ano, a Fundação Habitacional do Exército (FHE) e a Associação de Poupança e Empréstimo (POUPEX) inauguram a sua nova Sede, localizada na Av. Duque de Caxias (ao lado do Oratório do Soldado), no Setor Militar Urbano, em Brasília/DF.

Após 28 anos de existência, a FHE e a POUPEX realizam o sonho da sede própria, com a construção de prédio em terreno de 27 mil m². "Nosso objetivo é proporcionar mais conforto e comodidade aos clientes internos e externos, prevendo, também, o crescimento de nossas Instituições", afirma o Presidente, Gen Ex Clovis Jacy Burmann. O processo de mudança acontecerá em etapas, no período de 5 de abril a 14 de maio de 2010, pois envolverá, além dos 850 empregados, todo o mobiliário e o parque de informática.

Para os clientes, a FHE reservou um ponto de atendimento na nova Sede, com ampla área de estacionamento. Permanecem em funcionamento o Posto localizado no Anexo I do Comando do Exército e os demais pontos no Distrito Federal (acesse a relação completa de endereços no site fhe.org.br).

Aproveite, também, para conhecer a nova Sede da FHE e da POUPEX!

Posse de Diretores

Em 5 de abril, dois novos Diretores passaram a integrar a Diretoria da FHE. O Gen Div Ricardo Barbalho Lamellas e o Dr. José de Castro Neves Soares assumiram, respectivamente, a Diretoria Administrativa – DIRAD e a Diretoria de Crédito Imobiliário – DICIM.

O Gen Ex Clovis Jacy Burmann, Presidente da FHE e da POUPEX, presidiu a cerimônia de posse, que contou com a participação dos Diretores, Gerentes e Assessores de nossas Instituições.

Conheça melhor os novos Diretores

O General de Divisão **Ricardo Barbalho Lamellas** é natural do Rio de Janeiro. Dentre as funções desempenhadas ao longo de sua trajetória profissional, destacam-se a sua atuação como instrutor da AMAN, ESAO e ECEME; o comando do 1º Grupo de Artilharia Auto-Propulsada, Regimento Floriano, no Rio de Janeiro; além de ter sido subsecretário da Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República. Como Oficial General, foi Diretor de Pessoal Civil do Ministério do Exército, Comandante da Escola de Comando e Estado Maior do Exército e Diretor do curso de Política, Estratégia e Administração do Exército. Como última Comissão no serviço ativo, exerceu o cargo de Vice-Chefe de Estado-Maior do Exército.



O Dr. **José de Castro Neves Soares** é natural do Rio de Janeiro; economista graduado pela Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas do Rio de Janeiro; pós-graduado como técnico em Banco de Desenvolvimento, pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), da Faculdade de Administração e Economia da Universidade de São Paulo (USP). Ingressou na área de Habitação e de Crédito Imobiliário aos 19 anos, no Banco Nacional da Habitação (BNH), permanecendo no órgão por 19 anos, onde ocupou, dentre outras funções, o cargo de Supervisor Regional daquele Banco, no estado de São Paulo. Em seguida, foi para a Caixa Econômica Federal, mantendo-se naquela instituição por 9 anos. Está na POUPEX há 14 anos, dos quais nos últimos 10 anos esteve à frente da Superintendência de Crédito Imobiliário da Diretoria de Habitação.



Você já foi enganado na compra de algum produto ou serviço?

Em 15 de março, comemora-se o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor. Mas a data deveria ser festejada diariamente, afinal, quando nos alimentamos, nos vestimos, nos divertimos, entre muitas outras atividades, estamos consumindo algum tipo de produto. Por essa razão, algumas medidas e alguns hábitos podem ser decisivos para que todos nós, consumidores, evitemos problemas após a compra, tanto no presente quanto no futuro.

Consultores em Gestão de Finanças e instituições especializadas alertam que é importante guardar algum tipo de comprovante ao adquirir qualquer mercadoria. Garantias, instruções, contratos, recibos de pagamento, número de cheques, comprovantes de compra com cartão de crédito ou qualquer outro documento podem assegurar o cumprimento dos direitos dos consumidores, caso seja necessário recorrer a algum órgão especializado, como o Procon.

Desde 1991, existe o Código de Defesa do Consumidor, que, com a atuação de instituições como o Procon e o Idec, estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores a fim de evitar que o comprador sofra qualquer tipo de prejuízo.

Mais do que estar atento aos seus direitos nas compras, é dever do consumidor ter atitudes que façam com que os fornecedores o respeitem. Muitas pessoas, por exemplo, não observam todas as características e especificações de um serviço ou produto que estão adquirindo. Além disso, comprar e não saber como irá pagar as prestações pode também ser um grande problema. De acordo com a equipe do programa Consumidor Consciente, da empresa Mastercard, além de estar atento às características do produto, é preciso planejamento e organização para promover uma boa gestão das finanças pessoais. A equipe da Mastercard preparou algumas orientações e dicas para promover a boa gestão financeira e prevenir consumidores de armadilhas na hora da compra. Veja a seguir.

Guarde os comprovantes – sempre que realizar uma compra, guarde os comprovantes em um mesmo local, bem organizado. Caso queira trocar ou acionar o serviço de garantia, vai precisar ter a documentação em mão.

Validade dos alimentos – com alimentos é melhor não facilitar. Preste atenção na validade dos produtos; muitos deles ficam em gôndolas promocionais por estarem com o prazo de vencimento próximo do fim.

Orçamentos – quando for solicitar um serviço, peça sempre um orçamento antes e certifique-se de que o que foi combinado será cumprido. O orçamento deve estabelecer o serviço, a forma de pagamento, o tempo de execução, o material a ser utilizado e o prazo de validade.

Pesquise preços e vantagens – não deixe de pesquisar antes de comprar. O valor e as condições de pagamento podem variar muito em estabelecimentos diferentes, para o mesmo produto.

Comércio online – aproveite os bons serviços de compras via internet, que muitas vezes oferecem preços competitivos. Prefira sites confiáveis e conhecidos e procure empresas com boas referências. Isso está disponível na maioria dos portais.

Emoção – evite realizar compras e assumir dívidas em momentos de grande emoção. É justamente nessa hora que contrairmos dívidas comprometedoras e difíceis de quitar.

Direitos do consumidor – Se “comprar gato e receber lebre”, calma! Existe um Código de Defesa do Consumidor preservando seus direitos. Antes de se exaltar, procure a empresa em que contratou os serviços ou comprou os produtos e tente uma conversa franca e amigável.

*Jornalista pela UFPB, redator do portal Administradores.com.br, codiretor do documentário-poético 7:23, sobre o cotidiano dos passageiros de trens urbanos, e colunista de cinema pelo portal www.maisacao.net.



Nos últimos anos, os consumidores estão descobrindo o poder que eles têm na hora de escolher a empresa que melhor atende às suas necessidades. Essa mudança de comportamento força as instituições a modificarem as ações tradicionais de venda para uma nova perspectiva de atendimento com foco no cliente. Conheça, nesta edição, algumas iniciativas que a FHE e a POUPEX estão implementando para estreitar o relacionamento com os seus clientes.



Mais do que conquistar, devemos encantar

Atualmente, fala-se muito sobre a importância de “encantar” o cliente. Já li várias pesquisas que apontam custar muito mais atrair um novo cliente do que manter um antigo. Realmente, ainda existem empresas que investem mais na realização de vendas do que na construção de um relacionamento de longo prazo com o consumidor. Para a FHE e a POUPEX, encantar o cliente é saber ouvir para atender às suas necessidades e superar suas expectativas, além de manter o compromisso de oferecer bons produtos e serviços. Essas não são tarefas fáceis, mas estão ao alcance de nossas Instituições, pois somos, diariamente, incentivados a valorizar a lealdade daqueles que nos procuram. Pensando nisso, a FHE e a POUPEX implantaram, em novembro de 2007, a Ouvidoria, com



melhorias que a FHE e a POUPEX estão promovendo para oferecer um atendimento de excelência ao cliente, nosso maior patrimônio, confira, nesta edição, a pesquisa realizada com mutuários que contrataram financiamentos imobiliários com nossas Instituições e as notícias sobre a nossa nova Sede.

Margareth Margato Barbosa

Gerente da Ouvidoria

o objetivo de aproximar as nossas Instituições do cliente e do público-alvo, por intermédio de mais um canal de relacionamento, que o usuário tem confiança em utilizar, tendo a certeza de solucionar suas demandas.

A implementação da Ouvidoria em instituições financeiras, atividade regulamentada pelo Banco Central, melhorou consideravelmente a relação de consumo e o cliente passou a ser visto como um aliado para otimizar a qualidade dos serviços. Nesse contexto, encontra-se a Ouvidoria da FHE e da POUPEX, que, desde a sua criação, já realizou 2.269 atendimentos para registrar sugestões, elogios, reclamações e denúncias, ratificando a importância da transparência no processo de comunicação entre a instituição e o consumidor. E o mais importante: vem transformando esse relacionamento em “parceria” – palavra-chave para as empresas que pretendem ultrapassar o modelo de atendimento “tradicional” e alcançar aquele que gera “encantamento”.

Para saber mais sobre a Ouvidoria e as melhorias que a FHE e a POUPEX estão promovendo para oferecer um atendimento de excelência ao cliente, nosso maior patrimônio, confira, nesta edição, a pesquisa realizada com mutuários que contrataram financiamentos imobiliários com nossas Instituições e as notícias sobre a nossa nova Sede.

MATÉRIA DE CAPA

Ouvidoria pró-ativa

A Ouvidoria da FHE e da POUPEX implementou, no fim do ano passado, a Ouvidoria pró-ativa, para avaliar a satisfação dos clientes que adquiriram nossos produtos e, também, saber se existem sugestões, críticas ou elogios a serem considerados sobre os serviços contratados. “Muitas vezes, o cliente deixa de se manifestar por diversos motivos: falta de tempo, esquecimento ou mesmo indisposição para tomar essa iniciativa. Então, a nossa proposta foi criar um projeto para ir ao encontro do associado, em vez de esperar a manifestação espontânea dele”, explica Margareth Margato Barbosa, Gerente da Ouvidoria, que acrescenta: “Iniciamos o trabalho com o Financiamento Imobiliário da FHE e da POUPEX, por ser o principal produto de nossas Instituições, e os resultados foram bastante positivos”.

Entenda a pesquisa

Com o apoio da Superintendência e da Gerência de Crédito Imobiliário, a Ouvidoria elaborou um breve questionário com seis perguntas direcionadas aos clientes que contrataram um financiamento imobiliário da FHE ou da POUPEX nos últimos seis meses. A pesquisa selecionou 323 mutuários. Desse montante, foram excluídos os empregados da POUPEX, os mutuários com ocorrência na Ouvidoria ou na Central de Teleatendimento e os inadimplentes, totalizando 15 pessoas. Dos 308 clientes restantes, 168 contatos foram concretizados. Alguns mutuários não foram localizados porque os números de telefone estavam desatualizados. “Infelizmente, não conseguimos encontrar todos os selecionados. Assim, ressaltamos a importância da atualização dos dados pessoais, principalmente, em caso de mudança de endereço”, ressalta Margareth. De acordo com a Gerente da Ouvidoria, a iniciativa foi muito gratificante, pois a equipe constatou que a maioria dos clientes está satisfeita. Confira, a seguir, os resultados da pesquisa.



1

Com relação aos esclarecimentos transmitidos pelos atendentes no ato da proposta do financiamento imobiliário, 96% consideraram boa a prestação do serviço e o restante (4%) avaliou como regular.

2

De acordo com os entrevistados, 74% classificaram como bons os prazos, o tempo para a liberação da carta de crédito e o pagamento ao vendedor; e 26%, como regular.

3

No tocante à clareza das informações do dossiê referente à documentação do comprador, do vendedor e do imóvel, 96% ficaram satisfeitos e 4% consideraram regular.

4

Quando questionados sobre o motivo pelo qual decidiram contratar o Financiamento Imobiliário da FHE e da POUPEX, 54% apontaram a confiança que possuem nas Instituições como o principal diferencial; 28% destacaram as condições (prazos, juros, taxas); 18% levaram em conta outros quesitos, como o atendimento e a rapidez do processo.

5

No geral, o Financiamento Imobiliário da FHE e da POUPEX foi considerado bom para, aproximadamente, 97% dos entrevistados e apenas 3% avaliaram como regular ou ruim.

6

Por fim, quando questionados sobre a possibilidade de indicarem o Financiamento Imobiliário da FHE e da POUPEX, 97% afirmaram que sim e somente 3% disseram não.

ATUALIDADES

Consórcio de imóveis deve crescer com o uso do FGTS

Desde março, o consumidor já pode utilizar o FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) para amortizar ou liquidar o saldo devedor ou pagar parte das prestações de consórcio imobiliário, desde que já tenha sido contemplado e adquirido o imóvel por meio do consórcio. Assim, segundo previsões da Gerência de Consórcio (GECON), a modalidade, que é uma das que mais cresceram nos últimos meses, certamente terá aumento na venda de cotas. A Abac (Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios) aposta em um incremento na ordem de 10% em todo o Sistema de Consórcios em 2010, sendo 3% por conta desse benefício. Para a GECON, todos serão beneficiados com a inclusão das novas modalidades de utilização do FGTS no Sistema de Consórcios. O grupo receberá mais recursos para contemplações, uma vez que a inadimplência tende a diminuir, com a possibilidade de utilizar o fundo de garantia dos consorciados para a amortização ou quitação de seus saldos devedores, ou para o pagamento de parte das prestações. O consorciado, por sua vez, terá a oportunidade de utilizar novamente seu FGTS (após a aquisição) e, assim, terá maior disponibilidade financeira no orçamento.

Veja, a seguir, se você se enquadra nas condições. Todas as regras obedecidas na época da aquisição com FGTS deverão ser atendidas:

- o consorciado deverá ser optante do FGTS há mais de 3 anos;
- o imóvel em questão deverá ser residencial, construído em zona urbana e totalmente regularizado;
- o imóvel em questão deverá estar localizado no município onde o consorciado mora e trabalha, ou em região metropolitana;
- o consorciado não poderá ter financiamento no SFH no período de aquisição do bem, mesmo que já tenha vendido o imóvel em questão (financiado);
- o laudo de avaliação, na época da aquisição, deverá ser coerente com o valor permitido pelo SFH.

Para amortizar ou liquidar o saldo devedor ou pagar parte das prestações de consórcio imobiliário, é importante lembrar que:

- para amortizar o saldo devedor, o consorciado poderá escolher entre amortizar o recurso no prazo ou no valor das prestações. A cada amortização, deverá ser obedecido o interstício de 2 anos;
- para quitar o saldo devedor, o consorciado poderá ter parcelas em aberto e o recurso do FGTS deverá ser suficiente para tal fim.

Fonte: Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios – Abac

Abecip defende a dedução, no IR, de juros pagos em crédito imobiliário

O presidente da Abecip (Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança), Luiz Antonio Nogueira de França, defende a possibilidade de dedução, no Imposto de Renda, do montante pago em juros no crédito imobiliário. De acordo com ele, a dedução seria maior para aquelas pessoas com menor renda. A afirmação foi feita durante a realização da 2ª Conferência Internacional de Crédito Imobiliário, promovida pelo Banco Central, na última semana de março. Depois de sua elaboração, em 2008, a proposta de dedução dos juros no IR chegou a ser apresentada ao governo, como explicou França, mas não foi levada adiante, pois na época o governo estudava o programa Minha Casa, Minha Vida. A ideia, por sua vez, não foi deixada de lado e, de acordo com o presidente da Abecip, deve ser apresentada aos candidatos à Presidência da República.

Canal aberto

Nesta coluna, estão os principais questionamentos dos clientes da FHE e da POUPEX. Fale com a gente, ligue 0800 61 3040.

Declaração do associado Dário Pereira C. Cardoso Filho, que participou da pesquisa Ouvidoria pró-ativa. Leia mais sobre o assunto na Matéria de Capa.

“A relação que a POUPEX mantém com seus associados é muito boa, principalmente com relação à preocupação que ela tem em compreender o posicionamento do cliente perante seus produtos. Isso dá credibilidade à Empresa, uma vez que ela se mostra disposta a ter a postura de melhorar o seu relacionamento com o consumidor. E a POUPEX tem que se preocupar com isso, realmente, pois a concorrência no mercado é selvagem. Vejo que esse tipo de ação é uma tendência, pois as organizações precisam melhorar, sempre, o atendimento. Com relação ao produto que adquiri, o Financiamento Imobiliário, não tenho nada a reclamar. Fiquei muito satisfeito com o atendimento e agora estou ainda mais seguro, ao saber que a POUPEX está disposta a me ouvir e a aprimorar o seu atendimento.”

conQuista

Informativo da FHE e da POUPEX – Publicação do Centro de Comunicação Social da FHE e da POUPEX dirigida aos militares das Forças Armadas.

Jornalista Responsável: Carla Siqueira Lima de Alcântara – RP: 2711/13/31/DF. **Redação:**

Carla Siqueira Lima de Alcântara, Fabiana de Castello Branco, Rita Carnaval e Júlio César de Magalhães Andrade. **Revisão:** Gabriela Costa. **Produção e Editoração Eletrônica:** RBM Comunicação. **Distribuição:** Centro de Comunicação Social da FHE e da POUPEX. **Tiragem:** 110.000 exemplares. **Contatos:** FHE e POUPEX – CECOM – Esplanada dos Ministérios – Bloco O – Anexo II – Exército – Térreo – Sala 182 70050-906 – Brasília/DF. **Fone:** (61) 3314-7500. **Fax:** (61) 3314-7708. **Central de Teleatendimento ao Cliente:** 0800 61 3040. **Central de Teleatendimento aos Surdos:** 0800 646 4747 – **Ouvidoria:** 0800 647 8877.

Este veículo é de caráter informativo. Os interessados em aderir aos produtos/serviços da FHE e da POUPEX deverão obter informações sobre as normas para aquisição nos Pontos de Atendimento de nossas Instituições em todo o País.

