

3.4 RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

QUADRO 8 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE), INDICADORES DE DESEMPENHO E METAS

OE	INICIATIVA ESTRATÉGICA	INDICADOR	META 2023	RESULTADO 2023	META 2024	METAS 2024 a 2026	PARTES INTERESSADAS	PA (*)
1	IE-1.1 Ofertar financiamentos imobiliários destinados à obtenção da moradia própria ao pessoal da MB	Crescimento anual de beneficiários atendidos com Unidade Habitacional (UH)	≥ 2,00% ao Ano	9,79%	≥ 2,00% ao Ano	≥ 2,00% ao Ano	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PNEG
	IE-1.2 Prestar Consultoria Imobiliária ao pessoal da Marinha do Brasil	Consultoria Imobiliária prestada (Acumulada no ano)	> 400 (>33,3/mês)	485	> 400 (>33,3/mês)	> 400 (>33,3/mês)	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PNEG
	IE-1.3 Ofertar unidades habitacionais (UH) ao pessoal da MB com recursos próprios ou em parceria com Instituições Financeiras	Aquisição das UH ofertadas pela CCCPM com recursos próprios ou em parceria com Instituições Financeiras	≥ 90%	0	≥ 90%	≥ 90%	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PNEG
	IE-1.4 Ofertar Unidades Habitacionais (UH) ao pessoal da MB em parceria com a Iniciativa Privada	Índice de crescimento de aquisições de imóveis pela Família Naval, ofertadas pela CCCPM em parceria com a Iniciativa Privada	≥ 2,00% ao Ano	91,72%	≥ 2,00% ao Ano	≥ 2,00% ao Ano	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PNEG
	IE-1.5 Divulgar programas habitacionais e operações Imobiliárias da Autarquia para o pessoal da MB	Divulgação (Anual)	> 46 ao Ano	43	>40 ao Ano	>40 ao Ano	Comando da Marinha; Beneficiários; e Conselho de Gestão.	MKT
	IE-1.6 Disponibilizar atendimento adequado à necessidade dos beneficiários	1 Satisfação no atendimento presencial (Mensal)	> 95,00% ao Mês	99,19% (Média mensal)	> 95,00% ao Mês	> 95,00% ao Mês	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PMGes
		2 Satisfação do beneficiário no Financiamento Imobiliário (Mensal)	> 97,00% ao Mês	100% (Média mensal)	> 97,00% ao Mês	> 97,00% ao Mês	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares.	PMGes
3A Reclamações Apresentadas à Ouvidoria (Mensal)		≤ 20	12,3 (Média mensal)	xxx	xxx	Comando da Marinha; e Conselho de Gestão.	PMGes	

		INDICADOR	META 2023	RESULTADO 2023	META 2024	METAS 2024 a 2026	PARTES INTERESSADAS	PA (*)	
		3B Maior Causa de Reincidência de Reclamações no Mês	≤ 77,47% ao Mês	xxx	≤ 77,47% ao Mês	ASD	Comando da Marinha; e Conselho de Gestão.	PMGes	
		4 Demandas da Ouvidoria atendidas no prazo (Mensal)	≥ 90,00% ao Mês	98,51% (Média mensal)	≥ 90,00% ao Mês	≥ 90,00% ao Mês	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PMGes	
2	IE-2 Operar sua carteira de produtos de modo que o conjunto de seus resultados mantenha o equilíbrio econômico financeiro da Autarquia	1A Acompanhamento da Arrecadação (Acumulada no ano)	100% ao Ano	49,39% Até JUL	xxx	xxx	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG	
		1B Acompanhamento Trimestral da Arrecadação	≥ 95% ao Ano	90,43%	≥ 95% ao Ano	≥ 95% ao Ano	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG	
		2A Rentabilidade da carteira (Mensal)	≥ 1 ao Mês	0,63 (Média mensal até OUT)	xxx	xxx	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG	
		2B Rentabilidade da carteira (Trimestral)	≥ 1 por Trimestre	1,46 (Média Trimestral)	≥ 1 por Trimestre	≥ 1 por Trimestre	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG	
		3 Inadimplência - Volume Financeiro (Mensal)	< 6,1% ao Mês	5,4% (Média mensal)	< 6,1% ao Mês	< 6,1% ao Mês	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG	
		4 Comportamento dos Ativos	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		5 Margem Líquida (Anual e Trimestral)	≥ 1	0,34 (Média trimestral)	≥ 1	≥ 1	≥ 1	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG
		6 Liquidez Geral (Anual e Trimestral)	> 1	15,41 (Média trimestral)	> 1 (>0,25/ Trim - por faixas)	> 1 (>0,25/ Trim - por faixas)	> 1 (>0,25/ Trim - por faixas)	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG

		INDICADOR	META 2023	RESULTADO 2023	META 2024	METAS 2024 a 2026	PARTES INTERESSADAS	PA (*)
		7 Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Trimestral) Obs: Passará a ser Semestral	> TX SELIC	4,16% (Média trimestral)	> Média últimos 5 anos da SELIC	> Média últimos 5 anos da SELIC	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG
		8 RA – Rentabilidade do ativo (Trimestral) Obs: Passará a ser Semestral	> Custo de Oportunidade	3,7% (Média trimestral)	> Média últimos 5 anos do Custo de Oportunidade	> Média últimos 5 anos do Custo de Oportunidade	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG
		9 Quociente de variação do Estoque em relação à FS e FI concedidos Obs: Passará a ser Anual	< 10,00%	16,61% (No 4º Trimestre)	< 10,00%	< 10,00%	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PNEG
3	IE-3.1 Identificar a necessidade de realizar capacitações	Capacitação da Força de trabalho (Anual e Trimestral)	≥ 25% (6,25%/Trim)	51,16% (12,79%/Trim)	≥ 25% (6,25%/Trim)	≥ 25% (6,25%/Trim)	Comando da Marinha, Órgãos de controle; e Conselho de Gestão.	CAP
	IE-3.2 Manter a força de trabalho motivada	Satisfação da Força de Trabalho – PCO (Anual)	> 90,00%	98,51%	> 90,00%	> 90,00%	Força de Trabalho; e Conselho de Gestão.	MKT
4	IE-4.1 Estimular a relação com todos os públicos de relacionamento da autarquia, participando de projetos socioambientais que promovam a integração da instituição com a sociedade	Práticas de natureza Socioambiental (Anual e Trimestral)	≥ 40 (10/Trim)	43	≥ 40 (10/Trim)	≥ 40 (10/Trim)	Comando da Marinha; Força de trabalho; e Conselho de Gestão.	PRS
5	IE-5.1 Evolução do projeto do novo sistema unificado.	Índice de Desenvolvimento do novo Sistema Unificado	20%	20%	2023: 20% 2024: 40% 2025:40%	2023: 20% 2024: 40% 2025:40%	Comando da Marinha; Beneficiários e familiares; e Conselho de Gestão.	PDTI
	IE-5.2 Renovar o parque computacional em um mínimo de 20% ao ano, conforme recomendado nas normas da MB	Índice de Renovação do parque computacional	20% ao Ano	5,73%	20% ao Ano	20% ao Ano	Força de trabalho; e Conselho de Gestão.	PDTI
6	IE-6.1 Fomentar a cultura de excelência em gestão na CCCPM	1 Reconhecimento da Gestão – Autoavaliação do SisNetuno	970 (Antiga lista P-10)	973 (Em 2021)	ASD	ASD	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PMGes

		INDICADOR	META 2023	RESULTADO 2023	META 2024	METAS 2024 a 2026	PARTES INTERESSADAS	PA (*)
		2 Desenvolvimento da Gestão – Eventos (Anual)	> 100	154	> 100	> 100	Comando da Marinha, Órgãos de Controle; e Conselho de Gestão.	PMGes

(*) PA – Plano de Ação; OE – Objetivos Estratégicos; PNEG – Plano de Negócios; MKT – Plano de Marketing; CAP – Plano de Capacitação de Pessoal; PRS – Plano de Responsabilidade Social; PMGes – Plano de Melhoria de Gestão; PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação; e PEPH – Plano de Execução de Programas Habitacionais.

Obs:

1. IE -1.1: Houve alteração do nome do Indicador de “Ind. de Crescimento de Beneficiários atendidos com FI” para “Ind. de Crescimento de Beneficiários atendidos com UH”, tendo em vista a missão da Autarquia e ao melhor atendimento a ADS 13 (“Facilitaraaquisiçãodeimóvel próprio ao pessoaldaMarinhado Brasil”). Para tanto, foram juntados os quatro modelos de negócio em um mesmo indicador (o do FI que passou a ser em função da capacidade financeira para FI por ano e os expostos nas IE-1.3 e IE-1.4), de forma a refletir a efetividade dos processos de aquisição de imóveis pelo pessoal da MB;
2. Na IE-1.5 a meta foi alterada de 46 para 40, tendo em vista a limitação de recursos financeiros;
3. O Indicador 1.6.3A foi extinto em 2024, tendo em vista a subjetividade do mesmo. Será substituído, a partir de JAN2024, pelo indicador 1.6.3B, de forma que a Autarquia possa atuar, objetivamente, sobre as maiores causas de reincidências de reclamações. Para definição da Meta considerou-se a média e o desvio padrão dos últimos cinco anos;
4. O Indicador 2.7.1A foi substituído, em 2024, pelo 2.7.1B, passando também a considerar as frustrações previstas e os créditos adicionais, de forma a possibilitar um melhor planejamento da disponibilidade de recursos para FI e FS, no exercício corrente, inclusive passando a ter periodicidade trimestral;
5. O Indicador 2.7.2A foi substituído, em 2024, pelo 2.7.2B, visto que o custo de oportunidade era baseado na taxa Selic que tem se apresentado muito instável, passando a considerar um mix de 70% da média dos últimos cinco anos do IPCA e 30% da Selic, como custo de oportunidade. A periodicidade também foi alterada para trimestral, de modo a acompanhá-lo mais de perto;
6. O indicador “Comportamento dos Ativos” passou a não ser apresentado, pois deixou de ser Estratégico e passou a ser Operacional;
7. A Meta do indicador 2.7.6 passou a ser parametrizada por faixas, de forma a se ter uma melhor avaliação;
8. O indicador 2.7.7 passou a considerar como Meta a média dos últimos cinco anos da taxa Selic, tendo em vista a instabilidade da mesma. A periodicidade passou a ser semestral;
9. O indicador 2.7.8 passou a considerar como Meta a média dos últimos cinco anos da taxa Referencial do Tesouro (custo de oportunidade), tendo em vista a instabilidade da mesma. A periodicidade passou a ser semestral;
10. O indicador 2.7.9 passou a considerar como “Estoques”, apenas os recursos utilizados no período, de forma a apresentar um resultado mais realista. A periodicidade passou a ser anual;
11. O indicador 6.1.1 será adequado, posteriormente, ao novo modelo de autoavaliação do SisNetuno, tendo em vista a extinção da lista P-10 das Inspeções Administrativo-Militares (IAM).

Avaliação dos Resultados: Praticamente todas as metas previstas para os indicadores estão sendo alcançadas. As exceções são a IE-1.3 que depende do início da comercialização dos imóveis construídos com recursos próprios, o indicador 2.1B que dependerá das frustrações das receitas e os possíveis créditos adicionais, o 2.5 em virtude de não buscarmos lucro e a IE-5.2 em virtude da limitação anual de recursos.

3.5 ASPECTOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA CCCPM E A CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

O Planejamento Estratégico da CCCPM (PEO) detalha as diretrizes organizacionais, compostas pela missão organizacional, pelos objetivos organizacionais permanentes, pelos princípios da gestão e pelo negócio da Autarquia, que é atuar no ramo de financiamentos imobiliários.

Dentre os Princípios da Gestão e Objetivos Organizacionais Permanentes da CCCPM, os seguintes impactam, diretamente, a condução dos Programas Habitacionais da CCCPM:

- Satisfação e atendimento das necessidades dos beneficiários, dos parceiros chaves e das demais partes interessadas;
- Produtos e serviços com funcionalidade e qualidade adequada;
- Efetividade nas operações da Autarquia; e
- Atuação em conformidade com as normas da MB e legislação pertinente.

A avaliação estratégica da Autarquia foi feita a partir de um cenário considerado para o exercício e pelo confronto de todos os aspectos dos ambientes, empregando uma matriz de análise estratégica (Matriz SWOT). Para esse fim, foi considerado um cenário de manutenção da demanda aquecida por FI e FS, em face das condições favoráveis disponibilizadas pela Autarquia, implicando o emprego do orçamento anual das Operações Oficiais de Crédito (O2C), prioritariamente, no atendimento dos FI, observado o equilíbrio econômico-financeiro da Instituição e a priorização da realização das despesas de custeio operacionais sobre as administrativas. A alta administração estabeleceu como prioridade o atendimento dos FI, em detrimento dos FS.

Por fim, foram identificados os objetivos estratégicos e, a partir daí, formuladas as correspondentes estratégias e os indicadores de desempenho.

A formulação das estratégias levou em consideração o cenário anteriormente mencionado, a partir das premissas gerais discutidas na análise dos ambientes, das diretrizes organizacionais e da avaliação estratégica. As estratégias relacionadas diretamente com a execução dos Programas Habitacionais da Autarquia estão a seguir relacionadas:

- Facilitar aos beneficiários da Autarquia a aquisição da moradia própria, empregando recursos próprios ou valendo-se de parcerias com outras Instituições;
- Operar sua carteira de produtos, de modo que o conjunto de seus resultados mantenha o equilíbrio econômico-financeiro da organização;
- Manter a autonomia orçamentário-financeira das operações imobiliárias executadas pela Autarquia, por meio das O2C;
- Tornar a CCCPM e seus produtos conhecidos por todos os seus beneficiários; e
- Adotar a excelência na gestão, em particular por ser uma forma de condução das ações que tem grande impacto nos resultados organizacionais e por prescindir de investimentos significativos.

Por sua vez, os Objetivos Estratégicos (OE), a seguir relacionados, que foram definidos para o exercício de 2023, refletiram o posicionamento da Autarquia voltado para o crescimento, com a ampliação da sua carteira de produtos e clientes, e para o cumprimento da sua Missão Institucional.

- 1- Ofertar ao pessoal da MB produtos imobiliários em condições mais vantajosas que as oferecidas no mercado.
- 2- Manter o equilíbrio econômico-financeiro da Autarquia;
- 3- Manter uma Força de Trabalho capacitada e motivada;
- 4- Atender aos requisitos de ações socioambientais necessárias a manutenção da boa imagem da autarquia perante a sociedade;
- 5- Unificar os sistemas SisFS e o CCCPM ONLINE em um único sistema com uma linguagem mais atualizada e homologada pela Marinha e atualizar o parque computacional da Autarquia; e
- 6- Fomentar a cultura de excelência em Gestão.

Destaca-se, oportunamente, que o OE 1 possui aderência direta com a Ação de Direção Setorial (ADS-13) da SGM, e está configurado conforme a seguir:

Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Indicador	Período	Meta
1	Ofertar Financiamentos Imobiliários destinados a obtenção da moradia própria ao pessoal da MB.	Crescimento de beneficiários atendidos com Unidades Habitacionais (UH)	Anual	2% de incremento

Já os riscos identificados, relacionados ao alcance dos OE supracitados foram:

- descontinuidade do Sistema de Controle de Crédito Imobiliário (SCCI), por iniciativa da empresa contratada;
- inviabilidade das atividades administrativas e operacionais, devido ao valor do orçamento do custeio estar aquém das necessidades da Autarquia e à descontinuidade da mão de obra terceirizada;
- descontinuidade na concessão de novos FI e FS, devido ao atraso na aprovação e/ou regulamentação da LOA, respectivamente, pelo Congresso Nacional e Poder Executivo;
- Perda repentina de parte significativa da Força de Trabalho, por razões que inviabilizem parte significativa da Força de Trabalho de comparecer presencialmente na Autarquia.

3.6 O PROCESSO DE CONCESSÃO DO FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

A CCCPM, para o cumprimento de sua missão institucional, realiza as suas atividades conforme processos predefinidos que são reavaliados periodicamente, haja vista a dinâmica do mercado onde as mesmas estão inseridas. Dentre os vários processos, destacam-se como macroprocessos estratégicos finalísticos: Processos de Concessão de FI e FS.

Para que esses macroprocessos finalísticos possam ser levados a efeito com eficiência e eficácia, outros processos considerados de apoio são desenvolvidos, tais como: Capacitação, Marketing, Ouvidoria e Controle Interno, que contribuem para que o resultado planejado relativo ao volume de operações de crédito e de beneficiários atendidos seja alcançado.

O macroprocesso finalístico “Concessão de FI” tem por concepção a oferta de recursos financeiros para a aquisição ou construção de moradia própria, cujo ressarcimento se efetua por descontos mensais, consignados em Bilhete de Pagamento (BP). Para a consecução desse macroprocesso, a CCCPM dispõe de três Programas Habitacionais.

O primeiro é Programa Habitacional é o PROMORAR (Programa de Moradia da Marinha), com recursos da própria Autarquia.

O segundo programa é o PROHABITAR. Destinado à aquisição de imóvel novo ou usado, utiliza recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) mediante convênio com a CEF. Este programa encontra-se temporariamente suspenso.

O terceiro programa habitacional é o PREAMAR, que financia recursos para o beneficiário vivenciando, em sua moradia, situações de risco, relacionadas à violência urbana ou ações da natureza: chuvas, enchentes, deslizamentos e outras.

O FI, por envolver a aquisição de imóvel, é um processo complexo que demanda o atendimento de vários requisitos, previstos no ordenamento jurídico, que podem estar relacionados ao imóvel, vendedor (es) e comprador (es). Para facilitar as tratativas entre as partes envolvidas, o processo é dividido em várias fases, que são conduzidas e supervisionadas pela Divisão de FI.

O macroprocesso finalístico “Concessão de FS” tem por concepção a oferta de recursos, para reparo, reforma ou legalização de imóvel, aquisição de material de construção e complemento de poupança para operação de FI, para ressarcimento por meio de descontos consignados em pagamento, respeitando a margem consignável do beneficiário.

A contração do FS pode ser feita on-line, pela página da CCCPM, ou presencialmente na sede da Autarquia ou em um de seus PA, localizados nas sedes dos Distritos Navais, munido da documentação básica, para dar entrada no seu pedido.

Hoje, o FS atinge uma parcela expressiva dos nossos beneficiários, contudo, ficou decidido por não se atribuir para este produto um indicador de desempenho específico, visto que, em sua proposta, o FS possui uma característica complementar à questão habitacional quando comparado ao que se propõem os Programas Habitacionais citados anteriormente.

Em 2023, as atividades relacionadas aos processos FI e FS foram desenvolvidas de acordo com as propostas constantes do Plano Estratégico e do Plano de Negócios. Para a consecução do planejado, coube à CCCPM, sem perder de vista a sua missão institucional, desenvolver estratégias suplementares para que seus beneficiários não fossem prejudicados, em decorrência do forte aquecimento do mercado imobiliário nos anos anteriores.

Para tanto, a CCCPM buscou estabelecer políticas internas que permitiram compensar o impacto da elevação dos preços dos imóveis, do material de construção e da mão de obra, tendo oferecido aos beneficiários a possibilidade de financiar até 100% do valor do imóvel, priorizado a manutenção de taxas de juros competitivas.

Além disso, para captação crescente de novos clientes foram criados dois subprogramas, o Promorar-Formatura e o Promorar-Com8ºDN

O Promorar-Formatura oferece condições especiais de financiamento ao militar recém-formado para possibilitar a aquisição do seu primeiro imóvel, incentivando, ainda no começo da carreira, o “endividamento saudável”, isto é, o endividamento para a formação de patrimônio.

Já o Programa PROMORAR – Com8ºDN, tem o propósito de fortalecer a infraestrutura de apoio à Família Naval, diante da mudança de sede da DGDNTM para a cidade de São Paulo.

3.7 DESEMPENHO OPERACIONAL

3.7.1 Apresentação e Análise de Indicadores de Desempenho

O monitoramento da execução do PE e, em particular, de seus OE é efetuado a partir da avaliação da implementação das estratégias, dos resultados dos indicadores de desempenho institucionais e pelo previsto nos Planos de Ação.

Mensalmente, por ocasião da reunião do Conselho de Gestão, a execução das estratégias e das ações previstas no PE, bem como os resultados dos indicadores de desempenho são avaliados

para correção de eventuais desvios de metas. Ressalta-se que a definição dos indicadores de desempenho é realizada de modo que os OE da Unidade tenham pelo menos um indicador correspondente.

A Iniciativa Estratégica 1 que prevê “Ofertar Financiamentos Imobiliários destinados a obtenção da moradia própria ao pessoal da MB” tem seu desempenho medido pelo indicador gerencial de crescimento de beneficiários atendidos com financiamento Imobiliário, que compõe uma das partes do indicador estratégico de crescimento anual de beneficiários atendidos com Unidades Habitacionais (UH).

A meta de 2023 estabelecia o incremento de 2% no total de beneficiários atendidos em relação ao ano de 2022.

Denominação	Índice de Referência 2022	Índice Previsto	Índice observado 2023	Periodicidade	Fórmula de Cálculo
Crescimento de beneficiários Atendidos com UH	-15,94%	2,0%	9,79%	Anual	Total de UH adquiridas no ano

De modo a atingir o estabelecido para a Iniciativa 2 “Prestar Consultoria imobiliária ao pessoal da Marinha do Brasil”, a CCCPM passou a contabilizar todos os atendimentos enquadrados como Consultoria Imobiliária, sendo aqueles que envolvem documentação de imóveis, tipos de financiamento, compra, venda, legalização, locação e tudo mais sobre o mercado imobiliário. Este serviço é disponibilizado aos beneficiários da Autarquia em todo processo de FI e, ainda, para os demais beneficiários, mesmo que não estejam contratando seu financiamento com a CCCPM.

Denominação	Índice de Referência 2022	Índice Previsto	Índice observado 2023	Periodicidade	Fórmula de Cálculo
Prestar consultoria Imobiliária ao pessoal da Marinha do Brasil	639	> 400	485	Anual	Total de serviços prestados de Consultoria Imobiliária no ano

3.7.2 Comentários Sobre os Resultados Obtidos em 2023

Em 2023, ocorreu um aumento de 4,59% no valor médio do FI concedido, isto é, de R\$ 299.579,17 em 2022 para R\$ 331.564,90 em 2023. Também houve um incremento de 10,68% na celebração de novos contratos.

A continuidade das atividades de divulgação, especialmente, as relacionadas com a divulgação de suas atividades por meio de palestras, participação em eventos da Marinha do Brasil, envio de e-mail marketing e notas publicadas no Boletim de Ordens e Notícias, tem reduzido o déficit de conhecimento da CCCPM junto à Família Naval e uma parcela nova de beneficiários tem procurado a CCCPM.

3.7.3 Perspectivas para os Exercícios Futuros

Estima-se uma captação crescente de novos clientes à medida que ocorra a divulgação dos subprogramas Promorar-Formatura e Promorar-Com8ºDN e a propagação, a partir de clientes atendidos, da desburocratização e agilização da concessão de financiamentos na CCCPM.

Para fazer frente a esse aumento da demanda prevista, será preciso intensificar a divulgação dos produtos da CCCPM, manter, pelo menos, a estrutura atual de atendimento ao cliente, fazer o acompanhamento diuturno das modificações do mercado imobiliário, adaptar os sistemas de controle do crédito imobiliário a esses novos produtos, e, principalmente, estimular o contínuo treinamento da Força de Trabalho.