

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 01/07/2025 | Edição: 121 | Seção: 1 | Página: 201

Órgão: Banco Central do Brasil/Conselho de Controle de Atividades Financeiras

RESOLUÇÃO COAF N° 42, DE 26 DE JUNHO DE 2025

Dispõe sobre o desempenho das atividades de ouvidoria no âmbito do Conselho de Controle de Atividades Financeiras - Coaf.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE CONTROLE DE ATIVIDADES FINANCEIRAS - COAF, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 20, incisos III, IX, XII, XVII e XX, e art. 30 do Regimento Interno do Coaf, divulgado pela Resolução nº 427, de 16 de outubro de 2024, do Banco Central do Brasil - BCB, considerando o disposto no art. 2º da Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020, na Resolução Coaf nº 38, de 20 de abril de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, torna público que o Plenário do Conselho, em sessão realizada em 26 de junho de 2025, com fundamento no art. 4º, § 2º, inciso I, da Lei nº 13.974, de 2020, e no art. 19, inciso III, do referido do Regimento Interno do Coaf, resolve:

Art. 1º O desempenho das atividades de ouvidoria no âmbito do Conselho de Controle de Atividades Financeiras - Coaf será conduzido por Ouvidor indicado pelo Presidente do Coaf dentre integrantes do seu Quadro Técnico e submetido à prévia aprovação da Controladoria-Geral da União - CGU, órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, observada a legislação pertinente.

Parágrafo único. Após a aprovação da CGU a que se refere o caput, o indicado será designado por ato próprio do Presidente do Coaf.



Art. 2º. O mandato de Ouvidor será de três anos, a contar da data do ato de designação, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período, após prévia aprovação de proposta de recondução pela CGU.

Parágrafo único. A proposta de destituição do mandato de Ouvidor pelo Presidente do Coaf deverá ser motivada e justificada, devendo ser previamente submetida à aprovação da CGU.

Art. 3º O Ouvidor se reportará diretamente ao Presidente do Coaf:

I - periodicamente, em fóruns de governança estratégica estabelecidos no âmbito do Conselho para prestação de contas das atividades desenvolvidas;

II - quando necessário, no processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do Conselho; e

III - em reuniões do Comitê de Gestão e Governança - CGG do Conselho, estrutura destinada a tratar de matérias relacionadas a sua gestão e a sua política de governança, na forma do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, notadamente quando forem tratados temas relacionados ao desempenho de atividades de ouvidoria.

Art. 4º O indicado ao mandato de Ouvidor do Coaf deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito de Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação;

III - consignação, em declaração específica para este fim, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do Profoco, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da designação, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Art. 5º Sem prejuízo do disposto na legislação pertinente, são atribuições específicas do Ouvidor do Coaf:

I - auxiliar o Presidente na implementação e na manutenção de processos, estruturas e mecanismos adequados à incorporação dos princípios e das diretrizes de governança previstos no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - incentivar e promover iniciativas que busquem implementar o acompanhamento de resultados, bem como soluções para melhoria do desempenho institucional ou aprimoramento de instrumentos destinados à participação, à proteção e à defesa de direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - promover a interlocução com o órgão central e unidades de ouvidoria que integram o SisOuv e acompanhar a implementação de medidas, mecanismos e práticas organizacionais definidos pelo órgão central nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018.

IV - elaborar manifestação técnica relativa aos temas de sua competência;

V - deliberar sobre temas de atendimento e ouvidoria, observadas as orientações e diretrizes fixadas pelo órgão central do SisOuv, pelo Plenário do Coaf e por seu Presidente na forma da Lei;

VI - propor orientações e políticas, normas, planos, planejamentos, projetos e estudos técnicos, relativos aos temas de sua competência;

VII - monitorar e avaliar a qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria tratadas no âmbito do Coaf, sob a perspectiva de sua aderência aos padrões estabelecidos pelo órgão central do SisOuv;

VIII - acompanhar apurações de irregularidades ou ilícitos que decorram de manifestações de ouvidoria até sua fase conclusiva;

IX - adotar medidas eventualmente necessárias ao cumprimento dos prazos legais envolvidos no trato de manifestações de ouvidoria no âmbito do Coaf;

X - coordenar o processo de elaboração do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), nos termos da legislação pertinente;

XI - conduzir o processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do Coaf e estabelecer rotinas e fluxos de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em tempo real, em decorrência de eventos concretos identificados;

XII - conduzir o processo de monitoramento da avaliação periódica de satisfação do usuário de serviços públicos prestados pelo Coaf, avaliar a aderência da execução dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, definir e acompanhar medidas a serem implementadas pelos correspondentes gestores para aprimoramento e correção de falhas eventualmente identificadas;

XIII - coordenar as atividades de mapeamento dos processos relativos às atividades de ouvidoria e zelar por sua atualização periódica; e

XIV - acompanhar o tratamento e a apuração de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE, e informar à CGU denúncias de atos praticados por agente público no exercício de CCE ou FCE a partir do nível 13.

Art. 6º O desempenho das atividades de ouvidoria no âmbito do Coaf observará o seguinte:

I - o planejamento das atividades deve ser realizado anualmente, por ocasião da elaboração do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da LAI, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis;

II - a condução e execução das atividades terá como principal documento norteador o Manual Técnico-Operacional de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria e de Implementação da LAI, devidamente aprovado pelo CGG do Conselho, tendo por objeto estabelecer diretrizes, procedimentos



operacionais, mapeamento de processos e fluxogramas para que os integrantes do Quadro Técnico, terceirizados e estagiários que atuem nas referidas atividades possam executá-las de forma adequada e em consonância com as normas vigentes sobre a matéria;

III - o desempenho das atividades será pautado na busca pela ampliação e consolidação dos meios de participação social como instrumento de governança pública, bem como no aprimoramento e facilitação da produção de soluções e serviços para a sociedade, notadamente por meio de medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos de que trata o Decreto nº 9.492, de 2018;

IV - a Divisão de Atendimento (Diate) da Secretaria-Executiva do Coaf será o principal componente organizacional atuante na execução das atividades, sob a condução do Ouvidor e auxílio dos demais componentes organizacionais, notadamente em processos relacionados a:

- a) atendimento ao público;
- b) prospecção e aprimoramento de meios de atendimento ao público; e
- c) registro e encaminhamento interno de informações inerentes ao fluxo de atendimento.

V - os integrantes do Coaf envolvidos no desempenho de atividades de ouvidoria são responsáveis por proteger informações pessoais contidas em manifestações recebidas, devendo restringir o acesso a dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem do manifestante, conforme o estabelecido na LAI, na Lei nº 13.460, de 2017, e nas disposições aplicáveis da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD; e

VI - no desempenho das atividades deverá ser dada atenção especial à procedimentos de proteção de denunciantes, os quais devem contemplar a proteção de sua identidade e mecanismos para informar ocorrências de represálias decorrentes da denúncia.

Parágrafo único. Dados quantitativos e qualitativos relacionados ao desempenho das atividades de ouvidoria no âmbito do Coaf deverão ser apresentados no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da LAI, disponibilizado em regime de transparência ativa, documento em que também deverão constar ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, sem prejuízo da utilização de outros instrumentos de divulgação, a exemplo do portal institucional na internet, mídias sociais ativas, materiais impressos e outros meios relevantes.

Art. 7º Para o exercício das atividades de ouvidoria no âmbito do Coaf são desejáveis os seguintes conhecimentos, habilidades, atitudes e condutas:

I - saber ouvir e compreender, escutar com atenção e paciência e estabelecer empatia com os usuários de serviços públicos;

II - agir com presteza e imparcialidade, buscando preservar o espírito de lealdade, urbanidade e cooperação no convívio funcional, de forma que preconceitos ou discriminações não venham a influir na objetividade e na exatidão de seu trabalho;

III - utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procurarem os serviços da ouvidoria;

IV - orientar os manifestantes e integrantes do Quadro Técnico quanto a prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das atividades de ouvidoria;

V - buscar entender o objeto da manifestação para o adequado encaminhamento interno ou para área responsável pela apuração de ilícitos ou irregularidades;

VI - buscar comunicação ágil e integração com os demais componentes organizacionais responsáveis pela análise das manifestações;

VII - organizar e interpretar as informações colhidas nos componentes organizacionais para elaboração da resposta conclusiva;

VIII - zelar pelo encaminhamento de resposta de qualidade e fácil compreensão pelo manifestante, com utilização de redação oficial e linguagem cidadã;

IX - buscar orientação de instâncias superiores em casos de maior complexidade;



X - manter, no âmbito pessoal e profissional, conduta adequada aos valores morais, éticos e sociais, nos termos do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e do Código de Conduta da Alta Administração Federal; e

XI - alertar qualquer pessoa, com urbanidade, sobre erro ou atitude imprópria contra a Administração Pública.

Parágrafo único. O processo de elaboração anual do Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP do Coaf, instituído pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, deve incorporar trilhas de capacitação definidas em Plano de Capacitação em Ouvidoria que contemple as competências desejáveis dos integrantes do Coaf envolvidos no desempenho de atividades correlatas.

Art. 8º No exercício das atividades de ouvidoria no âmbito do Coaf são vedadas as seguintes condutas:

I - receber, para si ou para outrem, recompensa, vantagem ou benefício de qualquer natureza de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, direta ou indiretamente interessadas em decisão relacionada às competências do Conselho;

II - valer-se do bom relacionamento interpessoal com outros integrantes do Coaf para escusar-se do cumprimento de suas obrigações, deveres e atribuições;

III - manifestar para o público externo divergências de opinião de cunho técnico que denotem desacordo entre integrantes do Conselho envolvidos no desempenho de atividades de ouvidoria;

IV - divulgar informações relacionadas aos trabalhos desenvolvidos ou a serem realizados sem prévia autorização; e

V - utilizar informações para obtenção de vantagem pessoal.

Parágrafo único. Para fins do inciso I, não se consideram recompensa, vantagem ou benefício:

a) os brindes que não tenham valor comercial ou aqueles distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, desde que não ultrapassem o valor unitário estabelecido na legislação pertinente; e

b) a participação em eventos de interesse institucional com despesas custeadas pelo patrocinador, desde que não se refiram a benefício pessoal.

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

RICARDO LIÃO

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

