

**COAF**

Conselho de Controle de Atividades Financeiras

Unidade de Inteligência Financeira do Brasil



# **Relatório Anual de Ouvidoria**

Monitoramento da implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011  
(Lei de Acesso à Informação)

**2021**

**Presidente do Banco Central do Brasil**

Roberto de Oliveira Campos Neto

**Presidente do Conselho de Controle de Atividades Financeiras**

Ricardo Lião

**Secretário-Executivo**

Jorge Luiz Alves Caetano

**Diretora de Inteligência Financeira**

Ana Amélia Olczewski

**Diretor de Supervisão**

Rafael Bezerra Ximenes de Vasconcelos

**Conselheiros do Coaf em 31/12/2021****Advocacia-Geral da União**

Vanir Fridriczewski

**Agência Brasileira de Inteligência**

Gustavo Leal de Albuquerque

**Banco Central do Brasil**

Nelson Alves de Aguiar Júnior

**Comissão de Valores Mobiliários**

Marcus Vinícius de Carvalho

**Controladoria-Geral da União**

Gustavo Henrique de Vasconcellos Cavalcanti

**Ministério da Justiça e Segurança Pública**

Silvia Amélia Fonseca de Oliveira

**Ministério das Relações Exteriores**

Carlos Eduardo da Cunha Oliveira

**Polícia Federal**

Isalino Antônio Giacomet Júnior

**Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**

Virgílio Porto Linhares Teixeira

**Secretaria Especial da Receita Federal**

Cezar Ermílio Garcia de Vasconcellos

**Superintendência Nacional de Previdência Complementar**

Sérgio Djundi Taniguchi

**Superintendência de Seguros Privados**

Gustavo da Silva Dias

*Permitida a reprodução total ou parcial desta publicação, desde que citada a fonte.*

---

Coaf – Conselho de Controle de Atividades Financeiras

Setor de Clubes Esportivos Sul, Trecho 2, Universidade do Banco Central (UniBC) - Bairro Asa Sul

CEP 70200-002 - Brasília/DF

Telefone: (61) 3414-1108

Correio Eletrônico: [atendimento@coaf.gov.br](mailto:atendimento@coaf.gov.br) Internet: [www.gov.br/coaf](http://www.gov.br/coaf)

## Perfil

O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), na condição de Unidade de Inteligência Financeira (UIF) do País, atua na prevenção e combate à lavagem de dinheiro e a outros ilícitos, a exemplo, notadamente, da corrupção, do crime organizado e do financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa. Criado pela Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998 (Lei de Lavagem de Dinheiro – LLD), e reestruturado pela Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020, o Coaf tem como competências: receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas; produzir e gerir informações de inteligência financeira para a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro; comunicar às autoridades competentes nas situações em que concluir pela existência de crimes de "lavagem", ocultação de bens, direitos e valores, de fundados indícios de sua prática ou de qualquer outro ilícito; coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações que viabilizem ações rápidas e eficientes o combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores; e promover interlocução institucional com órgãos e entidades nacionais, estrangeiros e internacionais que tenham conexão com suas atividades. Também é atribuída ao Coaf a competência de regulamentar o cumprimento dos deveres previstos nos artigos 10 e 11 da LLD, em relação às pessoas diretamente sujeitas a sua supervisão na forma do § 1º do seu art. 14, bem como aplicar as sanções previstas quando constatado o seu descumprimento.

## Missão

Produzir inteligência financeira e supervisionar setores econômicos para proteção da sociedade contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa.

## Visão

Ser uma Unidade de Inteligência Financeira de excelência, reconhecida nacional e internacionalmente por sua autonomia, efetividade e liderança no contínuo aperfeiçoamento do sistema brasileiro de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa.

## Valores

Ética  
Segurança  
Impessoalidade  
Cooperação  
Inovação  
Efetividade  
Excelência  
Responsabilidade socioambiental

# Sumário

<i>Introdução</i> .....	<b>5</b>
<i>Metodologia</i> .....	<b>5</b>
<i>Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão</i> .....	<b>6</b>
<i>Ouvidoria em números</i> .....	<b>7</b>
<i>Serviço de Informações ao Cidadão em números</i> .....	<b>11</b>
<i>Dados abertos e transparência ativa</i> .....	<b>13</b>
<i>Considerações finais</i> .....	<b>14</b>

# Introdução

O presente Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao exercício de 2021, foi elaborado de acordo com as disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (CDU), da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e de seu regulamento, estabelecido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Por meio da Portaria nº 10, de 12 de julho de 2021, o Presidente do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) instituiu o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC/Coaf), para exercício das funções previstas no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, e no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 2012, designando no mesmo ato a autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da LAI.

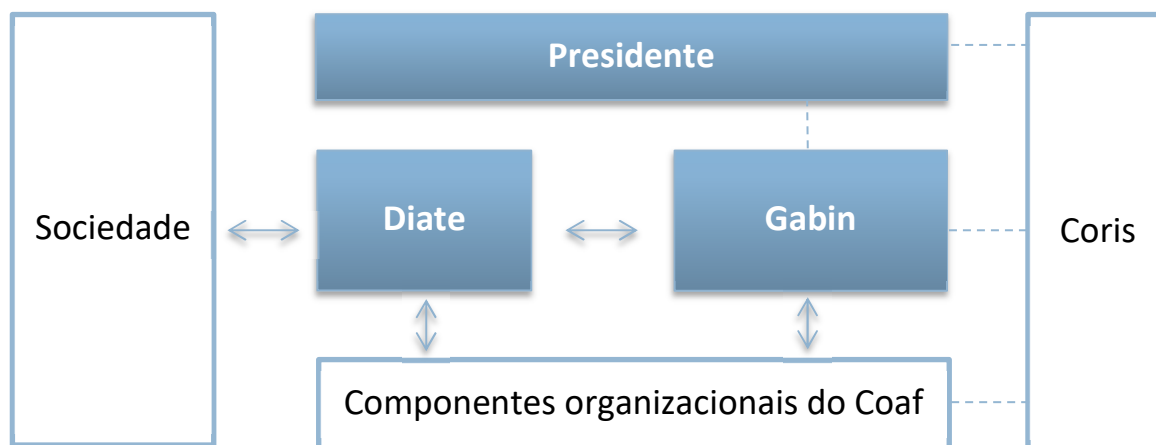
## Metodologia

Este relatório tem por objetivo principal descrever a atuação do Coaf em relação às atividades de ouvidoria e de monitoramento das medidas adotadas para cumprimento da LAI desempenhadas no ano de 2021. As estatísticas apresentadas no documento foram extraídas da plataforma Fala.BR, solução desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para consolidar os sistemas de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A plataforma Fala.BR funciona como porta de entrada para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria ao Coaf. Acessível por meio do site <https://falabr.cgu.gov.br/>, é o canal dedicado ao tratamento de pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações em geral, sugestões de simplificação de procedimentos e elogios.

# Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão

As atividades de ouvidoria e do SIC/Coaf são exercidas pela Divisão de Atendimento (Diate), vinculada à Secretaria-Executiva, com apoio direto do Gabinete (Gabin) do Coaf e auxílio dos seus demais componentes organizacionais, conforme representado na figura a seguir.



A Diate é responsável pelo atendimento ao público e pelo registro e encaminhamento interno de informações inerentes ao fluxo de atendimento, atividades em que busca facilitar e mediar a interlocução entre o cidadão e o Coaf. À Divisão cabe ainda implementar as medidas necessárias para garantir aos usuários de serviços públicos o pleno exercício de seus direitos.

A Diate atua de forma técnica, buscando atender ao público de modo objetivo, imparcial e empático. Promove também a colaboração entre a ouvidoria do Coaf e unidades de ouvidoria de outras instituições.

O Gabin coordena a articulação da Diate com os demais componentes organizacionais do Coaf e adota as medidas necessárias em prol da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos, auxiliando na análise de dados recebidos ou coletados e produzindo informações para o aprimoramento dos serviços e a mitigação de falhas, assim como para cumprimento dos prazos legais aplicáveis ao exercício das funções do SIC/Coaf.

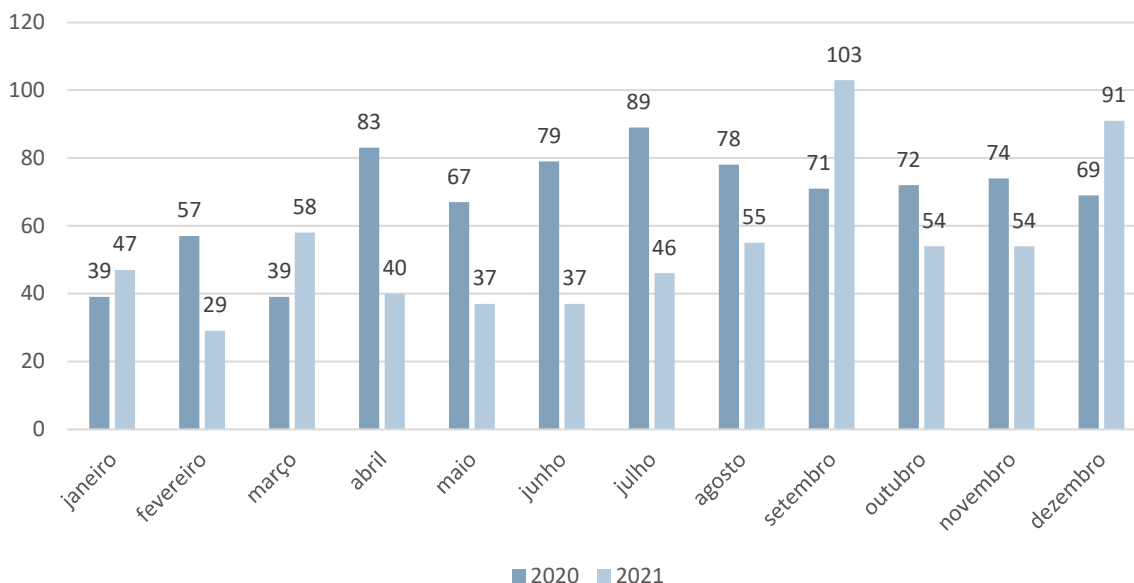
A Coordenação-Geral de Gestão de Riscos Institucionais (Coris) atua de forma transversal nesse processo, buscando assegurar que todas as áreas envolvidas no atendimento a usuários de serviços públicos avaliem riscos, preservem dados sensíveis e utilizem as melhores informações disponíveis para subsidiar seus processos decisórios. Nos termos definidos na Portaria Coaf nº 10, de 2021, o titular da Coris atua também como autoridade de monitoramento da LAI.

A ouvidoria do Coaf busca ampliar e consolidar os meios de participação social como instrumento de governança pública, bem como aprimorar e facilitar a produção de soluções e serviços para a sociedade.

## Ouvidoria em números

Em 2021, o Coaf registrou 651 manifestações de ouvidoria, quantitativo que representa redução de aproximadamente 20% se comparado aos números registrados no ano de 2020, em que foram recebidas 817 manifestações. As maiores incidências ocorreram nos meses de setembro, com 103 manifestações, e dezembro, com 91. O gráfico a seguir apresenta a comparação das distribuições das séries históricas dos dois anos:

Série histórica de manifestações

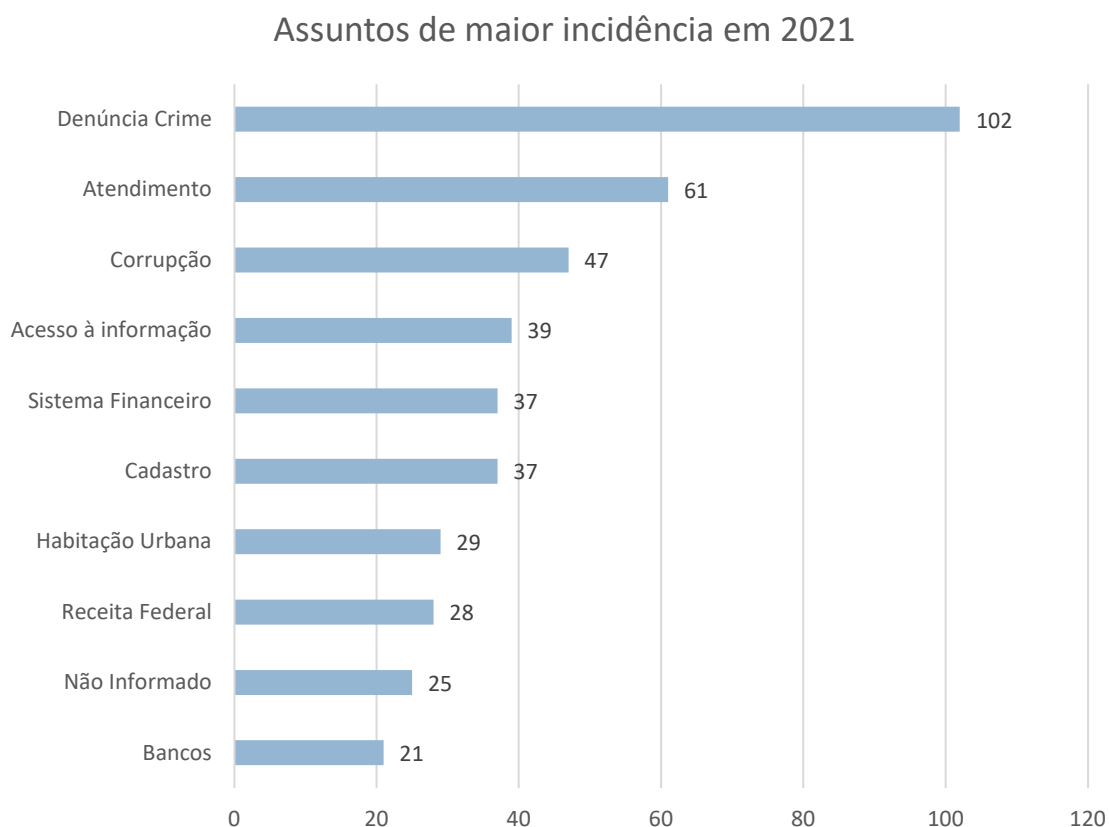


Análise da distribuição por tipo das manifestações recebidas em 2020 e 2021, transcrita na tabela a seguir, revela concentração de manifestações dos tipos Comunicação, Denúncia e Solicitação. Destaca-se que as manifestações do tipo Comunicação e Denúncia são de grande importância para o Coaf, pois representam a participação da sociedade no sistema de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP).

Tipos de manifestação	2020	%	2021	%
Reclamação	95	12%	38	6%
Solicitação	172	21%	249	38%
Denúncia	184	23%	118	18%
Sugestão	8	1%	5	1%
Elogio	0	0%	2	0%
Simplifique	0	0%	0	0%
Comunicação	336	41%	235	36%
Arquivadas	22	3%	4	1%
Encaminhadas para órgãos externos	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>	<b>651</b>	<b>100%</b>

Em 2020 e 2021 observa-se que 22 e 4 manifestações, respectivamente, constam como arquivadas, por terem sido canceladas ou recebidas em duplicidade.

O gráfico a seguir apresenta os assuntos de maior incidência nas manifestações respondidas em 2021, cabendo ressaltar que a plataforma Fala.BR não disponibiliza opções para a identificação de manifestações relacionadas a PLD/FTP, tema especificamente relacionado às atribuições institucionais do Coaf.



A tabela a seguir apresenta o percentual de resolutividade no atendimento a usuários, tomando por base 39 opiniões registradas na plataforma no ano de 2021 e 63 opiniões no ano de 2020. Neste quadro, observa-se que 49% e 56% dos atendimentos apresentaram resolutividade total ou parcial em 2021 e 2020, respectivamente.

Resolutividade	2020	2021
Sim	29%	31%
Parcialmente	27%	18%
Não	44%	51%



Com relação ao grau de satisfação com os atendimentos prestados, a tabela adiante apresenta os resultados comparativos entre 2020 e 2021. É importante ressaltar que o Coaf é a Unidade de Inteligência Financeira do Brasil e que, em razão disso, lida notadamente com informações protegidas por sigilo legal. Parte da insatisfação evidenciada na tabela pode ser explicada, portanto, pela obrigação de preservação do referido sigilo, que impõe ao Coaf o dever de restringir o acesso a informações sensíveis.

Satisfação	2020	2021
Muito satisfeito	25,4%	28,2%
Satisfeito	22,2%	12,8%
Regular	14,3%	7,7%
Insatisfeito	14,3%	30,8%
Muito insatisfeito	23,8%	20,5%

Em 2021 os usuários apresentaram nível de satisfação médio de 49,36%, conforme detalhado na figura a seguir:



Com relação ao perfil dos cidadãos atendidos pelo Coaf, a análise foi inconclusiva, ficando prejudicada principalmente pelo grande número de manifestantes que optaram por não compartilhar informações relacionadas a sua faixa etária, gênero, raça e cor.

A informação sobre a localização dos cidadãos atendidos foi a mais compartilhada (32,68%), sendo possível avaliar a distribuição das solicitações por estado de forma amostral. A tabela a seguir apresenta um *ranking* com as dez unidades da federação das quais mais se originaram manifestações:

UF	% de manifestações por UF
SP	39%
RJ	11%
RS	9%
MG	6%
BA	4%
DF	4%
SC	4%
GO	3%
MT	3%
AM	3%

# Serviço de Informações ao Cidadão em números

Em 2021, o Coaf recebeu um total de 62 pedidos de acesso à informação e 5 recursos com base na LAI. A tabela a seguir apresenta o detalhamento por tipo de manifestação. O tempo médio de resposta do Coaf aos pedidos de acesso à informação com base na LAI em 2021 foi de 3,89 dias, figurando o Coaf entre os 5 órgãos mais ágeis no atendimento, segundo *ranking* disponibilizado na plataforma Fala.BR.

Cabe ressaltar que o Coaf passou a receber e tratar diretamente pedidos de acesso à informação com base na LAI apenas em julho de 2021. Anteriormente, o tratamento se dava por intermédio dos Ministérios aos quais o Coaf esteve vinculado<sup>1</sup>.

Tipo de pedido	2020 <sup>2</sup>	2021 <sup>3</sup>
Manifestação	-	62
Pedido de revisão	-	0
Reclamação	-	0
Recurso 1ª instância	-	3
Recurso 2ª instância	-	1
Recurso CGU	-	1
Recurso CMRI	-	0

<sup>1</sup> No início do ano de 2019, por meio da Medida Provisória (MP) nº 870, de 1º de janeiro de 2019, o Coaf foi transferido do antigo Ministério da Fazenda (MF), onde funcionava desde sua criação, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). A mudança se deu no âmbito da ampla reestruturação administrativa promovida pelo Governo Federal. Em junho, ao deliberar sobre a MP, o Congresso Nacional optou por fazer alterações à proposta do Governo, vetando dispositivos que previam a transferência do Coaf ao MJSP, retornando sua vinculação ao Ministério da Economia (ME). Concomitantemente, o Governo Federal publicou a MP nº 886, de 18 de junho de 2019, explicitando a vinculação do Coaf ao ME. Ainda na vigência desse ato o Governo Federal optou por promover nova mudança, dessa vez vinculando o Coaf administrativamente ao Banco Central do Brasil (BCB), com a publicação da MP nº 893, de 19 de agosto de 2019. Ao ser submetida ao escrutínio do Poder Legislativo, a MP nº 893, de 2019, deu origem à Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020.

<sup>2</sup> Os dados de 2020 não estão disponíveis pois o Coaf passou a tratar diretamente os pedidos de acesso à informação apenas em julho de 2021. Anos anteriores devem ser consultados nos relatórios do Ministério ao qual o Coaf esteve vinculado à época.

<sup>3</sup> Dados contabilizados de julho a dezembro de 2021.

A tabela a seguir detalha o encaminhamento das manifestações por tipo de decisão. É importante destacar que parte do desfecho das consultas realizadas ao Coaf pode ser explicada pela natureza de suas competências e pela peculiaridade de suas atividades, essencialmente sujeitas a rigoroso dever de preservação do sigilo legal.

Tipo de decisão	2020 <sup>4</sup>	2021 <sup>5</sup>
Acesso concedido	-	29
Acesso negado	-	13
Acesso parcialmente concedido	-	9
Informação inexistente	-	1
Órgão não tem competência para responder o assunto	-	7
Pergunta duplicada/repetida	-	1
Não se trata de solicitação de informação	-	2
<b>Total</b>	-	<b>62</b>

<sup>4</sup> Os dados de 2020 não estão disponíveis pois o Coaf passou a tratar diretamente os pedidos de acesso à informação apenas em julho de 2021. Anos anteriores devem ser consultados nos relatórios do Ministério ao qual o Coaf esteve vinculado à época.

<sup>5</sup> Dados contabilizados de julho a dezembro de 2021.

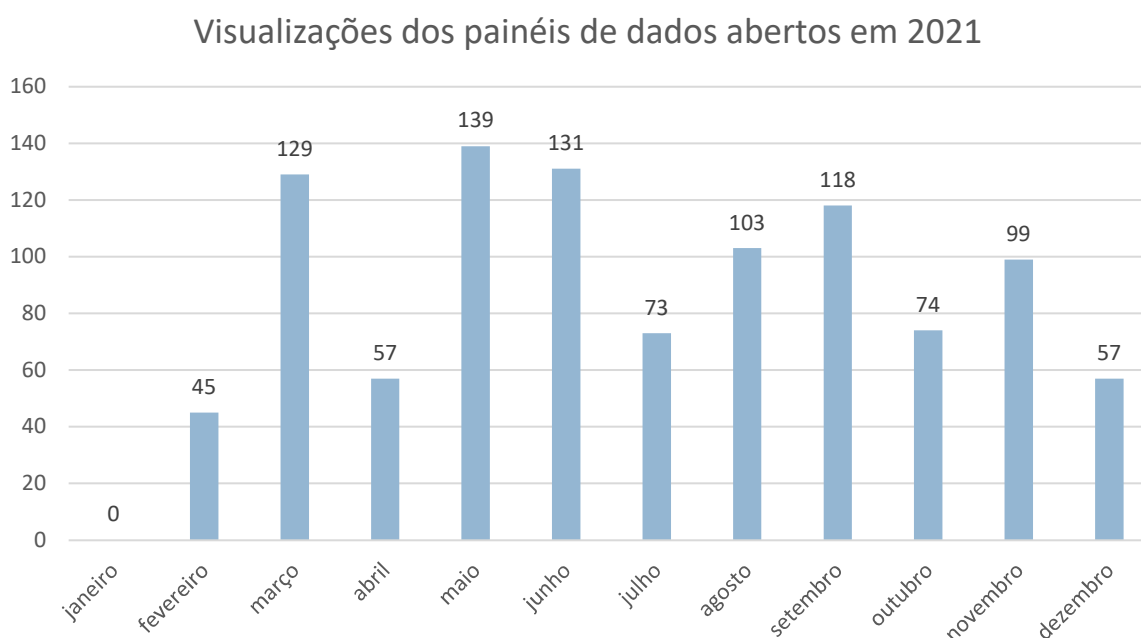
## Dados abertos e transparência ativa

Com o propósito de viabilizar, facilitar e uniformizar o acesso a informações não protegidas por sigilo, o Coaf disponibiliza dois painéis<sup>6</sup> estatísticos acessíveis por interface *web* intuitiva, disponibilizados para o público em geral, em alinhamento com seu Plano de Dados Abertos (PDA/Coaf). Dessa forma, a instituição busca promover a gestão pública participativa a partir da utilização dos dados pela sociedade civil, incentivar a produção de conhecimento, a pesquisa científica, o desenvolvimento de novas tecnologias, estimular o surgimento de novos serviços à sociedade e mitigar a assimetria da divulgação de dados e informações.

Os painéis também têm o objetivo de promover a uniformização e a racionalização das informações de referência para bases de dados divulgadas em formato aberto e estimular a interoperabilidade de dados e sistemas governamentais, bem como o cruzamento de informações de diferentes órgãos, em prol da maior efetividade da gestão pública.

O primeiro painel disponibiliza dados estatísticos da produção de inteligência financeira. No segundo painel estão disponíveis dados estatísticos de atividades de supervisão.

O gráfico a seguir apresenta o número de visualizações dos painéis de dados abertos do Coaf em 2021<sup>7</sup>.



<sup>6</sup> <https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/Institucional/coaf-em-numeros-1>

<sup>7</sup> Informações disponíveis a partir de 12 de fevereiro de 2021.

## Considerações finais

A ouvidoria do Coaf está sempre à disposição para receber e atender ao cidadão em busca de informações sobre a UIF do Brasil e o sistema de PLD/FTP.

Dúvidas, sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações ou pedidos de acesso à informação podem ser enviados ao Coaf por meio da plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).