

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 2011
(Lei de Acesso à Informação)

2022

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 31/12/2022

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

Priscila Santos Campêlo Macorin

MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES

Elio Almeida Cardoso

POLÍCIA FEDERAL

Isalino Antônio Giacomet Jr

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 Internet: www.gov.br/coaf

Perfil

O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) é a Unidade de Inteligência Financeira (UIF) do Brasil, autoridade central do sistema de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP).

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 é dotado de autonomia técnica e operacional, com atuação em todo o território nacional e 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; e coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações que viabilizem ações rápidas e eficientes no combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores.

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.

Ao Coaf compete ainda promover interlocução institucional com órgãos e entidades nacionais, estrangeiros e internacionais que tenham conexão com suas atividades.

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

1. Introdução.....	3
2. Metodologia.....	3
3. Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão	4
4. Ouvidoria em números	5
5. Serviço de Informações ao Cidadão em números.....	10
6. Dados abertos e transparência ativa.....	12
7. Considerações finais	13

1. Introdução

O presente Relatório Anual de Ouvidoria e Monitoramento, referente ao exercício de 2022, foi elaborado de acordo com as disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e seu regulamento, estabelecido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

O Presidente do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), por meio da Portaria Coaf nº 10, de 12 de julho de 2021, instituiu o Serviço de Informações ao Cidadão do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (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 artigo 40 da LAI.

2. Metodologia

O presente relatório descreve a atuação do Coaf em relação às atividades de ouvidoria desempenhadas no ano de 2022 e ao monitoramento das medidas adotadas para cumprimento da LAI. 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. É o canal dedicado ao tratamento de pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações em geral, sugestões de simplificação de procedimentos e elogios. Acessível por meio do site <https://falabr.cgu.gov.br/>.

3. Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão

As atividades de ouvidoria no Coaf e do SIC/Coaf são exercidas pela Divisão de Atendimento (Diate), unidade vinculada à Secretaria-Executiva, com apoio direto do Gabinete (Gabin) e auxílio dos seus demais componentes organizacionais, conforme representado na figura 1.

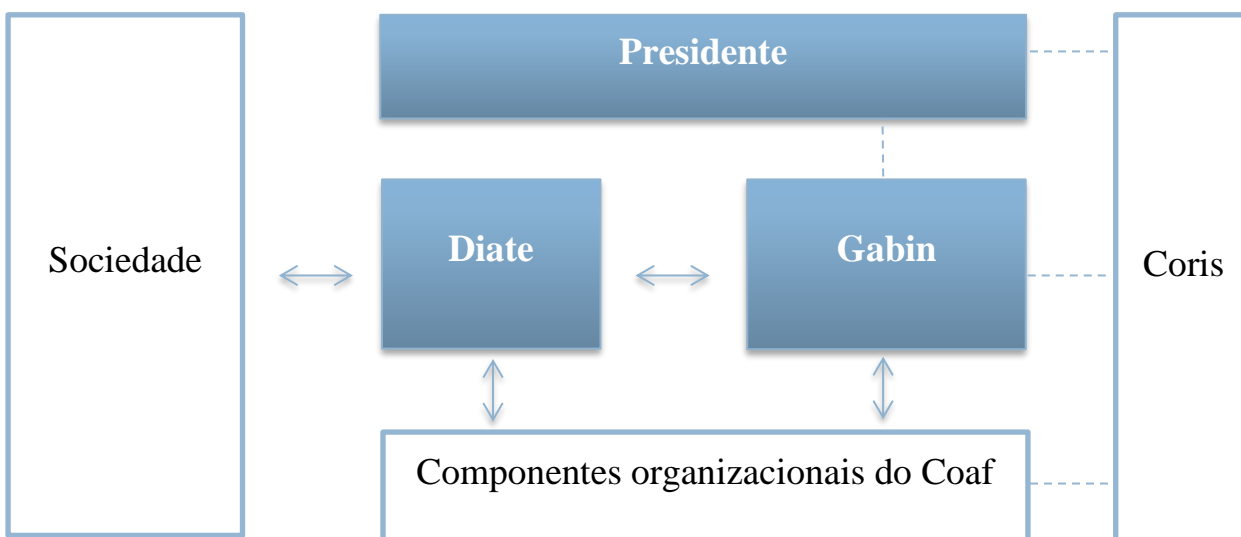


Figura 1

A Diate é o componente organizacional 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. A Divisão promove também a colaboração entre a ouvidoria do Coaf e unidades de ouvidoria de outras instituições.

O Gabin coordena a articulação com os componentes organizacionais do Coaf, adota as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e à qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos, auxiliando na análise de dados recebidos ou coletados, a fim de produzir informações para o aprimoramento dos serviços e a mitigação de falhas.

A Coordenação-Geral de Gestão de Riscos Institucionais (Coris) atua de forma transversal nesse processo, buscando assegurar que todas as áreas envolvidas avaliem riscos, preservem dados sensíveis e utilizem as melhores informações disponíveis para subsidiar seus processos decisórios. O titular da Coris atua também como autoridade de monitoramento da LAI.

A atividade de ouvidoria no 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.

4. Ouvidoria em números

Em 2022, o Coaf registrou 925 manifestações de ouvidoria, um aumento de aproximadamente 42% se comparado aos números registrados no ano de 2021, em que foram recebidas 651 manifestações. As maiores incidências ocorreram nos meses de janeiro e novembro, com 112 manifestações, e dezembro, com 100. Esses números não incluem pedidos de acesso à informação, que serão abordados em tópico específico. A figura 2 mostra a comparação das distribuições das séries históricas dos dois anos:

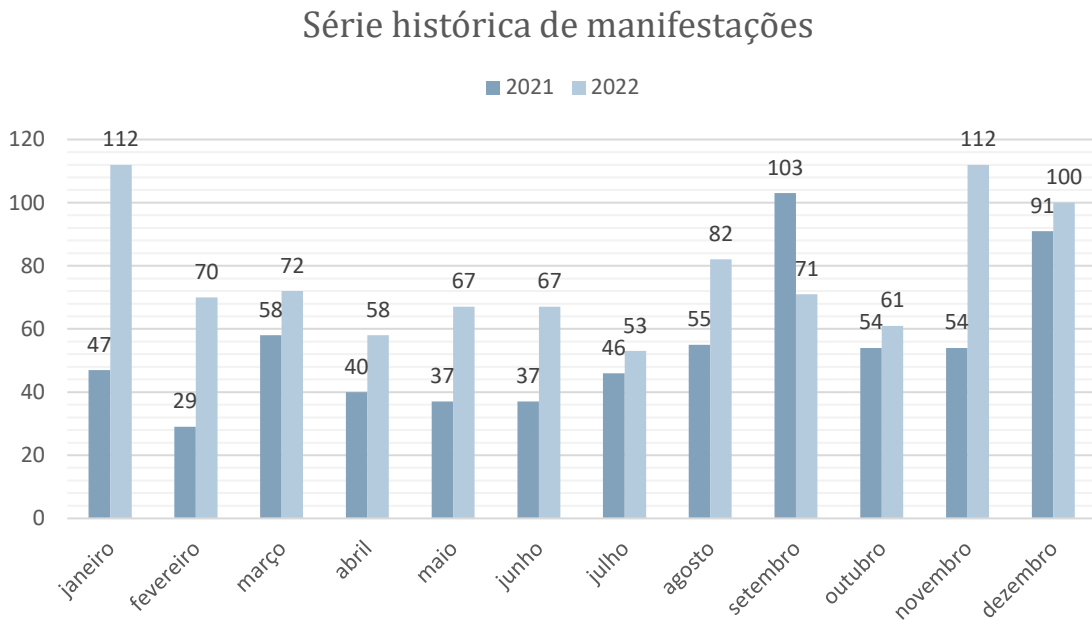


Figura 2

Cabe ressaltar que, em análise da distribuição por tipo das manifestações recebidas em 2021 e 2022 (tabela 1), se constata uma 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 configuram mecanismo que permite participação da sociedade em ações voltadas à prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP).

<i>Tipos de manifestação</i>	2021	%	2022	%
<i>Reclamação</i>	38	4,7	56	6,1
<i>Solicitação</i>	249	30,5	277	29,9
<i>Denúncia</i>	118	14,4	183	19,8
<i>Sugestão</i>	5	0,6	13	1,4
<i>Elogio</i>	2	0,2	1	0,1
<i>Simplifique</i>	0	0,0	0	0,0
<i>Comunicação</i>	235	28,8	371	40,1
<i>Arquivadas</i>	4	0,5	24	2,6
<i>Encaminhadas para órgãos externos</i>	0	0	0	0
Total	651	100%	925	100%

Tabela 1

Observa-se, na mesma tabela 1, que tanto em 2021 quanto 2022, um pequeno percentual de manifestações foi arquivado, por terem sido canceladas ou recebidas em duplicidade.

A figura 3 apresenta os assuntos de maior incidência nas manifestações respondidas em 2022, 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.

Assuntos de maior incidência

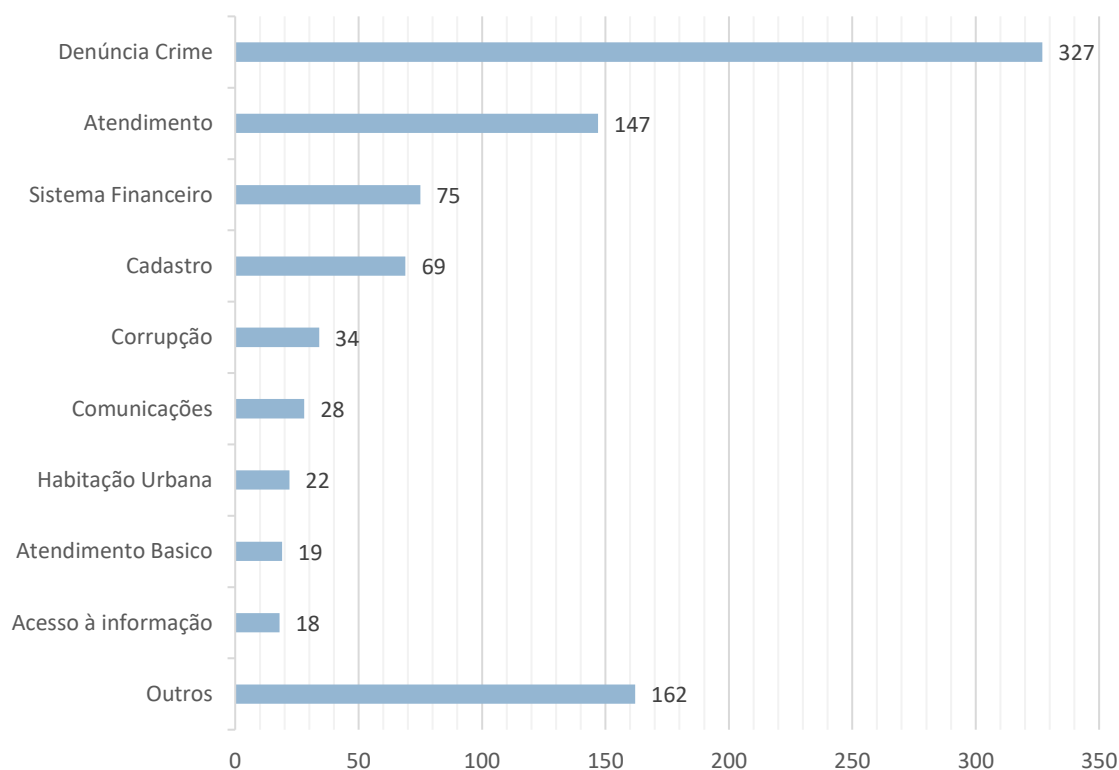


Figura 3

A tabela 2 apresenta a percepção de resolutividade por parte dos usuários, baseada nas 38 opiniões registradas na plataforma no ano de 2022¹, em que 53% dos atendimentos apresentaram resolutividade positiva ou parcialmente positiva. Em comparação, em 2021, houve o registro de 40 opiniões no período com percepção de resolutividade de 48% como positiva ou parcialmente positiva.

Resolutividade	2021	2022
<i>Sim</i>	30%	32%
<i>Parcialmente</i>	18%	21%
<i>Não</i>	53%	47%

Tabela 2

¹ Foram computadas respostas recebidas até 15/02/2023.

Com relação ao grau de satisfação com os atendimentos prestados, a tabela 3 apresenta os resultados comparativos entre 2021 e 2022. 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 poderia ser explicada, portanto, pela obrigação de o Coaf preservar o referido sigilo, restringindo o acesso a informações sensíveis.

<i>Satisfação</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
<i>Muito satisfeito</i>	27,50%	18,42%
<i>Satisfeito</i>	12,50%	21,05%
<i>Regular</i>	7,50%	13,16%
<i>Insatisfeito</i>	30,00%	23,68%
<i>Muito insatisfeito</i>	22,50%	23,68%

Tabela 3

Em 2022, os usuários apresentaram nível de satisfação média de 46,71%, conforme detalhado na figura 4:



Figura 4

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 (24,13%), sendo possível avaliar a distribuição das solicitações por estado de forma amostral. A tabela 4 apresenta um *ranking* com as dez unidades da federação das quais mais se originaram manifestações:

<i>Ranking</i>	<i>% de manifestações por estado</i>
<i>SP</i>	42,22
<i>RJ</i>	12,38
<i>PR</i>	8,24
<i>MG</i>	6,17
<i>RS</i>	5,13
<i>BA</i>	4,14
<i>DF</i>	4,14
<i>CE</i>	3,10
<i>SC</i>	3,10
<i>AC</i>	2,07

Tabela 4

5. Serviço de Informações ao Cidadão em números

Em 2022, o Coaf recebeu um total de 112 pedidos de acesso à informação com base na LAI. A tabela 5, a seguir, apresenta o detalhamento por tipo de pedido. O tempo médio de resposta do Coaf aos pedidos de acesso à informação com base na LAI em 2022 foi de 5,29 dias, colocando o Coaf entre os 15 órgãos mais ágeis segundo *ranking* da 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 vinculado².

<i>LAI por tipo de pedido</i>	<i>2021³</i>	<i>2022</i>
<i>Manifestação</i>	62	112
<i>Pedido de revisão</i>	0	0
<i>Reclamação</i>	0	0
<i>Recurso 1ª instância</i>	3	6
<i>Recurso 2ª instância</i>	1	3
<i>Recurso CGU</i>	1	0
<i>Recurso CMRI</i>	0	0

Tabela 5

² 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 Medida Provisória 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, que vinculou o Coaf administrativamente ao Banco Central do Brasil (BCB). 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.

³ Dados contabilizados de julho a dezembro de 2021.

A seguir, a tabela 6 detalha o encaminhamento das solicitações por tipo de decisão. É importante destacar que parte do desfecho das consultas realizadas ao Coaf pode ser explicada pela natureza de sua competência legal e pela peculiaridade de suas atividades, essencialmente sujeitas a rigoroso regime de restrição de acesso.

<i>LAI por tipo de decisão</i>	<i>2021⁴</i>	<i>2022</i>
<i>Acesso concedido</i>	29	80
<i>Acesso negado</i>	13	11
<i>Acesso parcialmente concedido</i>	9	12
<i>Informação inexistente</i>	1	0
<i>Órgão não tem competência para responder o assunto</i>	7	8
<i>Pergunta duplicada/repetida</i>	1	1
<i>Não se trata de solicitação de informação</i>	2	0
Total	62	112

Tabela 6

⁴ Dados contabilizados de julho a dezembro de 2021.

6. Dados abertos e transparência ativa

Com o propósito de viabilizar, facilitar e uniformizar o acesso a informações não restritas, o Coaf elaborou dois painéis estatísticos acessíveis por meio de seu sítio institucional⁵, disponibilizados para o público em geral, conforme seu Plano de Dados Abertos (PDA/Coaf). Dessa forma, buscou-se atender aos melhores padrões de gestão pública participativa com base no uso de informação pela sociedade civil, incentivando a produção de conhecimento, a pesquisa científica, o desenvolvimento de novas tecnologias e o surgimento de novos serviços para a sociedade.

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 de 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 sobre as comunicações recebidas de setores obrigados, Relatórios de Inteligência Financeira (RIFs) produzidos e intercâmbios com autoridades realizados através do Sistema Eletrônico de Intercâmbio do Coaf (SEI-C).

No segundo painel estão disponíveis dados sobre a atividade de supervisão do Coaf, com informações sobre o cadastramento de regulados pelo Coaf, quantidade e tipo de fiscalizações realizadas e informativos sobre os Processos Administrativos Sancionadores (PAS) instaurados e julgados pelo órgão.

A figura 5 apresenta o número de visualizações aos painéis de dados abertos do Coaf em 2022.

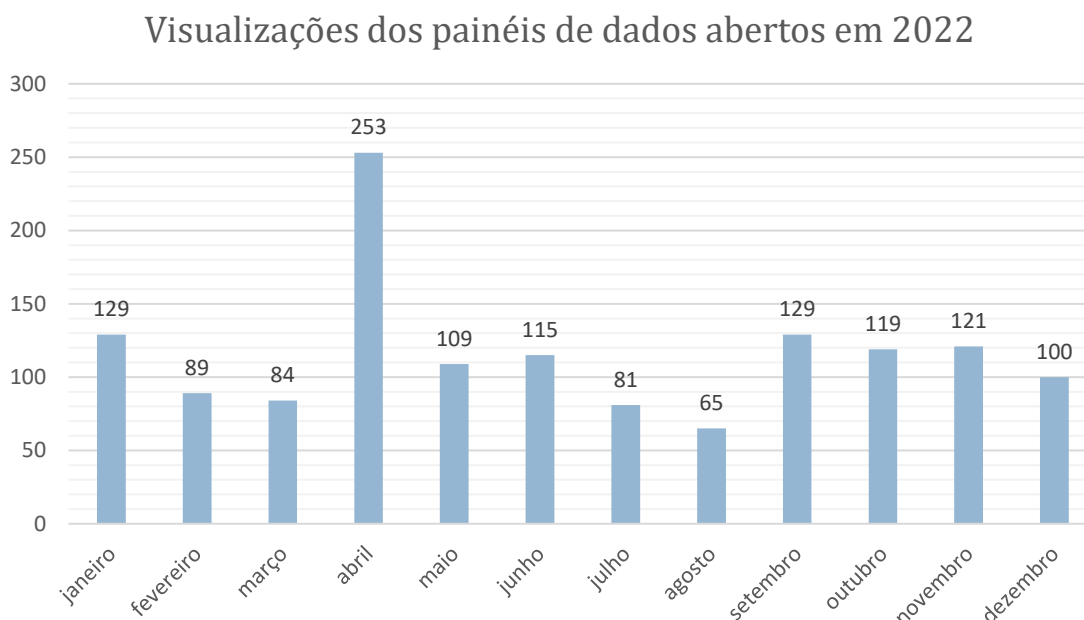


Figura 5

⁵ <https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/Institucional/coaf-em-numeros-1>

7. 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/>).