



2024

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Perfil

O 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

Apresentação.....	3	Serviço de Informações ao Cidadão	13
Metodologia	3	Pedidos de acesso à informação	13
Ouvidoria.....	4	Satisfação do usuário	14
Força de trabalho da unidade de Ouvidoria	4	Transparência ativa.....	15
Número de manifestações recebidas em 2024	5	Dados abertos	15
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações .	5	Site institucional	15
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	6	Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).....	16
Prazo de resposta, resolutividade e satisfação.....	8	Rol de documentos classificados em grau de sigilo.....	16
Ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las.....	9	Considerações finais	17
Outros canais de atendimento	11		
Serviços avaliados, justificativas metodológicas, resultados das avaliações e melhorias decorrentes.....	11		
Atualização da Carta de Serviços do Coaf	12		

Apresentação

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, reconheceu a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos e previu a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas. O referido Decreto criou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União, como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais, como órgãos setoriais.

A Ouvidoria do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) integra o SisOuv, e como tal segue os normativos e orientações expedidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e da sua Ouvidoria-Geral, funcionando como canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações.

O Presidente do Coaf, por meio da Portaria Coaf nº 10, de 12 de julho de 2021, 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 18 de novembro de 2011 (a Lei de Acesso à Informação, ou LAI), e no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. No mesmo ato, o Presidente do

Coaf designou a Autoridade de Monitoramento de que trata o artigo 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

Nesse contexto, o presente Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), referente ao exercício de 2024, foi elaborado de acordo com as disposições da Lei nº 13.460, de 2017, da LAI e de seu regulamento, estabelecido pelo Decreto nº 7.724, de 2012, e da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, do Ministro de Estado da CGU.

Metodologia

Objetivando centralizar as informações e padronizar sua atuação, bem como para fortalecer a transparência de seus atos, o Coaf utiliza plenamente a Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) para tratar todas as manifestações de ouvidoria e acesso à informação.

As informações estatísticas apresentadas no documento foram extraídas da plataforma Fala.BR e dos painéis “Resolveu?” e “Lei de Acesso à Informação”, acessíveis nos endereços eletrônicos <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> e <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, respectivamente.

Ouvidoria

Em atenção ao disposto no art. 6º da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, o presente tópico inclui, dentre outras, informações relativas a:

- força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- número de manifestações de ouvidoria recebidas em 2024;
- análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- serviços avaliados, justificativas metodológicas, resultados das avaliações e melhorias decorrentes; e
- atualização da Carta de Serviços do Coaf.

Força de trabalho da unidade de Ouvidoria

O Coaf não possui quadro de servidores composto por carreira própria. Seu Quadro Técnico é formado por servidores e empregados públicos requisitados de outros órgãos e por ocupantes de cargos em comissão, o que tem permitido, historicamente, a formação de equipes multidisciplinares, nas quais cada profissional agrega seu conhecimento e sua experiência em áreas específicas.

Em 2024, na busca pelo contínuo aperfeiçoamento e maior efetividade da atividade de Ouvidoria e seguindo normativos infralegais, o presidente do Coaf, por meio da Portaria Coaf nº 33, de 23 de abril de 2024, nomeou sua Ouvidora. No mesmo intento, o Comitê de Gestão e Governança (CGG) do Coaf aprovou o Manual Técnico-Operacional de Atividades de Ouvidoria e de Implementação da LAI, instrumento norteador dos componentes organizacionais do Conselho na execução desses processos de trabalho, que apresenta papéis, responsabilidades e fluxos inerentes à matéria.

Nesse contexto, as atividades de ouvidoria do Coaf são executadas pela Divisão de Atendimento (Diate) da Secretaria-Executiva (Secre) do Coaf, sob supervisão da Ouvidora, com a seguinte força de trabalho:

- 2 (duas) servidoras públicas, ocupantes de cargo efetivo, requisitadas;
- 3 ocupantes de Cargos Comissionados Executivos (CCE), de livre nomeação; e
- 1 empregada terceirizada.

A Diate, para o exercício de suas atribuições institucionais, conta com orientação da Ouvidora e do Gabinete (Gabin) do Coaf, bem como auxílio dos seus demais componentes organizacionais, conforme representado abaixo.

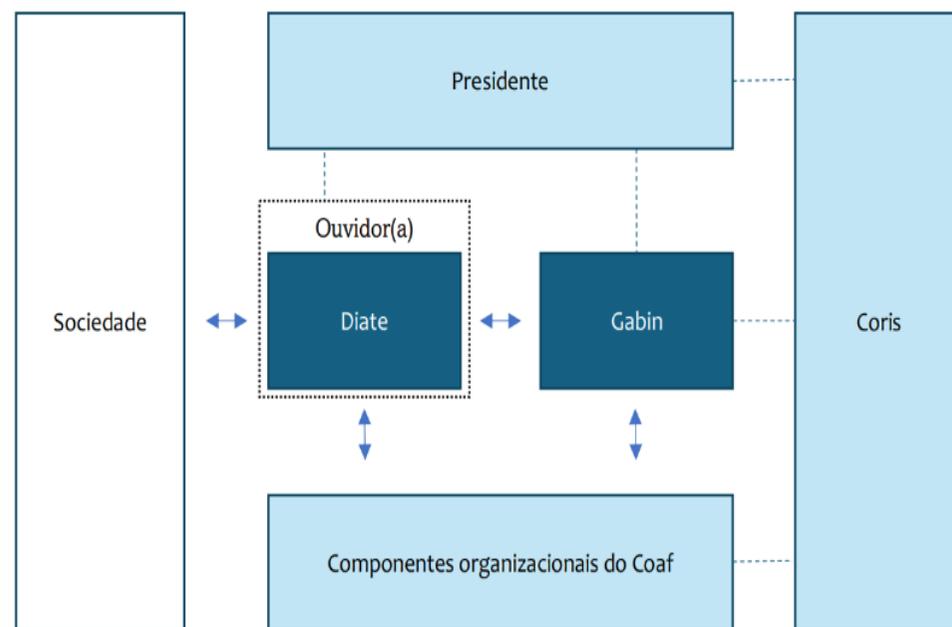


Figura 1 - Atividade de Ouvidoria do Coaf (Fonte: Coaf)

A Diate é o componente organizacional responsável pelo atendimento ao público e pelo registro e encaminhamento interno de manifestações de ouvidoria e de informações inerentes ao fluxo de atendimento, atividades em que busca facilitar e mediar a interlocução entre a sociedade 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 Ouvidora do Coaf monitora e avalia a qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria tratadas no âmbito do Coaf, sob a perspectiva de sua aderência aos padrões do SisOuv, e adota as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais.

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 manifestações de ouvidoria avaliem riscos, preservem dados sensíveis e utilizem as melhores informações disponíveis para subsidiar sua atuação.

Número de manifestações recebidas em 2024

Em 2024, o Coaf recebeu 1.065 manifestações de ouvidoria, uma redução de aproximadamente 19% se comparado aos números registrados no ano de 2023, em que foram recebidas 1.321 manifestações. As maiores incidências ocorreram nos meses de janeiro, com 114 manifestações, julho, com 115, e outubro, com 123. Apresenta-se a seguir a série histórica de manifestações recebidas nos dois anos:

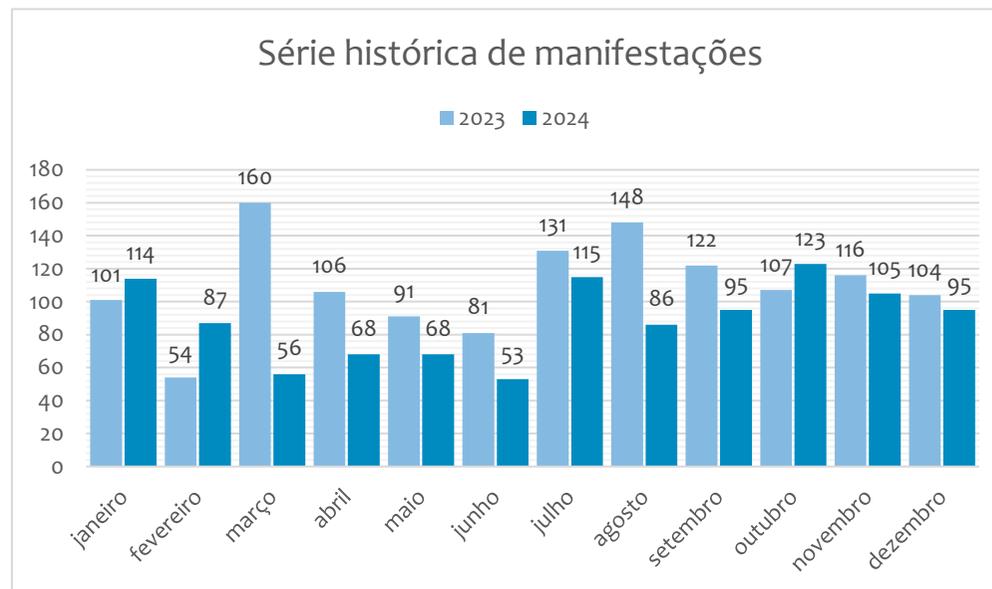


Figura 2 – Comparativo das séries históricas do total de manifestações recebidas por mês entre 2023 e 2024 (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

Observa-se, no quadro em sequência, alteração substancial na quantidade de manifestações do tipo “solicitação” e “denúncia”. Isso pode ser creditado, em grande parte, a ajustes na orientação a cidadãos e em trâmites internos de reclassificação de manifestações, a partir de apontamentos da CGU, no curso de processo de avaliação das atividades de ouvidoria do Coaf.

Típos de manifestação	2023	%	2024	%
Reclamação	48	4%	28	3%
Solicitação	296	22%	413	39%
Denúncia	944	71%	385	36%
Sugestão	3	0%	3	0%
Elogio	0	0%	12	1%
Simplifique	0	0%	0	0%
Total - respondidas	1291	98%	841	79%
Total - arquivadas	30	2%	224	21%
Total geral de manifestações	1321	100%	1065	100%
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	419	-	297	-

Tabela 1 - Manifestações recebidas por tipo, arquivadas ou encaminhadas para outros órgãos (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Observa-se, ainda, o aumento substancial de manifestações arquivadas, fruto de orientação da CGU no sentido de aplicação mais efetiva das disposições previstas na Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, no tratamento das manifestações recebidas. A implementação dessas orientações envolveu treinamento da equipe e resultou em amadurecimento do processo de análise dos requisitos necessários para a recepção das manifestações.

Motivo do arquivamento	Quantidade de manifestações arquivadas
Falta de clareza / insuficiência de dados	168
Duplicidade de manifestação	26
Ausência de competência	23
Manifestação imprópria/inadequada	3
Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento	3
Falta de urbanidade	1

Tabela 2 - Análise das manifestações arquivadas (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

No levantamento das manifestações recebidas na Ouvidoria, foram identificados grupos de assuntos mais demandados. Assuntos diversos foram classificados em “outros” por conter, em sua maioria, somente uma manifestação.

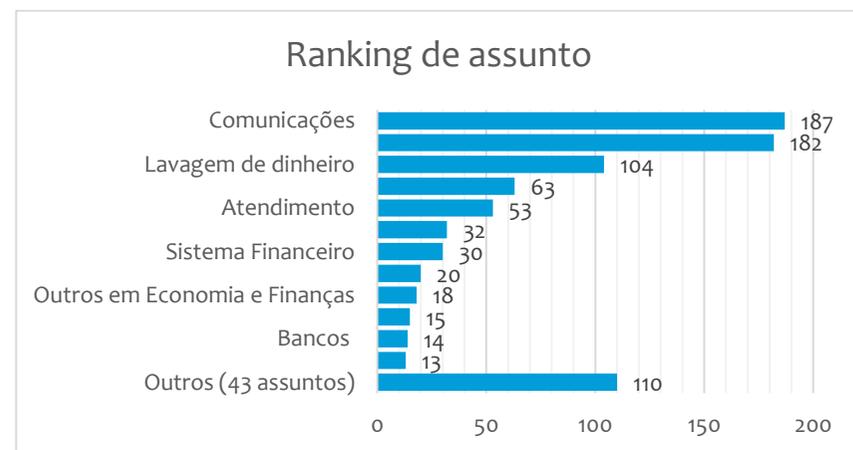


Figura 3 – Ranking de assuntos das manifestações recebidas em 2024 (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

A inexistência da descrição/assunto “Lavagem de dinheiro”, “Financiamento do terrorismo” e “Financiamento da proliferação de armas de destruição em massa” no campo “Sobre qual assunto você quer falar” da plataforma Fala.BR apresentava, como consequência imediata, induzir o cidadão comum a classificar suas manifestações de forma inadequada, em assuntos não muito alinhados a atribuições institucionais do Coaf.

Objetivando solução de contorno para esse problema recorrente, o Coaf solicitou à CGU a inclusão da descrição/assunto “Lavagem de dinheiro”, “Financiamento do terrorismo” e “Financiamento da proliferação de armas de destruição em massa” no campo “Sobre qual assunto você quer falar” da plataforma Fala.BR, destacando que a abrangência de atuação na apuração de denúncias relacionadas a esses temas extrapolam o campo específico das atribuições institucionais do Coaf, permeando de igual forma atribuições de diversos órgãos e entidades que compõem o sistema brasileiro de PLD/FTP e também usuários da plataforma, a exemplo da própria CGU, do BCB, da Polícia Federal (PF), da Receita Federal do Brasil (RFB) etc.

Em setembro de 2024 a instância responsável da CGU incluiu a descrição/assunto “Lavagem de dinheiro” no campo “Sobre qual assunto você quer falar” da plataforma Fala.BR, o que pode ser considerado importante avanço, que facilitará a gestão das atividades de atendimento e ouvidoria no âmbito do Coaf.

Nesse contexto, tomando por base as manifestações classificadas no assunto “Corrupção” direcionadas ao Coaf, por exemplo, verifica-se que sua quase totalidade relaciona-se a suspeitas de lavagem de dinheiro praticada por empresas ou pessoas, e não a suspeitas de atos de corrupção praticados por integrantes do Quadro Técnico do Conselho, o que acarreta certa distorção em análises estatísticas.

De modo semelhante, evidencia-se que a concentração de manifestações relacionadas ao assunto “Denúncia Crime” é decorrente da falta de assunto específico relacionado a PLD/FTP na plataforma Fala.BR, até setembro de 2024, pois as referidas manifestações de ouvidoria são, em sua maioria, denúncias contendo informações sobre transações suspeitas ou outras informações relevantes relacionadas a indícios de

lavagem de dinheiro, crimes antecedentes e financiamento do terrorismo ou da proliferação de armas de destruição em massa.

A figura a seguir apresenta comparação de alguns dos principais assuntos e aparente migração para o tema “Lavagem de dinheiro” recentemente inserido na plataforma.

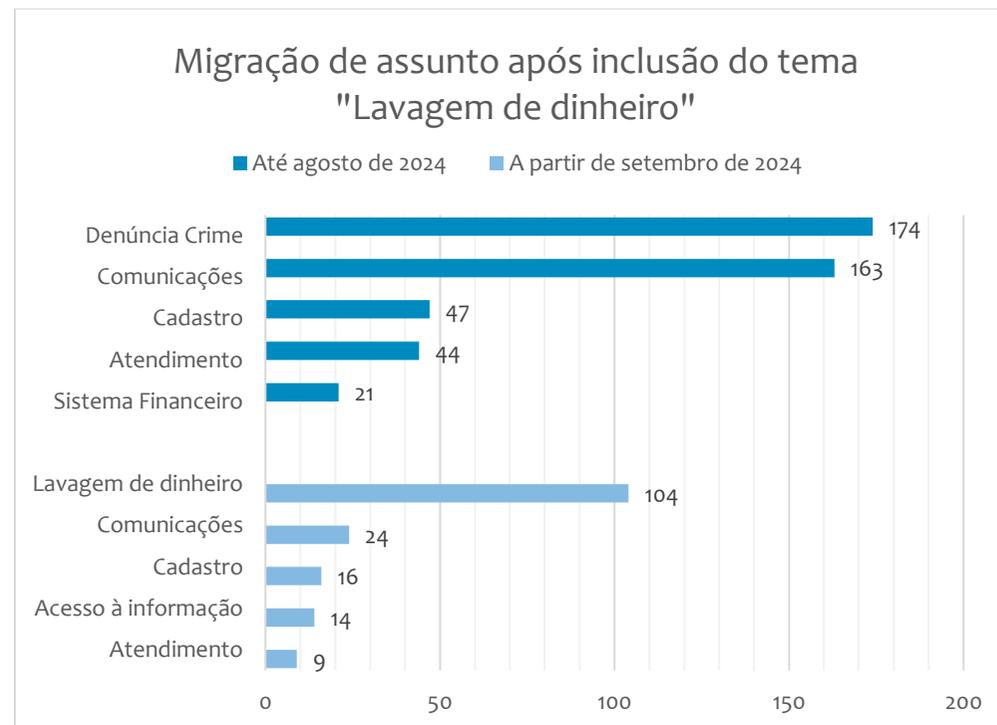


Figura 4 – Migração de assunto após inclusão do tema Lavagem de dinheiro (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Assim, apesar do curto espaço de tempo (quatro meses do ano de 2024) vislumbra-se a importância da mudança implementada pela CGU. Em 2025 essa análise poderá ser melhor observada.

Prazo de resposta, resolutividade e satisfação

O Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017, em seu art. 18 determina que “as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa”.

O prazo médio de resposta às manifestações recebidas no âmbito do Coaf em 2024 foi de 1,83 dias, com 100% delas realizadas no prazo legal, conforme ilustrado na sequência, o que demonstra o compromisso do Coaf em atuar com celeridade no atendimento aos cidadãos.



Figura 5 – Quantitativo de manifestações respondidas (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

As manifestações de Ouvidoria no ano de 2024 apresentaram grau de resolutividade de 100%, conforme ilustrado a seguir:

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

100,00%



Não

0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Figura 6 – Avaliação de resolutividades Coaf 2024 (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Em relação ao grau de satisfação com os atendimentos prestados, apresentam-se adiante os resultados comparativos entre 2023 e 2024. A Análise dos problemas que podem ter influenciado negativamente os resultados nesse campo indica certa incompreensão dos usuários acerca das atribuições institucionais do Coaf, Unidade de Inteligência Financeira do Brasil, que 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 de manifestantes a informações sensíveis no tratamento das manifestações recebidas.

Nível de Satisfação	2023	2024
Muito satisfeito	25,00%	30,00%
Satisfeito	11,11%	15,00%
Regular	25,00%	10,00%
Insatisfeito	13,89%	15,00%
Muito insatisfeito	25,00%	30,00%
Total de avaliadores	36	21

Tabela 3 - Grau de satisfação de usuários (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Como forma de melhorar continuamente esses resultados, no âmbito de seu planejamento estratégico para o ciclo 2020/2025 o Coaf mantém declarado em sua Cadeia de Valor, como uma das grandes entregas à sociedade, a “Qualidade dos serviços prestados e fortalecimento do relacionamento institucional”, adotando como objetivo estratégico correlacionado o de “Ampliar a compreensão da sociedade e de atores institucionais sobre o sistema de PLD/FTP e sobre os papéis do Coaf”.

Mesmo diante de tal quadro, em 2024 o Coaf alcançou nível de satisfação média de 50% na avaliação de seus atendimentos conforme apresentado adiante, percentual superior àquele do poder executivo federal, que foi de 35,83% para o mesmo período, segundo a mesma fonte de consulta.



Figura 7 - Nível de satisfação média do usuário (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

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 (22,15%, contra 77,85% de localização não informada), sendo possível avaliar a distribuição das solicitações por estado de forma

amostral. A tabela abaixo apresenta um ranking com as dez unidades da federação das quais mais se originaram manifestações:

Ranking	% de manifestações por UF
SP	7,17
RJ	3,26
PR	1,30
BA	0,98
RS	0,98
SC	0,98
CE	0,65
DF	0,65
ES	0,65
GO	0,65

Tabela 4 - Distribuição de solicitações por UF (Fonte: Painel Resolveu?/CGU)

Ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las

Destaca-se, em 2024, a implementação de medidas decorrentes de processo de avaliação das atividades de ouvidoria do Coaf, realizado por equipe da CGU, dentre as quais:

- revisão e atualização de modelos de respostas utilizados no atendimento a demandas recebidas por meio da plataforma Fala.BR, de caixas corporativas de correio, de processos e do atendimento telefônico;
- implementação de novo fluxo de tratamento de manifestações recebidas no Coaf por meio da plataforma Fala.BR;

- aperfeiçoamento da equipe de atendimento por meio de ações de capacitação vinculadas a Trilhas de Aprendizagem em Ouvidoria disponibilizadas pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap);
- publicação do Manual Técnico-Operacional de Atividades de Ouvidoria e de Implementação da LAI;
- aperfeiçoamento da Ouvidoria do Coaf por meio da edição das Portarias Coaf nº 33, de 23 de abril de 2024, e nº 48, de 11 de junho de 2024; e
- mapeamento dos processos de Ouvidoria.

Merece destaque ainda no exercício as seguintes realizações:

- revisão e atualização do plano de ações decorrente da autoavaliação relativa ao 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, de aplicação obrigatória às unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (com elevação do índice de maturidade do Coaf, que passou de “básico” (2,08) para “sustentado” (3,15), em uma escala até 4;
- elevação do índice de avaliação de transparência ativa do portal institucional do Coaf na Internet, nos termos definidos pela CGU, com cumprimento integral de 44 dos 49 itens avaliados, e cumprimento parcial dos demais; e
- estruturação e formalização de processo de monitoramento da satisfação de usuários de serviços públicos oferecidos pelo Coaf, notadamente por meio de análise de dados disponibilizados por sistemas automatizados do governo federal.

Em 2024 os integrantes envolvidos nas atividades de Ouvidoria realizaram mais de 1.210 horas de capacitação, devidamente registradas, de forma a permitir seu acompanhamento pela alta gestão, bem como pelos órgãos de controle.

O ano foi marcado também pela implantação de importantes instrumentos de governança relacionados a atuação de Ouvidoria, dentre os quais destacam-se:

- Divulgação do Regimento Interno (RI) do Coaf, por meio da Resolução nº 427, de 16 de outubro de 2024, da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil;
- Edição da Portaria Coaf nº 30, de 17 de outubro de 2024, que dispõe sobre competências de instâncias internas do Coaf na forma disciplinada em seu RI;
- Edição da Portaria Coaf nº 31, de 17 de outubro de 2024, que institui a Comissão de Ética do Coaf;
- Instituição do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação de que trata o Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024;
- Publicação do novo Plano de Dados Abertos do Coaf, com vigência para o período de junho/2024 a junho/2026; e
- Consolidação do portal COAFNet (Intranet Coaf) como principal instrumento de comunicação interna, gestão do conhecimento e promoção de ações de qualidade de vida no trabalho.

Quanto aos desafios enfrentados, destacam-se o volume e a heterogeneidade das demandas de ouvidoria decorrentes da atuação do Coaf como órgão central do sistema de PLD/FTP nacional.

Nesse papel, o Coaf interage intensamente com sujeitos obrigados de diversos setores econômicos, que enviam diariamente milhares de comunicações de operações suspeitas; autoridades competentes de todo o Brasil, que realizam intercâmbio de informações de inteligência financeira; demais órgãos e entidades reguladoras; organismos internacionais; veículos de comunicação; e cidadãos interessados na matéria de PLD/FTP.

Para fazer frente a esses desafios, além das ações já adotadas e mencionadas anteriormente, destaca-se a continuidade das ações de aperfeiçoamento da equipe com base em trilhas de capacitação bem definidas e devidamente acompanhadas.

Outros canais de atendimento

Cumprir mencionar que o Coaf utiliza os seguintes canais adicionais de atendimento: central de atendimento telefônico, atendimento presencial para ouvidoria interna, correspondência, e-mail e ambiente Govi (central de serviços do Serpro para atendimento a usuários).

Em 2024 o Coaf recebeu mais de 17 mil solicitações por meio de outros canais, conforme demonstrado no gráfico a seguir. Esses canais de atendimento ao público possibilitaram a resolução direta, sem a necessidade de cadastramento na Plataforma Fala.BR, por não se enquadrarem como manifestações de Ouvidoria.

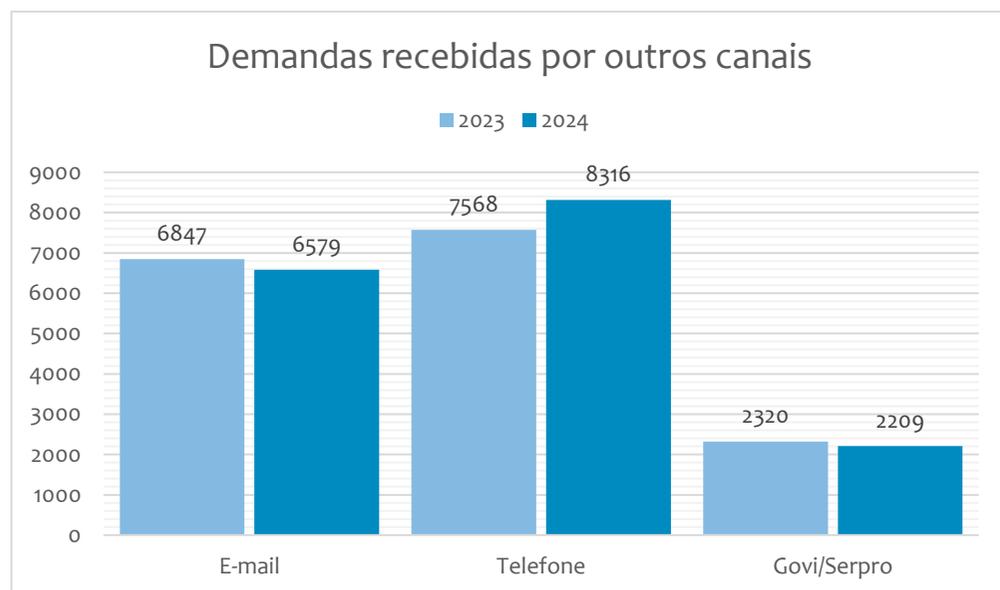


Figura 8 – Demandas recebidas de outros canais (Fonte: Diате/Coaf)

Serviços avaliados, justificativas metodológicas, resultados das avaliações e melhorias decorrentes

A Carta de Serviços é matéria disciplinada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que, em seu art.7º, dispõe sobre sua divulgação, e pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamentou sua edição e publicação.

No exercício de suas atribuições institucionais, o Coaf oferece os seguintes serviços à sociedade, de forma gratuita:

- cadastrar-se no Coaf, também conhecido como “Cadastramento de pessoas obrigadas no Coaf”, que deve ser realizado exclusivamente pelas pessoas obrigadas que exerçam as atividades listadas no art. 9º da Lei nº 9.613, de 1998, submetidas à supervisão do Coaf, nos termos do art. 10, inciso IV da mesma lei; e
- habilitar-se no Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf), sistema disponibilizado pelo Coaf às pessoas obrigadas, isto é, aquelas que exercem as atividades listadas no art. 9º da Lei nº 9.613, de 1998, para o envio das comunicações previstas no art. 11 da mesma Lei.

O Governo Federal, por meio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, desenvolveu a Central de Qualidade de Serviços, com o objetivo de ajudar “servidores públicos a melhorar a qualidade dos serviços digitais para os cidadãos, oferecendo boas práticas, materiais orientadores, metodologias e ferramentas.”

Com essa ferramenta é possível obter a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos, o ranking de serviços e órgãos e os padrões de qualidade e autodiagnóstico realizados pelos gestores de serviços públicos. O Coaf avalia seus serviços por meio do “painel de monitoramento de serviços federais”¹ da Central de Qualidade.

¹ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais>

Em 2024 o Coaf alcançou nota média de avaliação de seus serviços de 4,42, em escala que vai de 1 a 5, o que representa um excelente resultado, como ilustrado a seguir.



Figura 9 - Avaliação dos usuários (Fonte: Painel de monitoramento de serviços federais - Governo Digital)

O detalhamento das dimensões de avaliação dos usuários ensejou o desenvolvimento de estudos com a finalidade de melhorar os conteúdos publicados em nosso *site* institucional. Nesse sentido, está em curso processo de redefinição de conteúdo e *layout* de algumas páginas, atualização de informativos e perguntas frequentes, revisão da forma de apresentação das normas do Coaf, dentre outros, objetivando a melhoria da integração com os usuários dos serviços. Espera-se, com isso, um aperfeiçoamento do conteúdo publicado na página, assim como um ambiente mais intuitivo e amigável aos usuários. Trata-se de um processo contínuo, mas cujas primeiras etapas devem ser implementadas ainda no primeiro semestre de 2025.

Mais informações sobre os serviços oferecidos pelo Coaf podem ser obtidas no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/conselho-de-controle-de-atividades-financeiras>.

Atualização da Carta de Serviços do Coaf

No Coaf, compete à Ouvidoria conduzir o processo de atualização da Carta de Serviços, com a avaliação e aprovação do Gabin, em observância ao disposto na Resolução CGU nº 07, de 30 de novembro de 2021.

O conteúdo da Carta de Serviços foi revisto e atualizado em julho de 2024. No processo, não foi identificada necessidade de atualização do rol de serviços ofertados pelo Coaf.

Serviço de Informações ao Cidadão

As funções do SIC/Coaf são executadas pela Diate, sob coordenação do Gabin.

Pedidos de acesso à informação

Para efeitos do disposto no inciso III do art. 30 da LAI, cabe informar que em 2024 o Coaf recebeu um total de 54 pedidos de acesso à informação.

Percebe-se redução dos pedidos de acesso à informação em relação a 2023, o que pode ser explicado principalmente pelo trabalho intenso de divulgação de informações ao usuário no site institucional do Coaf, com vistas a esclarecer papel da UIF nacional.

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

54

Respondido: **100,000%**
Em Tramitação: **0,000%**
Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

10,69 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING

105° / 320

Figura 10 – Número de pedidos LAI recebidos 2024 (Fonte: Painel LAI/CGU)

O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação em 2024 foi de 10,69 dias, colocando o Coaf entre os 105 órgãos mais ágeis segundo ranking da plataforma Fala.BR.

Conforme previsto nos arts. 15 a 20 da LAI, em caso de negativa de acesso à informação, poderá o cidadão recorrer à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela elaboração da resposta inicial. Caso ocorra o indeferimento do recurso em primeira instância, é facultado ao cidadão apresentar um segundo recurso à Autoridade Máxima do Órgão. Caso seja mantida a negativa de acesso,

caberá recurso em terceira instância à CGU e em quarta instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Ao longo de 2024 verificou-se apenas uma interposição de recursos de 1ª instância, conforme ilustrado a seguir.



Figura 11 – Recursos recebidos 2024 (Fonte: Painel LAI/CGU)

A tabela a seguir apresenta 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.

Pedidos de acesso à informação por tipo de decisão	2023	%	2024	%
Acesso concedido	28	39	18	33
Acesso negado	15	21	16	30
Acesso parcialmente concedido	14	19	9	17
Informação inexistente	0	0	0	0
Órgão não tem competência para responder o assunto	14	19	8	15
Pergunta duplicada/repetida	1	1	3	6
Total	72	100	54	100

Tabela 5 – Pedidos de acesso à informação por tipo de decisão (Fonte: Painel LAI/CGU)

Em apenas 30% dos pedidos a informação foi efetivamente negada. Os pedidos que resultaram em negação total de acesso se deram principalmente por solicitarem informações caracterizadas como sigilosas com fundamento em legislação específica, com apenas um pedido negado por ser incompreensível.

Já dentre os pedidos que foram parcialmente concedidos (17%), a mais frequente razão (cerca de 90%) para a negativa parcial de acesso foi o regime próprio sigilo de parte da informação requerida, com apenas um pedido parcialmente negado por conter parte da informação inexistente na esfera de atuação de Coaf.

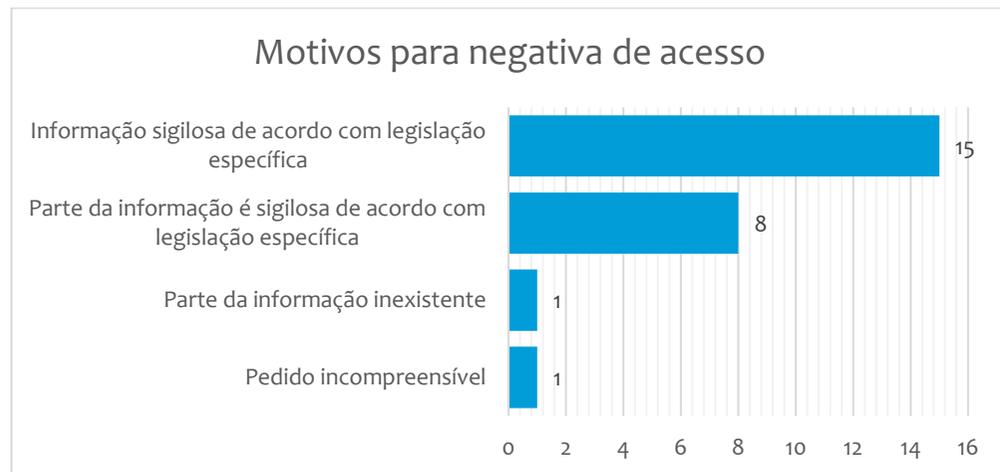


Figura 12 - Motivos para negativa de acesso (Fonte: Painel LAI/CGU)

Em observância ao disposto no enunciado CGU nº 01, de 2024, aprovado pela Portaria Normativa CGU nº 176, de 30 de setembro de 2024, informa-se que não houve, no âmbito deste Conselho, pedidos de acesso à informação negados com fundamento no art. 31, §1º, da LAI.

Satisfação do usuário

O Coaf obteve avaliação majoritariamente positiva relacionada à satisfação de seus usuários, com notas de 3,86 e 3,71, em escala de 1 a 5, nos itens avaliados pelos usuários: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?” respectivamente.

TOTAL DE RESPOSTAS: 7

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 13 - Satisfação dos usuários (Fonte: Painel LAI/CGU)

Nos termos da legislação em vigor sobre a matéria, na hipótese de o órgão não responder a um pedido de acesso à informação, o cidadão pode apresentar reclamação à autoridade de monitoramento da LAI. Nesse contexto, não houve registro de omissão de resposta no âmbito do Coaf em 2024.

Transparência ativa

Dados abertos

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, tem por objetivo aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que estabelece o conjunto de medidas e ações para garantir que os dados sejam disponibilizados de forma acessível e utilizável pelo público em geral, com vistas a promover a transparência, a participação cidadã e a inovação, através da abertura de informações que possam ser reutilizadas e redistribuídas.

O PDA do Coaf², com vigência para o período de junho/2024 a junho/2026, foi aprovado pelo CGG em reunião extraordinária realizada nos dias 24 e 25 de junho de 2024.

O principal objetivo do PDA é fortalecer os mecanismos de transparência ativa do Coaf, por meio da avaliação quanto à viabilidade de abertura de dados não protegidos por sigilo legal à sociedade. Pretende-se, dessa forma, fomentar a credibilidade da instituição e o cumprimento de sua missão institucional, bem como reforçar o controle social, o aperfeiçoamento da integridade e da governança pública, a participação social e a redução de custos.

O PDA guarda alinhamento direto com o planejamento estratégico institucional do Conselho para o ciclo 2020/2025, que tem declarado em sua Cadeia de Valor, como um dos grandes resultados a serem entregues à sociedade, a “Qualidade dos serviços prestados e fortalecimento do relacionamento institucional”, adotando-se como objetivos estratégicos correlacionados os de “Buscar a excelência em padrões de governança e de segurança da informação” e “Ampliar a compreensão da sociedade e de

atores institucionais sobre o sistema de PLD/FTP e sobre os papéis do Coaf”.

Com o propósito de viabilizar, facilitar e uniformizar o acesso a informações não restritas na forma prevista em seu PDA, o Coaf disponibilizou dois painéis estatísticos em seu sítio institucional³.

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.

Site institucional

A CGU realiza constante avaliação dos sites institucionais dos órgãos federais quanto a diversos quesitos relacionados à transparência ativa. A figura a seguir apresenta a atual avaliação da CGU a esse respeito, com cerca de 90% dos itens assinalados como “cumpridos”. Destaca-se que não há qualquer item considerado “não cumprido”; quanto aos considerados “cumpridos parcialmente” pelo Coaf, esclarece-se que o atendimento integral ainda não foi possível devido à natureza de sua competência legal e pela peculiaridade de suas atividades, essencialmente sujeitas a rigoroso regime de restrição de acesso.

² <https://www.gov.br/coaf/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/PDACoaf20242026.pdf>

³ <https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/Institucional/coaf-em-numeros-1>

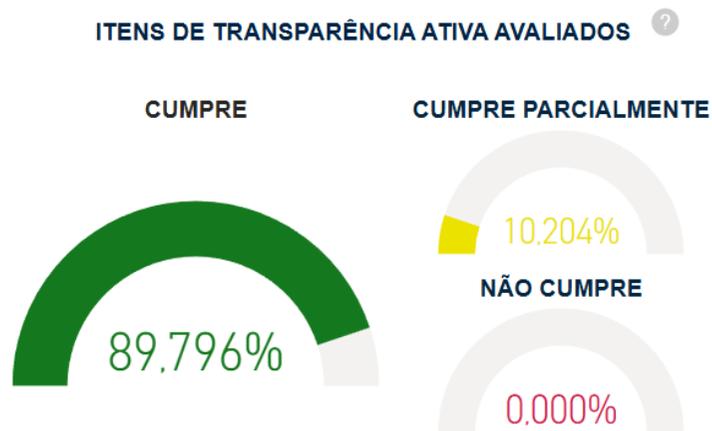


Figura 14 - Transparência ativa, Coaf (Fonte: Painel LAI/CGU)

Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)

Com o objetivo de dar publicidade aos compromissos públicos, em especial aqueles em que há representação privada de interesses, a CGU, por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), lançou o Painel InfoAgendas, plataforma por meio da qual são apresentadas informações das agendas de agentes públicos federais, registradas no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas), de forma gerencial e consolidada.

O e-Agendas foi instituído pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, que regulamentou o inciso VI do art. 5º e o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, a Lei sobre Conflito de Interesses. A transparência de agendas tem por objetivo aprimorar as ações de integridade no âmbito do Poder Executivo Federal e dar maior transparência às relações de representação privada de interesses que ocorrem na administração pública.

⁴ <https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/informacoes-classificadas>

No Coaf, em 2024, foram registrados 291 compromissos dos agentes públicos a que se referem os incisos I a IV do caput do art. 2º da Lei nº 12.813, de 2013.



Figura 15 - Compromissos registrados no InfoAgendas (Fonte: InfoAgendas)

Rol de documentos classificados em grau de sigilo

Para dar transparência à classificação das informações, a LAI estabelece, em seu art. 30, que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, em seu sítio eletrônico, o rol das informações classificadas e desclassificadas.

Em cumprimento a esse dispositivo, o site do Coaf⁴ apresenta o esclarecimento que “*atualmente não possui informações classificadas nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como não houve informações classificadas ou desclassificadas nos últimos 12 meses, nos termos do §1º, art. 24 da mesma Lei*”.

Considerações finais

A ouvidoria do Coaf atua diuturnamente para receber e atender o cidadão em busca de informações sobre a UIF do Brasil e o sistema de PLD/FTP, buscando adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos do Conselho, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

- acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da LAI e da LGPD;
- acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao uso de serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

- proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Nesse contexto, ao longo do ano de 2024 foram realizadas diversas ações visando a melhoria e o alcance de padrões de excelência no tratamento de manifestações de ouvidoria e a pedidos de acesso à informação pela Ouvidoria do Coaf.

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/>).

Quem é quem

Quadro em 31/12/2024

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

Diretor de Inteligência Financeira

Marcelo Henrique de Ávila

Diretor de Supervisão

Rafael Bezerra Ximenes de Vasconcelos

Advocacia-Geral da União

Raniere Rocha Lins

Agência Brasileira de Inteligência

Guilherme Ayres Jameli

Banco Central do Brasil

Nelson Alves de Aguiar Júnior

Comissão de Valores Mobiliários

Marcus Vinícius de Carvalho

Controladoria-Geral da União

Ricardo Wagner de Araújo

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Rodrigo Antonio Gonzaga Sagastume

Ministério das Relações Exteriores

Marcelo Souza Della Nina

Polícia Federal

Alessandro Maciel Lopes

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

André Luiz Carneiro Ortegal

Secretaria Especial da Receita Federal

Sérgio Luiz Messias de Lima

Superintendência Nacional de Previdência Complementar

Sérgio Djundi Taniguchi

Superintendência de Seguros Privados

Gustavo da Silva Dias