



Conselho de Controle de Atividades Financeiras



**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE
OUVIDORIA
E DE MONITORAMENTO DA
IMPLEMENTAÇÃO
DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
(LAI)**

EXERCÍCIO 2025

Perfil

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

Instituído pela Lei nº 9.613/1998 e reestruturado pela Lei nº 13.974/2020, o Conselho possui autonomia técnica e operacional e atuação em todo o território nacional. Compete-lhe receber, examinar e identificar ocorrências suspeitas, produzir inteligência financeira e comunicar às autoridades competentes indícios de ilícitos, além de coordenar mecanismos de cooperação e intercâmbio de informações.

Cabe ainda ao Coaf regulamentar e supervisionar o cumprimento das obrigações previstas na legislação aplicável às pessoas sob sua supervisão, bem como aplicar sanções administrativas quando cabíveis.

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

PERFIL	2	OUVIDORIA INTERNA	16
MISSÃO	2	SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO	17
VISÃO	2	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
VALORES	2	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	19
APRESENTAÇÃO	4	INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS DOS REQUERENTES	20
METODOLOGIA	4	TRANSPARÊNCIA ATIVA	22
OUVIDORIA	5	DADOS ABERTOS	22
FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE DE OUVIDORIA	5	SITE INSTITUCIONAL	22
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025	6	SISTEMA ELETRÔNICO DE AGENDAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (E-AGENDAS)	23
ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	7	ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM GRAU DE SIGILO	24
ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	9	OUVIDORIA – PERSPECTIVAS 2026	25
PRAZO DE RESPOSTA, RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO	11	CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
PERFIL DOS MANIFESTANTES	13	QUEM É QUEM	27
AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS	14		
OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO	14		
SERVIÇOS AVALIADOS, JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E MELHORIAS DECORRENTES	15		
ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO COAF	16		

Apresentação

O presente Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso à Informação — LAI apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) no exercício de 2025.

O documento atende ao disposto na Lei nº 13.460/2017, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e na Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, e tem por finalidade dar transparência às ações desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

A Ouvidoria do Coaf integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atua como canal institucional de diálogo entre o Estado e a sociedade, promovendo participação social, controle público e aprimoramento da gestão. A Resolução Coaf nº 42, de 26 de junho de 2025, dispõe sobre o desempenho das atividades de ouvidoria no âmbito do órgão.

O SIC encontra-se regularmente instituído, bem como designada a Autoridade de Monitoramento da LAI.

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.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dessa plataforma e de seus painéis públicos de monitoramento, assegurando rastreabilidade e padronização das informações.

Ouvidoria

Em atenção ao disposto no art. 60 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 2025;
- 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. A estrutura multidisciplinar

favorece a integração institucional e a adequada condução das demandas recebidas.

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.

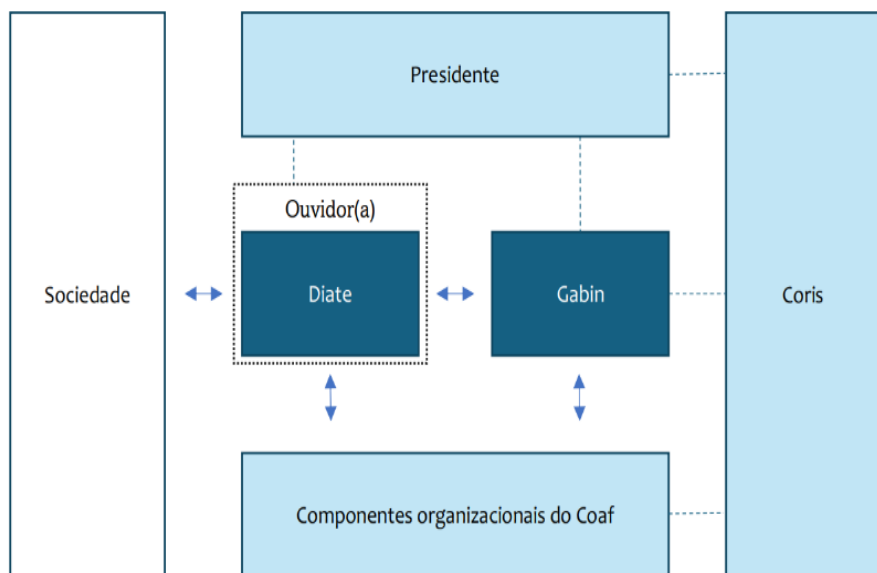


FIGURA 1 - ATIVIDADE DE OUVIDORIA DO COAF (FONTE: COAF)

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. Além disso busca 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 2025

Em 2025, o Coaf recebeu 1.847 manifestações de ouvidoria, um aumento superior a 73% se comparado aos números registrados no ano de 2024, em que foram recebidas 1.065 manifestações.

Observou-se maior volume de manifestações nos meses de abril, julho e outubro. O aumento registrado em abril relaciona-se à implementação da verificação em duas etapas para acesso ao Siscoaf, o que gerou dúvidas por parte dos usuários. Nos meses de julho e outubro, o crescimento foi associado ao aumento no número de comunicações de operações suspeitas encaminhadas por instituições financeiras. Apresenta-se a seguir a série histórica de manifestações recebidas:

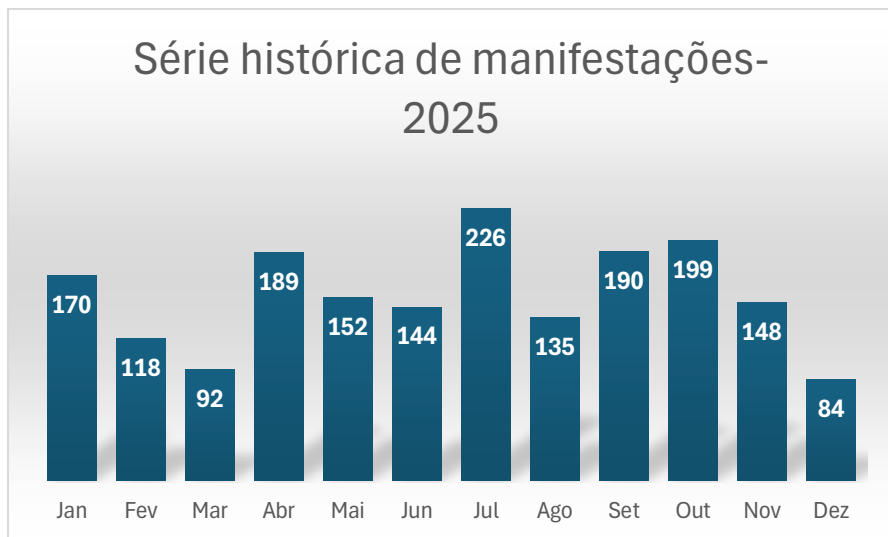
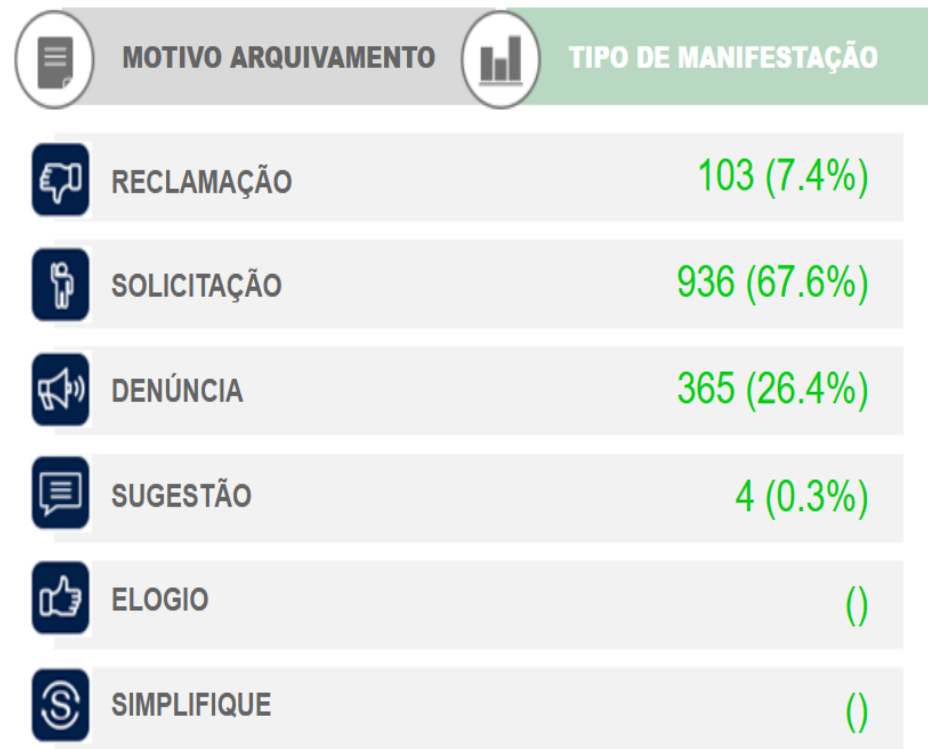


FIGURA 2 – SÉRIE HISTÓRICA DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS NO ANO DE 2025 (FONTE: PAINEL RESOLVEU?/CGU)

Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

No ano de 2025 tivemos 1408 (mil quatrocentos e oito) manifestações respondidas. Segue abaixo quadro demonstrativo por tipo de manifestação:



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

FIGURA 3 – POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS NO ANO DE 2025 (FONTE: PAINEL RESOLVEU?/CGU)

Quanto ao elevado número de solicitações, totalizando 936 no período analisado, registra-se que esse volume decorre de instituições não autorizadas pelo Bacen ou não participantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), por apresentarem

volumetria inferior aos limites regulatórios e, conseqüentemente, não possuem registro ou cadastro naquela autarquia, não estão aptas à habilitação e ao acesso ao Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf). Nesses casos, e desde que também não se enquadrem em outro segmento alcançado pelas disposições do art. 9º da Lei nº 9.613, de 1998, as instituições que identificarem operações que desejem reportar ao Coaf são orientadas a realizar o registro em categoria “Assunto – Comunicação” e “Tipo – Solicitação” na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>).

Essa alteração ocorreu em razão da orientação da Controladoria-Geral da União (CGU), no âmbito de seu trabalho de auditoria junto a este Conselho, a partir de 1º de julho de 2024.

Das 103 reclamações recebidas em 2025 podemos afirmar que apenas 20% aproximadamente eram de assuntos relacionados as atividades do Coaf. Observou-se elevado número de reclamações relacionadas a temas alheios às competências institucionais do Coaf, tais como empréstimos e outros relacionados a instituições financeiras.

Por fim, destaca-se que o encaminhamento de denúncias ao Coaf não se confunde com a comunicação específica prevista no inciso II do artigo 11 da Lei nº 9.613/1998. Ademais, tal encaminhamento não gera direito à obtenção de resposta da

Unidade de Inteligência Financeira (UIF) quanto ao tratamento conferido à informação, em razão do regime jurídico próprio das atividades de inteligência financeira e das restrições de acesso às informações correspondentes. Tais informações são reservadas exclusivamente para análise e eventual disseminação às autoridades competentes, conforme disposto no artigo 15 da Lei nº 9.613/1998, nas Recomendações do Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI) e nas Resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU) aplicáveis.

Tipos de manifestação	2024	2025	%(24/25)
Reclamação	28	103	
Solicitação	413	936	
Denúncia	385	365	
Sugestão	3	4	
Elogio	12	0	
Simplifique	0	0	
Total - respondidas	841	1408	68%
Total - arquivadas	224	439	96%
Total geral de manifestações	1065	1847	74%
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	297	344	16%

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, desde 2024, envolveu treinamento da equipe e resultou em amadurecimento do processo de análise dos requisitos necessários para a recepção das manifestações. Dentre os arquivamentos, mais de 61% foram motivados pela falta de clareza ou insuficiência de dados.

Em 2025 tivemos 344 manifestações encaminhadas para outros órgãos. Conforme demonstrado abaixo as demandas se concentraram no Bacen, Receita Federal, Polícia Federal e CGU, sendo mais de 73% concentrados neles, e o restante em 28 outros órgãos:

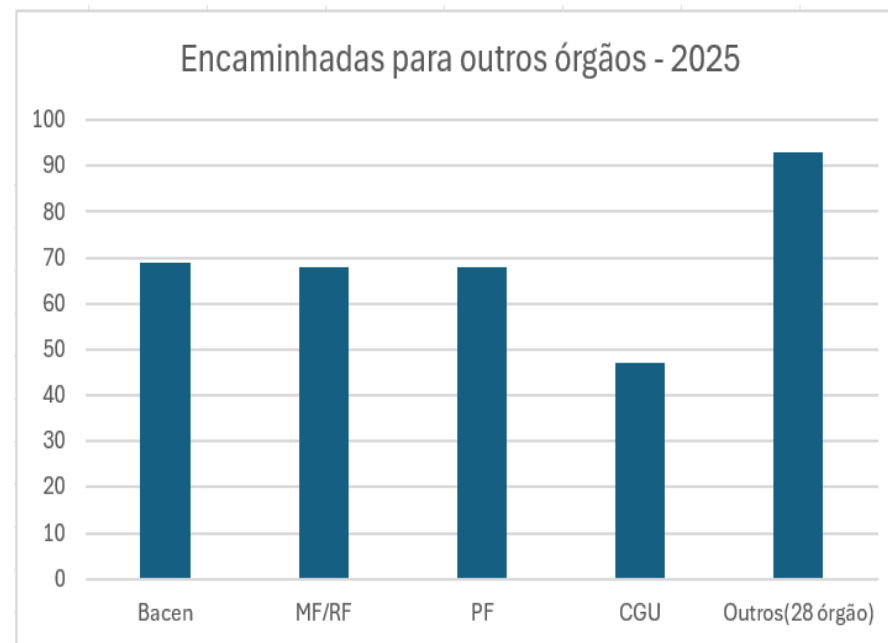


FIGURA 4 – ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS PARA OUTROS ÓRGÃOS NO ANO DE 2025 (FONTE PRÓPRIA)

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

Em 2025, 57,67% das manifestações foram relacionadas a lavagem de dinheiro. As demais foram distribuídas em diversos outros assuntos, conforme gráfico abaixo:

Quantidade de manifestações por assunto

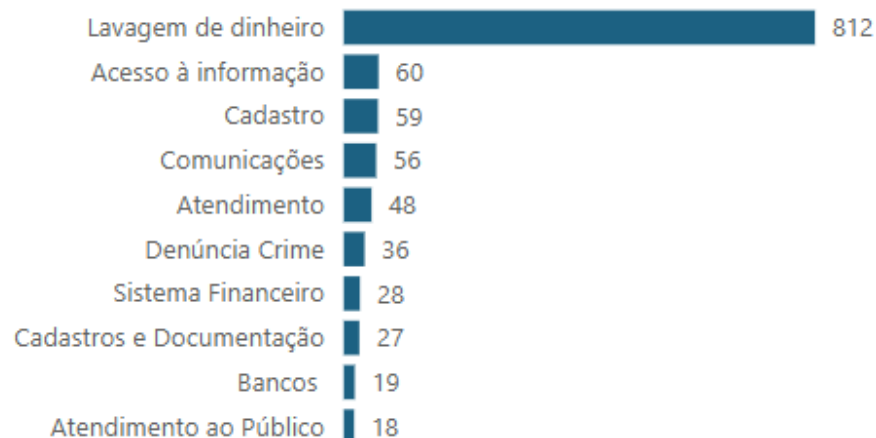


FIGURA 5 – QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025 POR ASSUNTO (FONTE: PAINEL RESOLVEU? /CGU)

Em 2025, tivemos uma mudança no Fala.br promovida pela CGU, sendo exigido obrigatoriamente que cada órgão cadastrasse os seus subassuntos.

As COS (Comunicação de Operação Suspeita) realizadas através do Portal do Fala.br, por instituições financeiras não reguladas pelo Bacen, tinha o subassunto registrado por "Comunicação ao Coaf de PLD".

Em julho de 2025 realizamos a padronização destes subassuntos para "Comunicação de operação financeira -

suspeitas" e as demais denúncias para "Comunicações - Denúncia". Essas mudanças poderão ser melhor visualizadas no decorrer de 2026.

Quantidade de manifestações por subassunto



FIGURA 6 – RANKING DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025 (FONTE: PAINEL RESOLVEU?/CGU)

Em setembro de 2024, a nosso pedido, 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 facilitou a gestão das atividades de atendimento e ouvidoria no âmbito do Coaf.

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

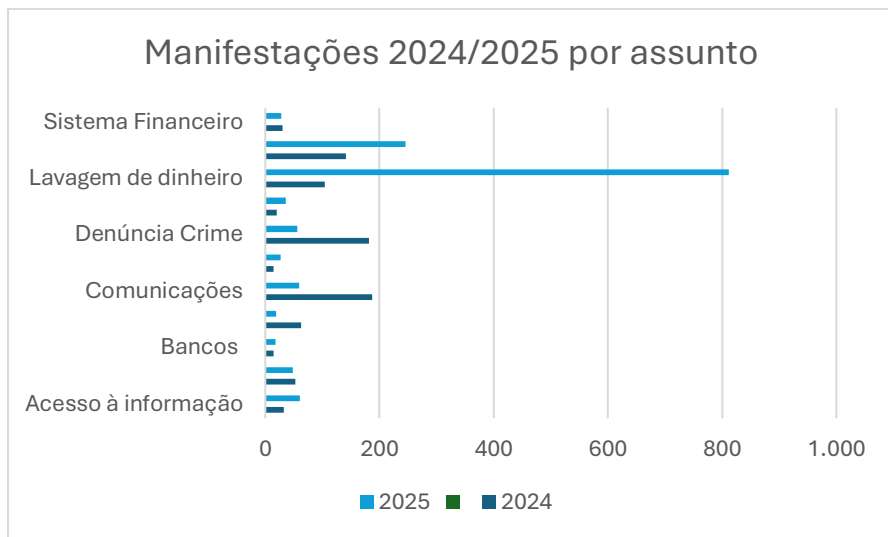


FIGURA 7 – MIGRAÇÃO DE ASSUNTO APÓS INCLUSÃO DO TEMA LAVAGEM DE DINHEIRO (FONTE: PAINEL RESOLVEU?/CGU)

Assim, pode-se visualizar a importância da mudança implementada pela CGU. Ainda, solicitou-se a inclusão do assunto “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. A solicitação ainda não foi atendida pela instância competente.

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 2025 foi de 2 dias, sendo que o prazo médio dos 325 órgãos avaliados é de 17 dias aproximadamente. Temos 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 8 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS (FONTE: PAINEL RESOLVEU? /CGU)

As manifestações de Ouvidoria no ano de 2025 apresentaram grau de resolutividade de 100%, conforme ilustrado a seguir:

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

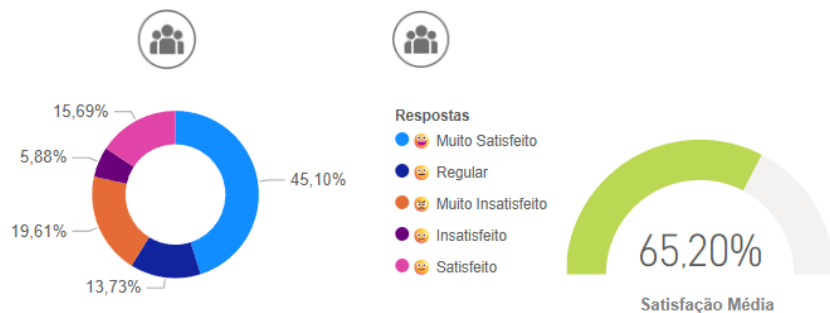


* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

FIGURA 9 – 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, 2024 e 2025. A eventual insatisfação observada pode estar associada às limitações legais de acesso a informações protegidas por sigilo, inerentes à atividade de inteligência financeira.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



TOTAL DE RESPOSTAS 51

FIGURA 10 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO MÉDIA DO USUÁRIO (FONTE: PAINEL RESOLVEU? /CGU)

Nível de Satisfação	2023	2024	2025
Muito satisfeito	25,00%	30,00%	45,10%
Satisfeito	11,11%	15,00%	15,69%
Regular	25,00%	10,00%	13,73%
Insatisfeito	13,89%	15,00%	5,88%
Muito insatisfeito	25,00%	30,00%	19,61%
Total de avaliadores	36	21	51
Satisfação média	49,31%	50,00%	65,20%

TABELA 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS (FONTE: PAINEL RESOLVEU? /CGU)

Conforme tabela acima, constata-se uma evolução positiva em todos os aspectos relacionados a satisfação do usuário de nossos serviços. Em 2025 o Coaf alcançou nível de satisfação média de 65,2% na avaliação de seus atendimentos conforme apresentado adiante, percentual superior àquele do poder executivo federal, que foi de 34,43% para o mesmo período, segundo a mesma fonte de consulta.

Perfil dos manifestantes

Com relação ao perfil dos cidadãos atendidos pelo Coaf, A maioria dos participantes (62,03%) declarou ter mais de 40 anos. Quanto ao gênero, observou-se predominância do sexo masculino (53%), seguida do sexo feminino (44%).

Em relação à localização, 60,05% dos respondentes concentram-se na Região Sudeste, com destaque para o estado de São Paulo. No quesito raça/cor, 63,16% declararam-se brancos.

No que se refere à escolaridade, 81,58% informaram possuir, no mínimo, ensino superior completo, indicando elevado nível educacional.

A análise da variável profissão restou prejudicada, tendo em vista a elevada concentração de respostas na categoria “outra” (21,5%), o que inviabilizou conclusões consistentes.

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

Em 2025 consolidou-se o uso da intranet institucional como instrumento de gestão do conhecimento e padronização de procedimentos.

Destaca-se ainda a edição de ato normativo específico disciplinando as atividades de ouvidoria, fortalecendo a governança e a clareza de responsabilidades.

A capacitação continuada da equipe contribuiu para o aprimoramento da qualidade do atendimento. Em 2025 os integrantes envolvidos nas atividades de Ouvidoria executaram mais de 700 horas de capacitação, devidamente registradas, de forma a permitir seu acompanhamento pela alta gestão, bem como pelos órgãos de controle.

Para 2026, segue o desafio de implementação da URA (unidade de resposta audíveis), prevista para ocorrer no primeiro trimestre de 2026. Este instrumento dará segurança as atividades de Ouvidoria pois registrará todos os contatos telefônicos recebidos institucionalmente.

Outros canais de atendimento

Além da plataforma Fala.BR, o atendimento ao cidadão ocorre por meio de canais telefônicos, correspondência, correio eletrônico e ambiente de serviços corporativos, assegurando acessibilidade e diversidade de meios de contato, conforme demonstrado abaixo:

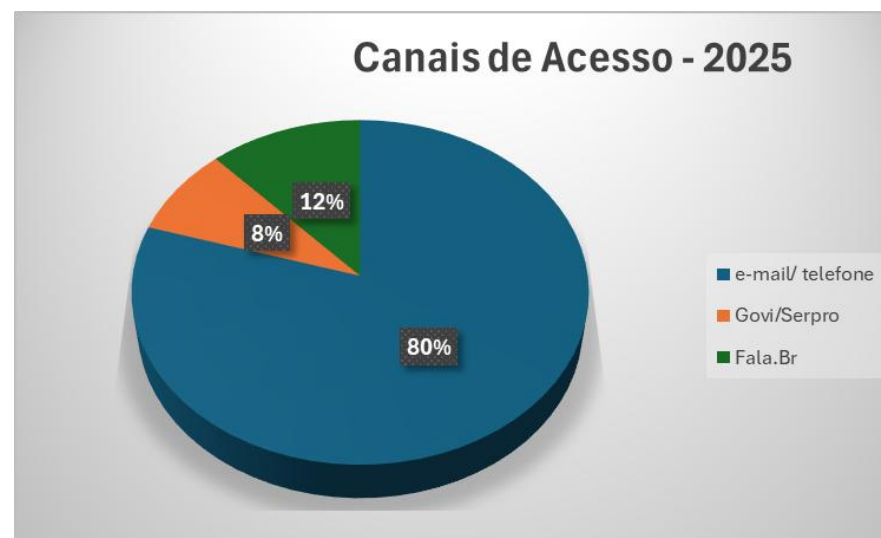


FIGURA 11 - CANAIS DE ACESSO UTILIZADOS PELO CIDADÃO EM 2025

Em 2025 tivemos um aumento de mais de 83% das demandas recebidas pelo Fala.BR, passando para 2274 registros em comparação e 2024 que foram 1241, fruto de um intenso trabalho interno de comunicação com o usuário para que use

esse importante canal. Entretanto permanece intenso as demandas recebidas por e-mail/telefone.

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” da Central de Qualidade.

Em 2025 o Coaf alcançou nota média de avaliação de seus serviços de 4,52, em escala que vai de 1 a 5, o que representa um excelente resultado, como ilustrado a seguir.



FIGURA 12 - AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (FONTE: PAINEL DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS FEDERAIS - GOVERNO DIGITAL)

O detalhamento das dimensões de avaliação dos usuários enseja o desenvolvimento de estudos contínuo, com a finalidade de melhorar os conteúdos publicados em nosso site institucional.

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 em 2025 pela Ouvidoria e pelas áreas finalísticas, entretanto carece de aprovação da nova Gestão do Coaf.

Ouvidoria Interna

Visando o fortalecimento das ouvidorias setoriais na perspectiva do acolhimento de servidores, empregados e colaboradores, a CGU por meio da plataforma Fala.BR disponibiliza a seção ouvidoria interna que se destina ao registro de manifestações por trabalhadores das organizações federais, que possibilita o direcionamento a equipe especializada no tratamento e acolhimento dos colaboradores internos.

No que se refere às demandas de ouvidoria interna, em 2025, não tivemos nenhum registro.

Serviço de Informações ao Cidadão

A Autoridade de Monitoramento da LAI, que trata a LEI nº 12527, de 18/11/2011, foi instituída pela Portaria Coaf nº 10/2021, sendo exercida pelo titular da Coordenação de Riscos Institucionais (CORIS), enquanto as funções do SIC/Coaf são executadas pela Diate, sob coordenação do Gabin/Ouvidoria.

Pedidos de acesso à informação

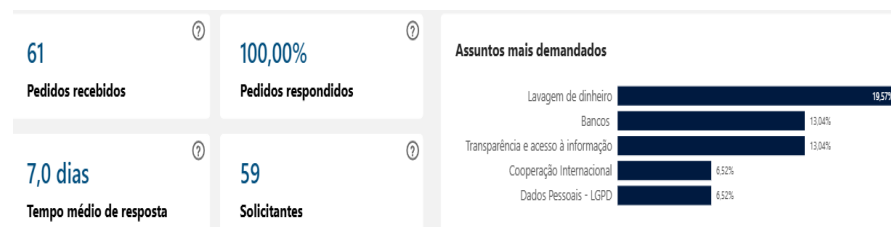


FIGURA 13 NÚMERO DE PEDIDOS LAI RECEBIDOS 2025 (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

Para efeitos do disposto no inciso III do art. 30 da LAI, cabe informar que em 2025 o Coaf recebeu um total de 61 pedidos de acesso à informação.

O tempo médio de resposta foi de 7 dias, representando uma redução aproximada de 35% em relação ao ano de 2024, quando o tempo médio foi de 10,7 dias. Ressalta-se que 100% das respostas foram encaminhadas dentro do prazo legal.

Do total de pedidos recebidos, 41 foram publicados no BuscaLAI. Os demais não foram publicados por conterem informações consideradas sigilosas, conforme análise do respondente. Identifica-se, nesse ponto, oportunidade de aprimoramento dos critérios e procedimentos de análise quanto à publicização das respostas.

Apenas 11,48% dos pedidos resultaram em concessão total de acesso à informação. Apesar do aumento no número total de pedidos em relação a 2024, houve redução no quantitativo de acessos concedidos, que passou de 18, em 2024, para 7, em 2025. Verificou-se que 42,62% dos pedidos tiveram o acesso negado total ou parcialmente, com fundamento em informação sigilosa protegida por legislação específica. Apenas um pedido foi negado em razão da necessidade de tratamento adicional de dados.

Não houve negativas fundamentadas em dados pessoais nem em hipóteses de sigilo previstas diretamente na LAI.

Destaca-se, ainda, o número significativo de pedidos relacionados a matérias de competência de outros órgãos: 18 manifestações foram encaminhadas, das quais 61,11% referiam-se a temas vinculados ao Banco Central do Brasil, possivelmente em razão da proximidade temática entre as atribuições das instituições.

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 2025, observou-se aumento expressivo no número de recursos interpostos em relação a 2024, passando de 1 para 10 recursos em primeira instância. Desses, 2 foram encaminhados à CGU, sendo 1 mantendo a decisão do Coaf e o outro, até o encerramento do período analisado, encontra-se pendente de decisão. Os dois buscando dados sobre comunicações ao COAF, que no entender deste Conselho são protegidos por lei.

Dos recursos analisados em primeira instância, 2 resultaram em deferimento do pedido de revisão.

A redução do tempo médio de resposta, de 10,7 dias em 2024 para 7 dias em 2025, decorreu, principalmente, do fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e o Gabinete, bem como da alteração do fluxo interno, que passou a atribuir à

Ouvidoria a competência para a decisão inicial quanto às respostas aos pedidos de LAI.

Segue abaixo recursos impetrados em 2025 e suas respectivas instâncias:

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
10 (16,39% dos pedidos) Recebidos	3 (4,92% dos pedidos) Recebidos	2 (3,28% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos
10 (100,00%) Respondidos	3 (100,00%) Respondidos	1 (50,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

FIGURA 14– RECURSOS RECEBIDOS 2025 (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

A figura a seguir apresenta o encaminhamento das solicitações por tipo de decisão:

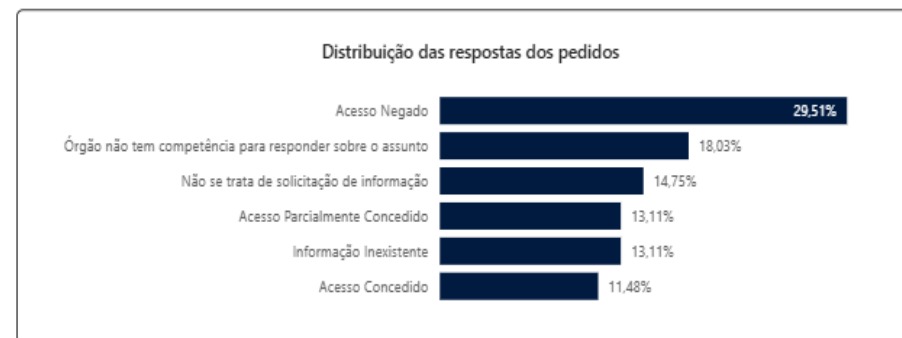


FIGURA 15 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR TIPO DE DECISÃO (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

No ano de 2025, o Coaf registrou 61 pedidos de acesso à informação, dos quais a maior parte foi solucionada sem

interposição de recurso. Verifica-se que parcela significativa das demandas se referiu a matérias alheias à competência institucional (11 pedidos) ou que não se caracterizaram como solicitação de informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (9 pedidos).

Quanto aos pedidos negados ou parcialmente atendidos, em 2025 foram 26 de um total de 61, foram analisados e estão dentro das normas.

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.

Percebe-se que houve aumento no percentual de pedidos que geraram recurso, de 1,85% para 16,39%, o que demanda acompanhamento contínuo, especialmente quanto à clareza das respostas e à comunicação com o cidadão.

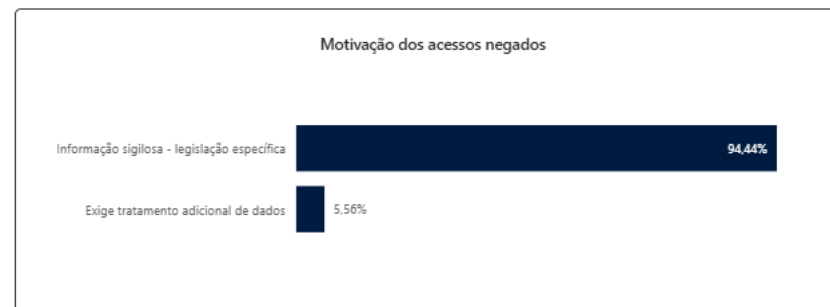


FIGURA 16- MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

É importante destacar, conforme verificado na tabela acima, que parte do desfecho das consultas realizadas ao Coaf baseia-se na natureza de sua competência legal e pela peculiaridade de suas atividades, essencialmente sujeitas a rigoroso regime de restrição de acesso.

Satisfação do usuário

O Coaf obteve avaliação majoritariamente positiva relacionada à satisfação de seus usuários, com notas de 4,40, em escala de 1 a 5, nos itens avaliados pelos usuários. A pesquisa de satisfação é preenchida pelo solicitante depois que ele recebe a resposta ao seu pedido. O preenchimento é facultativo. As perguntas da pesquisa variam de acordo com o tipo de decisão



FIGURA 17 – NÍVEL DE 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 2025.

Conforme pode-se verificar na figura abaixo, não tivemos no período de 2025 atrasos nas respostas de demandas de LAI,

nem tão pouco de recursos impetrados em qualquer instância do Coaf.

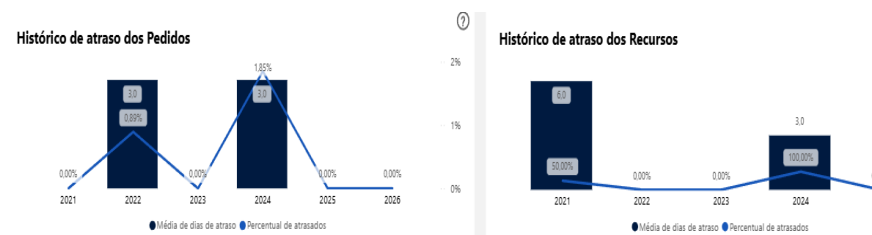


FIGURA 18 – HISTÓRICO DE ATRASO (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

Informações estatísticas dos requerentes

Com relação ao perfil dos solicitantes pelo Coaf, 50% informaram ter menos de 40 anos. Quanto ao gênero, observou-se predominância do sexo masculino (66,67%), seguida do sexo feminino (33,33%).

No que se refere à escolaridade, mais de 60% informaram possuir, no mínimo, ensino superior completo, indicando elevado nível educacional.

Quanto a profissão informada foram 50% da área jornalística ou se declararam estudante. Outro dado relevante é que apenas um solicitante informou ser pessoa jurídica ou instituição.

Em relação à localização, percebe-se concentração da Região Sudeste, sendo que apenas dois solicitantes informaram ser da região nordeste do país, conforme demonstrado abaixo:



FIGURA 19 – LOCALIZAÇÃO INFORMADA PELO SOLICITANTE (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

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 Coaf, 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.

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

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 91,84% dos itens assinalados como “cumpridos”. Em 2025 realizamos nova reavaliação interna objetivando verificação das possíveis melhorias, atingindo mais 2 itens avaliados positivamente pela CGU Somente permanece 4 (quatro) itens como “cumpre parcialmente” pelo Coaf.

Destaca-se que não há qualquer item considerado “não cumprido”.



FIGURA 20 - TRANSPARÊNCIA ATIVA, COAF (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

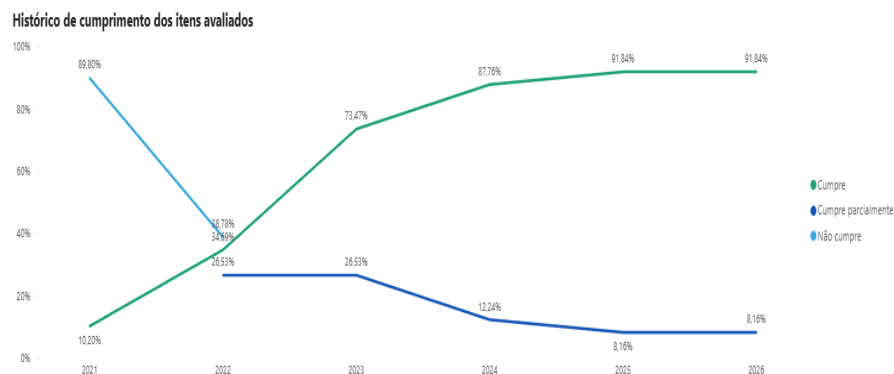


FIGURA 21 - TRANSPARÊNCIA ATIVA, COAF (FONTE: PAINEL LAI/CGU)

Conforme pode-se perceber na figura acima, tivemos uma evolução significativa, resultado de um trabalho intenso deste Conselho para disponibilizar as informações e ao mesmo tempo nos resguardar devido à natureza de nossa competência legal e pela peculiaridade de nossas atividades, essencialmente sujeitas a rigoroso regime de restrição de acesso.

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.

No Coaf, em 2025, foram registrados 283 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.

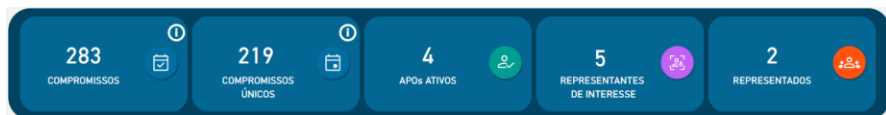


FIGURA 22 - COMPROMISSOS REGISTRADOS NO INFOAGENDAS (FONTE: INFOAGENDAS)

A figura abaixo representa os compromissos por tipo de evento ocorrido em 2025, registrados pelos 4 APOs (Agentes Públicos Obrigados), ou seja, agentes públicos que têm obrigação legal de registrar e publicar suas agendas de compromissos no sistema.

COMPROMISSOS POR TIPO

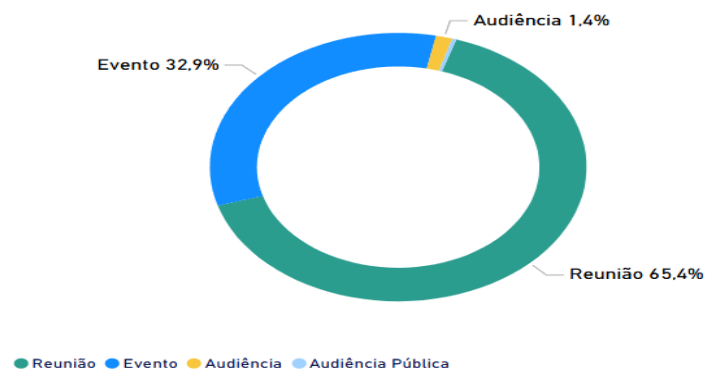


FIGURA 23 - COMPROMISSOS POR TIPO REGISTRADOS NO INFOAGENDAS (FONTE: INFOAGENDAS)

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 Coaf 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”.

Ouvidoria – Perspectivas 2026

Em linha com o objetivo estratégico de “Gerir ouvidoria e pedidos de acesso à informação”, em 2026, a Ouvidoria tem previstas as seguintes ações:

- i. Realizar a revisão e publicação da Carta de Serviços do Coaf;
- ii. Reavaliar a necessidade de atualizar os Manual Técnico Operacional de Atividades de Ouvidoria e de Implementação da Lei de Acesso à informação (LAI);
- iii. Reavaliar a necessidade de atualizar o mapeamento das atividades de Ouvidoria e de LAI;
- iv. Reavaliar a necessidade de revisão dos modelos de resposta a demandas recebidas de Ouvidoria e de LAI;
- v. Produzir o Relatório semestral de Monitoramento da satisfação dos usuários de serviços do Coaf;
- vi. Produzir o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de LAI.

Considerações finais

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Coaf manteve atuação orientada ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, à transparência institucional e ao fortalecimento dos mecanismos de participação social.

Os resultados obtidos demonstram evolução na eficiência operacional e na qualidade das respostas prestadas, sem prejuízo da observância às restrições legais de sigilo aplicáveis.

Para o exercício seguinte, permanecem como prioridades o aperfeiçoamento contínuo dos processos, o fortalecimento da comunicação institucional e a consolidação de padrões de excelência na gestão de ouvidoria e acesso à informação.

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 31/12/2025

Presidente do Banco Central do Brasil
Gabriel Galípolo

Presidente do Conselho de Controle de Atividades Financeiras
Ricardo Andrade Saadi

Secretário-Executivo
Carolina Yumi

Diretor de Inteligência Financeira
Roberto Biasoli

Diretor de Supervisão
Juliana Petribú Gorenstein

Ouvidora
Geneci Maria Fachinello Bonetti

Autoridade de Monitoramento da LAI
João Henrique Wilkon Marques

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
Fabian Gilbert Saraiva Silva Maia

Ministério da Justiça e Segurança Pública
Paulo Maurício Teixeira da Costa