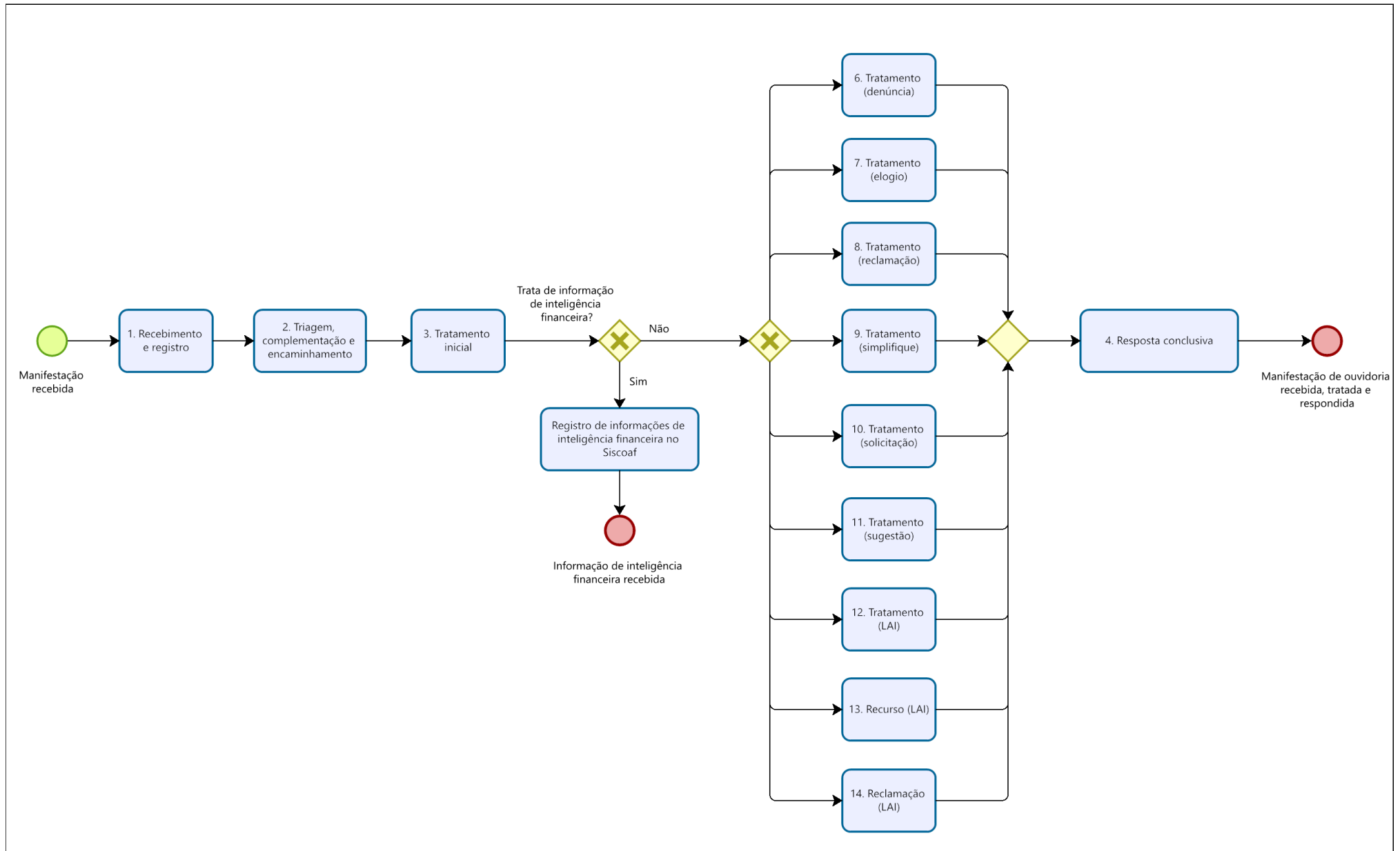


Fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos pelo Coaf



Etapas:

1. Recebimento e registro – procedimentos para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Nele estão previstos o recebimento de manifestações de forma presencial, por telefone, por meio da plataforma Fala.BR, serviços de e-mail e outros canais eletrônicos disponíveis.
2. Triagem, complementação e encaminhamento – procedimentos de encaminhamento para outros órgãos ou entidades, de reclassificação, da triagem e pseudonimização, de complementação e do arquivamento de manifestações.
3. Tratamento inicial – procedimentos de resposta direta pela Divisão de Atendimento (Diate), da definição e monitoramento de prazo de tratamento, do registro de informações de inteligência financeira no Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf) e do trâmite interno de manifestações.
4. Resposta conclusiva – procedimentos da finalização do atendimento ao solicitante e envio de resposta conclusiva pela Diate.
5. Acompanhamento de prazo – procedimentos para acompanhamento do cumprimento dos prazos pelo Coaf.
6. Tratamento (denúncia) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de denúncia no Coaf.
7. Tratamento (elogio) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de elogio no Coaf.
8. Tratamento (reclamação) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de reclamação no Coaf.
9. Tratamento (simplifique) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de manifestação do tipo “simplifique” no Coaf.
10. Tratamento (solicitação) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de solicitação no Coaf.
11. Tratamento (sugestão) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de sugestão no Coaf.
12. Tratamento (LAI) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de pedido de acesso à informação no Coaf.
13. Recurso (LAI) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de recurso no âmbito de pedido de acesso à informação no Coaf.
14. Reclamação (LAI) – procedimentos de elaboração da resposta pelo componente organizacional responsável pelo tratamento de recurso no âmbito de pedido de acesso à informação no Coaf.