

44.291

26.417

31.012



**COAF**  
Conselho de Controle  
de Atividades Financeiras



**ANOS**

# Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

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

# 2023

**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 31/12/2023**

**ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO**

Raniere Rocha Lins

**AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA**

Guilherme Sganserla Torres

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Nelson Alves de Aguiar Júnior

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

Marcus Vinícius de Carvalho

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Vânia Lúcia Ribeiro Vieira

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

Carolina Yumi de Souza

**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

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

---

Coaf – Conselho de Controle de Atividades Financeiras

Setor de Clubes Esportivos Sul, Trecho 2, Universidade do Banco Central (UniBC) - Bairro Asa Sul  
CEP 70200-002 - Brasília/DF

Telefone: (61) 3414-1108

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

## Perfil

O Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), na condição de Unidade de Inteligência Financeira (UIF) do País, atua na prevenção e combate à lavagem de dinheiro e a outros ilícitos, a exemplo, notadamente, da corrupção, do crime organizado e do financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa. Criado pela Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998 (Lei de Lavagem de Dinheiro – LLD), e reestruturado pela Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020 e Medida Provisória 1.158, de 12 de Janeiro de 2023, o Coaf tem como competências: receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas; produzir e gerir informações de inteligência financeira; comunicar às autoridades competentes nas situações em que concluir pela existência de crimes de "lavagem", ocultação de bens, direitos e valores, de fundados indícios de sua prática ou de qualquer outro ilícito; coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações que viabilizem ações rápidas e eficientes o combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores; e promover interlocução institucional com órgãos e entidades nacionais, estrangeiros e internacionais que tenham conexão com suas atividades. Também é atribuída ao Coaf a competência de regulamentar o cumprimento dos deveres previstos nos artigos 10 e 11 da LLD, em relação às pessoas diretamente sujeitas a sua supervisão na forma do § 1º do seu art. 14, bem como aplicar as sanções previstas quando constatado o seu descumprimento.

## Missão

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

## Visão

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

## Valores

Ética  
Segurança  
Impessoalidade  
Cooperação  
Inovação  
Efetividade  
Excelência  
Responsabilidade socioambiental

# Sumário

<b>I.</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Metodologia.....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão .....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>Ouvidoria em números .....</b>	<b>6</b>
<b>V.</b>	<b>Serviço de Informações ao Cidadão em números .....</b>	<b>12</b>
<b>VI.</b>	<b>Dados abertos e transparência ativa.....</b>	<b>13</b>
<b>VII.</b>	<b>Carta de Serviços do Coaf .....</b>	<b>14</b>
<b>VIII.</b>	<b>Considerações finais .....</b>	<b>15</b>

## I. Introdução

O presente Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria e de Monitoramento da Implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), referente ao exercício de 2023, foi elaborado de acordo com as disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, da Lei de Acesso à Informação e de seu regulamento, estabelecido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União (CGU).

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 (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.

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.

Diante desse quadro legal e normativo, são disponibilizadas neste relatório informações relativas a:

- quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;
- força de trabalho da unidade setorial de Ouvidoria;
- número de manifestações de ouvidoria recebidas em 2023;
- análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações de ouvidoria recebidas em 2023;
- análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas no exercício da atividade de ouvidoria;
- ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- serviços avaliados, justificativas metodológicas, resultados das avaliações e melhorias decorrentes, quando houver; e
- atualização da Carta de Serviços do Coaf.

## II. Metodologia

O presente relatório descreve a atuação do Coaf em relação às atividades de ouvidoria desempenhadas no ano de 2023 e ao monitoramento das medidas adotadas para cumprimento da LAI.

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://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) e (<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), respectivamente.

A plataforma Fala.BR (acessível por meio do endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/>), solução desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para consolidar os sistemas de ouvidoria do Poder Executivo, 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.

## III. Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão

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.

Essas equipes são responsáveis pelos processos de produção de inteligência financeira e de supervisão de setores obrigados regulados pelo Coaf, assim como pela execução de atividades de articulação institucional em matéria de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP) e de gestão corporativa, governança e inovação.

Nesse contexto, as atividades de ouvidoria do Coaf, bem como as funções do SIC/Coaf, são exercidas pela Divisão de Atendimento (Diate), componente organizacional ao qual também compete gerir e executar, sob a condução da Secretaria-Executiva, atribuições relacionadas a:

- atendimento ao público;
- prospecção e aprimoramento de meios de atendimento ao público; e
- registro e encaminhamento interno de informações inerentes ao fluxo de atendimento.

Para o exercício de suas atribuições institucionais, a Diate conta com força de trabalho composta por um prestador de serviços terceirizado e por três servidores ocupantes de cargos em comissão, com apoio direto do Gabinete (Gabin) do Coaf e auxílio dos seus demais componentes organizacionais, conforme representado na figura 1.

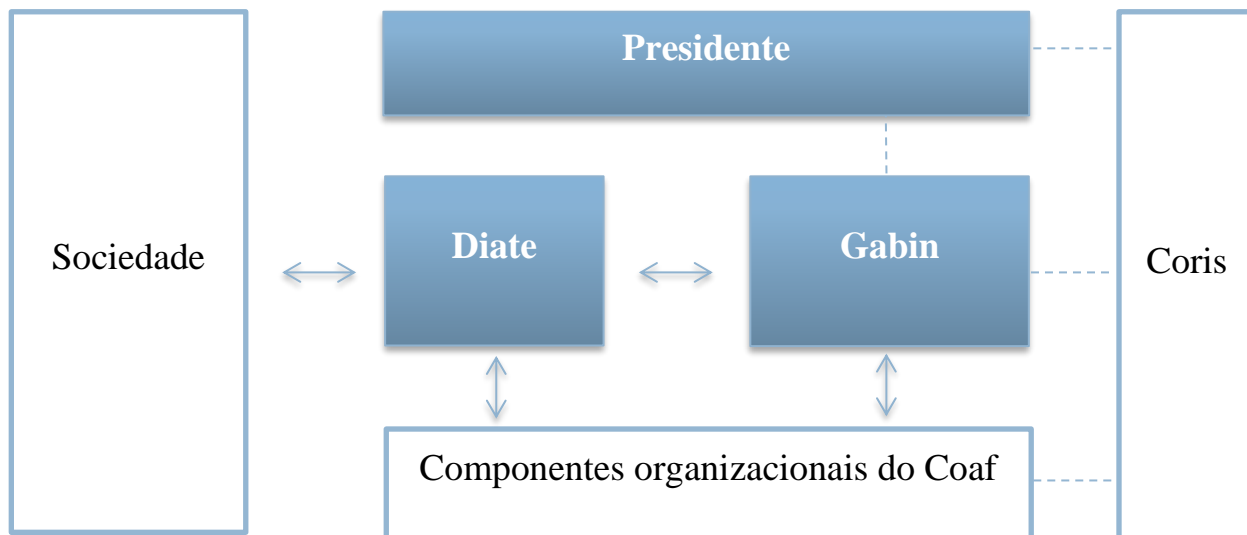


Figura 1 – Atuação da Diate

Como se vê, 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 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, buscando 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. No exercício de suas funções, os integrantes da Divisão zelam para que sejam:

- observadas regras e prazos definidos pela legislação aplicável;
- consideradas diretrizes, regras, procedimentos ou padrões estabelecidos pela Controladoria-Geral da União – CGU;
- priorizadas recomendações e boas práticas veiculadas em publicações oficiais da CGU, a exemplo de guias, manuais e cartilhas; e
- consideradas orientações complementares estabelecidas pelo Gabin do Coaf.

O Gabin coordena a articulação da Diate com os componentes organizacionais do Coaf e adota as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e à manutenção da qualidade das respostas às manifestações recebidas de usuários de serviços públicos ofertados pelo Conselho. O Gabin auxilia ainda na análise de dados recebidos ou coletados, a fim de produzir informações para o aprimoramento dos serviços e a mitigação de eventuais falhas associadas à sua prestação.

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 seus processos decisórios. O titular da Coris atua também como autoridade de monitoramento da LAI.

#### IV. Ouvidoria em números

Em 2023, o Coaf registrou 1.321 manifestações de ouvidoria, um aumento de aproximadamente 42% se comparado aos números registrados no ano de 2022, em que foram recebidas 925 manifestações. As maiores incidências ocorreram nos meses de março, com 160 manifestações, agosto, com 148, e julho, com 131. Na figura 2 apresenta-se a série histórica de manifestações recebidas nos dois anos:



Figura 2

A distribuição das manifestações recebidas em 2022 e 2023 (por tipo) é apresentada na Tabela 1, na qual se constata uma concentração maior de manifestações dos tipos Comunicação, Solicitação e Denúncia. Cabe destacar que a maior incidência de manifestações do tipo Comunicação e Denúncia pode ser explicada pela utilização da plataforma Fala.BR para o envio, ao Coaf, de manifestações que se assemelham a comunicação de operações com indícios do crime de lavagem de dinheiro ou com ele relacionado a que se refere o inciso II do art. 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, que deveria ser efetuada por meio do Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf).

Nesse contexto, seu tratamento neste Conselho ocorre sem prejuízo de que os autores de tais manifestações possam habilitar-se regularmente e de modo pleno para o uso do Siscoaf tão logo cadastrados como pessoa obrigada contemplada no art. 9º da Lei nº 9.613, de 1998, por órgão com competência para fiscalizar ou regular sua atividade, conforme o previsto no inciso IV do art. 10 da mesma Lei.



Observa-se ainda, na tabela 1, o arquivamento de pequeno percentual de manifestações em 2022 e 2023, por terem sido canceladas ou recebidas em duplicidade.

<i><b>Tipos de manifestação</b></i>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>
<i>Reclamação</i>	56	6,1	48	3,6
<i>Solicitação</i>	277	29,9	296	22,4
<i>Denúncia</i>	183	19,8	251	19,0
<i>Sugestão</i>	13	1,4	3	0,2
<i>Elogio</i>	1	0,1	0	0,0
<i>Simplifique</i>	0	0,0	0	0,0
<i>Comunicação</i>	371	40,1	693	52,5
<i>Arquivadas</i>	24	2,6	30	2,3
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100%</b>	<b>1.321</b>	<b>100%</b>

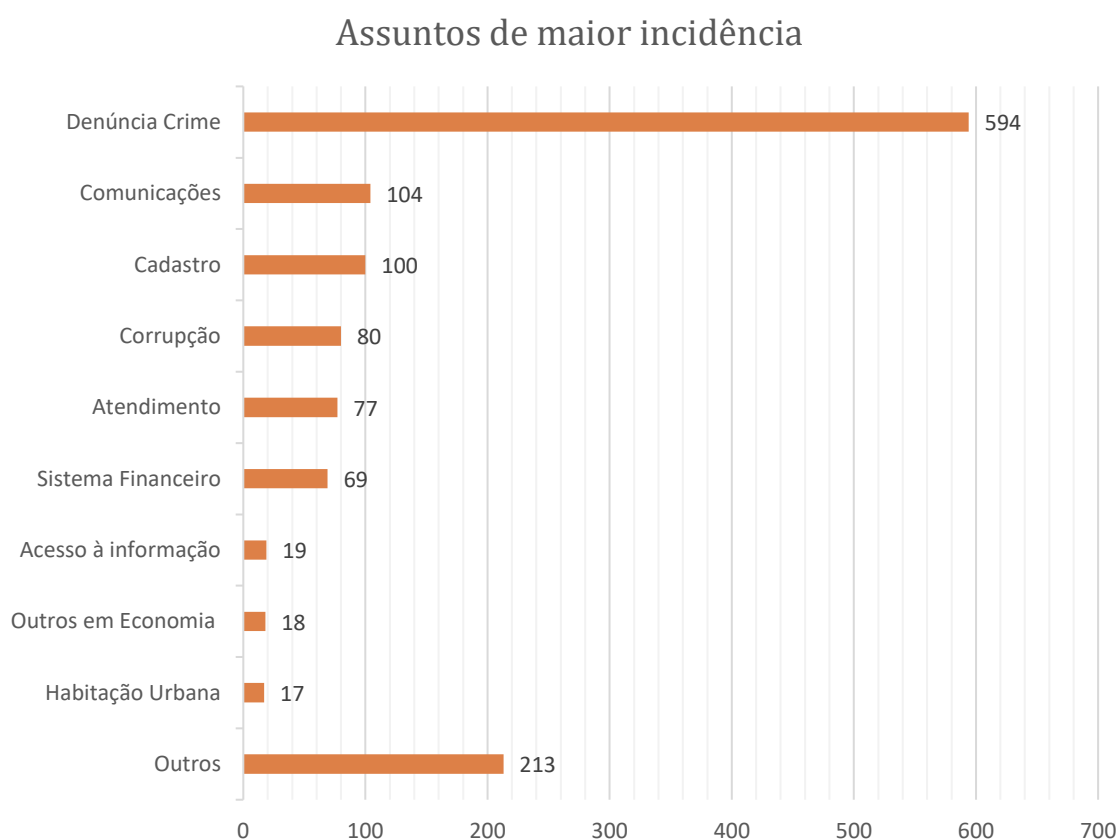
**Tabela 1 - Manifestações recebidas por tipo**

A figura 3 apresenta os motivos de maior incidência nas manifestações respondidas em 2023, cabendo ressaltar que a plataforma Fala.BR não disponibiliza opções para a identificação de manifestações relacionadas a PLD/FTP, tema especificamente relacionado às atribuições institucionais do Coaf.

A 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 tem apresentado, como consequência imediata, induzir o cidadão comum a classificar suas manifestações em assuntos não muito alinhados a atribuições institucionais do Coaf.

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, a concentração de manifestações relacionadas ao assunto “Denúncia Crime” é decorrente, muito provavelmente, da falta de assunto específico relacionado a PLD/FTP. 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.

Como solução de contorno para esse problema recorrente, o Coaf tem feito gestões junto à CGU objetivando 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 extrapola 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 Controladoria-Geral da União (CGU), do Banco Central do Brasil (BCB), da Polícia Federal (PF), da Receita Federal do Brasil (RFB) etc.



**Figura 33**

A tabela 2 apresenta a percepção dos usuários, baseada nas 33 opiniões registradas na plataforma Fala.BR no ano de 2023, de que 54% dos atendimentos a manifestações enviadas ao Coaf apresentaram resolutividade positiva ou parcialmente positiva<sup>1</sup>. Em comparação, em 2022, houve o registro de 38 opiniões com percepção de resolutividade de 53% como positiva ou parcialmente positiva.

<sup>1</sup> Foram considerados os níveis de satisfação: Muito Satisfeito, Satisfeito e Regular.

<i>Resolutividade</i>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Sim</i>	32%	39%
<i>Parcialmente</i>	21%	15%
<i>Não</i>	47%	45%

Tabela 2 – Percepção de resolubilidade

Em relação ao grau de satisfação com os atendimentos prestados, a tabela 3 apresenta os resultados comparativos entre 2022 e 2023, nos quais se observa aumento da satisfação e diminuição da insatisfação dos usuários.

<i>Satisfação</i>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Muito satisfeito</i>	18,42%	24,24%
<i>Satisfeito</i>	21,05%	12,12%
<i>Regular</i>	13,16%	27,27%
<i>Insatisfeito</i>	23,68%	15,15%
<i>Muito insatisfeito</i>	23,68%	21,21%

Tabela 3 – Grau de satisfação de usuários

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 denunciante a informações sensíveis no tratamento de denúncias recebidas.

Como forma de amenizar esse problema, no âmbito de seu planejamento estratégico para o ciclo 2020/2025 o Coaf 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 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**”.

Nessa perspectiva, destaca-se a realização, em 2023, de *webinars* para difusão de orientações a integrantes de setores supervisionados, inclusive a título de procedimento preparatório para a sua participação em trabalhos fiscalizatórios abrangentes de Avaliação Eletrônica de Conformidade (Avec).

No escopo das suas atividades de regulação em 2023, o Coaf prestou apoio técnico a outros supervisores para trabalhos de atualização ou de implementação de suas normas de PLD/FTP. Nesse sentido foram realizados encontros semestrais com os demais órgãos supervisores, abordando como temática a preparação do Brasil para a 4ª Rodada de Avaliação do Grupo de Ação Financeira (Gafi).

Adicionalmente, destaca-se a realização de 43 encontros virtuais com instituições obrigadas a comunicar operações ao Coaf, com a principal finalidade de orientar sobre o conteúdo de maior relevância para o processo de produção de inteligência financeira.

Convém mencionar também a realização de 14 encontros com autoridades competentes, no formato de palestras, reuniões e seminários sobre o tema de PLD/FTP.

Ainda nessa perspectiva, em comemoração aos 25 anos da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, o Coaf promoveu, em março, o evento “A evolução do sistema brasileiro de prevenção à lavagem de dinheiro nos 25 anos do Coaf” e, em dezembro, o Seminário “25 anos da Lei nº 9.613, de 1998: evolução do sistema brasileiro de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP)”. Esses eventos constituíram relevantes oportunidades de debate entre atores da sociedade e autoridades, nacionais e internacionais, sobre as principais evoluções e desafios do sistema de PLD/FTP e sobre os papéis do Coaf.

Em âmbito mais operacional, o Coaf tem procurado indicar, nas respostas a denúncias recebidas, que seu conteúdo deverá ser tratado no âmbito da produção de inteligência financeira, nos termos do disposto na Lei nº 9.613, de 1998, destacando que, em razão de as informações recebidas pelo Coaf estarem protegidas por sigilo legal, eventuais tratamentos dados a denúncias não podem ser repassados aos respectivos denunciantes.

Nesse contexto, o Coaf tem informado a denunciante que só compartilha informações de inteligência financeira com autoridades competentes, por força do que resulta do inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República, dos arts. 11, II, 14, § 2º, e 15 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998 (a denominada Lei de Lavagem de Dinheiro – LLD), do art. 2º da Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020, e dos parâmetros firmados pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento do Recurso Extraordinário (RE) nº 1.055.941/SP em sede de repercussão geral, bem como da Recomendação nº 29 do Gafi, esta combinada com diversas normas nacionais e internacionais, notadamente Resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU), em virtude das quais as diretivas correspondentes encontram-se internalizadas com força vinculante no ordenamento jurídico brasileiro.

A par disso, tendo em vista a legislação aplicável e o quanto assentado pelo STF no citado julgamento do RE nº 1.055.941/SP, o Coaf tem destacado ainda em resposta a denúncias recebidas os seguintes pontos, para efeito de esclarecimento de dúvidas frequentemente relacionadas:

- O Coaf, unidade de inteligência financeira (UIF) do País, cuja atividade precípua se concentra na tríplice função de receber, analisar e disseminar informações de inteligência financeira na forma da Lei nº 9.613, de 1998, e da Lei nº 13.974, de 7 de janeiro de 2020, não detém atribuições de polícia judiciária e tampouco exerce funções de persecução penal, sendo-lhe defeso, por ausência de autorização legal, praticar atos típicos de investigação criminal, como a condução de inquéritos e procedimentos propriamente investigatórios, ou de constrição patrimonial, a exemplo do bloqueio de valores.

- O encaminhamento de denúncias ao Coaf não se confunde com o tipo específico de comunicação a que se refere o inciso II do art. 11 da Lei nº 9.613, de 1998, e não acarreta direito à obtenção de resposta da UIF acerca do tratamento que se lhe tenha conferido em seu âmbito, por força do regime jurídico próprio das atividades de inteligência financeira e do correlato regramento de restrição de acesso às informações correspondentes, reservadas somente à análise e à eventual disseminação a autoridades competentes, nos termos do art. 15 da Lei nº 9.613, de 1998, e das Recomendações do Gafi, combinadas com a disciplina firmada nas Resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU) que a elas se referem.
- A ausência de resposta do Coaf ao autor da denúncia não pode ser interpretada como nenhum tipo de declaração, positiva ou denegatória, relativamente ao quanto veiculado na manifestação.

Em 2023, os usuários apresentaram nível de satisfação média de 50,76%, conforme detalhado na figura 4:



Figura 4 - Nível de satisfação média do usuário

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 (23,73%), 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 UF</i>
SP	8,76
RJ	3,00
MG	2,07
PR	2,07
DF	1,61
RS	0,92
SC	0,92
BA	0,69
PB	0,69
ES	0,46

Tabela 4 – Distribuição de solicitações por UF

## V. Serviço de Informações ao Cidadão em números

Para efeitos do disposto no inciso III do art. 30 da Lei 12.527, de 2011, cabe informar que em 2023 o Coaf recebeu um total de 72 pedidos de acesso à informação, sendo apresentado na tabela 5 o detalhamento dos recursos recebidos.

O tempo médio de resposta do Coaf aos pedidos de acesso à informação com base na LAI em 2023 foi de 7,85 dias, colocando o Coaf entre os 50 órgãos mais ágeis segundo *ranking*<sup>2</sup> da plataforma Fala.BR.

<i>Pedidos de acesso à informação, recursos e revisões</i>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Pedidos de acesso</i>	112	72
<i>Pedido de revisão</i>	0	1
<i>Reclamação</i>	0	0
<i>Recurso 1ª instância</i>	6	3
<i>Recurso 2ª instância</i>	3	1
<i>Recurso CGU</i>	0	0
<i>Recurso CMRI</i>	0	0

Tabela 5 - Pedidos de acesso à informação, recursos e revisões

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, conforme explicitado no item IV deste relatório.

<i>Pedidos de acesso à informação por tipo de decisão</i>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<i>Acesso concedido</i>	80	28
<i>Acesso negado</i>	11	15
<i>Acesso parcialmente concedido</i>	12	14
<i>Informação inexistente</i>	0	0
<i>Órgão não tem competência para responder o assunto</i>	8	14
<i>Pergunta duplicada/repetida</i>	1	1
<i>Não se trata de solicitação de informação</i>	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>72</b>

Tabela 6 - Pedidos de acesso à informação por tipo de decisão

Em apenas 20,83% dos pedidos a informação foi efetivamente negada. Dos pedidos que resultaram em negação total de acesso, cerca de 93% solicitavam informações caracterizadas como sigilosas com fundamento em legislação específica, tendo sido essa a principal razão para negar o acesso à informação, seguida por pedidos que solicitavam informações que exigiam tratamento adicional de dados.

Já dentre os pedidos que foram parcialmente concedidos, 19,44% do total, a mais frequente razão (cerca de 85%) para a negativa parcial de acesso é o sigilo de parte da informação de acordo com legislação específica. Em segundo lugar, temos pedidos que solicitavam informações em que parte da informação era de competência de outro órgão/entidade.

<sup>2</sup> Ranking da plataforma Fala.BR disponível em Central de Painéis (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)

## VI. Dados abertos e transparência ativa

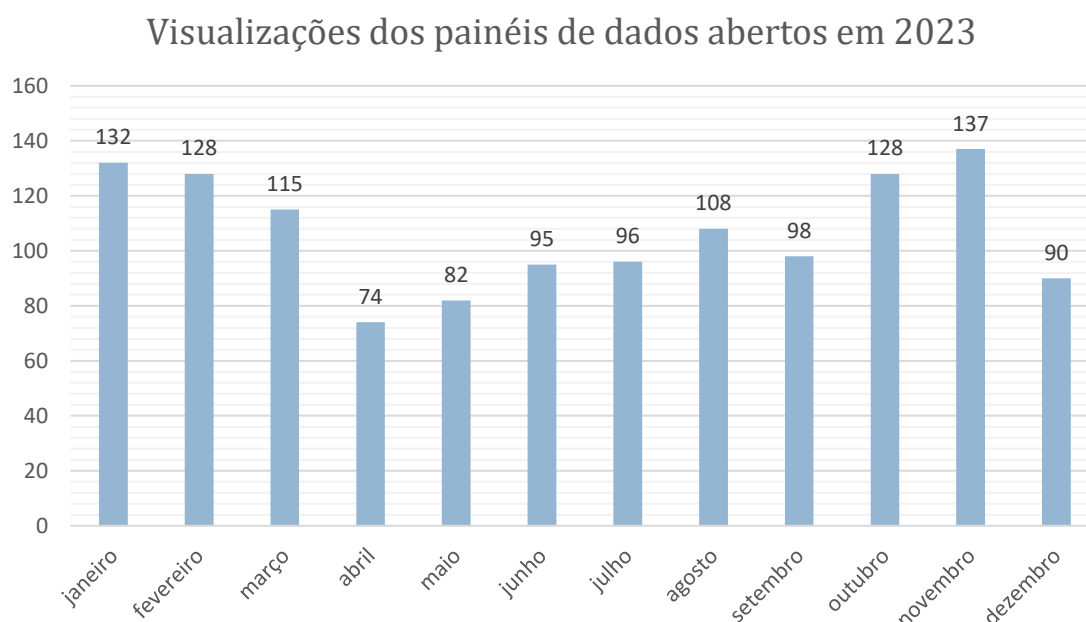
Com o propósito de viabilizar, facilitar e uniformizar o acesso a informações não restritas, o Coaf disponibilizou dois painéis estatísticos em seu sítio institucional (<https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos>), conforme seu Plano de Dados Abertos (PDA/Coaf). Dessa forma, busca 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 do Portal de Dados Abertos do Coaf em 2023.



Fonte: Google Analytics

Figura 5 – Visualizações do portal de dados abertos do Coaf

## VII. Carta de Serviços do Coaf

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.

**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.

Ao longo do ano de 2023, não foi identificada necessidade de atualização da carta de serviços do Coaf, porém o conteúdo foi revisto e atualizado em março de 2024.

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>.



## VIII. Considerações finais

A ouvidoria do Coaf atua diuturnamente para receber e atender ao 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 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – 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 denunciadores 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 2023 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.

Dentre as ações adotadas, convém destacar esforços para redução do tempo e maior assertividade das respostas a manifestações, atualização dos fluxos internos para tratamento de denúncias, atualização de *scripts* de atendimento ao público, gestões junto à CGU para melhor adequação do portal Fala.BR ao campo de atuação do Coaf, iniciativas estratégicas e operacionais para esclarecer à sociedade o papel do Coaf e os desafios do sistema de PLD/FTP, realização de capacitações internas etc.

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/>).