

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Conselho de Controle de Atividades Financeiras

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do COAF, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Data de execução: 29 de dezembro de 2023 a 29 de fevereiro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Conselho de Controle de Atividades Financeiras, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada apresentou uma gestão de processos aprimorável para o tratamento das demandas de ouvidoria em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Assim, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como necessidade de dar treinamento à equipe de ouvidoria no intuito de conhecer com profundidade a legislação para que seja dado o tratamento adequado às manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do COAF;
- II. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;
- III. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do COAF, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
COAF	Conselho de Controle de Atividades Financeiras
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
Diate	Divisão de Atendimento

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Boas Práticas.....	10
1.1.Campanhas Internas de Promoção da ética, integridade e combate ao assédio e discriminação	10
1.2.Conexão COAF.....	10
2.Achados	11
2.1.Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão	11
2.2.Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório.....	12
2.3.Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados e desconformidade na inclusão de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR	12
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	16
Apêndice A.....	17
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	33
Apêndice D.....	41

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

Durante a realização dos trabalhos, verificou-se que a titular da ouvidoria do COAF foi nomeada por meio da Portaria nº 33, de 23/04/2024, após aprovação de sua indicação pela OGU.

A Ouvidoria do COAF não possui estrutura formal, tendo suas competências atribuídas à Divisão de Atendimento (Diate), que é ligada diretamente ao Secretário-Executivo. De acordo com resposta do Questionário Avaliativo, “esta posição permite acesso direto à alta administração para fins de apresentação de reportes e resultados e permite uma atuação com grau de independência funcional adequado”.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do COAF, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do COAF estão dispostos no Apêndice A.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do COAF.

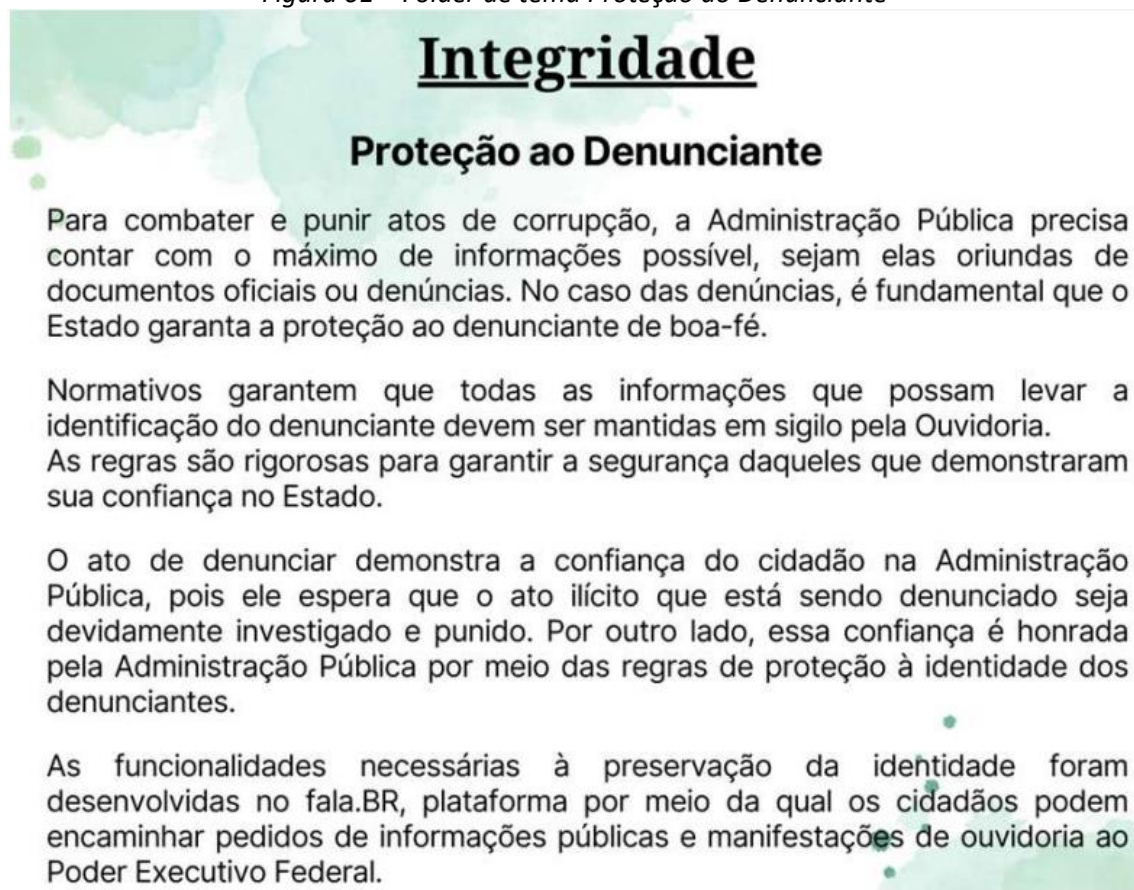
1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Campanhas Internas de Promoção da ética, integridade e combate ao assédio e discriminação.

A UA envia por e-mail a todos os integrantes do quadro técnico do COAF o folder do Programa Minuto que trata de ética, integridade, combate ao assédio e discriminação. Abaixo um exemplo do folder de tema Proteção ao Denunciante:

Figura 01 – Folder de tema Proteção ao Denunciante



1.2. Conexão COAF

A Conexão COAF são reuniões semanais envolvendo todos os dirigentes e coordenadores para informar as atividades desenvolvidas na ouvidoria. Tais reuniões acontecem por meio de videoconferência.

Ademais, mensalmente, a Diate envia ao Secretário-Executivo informações sobre as atividades realizadas no período anterior.

2. Achados

2.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Em consulta ao sítio eletrônico da UA, foi verificado que o seguinte item está em desacordo com o fundamentado no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) **normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.**

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o órgão público. Do exposto, quando o órgão não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability do órgão como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

2.2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciantes e ao processo apuratório

A partir da análise das manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente no órgão.

Foi possível constatar que praticamente todas as informações sensíveis passíveis de identificação dos denunciantes não foram salvaguardadas preliminarmente ao seu encaminhamento interno. Ainda, como agravante da não pseudonimização de dados pessoais e/ou sensíveis nelas contidas, não foi possível confirmar se as denúncias e comunicações passíveis de análise foram encaminhadas dentro do módulo de tratamento do Fala.BR, repercutindo em riscos eminentes aos denunciantes e também aos processos apuratórios respectivos.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso):

“Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. (...)

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros: I - produção de extrato; II - **produção de versão tarjada**; e III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.”

Nesses termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

2.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados e desconformidade na inclusão de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR

Após análise dos fluxos das manifestações, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do COAF, especificando

detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria nº 581/2021.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria da COAF durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Em consulta a UA, foi questionado se *“Existem manifestações de ouvidoria recebidas por outros canais que não seja o Fala.BR? Essas manifestações são incluídas na Plataforma do Fala.BR?”*. Em resposta, a UA respondeu: *“Sim. Pedidos de LAI e denúncias recebidas por qualquer canal são tratadas no Fala.Br. Outros tipos de manifestação eventualmente recebidos por canais diversos não são obrigatoriamente registradas”*.

Em consulta ao Decreto nº 9.492/2018, no art. 16, entende-se que toda manifestação de ouvidoria deverá ser recebida pelo sistema Fala.BR e, no caso de manifestações recebidas por outros meios, deverão ser digitalizadas e inseridas no citado sistema:

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o **caput** disponibilizarão o acesso à Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR, observado o disposto no **caput**.

Assim, verifica-se a necessidade de manter uma interlocução da UA com a alta gestão do COAF, de forma que atuem juntos por meio de campanhas para difundir que a ouvidoria é o canal adequado para recebimento e tratamento das manifestações. Além da elaboração de normativos e da atualização do fluxo de tratamento das manifestações.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do COAF, em ordem de prioridade:

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do COAF, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciante por meio de utilização de ferramentas que possibilitem o tarjamento de denúncias e ainda, treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;
- III. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do COAF, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do COAF adotou medidas no decorrer dos trabalhos no sentido de se adequar a legislação, desempenhando de forma aprimorável as atividades de ouvidoria. Em consulta ao Apêndice C é possível visualizar as mudanças já realizadas pela UA e outras que estão em processo de atualização, como a elaboração de manual, com detalhamento de fluxos, etapas e responsabilidades, conforme detalhado no Plano de Trabalho da UA. Assim, ainda restam providências a serem adotadas para que a UA atue em total conformidade com as legislações relacionadas à ouvidoria.

Dessa forma, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização de regulamento institucionalizado com fluxos internos de trabalho; ao tratamento adequado na pseudonimização de denúncias e comunicações; ao tratamento adequado na marcação

da resolutividade das manifestações; e ao aprimoramento da transparência através de adequação do Sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; e (v) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Autarquia do Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Administração Indireta
Posição no Organograma	Não tem estrutura formal
E-mail	atendimento@coaf.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/coaf/pt-br
Endereço	Setor de Clubes Esportivos Sul, Trecho 2, Edifício UniBC, Brasília/DF
Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) para o registro de denúncia, solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou pedido de acesso à informação. - Atendimento telefônico (61 3414 1108) - Atendimento por e-mail (caixa corporativa atendimento@coaf.gov.br) - Atendimento por meio de correspondências enviadas em meio físico ao Coaf - Formulário de registro de solicitação de serviços de suporte do Serpro, para dúvidas e solicitações sobre o Siscoaf (https://form.omni.serpro.gov.br/upperScreenForm/2347) - suporte telefônico ao Siscoaf realizado pelo Serpro (0800 978 2332)
Horário de funcionamento	9 às 18h
Ouvidor	Rildo Vale da Silva
Ouvidor Substituto	

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A ouvidoria do COAF não foi instituída formalmente, “*não possui estrutura formal, tendo suas competências atribuídas à Diate, vinculada diretamente ao Secretário-Executivo. Essa posição permite acesso direto à alta administração para fins de apresentação de reportes e resultados e permite uma atuação com grau de independência funcional adequado*”.

Figura 02: Organograma da COAF



A.3 Normativos Internos

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA informou apenas o normativo que instituiu o SIC/COAF. Em consulta ao sítio eletrônico do COAF não foi encontrada uma seção dentro de Ouvidoria com normativos relacionados ao tema. Já na seção de Normas e Portarias, foram encontrados normativos relacionados à atividade finalística do órgão.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Em resposta ao Questionário Avaliativo foi informado que a equipe da ouvidoria é composta por 3 servidores efetivos e um terceirizado.

Quanto às ações de capacitação, o COAF possui um programa de desenvolvimento de pessoas abrangendo todo o seu quadro técnico. Foi informado que a equipe fez os seguintes cursos:

- Ouvidoria/PR – Cinco anos servindo ao Cidadão – Rildo Vale
- Capacitação sobre o reuso de dados abertos governamentais – Rildo Vale e Cristiane Silva
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias – Rildo Vale e Cristiane Silva
- Transparência e Acesso a informação – Rildo Vale
- Implementação e Gestão de Ouvidorias – Rildo Vale

- Intensivo de Sistemas: Fala.BR – Rildo Vale
- Treinamento Todxs Multiplicadrxs – Rildo Vale, Cristiane Silva, Sthefany Oliveira Calixto, Brisa Caroline Coutinho de Melo
- Enfrentamento ao Assédio e Violência Sexual no Trabalho – Rildo Vale, Cristiane Silva

Em relação à estrutura física e equipamentos, foi informado que “A equipe da Diate está instalada em sala específica e dedicada da sede do Coaf, com todo mobiliário e equipamentos necessários à adequada realização das atividades”. Ademais, a ouvidoria possui sala específica para atendimento presencial e foi encaminhada foto do espaço.

A.5 Mandato do Ouvidor

O titular da ouvidoria foi nomeado por meio da Portaria MJSP nº 296, de 29/01/2019. Ele permanece em exercício até o presente momento, tendo como ato mais recente a Portaria DGP/ME nº 42, de 24/01/2023. Em consulta ao sistema Super foi verificado que a UA não encaminhou pedido para nomeação/recondução do titular ao cargo, conforme indicado na Portaria CGU nº 1181/2020.

Durante a realização dos trabalhos, verificou-se que a ouvidora foi nomeada por meio da Portaria nº 33, de 23/04/2024, após aprovação de sua indicação pela OGU.

A.6 Canais de Atendimento

A UA informou os seguintes canais de atendimento:

- Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) para o registro de denúncia, solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou pedido de acesso à informação;
- Atendimento telefônico (61 3414 1108);
- Atendimento por e-mail (caixa corporativa atendimento@coaf.gov.br);
- Atendimento por meio de correspondências enviadas em meio físico ao Coaf
- Formulário de registro de solicitação de serviços de suporte do Serpro, para dúvidas e solicitações sobre o Siscoaf (<https://form.omni.serpro.gov.br/upperScreenForm/2347>); e
- suporte telefônico ao Siscoaf realizado pelo Serpro (0800 978 2332).

A.7 Sistemas Informatizados

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA informou que utiliza o Fala.BR como seu principal canal de relacionamento com os cidadãos. Informou que utiliza o referido sistema para o recebimento e tratamento de todo tipo de manifestação.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA encaminhou dois fluxos de tratamento de denúncias, sendo um da área finalística e outro da área não finalística. Ademais, encaminhou também um fluxo de gerenciamento da plataforma Fala.BR. Não foi informado fluxo de tratamento dos outros tipos de manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, elogio e sugestão).

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta ao sítio eletrônico do COAF, verificou-se que a Carta de Serviços do COAF pode ser encontrada no link Acesso à informação > Ações e Programas > Carta de Serviços.

Em relação ao processo de atualização da Carta de Serviços, a UA informou: “*a Diate atua junto com o Gabinete na avaliação da necessidade de eventuais ajustes na Carta de Serviços*”. A Carta de Serviços do COAF foi atualizada no dia 15/05/2024.

Em consulta a Carta de Serviços do COAF, foi verificado que possui 2 serviços. Conforme art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, as seguintes informações devem estar disponíveis na Carta de Serviços:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço; VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Após análise dos serviços da UA, verificou-se que a informação relativa ao inciso XVIII do art. 45 informado acima, encontram-se pendente de cumprimento, tendo em vista que após alteração da carta, no decorrer dos trabalhos, a UA informou da seguinte forma: “*Em caso de eventual indisponibilidade, deve-se aguardar a normalização do serviço*”, não sendo informado um procedimento de atendimento nesses casos.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA informou que:

“a funcionalidade (API) de avaliação de satisfação, pelos usuários, dos serviços prestados pelo Coaf, foi implementada em julho de 2023. Devido ao curto prazo e ao provável baixo volume de respostas, os dados ainda não atingiram os requisitos mínimos para publicação no ‘Ranking de serviços e órgãos’ (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/ranking-de-servicos-e-de-orgaos>), publicado pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. O Coaf está buscando acesso direto aos dados para avaliação”.

“Os resultados serão publicados no “Ranking de serviços e órgãos” (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/ranking-de-servicos-e-de-orgaos>)”.

“Em que pese ainda não ter sido possível utilizar a ferramenta de avaliação de serviços para implementação de melhorias, faz parte da política de governança do Coaf a revisão contínua visando ao aperfeiçoamento de seus processos de trabalho”.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em relação a resolução pacífica de conflitos, a UA informou que considerando as características de atuação do COAF como unidade de inteligência financeira, não tem surgido conflitos que demandassem ações do órgão, e por essa razão, não foram feitas capacitações nesse tema.

Já em relação à promoção da participação social, a UA informou que não há nenhum projeto de participação social, em razão dos serviços prestados pelo COAF serem voltados às pessoas físicas e jurídicas obrigadas a comunicar determinadas operações ao Conselho, pela Lei nº 9.613/1998.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Figura 03: Quantitativo de Manifestações - [01/01/2023 a 31/12/2023]



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/02/2024

b) Tipologia das manifestações:

Figura 04: Quantitativo de Manifestações – [01/01/2023 a 31/12/2023]



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/02/2024

c) Resolutividade da demanda:

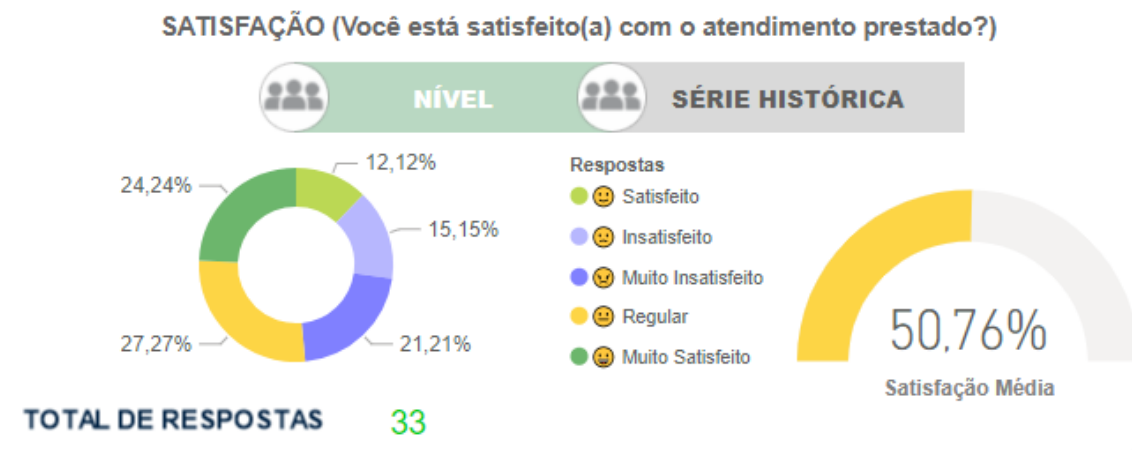
Figura 05: Quantitativo de Manifestações - [01/01/2023 a 31/12/2023]



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/02/2024

d) Satisfação com a resposta:

Figura 06: Quantitativo de Manifestações - [01/01/2023 a 31/12/2023]



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/02/2024

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 1321 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade
Comunicação	48
Denúncia	22
Elogio	0
Reclamação	3
Solicitação	27
Sugestão	0
Total	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

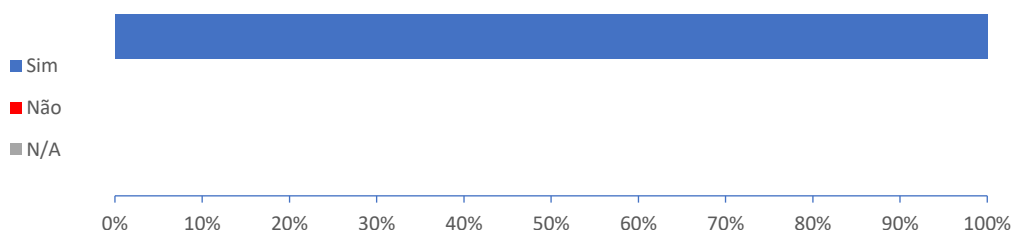
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

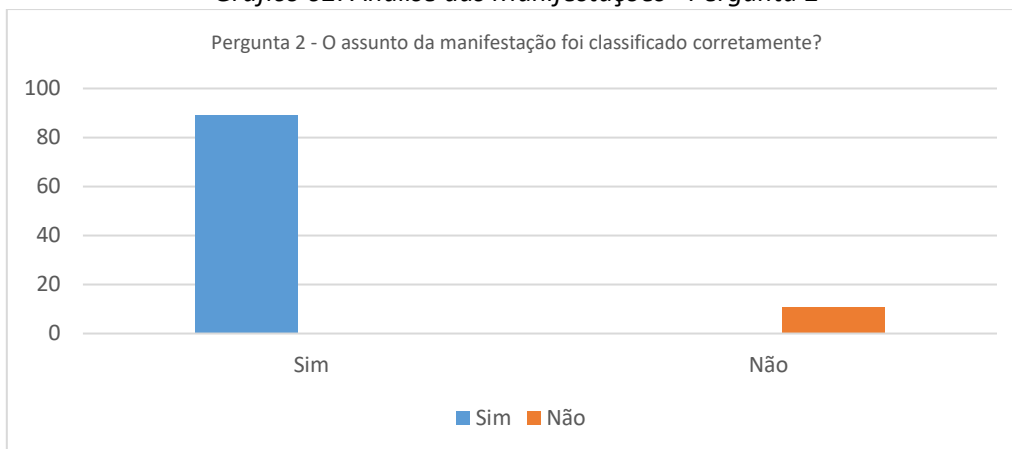
Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

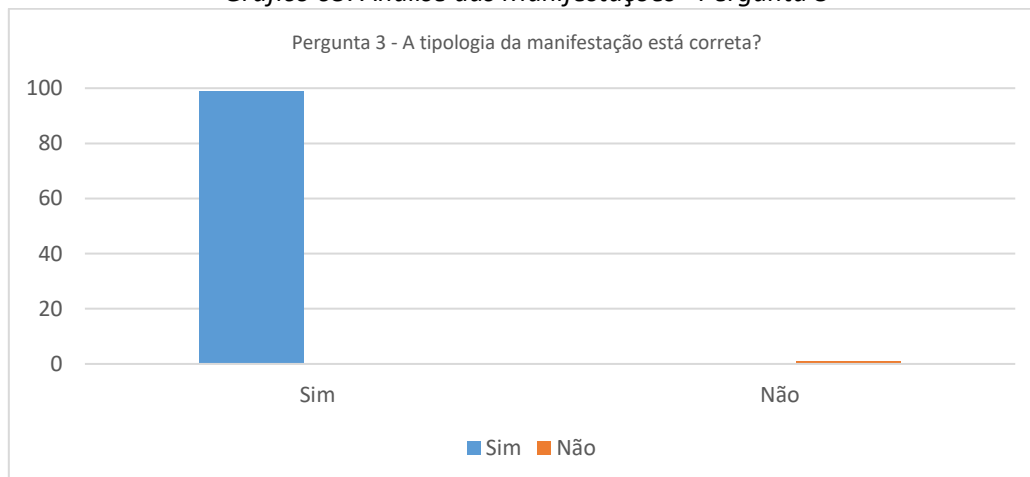
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto da manifestação, verificou-se que em 89% o assunto foi classificado corretamente, ficando 11% manifestações necessitando alterar o assunto.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

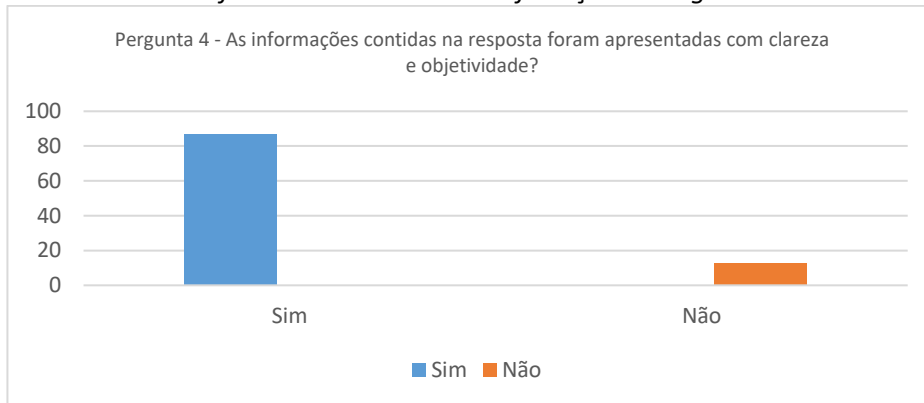


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 52 manifestações nas quais a pergunta 3 se aplica, 51 foram classificadas corretamente contra 1 manifestação classificada incorretamente. Logo, 98% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 48 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

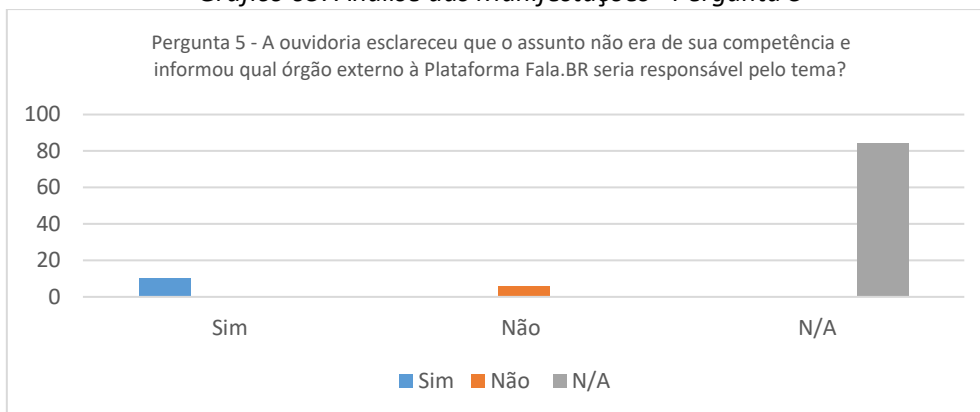
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 13 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes. Ademais, apesar das outras 87 manifestações terem sido consideradas claras e objetivas em suas respostas, percebe-se que nem sempre a resposta dada era a mais adequada. Por exemplo, uma manifestação com conteúdo totalmente sem nexos teve como resposta o encaminhamento para a área técnica, sendo a resposta clara e objetiva para o entendimento do leitor, no entanto, deveria ter sido arquivada.

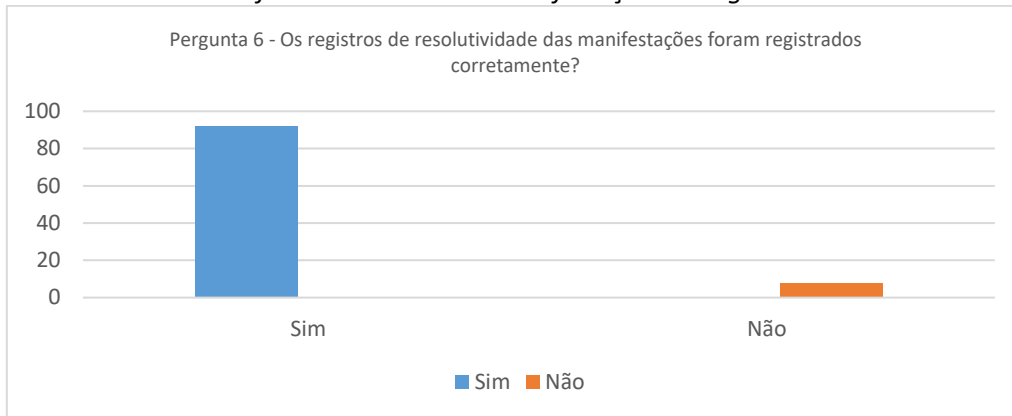
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 10 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, todavia nenhuma manifestação foi encaminhada para o órgão responsável pelo tema e, em algumas manifestações, a UA não informou o órgão responsável. Foi verificado que em 6 manifestações a UA não esclareceu que o assunto não era de sua competência. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

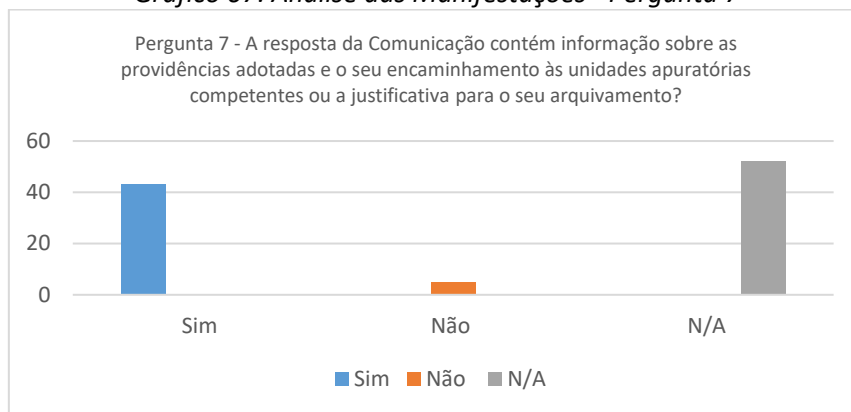
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolutividade, das 100 manifestações presentes na amostra, em 92 manifestações a marcação da resolutividade estava adequada.

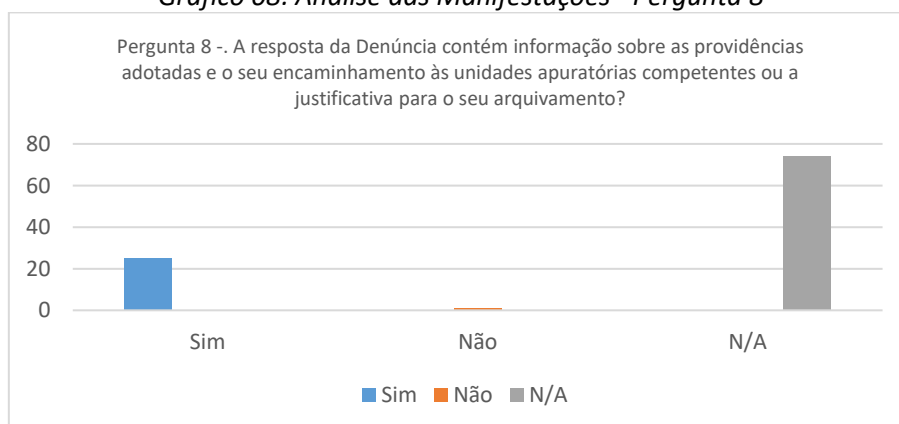
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 48 comunicações presentes na amostra, 43 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 52 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

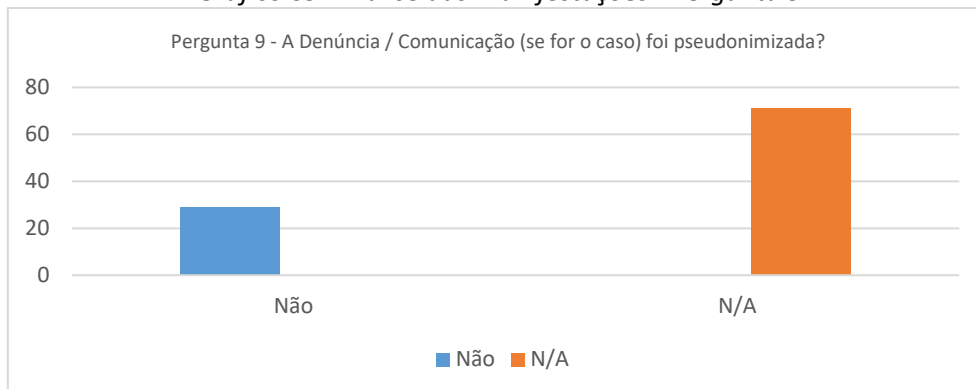


Fonte: elaboração própria.

Das 22 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu

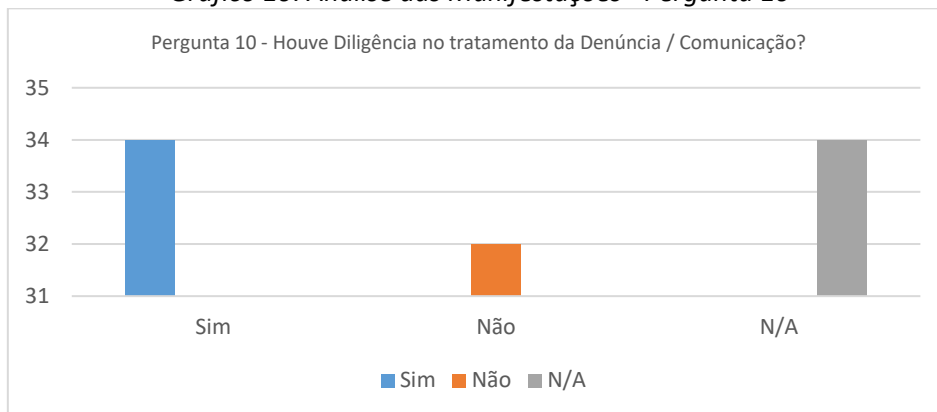
arquivamento. As demais 78 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

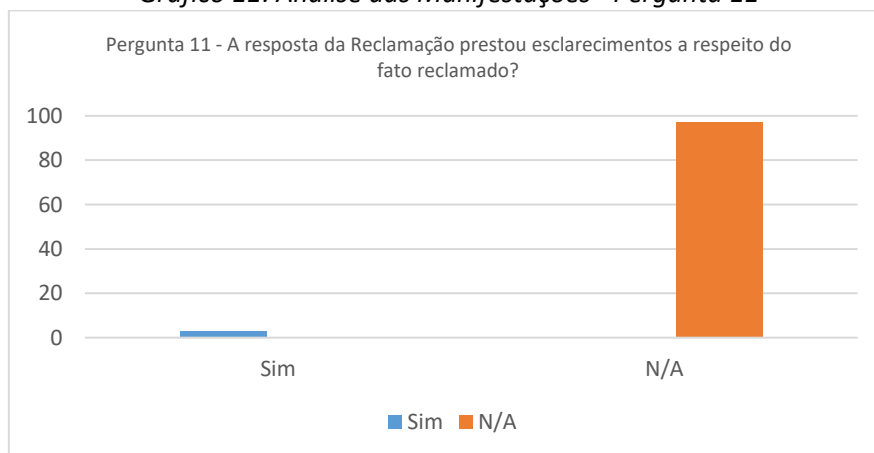


Fonte: elaboração própria.

No gráfico 09, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 70 manifestações (denúncia/comunicação), 29 não foram pseudonimizadas.

Já no gráfico 10, verificou-se que a UA foi diligente em 34 manifestações de um total de 70 manifestações classificadas como denúncia/comunicação. Não foi diligente nas outras 32 manifestações.

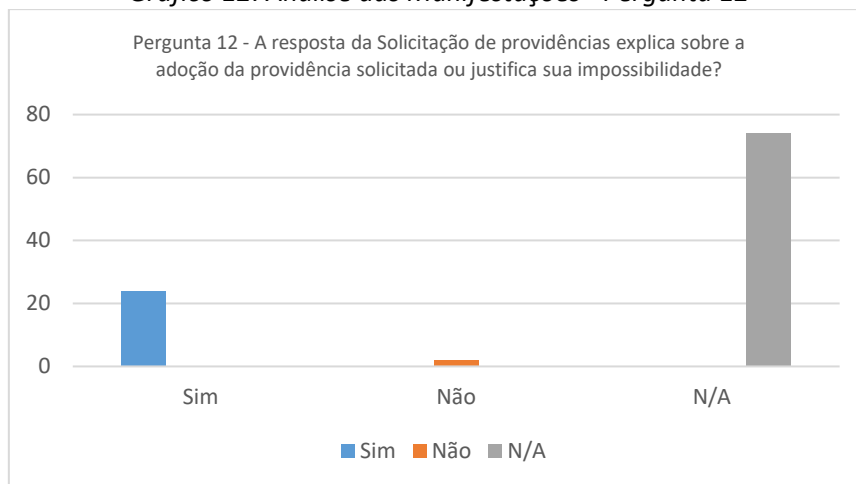
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em todas as reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 97 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

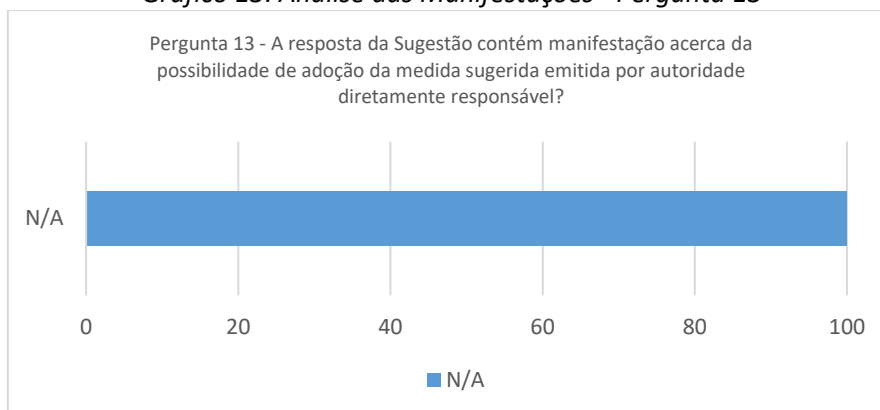
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 27 solicitações, em 24 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 74 manifestações não se enquadram como solicitação.

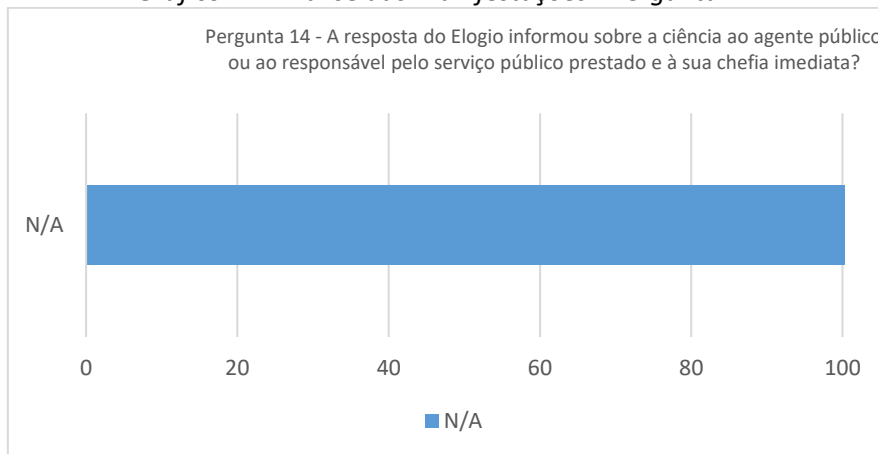
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, não foram encontrados na amostra.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.



Fonte: elaboração própria.

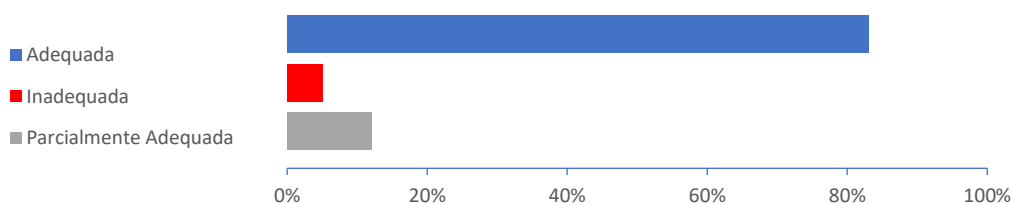
No que tange aos elogios, não foram encontrados na amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 83 foram consideradas adequadas, 12 parcialmente adequadas e 5 inadequadas.

Gráfico 15: Avaliação Técnica Final

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 12 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 5 denúncias, 3 reclamações e 4 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 5 manifestações inadequadas 2 solicitações e 3 comunicações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas,

especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 3436/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 15/03/2024, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Tratamento Inadequado de Manifestações

12. Em relação ao **Achado 2.1, "Tratamento Inadequado de Manifestações"**, há a indicação de que "[...] nas manifestações classificadas como denúncias a maioria das respostas somente informou que a manifestação estava sendo encaminhada para a área técnica [...]" e que "a Portaria CGU nº 581/2021 (art.

19, V) estabelece que": Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...] V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

13. Da amostra de 100 manifestações colhidas pela OGU para realizar essa análise, um total de 40 tiveram tratamento considerado "inadequado" (11 casos) ou "parcialmente adequado" (29 casos). Ao verificar esses casos concretos assinalados no documento Análise individual de manifestações (SEI nº 40853684), anexo ao relatório, identificou-se que, em muitas ocasiões, o procedimento adotado pela Ouvidoria do Coaf poderia ser considerado adequado, tendo em vista particularidades de sua atuação como unidade de inteligência financeira. Especificamente, após avaliação minuciosa de cada manifestação, **o Coaf entende que o tratamento dado a 24 dessas 40 manifestações poderia ser reavaliado pela equipe da OGU**, conforme detalhado no arquivo Análise do Coaf - apontamentos a manifestações realizados pela CGU (SEI nº 41142406).

14. Essas situações abrangem três grandes vertentes, que serão detalhadas em seguida: **(i) denúncias relacionadas a lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (LD/FTP) enviadas pelo público em geral; (ii) denúncias formalizadas, na realidade, para a realização de comunicação de operações suspeitas (COS) de que trata a LLD; e (iii) manifestações cujo tratamento poderia ser reavaliado pela equipe da OGU mediante esclarecimentos adicionais prestados pelo Coaf.**

15. Como mencionado, a UIF brasileira tem, dentre suas competências, as de "receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas" e "produzir e gerir informações de inteligência financeira para a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro". As ocorrências de atividades suspeitas de ilícitos são informadas ao Coaf por meio de comunicações recebidas dos setores obrigados previstos no art. 9º da LDD; comunicações recebidas de autoridades competentes; e denúncias recebidas de cidadãos, empresas, entidades e órgãos públicos. O Coaf é, portanto, destinatário natural de manifestações classificadas no item **(i) denúncias relacionadas a LD/FTP enviadas pelo público em geral.**

16. O processo de produção de inteligência financeira, apresentado com maior detalhamento no documento homônimo anexo (SEI nº 41143112), consiste em realizar a análise das informações recebidas e, se forem identificados fundados indícios de lavagem de dinheiro, de financiamento do terrorismo ou outros ilícitos, produzir Relatórios de Inteligência Financeira (RIFs), que são encaminhados às autoridades competentes que podem, a seu critério, abrir procedimento de investigação sobre os indícios relatados. Não é de competência do Coaf, portanto, a realização de apurações ou investigações sobre os fatos relatados.

17. Nesses casos de denúncias relacionadas a LD/FTP, cabe ao Coaf unicamente registrar as informações no Sistema de Controle de Atividades Financeiras (Siscoaf) para, eventualmente, subsidiar a produção de informações de inteligência financeira. As respostas aos solicitantes são indicadas como "**conclusivas**", pois **não há possibilidade de seu futuro acompanhamento**, com a informação de seu **encaminhamento às áreas técnicas** e de sua possível utilização na execução das atividades do Conselho. O termo "unidades apuratórias", mencionado na Portaria CGU nº 581, de 2021, não tem sido utilizado nas respostas para evitar eventual percepção equivocada, por parte do solicitante, quanto às atribuições do Coaf, que não incluem atividades investigativas.

18. Assim, **entende-se que o procedimento adotado pela Ouvidoria do Coaf foi adequado nesse tipo de denúncia**, que abrange um total de 3 das 40 manifestações assinaladas. Nada obstante, o Coaf entende que há espaço para deixar mais claras essas restrições ao solicitante e, para isso, passará a adotar, como texto base para esse tipo de resposta, o conteúdo apresentado no Modelo de resposta denúncias relacionadas a LDFTP (SEI nº 41148785), com os eventuais ajustes pertinentes a cada manifestação.

19. O tipo de denúncia mencionado no **item (ii)** compreende, na verdade, mecanismo de **realização de comunicação de operações suspeitas (COS)** de que trata o art. 11 da LLD por entidades impossibilitadas de utilizar o Siscoaf para fazê-lo. Explica-se: para se habilitar para uso do Siscoaf, uma entidade precisa, primeiramente, estar devidamente cadastrada junto a seu órgão regulador (por exemplo, o Banco Central, no caso de instituições financeiras; a Superintendência de Seguros Privados, no caso de seguradoras etc.). Há determinados segmentos, no entanto, em que há uma lacuna regulatória, o que impede seu devido cadastro e, conseqüentemente, sua habilitação para uso do Siscoaf, mesmo que a entidade esteja obrigada por lei a enviar comunicações ao Coaf.

20. Para viabilizar o cumprimento dessa obrigação legal, o Coaf, quando provocado, tem orientado essas entidades a utilizar a funcionalidade de denúncia da Plataforma Fala.BR, uma vez que esse é o canal dedicado para recebimento de todo tipo de manifestação por este Conselho.

21. Trata-se, portanto, de manifestação registrada com o tipo formal de "denúncia", mas que recebe o tratamento de uma comunicação de operação suspeita, com o registro no Siscoaf, incluindo a identificação do "denunciante" como entidade obrigada. A resposta, conclusiva, segue os moldes explicados anteriormente, indicando o encaminhamento às áreas técnicas e a impossibilidade de seu acompanhamento, mas, para ainda maior clareza, o Coaf passará a adotar, como texto base para esse tipo de resposta, o conteúdo apresentado no Modelo de resposta denúncias com características de COS (SEI nº 41149382), com os eventuais ajustes pertinentes a cada manifestação. Também para essas situações, que engloba 18 das 40 manifestações assinaladas, **entende-se que o procedimento adotado pela Ouvidoria do Coaf foi adequado**.

22. No item (iii) foram agrupadas **manifestações cujo tratamento poderia ser reavaliado pela equipe da OGU mediante esclarecimentos adicionais prestados pelo Coaf**. Para essas situações, foi incluída no mencionado arquivo Análise do Coaf - apontamentos a manifestações realizados pela CGU (SEI nº 41142406) uma avaliação detalhada dos casos concretos, com informações adicionais sobre a motivação do procedimento adotado. Acredita-se, também para esses casos, que representam 3 das 40 manifestações apontadas, na **condução adequada por parte da ouvidoria do Coaf**, "Um dos achados alude ao registro de resolutividade, aferindo-se na amostra analisada que *"em cerca de 36% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida", porém, ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável."*

Nesse sentido, em anuência com a constatação, informamos que as equipes de triagem, de respostas e de denúncias desta Ouvidoria foram alertadas sobre a inadequação dos procedimentos realizados, bem como do correto modo de registro a ser realizado nas manifestações.

Em relação às denúncias, não obstante seja afirmado que a UA utiliza o SEI! para o trâmite das manifestações, considerando que o período de avaliação compreende de 01/04/2022 a 31/03/2023, convém esclarecer que desde dezembro de 2022 o SEI! não é mais utilizado para o tratamento de denúncias pseudonimizadas ou comunicações de irregularidades, as quais são tratadas exclusivamente pelo módulo de tratamento da plataforma Fala.BR".

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações relacionadas ao tratamento das manifestações, a UA informou que o tratamento dado às manifestações é em razão de especificidades relacionadas ao órgão. Ademais, em reunião de busca conjunta, a UA informou que faria algumas alterações no modelo de resposta para que essas especificidades fiquem mais claras aos cidadãos. Assim, considerando todo o exposto, foram feitas alterações na análise individual das manifestações, ficando a análise de mérito da seguinte forma: 83 manifestações adequadas, 12 parcialmente adequadas e 5 inadequadas. No que se refere à resolutividade, com a alteração da análise individual das manifestações, o registro de resolutividade das manifestações que foram marcadas incorretamente em 68% dos casos, caiu para 8%.

C.2 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Quanto ao **Achado 2.2, "Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão"**, há o apontamento que "[E]m consulta ao sítio eletrônico da UA, foi verificado que os seguintes itens estão em desacordo com o fundamentado no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;

E II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria."

24. Esse tema está relacionado também ao conteúdo da **Recomendação IV, "Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do COAF, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021"**.

25. O Coaf entende que seu sítio na internet já apresentava as informações solicitadas em alguns desses itens, a saber:

25.1. O "*banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade*" (art. 71, I), em sua página principal (<https://www.gov.br/coaf>), com os botões padrão adotados pela estrutura do Gov.BR; e

25.2. A "*seção ouvidoria*" (art. 71, II) (<https://www.gov.br/coaf/pt-br/acesso-ainformacao/participacao-social/ouvidoria>), com "*as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria*" (art. 71, II, a); com "*o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência*" (art. 71, II, b) (https://www.gov.br/coaf/pt-br/canais_atendimento/fale); e com "*os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria*" (art. 71, II, c).

26. Nessa mesma página da seção ouvidoria, **foi incluído** o link de acesso ao "*Painel resolveu?*" (art. 71, II, d). A forma de acesso e os links internos entre as páginas relacionadas também foram revistos, para uma melhor experiência do usuário.

27. Quanto aos "*relatórios consolidados*" (art. 71, II, e) relacionados aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, cabe destacar a dificuldade de sua operacionalização, especialmente para órgãos de pequeno porte, como é o caso do Coaf. Além disso, pela característica dos serviços que oferece, voltados a um público restrito composto por sujeitos obrigados, pela LLD, a enviar comunicações à UIF brasileira, entende-se que a participação de conselheiros voluntários precisaria ser voltada, igualmente, a esse conjunto restrito de usuários. Talvez justamente pela compreensão quanto a dificuldades como essa, a nova Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de

março de 2024, que revoga a Portaria CGU nº 581, de 2021, tenha deixado de exigir esse item.

28. Em relação a "*nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria*" (art. 71, II, f), as informações do atual responsável pela ouvidoria **foram incluídas** na seção correspondente no site do Coaf (<https://www.gov.br/coaf/pt-br/aceso-a-informacao/participacaosocial/ouvidoria>).

29. Quanto a "*normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria*" (art. 71, II, g), esses documentos encontram-se em elaboração, com previsão de conclusão ainda no 1º semestre de 2024, como detalhado no documento Plano de trabalho Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Coaf - CGU (SEI nº 41208190).

30. Nesse tópico há ainda uma recomendação para se "*analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis*". A esse respeito, e considerando a diminuta estrutura do Coaf, assinala-se que o trabalho de atualização do site institucional do Coaf, inclusive em relação aos temas de ouvidoria, é realizado de forma sistemática por sua assessoria de comunicação e pela chefia de gabinete.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere às desconformidades no cumprimento das obrigações de transparência, após adequação da UA, restou apenas um item para alteração. A UA informou que esses documentos se encontram em elaboração com previsão de conclusão ainda no 1º semestre de 2024.

Assim, **mantém-se o achado apenas em relação ao item art. 71, II, g**, da Portaria CGU nº 581/2021, que já está com previsão de atualização.

C.3 Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório

31. Sobre o **Achado 2.3, "Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório"**, e a correlata **Recomendação III, "Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciante por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação"**, entende-se que, como detalhado no anterior tópico sobre o **Achado 2.1**, 18 das 40 manifestações apontadas referem-se a **denúncias formalizadas**, na realidade, **para a realização de comunicação de operações suspeitas (COS)** de que trata a LLD. Para esses casos, este Conselho entende que o tratamento foi adequado, tendo em vista a necessidade de incluir as informações do solicitante na condição de sujeito obrigado, por lei, a comunicar operações suspeitas ao Coaf.

32. Destaca-se que, em relação a outras situações em que a pseudonimização era devida e não teria sido adequadamente realizada, o Coaf está trabalhando na elaboração de manual, detalhando fluxos, etapas e responsabilidades, de forma a evitar que voltem a ocorrer, como detalhado no documento Plano de trabalho Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Coaf - CGU (SEI nº 41208190).

Além disso, os integrantes da equipe de ouvidoria realizarão uma série de treinamentos específicos, dentro de rigoroso cronograma, como detalhado no documento Plano de capacitação da equipe de ouvidoria (SEI nº41199937).

33. Em referência a "*medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias*", além das atribuições naturais do responsável pela ouvidoria e das providências acima mencionadas, o Coaf entende que o processo de elaboração do relatório anual de gestão de ouvidoria contempla tais medidas. Afinal, o documento deve apresentar, conforme estabelecido na Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, itens como "*análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações*"; "*análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas*"; e "*ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos*".

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere a falha no procedimento de pseudonimização de denúncias e comunicações, **mantém-se a recomendação** no intuito de aguardar a atualização informada pelo Coaf que "*está trabalhando na elaboração de manual, detalhando fluxos, etapas e responsabilidades, de forma a evitar que voltem a ocorrer, como detalhado no documento Plano de trabalho Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Coaf - CGU (SEI nº4 1208190)*".

C.4 Desconformidade na nomeação do titular da Ouvidoria

No que diz respeito ao **Achado 2.4 "Desconformidade na nomeação do titular da Ouvidoria"** e a correlata **Recomendação VI "Adequar a nomeação do ouvidor de acordo com a Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020"**, foi encaminhado à CGU, em 05/04/2024, o Ofício Coaf nº 439/2024 (SEI nº 41223490), solicitando a avaliação da indicação da nova ouvidora do Coaf, Geneci Maria Fachinello Boneti. Destaca-se que, enquanto não houver resposta positiva da CGU, a responsabilidade pela ouvidoria permanecerá a cargo do titular da Divisão de Atendimento, Rildo Vale da Silva.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere a desconformidade na nomeação de titular de ouvidoria da UA, verificou-se que a ouvidora foi nomeada por meio da Portaria nº 33, de 23/04/2024, após aprovação de sua indicação pela OGU. Dessa forma, **podemos considerar o item atendido.**

C.5 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações

35. No tocante ao **Achado 2.5 "Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações"** e à **Recomendação II "Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021"**, sinaliza-se que o Coaf **implementou** alterações no fluxo de tratamento de manifestações e **passou a adotar a tramitação** pela

plataforma Fala.BR, após ter cadastrado as correspondentes unidades internas e seus responsáveis. Além disso, os integrantes da equipe de ouvidoria realizarão uma série de treinamentos específicos, dentro de rigoroso cronograma, como detalhado no documento Plano de capacitação da equipe de ouvidoria (SEI nº 4119937).

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere a desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas para fazer o encaminhamento das manifestações, foi informado que o fluxo de tratamento das manifestações foi alterado e a UA passou a adotar a tramitação pelo Fala.BR. Dessa forma, **podemos considerar o item atendido.**

C.6 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados e desconformidade na inclusão de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR

36. Quanto ao **Achado 2.6 "Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados e desconformidade na inclusão de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR"** e a **Recomendação I. "Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do COAF"**, o Coaf está trabalhando na elaboração de manual, detalhando fluxos, etapas e responsabilidades, como detalhado no documento Plano de trabalho Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Coaf - CGU (SEI nº 41208190).

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao presente achado, considerando que a UA está trabalhando para dar cumprimento às obrigações, **mantém-se a recomendação** para aguardar a elaboração de manual, com detalhamento de fluxos, etapas e responsabilidades, conforme detalhado no Plano de Trabalho da UA.

C.7 Desconformidades no Relatório Anual de Gestão

37. Sobre o **Achado 2.7 "Desconformidades no Relatório Anual de Gestão"**, sinalizou-se que, *"Em consulta ao Relatório anual de ouvidoria do ano de 2022, após verificação de conformidade com o artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, foi verificado que dentre os incisos citados na portaria, não estão presentes no relatório as seguintes informações [...]:*

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

[...]

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos;

e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos."

38. Esses apontamentos alinham-se ao consignado na **Recomendação V. "Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria"**. Adicionalmente, há o registro de que " até a presente data da elaboração deste Relatório, não foi disponibilizado o Relatório de gestão de ouvidoria de 2023".

39. Para buscar sanar esses pertinentes apontamentos, o Coaf publicou seu Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2023 (SEI nº 41140973), em linha com o prazo estabelecido e com demais exigências dispostas no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024. O documento está disponível também no site institucional do Coaf, no endereço <https://www.gov.br/coaf/pt-br/centrais-deconteudo/publicacoes>.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações relacionadas ao relatório de gestão, a UA informou que publicou o relatório de gestão de 2023. Destaco que quando foi feita a análise, ainda havia tempo hábil para a publicação do relatório de 2023 e a falta de publicação não foi considerada como um achado. Todavia, considerando que a UA publicou e atualizou o Relatório de Gestão de 2023 de acordo com a legislação, **considera-se o item atendido.**

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Relatório de Avaliação Ouvidoria COAF - CGU

Plano de Ação

Conselho de Controle de Atividades Financeiras - Coaf

Ação	Atividade	Progresso	Atribuído a	Prazo
I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do COAF	Emissão e envio de considerações acerca do relatório preliminar de avaliação de ouvidoria.	Em andamento	COAF-GABIN	12/04/2024
	Publicar internamente o Manual e fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria.	Não iniciada	COAF-CORIS	28/06/2024
	Formalizar fluxos internos, detalhando etapas para o tratamento das manifestações desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão	Não iniciada	Luiz Augusto Barbosa Mozzer;COAF-CORIS	28/06/2024
	Publicar fluxo aprovado no Site, na Ouvidoria Coaf	Não iniciada	COAF-CORIS	28/06/2024
	Aprovar Manual contendo procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do Coaf	Não iniciada	COAF-SECRE	28/06/2024
	Formalizar manual contendo procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do Coaf com fluxos, etapas e responsabilidades	Não iniciada	COAF-CORIS	28/06/2024
	Adequar/aprimorar o tratamento de manifestações	Concluída	Rildo Vale da Silva;COAF-GABIN	05/04/2024
II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistema	Concluída	Rildo Vale da Silva;COAF-GABIN	27/03/2024

1 de 2

Relatório de Avaliação Ouvidoria COAF - CGU

Plano de Ação

Conselho de Controle de Atividades Financeiras - Coaf

Ação	Atividade	Progresso	Atribuído a	Prazo
III. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciante por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação	Proposta de roteiro orientativo de capacitações voltadas à equipe de Ouvidoria	Concluída	Marcelo Henrique de Ávila	04/04/2024
	Realizar capacitação da equipe	Em andamento	Rildo Vale da Silva;COAF-SECRE;Marcelo Henrique de Ávila	27/12/2024
	Estabelecer medidas de controle para checagem do controle de acessos, prazos, responsabilidades e reclassificação	Concluída	COAF-SECRE	02/04/2024
	Adequar a Carta de Serviços em conformidade com a norma vigente	Concluída	COAF-GABIN	27/03/2024
IV. Atualizar a seção de Ouvidoria do site do COAF, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021	Designar responsável pelo monitoramento e atualização regular do site Ouvidoria	Concluída	COAF-GABIN	27/03/2024
	Revisar as informações sobre ouvidoria no site Coaf, de forma clara e acessível	Concluída	COAF-GABIN	27/03/2024
	Aprimorar as informações sobre ouvidoria no site do Coaf para oferecer melhor experiência ao usuário	Não iniciada	Geneci Maria Fachinello Bonetti;COAF-GABIN	28/06/2024
V. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	Publicar Relatório de Ouvidoria Coaf 2023	Concluída	Rildo Vale da Silva;COAF-CORIS	01/04/2024
	Encaminhar para aprovação CGG Relatório de Gestão Ouvidoria 2023	Concluída	COAF-SECRE	27/03/2024
	Emitir relatório de gestão de Ouvidoria 2023 em conformidade com a Portaria nº116, de 18/03/2024	Concluída	Rildo Vale da Silva;COAF-CORIS	25/03/2024
VI. Adequar a nomeação do ouvidor de acordo com a Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020	Encaminhar ofício à CGU solicitando análise da proposta de designação de Ouvidor, de acordo com a Portaria CGU nº 1181/2020.	Concluída	COAF-GABIN	05/04/2024
	Publicar portaria de designação do Ouvidor	Em andamento	COAF-GABIN	06/05/2024

2 de 2



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade