



PROCESSO Nº 00480-00001969/2023-29

**RAZÕES PARA REALIZAÇÃO DA
INSPEÇÃO**

Trata-se de auditoria realizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, que teve por objetivo avaliar a conformidade da contratação e da prestação de serviços nos exercícios de 2020 e 2021 para fornecimento e implantação de solução global de call center para atender os canais de serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, conforme Ordem de Serviço Interna nº 103/2021 - SUBCI/CGDF, de 16/08/2021.

VALOR DOS CONTRATOS

Total: R\$ 13.032.520,35

UNIDADE INSPECIONADA

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – SEPLAD/DF

UNIDADE EXECUTORA

Subcontroladoria de Controle Interno – Controladoria-Geral do Distrito Federal.

ENCAMINHAMENTOS PROPOSTOS

Para conhecimento e providências da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – SEPLAD/DF e para conhecimento do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF.

Abril/2023

**RELATÓRIO DE AUDITORIA – Nº 01/2023 -
DATCS/COLES/SUBCI/CGDF**

UNIDADE: Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal – SEPLAD/DF

PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES:

2.1.1 – Ausência de adequação dos níveis de serviços pactuados frente a situação emergencial

RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA:

R.1) Formalizar, em Termo Aditivo próprio, novos níveis de serviço condizentes com a situação emergencial eventualmente ocorrida, estipulando prazo de vigência para sua aplicação, sempre que situações comprovadamente excepcionais impedirem o atingimento de metas previamente pactuadas.