

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

**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.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Controladoria-Geral do Distrito Federal  
Subcontroladoria de Controle Interno

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.