9º Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria Pública - Melhores Cartas de Serviços

Edição com o maior número de ouvidorias inscritas!!!

19 órgãos inscritos

Categorias:

- Administrações Regionais;
- Secretarias de Estado;
- Órgãos e Entidades da Administração Indireta;

SUMÁRIO

01 Apresentação da Carta de Serviços

02 Serviços para você

03 Ouvidoria

04 Licença de Funcionamento

05 Licença Para Engenho Publicitário

06 Emissão de DAR de Taxa de Ocupação

07 Autorização Para Ambulantes

08 Sala Do Empreendedor

09 Serviço Social

10 Eventos Esportivos, de Lazer e Cultural

11 Administração 24 Horas

Administração Regional de Santa Maria

PEPÊ
A ASSISTENTE VIRTUAL DA SEAPE/DF

INOVAÇÃO E ACESSIBILIDADE COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL INTEGRADA EM UM CHATBOT INTELIGENTE

Projeto idealizado por: Ouvidoria e Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal

POLÍCIA PENAL DISTRITO FEDERAL

OLÁ, EU SOU A PEPÊ!

- Olá, eu sou a Pepê, o **assistente virtual** da Secretaria de Estado e Administração Penitenciária do Distrito Federal(**SEAPE/DF**). Minha principal missão é **simplificar** seu **acesso** às informações, tornando-o mais ágil e eficiente. Fui especialmente planejada para melhorar sua **experiência** com os nossos **serviços**, garantindo que você sempre tenha as **informações** necessárias à mão, especialmente quando rapidez e praticidade são essenciais. Você poderá me acessar facilmente através do **WhatsApp** ou pelo **site** da SEAPE/DF, ambos serão projetados para serem acessíveis e fáceis de usar. Esses canais permitem que você obtenha as informações de que precisa diretamente, sem complicações, independentemente de onde esteja.
- Ah, e **por que o nome Pepê?** Bem, vem da **sigla "PPDF"**, que significa Polícia Penal do Distrito Federal. A Polícia Penal está vinculada à SEAPE/DF, e é ela que atua no dia a dia da Secretaria e das unidades penais, trabalhando diretamente para atender os cidadãos. Então, nada mais justo do que uma homenagem a eles, né?
- Atualmente, estou em fase de **desenvolvimento** como um **protótipo**, projetada para trazer inovações no **atendimento** da SEAPE/DF. Para você, cidadão que busca informações rápidas e precisas sobre o **sistema penitenciário**, minha meta é estar pronta em breve para responder suas dúvidas sobre visitas, serviços e muito mais.
- Minha funcionalidade é simples: você pergunta, eu respondo. Se precisar saber sobre horários de visita, regras ou documentos necessários, posso orientá-lo de forma clara. Também utilizarei **recursos visuais** como **imagens exemplificativas** e **vídeos ilustrativos** para facilitar o entendimento das informações.
- Meu **objetivo** é tornar seu dia mais fácil, oferecendo suporte ágil e acessível **à carta de serviços** da SEAPE/DF. Conte comigo para uma experiência informativa e tranquila.

POLÍCIA PENAL DISTRITO FEDERAL

A IDEIA DO PROTÓTIPO

- A **Ouvidoria** e a **Assessoria de Comunicação** da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal **(Seape/DF)** apresentam o protótipo da **Pepê**, uma assistente virtual integrada a um **chatbot inteligente**, projetada para facilitar o acesso à **Carta de Serviços** ao Cidadão. Seu objetivo? Tornar a vida dos cidadãos mais prática, com respostas rápidas e claras sobre regras de visitação, serviços e procedimentos administrativos.
- Em um cenário onde a maioria dos usuários são familiares de pessoas privadas de liberdade e podem ter pouco acesso à tecnologia e/ou dificuldades de uso, a escolha do **chatbot** integrado ao site da Seape/DF e, especialmente, ao **WhatsApp** como canal foi estratégica. O aplicativo, amplamente utilizado no Brasil, torna a **experiência mais acessível e intuitiva**, sem a necessidade de instalar novos aplicativos ou navegar por sites complicados. A Pepê coloca a **informação** na **palma da mão**, simplificando o atendimento e melhorando a **eficiência** no acesso aos **serviços da Seape/DF.**

POLÍCIA PENAL DISTRITO FEDERAL

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária

Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal

9º concurso Melhores Práticas Em Ouvidoria Pública

Unificação das Cartas de Serviço do GDF

Ouvidoria 162

IPEDF Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal

Secretaria de Economia GDF

DESTAQUES

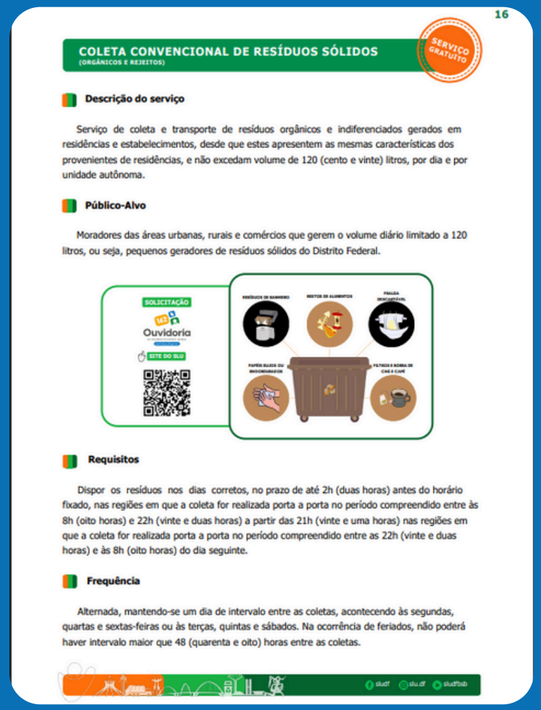
9º Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria Pública – Melhores Cartas de Serviços

DESTAQUES

POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

DESTAQUES

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



16

COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS
(ORGÂNICOS E REJEITOS)

SERVIÇO GRATUITO

Descrição do serviço

Serviço de coleta e transporte de resíduos orgânicos e indiferenciados gerados em residências e estabelecimentos, desde que estes apresentem as mesmas características dos provenientes de residências, e não excedam volume de 120 (cento e vinte) litros, por dia e por unidade autônoma.

Público-Alvo

Moradores das áreas urbanas, rurais e comércios que gerem o volume diário limitado a 120 litros, ou seja, pequenos geradores de resíduos sólidos do Distrito Federal.

SOLICITAÇÃO
162
Ouvidoria
SITE DO SLU

Requisitos

Dispor os resíduos nos dias corretos, no prazo de até 2h (duas horas) antes do horário fixado, nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre às 8h (oito horas) e 22h (vinte e duas horas) a partir das 21h (vinte e uma horas) nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre as 22h (vinte e duas horas) e às 8h (oito horas) do dia seguinte.

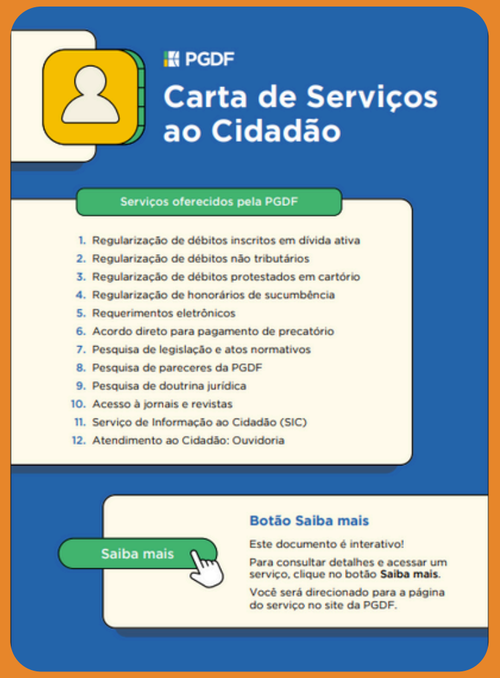
Frequência

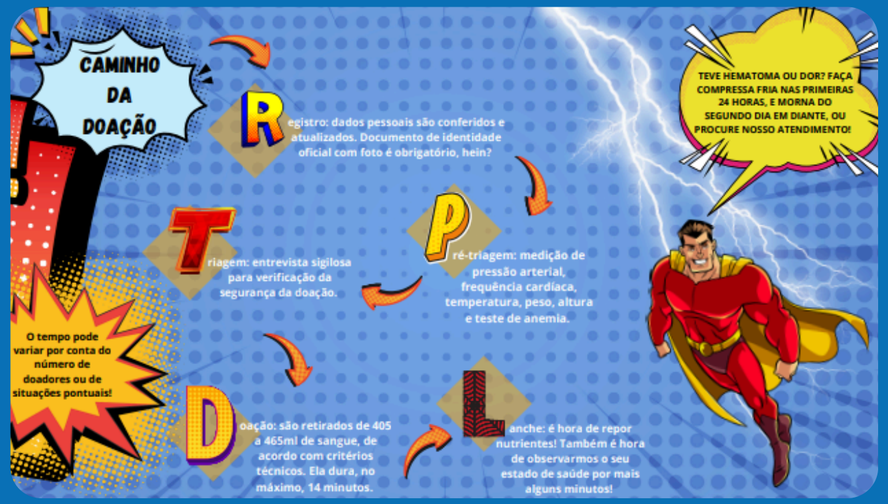
Alternada, mantendo-se um dia de intervalo entre as coletas, acontecendo às segundas, quartas e sextas-feiras ou às terças, quintas e sábados. Na ocorrência de feriados, não poderá haver intervalo maior que 48 (quarenta e oito) horas entre as coletas.

slu.df slu.df slu.df/slu

DESTAQUES

PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



DESTAQUES

FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA