



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JANEIRO 2020

Sumário

I – ATENDIMENTO	2
1. Resumo Gerencial	2
1.1. Serviços Realizados	2
1.2. Serviços Realizados (Manuais)	3
1.3. Senhas Atendidas.....	3
1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....	4
1.5. Média Diária	4
1.5.1. Serviços Realizados	4
1.5.2. Senhas Atendidas.....	6
1.5.3. Dias Não Trabalhados	7
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão	7
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	9
1.7.1. Serviços Realizados	9
1.7.2. Senhas Atendidas.....	10
2. Histórico Diário	11
2.1. Serviços Realizados	11
2.2. Senhas Atendidas.....	11
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	12
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.	12
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	13
4.1 Ações Corretivas Para os Desvios	13
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	14
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	14
6.1 Ações para Redução	15
7. Atendimentos não Realizados	15
7.1 Motivos.....	15
7.2 Encerramento do Atendimento.....	15
8. Manifestações do Cidadão	16
9. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	16
10. Espaço Multitarefa	17
11. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil.....	17
12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido	17
13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:	18
14. Relatório de Melhorias	18
15. Eventos Sazonais	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
2. Admissões.....	21
3. Promoções	21
4. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA.....	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	23

I – ATENDIMENTO

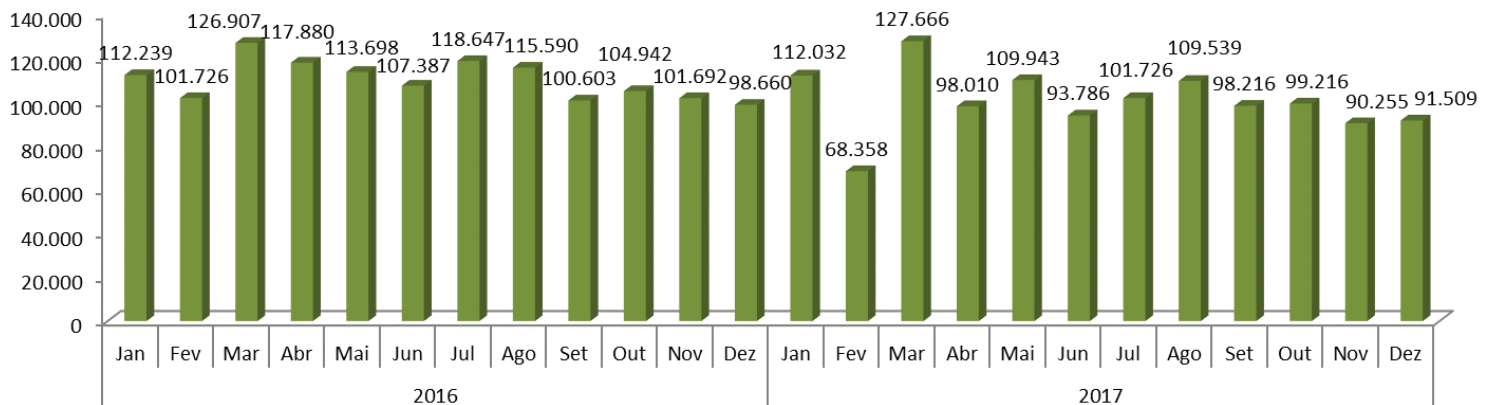
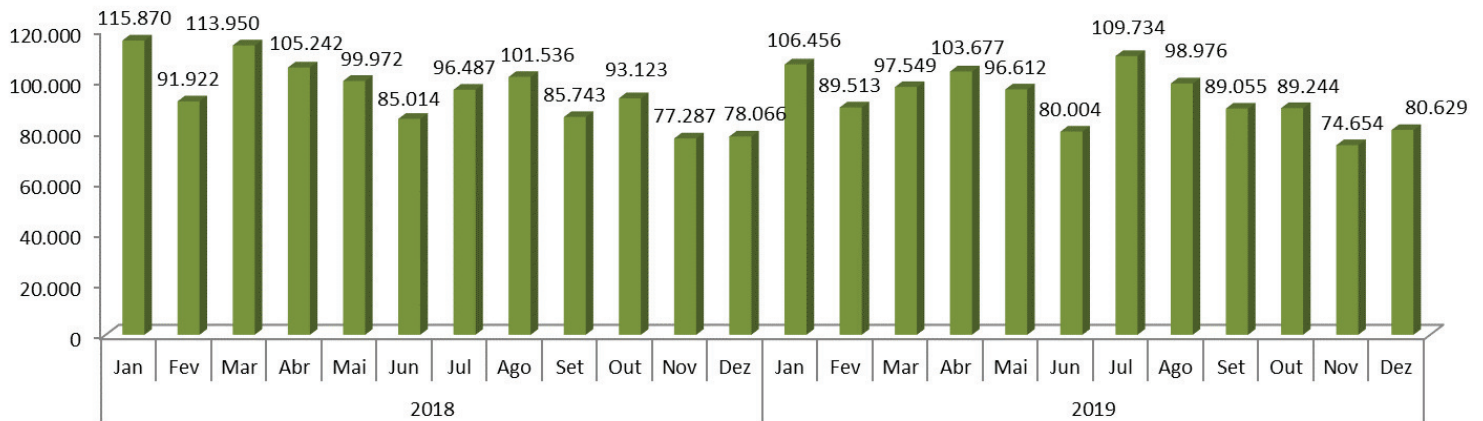
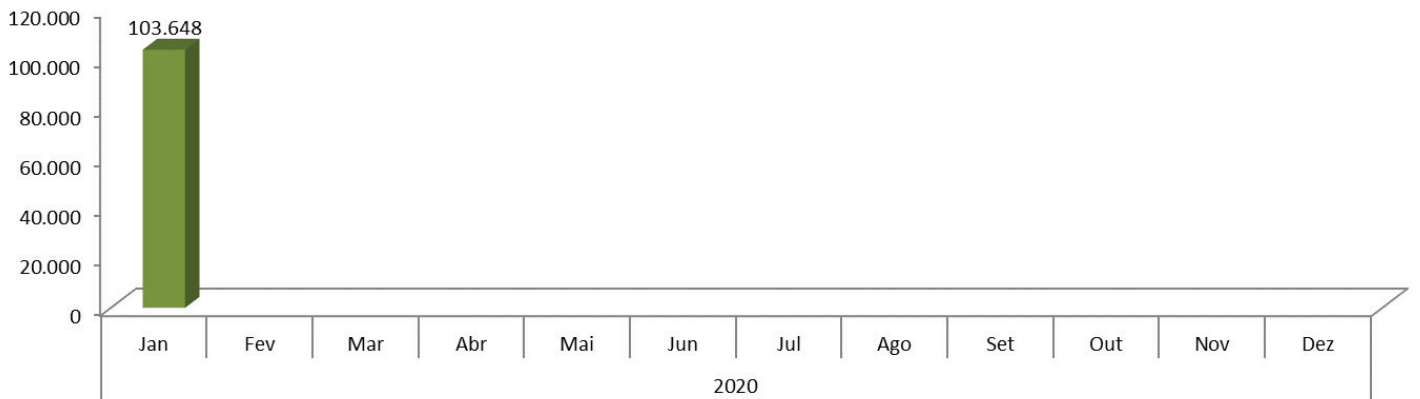
1. Resumo Gerencial

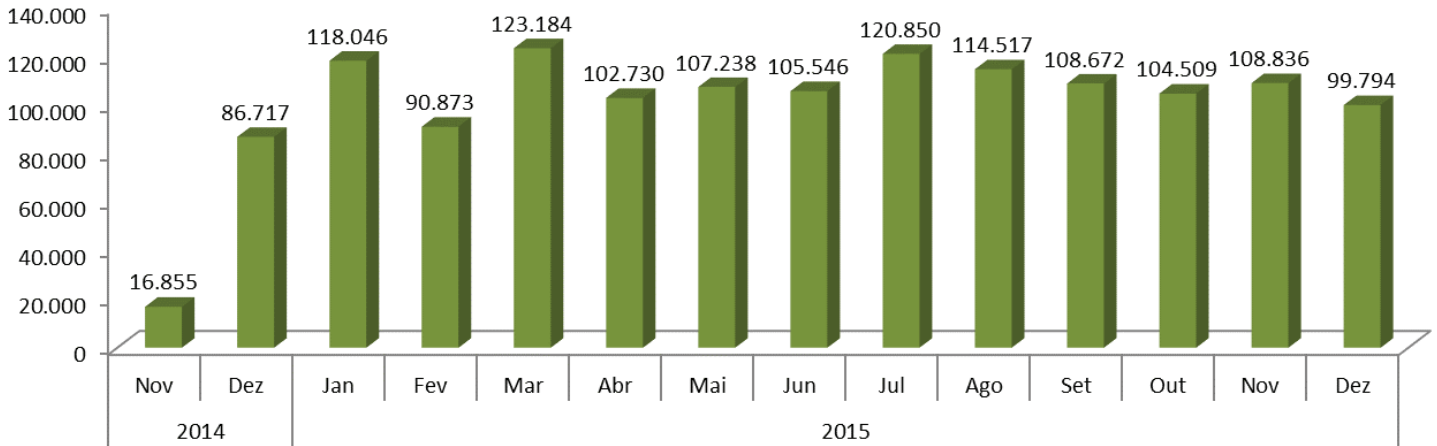
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2020** registrou um total de **6.292.557 serviços realizados** e **5.511.842 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2020** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **103.648** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.986** cidadãos atendidos.



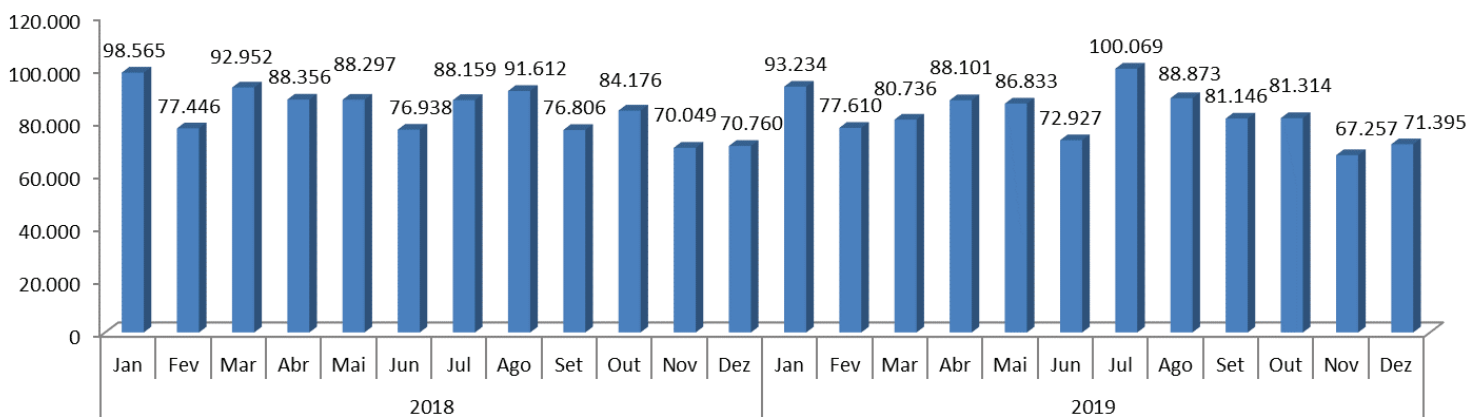
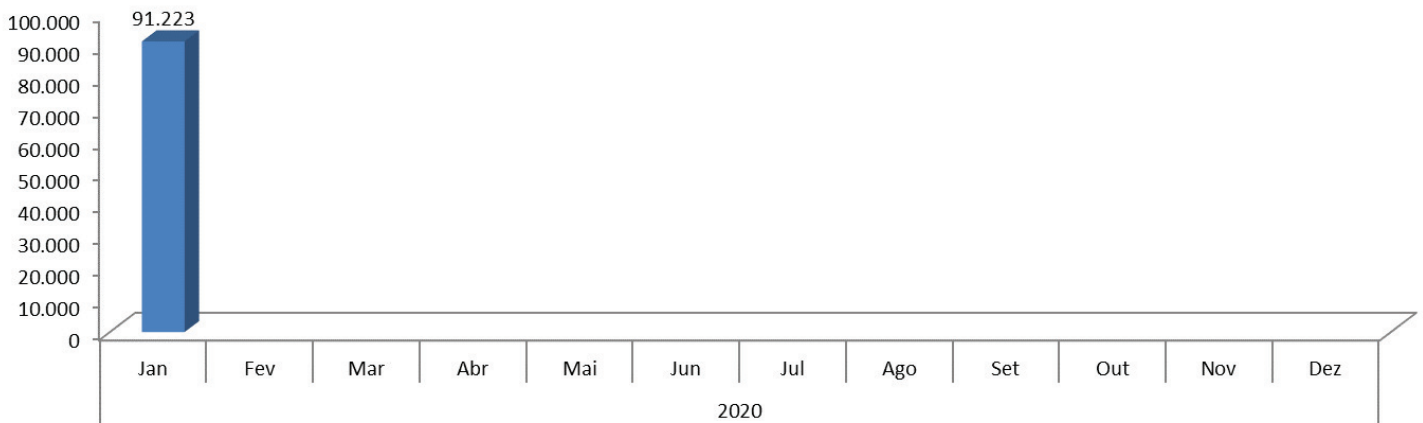


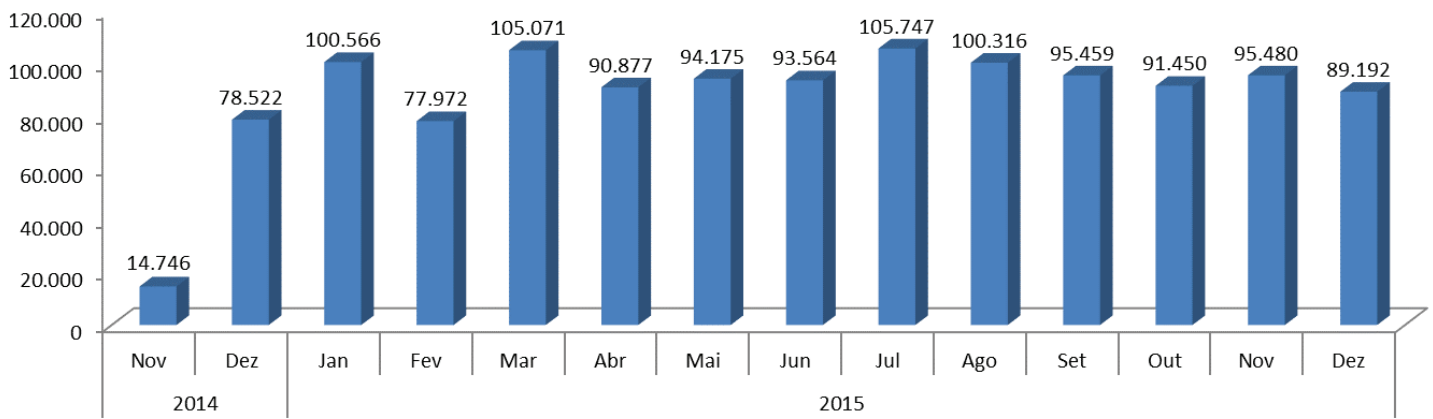
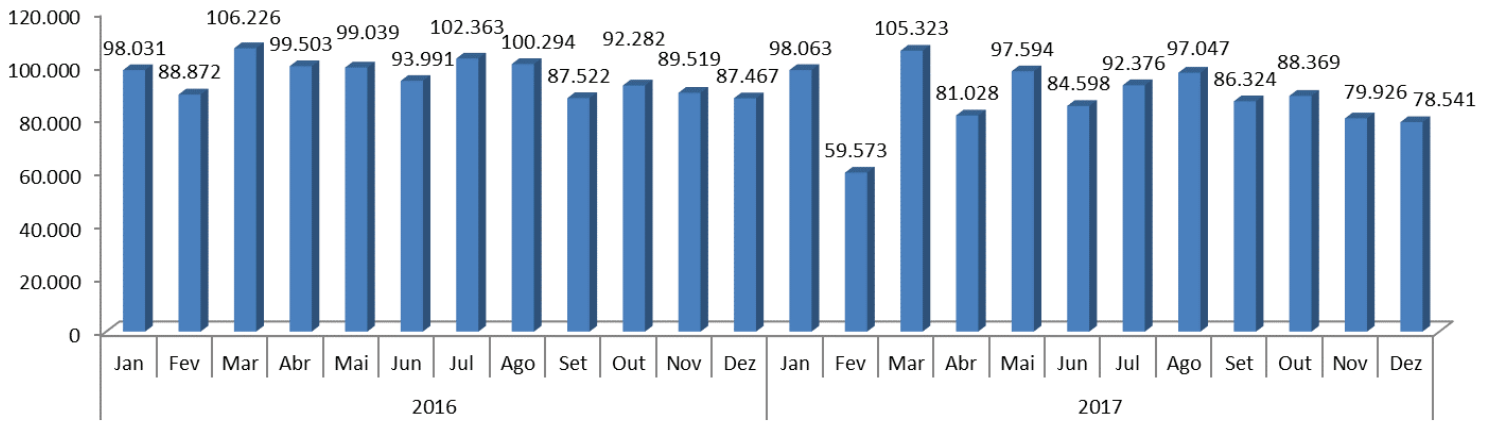
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **91.223** senhas no SIGA, com uma média diária de **3.509** cidadãos atendidos.



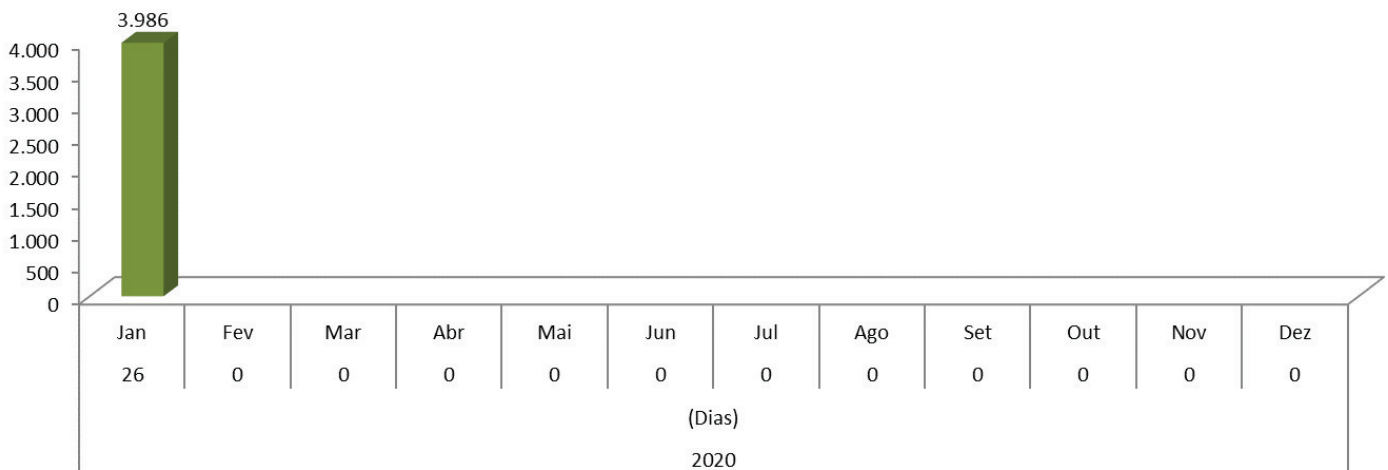


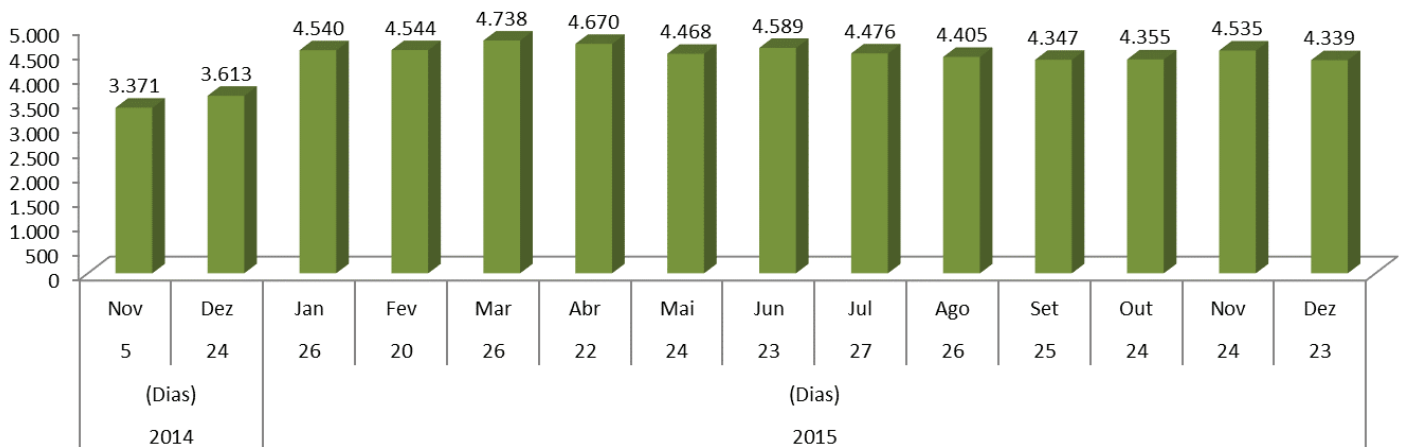
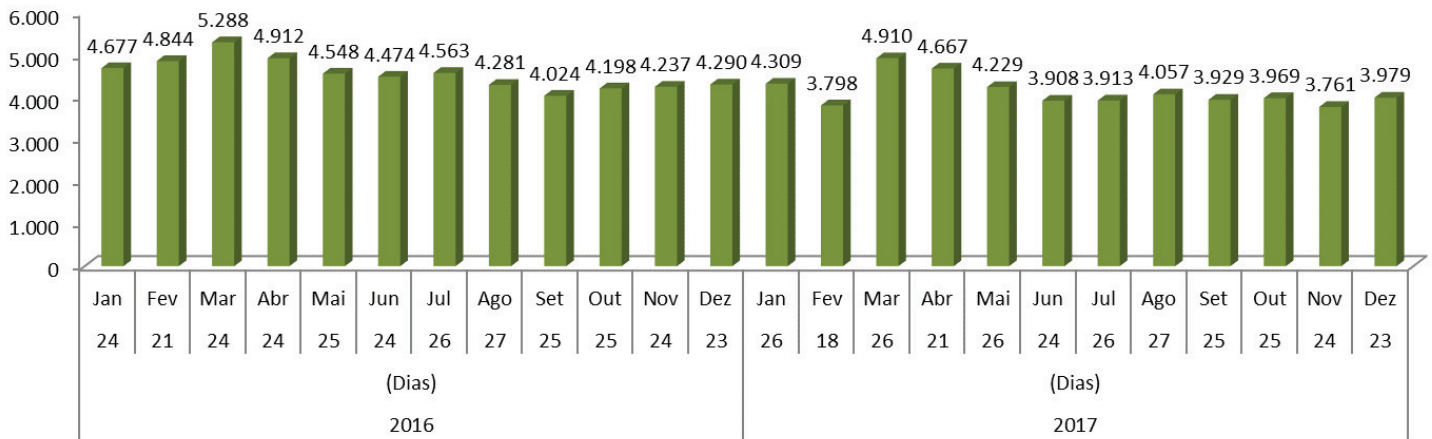
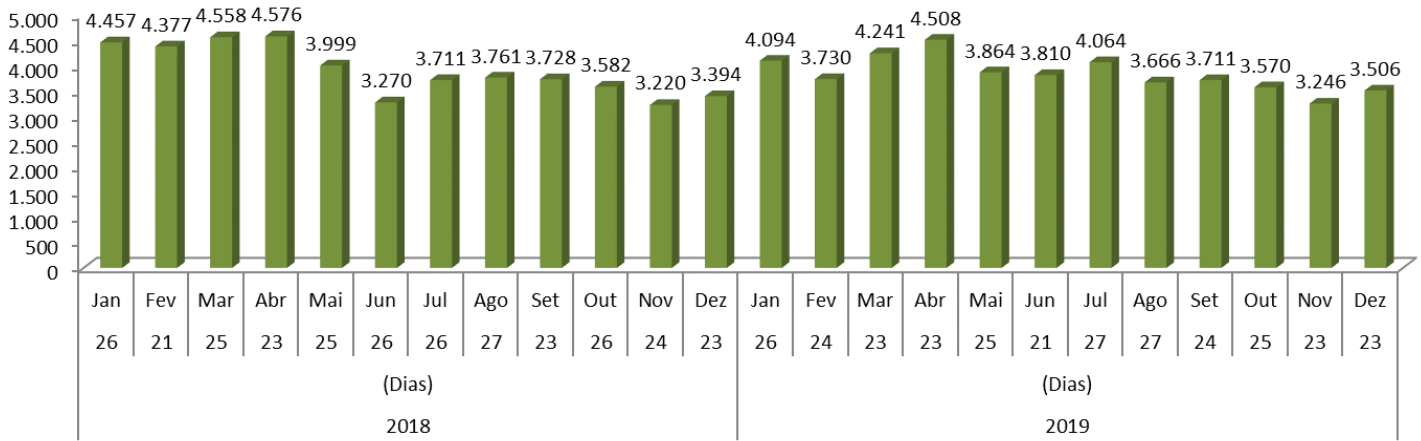
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

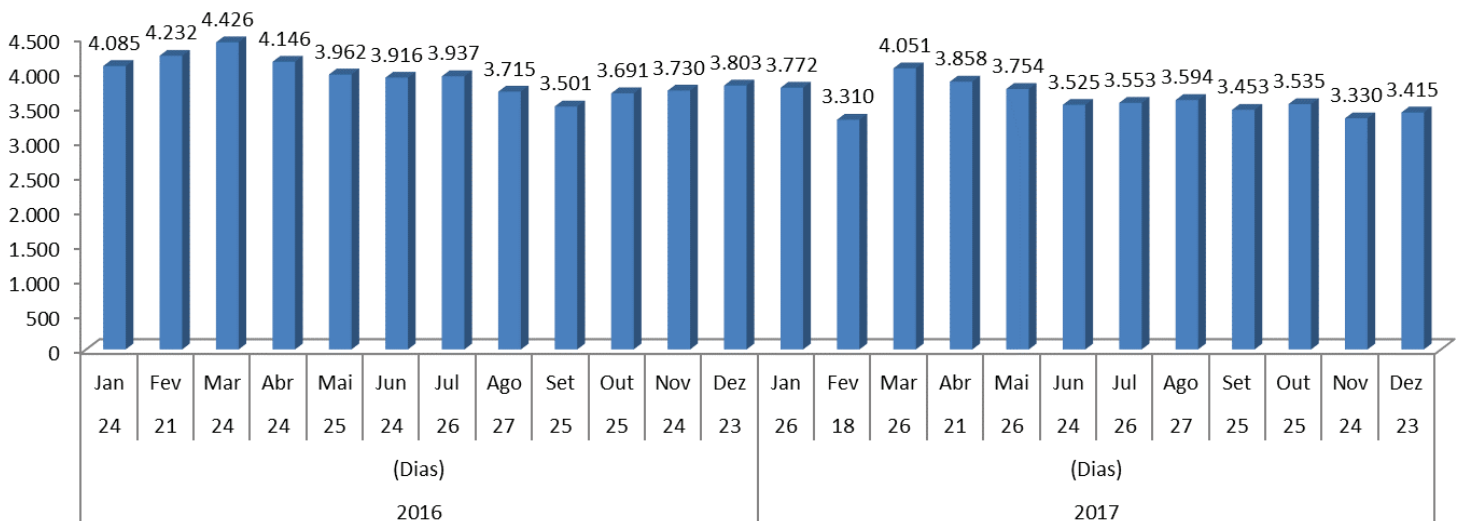
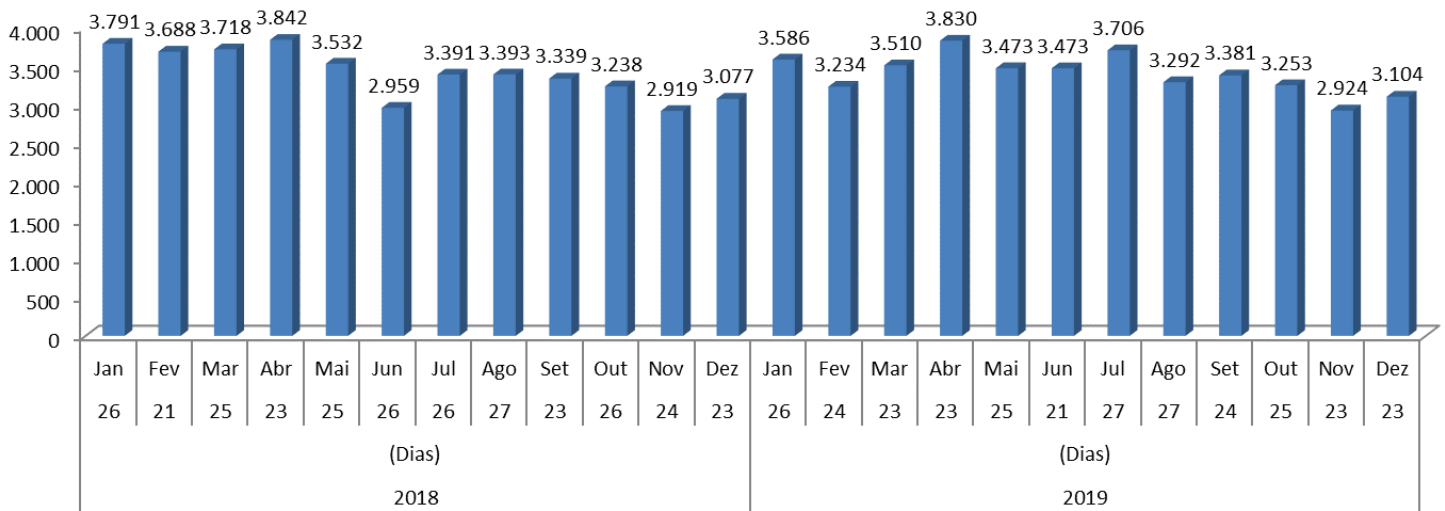
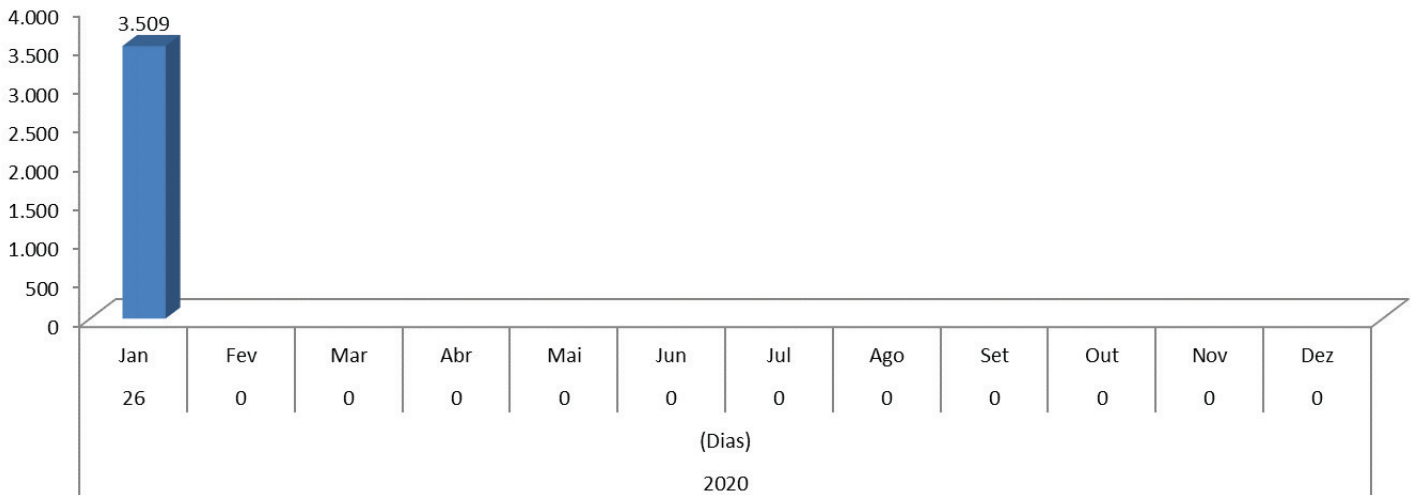
1.5. Média Diária

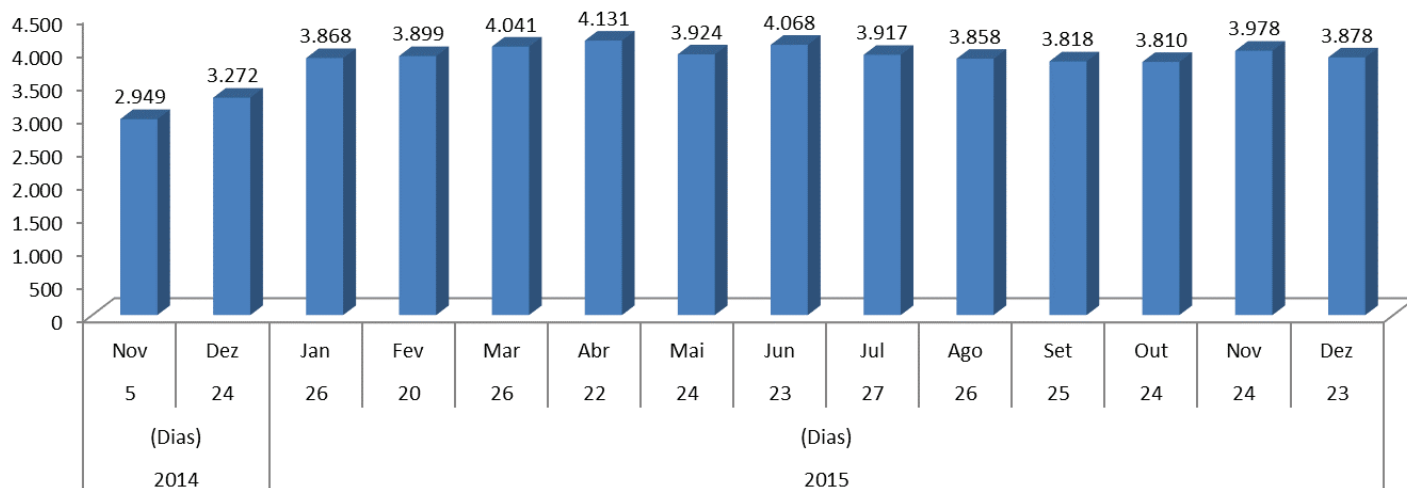
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





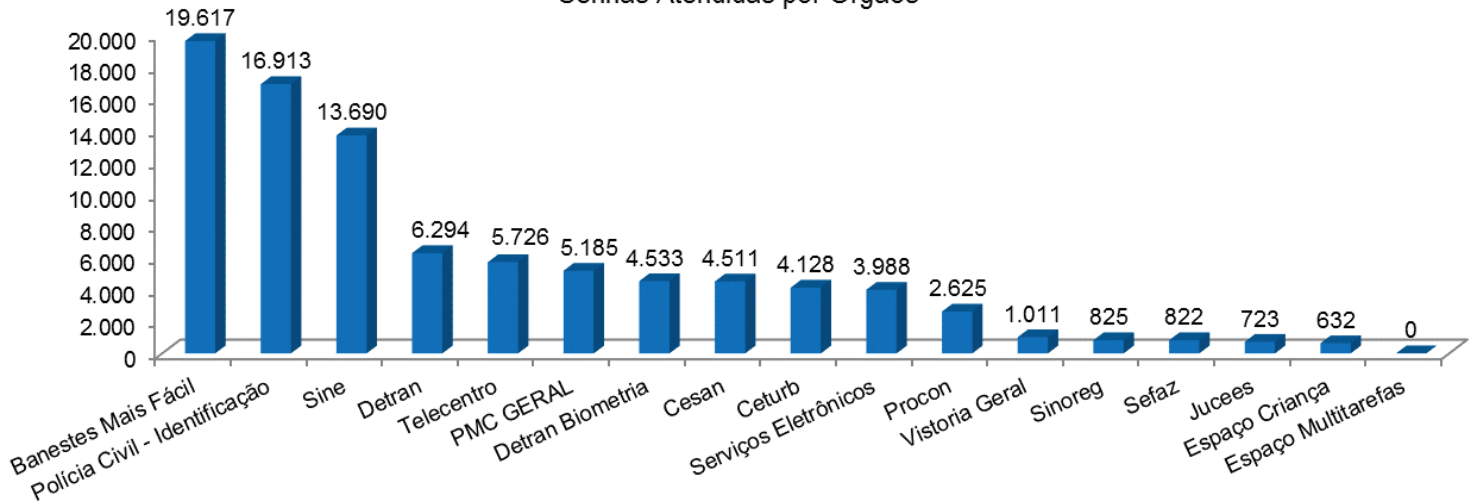
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal

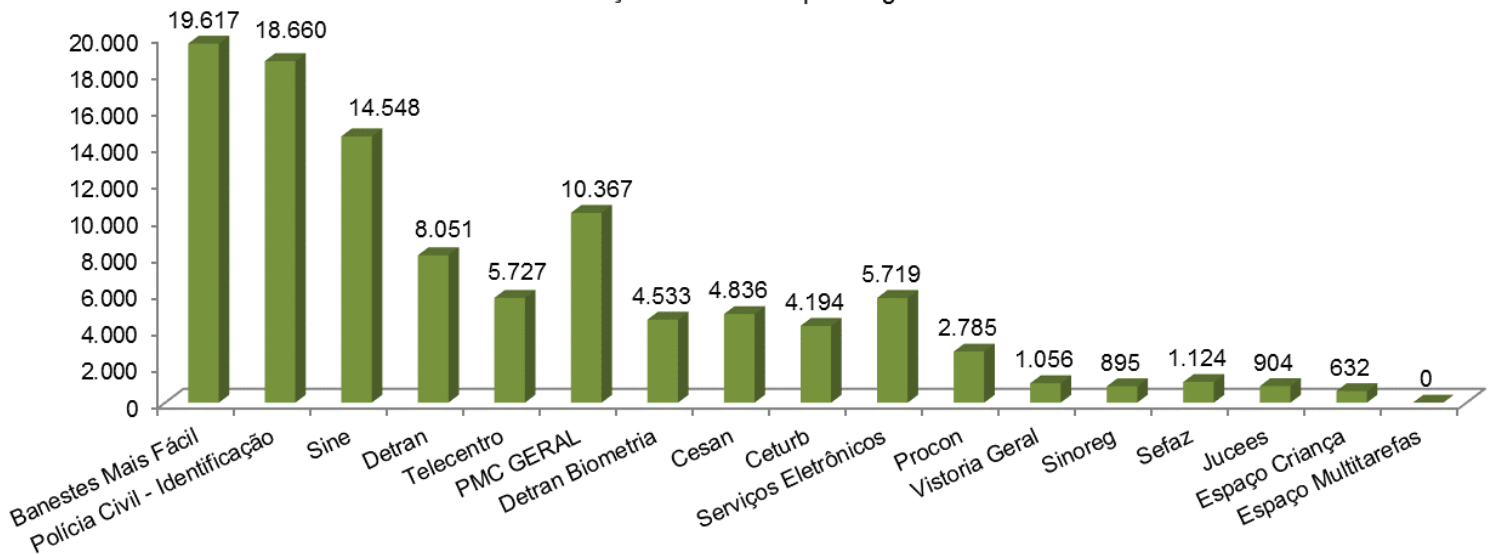
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	19.617	19.617	18,93%	21,50%
Polícia Civil - Identificação	18.660	16.913	18,00%	18,54%
Sine	14.548	13.690	14,04%	15,01%
Detran	8.051	6.294	7,77%	6,90%
Telecentro	5.727	5.726	5,53%	6,28%
PMC GERAL	10.367	5.185	10,00%	5,68%
Finanças / ADM / Procuradoria	8.463	3.311		
Junta Militar	1.798	1.769		
Nossocrédito	106	105		
Detran Biometria	4.533	4.533	4,37%	4,97%
Cesan	4.836	4.511	4,67%	4,95%
Ceturb	4.194	4.128	4,05%	4,53%
Serviços Eletrônicos	5.719	3.988	5,52%	4,37%
Procon	2.785	2.625	2,69%	2,88%
Vistoria Geral	1.056	1.011	1,02%	1,11%
Vistoria Detran	801	801		
Vistoria Detran - PC	164	164		
Vistoria Polícia Civil	91	46		
Sinoreg	895	825	0,86%	0,90%
Sefaz	1.124	822	1,08%	0,90%
Jucees	904	723	0,87%	0,79%
Espaço Criança	632	632	0,61%	0,69%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Total	103.648	91.223	100%	100%

Senhas Atendidas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	18.375	19.617	6,76%
Cesan	3.564	4.836	35,69%
Ceturb	3.101	4.194	35,25%
Detran	7.334	8.051	9,78%
Detran Biometria	3.750	4.533	20,88%
Espaço Criança	374	632	68,98%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	1.019	904	-11,29%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.995</u>	<u>10.367</u>	<u>107,55%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.723	8.463	127,32%
Junta Militar	1.212	1.798	48,35%
Nossocrédito	60	106	76,67%
Polícia Civil	14.553	18.660	28,22%
Procon	2.172	2.785	28,22%
Sefaz	681	1.124	65,05%
Serviços Eletrônicos	5.191	5.719	10,17%
Sine	9.160	14.548	58,82%
Sinoreg	596	895	50,17%
Telecentro	4.333	5.727	32,17%
<u>Vistoria Geral**</u>	<u>1.431</u>	<u>1.056</u>	<u>-26,21%</u>
Vistoria Detran	913	801	-12,27%
Vistoria Detran - PC	338	164	-51,48%
Vistoria Polícia Civil	180	91	-49,44%
Total	80.629	103.648	28,55%

*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

**A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	18.375	19.617	6,76%
Cesan	3.279	4.511	37,57%
Ceturb	3.040	4.128	35,79%
Detran	5.677	6.294	10,87%
Detran Biometria	3.750	4.533	20,88%
Espaço Criança	374	632	68,98%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	598	723	20,90%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.672</u>	<u>5.185</u>	<u>94,05%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.471	3.311	125,08%
Junta Militar	1.141	1.769	55,04%
Nossocrédito	60	105	75,00%
Polícia Civil - Identificação	13.141	16.913	28,70%
Procon	2.055	2.625	27,74%
Sefaz	504	822	63,10%
Serviços Eletrônicos	2.804	3.988	42,23%
Sine	8.914	13.690	53,58%
Sinoreg	536	825	53,92%
Telecentro	4.333	5.726	32,15%
<u>Vistoria Geral**</u>	<u>1.343</u>	<u>1.011</u>	<u>-24,72%</u>
Vistoria Detran	913	801	-12,27%
Vistoria Detran - PC	338	164	-51,48%
Vistoria Polícia Civil	92	46	-50,00%
Total	71.395	91.223	27,77%

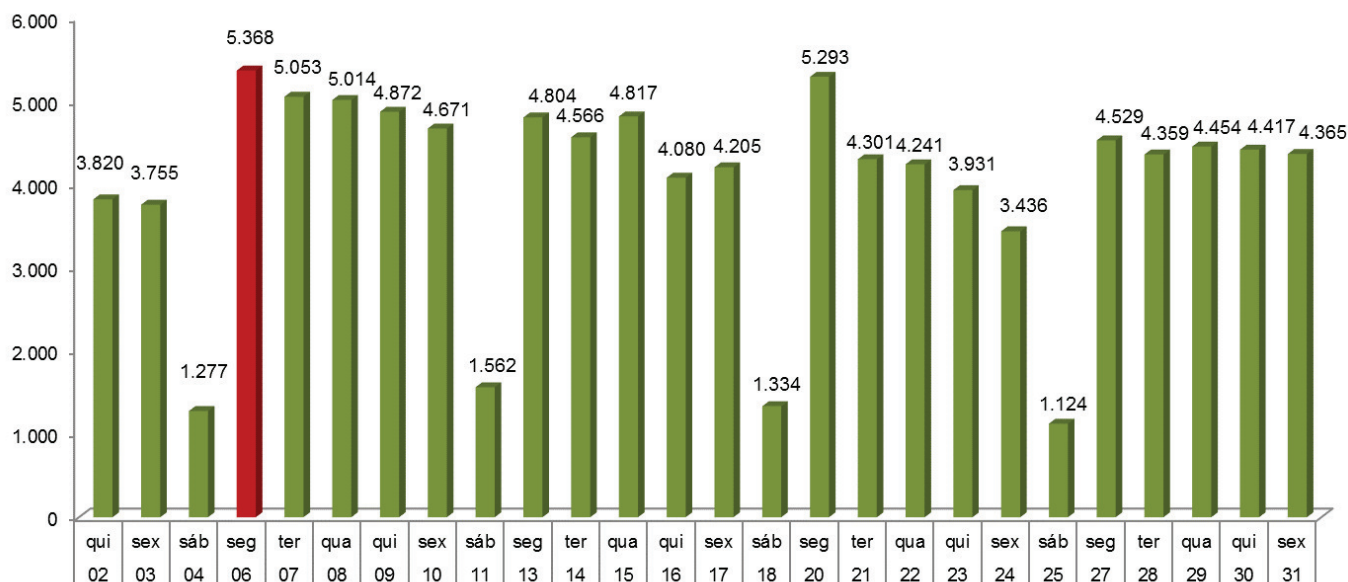
*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

**A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

2. Histórico Diário

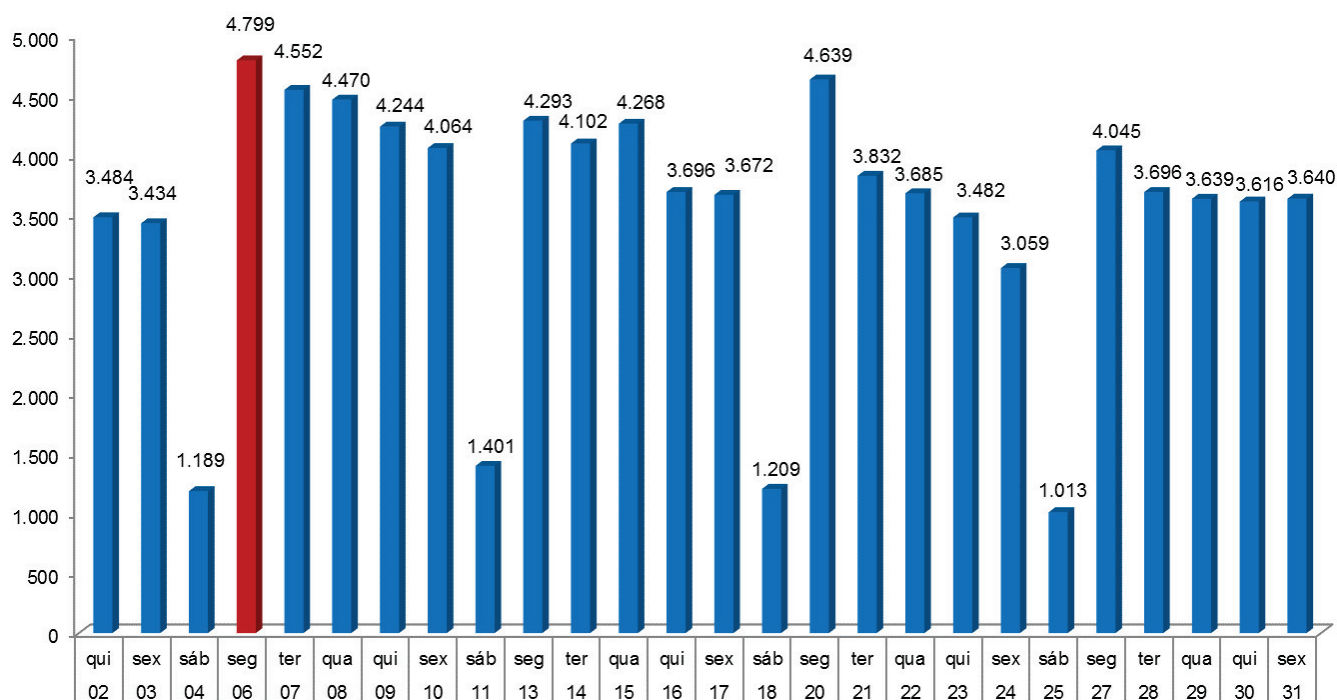
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/01/2020** com o total de **5.368** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **29,62%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/01/2020** com o total de **4.799** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,63%**.



2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas

Órgãos / Horário	8~9	9~10	10~11	11~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18	Total
BANESTES MAIS FÁCIL	2219	2570	2640	2323	1979	1835	2033	2099	1772	147	19.617
CESAN	532	618	662	590	442	408	425	472	343	19	4.511
CETURB	722	699	651	493	324	367	377	339	152	4	4.128
COLETA BIOMÉTRICA	514	664	773	556	434	356	475	444	313	4	4.533
DETRAN	601	776	854	848	673	584	678	638	582	60	6.294
ESPAÇO CRIANÇA	28	98	82	76	66	83	112	52	35		632
JUCEES	43	68	80	69	43	68	106	110	130	6	723
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	364	485	551	454	307	334	324	275	213	4	3.311
PMC-JUNTA MILITAR	150	202	275	242	200	196	193	193	113	5	1.769
PMC-NOSSOCRÉDITO	9	7	25	11	10	6	17	9	11		105
PMC-TELECENTRO	490	755	829	734	592	623	640	603	451	9	5.726
POLÍCIA CIVIL	1665	1875	2083	2350	2017	1883	1896	1750	1361	33	16.913
PROCON	204	335	336	323	257	208	239	329	308	86	2.625
SEFAZ	48	86	92	78	81	97	119	129	89	3	822
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	450	626	555	522	451	384	450	332	214	4	3.988
SINE	1475	1707	1735	1415	1289	1405	1632	1762	1214	56	13.690
SINOREG	98	107	130	98	89	105	82	58	55	3	825
VISTORIA GERAL	119	138	144	126	96	100	77	129	77	5	1.011
Total	9.731	11.816	12.497	11.308	9.350	9.042	9.875	9.723	7.433	448	91.223

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	19.617
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	18.660
3º	Carteira de Trabalho (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	SINE	6.424
4º	Acesso à Internet	Telecentro	5.437
5º	Seguro Desemprego	SINE	4.712
6º	Coleta Biométrica	DETRAN Biometria	3.942
7º	Passe Livre - Idosos	CETURB	3.037
8º	Licenciamento	DETRAN Geral	2.363
9º	IMO - Intermediação de Mão de Obra	SINE	2.246
10º	Reclamações	PROCON	2.021

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:16
CESAN	00:04:17
CETURB	00:01:49
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:53
DETRAN	00:04:17
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:24
JUCEES	00:01:07
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:16
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:17
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:28
PMC-TELECENTRO	00:03:53
POLÍCIA CIVIL	00:16:11
PROCON	00:21:10
SEFAZ	00:04:05
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:08:47
SINE	00:30:56
SINOREG	00:01:01
VISTORIA GERAL	00:11:46

Desvio (s):

Os órgãos **POLÍCIA CIVIL**, **PROCON**, **SINE** e **VISTORIA GERAL** tiveram o TME - Tempo Médio de Espera elevado em decorrência da alta demanda.

4.1 Ações Corretivas Para os Desvios

POLÍCIA CIVIL, PROCON e VISTORIA: Estamos incentivando o agendamento, para que o cidadão tenha a opção de retornar e ser atendido com hora marcada.

SINE: Estamos incentivando o agendamento, para que o cidadão tenha a opção de retornar e ser atendido com hora marcada. E estamos orientando quanto à CTPS Digital que também pode ser realizada no Telecentro.

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:32
CESAN	00:08:12
CETURB	00:03:32
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:05
DETRAN	00:09:26
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:04
JUCEES	00:03:33
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:28
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:06:58
PMC-TELECENTRO	00:01:59
POLÍCIA CIVIL	00:08:01
PROCON	00:29:31
SEFAZ	00:09:53
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:31
SINE	00:08:39
SINOREG	00:09:57
VISTORIA GERAL	00:17:05

6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil

Esse item refere-se à triagem realizada pelos orientadores antes da abertura com objetivo de identificar qual o município de origem e os órgãos mais procurados.

Município	Cidadão	%
Cariacica	537	47,61%
Serra	253	22,43%
Vila Velha	139	12,32%
Vitória	105	9,31%
Viana	65	5,76%
Guarapari	8	0,71%
Afonso Cláudio	5	0,44%
Domingos Martins	3	0,27%
Alfredo Chaves	2	0,18%
Itapemirim	2	0,18%
Ecoporanga	1	0,09%
Fundão	1	0,09%
Iconha	1	0,09%
Linhares	1	0,09%
Marechal Floriano	1	0,09%
Rio Novo do Sul	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
São Mateus	1	0,09%
Total	1.128	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	458	40,60%
Sine	268	23,76%
Serviços Eletrônicos	115	10,20%
Detran	85	7,54%
EDP	55	4,88%
Ceturb	44	3,90%
Procon	30	2,66%
Cesan	27	2,39%
PMC - Geral	21	1,86%
Banestes Mais Fácil	15	1,33%
Junta Militar	9	0,80%
Coleta Biométrica	1	0,09%
Total	1.128	100%

6.1 Ações para Redução

Reforçamos a orientação aos cidadãos sobre os melhores horários para a realização dos serviços procurados de cada órgão do Faça Fácil Cariacica, com entrega das filipetas com as informações pertinentes de cada serviço demandado. Também estamos estimulando o agendamento nos órgãos de maior demanda, a fim de distribuir a procura dos cidadãos ao longo dos dias e horários da semana.

7 Atendimentos não Realizados

Órgão	Quantidade
Procon	88
Sine	80
Vistoria - Geral	2
Total	170

7.1 Motivos

Órgão	Excesso de Demanda	Serviço Indisponível aos Sábados	Sistema Inoperante	Total
Procon	88			88
Sine	14	66		80
Vistoria - Geral	2			2
Total	104	66	0	170

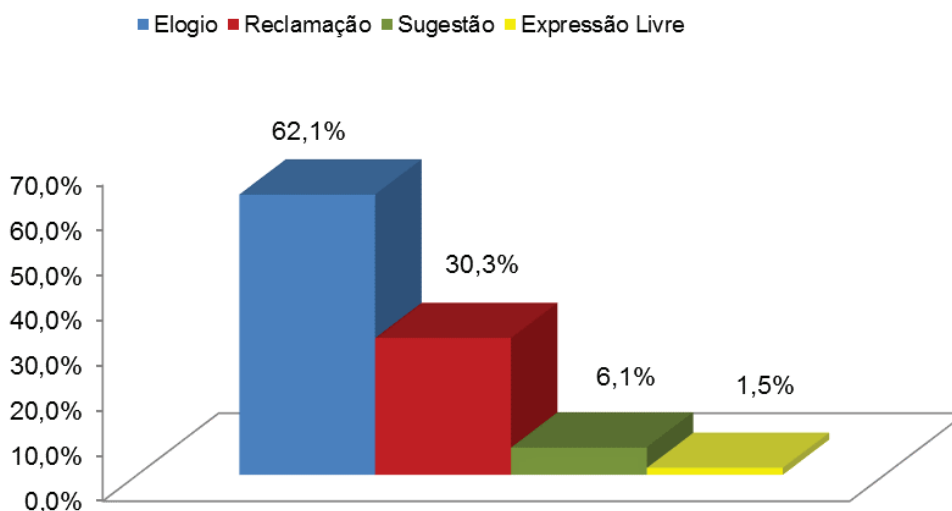
7.2 Encerramento do Atendimento

O atendimento foi encerrado por **Excesso de Demanda** nos órgãos: SINE, PROCON e VISTORIA GERAL. Mesmo após o encerramento das senhas, orientamos os cidadãos a conferir a documentação na triagem para se certificar que estão com todos os documentos necessários para o serviço solicitado. Em janeiro o PROCON apresentou elevada demanda.

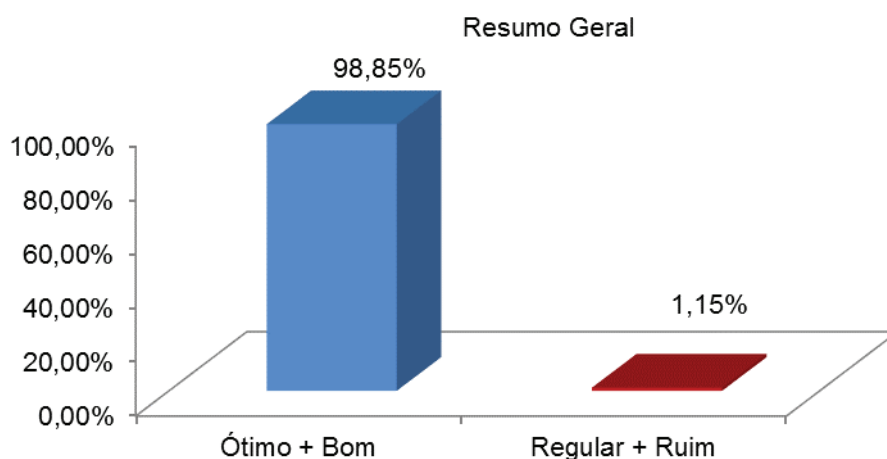
8 Manifestações do Cidadão

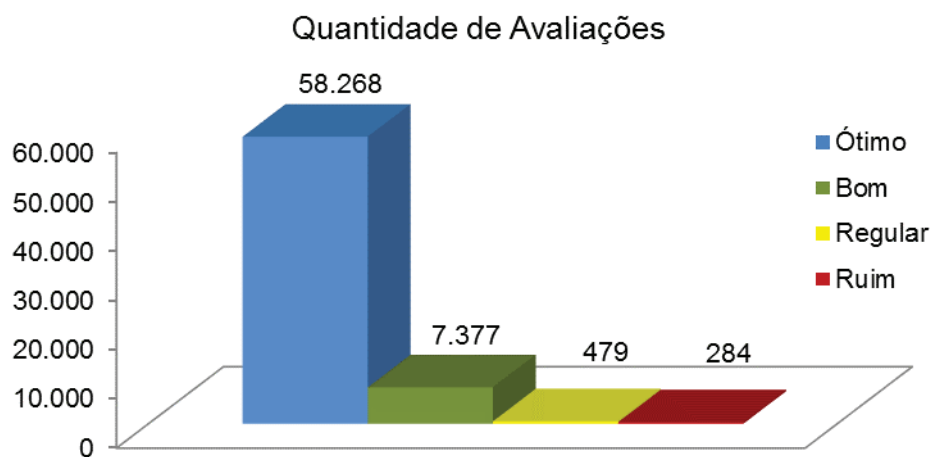
Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	41	62,1%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	20	30,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	6,1%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	1	1,5%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	66	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 35



9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica





10. Espaço Multitarefa

No Espaço Multitarefas, num período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

11. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil

Ranking	Serviços	Quantidade
1°	CPF - 1ª via (menores de 16 anos sem título de eleitor); - 2ª via (quando o cidadão não se recorda o número do CPF).	141
2°	Cartão SUS	94
3°	Título de Eleitor	65
4°	Renovação de CNH	45
5°	Serviços Cartorários	19
6°	Aposentadoria	12
7°	Advogado	11
	Serviços Bancários - Realizados em Agências Bancária das Instituições Financeiras: Caixa Econômica Federal, Casas Lotéricas e Banco do Brasil	11
8°	FGTS	10
	Vaga de Emprego	10
9°	Parcelamento	7
10°	Assistente Social	5
	Cartão Cidadão	5
	PIS	5

12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:

Órgão	Agendado	Continuidade	Retorno	Justificativas
CETURB		1		Atendimento Continuidade
DETRAN	3	958	6	Atendimento Agendado / Continuidade / Retorno
DETRAN CAD			2	Atendimento Retorno
NOSSOCREDITO		1		Atendimento Continuidade
PMC FINANÇAS		1	1	Atendimento Continuidade / Retorno
POLÍCIA CIVIL	4.987			Atendimento Agendado
PROCON	12	1		Atendimento Agendado / Continuidade
SINE - CTPS	1.446			Atendimento Agendado
SINE - SD	765			Atendimento Agendado
VISTORIA GERAL	4			Atendimento Agendado
Total	7.217	962	9	

14. Relatório de Melhorias

Reunião com Equipe do DETRAN

No dia 17/01, todos os atendentes do DETRAN, participaram de uma reunião com a Supervisora do órgão - Adriana Aquino e a Coordenadora de Atendimento Gisele Pimentel, para alinhamento de procedimentos internos do órgão, bem como reforço sobre:

- Postura no atendimento;
- Pontualidade;
- Uso adequado das pausas (lanches, banheiro/água e almoço);
- Importância da conferência de todos os documentos apresentados pelo cidadão;
- E proibição da retenção de qualquer documento ou processo em gaveta.