



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 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	8
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	18
13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:	18
14. Relatório de Melhorias	18
15. Eventos Sazonais	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
2. Admissões.....	22
3. Promoções	22
4. Demissões.....	23
III – INFRAESTRUTURA.....	23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

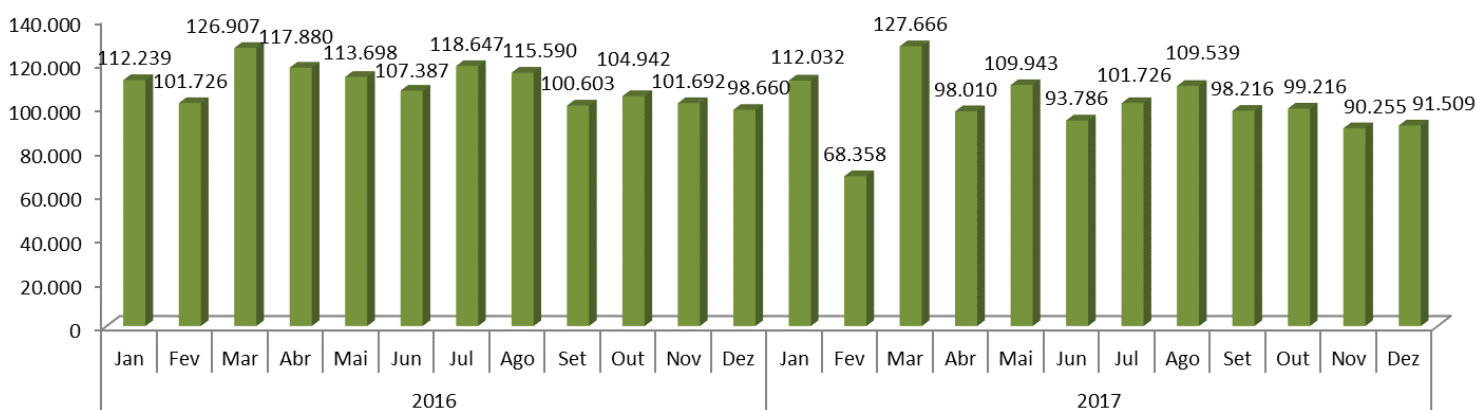
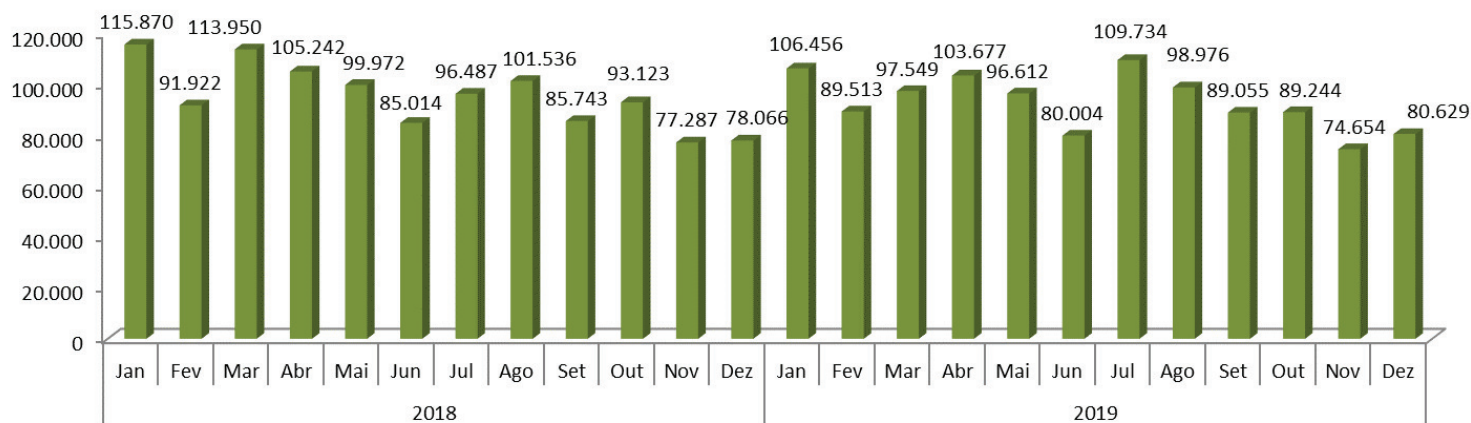
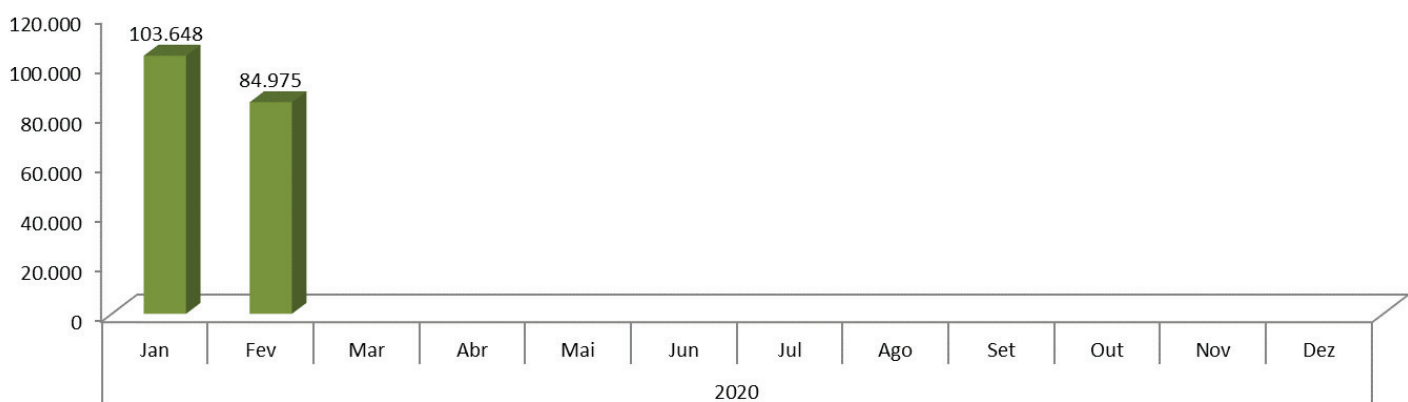
1. Resumo Gerencial

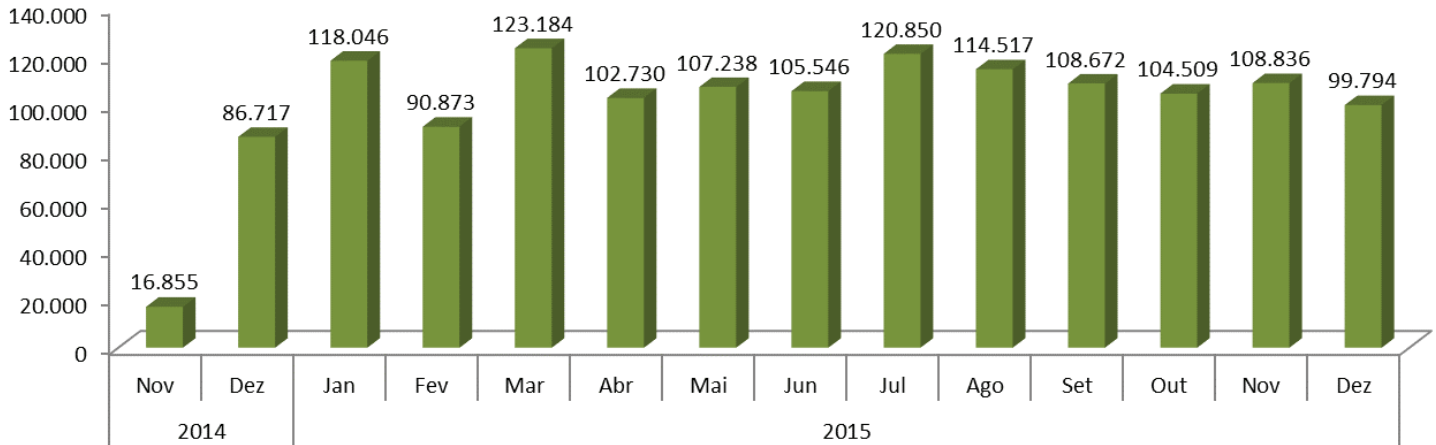
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **29/02/2020** registrou um total de **6.377.532 serviços realizados** e **5.583.896 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **29/02/2020** 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 **84.975** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.863** cidadãos atendidos.



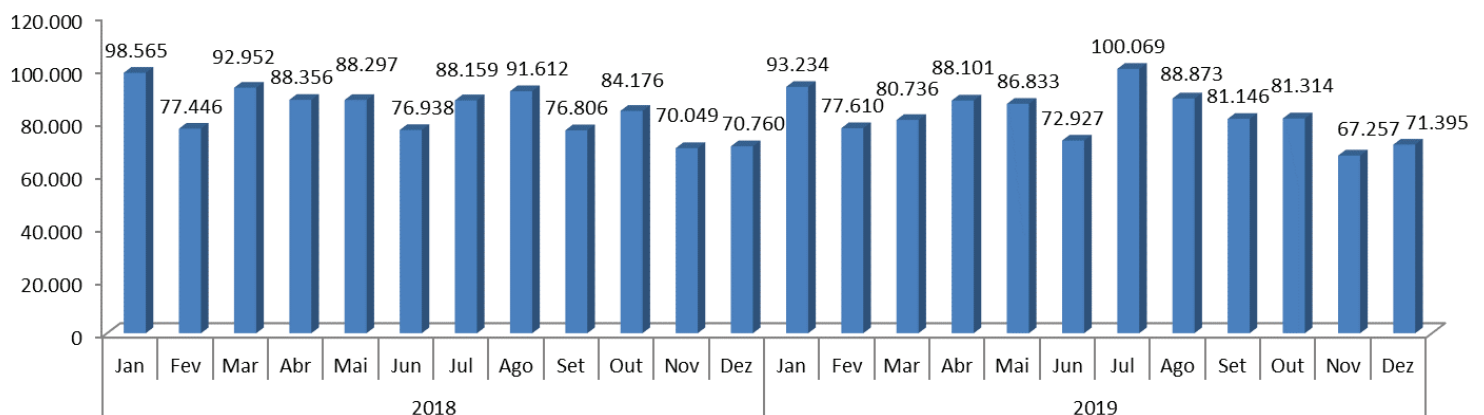
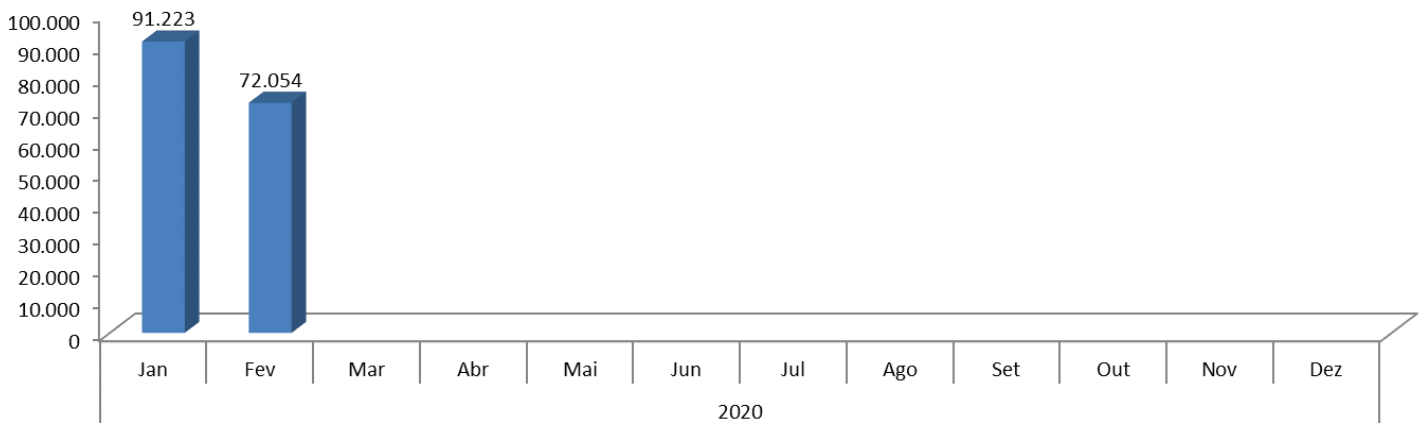


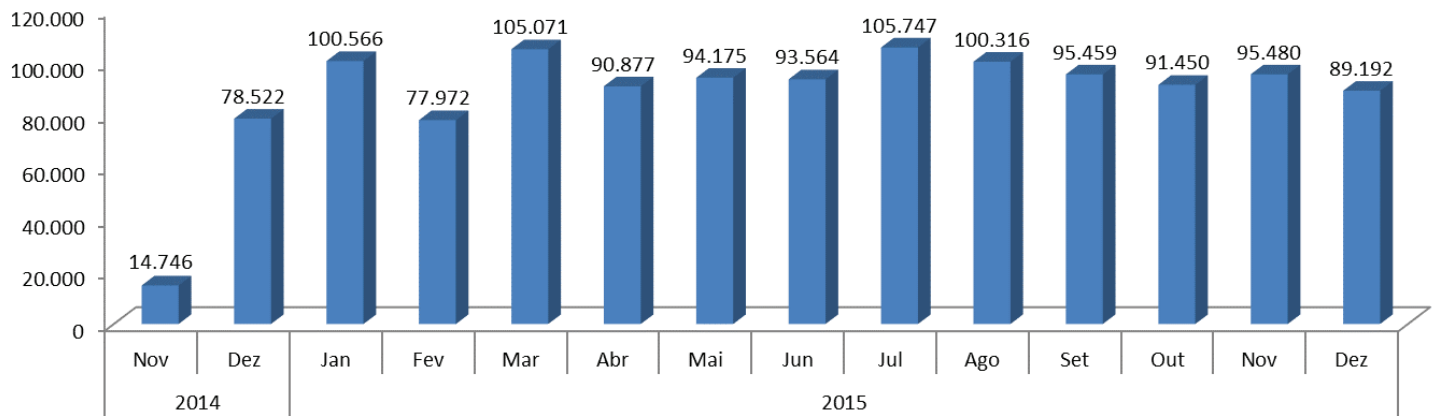
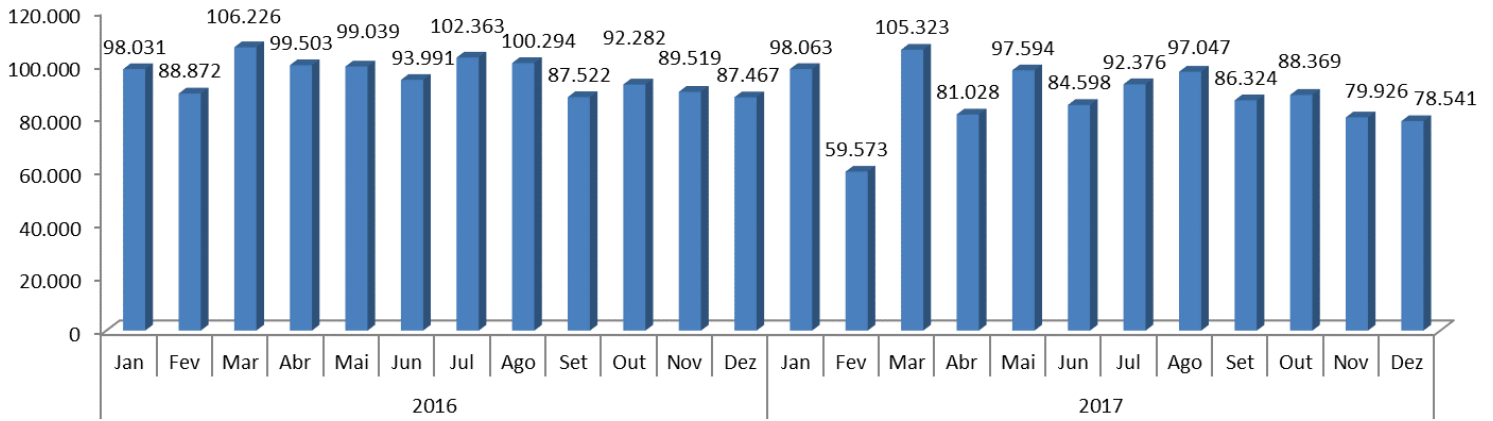
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **72.054** senhas no SIGA, com uma média diária de **3.275** cidadãos atendidos.



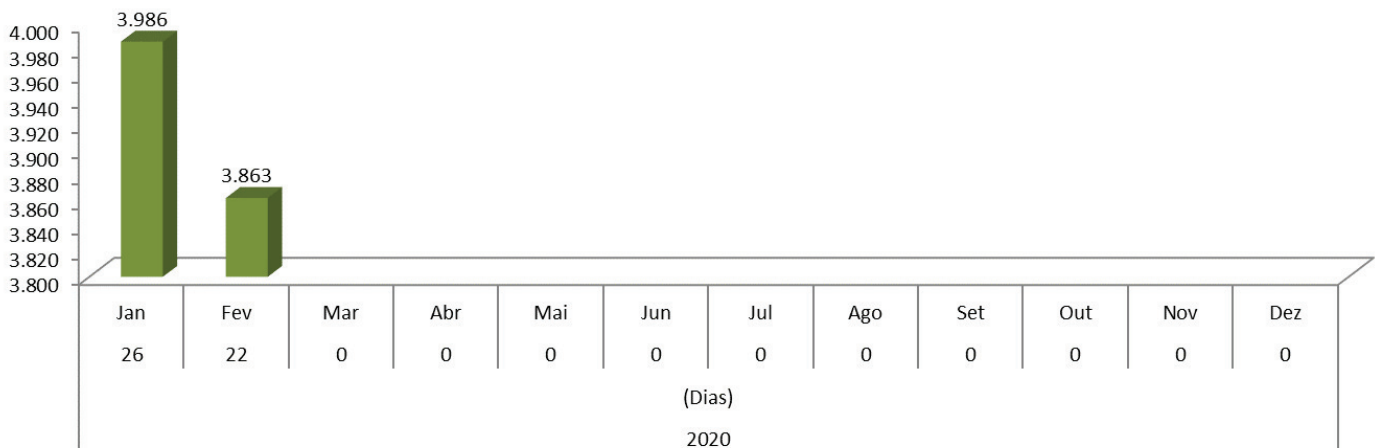


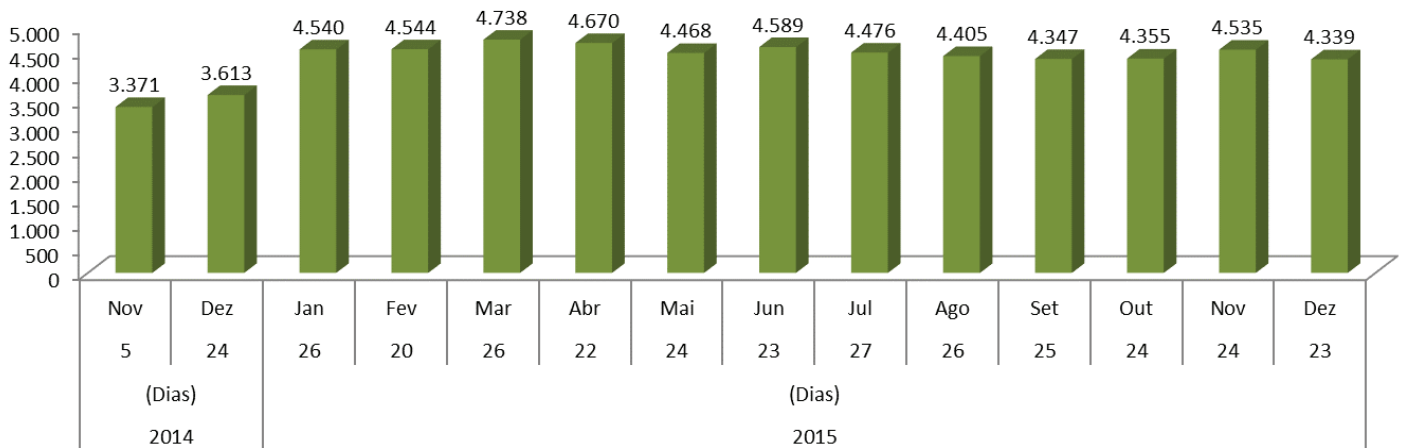
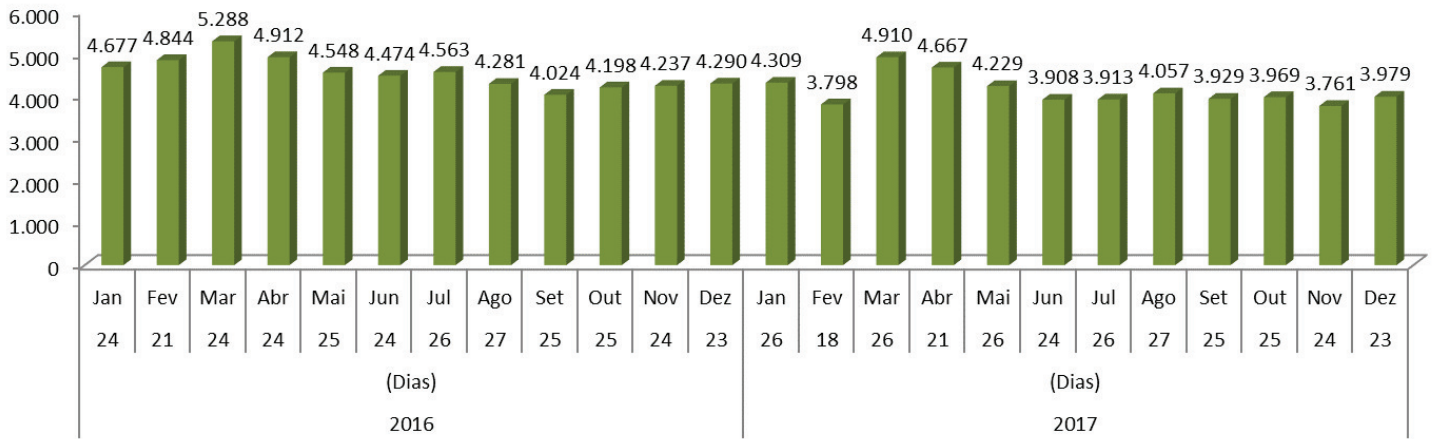
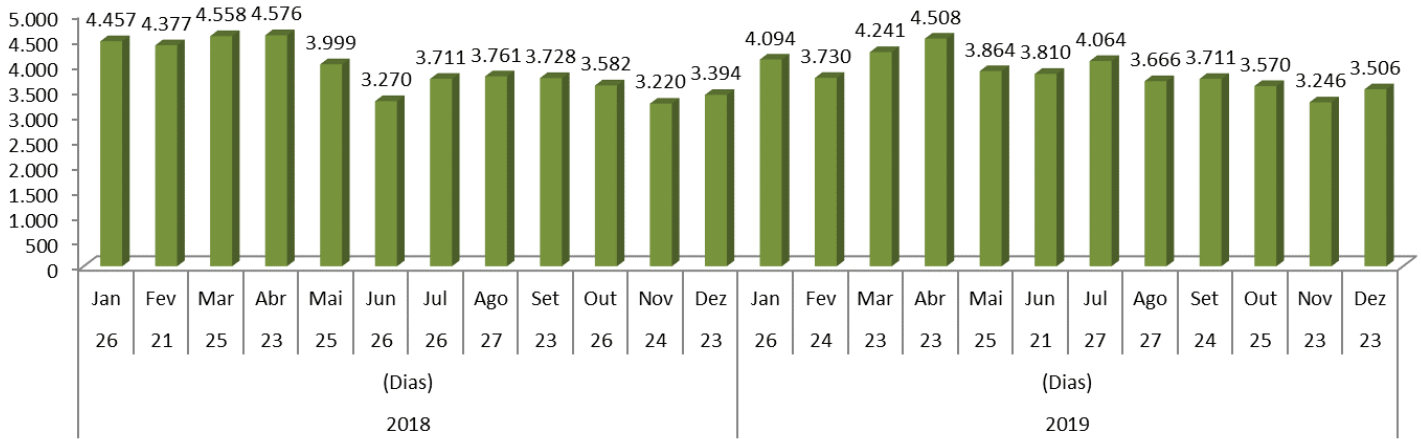
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

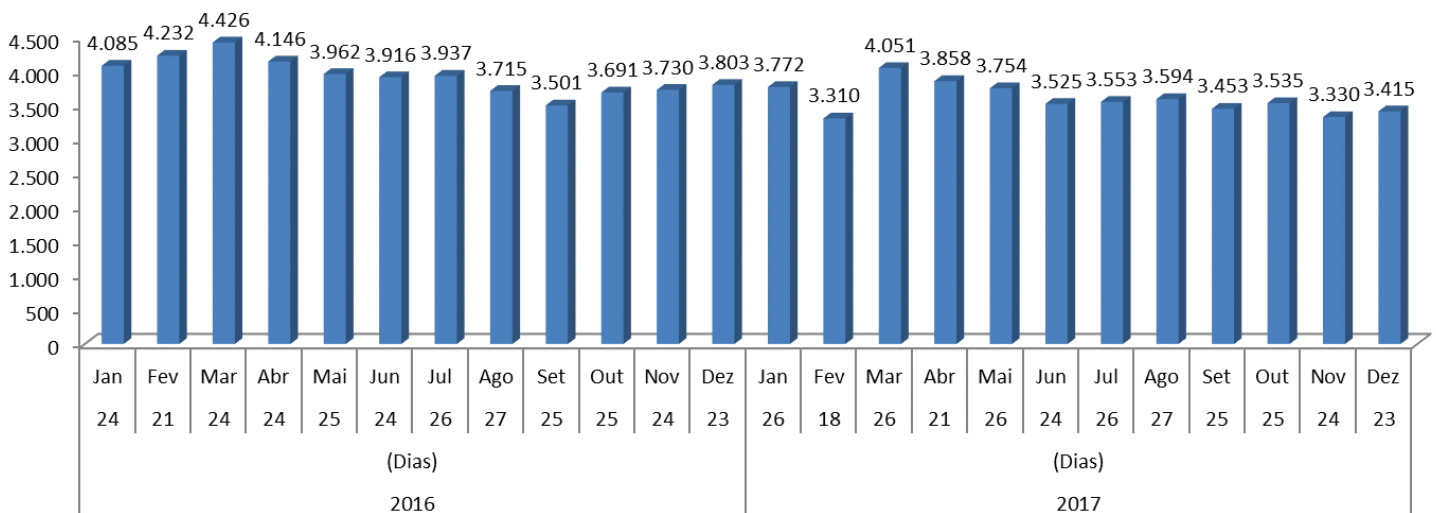
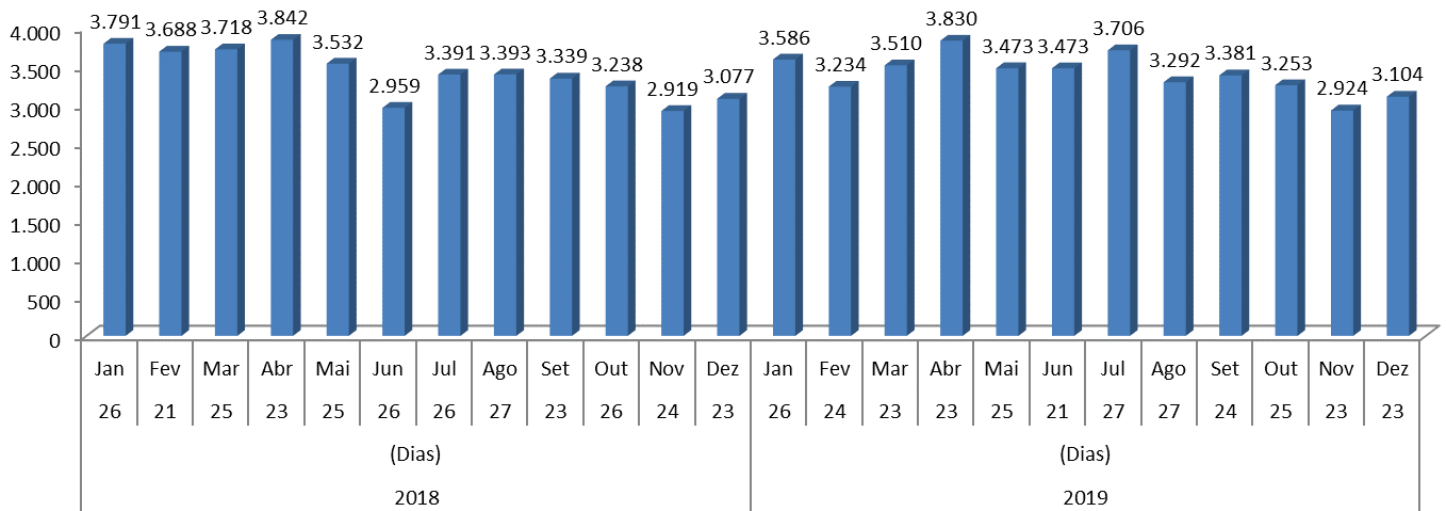
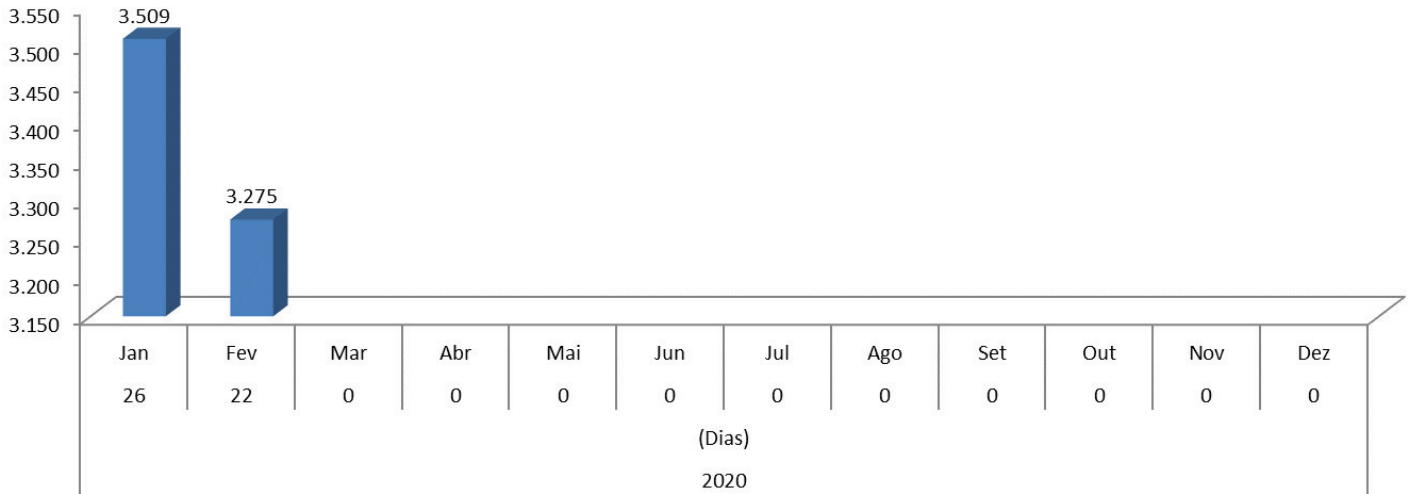
1.5. Média Diária

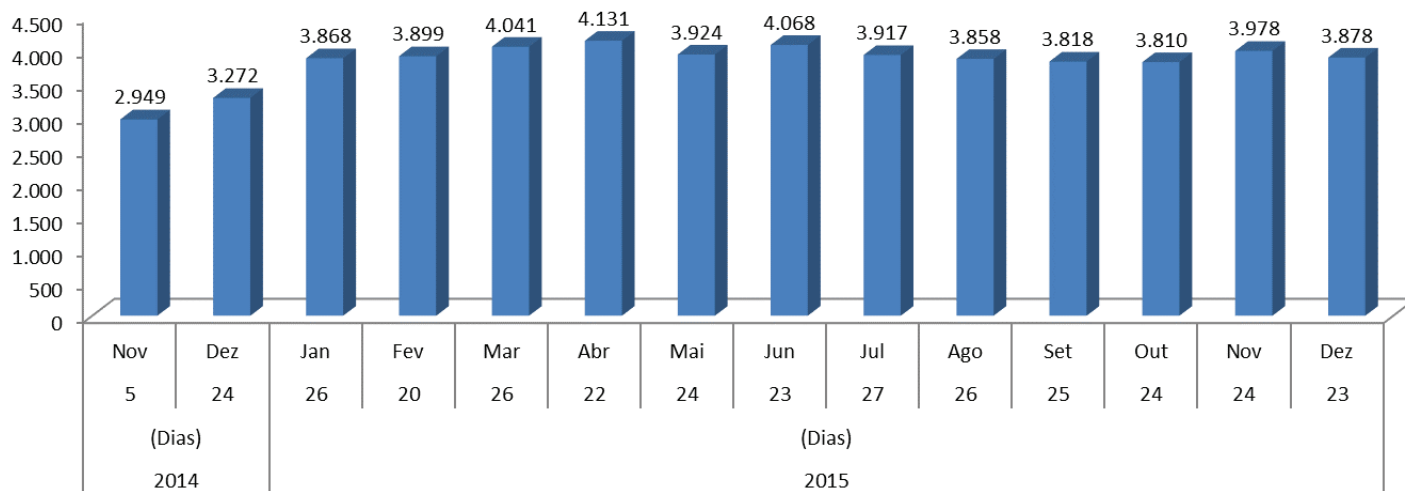
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





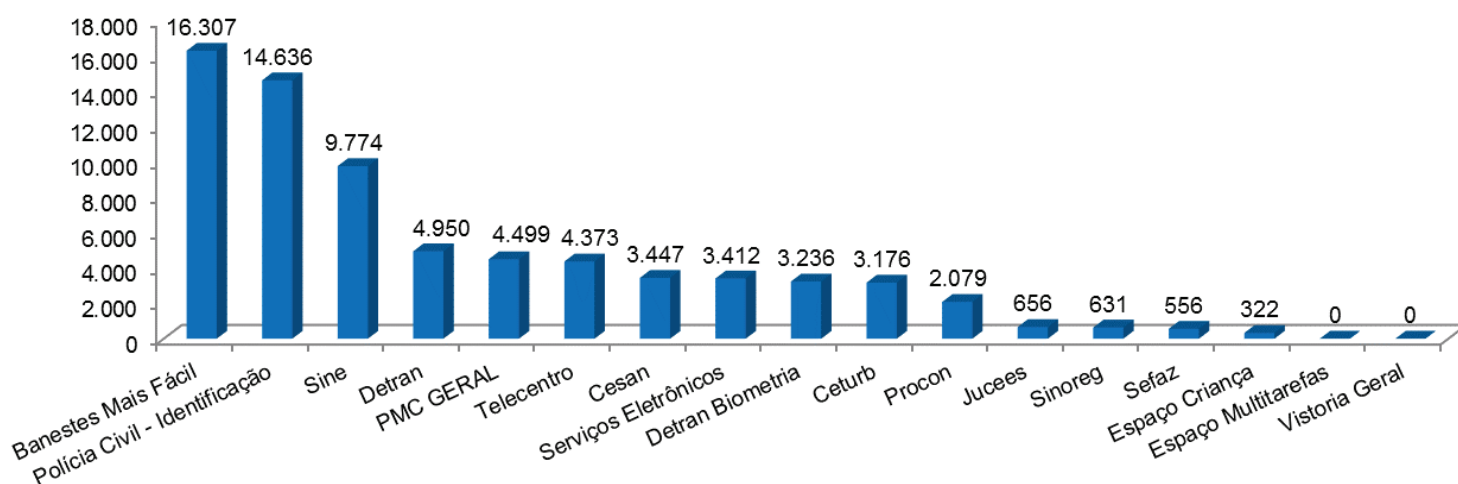
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Março	24	Ponto Facultativo
	25	Carnaval
	26	Ponto Facultativo

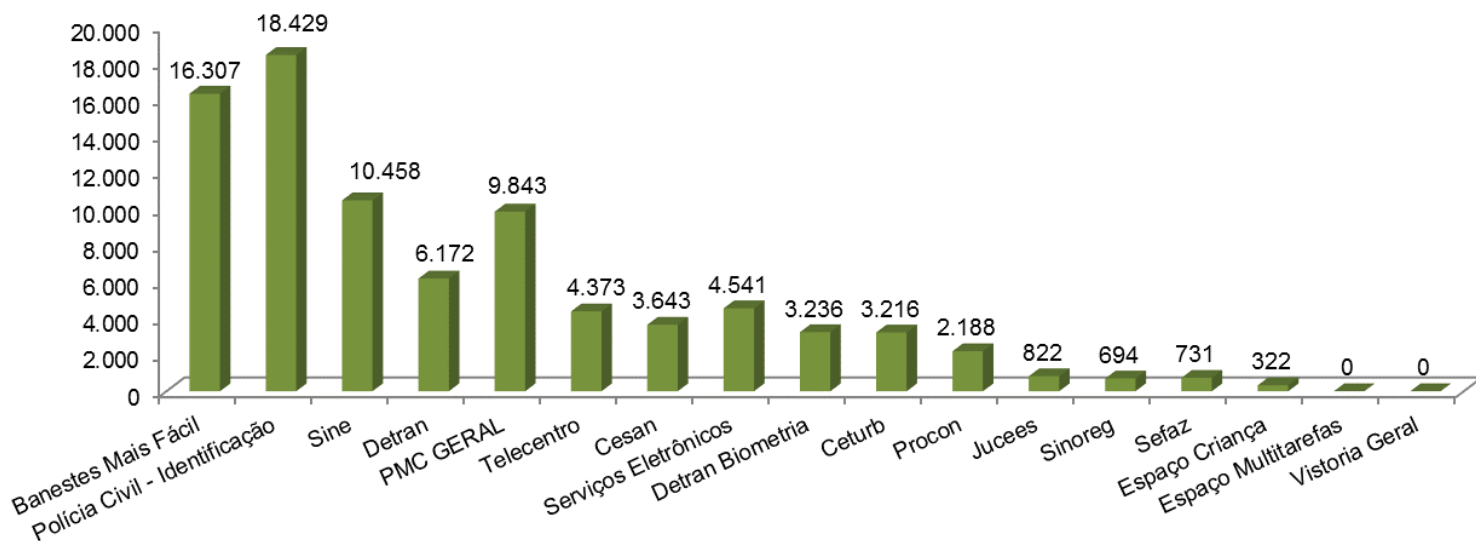
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	16.307	16.307	19,19%	22,63%
Polícia Civil - Identificação	18.429	14.636	21,69%	20,31%
Sine	10.458	9.774	12,31%	13,56%
Detran	6.172	4.950	7,26%	6,87%
PMC GERAL	9.843	4.499	11,58%	6,24%
Finanças / ADM / Procuradoria	8.399	3.089		
Junta Militar	1.365	1.331		
Nossocrédito	79	79		
Telecentro	4.373	4.373	5,15%	6,07%
Cesan	3.643	3.447	4,29%	4,78%
Serviços Eletrônicos	4.541	3.412	5,34%	4,74%
Detran Biometria	3.236	3.236	3,81%	4,49%
Ceturb	3.216	3.176	3,78%	4,41%
Procon	2.188	2.079	2,57%	2,89%
Jucees	822	656	0,97%	0,91%
Sinoreg	694	631	0,82%	0,88%
Sefaz	731	556	0,86%	0,77%
Espaço Criança	322	322	0,38%	0,45%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Geral	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	84.975	72.054	100%	100%

Senhas Atendidas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	19.617	16.307	-16,87%
Cesan	4.836	3.643	-24,67%
Ceturb	4.194	3.216	-23,32%
Detran	8.051	6.172	-23,34%
Detran Biometria	4.533	3.236	-28,61%
Espaço Criança	632	322	-49,05%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	904	822	-9,07%
<u>PMC GERAL</u>	<u>10.367</u>	<u>9.843</u>	<u>-5,05%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	8.463	8.399	-0,76%
Junta Militar	1.798	1.365	-24,08%
Nossocrédito	106	79	-25,47%
Polícia Civil	18.660	18.429	-1,24%
Procon	2.785	2.188	-21,44%
Sefaz	1.124	731	-34,96%
Serviços Eletrônicos	5.719	4.541	-20,60%
Sine	14.548	10.458	-28,11%
Sinoreg	895	694	-22,46%
Telecentro	5.727	4.373	-23,64%
<u>Vistoria Geral**</u>	<u>1.056</u>	<u>0</u>	<u>-100,00%</u>
Vistoria Detran	801	0	-100,00%
Vistoria Detran - PC	164	0	-100,00%
Vistoria Polícia Civil	91	0	-100,00%
Total	103.648	84.975	-18,02%

*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	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	19.617	16.307	-16,87%
Cesan	4.511	3.447	-23,59%
Ceturb	4.128	3.176	-23,06%
Detran	6.294	4.950	-21,35%
Detran Biometria	4.533	3.236	-28,61%
Espaço Criança	632	322	-49,05%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	723	656	-9,27%
PMC GERAL	5.185	4.499	-13,23%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.311	3.089	-6,70%
Junta Militar	1.769	1.331	-24,76%
Nossocrédito	105	79	-24,76%
Polícia Civil - Identificação	16.913	14.636	-13,46%
Procon	2.625	2.079	-20,80%
Sefaz	822	556	-32,36%
Serviços Eletrônicos	3.988	3.412	-14,44%
Sine	13.690	9.774	-28,60%
Sinoreg	825	631	-23,52%
Telecentro	5.726	4.373	-23,63%
Vistoria Geral	1.011	0	-100,00%
Vistoria Detran	801	0	-100,00%
Vistoria Detran - PC	164	0	-100,00%
Vistoria Polícia Civil	46	0	-100,00%
Total	91.223	72.054	-21,01%

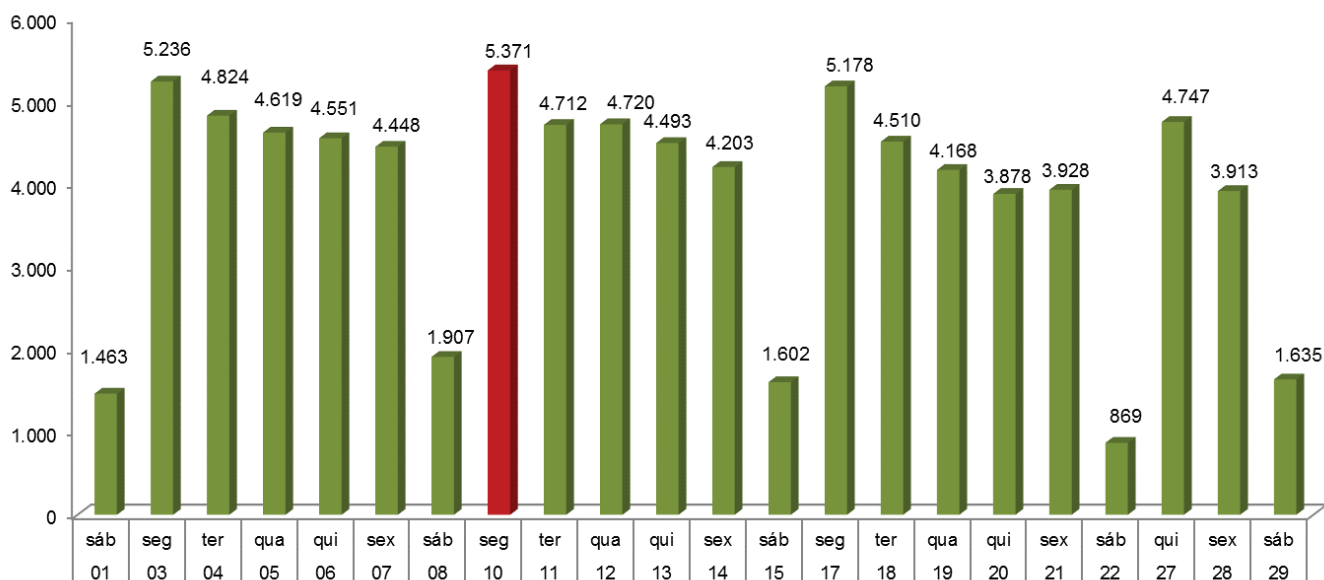
*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

**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

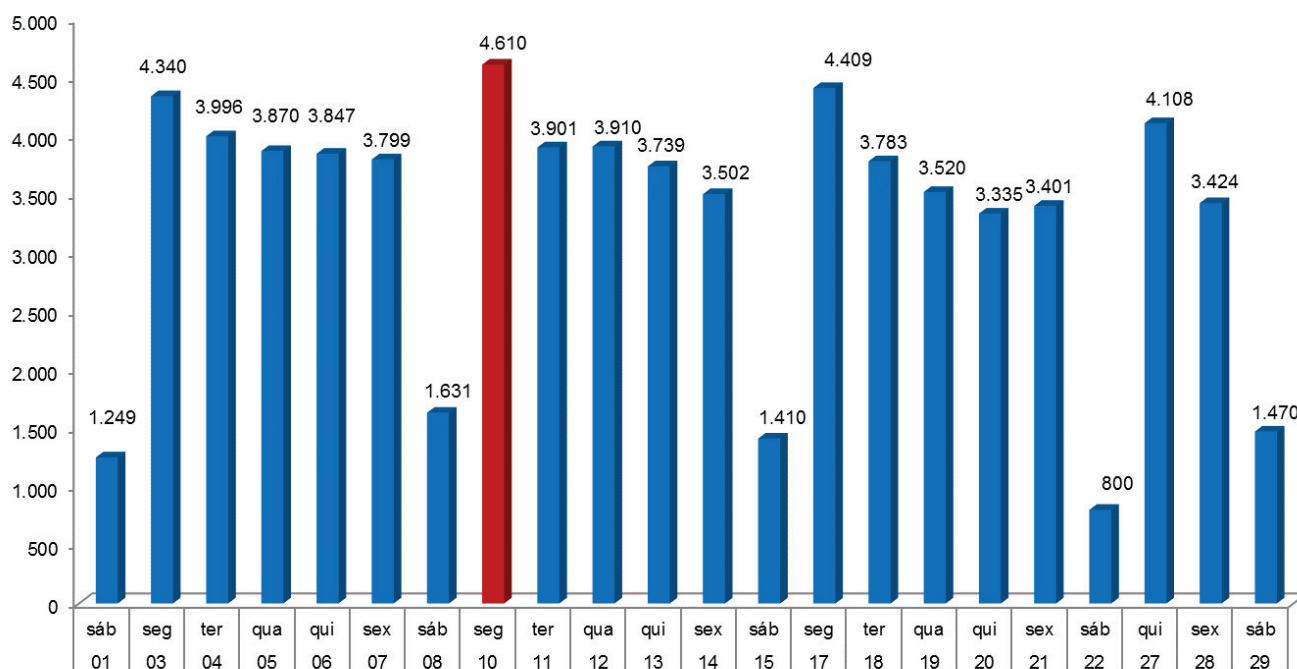
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/02/2020** com o total de **5.371** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,80%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/02/2020** com o total de **4.610** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,06%**.



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	2018	2329	2257	1831	1465	1440	1654	1737	1448	128	16.307
CESAN	388	523	525	399	295	291	387	365	262	12	3.447
CETURB	567	558	469	337	256	278	301	280	129	1	3.176
COLETA BIOMÉTRICA	363	467	557	387	241	263	331	403	216	8	3.236
DETRAN	542	652	639	685	407	446	524	555	450	50	4.950
ESPAÇO CRIANÇA	23	40	59	52	29	28	35	39	17		322
JUCEES	46	75	87	49	37	66	113	85	94	4	656
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	352	557	515	415	261	255	285	295	149	5	3.089
PMC-JUNTA MILITAR	133	187	192	160	116	146	153	155	86	3	1.331
PMC-NOSSOCRÉDITO	9	9	17	6	8	6	8	9	7		79
PMC-TELECENTRO	389	640	625	570	418	476	436	478	337	4	4.373
POLÍCIA CIVIL	1588	1787	1847	1809	1617	1555	1486	1547	1369	31	14.636
PROCON	161	302	302	244	202	157	162	249	243	57	2.079
SEFAZ	41	72	72	70	38	55	81	79	44	4	556
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	436	500	507	470	343	327	329	306	185	9	3.412
SINE	1021	1302	1333	949	939	999	1096	1108	953	74	9.774
SINOREG	96	103	88	66	60	70	60	58	30		631
VISTORIA GERAL											
Total	8.173	10.103	10.091	8.499	6.732	6.858	7.441	7.748	6.019	390	72.054

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	18.429
2º	Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	16.307
3º	Seguro Desemprego	SINE	4.183
4º	Acesso à Internet	Telecentro	4.064
5º	Carteira de Trabalho (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	SINE	3.887
6º	Coleta Biométrica	DETRAN Biometria	2.555
7º	Passe Livre - Idosos	CETURB	2.340
8º	Licenciamento	DETRAN Geral	1.848
9º	Protocolo	DETRAN	1.596
10º	IMO - Intermediação de Mão de Obra	SINE	1.589

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:02:33
CETURB	00:02:50
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:49
DETRAN	00:04:18
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:39
JUCEES	00:00:52
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:45
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:43
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:26
PMC-TELECENTRO	00:03:16
POLÍCIA CIVIL	00:16:17
PROCON	00:17:45
SEFAZ	00:07:30
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:09
SINE	00:25:27
SINOREG	00:00:59
VISTORIA GERAL	

Desvio (s):

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

4.1 Ações Corretivas Para os Desvios

POLÍCIA CIVIL e PROCON: 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	00:01:33
CESAN	00:08:25
CETURB	00:03:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:43
DETRAN	00:09:45
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:15
JUCEES	00:04:25
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:17
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:17
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:07:22
PMC-TELECENTRO	00:01:53
POLÍCIA CIVIL	00:06:47
PROCON	00:27:47
SEFAZ	00:08:48
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:04
SINE	00:09:14
SINOREG	00:10:58
VISTORIA GERAL	

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	627	41,47%
Serra	371	24,54%
Vila Velha	230	15,21%
Viana	132	8,73%
Vitória	101	6,68%
Guarapari	12	0,79%
Domingos Martins	10	0,66%
Santa Maria de Jetibá	5	0,33%
Anchieta	4	0,26%
Afonso Cláudio	2	0,13%
Alfredo Chaves	2	0,13%
Aracruz	2	0,13%
Conceição do Castelo	2	0,13%
Piúma	2	0,13%
Santa Leopoldina	2	0,13%
Castelo	1	0,07%
Iconha	1	0,07%
Linhares	1	0,07%
Marataízes	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
São Gabriel da Palha	1	0,07%
Venda Nova do Imigrante	1	0,07%
Mutum	1	0,07%
Total	1.512	100%

Órgão	Cidadão	%
Sine	588	38,89%
Polícia Civil	449	29,70%
Detran	103	6,81%
Serviços Eletrônicos	88	5,82%
Ceturb	74	4,89%
EDP	58	3,84%
Banestes Mais Fácil	44	2,91%
Procon	32	2,12%
Cesan	31	2,05%
PMC - Geral	24	1,59%
Junta Militar	13	0,86%
SEFAZ	3	0,20%
Sinoreg	2	0,13%
Telecentro	2	0,13%
Copiadora	1	0,07%
Total	1.512	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	40
Sine	38
Total	78

7.1 Motivos

Órgão	Excesso de Demanda	Serviço Indisponível aos Sábados	Sistema Inoperante	Total
Procon	40			40
Sine		28	10	38
Total	40	28	10	78

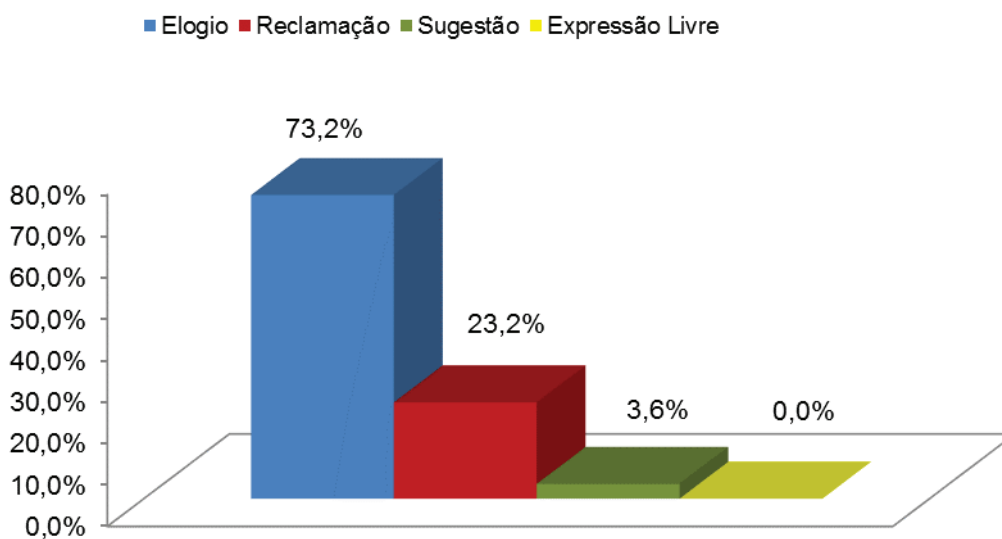
7.2 Encerramento do Atendimento

O atendimento foi encerrado por **Excesso de Demanda** no órgão PROCON. 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.

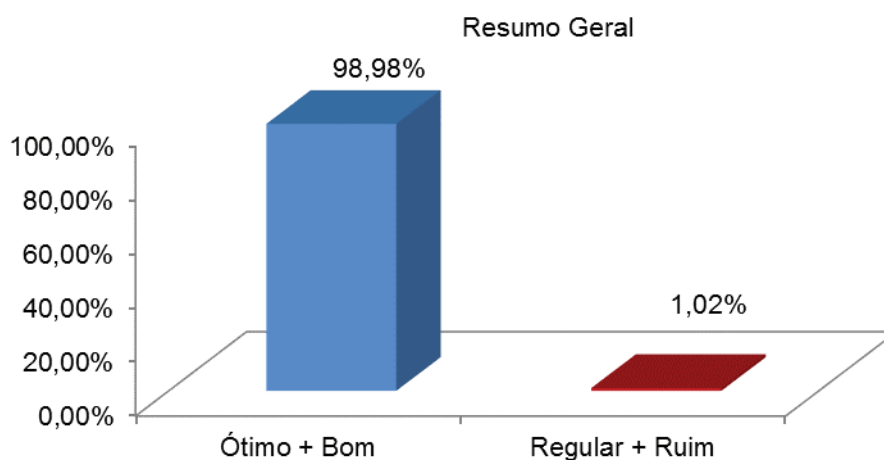
8 Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	41	73,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	23,2%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	3,6%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	56	100%	

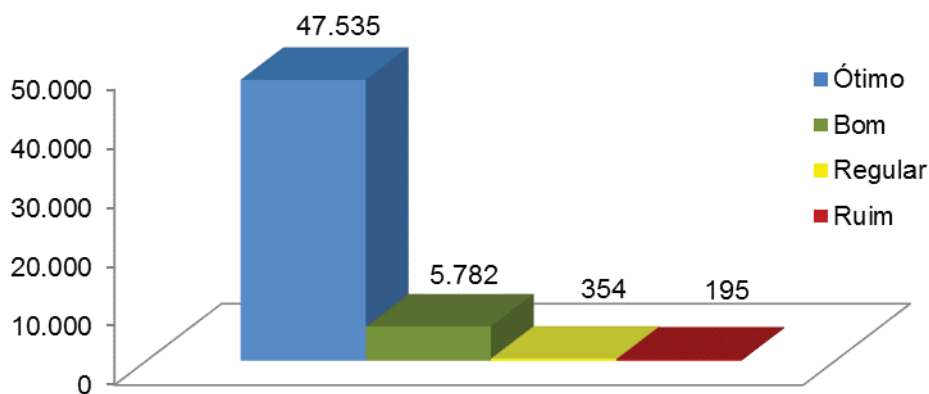
Total de Fichas de Manifestação: 31



9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



Quantidade de Avaliações



10. Espaço Multitarefa

No Espaço Multitarefa, 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°	Cartão SUS	119
2°	CPF	106
	- 1ª via (menores de 16 anos sem título de eleitor); - 2ª via (quando o cidadão não se recorda o número do CPF).	
3°	Título de Eleitor	65
4°	Informações Gerais	21
5°	Serviços Bancários	20
	- Realizados em Agências Bancária das Instituições Financeiras: Caixa Econômica Federal, Casas Lotéricas e Banco do Brasil	
6°	Aposentadoria	10
	Renovação de CNH	10
7°	Advogado	8
	FGTS	8
8°	Vaga de Emprego	6
9°	Cálculos Trabalhistas	4
10°	Assistente Social	3
	Consulta ao SPC/Serasa	3
	Cartão Cidadão	3

12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:

Órgão				Justificativas
	Agendado	Continuidade	Retorno	
Ceturb		1		Atendimento Continuidade
Detran	3	89	3	Atendimento Agendado / Continuidade / Retorno
Polícia Civil	3.559			Atendimento Agendado
Procon	6			Atendimento Agendado
Sine - CTPS	908			Atendimento Agendado
Sine - SD	573			Atendimento Agendado
Total	5.049	90	3	

14. Relatório de Melhorias

Treinamento Equipe da Cesan

Em 13/02/2020 todos os atendentes da Cesan participaram de uma reciclagem dos procedimentos pertinentes ao órgão, referente ao atendimento de cadastro de empresas. O treinamento foi ministrado no auditório do Faça Fácil, por Heraldo Graça – servidor da Cesan.