



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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.....	16
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:	17
14. Eventos Sazonais	18
15. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica.....	20
II – RECURSOS HUMANOS.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
2. Admissões.....	22
3. Promoções	22
4. Demissões.....	22
III – INFRAESTRUTURA.....	23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

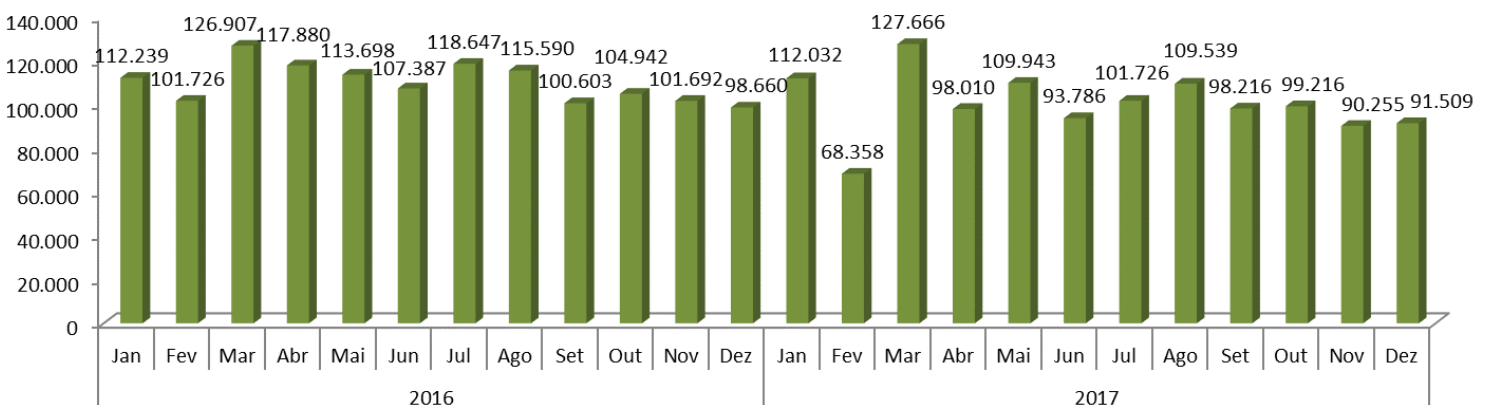
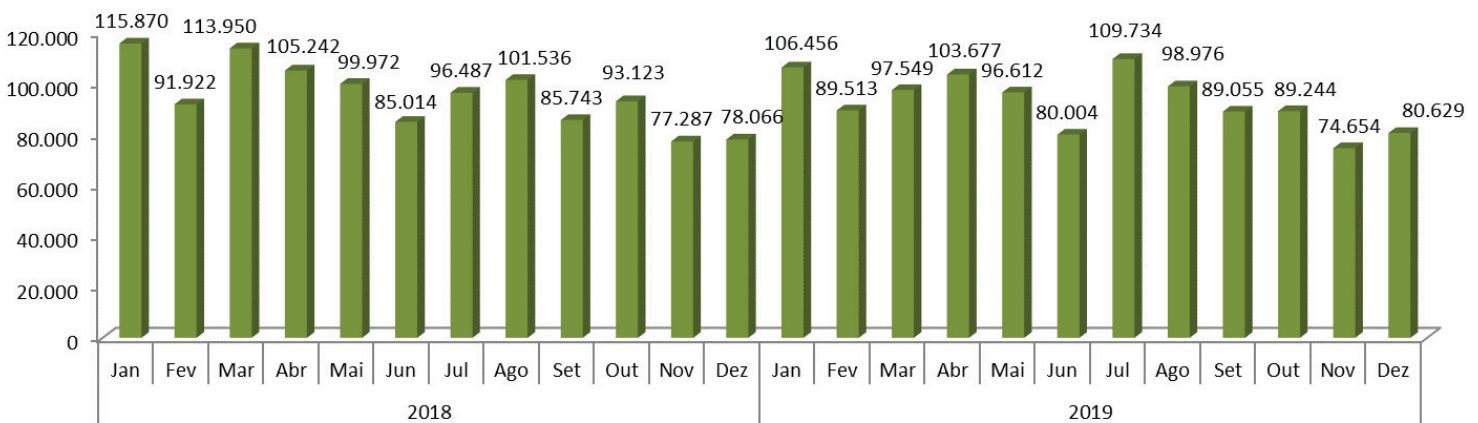
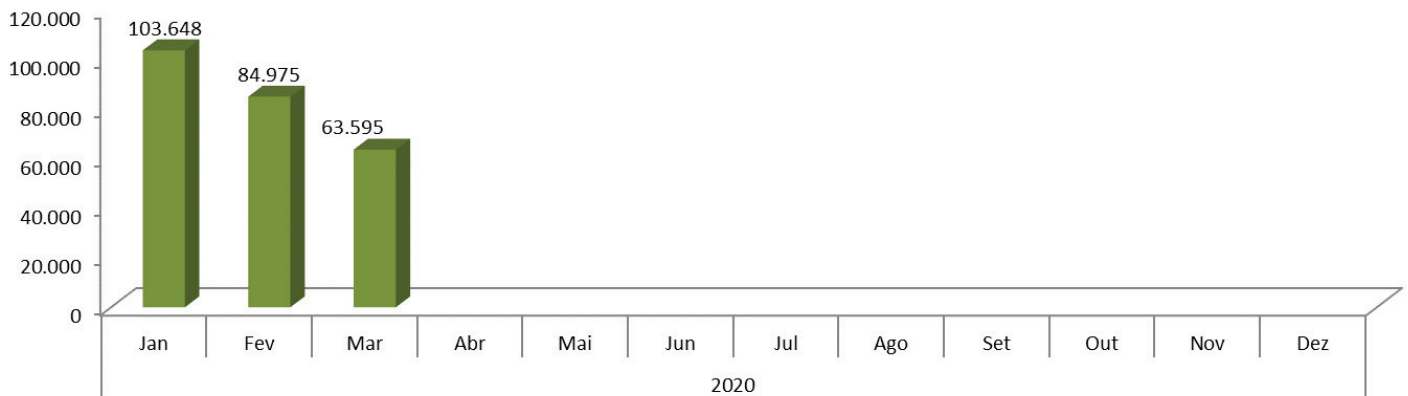
1. Resumo Gerencial

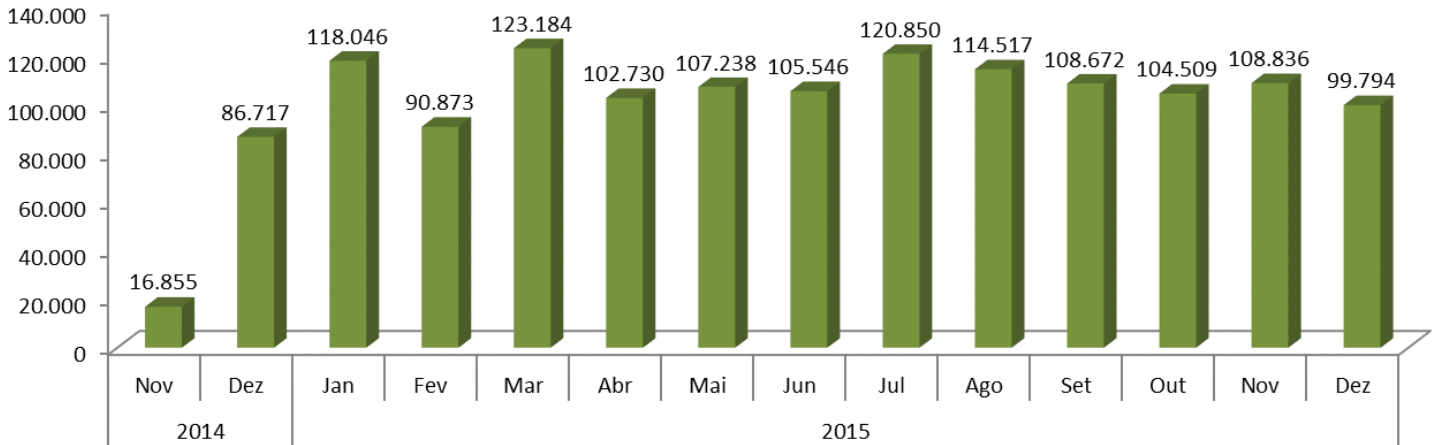
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2020** registrou um total de **6.441.127 serviços realizados** e **5.639.595 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2020** 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 **63.595** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.446** cidadãos atendidos.



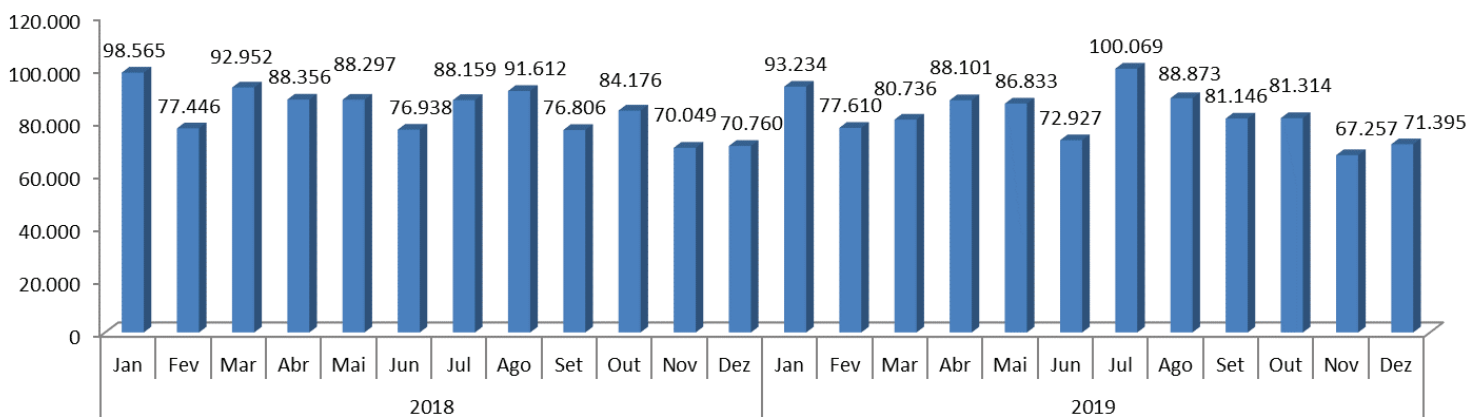
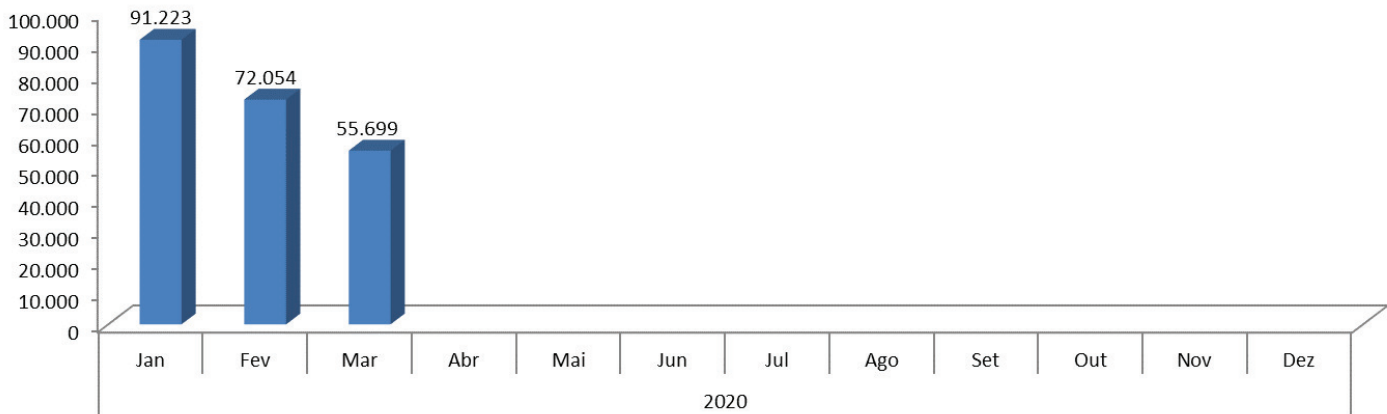


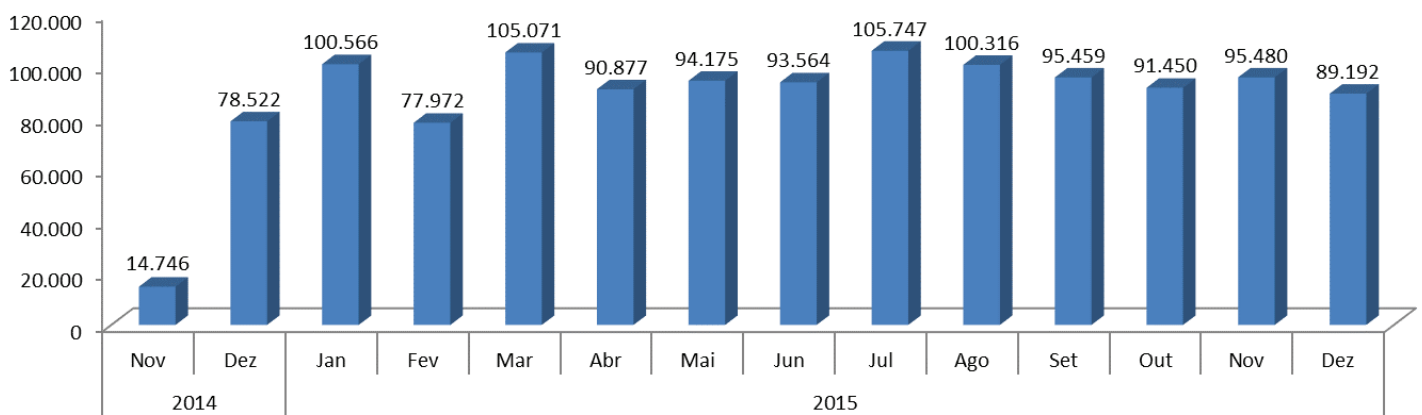
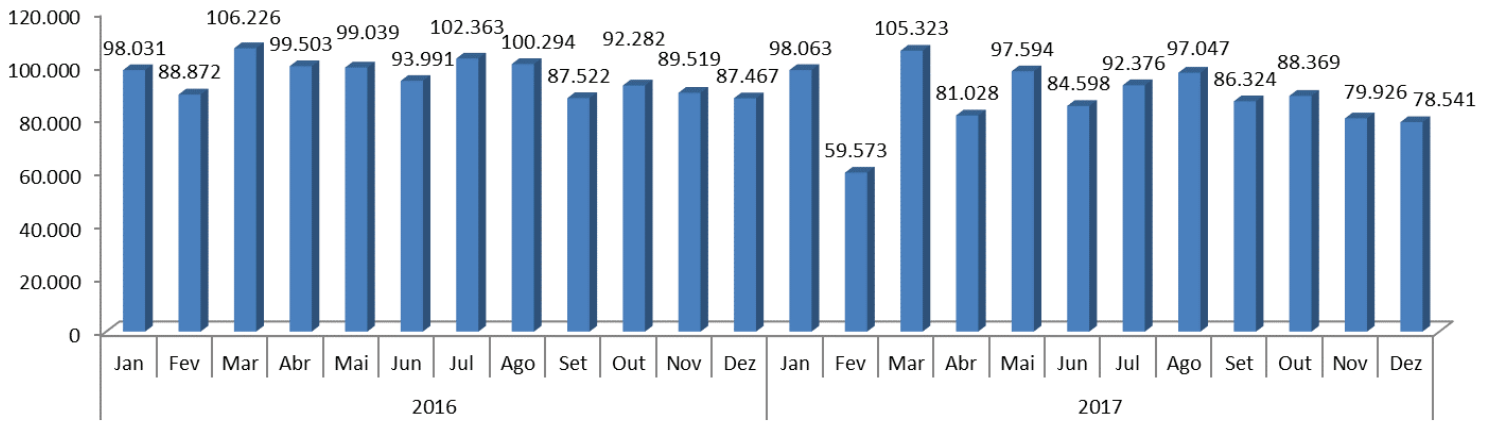
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **55.699** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.142** cidadãos atendidos.



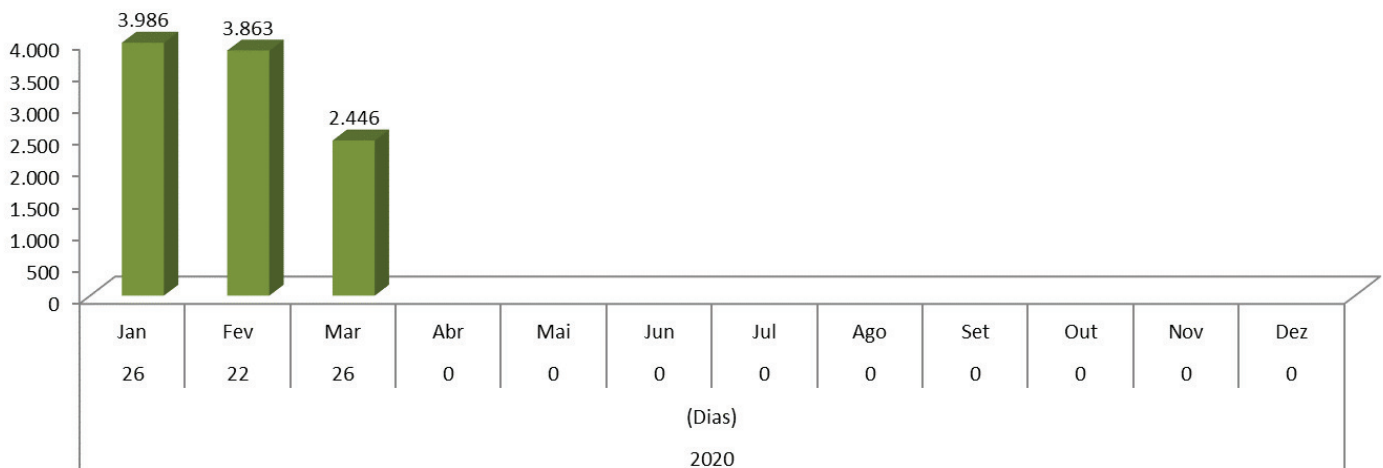


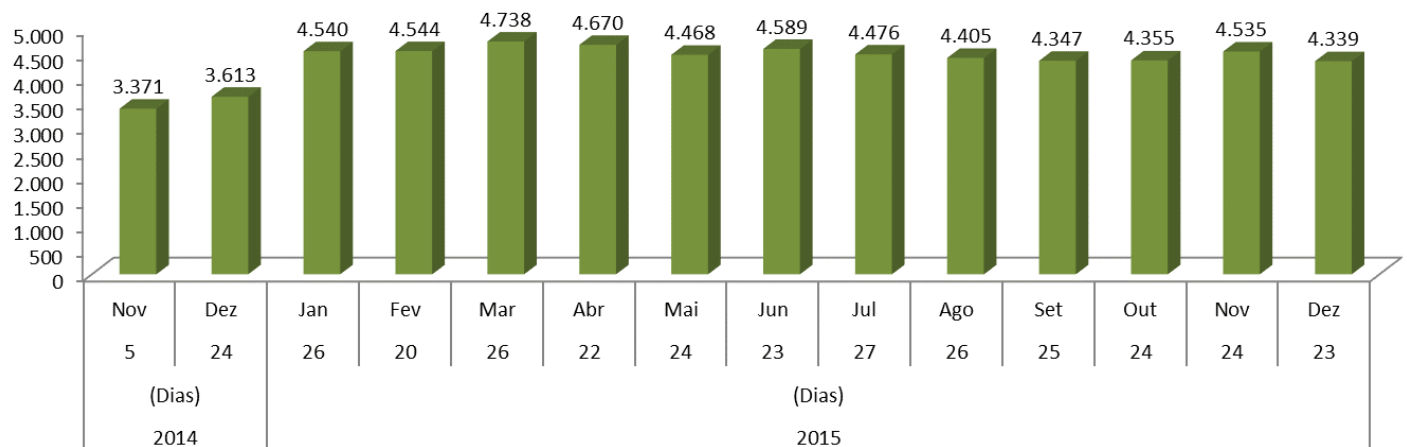
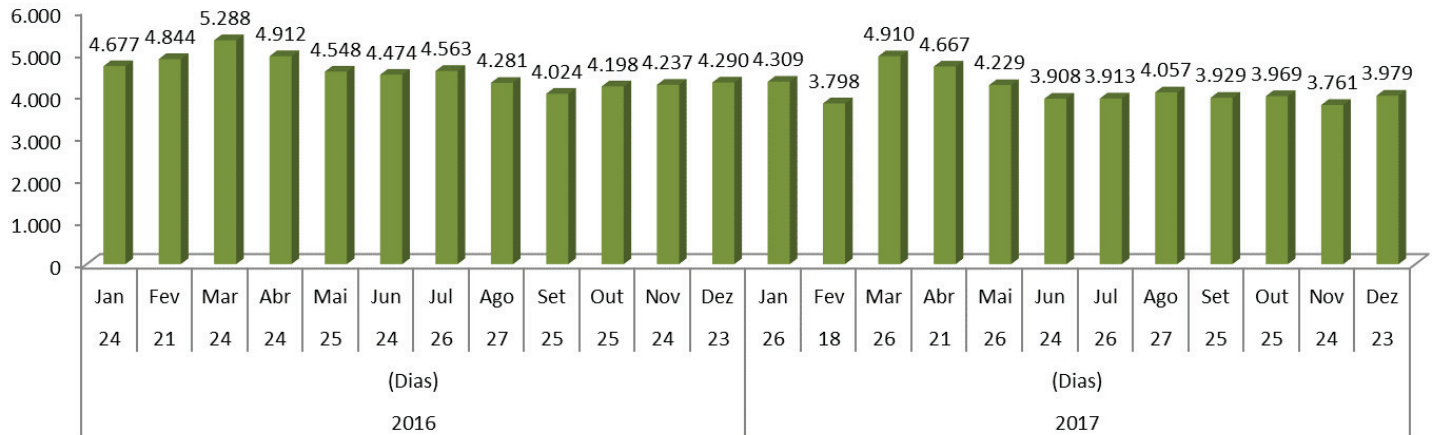
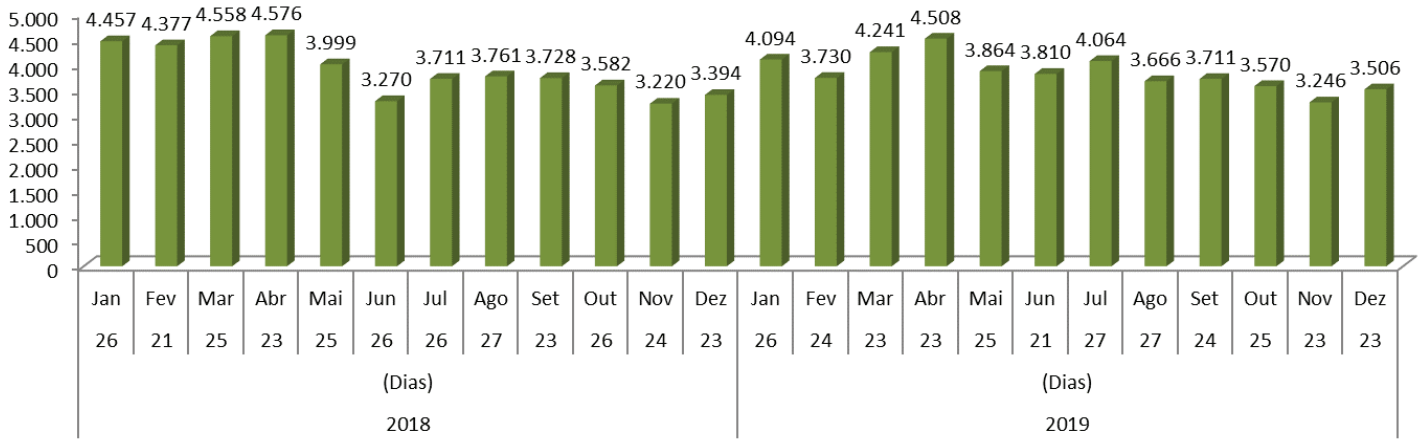
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

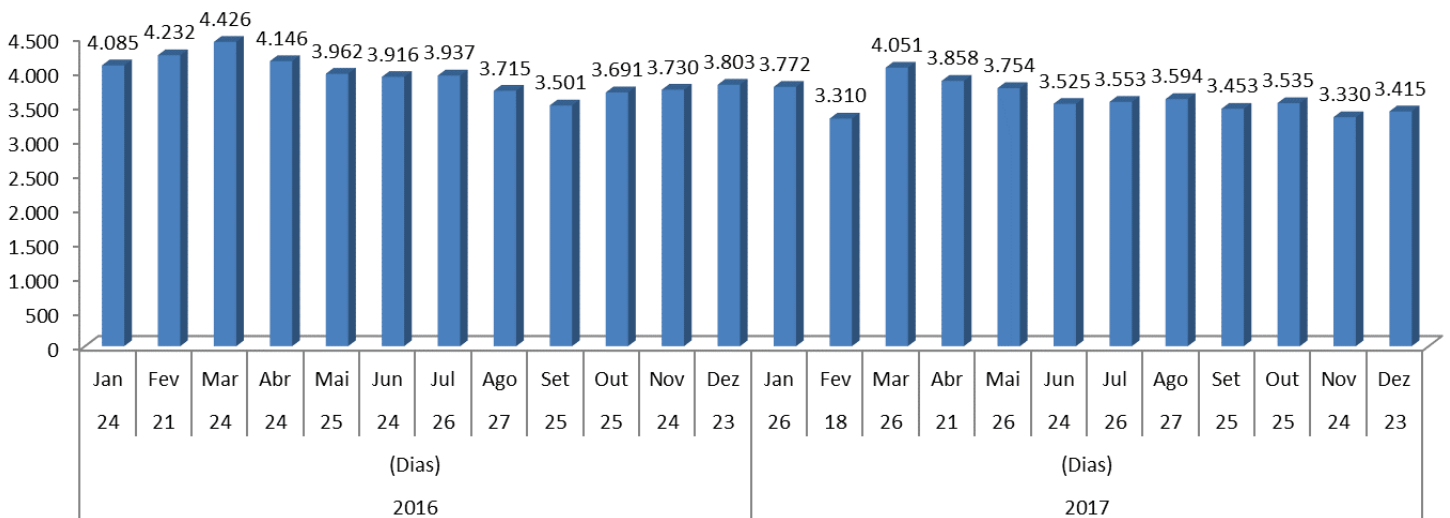
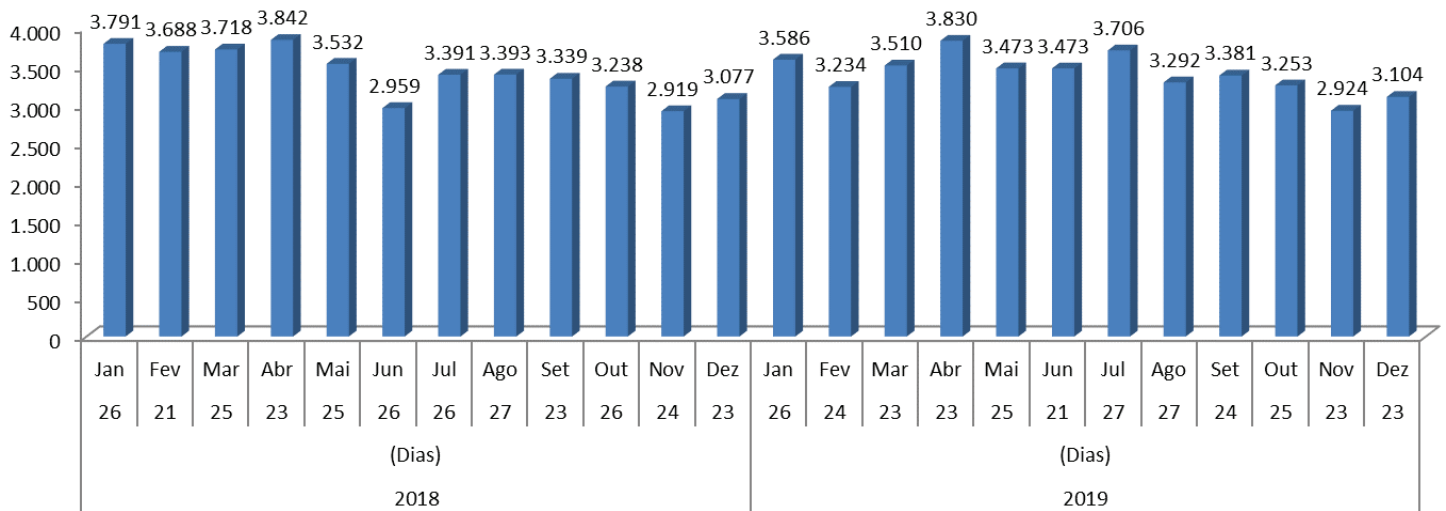
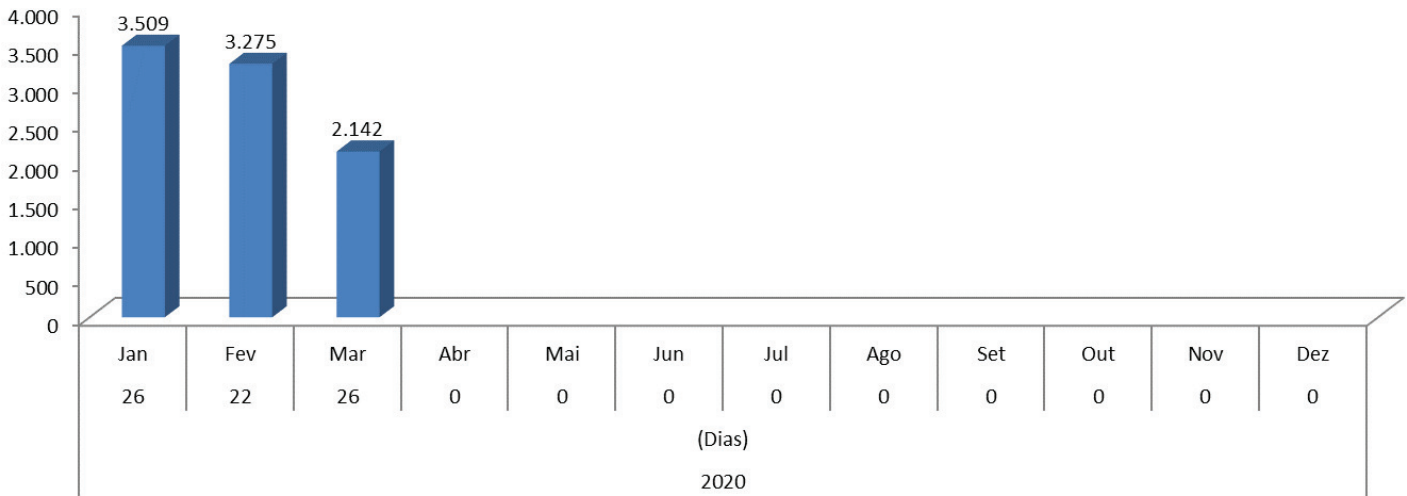
1.5. Média Diária

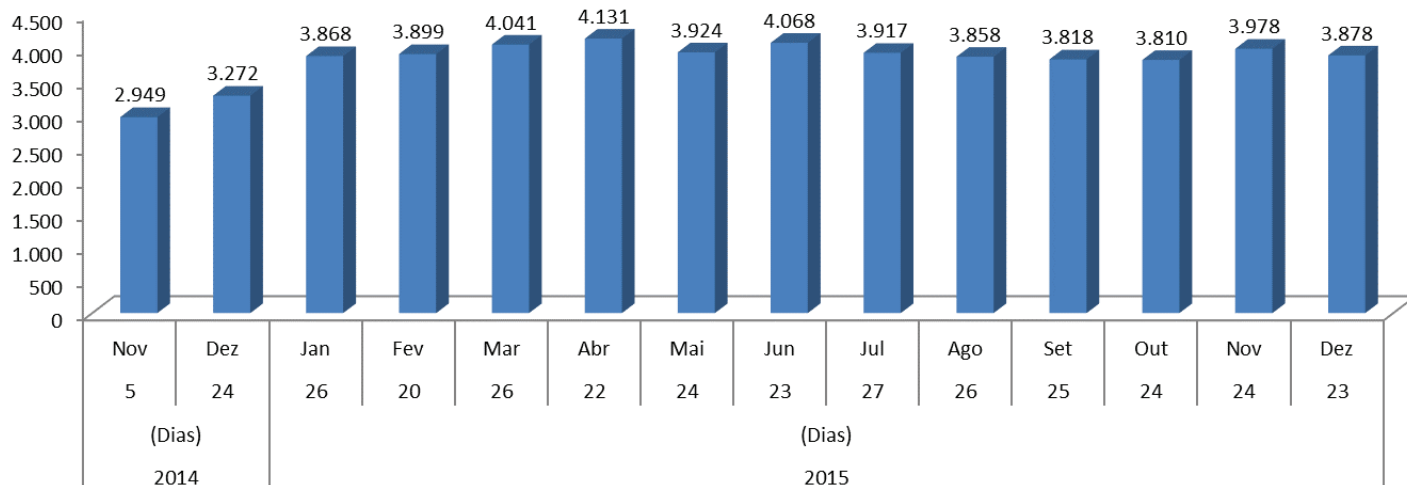
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





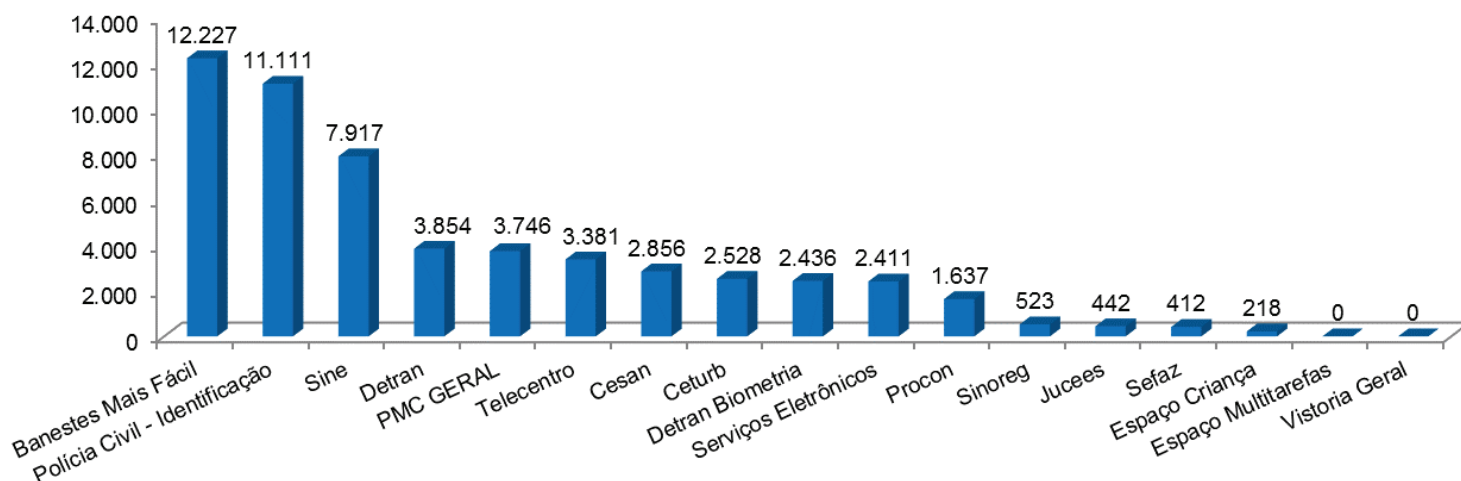
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	01	Confraternização Universal
Fevereiro	24	Ponto Facultativo
	25	Carnaval
	26	Ponto Facultativo

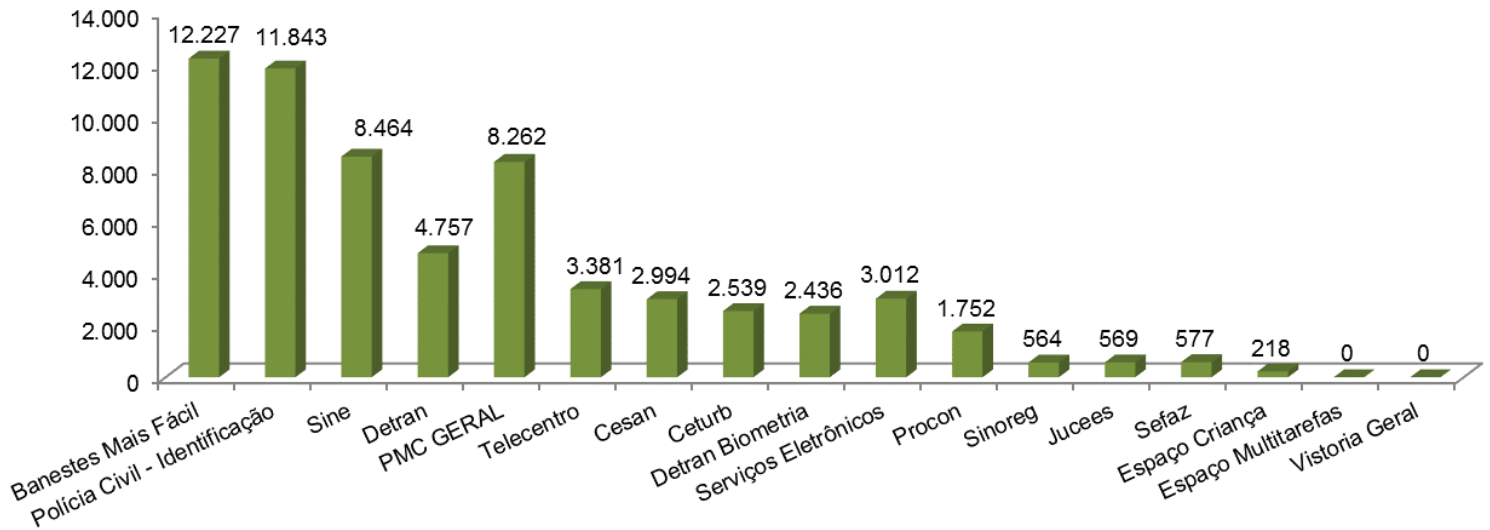
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	12.227	12.227	19,23%	21,95%
Polícia Civil - Identificação	11.843	11.111	18,62%	19,95%
Sine	8.464	7.917	13,31%	14,21%
Detran	4.757	3.854	7,48%	6,92%
PMC GERAL	8.262	3.746	12,99%	6,73%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.921	2.431		
Junta Militar	1.281	1.255		
Nossocrédito	60	60		
Telecentro	3.381	3.381	5,32%	6,07%
Cesan	2.994	2.856	4,71%	5,13%
Ceturb	2.539	2.528	3,99%	4,54%
Detran Biometria	2.436	2.436	3,83%	4,37%
Serviços Eletrônicos	3.012	2.411	4,74%	4,33%
Procon	1.752	1.637	2,75%	2,94%
Sinoreg	564	523	0,89%	0,94%
Jucees	569	442	0,89%	0,79%
Sefaz	577	412	0,91%	0,74%
Espaço Criança	218	218	0,34%	0,39%
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	63.595	55.699	100%	100%

Senhas Atendidas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	16.307	12.227	-25,02%
Cesan	3.643	2.994	-17,81%
Ceturb	3.216	2.539	-21,05%
Detran	6.172	4.757	-22,93%
Detran Biometria	3.236	2.436	-24,72%
Espaço Criança	322	218	-32,30%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	822	569	-30,78%
PMC GERAL	9.843	8.262	-16,06%
Finanças / ADM / Procuradoria	8.399	6.921	-17,60%
Junta Militar	1.365	1.281	-6,15%
Nossocrédito	79	60	-24,05%
Polícia Civil	18.429	11.843	-35,74%
Procon	2.188	1.752	-19,93%
Sefaz	731	577	-21,07%
Serviços Eletrônicos	4.541	3.012	-33,67%
Sine	10.458	8.464	-19,07%
Sinoreg	694	564	-18,73%
Telecentro	4.373	3.381	-22,68%
Vistoria Geral**	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	84.975	63.595	-25,16%

*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	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	16.307	12.227	-25,02%
Cesan	3.447	2.856	-17,15%
Ceturb	3.176	2.528	-20,40%
Detran	4.950	3.854	-22,14%
Detran Biometria	3.236	2.436	-24,72%
Espaço Criança	322	218	-32,30%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	656	442	-32,62%
PMC GERAL	4.499	3.746	-16,74%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.089	2.431	-21,30%
Junta Militar	1.331	1.255	-5,71%
Nossocrédito	79	60	-24,05%
Polícia Civil - Identificação	14.636	11.111	-24,08%
Procon	2.079	1.637	-21,26%
Sefaz	556	412	-25,90%
Serviços Eletrônicos	3.412	2.411	-29,34%
Sine	9.774	7.917	-19,00%
Sinoreg	631	523	-17,12%
Telecentro	4.373	3.381	-22,68%
Vistoria Geral**	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	72.054	55.699	-22,70%

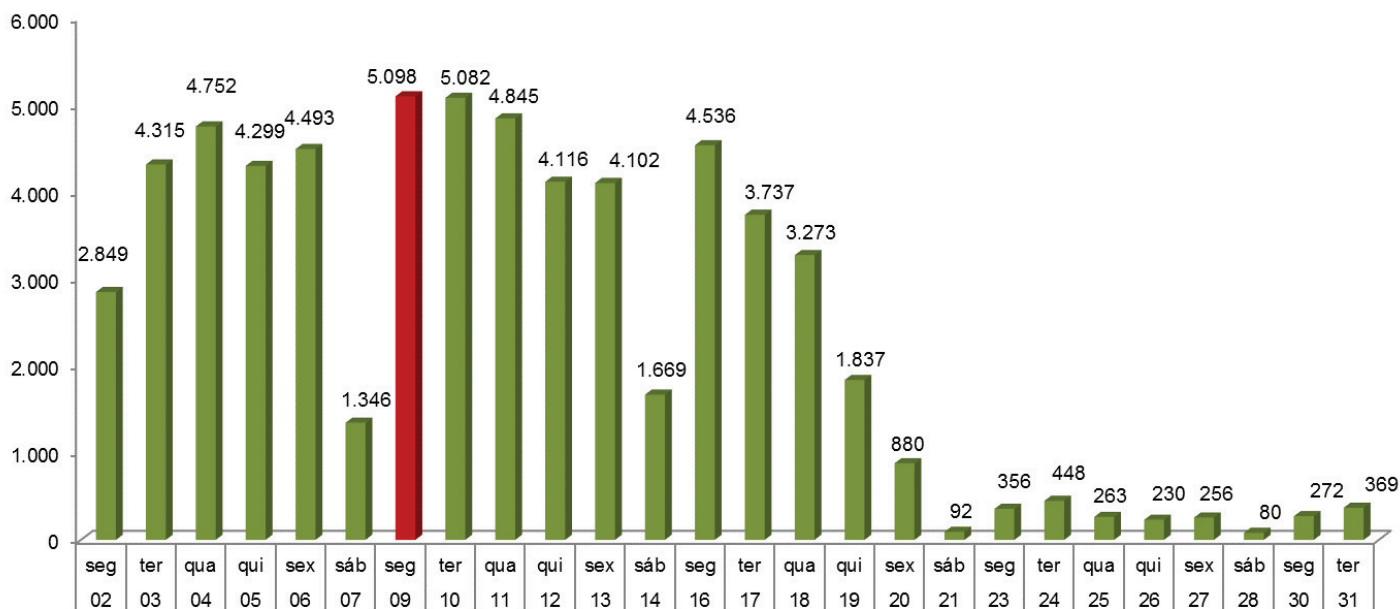
*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

**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

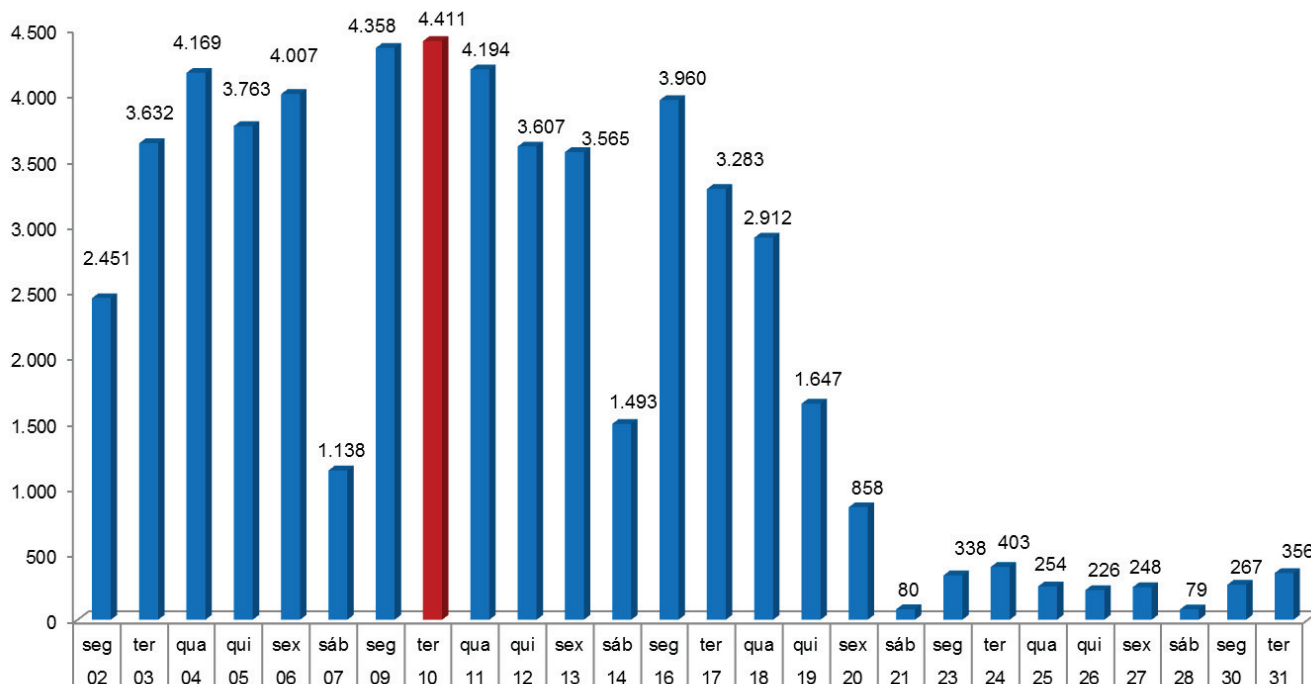
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/03/2020** com o total de **5.098** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **29,02%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/03/2020** com o total de **4.411** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **29,00%**.



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	1391	1486	1399	1217	1243	1337	1451	1436	1153	114	12.227
CESAN	309	390	406	366	280	264	296	314	220	11	2.856
CETURB	386	404	387	325	238	221	281	199	86	1	2.528
COLETA BIOMÉTRICA	258	329	389	310	215	202	241	303	186	3	2.436
DETRAN	392	532	557	452	374	347	446	391	317	46	3.854
ESPAÇO CRIANÇA	15	26	20	31	8	39	48	18	13		218
JUCEES	34	45	46	44	27	54	62	66	60	4	442
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	262	373	399	308	214	241	271	236	126	1	2.431
PMC-JUNTA MILITAR	109	186	172	118	109	185	140	143	90	3	1.255
PMC-NOSSOCRÉDITO	1	6	9	9	10	5	5	5	10		60
PMC-TELECENTRO	304	440	469	442	366	372	391	348	249		3.381
POLÍCIA CIVIL	1195	1394	1309	1400	1242	1163	1156	1234	982	36	11.111
PROCON	152	204	207	190	157	149	149	199	181	49	1.637
SEFAZ	33	38	52	46	37	45	62	43	53	3	412
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	306	337	310	350	248	232	264	231	129	4	2.411
SINE	845	1019	1037	788	768	876	965	910	660	49	7.917
SINOREG	68	87	65	66	59	48	56	47	27		523
VISTORIA GERAL											
Total	6.060	7.296	7.233	6.462	5.595	5.780	6.284	6.123	4.542	324	55.699

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	12.227
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	11.843
3º	Seguro Desemprego	SINE	4.066
4º	Acesso à Internet	Telecentro	3.193
5º	Carteira de Trabalho (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	SINE	2.264
6º	Coleta Biométrica	DETRAN Biometria	2.001
7º	Licenciamento	DETRAN Geral	1.880
8º	Passe Livre - Idosos	CETURB	1.848
9º	IMO - Intermediação de Mão de Obra	SINE	1.433
10º	Solicitação de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC - Finanças	1.248

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:14
CESAN	00:02:09
CETURB	00:02:52
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:18
DETRAN	00:01:23
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:15
JUCEES	00:00:38
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:14
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:22
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:05
TELECENTRO	00:04:50
POLÍCIA CIVIL	00:17:32
PROCON	00:23:10
SEFAZ	00:06:45
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:35
SINE	00:27:04
SINOREG	00:00:47
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	00:01:43
CESAN	00:08:16
CETURB	00:03:30
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:59
DETRAN	00:09:43
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	00:03:46
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:16
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:01
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:06:48
PMC-TELECENTRO	00:01:31
POLÍCIA CIVIL	00:08:38
PROCON	00:27:29
SEFAZ	00:09:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:42
SINE	00:08:46
SINOREG	00:09:14
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	282	44,27%
Serra	133	20,88%
Vila Velha	111	17,43%
Vitória	57	8,95%
Viana	35	5,49%
Guarapari	6	0,94%
Marechal Floriano	6	0,94%
Domingos Martins	4	0,63%
Afonso Cláudio	1	0,16%
Anchieta	1	0,16%
Fundão	1	0,16%
Total	637	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	222	34,85%
Sine	198	31,08%
Serviços Eletrônicos	57	8,95%
Detran	56	8,79%
EDP	30	4,71%
Procon	23	3,61%
PMC - Geral	17	2,67%
Cesan	14	2,20%
Banestes Mais Fácil	7	1,10%
Ceturb	7	1,10%
Junta Militar	4	0,63%
Copiadora	2	0,31%
Total	637	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
Banestes Mais Fácil	1.571
Procon	77
Sine	56
Total	1.704

7.1 Motivos

Órgão	Excesso de Demanda	Serviço Indisponível aos Sábados	Sistema Inoperante	Total
Banestes Mais Fácil			1.571*	1.571
Procon	77			77
Sine	11	34	11	56
Total	88	34	1.582	1.704

*Devido às fortes chuvas que atingiram a Região Metropolitana da Grande Vitória, a infraestrutura do Data Center da matriz (Banestes – CEASA) foi afetada, e o sistema do Órgão Banestes Mais Fácil ficou inoperante e alguns momentos intermitentes nos dias 02, 03, 07 e 09 de março.

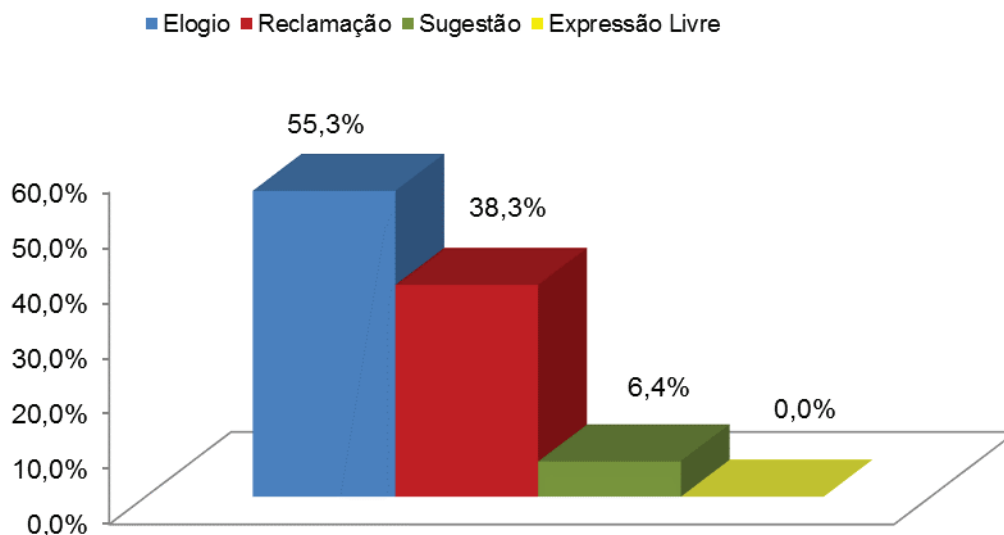
7.2 Encerramento do Atendimento

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

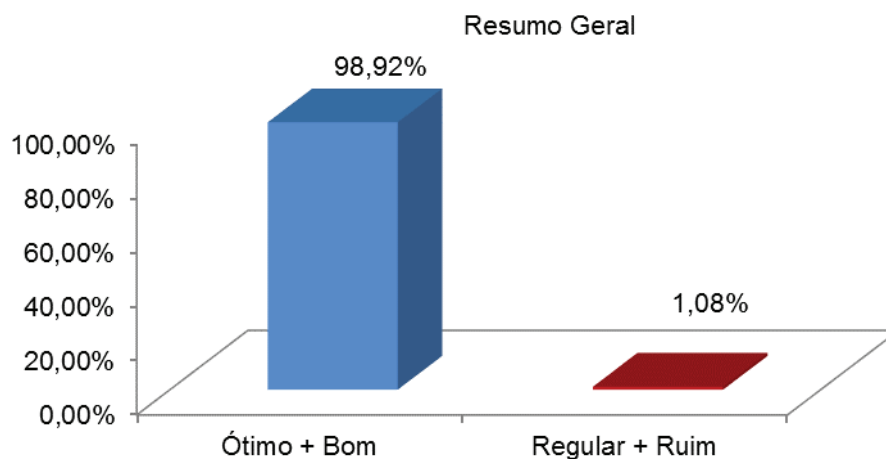
8 Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	26	55,3%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	18	38,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	03	6,4%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	00	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	47	100%	

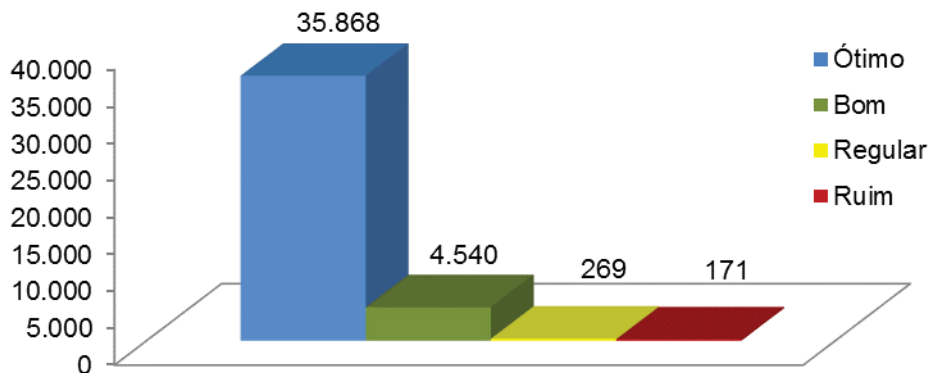
Total de Fichas de Manifestação: 24



9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



Quantidade de Avaliações



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
1ª	CPF - 1ª via (menores de 16 anos sem título de eleitor); - 2ª via (quando o cidadão não se recorda o número do CPF).	98
2ª	Cartão SUS	96
3ª	Título de Eleitor	47
4ª	Informações Gerais	38
5ª	Renovação de CNH	27
6ª	Assistente Social	14
7ª	Aposentadoria	9
8ª	Serviços Bancários - Realizados em Agências Bancária das Instituições Financeiras: Caixa Econômica Federal e Casas Lotéricas	8
9ª	Advogado	5
	FGTS	5
10ª	Parcelamento DETRAN	4
	Serviços Cartorários	4

12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:

Órgão	Agendamento			Justificativas
	Agendado	Continuidade	Retorno	
DETRAN	11	84	2	Atendimento Agendado / Continuidade / Retorno
PMC	3			Atendimento Agendado
Polícia Civil	2.399			Atendimento Agendado
PROCON	10			Atendimento Agendado
SINE - CTPS	588			Atendimento Agendado
SINE - SD	495			Atendimento Agendado
Total	3.506	84	2	