



# RELATÓRIO GERENCIAL

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**AGOSTO 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
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....	13
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....	14
7. Manifestações do Cidadão .....	15
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	15
9. Documentos entregues fora do prazo estabelecido .....	15
10. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica .....	16
II – RECURSOS HUMANOS.....	22
1. Quadro de Pessoal.....	22
III – INFRAESTRUTURA.....	23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

# I – ATENDIMENTO

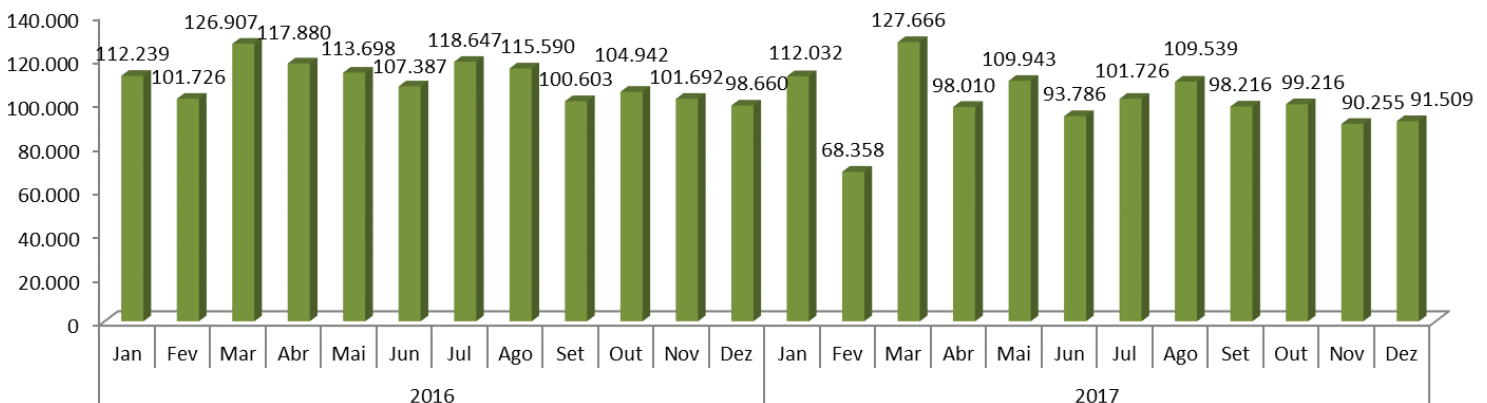
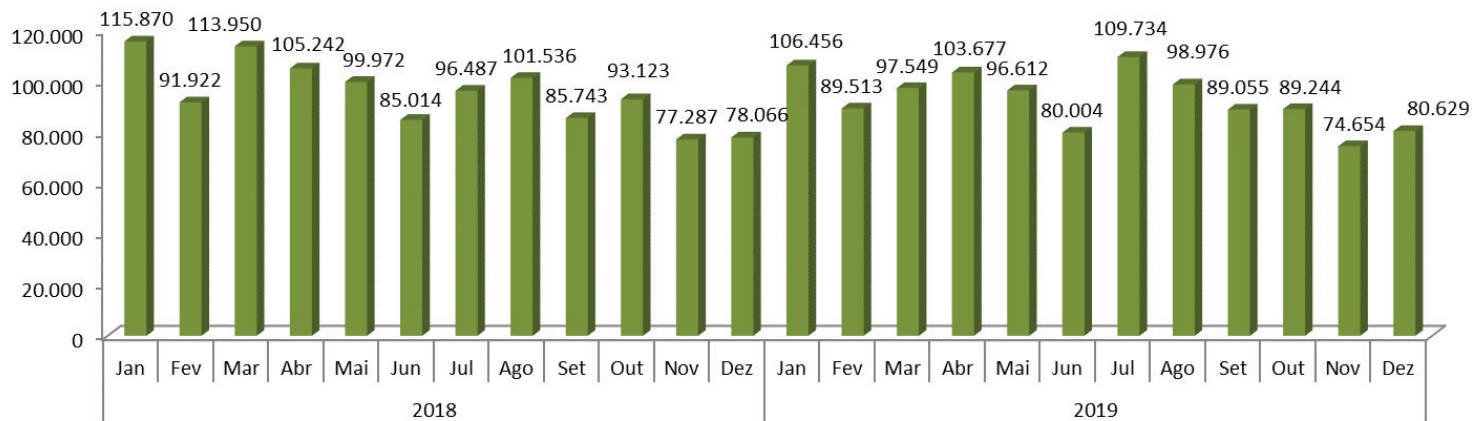
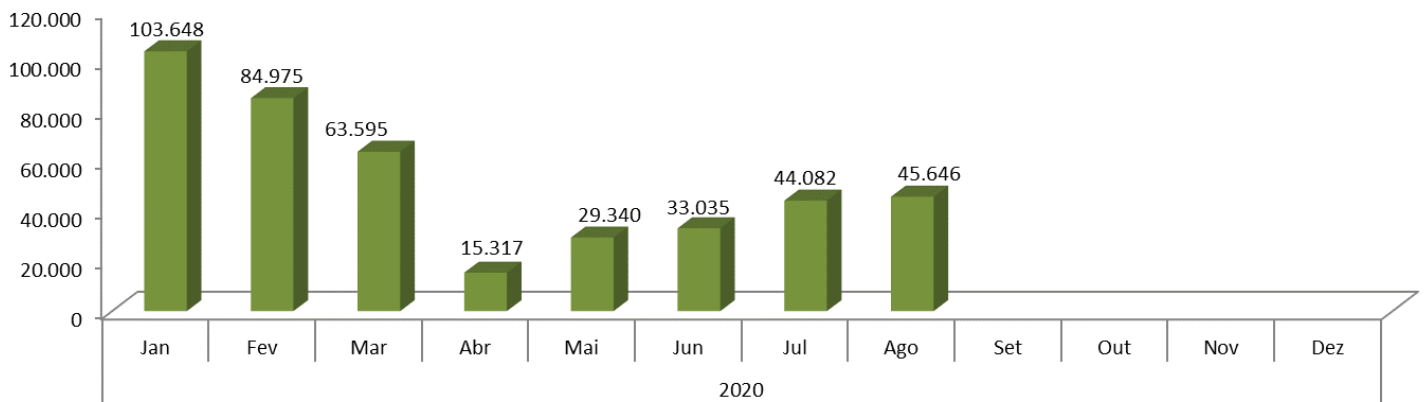
## 1. Resumo Gerencial

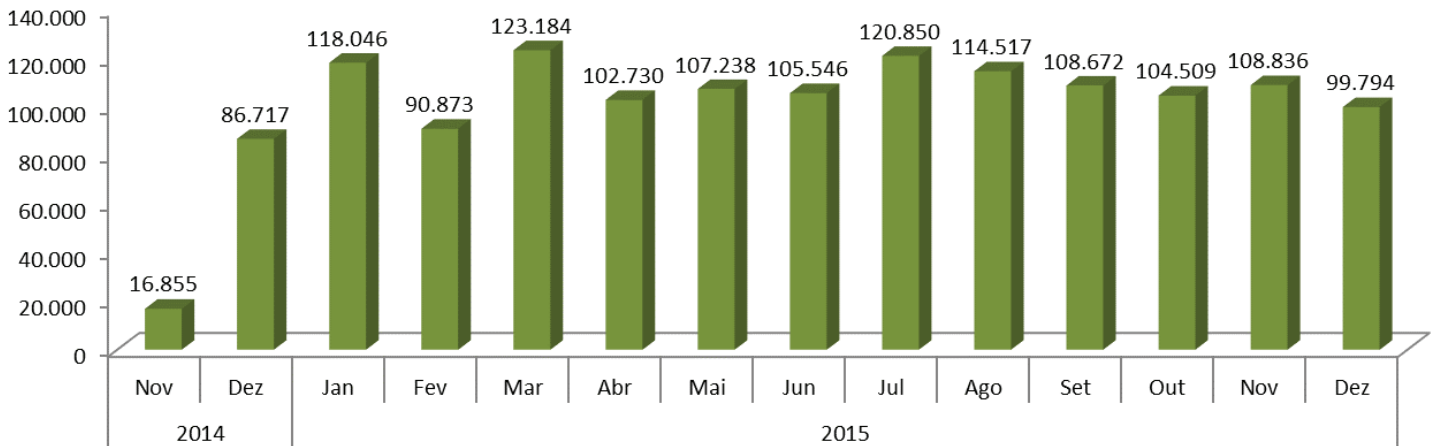
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2020** registrou um total de **6.608.547 serviços realizados** e **5.789.555 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2020** 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 **45.646** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **1.756** cidadãos atendidos.



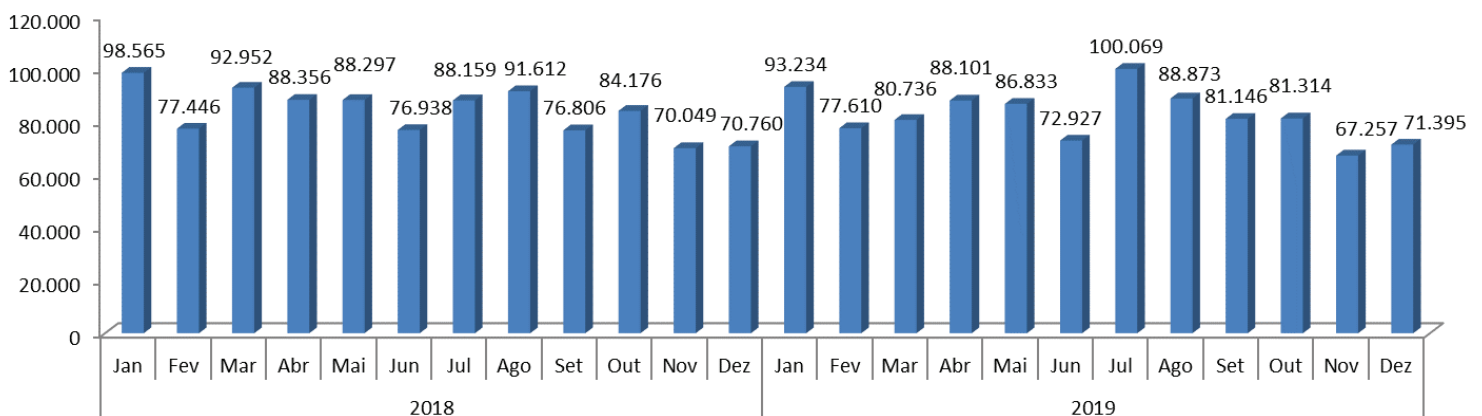
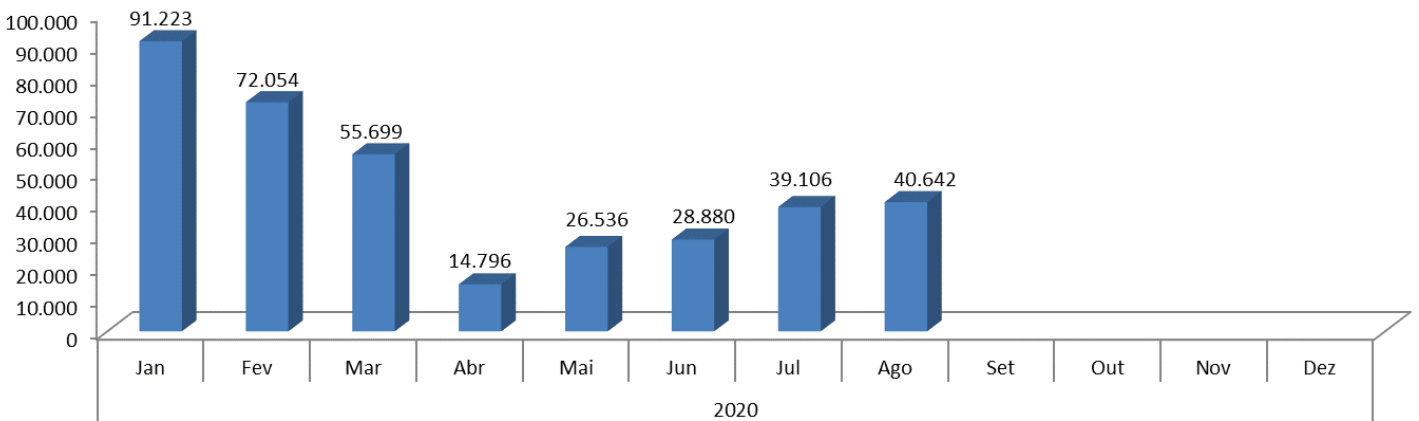


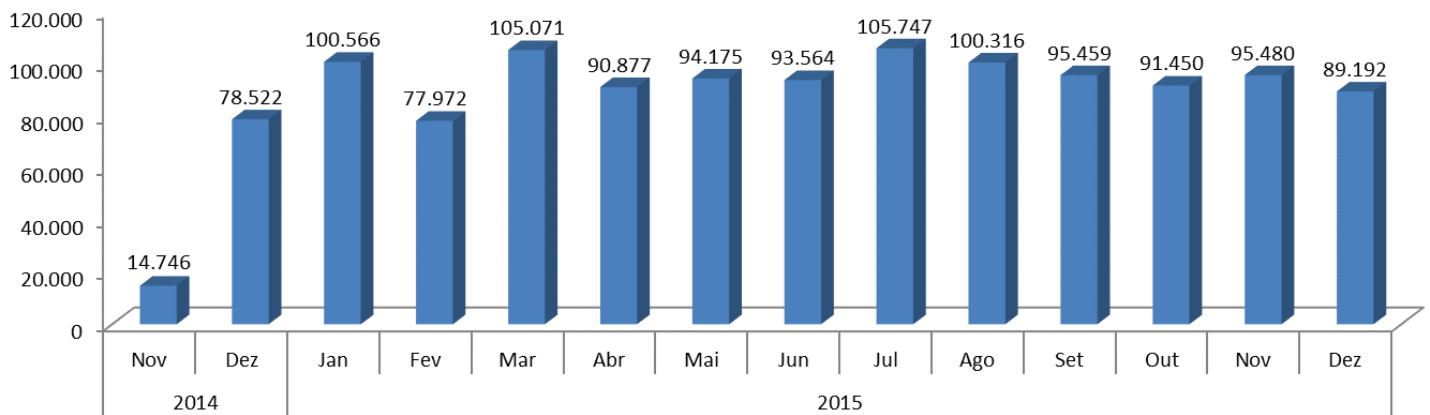
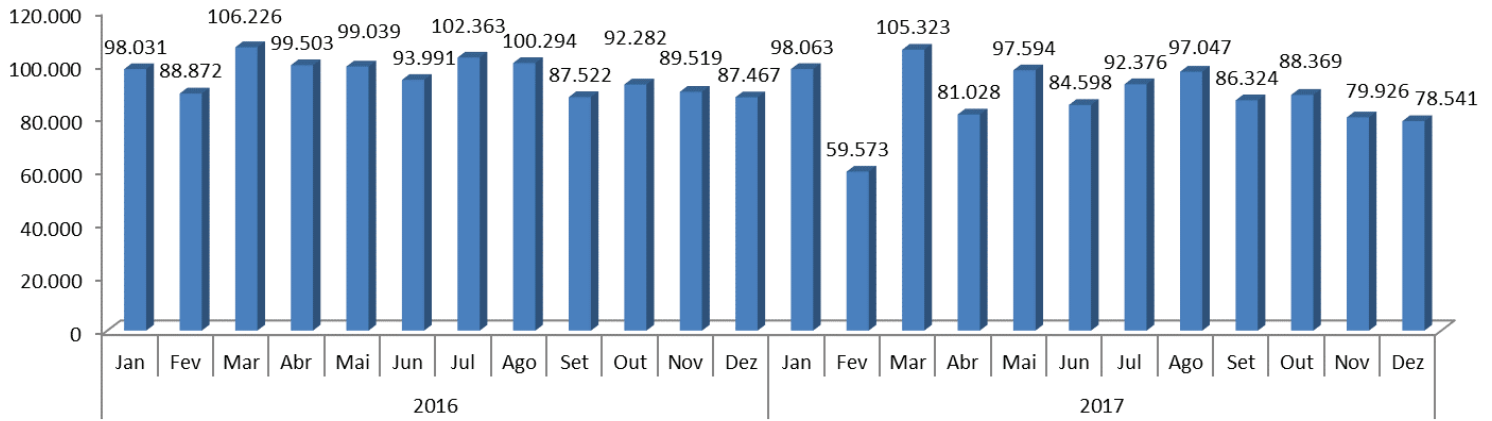
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **40.642** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.563** cidadãos atendidos.



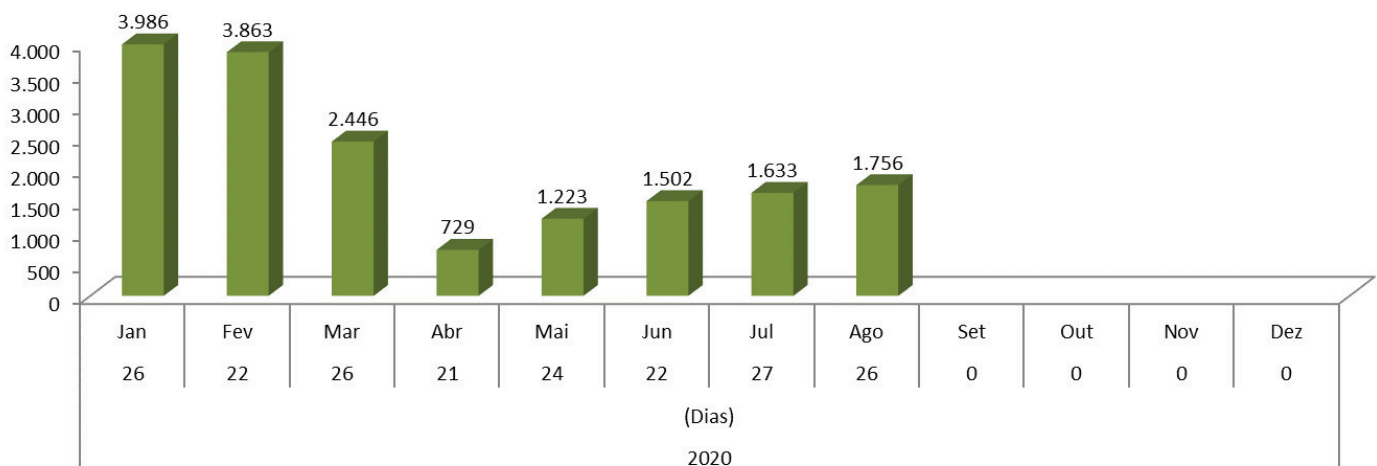


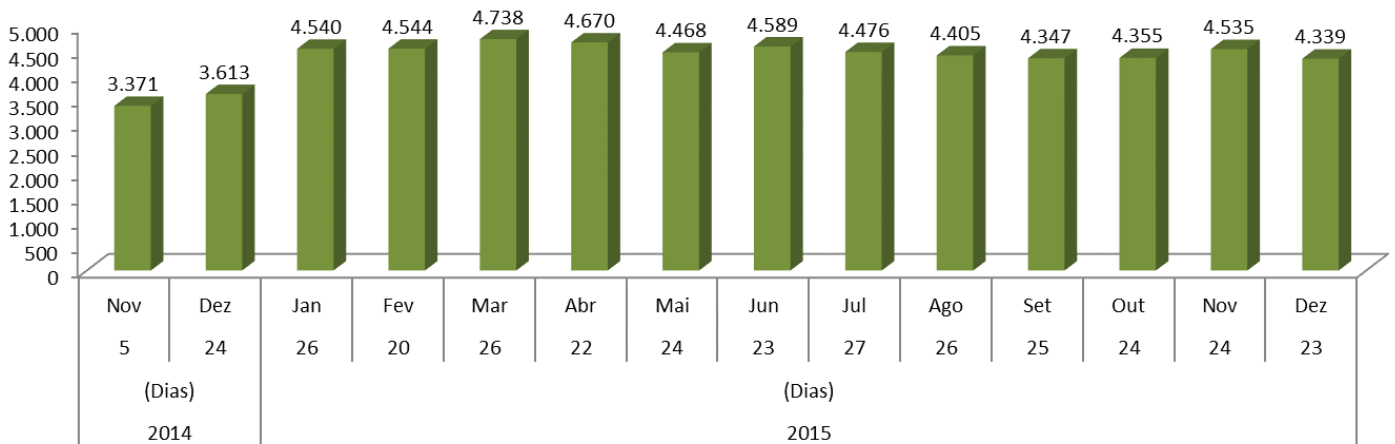
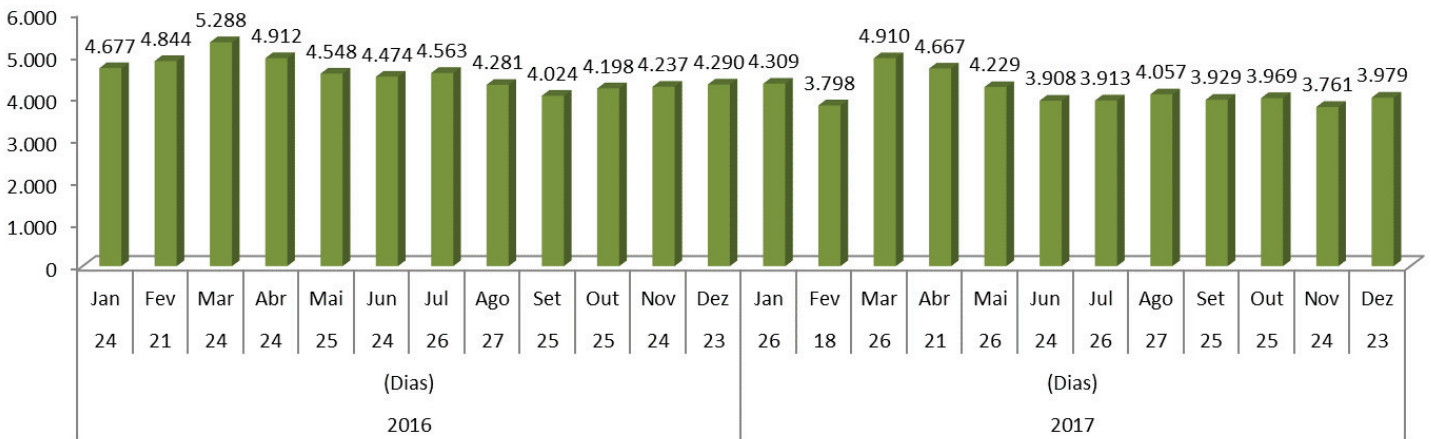
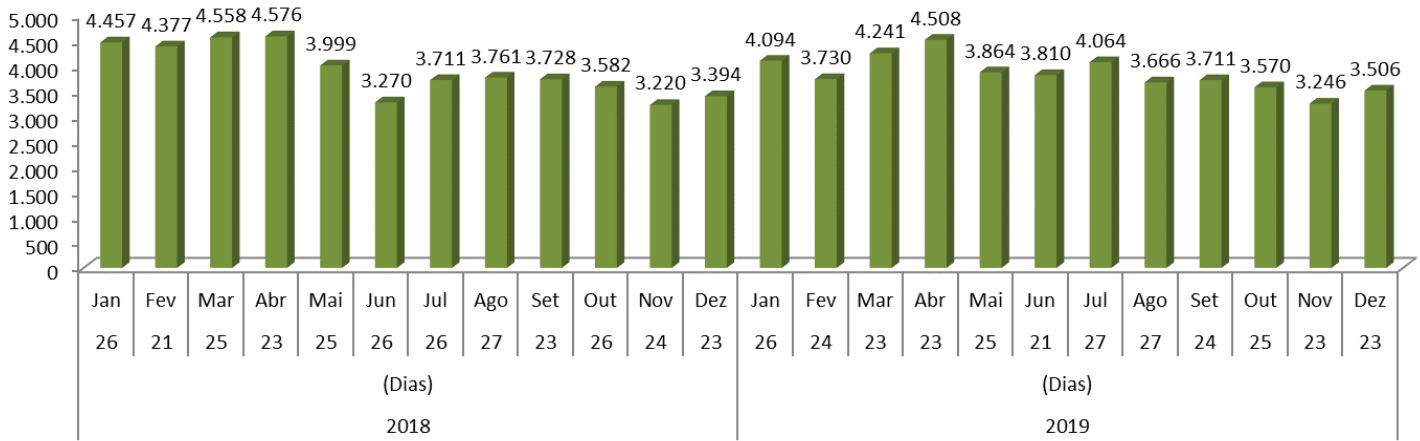
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

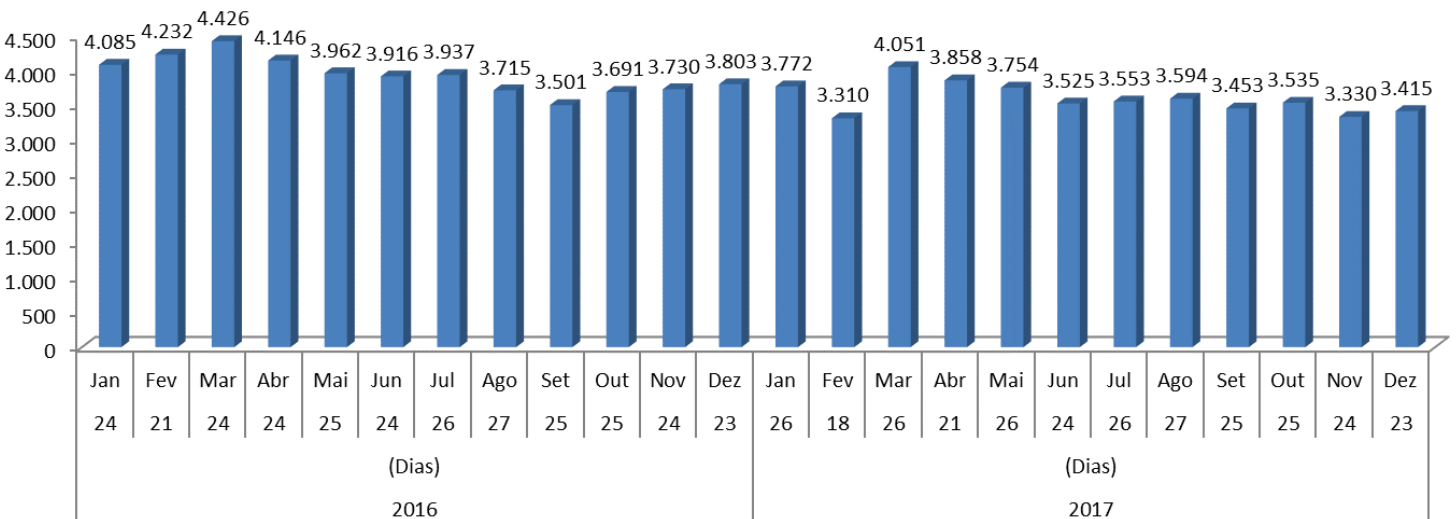
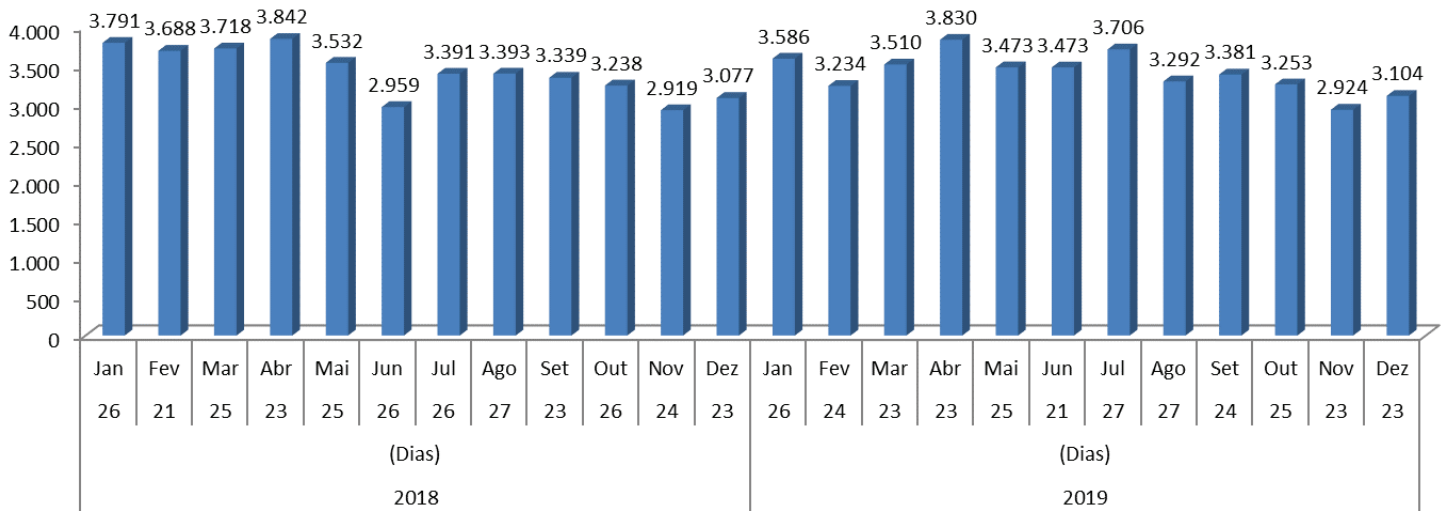
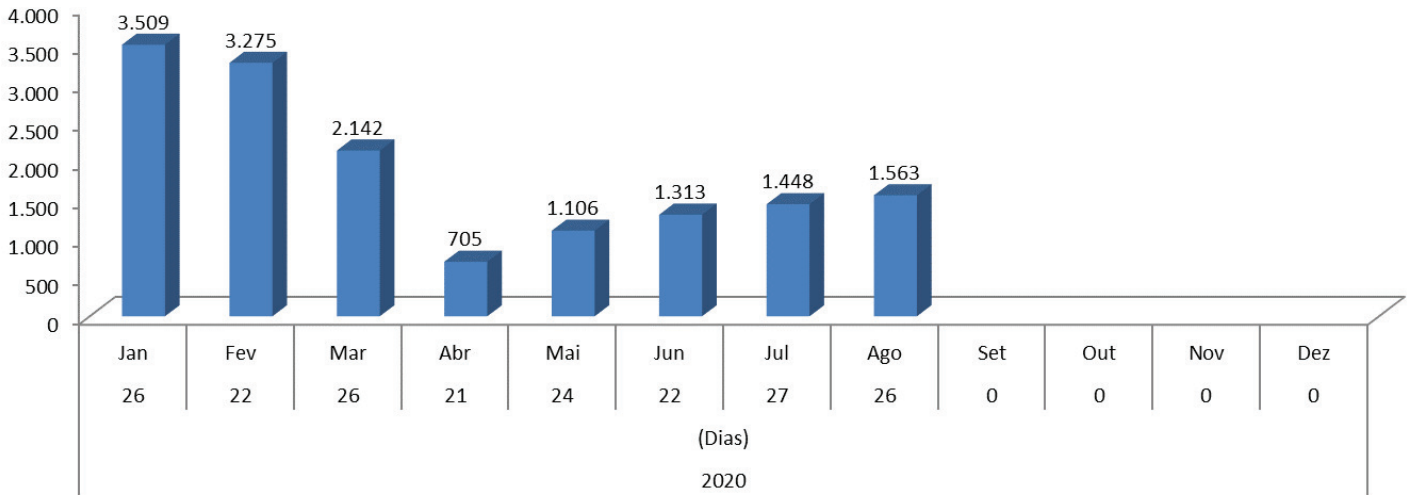
#### 1.5. Média Diária

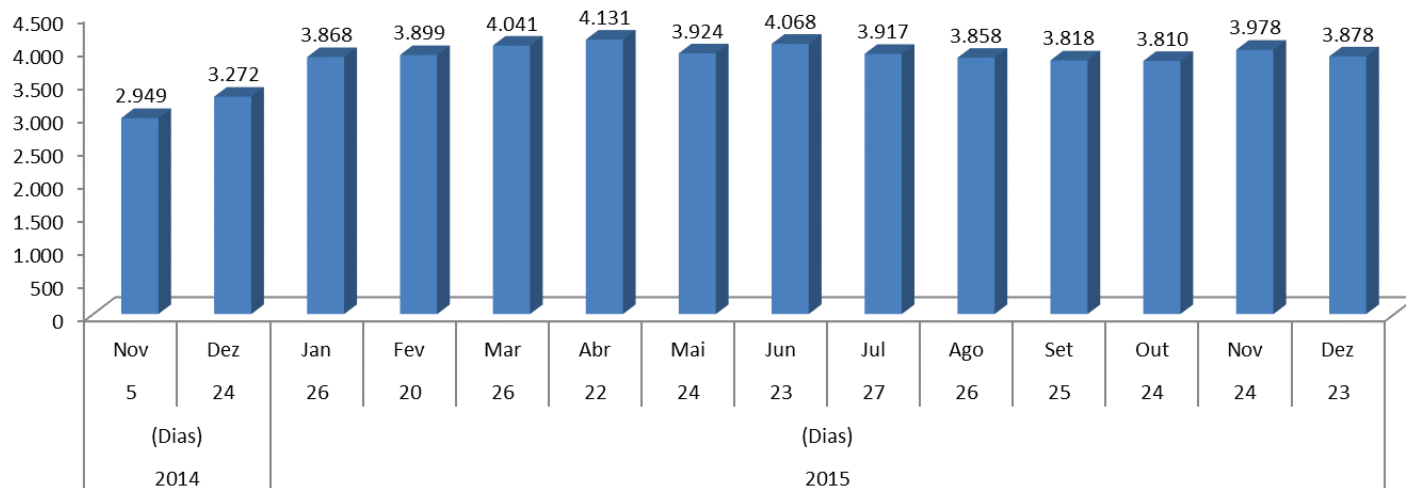
##### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas





### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

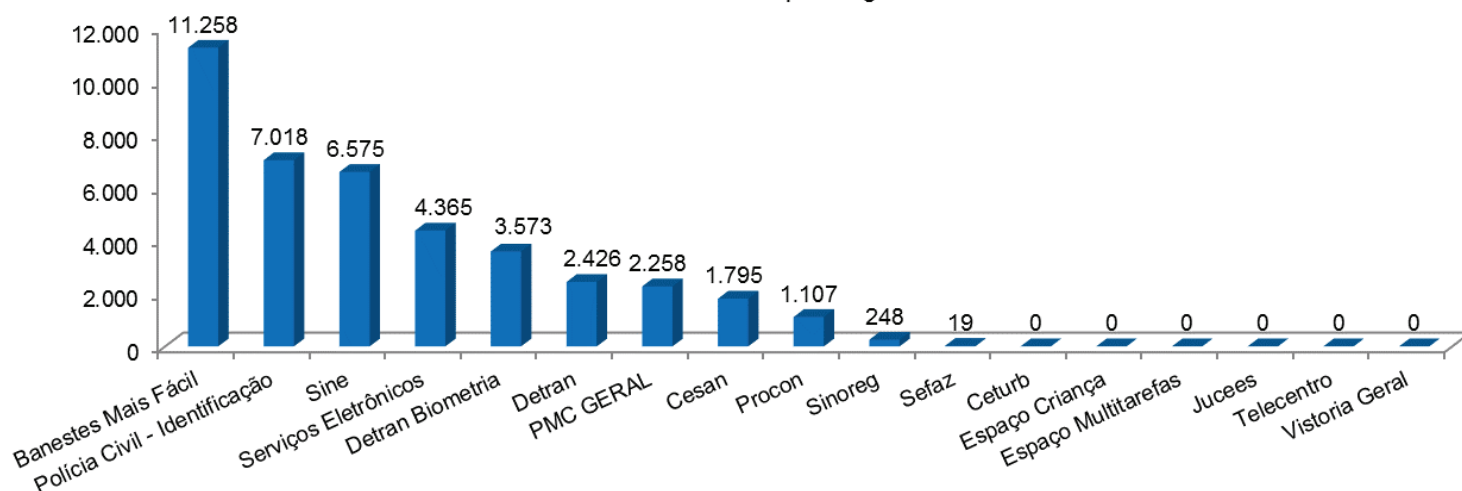
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	24	Ponto Facultativo
	25	Carnaval
	26	Ponto Facultativo
Abril	9	Ponto Facultativo
	10	Paixão de Cristo
	11	Sábado de Aleluia
	20	Festa da Penha
	21	Tiradentes
Maio	1	Dia do Trabalhador
	2	Ponto Facultativo
Junho	11	Corpus Christi
	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica - Feriado Municipal



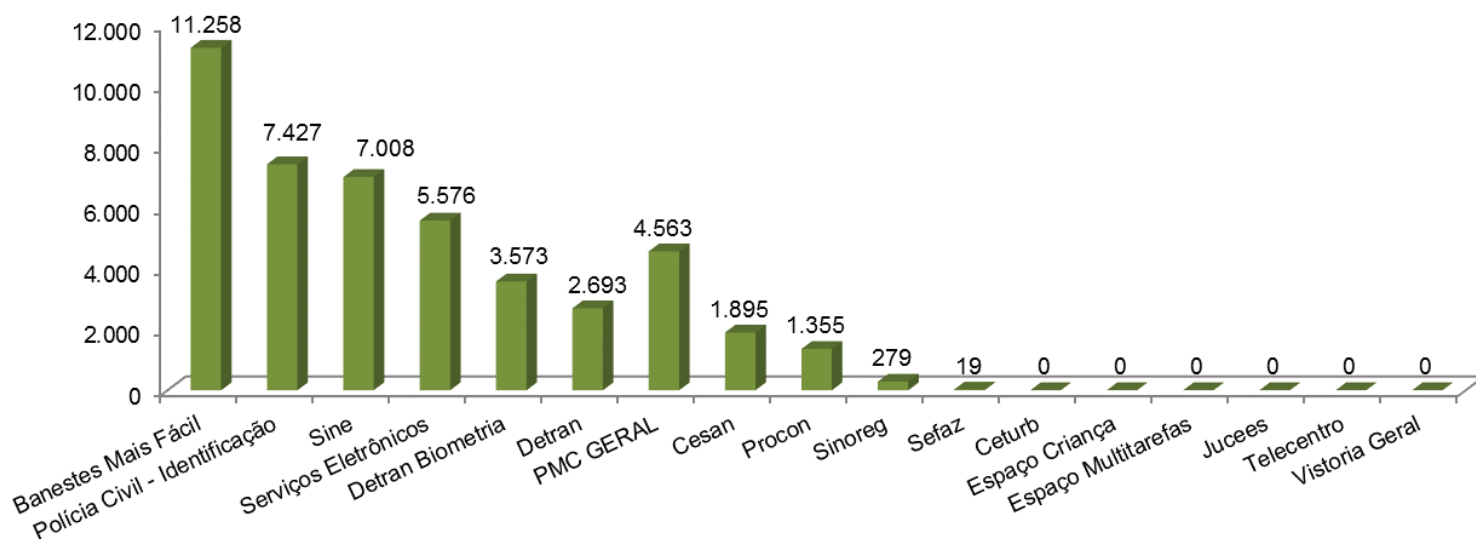
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.258	11.258	24,66%	27,70%
Polícia Civil - Identificação	7.427	7.018	16,27%	17,27%
Sine	7.008	6.575	15,35%	16,18%
Serviços Eletrônicos	5.576	4.365	12,22%	10,74%
Detran Biometria	3.573	3.573	7,83%	8,79%
Detran	2.693	2.426	5,90%	5,97%
PMC GERAL	4.563	2.258	10,00%	5,56%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.680	1.386		
Junta Militar	883	872		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	1.895	1.795	4,15%	4,42%
Procon	1.355	1.107	2,97%	2,72%
Sinoreg	279	248	0,61%	0,61%
Sefaz	19	19	0,04%	0,05%
Ceturb	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
Telecentro	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		
<b>Total</b>	<b>45.646</b>	<b>40.642</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Senhas Atendidas por Órgãos



### Serviços Realizados por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.777	11.258	-4,41%
Cesan	1.592	1.895	19,03%
Ceturb	0	0	
Detran	2.170	2.693	24,10%
Detran Biometria	2.828	3.573	26,34%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	5.153	4.563	-11,45%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.760	3.680	-22,69%
Junta Militar	393	883	124,68%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	6.404	7.427	15,97%
Procon	0	1.355	
Sefaz	34	19	-44,12%
Serviços Eletrônicos	6.623	5.576	-15,81%
Sine	7.282	7.008	-3,76%
Sinoreg	219	279	27,40%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>44.082</b>	<b>45.646</b>	<b>3,55%</b>

\*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

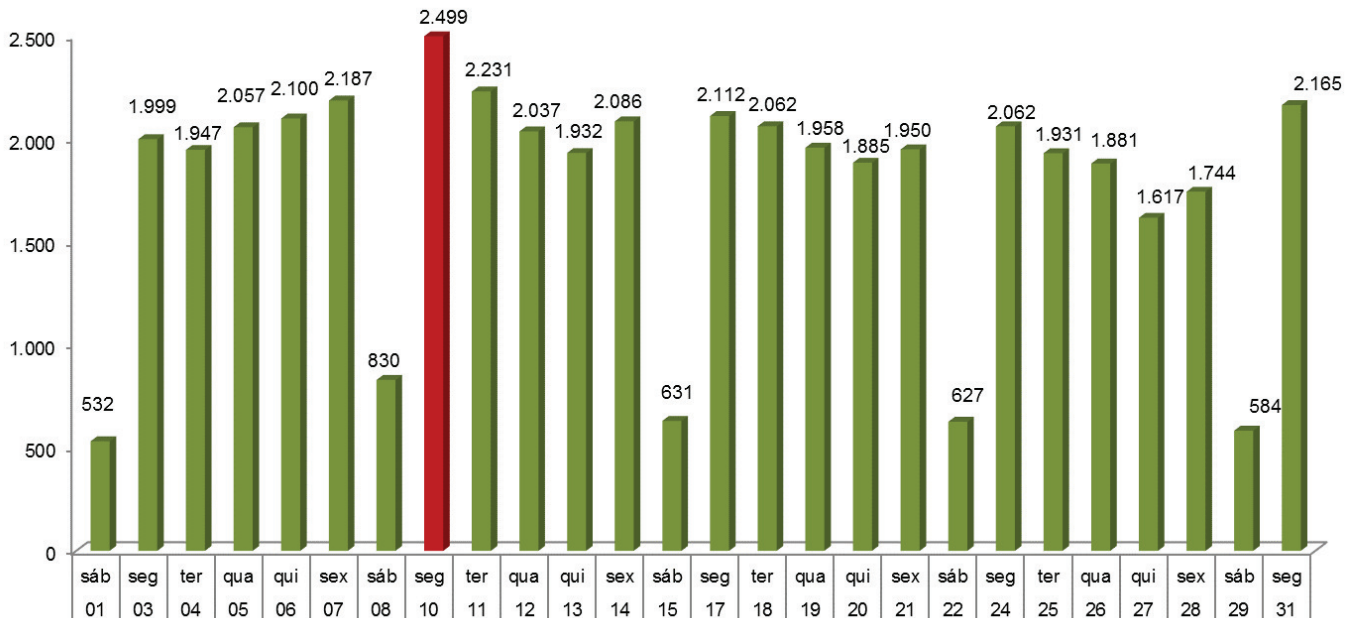
Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.777	11.258	-4,41%
Cesan	1.490	1.795	20,47%
Ceturb	0	0	
Detran	1.880	2.426	29,04%
Detran Biometria	2.828	3.573	26,34%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.040</b>	<b>2.258</b>	<b>10,69%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.651	1.386	-16,05%
Junta Militar	389	872	124,16%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	6.077	7.018	15,48%
Procon	0	1.107	
Sefaz	30	19	-36,67%
Serviços Eletrônicos	5.753	4.365	-24,13%
Sine	7.033	6.575	-6,51%
Sinoreg	198	248	25,25%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>39.106</b>	<b>40.642</b>	<b>3,93%</b>

\*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

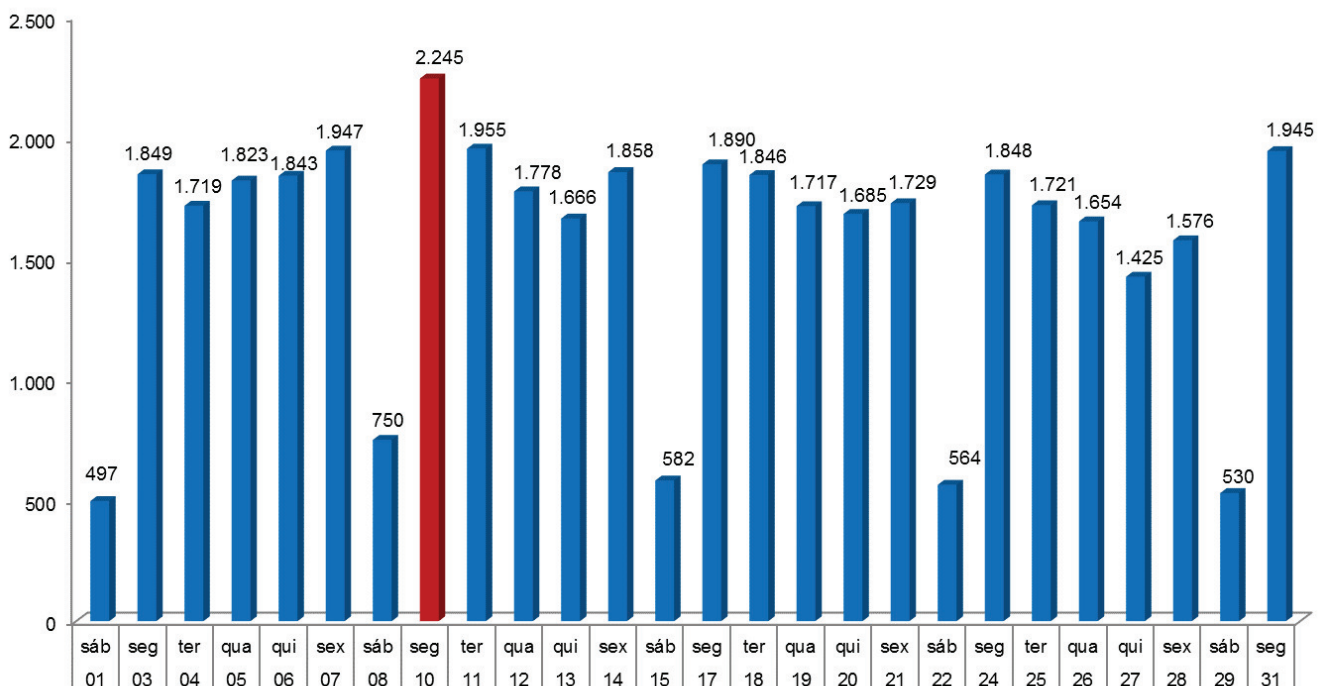
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/08/2020** com o total de **2.499** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,71%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/08/2020** com o total de **2.245** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,55%**.



### 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	1167	1506	1611	1479	1126	1081	1268	1233	771	16	11.258
CESAN	259	276	239	232	157	170	196	176	90		1.795
CETURB											
COLETA BIOMÉTRICA	484	475	444	413	323	334	439	397	264		3.573
DETRAN	234	338	344	321	242	220	248	287	188	4	2.426
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES											
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	156	180	220	164	168	152	120	160	61	5	1.386
PMC-JUNTA MILITAR	185	194	187	207	59	26	6	6	2		872
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	855	1056	1070	874	712	525	645	710	558	13	7.018
PROCON	140	159	125	130	117	88	116	132	87	13	1.107
SEFAZ	3	2	5	1	1	1	4	2			19
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	469	600	625	620	512	389	477	444	222	7	4.365
SINE	956	1025	1011	743	632	585	627	683	312	1	6.575
SINOREG	62	73	53	48	12						248
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>4.970</b>	<b>5.884</b>	<b>5.934</b>	<b>5.232</b>	<b>4.061</b>	<b>3.571</b>	<b>4.146</b>	<b>4.230</b>	<b>2.555</b>	<b>59</b>	<b>40.642</b>

### 3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.258
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	7.427
3º	Seguro Desemprego	SINE	4.446
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.710
5º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	2.514
6º	CTPS Digital	SINE	1.302
7º	Reclamações	Procon	1.199
8º	Entrega de documento - CRV	Detran	1.049
9º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	1.042
10º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM, EDP, CESAN)	Serviços Eletrônicos	1.013

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:48
CESAN	00:05:15
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:48
DETRAN	00:03:06
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:19
PMC-JUNTA MILITAR	00:07:03
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:13:43
PROCON	00:05:05
SEFAZ	00:05:57
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:07:27
SINE	00:05:44
SINOREG	00:00:54
VISTORIA GERAL	

#### Observação:

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

O sistema da Polícia Civil tem apresentado constantes oscilações no decorrer dos dias, impactando no tempo médio de espera.

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:37
CESAN	00:09:52
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:04
DETRAN	00:16:13
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:59
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:28
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:00
PROCON	00:26:13
SEFAZ	00:21:31
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:04
SINE	00:07:47
SINOREG	00:09:49
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.

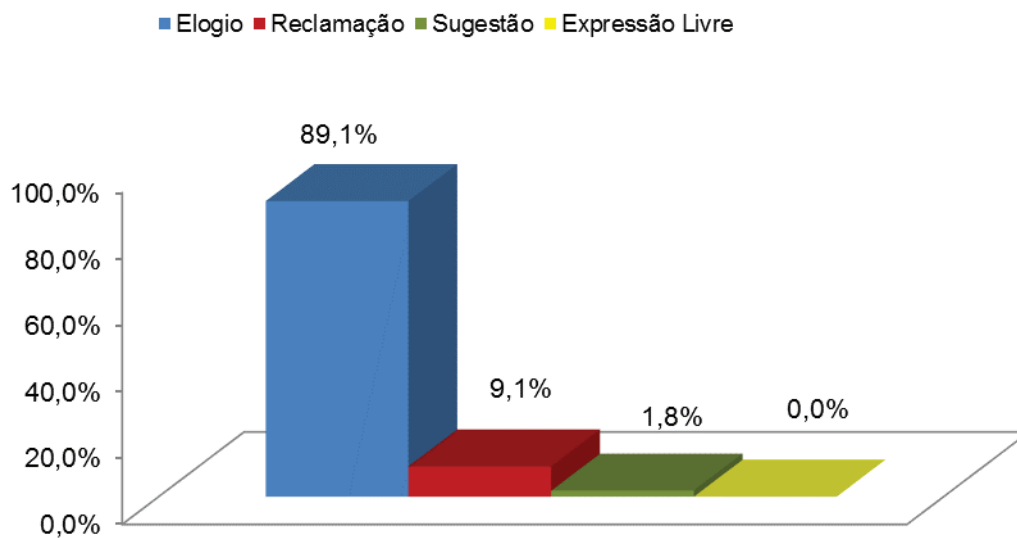
Município	Cidadão	%
Cariacica	2.154	60,45%
Serra	487	13,67%
Vila Velha	394	11,06%
Viana	284	7,97%
Vitória	173	4,86%
Guarapari	28	0,79%
Domingos Martins	8	0,22%
Fundão	4	0,11%
Santa Teresa	4	0,11%
Bahia	3	0,08%
Afonso Cláudio	2	0,06%
Anchieta	2	0,06%
Aracruz	2	0,06%
Itapemirim	2	0,06%
Linhares	2	0,06%
Santa Leopoldina	2	0,06%
Barra de São Francisco	1	0,03%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,03%
Iconha	1	0,03%
Mantenópolis	1	0,03%
Marataízes	1	0,03%
Nova Venécia	1	0,03%
Santa Maria de Jetibá	1	0,03%
São Mateus	1	0,03%
Vargem Alta	1	0,03%
Venda Nova do Imigrante	1	0,03%
Minas Gerais	1	0,03%
Mato Grosso do Sul	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.563</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	953	26,75%
Sine	663	18,61%
Detran	332	9,32%
Banestes Mais Fácil	305	8,56%
EDP	244	6,85%
Coleta Biométrica	228	6,40%
Serviços Eletrônicos	210	5,89%
Cesan	182	5,11%
Procon	165	4,63%
Junta Militar	121	3,40%
PMC - Geral	96	2,69%
Ceturb	31	0,87%
Copiadora	17	0,48%
Sinoreg	11	0,31%
SEFAZ	4	0,11%
Caixa Eletrônico	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.563</b>	<b>100%</b>

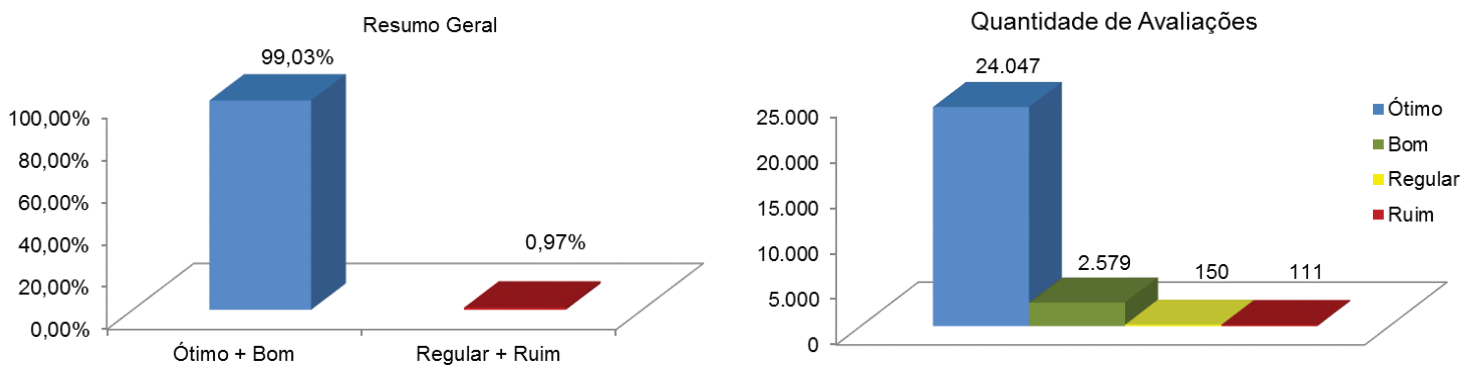
## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	49	89,1%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	5	9,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,8%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Denúncia	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 28



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



## 9. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.