



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JANEIRO 2021

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	5
1.5.1. Serviços Realizados	5
1.5.2. Senhas Atendidas.....	6
1.5.3. Dias Não Trabalhados	8
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão	8
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	10
1.7.1. Serviços Realizados	10
1.7.2. Senhas Atendidas.....	11
2. Histórico Diário	12
2.1. Serviços Realizados	12
2.2. Senhas Atendidas.....	12
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	13
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.	13
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	14
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	14
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	15
7. Manifestações do Cidadão	16
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	16
9. Eventos Sazonais	17
10. Ações Gerais de Melhoria	17
II – RECURSOS HUMANOS.....	18
1. Quadro de Pessoal.....	18
1. Admissões.....	19
2. Demissões.....	19
III – INFRAESTRUTURA	20
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	20
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	21

I – ATENDIMENTO

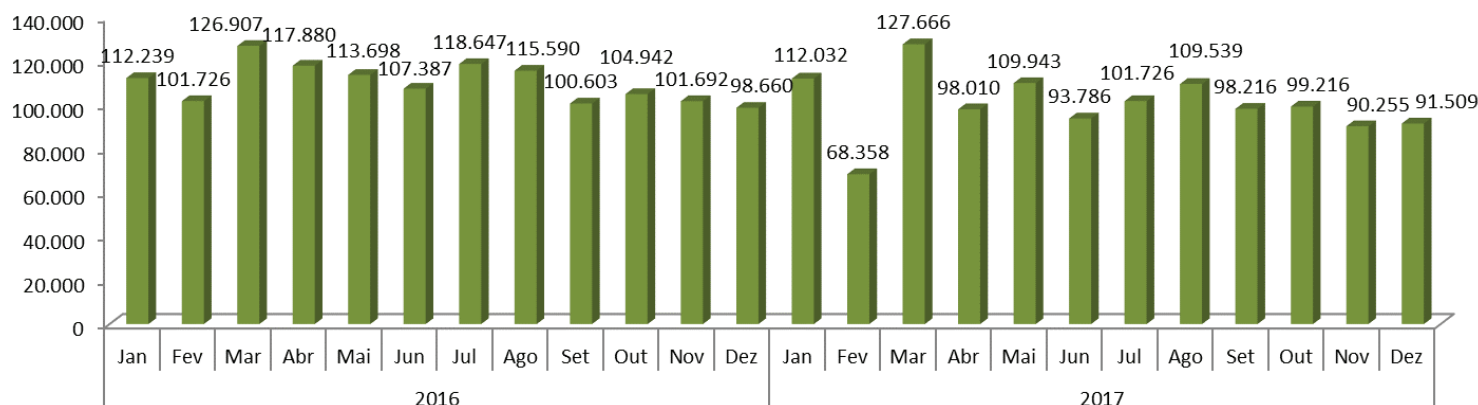
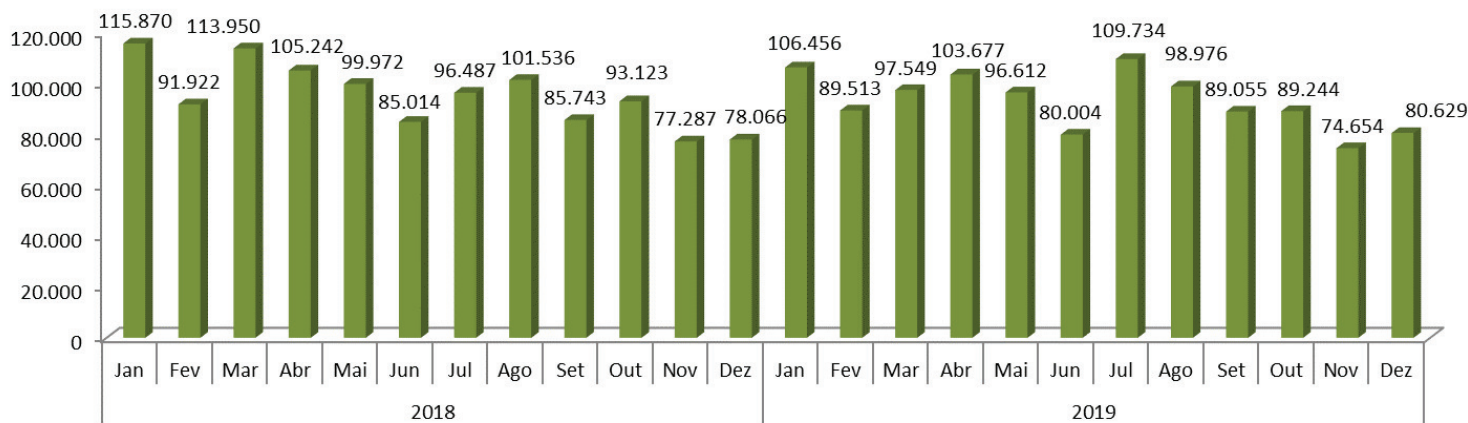
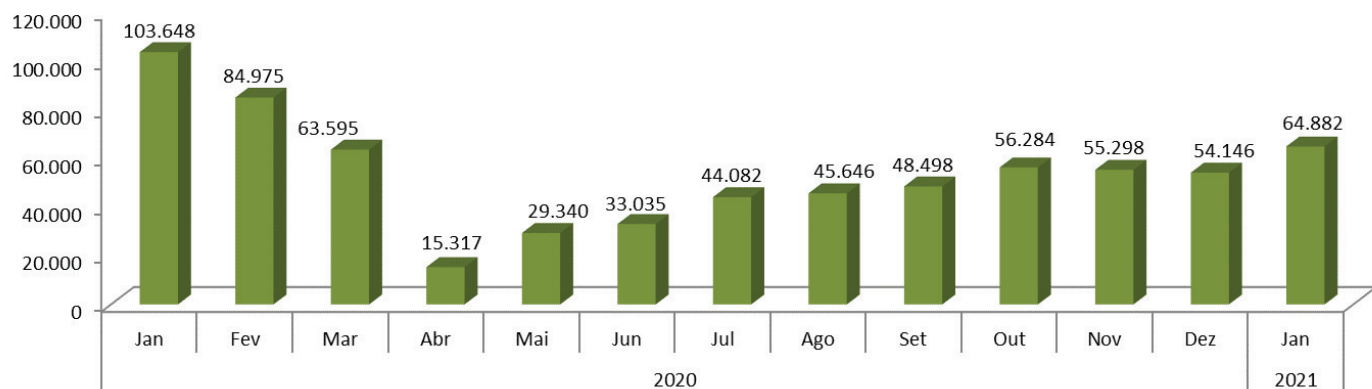
1. Resumo Gerencial

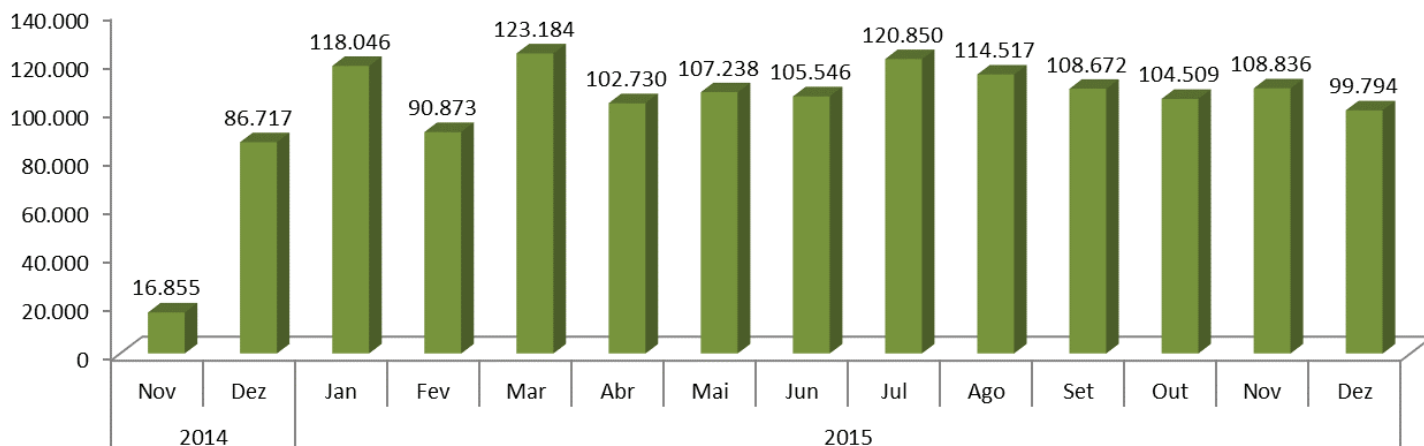
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2021** registrou um total de **6.887.655 serviços realizados** e **6.036.910 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2021** 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 **64.882** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.703** cidadãos atendidos.



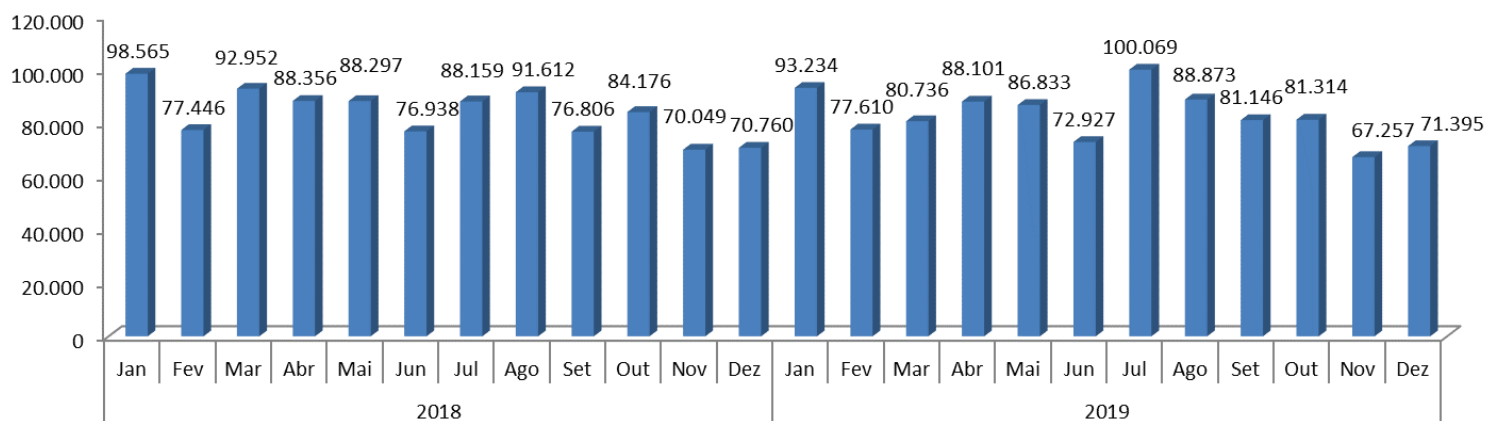
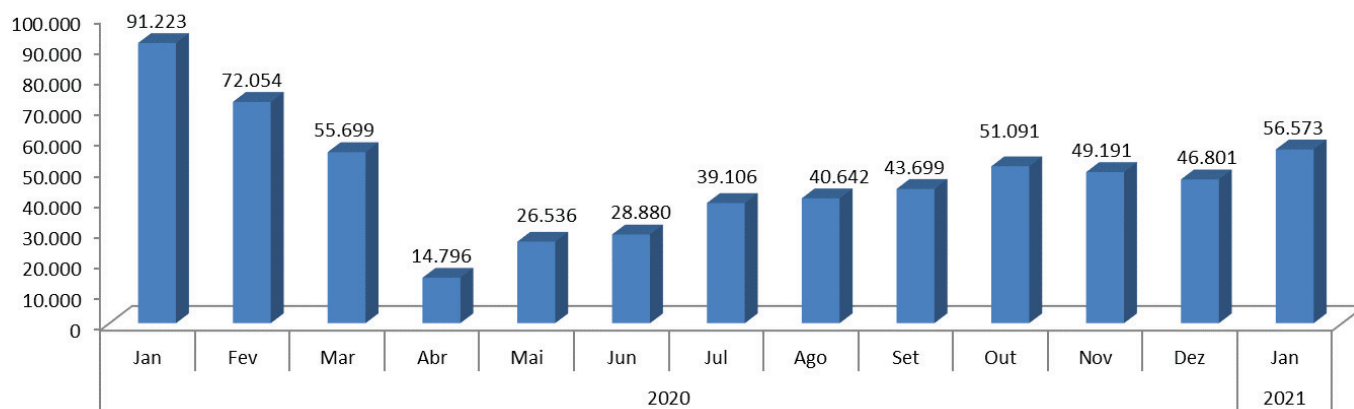


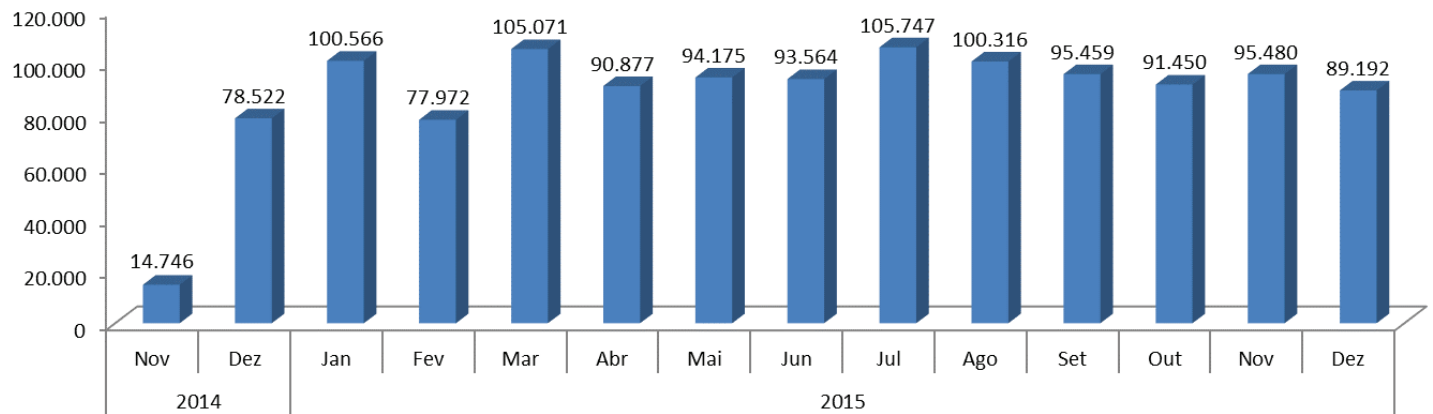
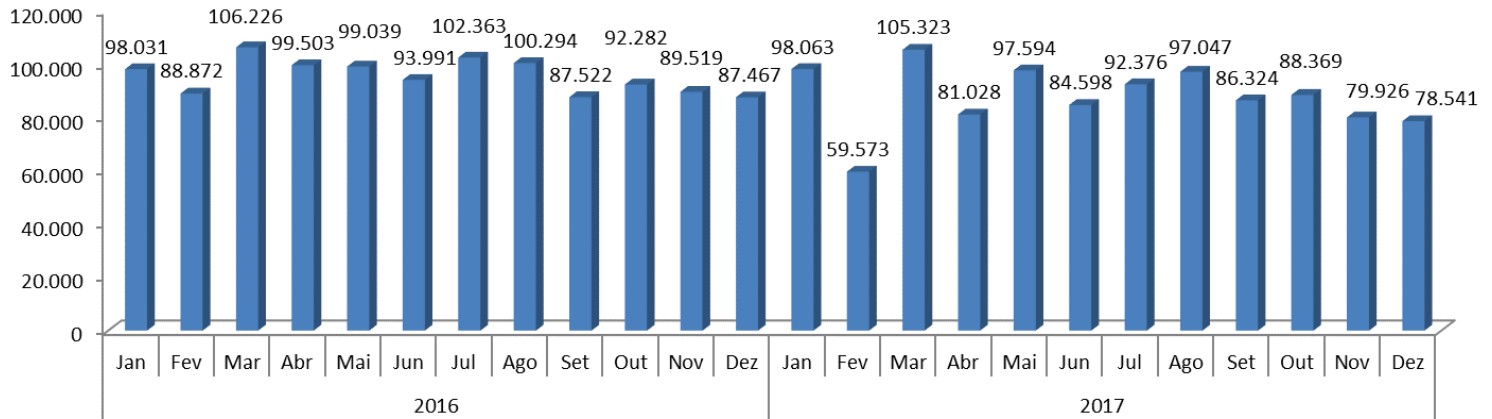
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.573** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.357** cidadãos atendidos.



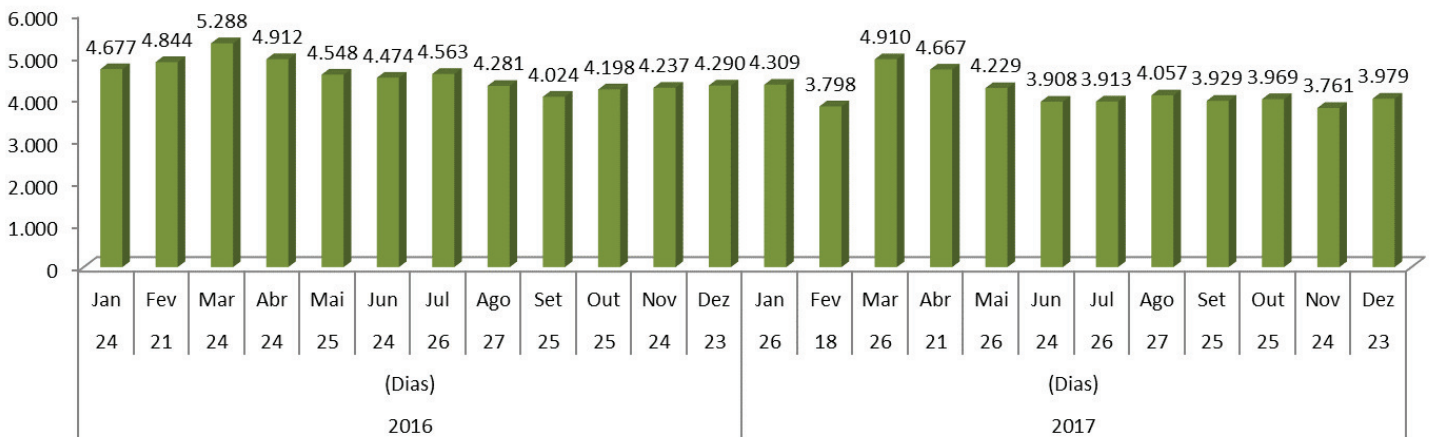
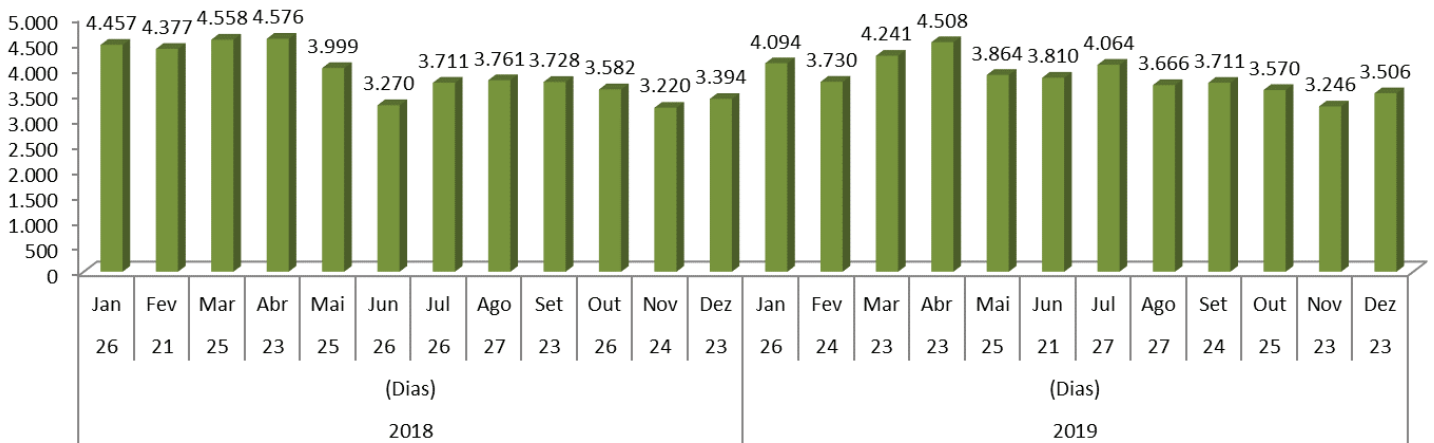
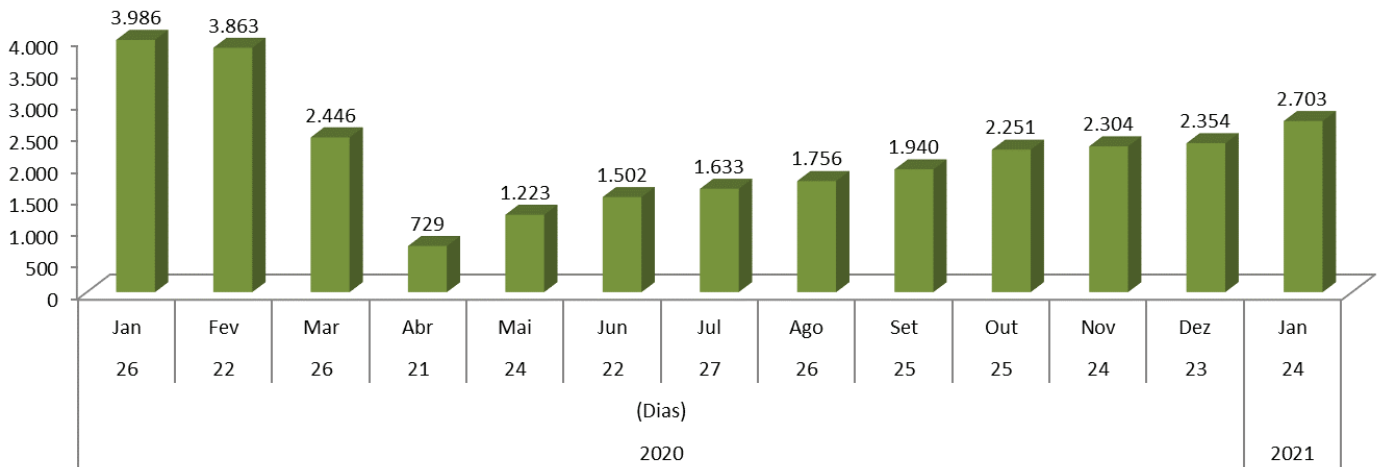


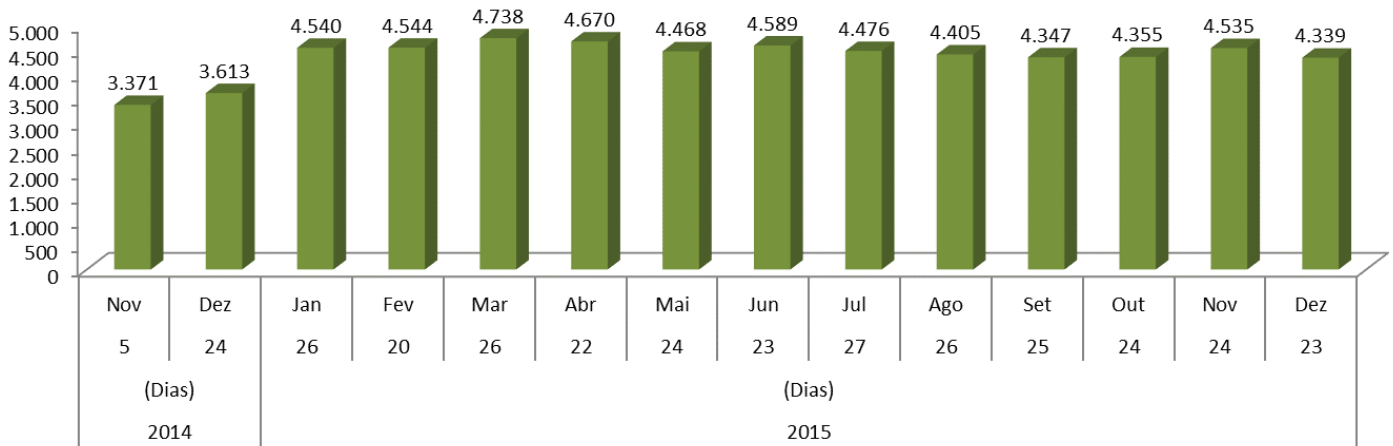
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

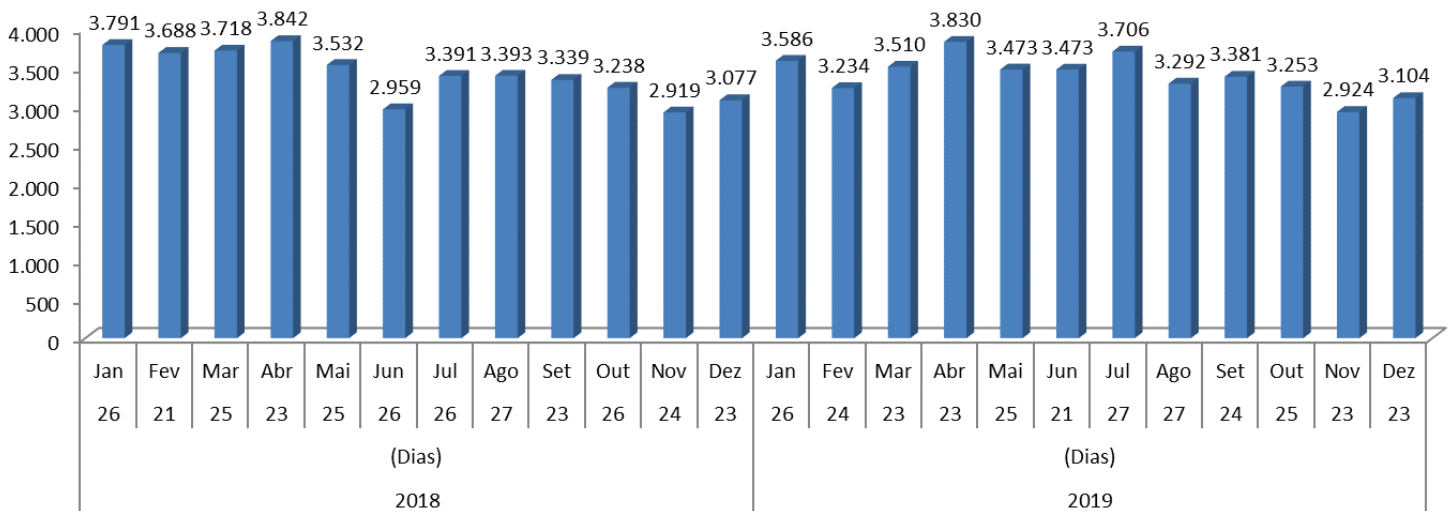
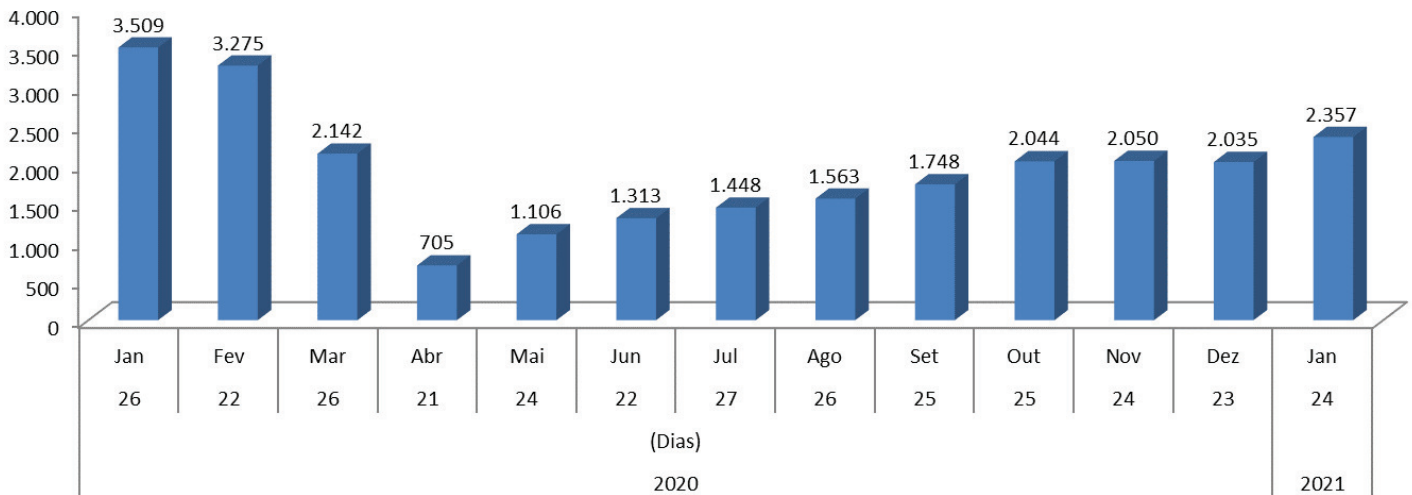
1.5. Média Diária

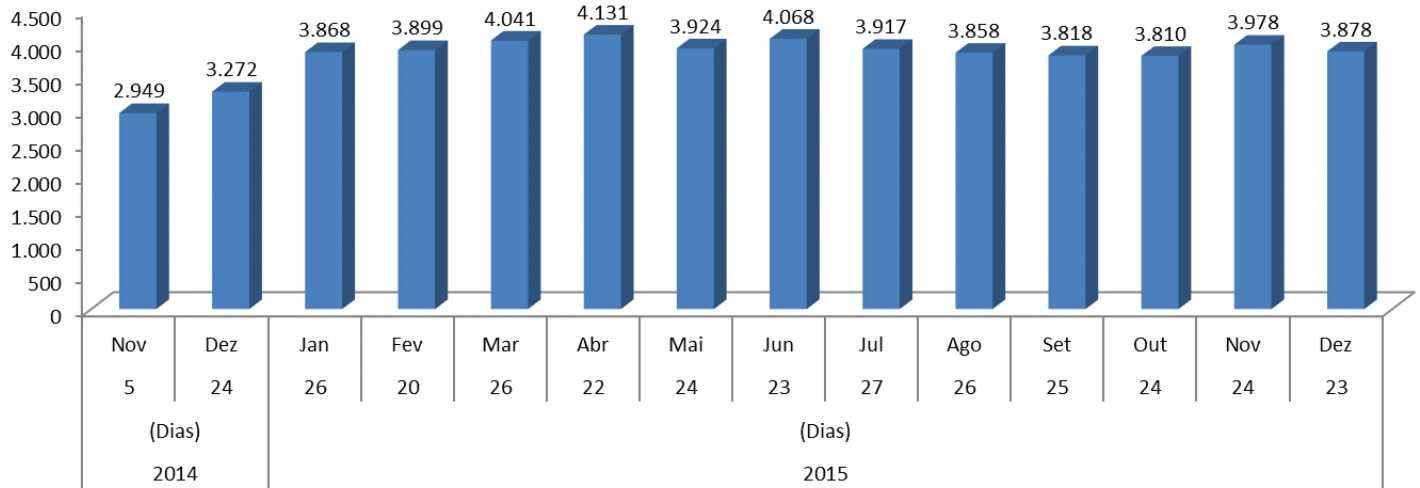
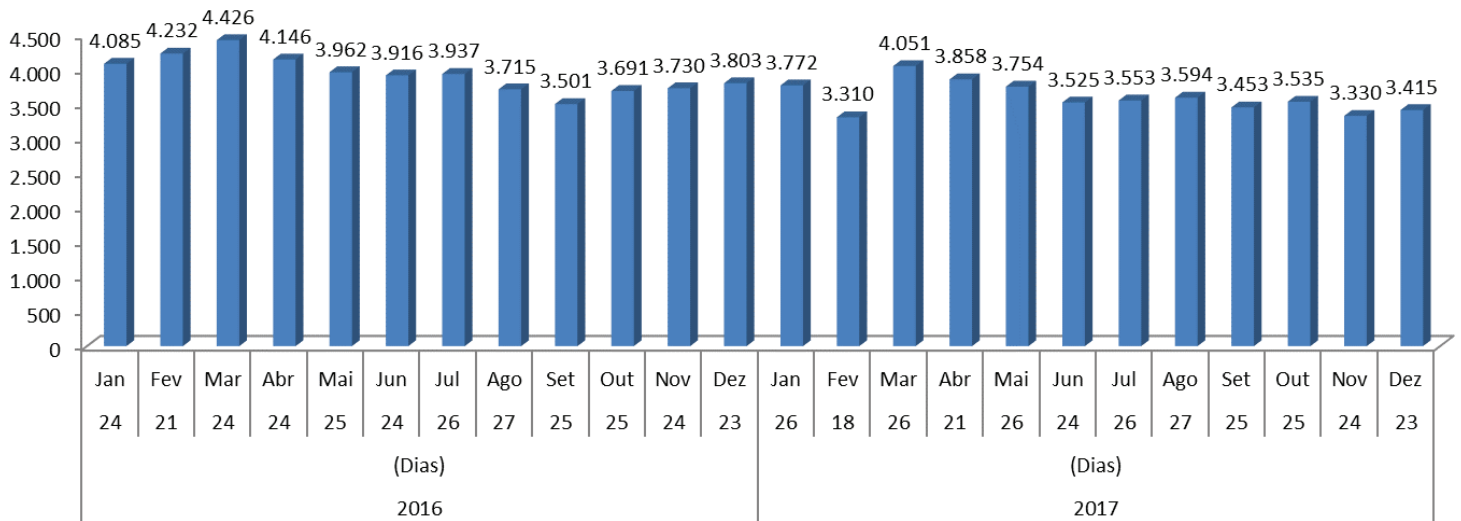
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





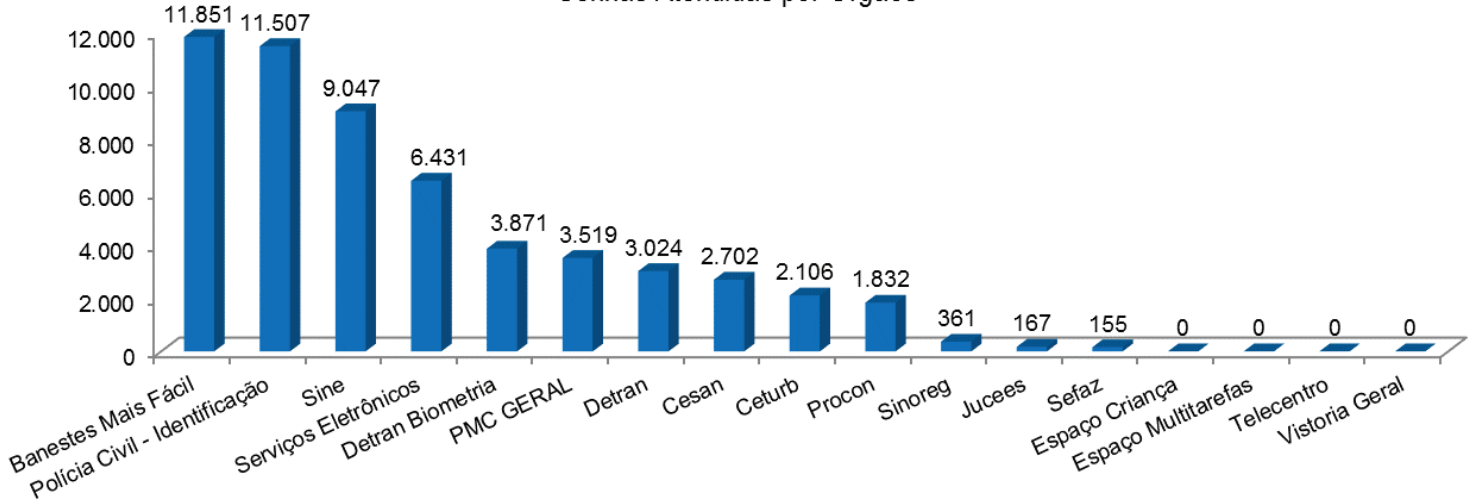
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo

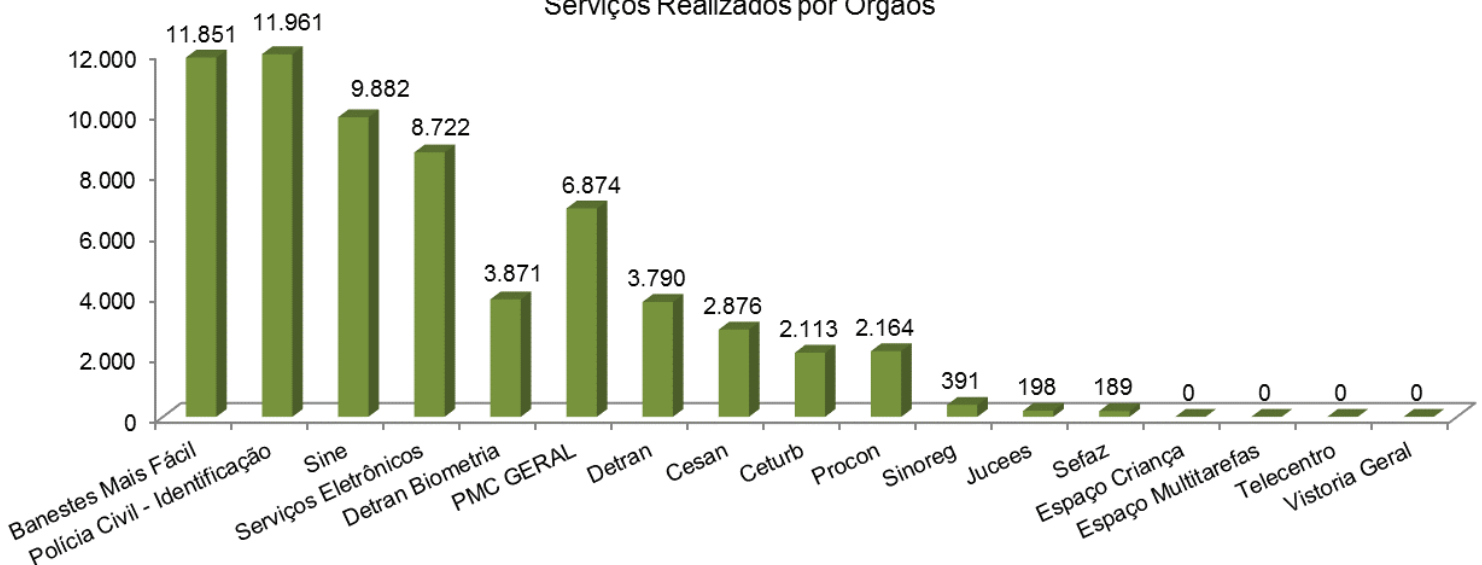
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.851	11.851	18,27%	20,95%
Polícia Civil - Identificação	11.961	11.507	18,44%	20,34%
Sine	9.882	9.047	15,23%	15,99%
Serviços Eletrônicos	8.722	6.431	13,44%	11,37%
Detran Biometria	3.871	3.871	5,97%	6,84%
PMC GERAL	6.874	3.519	10,59%	6,22%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.487	2.187		
Junta Militar	1.387	1.332		
Nossocrédito	0	0		
Detran	3.790	3.024	5,84%	5,35%
Cesan	2.876	2.702	4,43%	4,78%
Ceturb	2.113	2.106	3,26%	3,72%
Procon	2.164	1.832	3,34%	3,24%
Sinoreg	391	361	0,60%	0,64%
Jucees	198	167	0,31%	0,30%
Sefaz	189	155	0,29%	0,27%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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		
Total	64.882	56.573	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	11.136	11.851	6,42%
Cesan	2.037	2.876	41,19%
Ceturb	1.564	2.113	35,10%
Detran	3.931	3.790	-3,59%
Detran Biometria	3.399	3.871	13,89%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	419	198	-52,74%
PMC GERAL	3.954	6.874	73,85%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.070	5.487	78,73%
Junta Militar	884	1.387	56,90%
Nossocrédito**	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.401	11.961	15,00%
Procon	2.063	2.164	4,90%
Sefaz	119	189	58,82%
Serviços Eletrônicos	7.959	8.722	9,59%
Sine	6.747	9.882	46,47%
Sinoreg	417	391	-6,24%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	54.146	64.882	19,83%

*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.

**A partir do dia 03.11.2020, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi suspenso o atendimento do Nossocrédito.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.136	11.851	6,42%
Cesan	1.935	2.702	39,64%
Ceturb	1.557	2.106	35,26%
Detran	2.830	3.024	6,86%
Detran Biometria	3.399	3.871	13,89%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	237	167	-29,54%
PMC GERAL	2.122	3.519	65,83%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.270	2.187	72,20%
Junta Militar	852	1.332	56,34%
Nossocrédito**	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.933	11.507	15,85%
Procon	1.681	1.832	8,98%
Sefaz	98	155	58,16%
Serviços Eletrônicos	5.198	6.431	23,72%
Sine	6.293	9.047	43,76%
Sinoreg	382	361	-5,50%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	46.801	56.573	20,88%

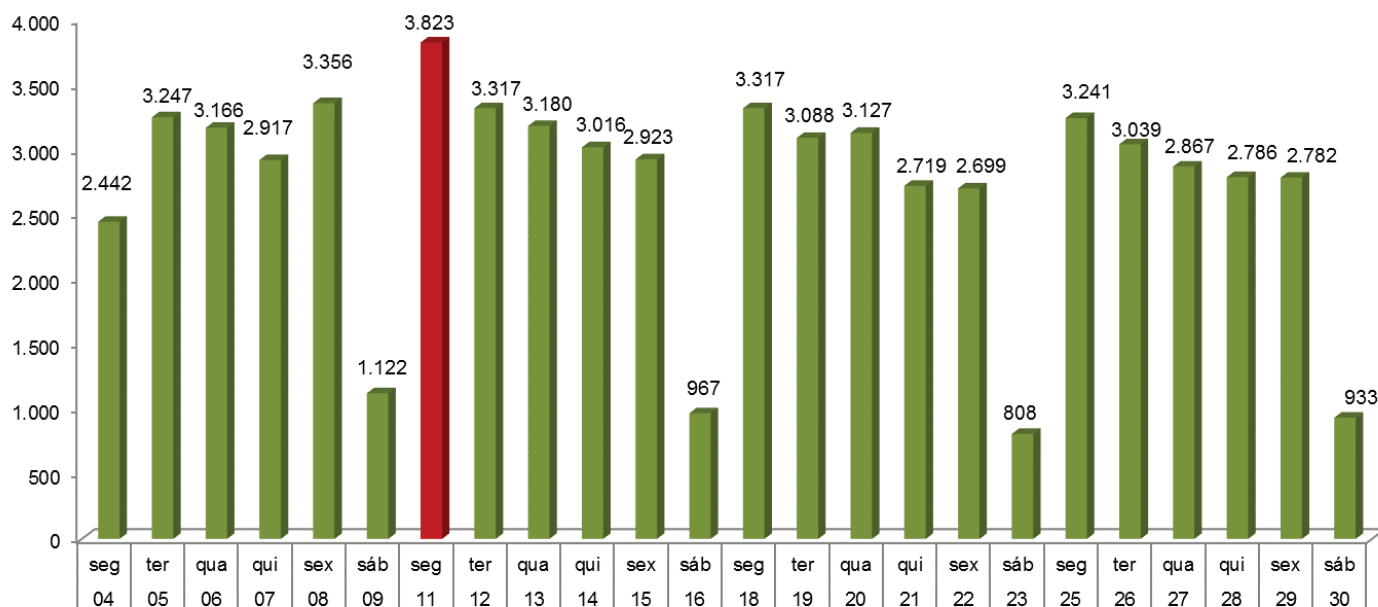
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

**A partir do dia 03.11.2020, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi suspenso o atendimento do Nossocrédito.

2. Histórico Diário

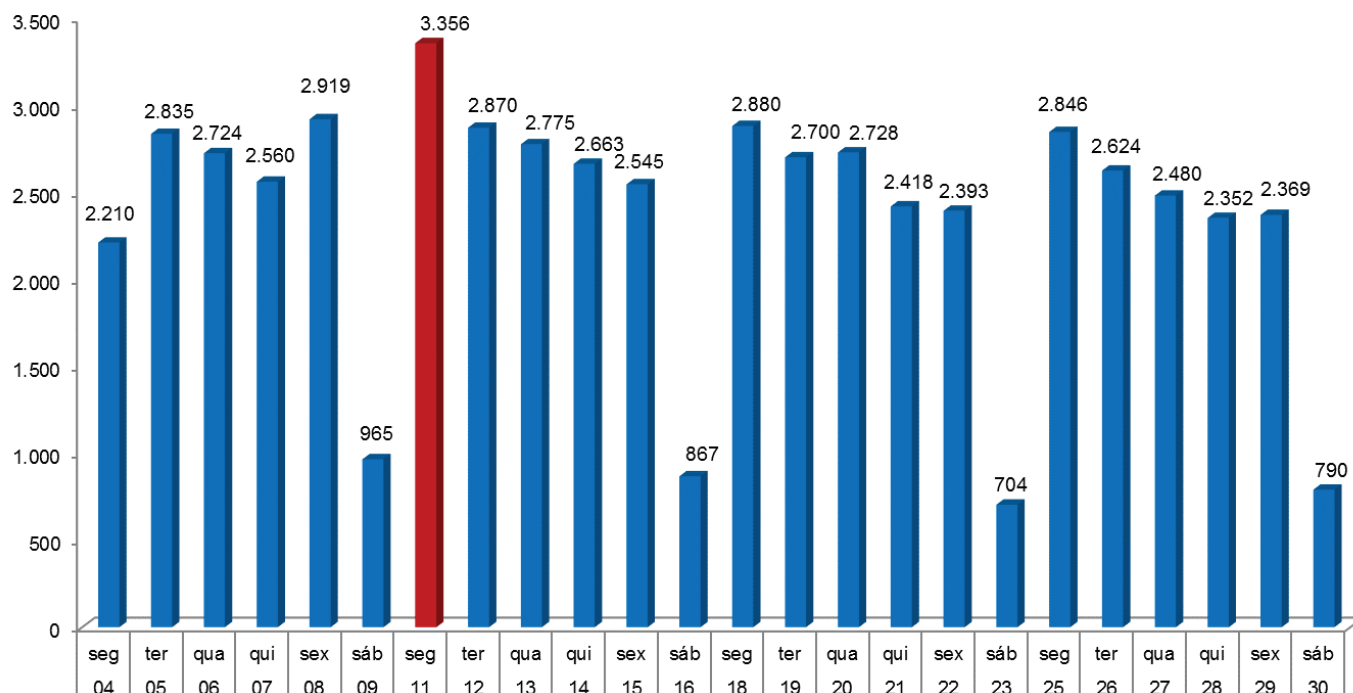
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/01/2021** com o total de **3.823** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,37%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/01/2021** com o total de **3.356** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,23%**.



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	1338	1599	1590	1340	1150	1081	1266	1372	1095	20	11.851
CESAN	396	448	411	350	236	212	223	254	169	3	2.702
CETURB	385	431	337	244	126	198	181	153	50	1	2.106
COLETA BIOMÉTRICA	694	627	507	339	320	294	309	434	335	12	3.871
DETRAN	337	387	387	353	360	273	290	328	297	12	3.024
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	11	21	22	8	18	18	26	21	22		167
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	305	375	341	286	201	174	205	199	98	3	2.187
PMC-JUNTA MILITAR	123	172	190	169	160	142	151	158	66	1	1.332
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1437	1634	1576	1603	1108	1014	972	1276	871	16	11.507
PROCON	224	273	243	215	176	148	143	209	179	22	1.832
SEFAZ	27	27	17	17	8	19	22	12	5	1	155
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	753	930	873	871	605	549	631	650	547	22	6.431
SINE	1219	1431	1252	1154	1087	828	839	776	447	14	9.047
SINOREG	69	64	45	39	43	28	35	22	16		361
VISTORIA GERAL											
Total	7.318	8.419	7.791	6.988	5.598	4.978	5.293	5.864	4.197	127	56.573

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	11.961
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.851
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.685
4º	Seguro Desemprego	Sine	4.603
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.051
6º	CTPS Digital	Sine	2.142
7º	Vaga de Emprego	Sine	1.946
8º	Reclamações	Procon	1.743
9º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM, EDP e CESAN)	Serviços Eletrônicos	1.527
10º	Passe livre - Idoso	CETURB	1.437

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:03
CESAN	00:02:48
CETURB	00:03:08
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:08
DETRAN	00:07:31
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:03
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:29
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:14
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:51
PROCON	00:05:09
SEFAZ	00:00:50
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:15:05
SINE	00:10:51
SINOREG	00:00:49
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:08:05
CETURB	00:04:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:25
DETRAN	00:14:53
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:06:10
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:40
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:11
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:25
PROCON	00:27:15
SEFAZ	00:09:04
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:36
SINE	00:07:35
SINOREG	00:07:10
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.

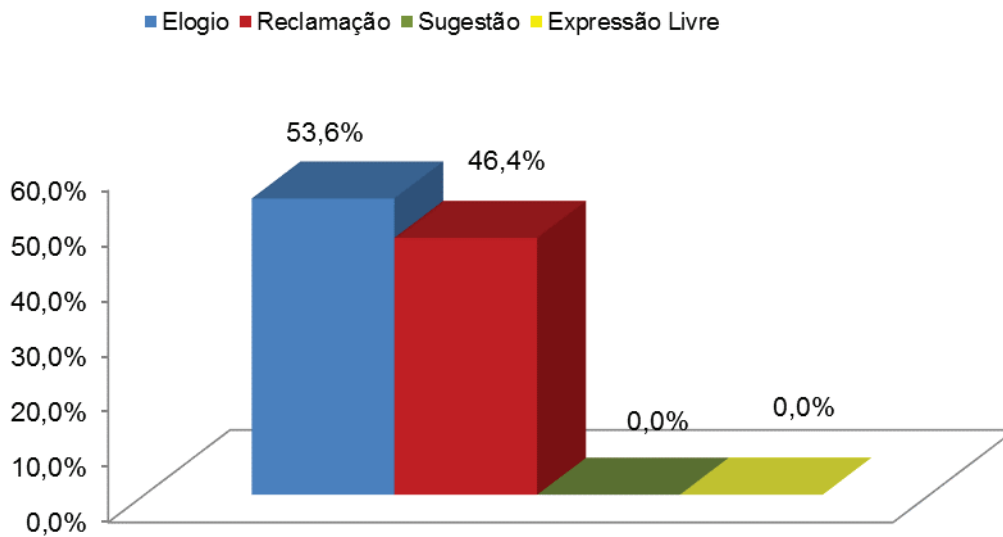
Município	Cidadão	%
Cariacica	835	56,46%
Serra	258	17,44%
Vila Velha	152	10,28%
Viana	108	7,30%
Vitória	86	5,81%
Guarapari	13	0,88%
Domingos Martins	10	0,68%
Aracruz	3	0,20%
Santa Maria de Jetibá	3	0,20%
Anchieta	2	0,14%
Marechal Floriano	2	0,14%
Alfredo Chaves	1	0,07%
Baixo Guandu	1	0,07%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,07%
Colatina	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Linhares	1	0,07%
Venda Nova do Imigrante	1	0,07%
Total	1.479	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	448	30,29%
Sine	343	23,19%
Detran	179	12,10%
EDP	85	5,75%
Ceturb	67	4,53%
Coleta Biométrica	64	4,33%
PMC - Geral	56	3,79%
Banestes Mais Fácil	54	3,65%
Procon	48	3,25%
Cesan	45	3,04%
Serviços Eletrônicos	39	2,64%
Junta Militar	27	1,83%
SEFAZ	10	0,68%
Caixa Eletrônico	8	0,54%
Sinoreg	3	0,20%
Junta Comercial	2	0,14%
Copiadora	1	0,07%
Total	1.479	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	15	53,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	46,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil
Total	28	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 15



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

