



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 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	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. Ações Gerais de Melhoria	16
II – RECURSOS HUMANOS.....	17
1. Quadro de Pessoal.....	17
1. Admissões.....	18
2. Demissões.....	18
III – INFRAESTRUTURA	19
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	19
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	20

I – ATENDIMENTO

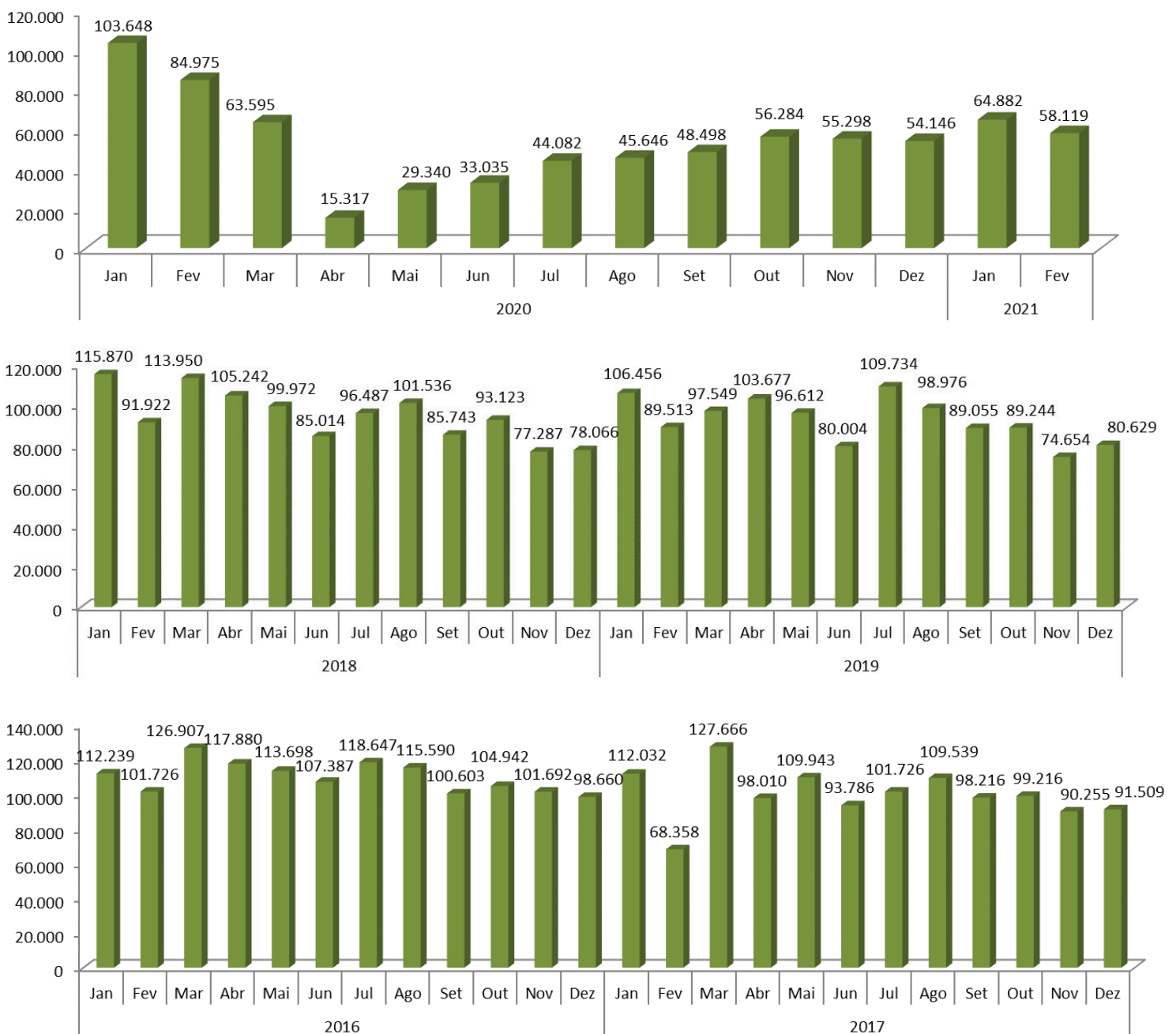
1. Resumo Gerencial

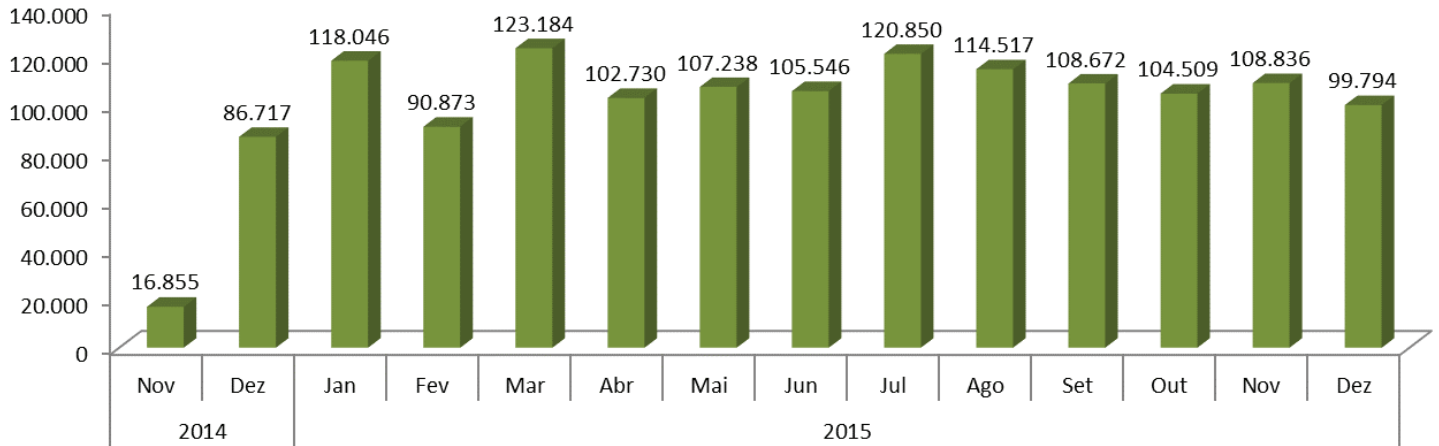
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2021** registrou um total de **6.945.774 serviços realizados** e **6.086.178 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2021** 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 **58.119** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.642** cidadãos atendidos.



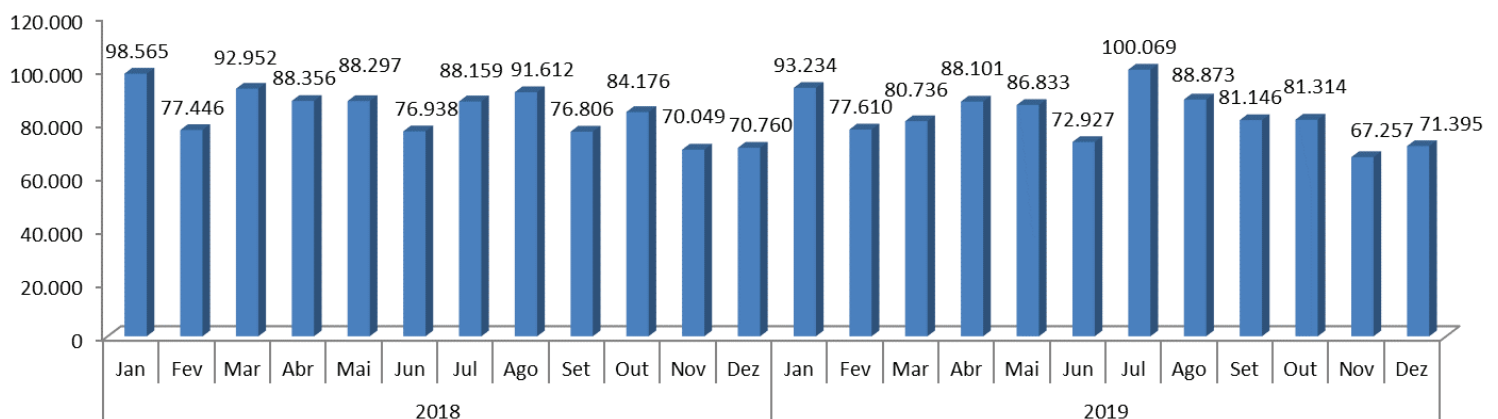
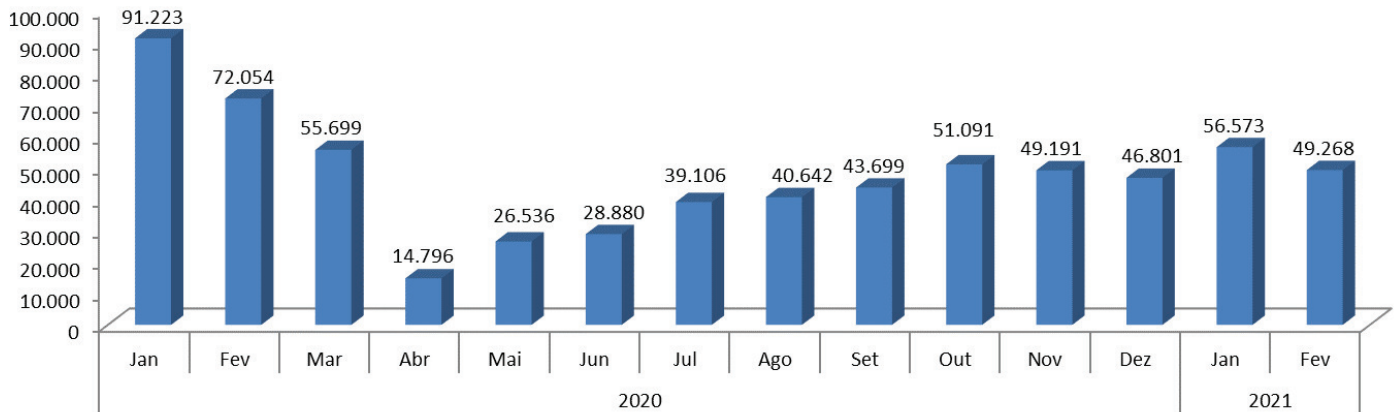


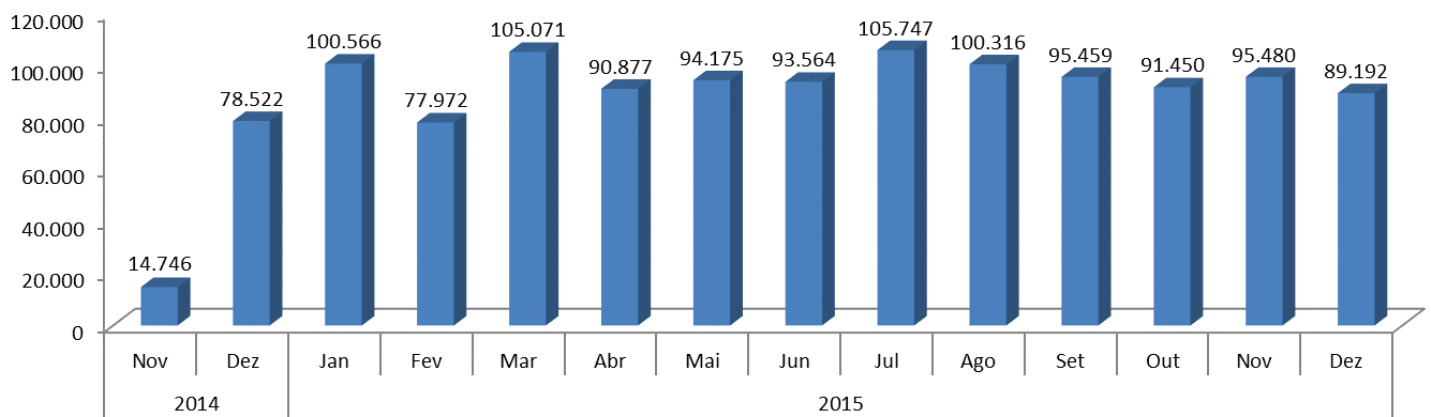
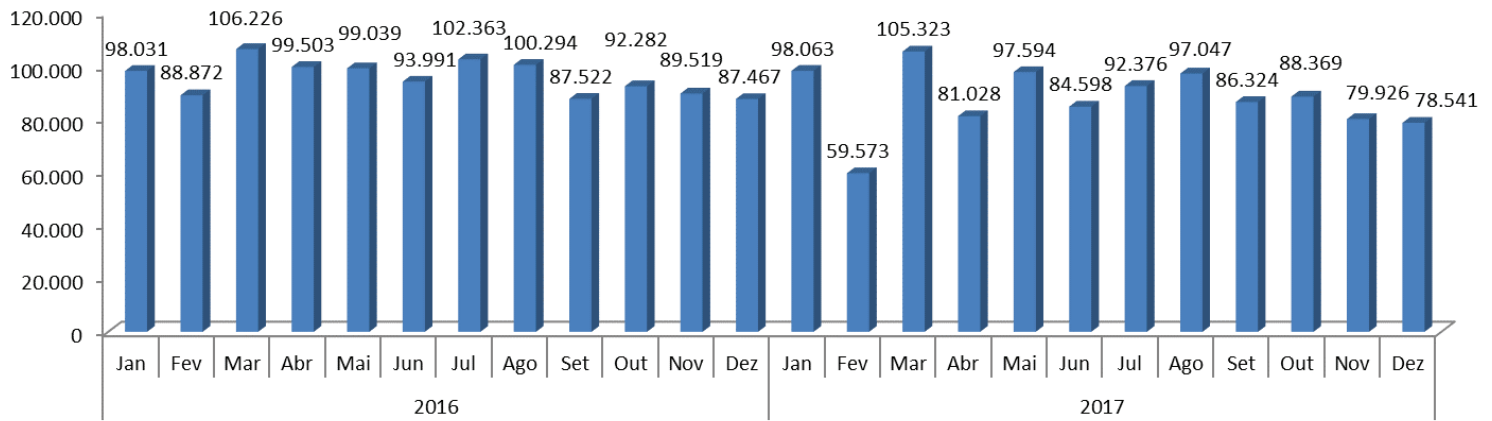
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **49.268** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.239** cidadãos atendidos.



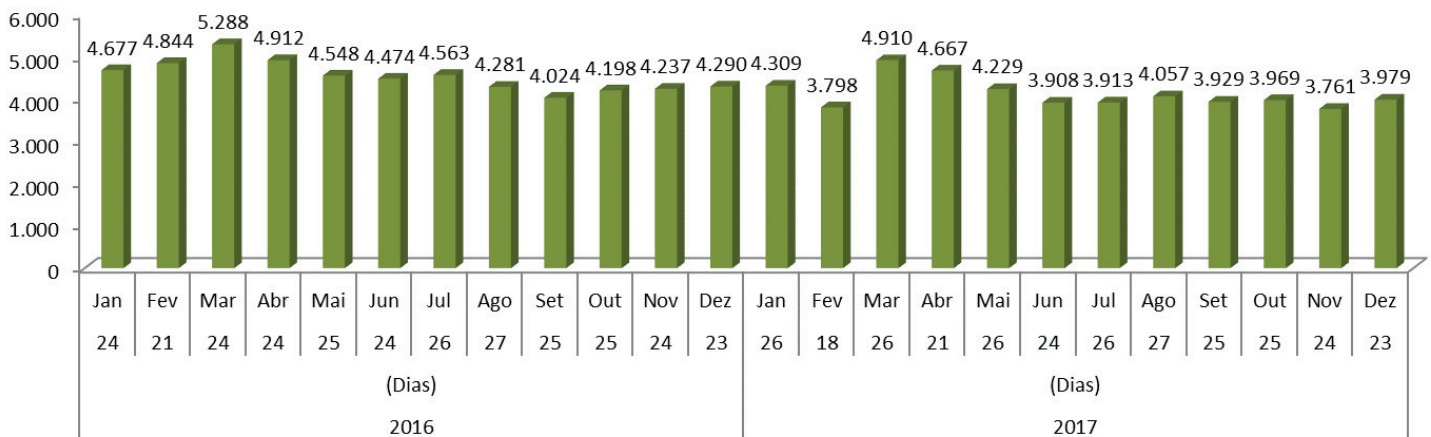
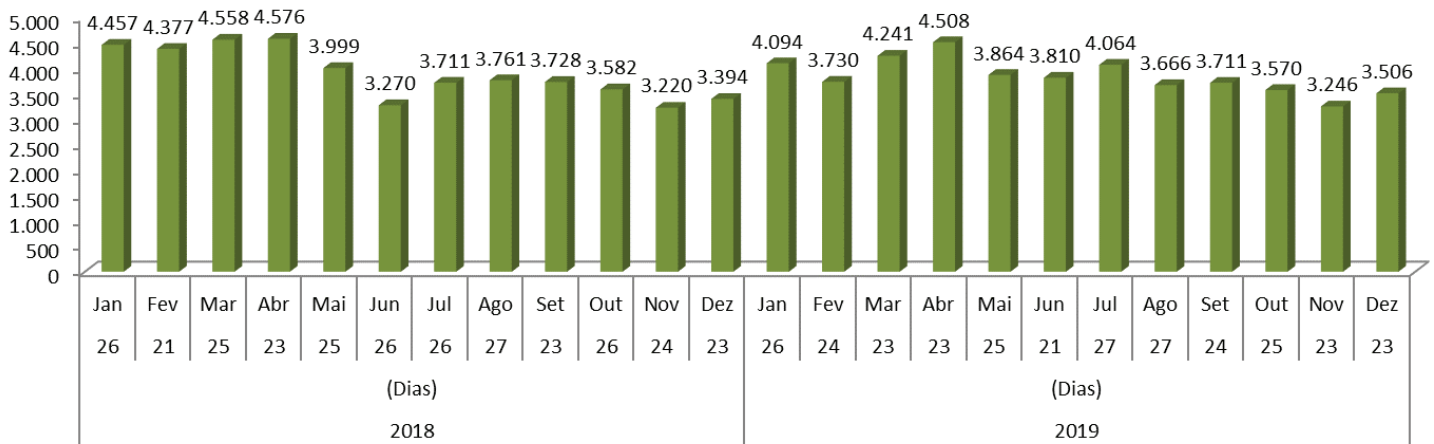
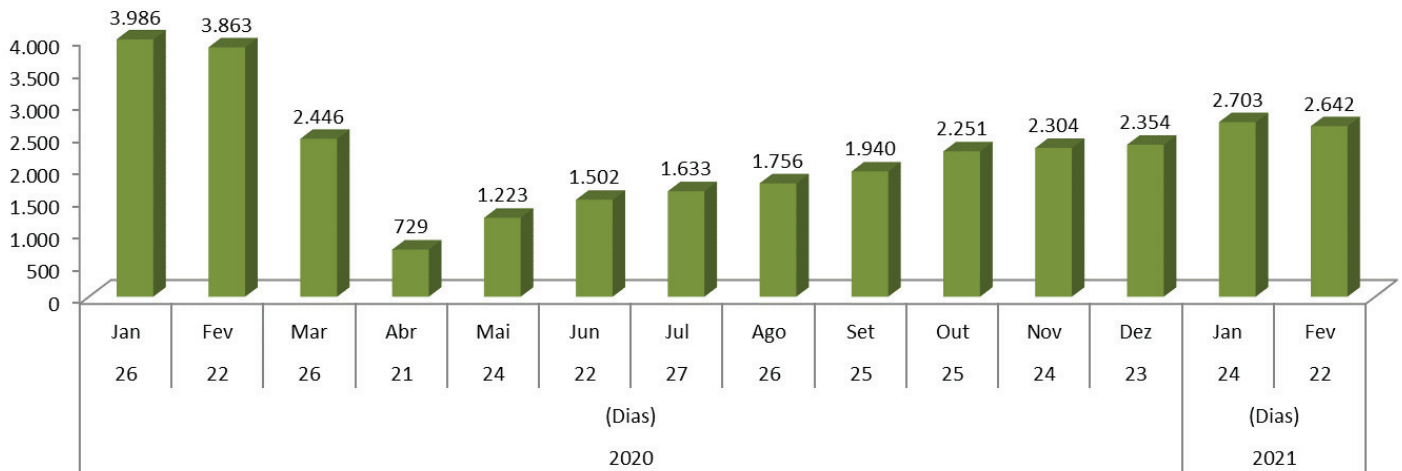


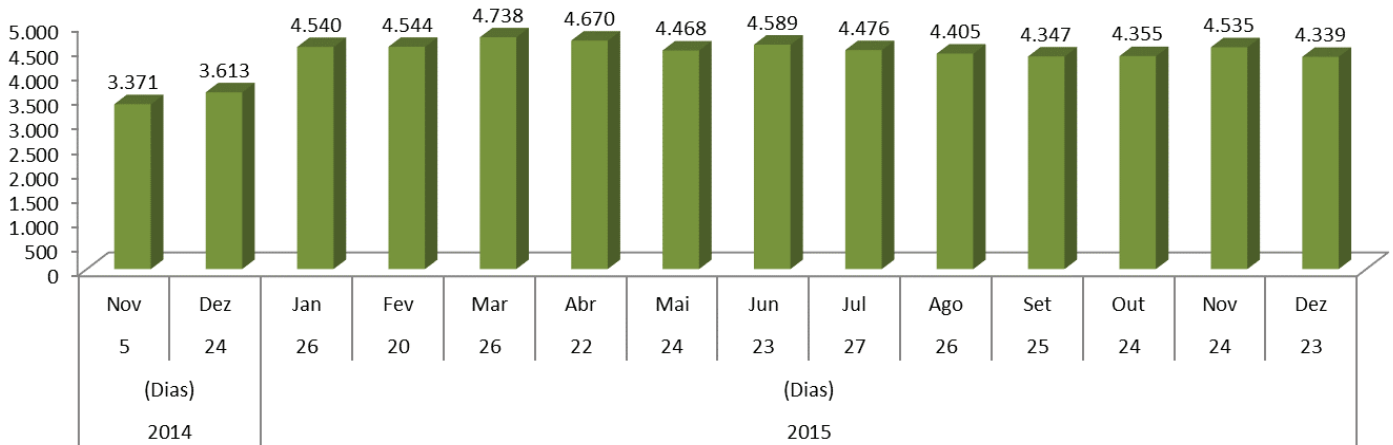
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

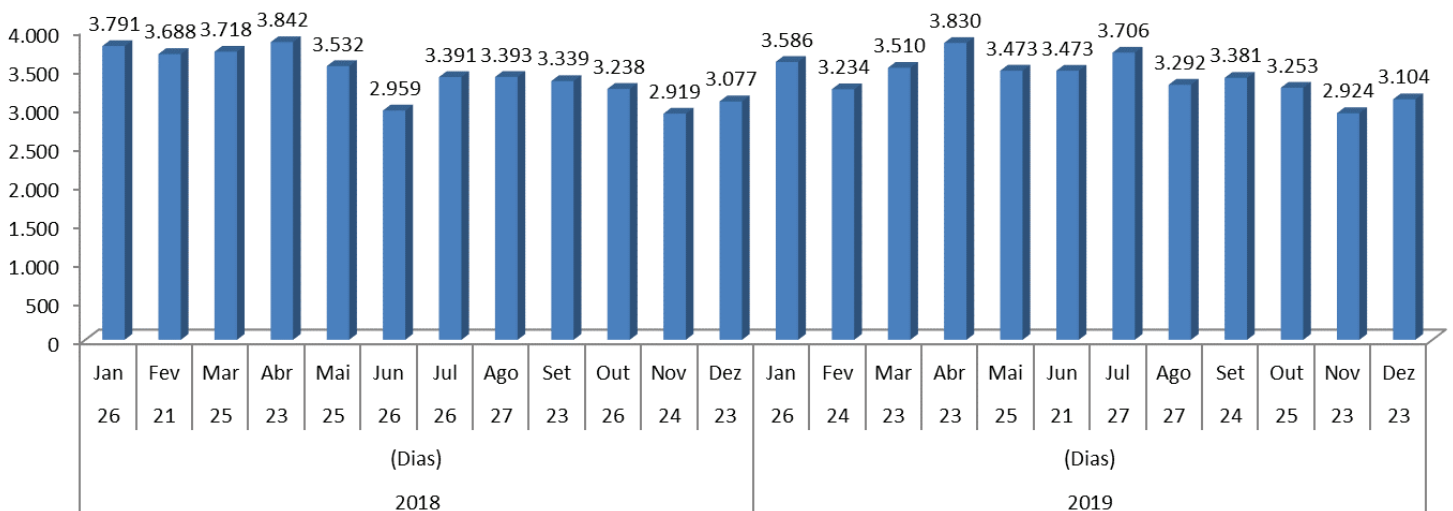
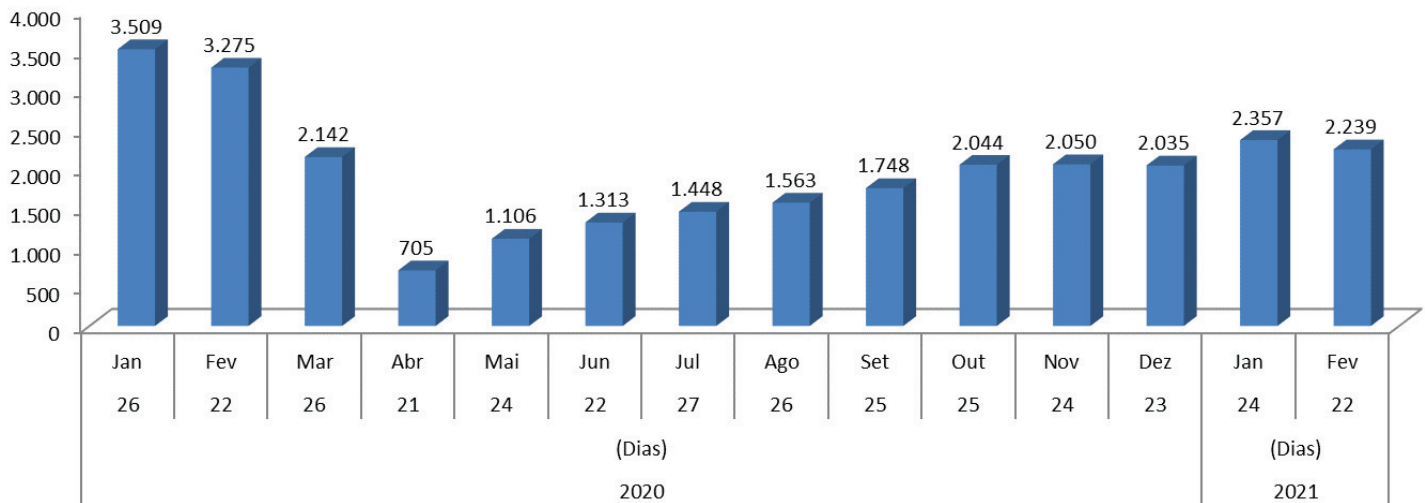
1.5. Média Diária

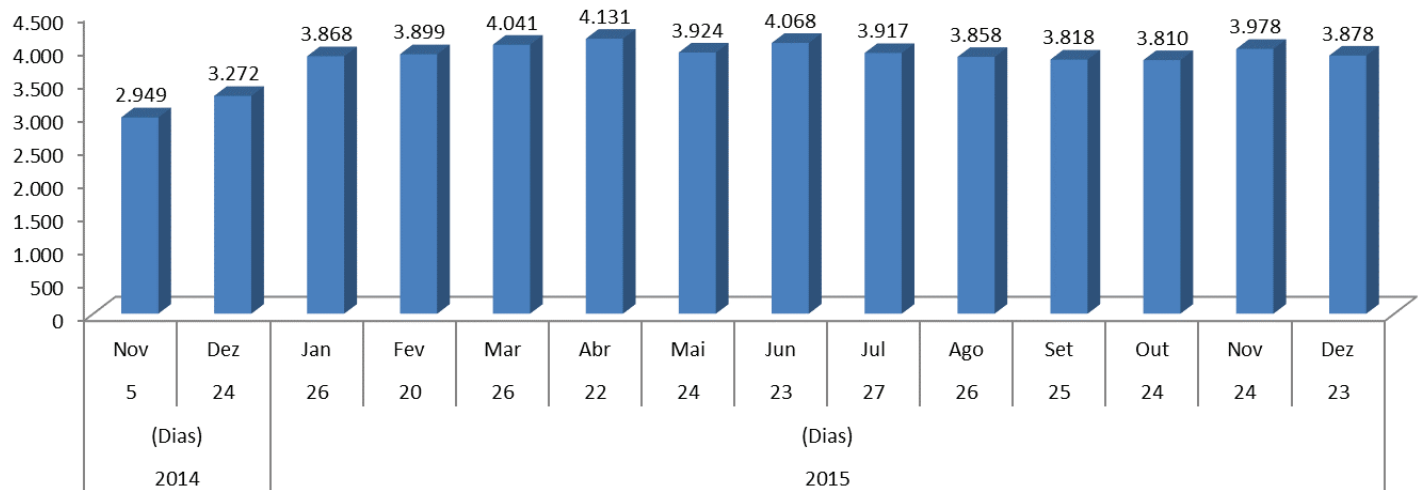
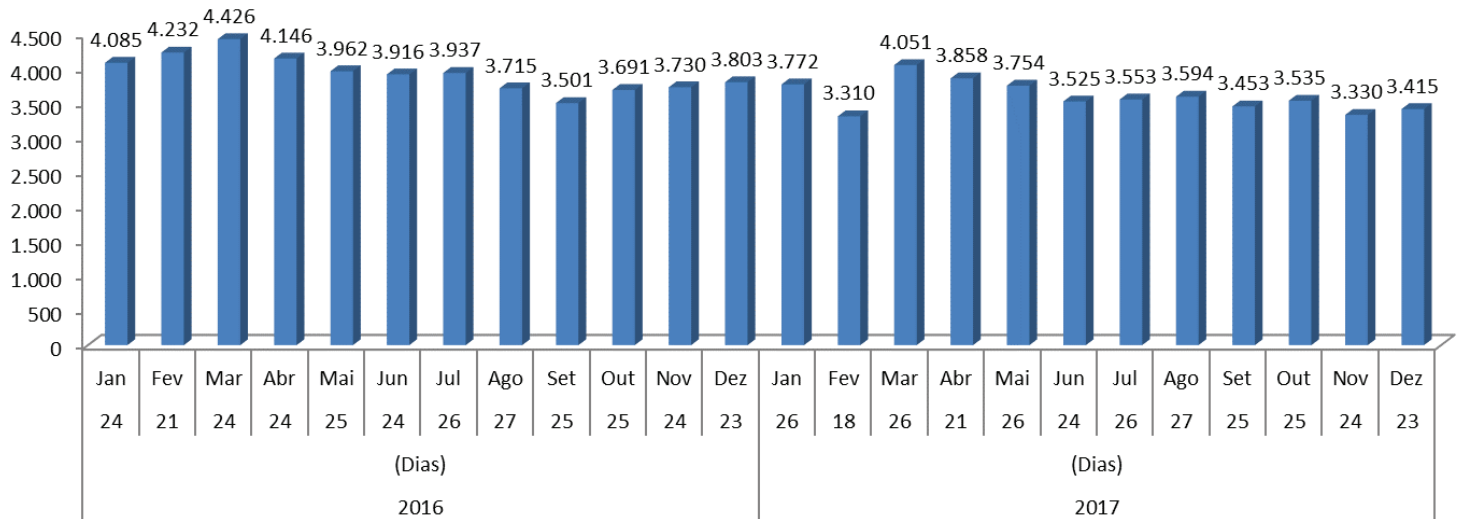
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





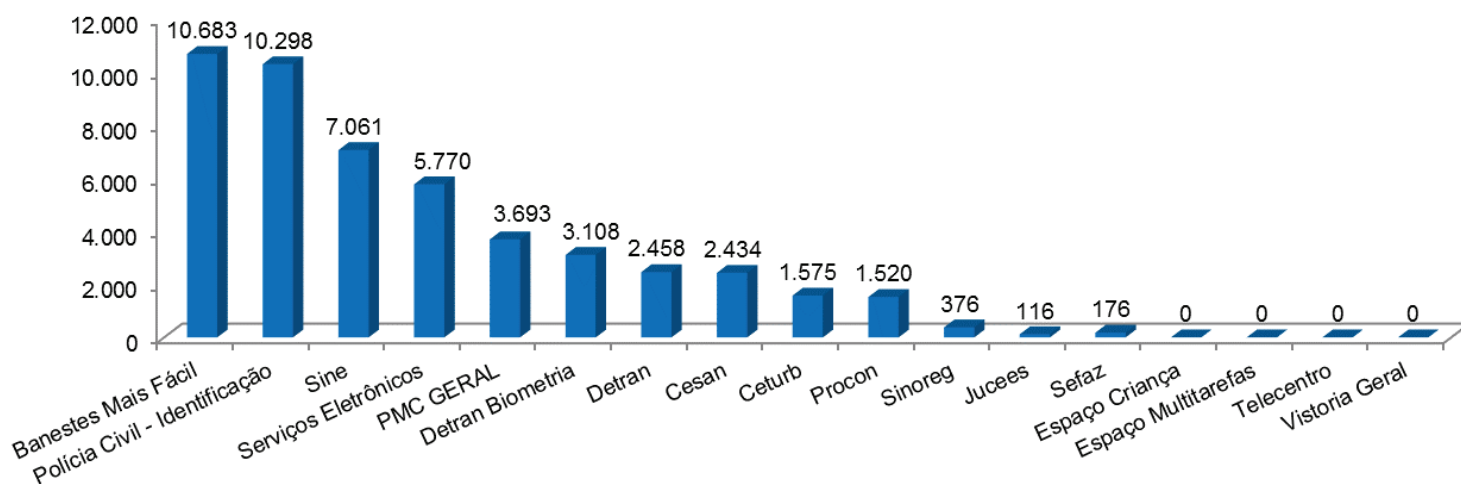
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval

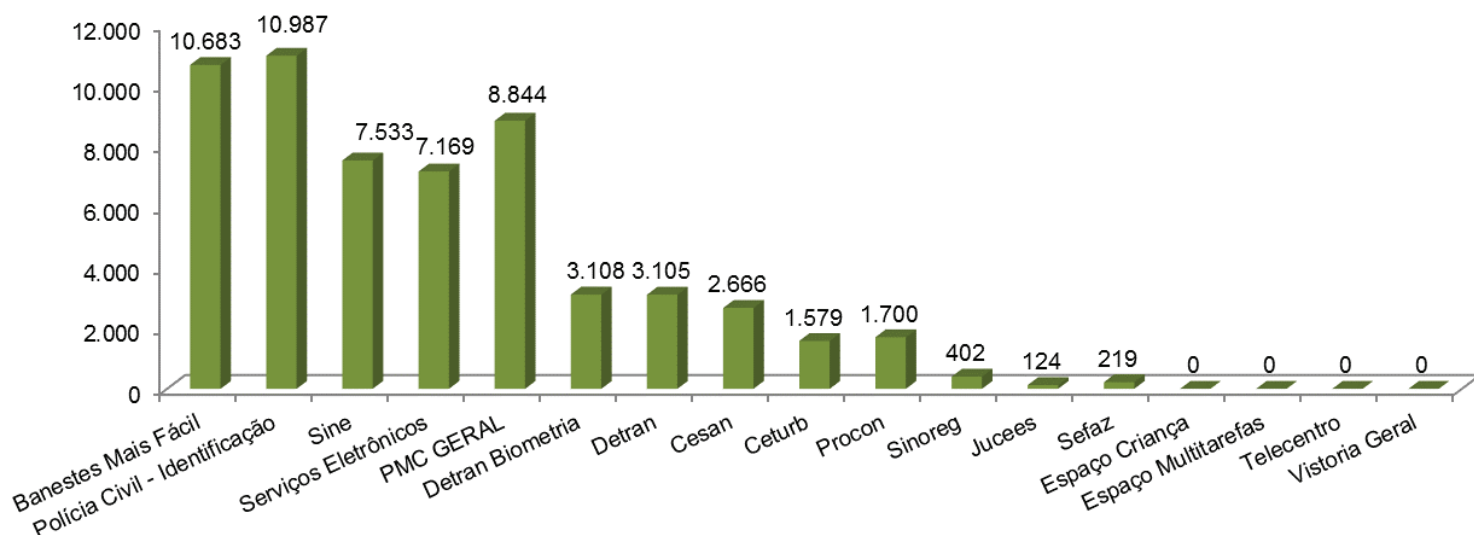
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.683	10.683	18,38%	21,68%
Polícia Civil - Identificação	10.987	10.298	18,90%	20,90%
Sine	7.533	7.061	12,96%	14,33%
Serviços Eletrônicos	7.169	5.770	12,34%	11,71%
PMC GERAL	8.844	3.693	15,22%	7,50%
Finanças / ADM / Procuradoria	7.564	2.436		
Junta Militar	1.244	1.222		
Nossocrédito	36	35		
Detran Biometria	3.108	3.108	5,35%	6,31%
Detran	3.105	2.458	5,34%	4,99%
Cesan	2.666	2.434	4,59%	4,94%
Ceturb	1.579	1.575	2,72%	3,20%
Procon	1.700	1.520	2,93%	3,09%
Sinoreg	402	376	0,69%	0,76%
Jucees	124	116	0,21%	0,24%
Sefaz	219	176	0,38%	0,36%
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	58.119	49.268	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	11.851	10.683	-9,86%
Cesan	2.876	2.666	-7,30%
Ceturb	2.113	1.579	-25,27%
Detran	3.790	3.105	-18,07%
Detran Biometria	3.871	3.108	-19,71%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	198	124	-37,37%
PMC GERAL	6.874	8.844	28,66%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.487	7.564	37,85%
Junta Militar	1.387	1.244	-10,31%
Nossocrédito**	0	36	
Polícia Civil - Identificação	11.961	10.987	-8,14%
Procon	2.164	1.700	-21,44%
Sefaz	189	219	15,87%
Serviços Eletrônicos	8.722	7.169	-17,81%
Sine	9.882	7.533	-23,77%
Sinoreg	391	402	2,81%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	64.882	58.119	-10,42%

*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 24.02.2021, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi retomado o atendimento do Nossocrédito no Faça Fácil de Cariacica, porém, somente por agendamento.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.851	10.683	-9,86%
Cesan	2.702	2.434	-9,92%
Ceturb	2.106	1.575	-25,21%
Detran	3.024	2.458	-18,72%
Detran Biometria	3.871	3.108	-19,71%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	167	116	-30,54%
PMC GERAL	3.519	3.693	4,94%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.187	2.436	11,39%
Junta Militar	1.332	1.222	-8,26%
Nossocrédito**	0	35	
Polícia Civil - Identificação	11.507	10.298	-10,51%
Procon	1.832	1.520	-17,03%
Sefaz	155	176	13,55%
Serviços Eletrônicos	6.431	5.770	-10,28%
Sine	9.047	7.061	-21,95%
Sinoreg	361	376	4,16%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.573	49.268	-12,91%

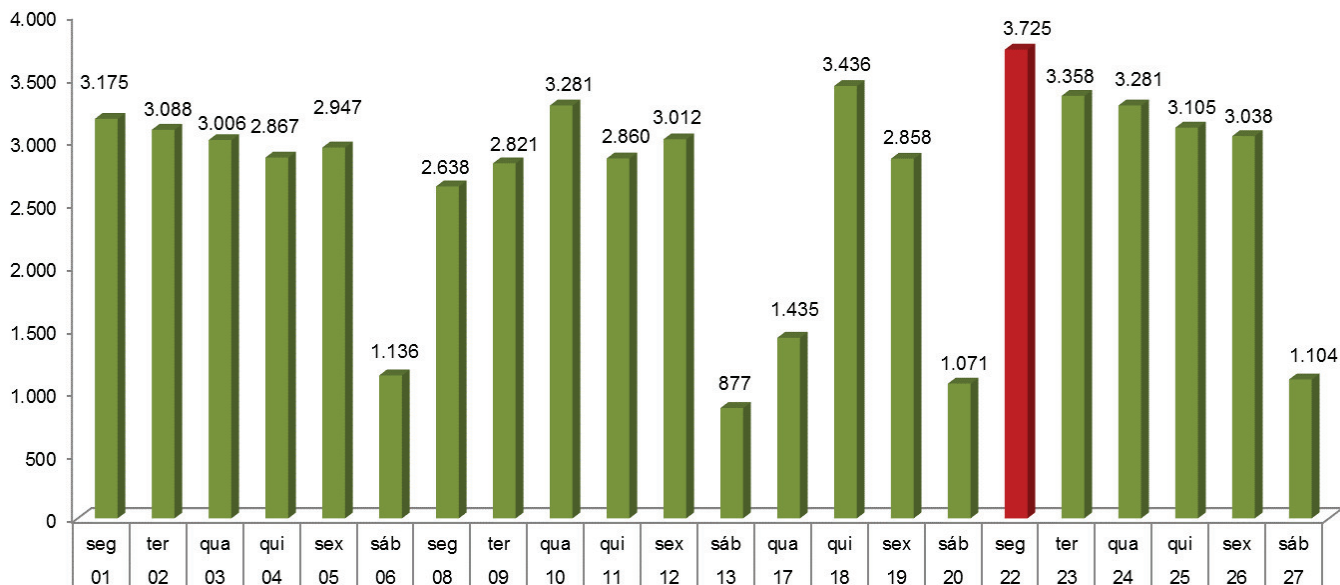
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

**A partir do dia 24.02.2021, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi retomado o atendimento do Nossocrédito no Faça Fácil de Cariacica, porém, somente por agendamento.

2. Histórico Diário

2.1. Serviços Realizados

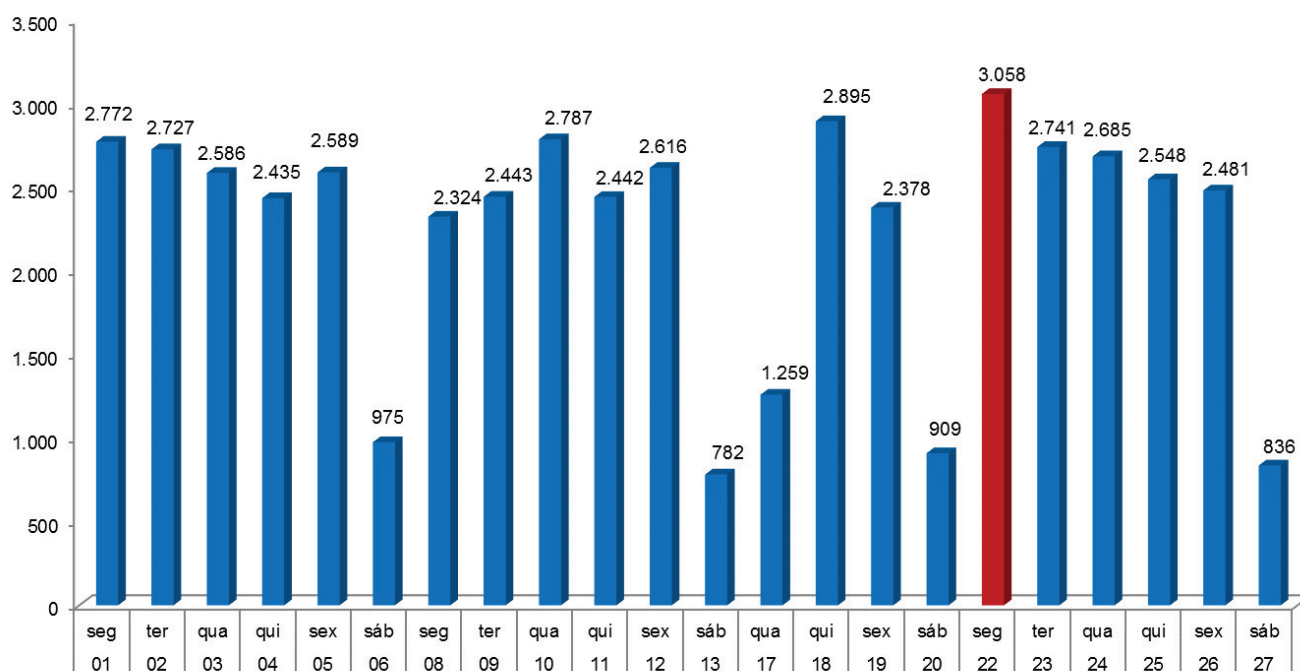
No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **22/02/2021** com o total de **3.725** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,94%**.



O funcionamento da unidade no dia 17/02/2021 ocorreu após às 12:00 conforme Decreto nº 123-S, de 21/01/2021.

2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **22/02/2021** com o total de **3.058** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,43%**.



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	1124	1360	1434	1243	1153	1099	1198	1177	889	6	10.683
CESAN	301	356	332	303	236	233	261	257	153	2	2.434
CETURB	215	282	272	182	148	145	171	116	43	1	1.575
COLETA BIOMÉTRICA	554	447	392	313	229	308	305	277	282	1	3.108
DETRAN	276	358	295	314	244	250	252	268	188	13	2.458
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	6	15	17	13	13	9	16	12	15		116
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	284	346	443	310	249	252	248	193	111		2.436
PMC-JUNTA MILITAR	137	164	164	156	120	140	157	141	43		1.222
PMC-NOSSOCRÉDITO	2	5	2	2		3	5	13	3		35
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1241	1358	1380	1346	1186	963	1014	1111	685	14	10.298
PROCON	163	226	195	166	164	130	119	179	157	21	1.520
SEFAZ	22	28	20	19	16	14	31	13	12	1	176
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	681	794	821	710	649	536	622	561	378	18	5.770
SINE	1060	1116	994	762	706	668	766	681	304	4	7.061
SINOREG	58	59	42	46	55	39	36	23	17	1	376
VISTORIA GERAL											
Total	6.124	6.914	6.803	5.885	5.168	4.789	5.201	5.022	3.280	82	49.268

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	10.987
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.683
3º	Seguro Desemprego	Sine	3.646
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.022
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.309
6º	CTPS Digital e Entrega de CTPS Impressa	Sine	1.927
7º	Vaga de Emprego	Sine	1.587
8º	Transferência de Propriedade	DETRAN	1.529
9º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	1.418
10º	Emissão de Taxas, Impostos e Boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	1.329

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:25
CESAN	00:02:44
CETURB	00:02:43
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:06
DETRAN	00:01:57
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:47
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:44
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:07:23
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:09:14
PROCON	00:10:18
SEFAZ	00:00:18
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:10:38
SINE	00:06:15
SINOREG	00:00:43
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:08:01
CETURB	00:04:41
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:19
DETRAN	00:14:03
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:09:07
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:15
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:38
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:10:35
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:17
PROCON	00:27:38
SEFAZ	00:09:59
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:35
SINE	00:07:02
SINOREG	00:07:56
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.

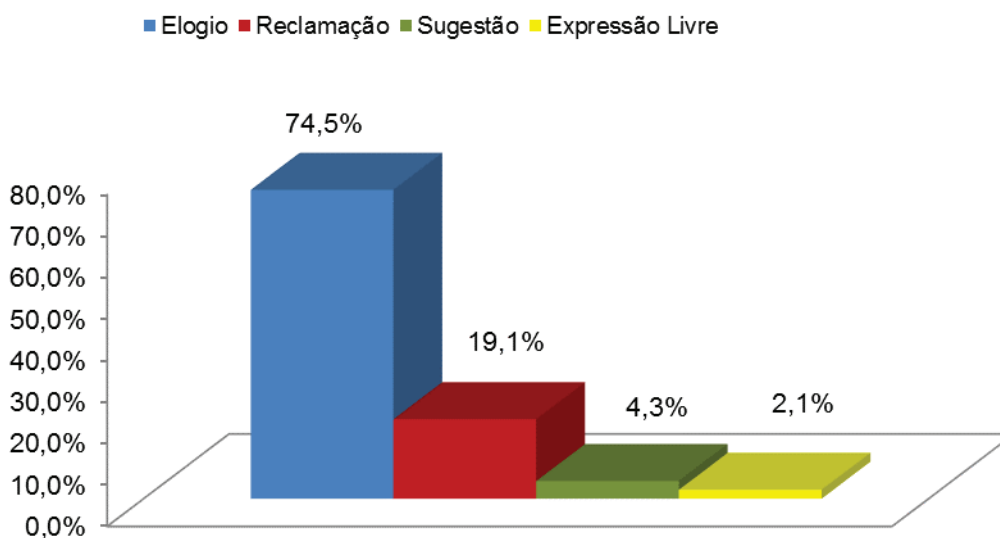
Município	Cidadão	%
Cariacica	514	57,05%
Vila Velha	123	13,65%
Serra	117	12,99%
Viana	67	7,44%
Vitória	60	6,66%
Guarapari	10	1,11%
Marechal Floriano	3	0,33%
Anchieta	1	0,11%
Aracruz	1	0,11%
Domingos Martins	1	0,11%
Fundão	1	0,11%
Marataízes	1	0,11%
Santa Leopoldina	1	0,11%
Santa Maria de Jetibá	1	0,11%
Total	901	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	264	29,30%
Sine	221	24,53%
Detran	108	11,99%
EDP	61	6,77%
Banestes Mais Fácil	44	4,88%
Cesan	40	4,44%
Ceturb	31	3,44%
Coleta Biométrica	31	3,44%
Procon	30	3,33%
PMC - Geral	29	3,22%
Serviços Eletrônicos	23	2,55%
Junta Militar	10	1,11%
SEFAZ	3	0,33%
Caixa Eletrônico	3	0,33%
Copiadora	1	0,11%
Junta Comercial	1	0,11%
Sinoreg	1	0,11%
Total	901	100%

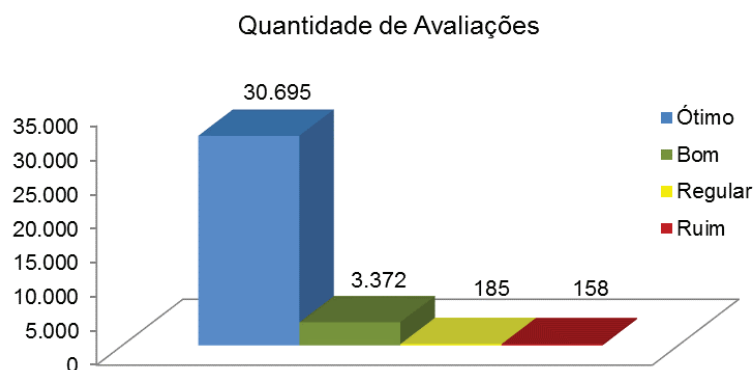
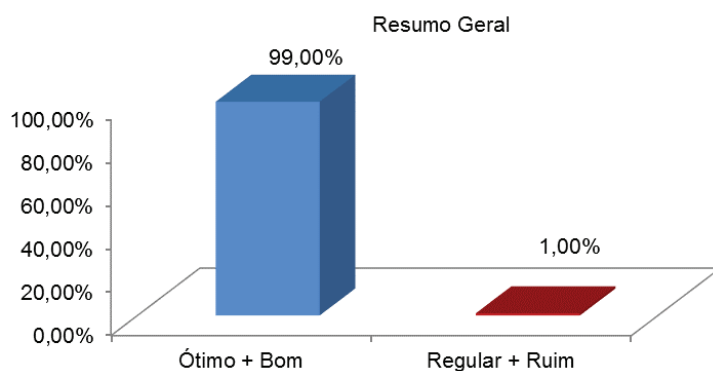
7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	35	74,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	9	19,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,3%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	1	2,1%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	47	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 25



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



9. Ações Gerais de Melhoria

Reforço de Procedimentos – Polícia Civil

Em 06/02/2021 todos os atendentes da Polícia Civil participaram de uma reciclagem dos procedimentos pertinentes ao órgão, referente à triagem, cadastro e entrega de RGs. O treinamento foi ministrado pela Supervisora do Órgão – Janine Pedroza, com a participação da Administradora da Unidade.

Retorno do Atendimento ao Nossocrédito na PMC

O posto de atendimento do programa Nossocrédito, localizado no Faça Fácil de Cariacica, foi reaberto no dia 24/02/2021 para atender aos empreendedores do município. Porém, devido às medidas de combate ao coronavírus, o atendimento será feito somente por meio de agendamento, pelo portal do Faça Fácil.

O programa especial de microcrédito é uma parceria entre o Banestes, Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo (Aderes) e a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Turismo de Cariacica (Semdecit).

Neste período de pandemia, o Governo do Estado disponibilizou a linha Microcrédito Covid-19 (juros zero). Através dela, o empreendedor tem acesso a crédito de até R\$ 5.000,00, com taxa zero e até 24 meses para pagamento, incluindo carência de até 6 meses.