



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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

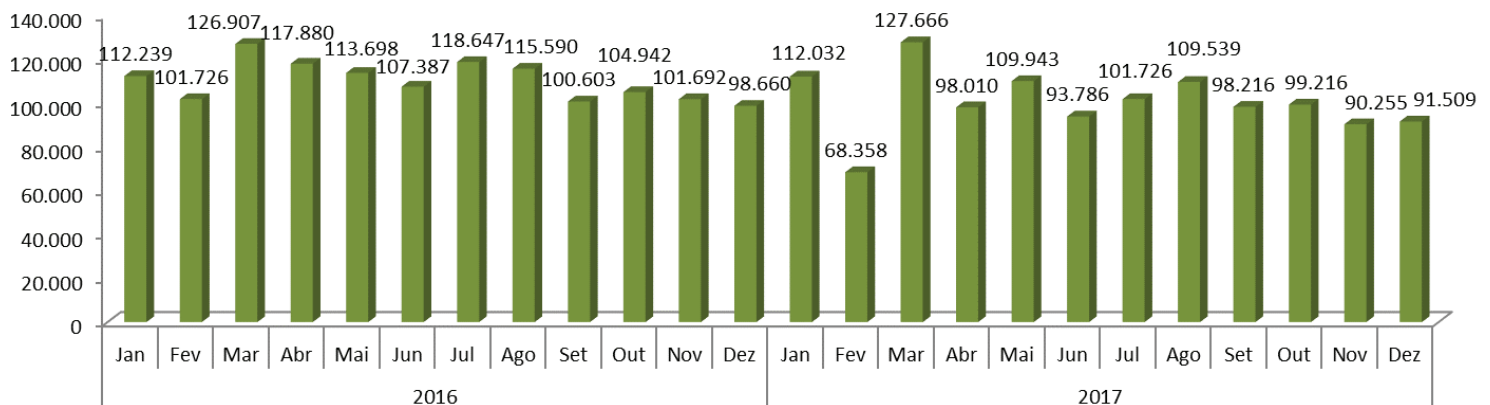
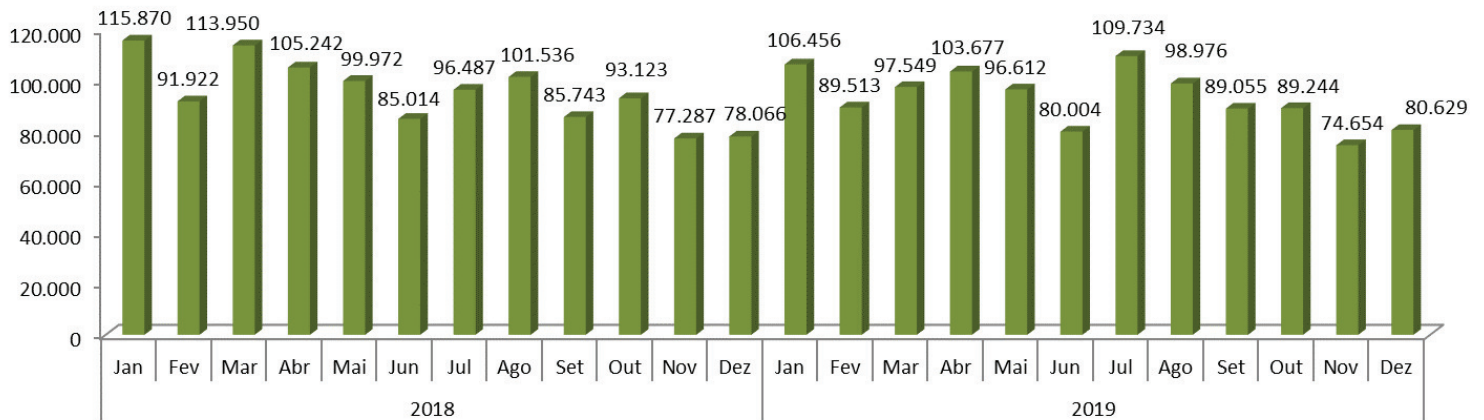
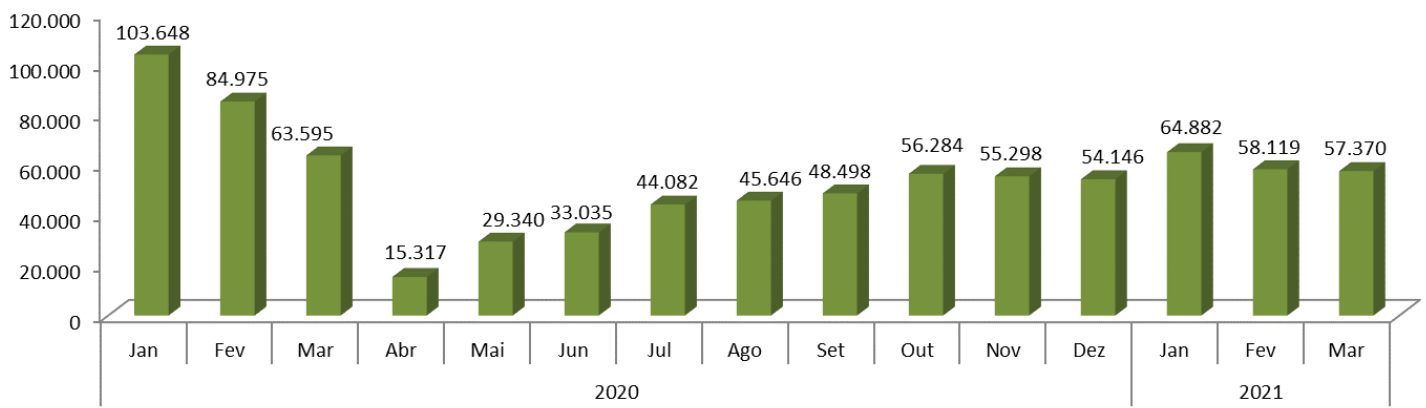
1. Resumo Gerencial

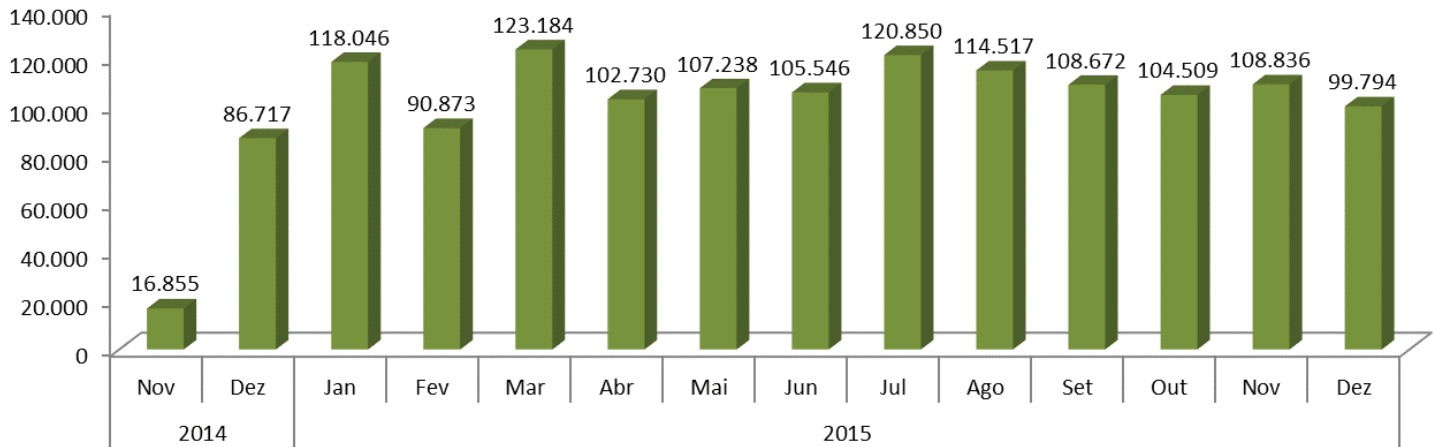
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2021** registrou um total de **7.003.144 serviços realizados** e **6.133.315 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2021** 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 **57.370** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.390** cidadãos atendidos.



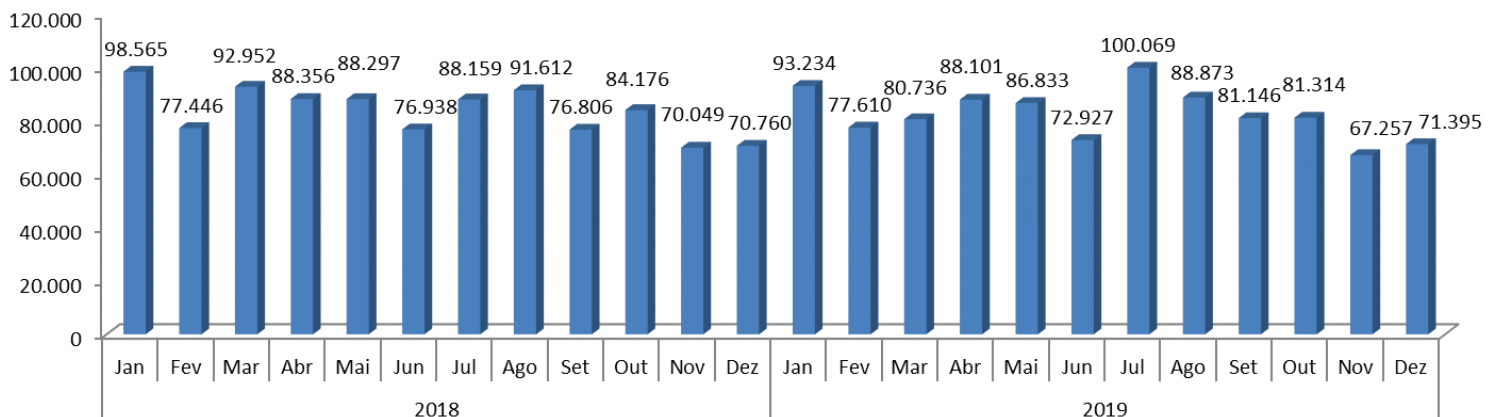
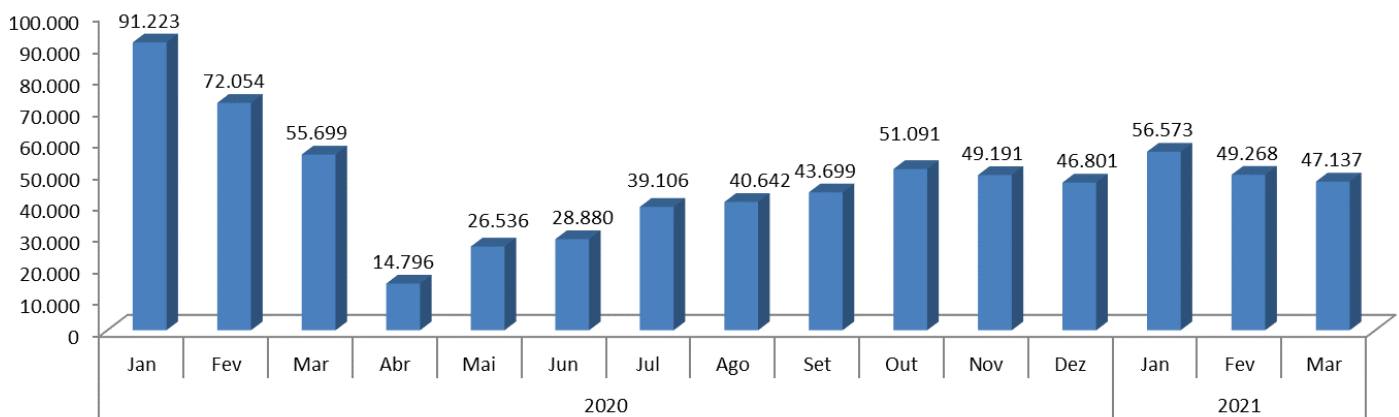


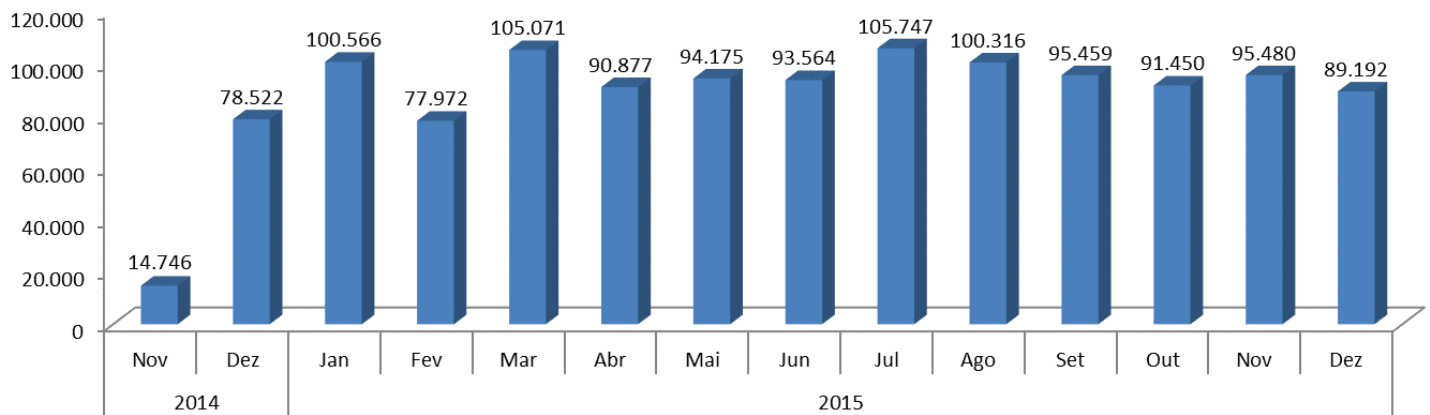
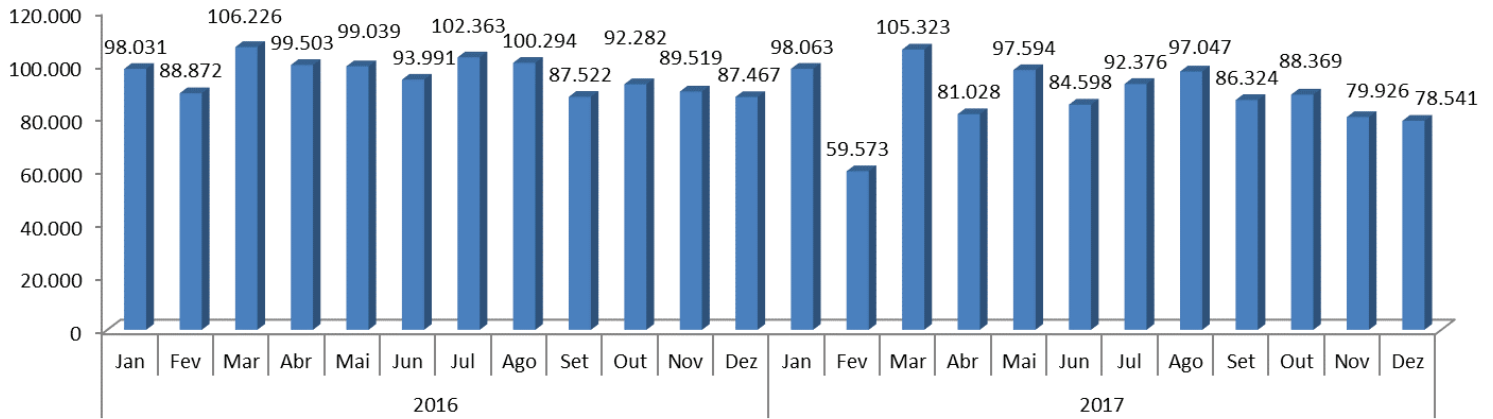
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **47.137** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.964** cidadãos atendidos.



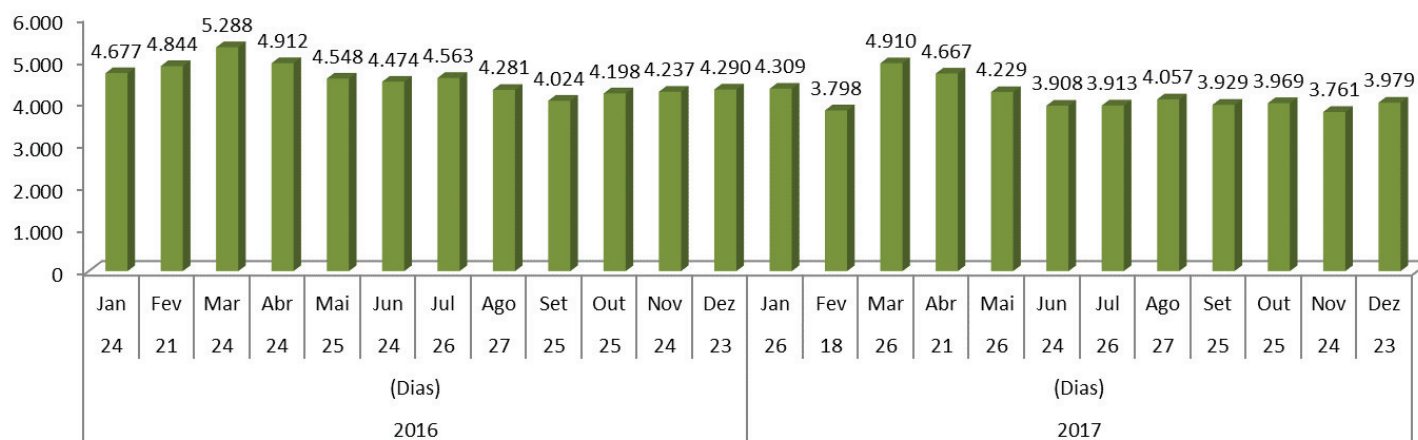
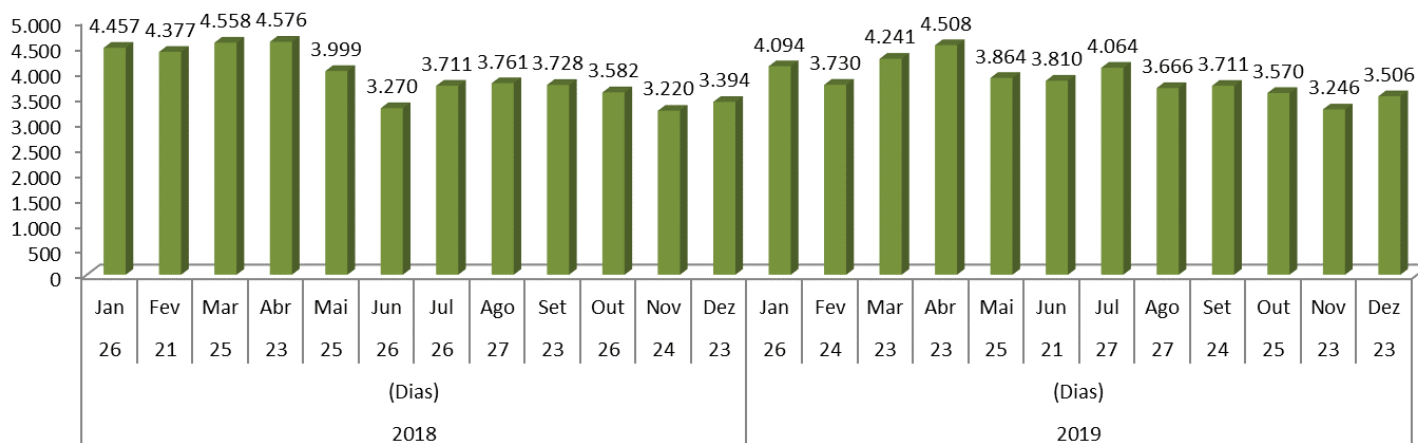
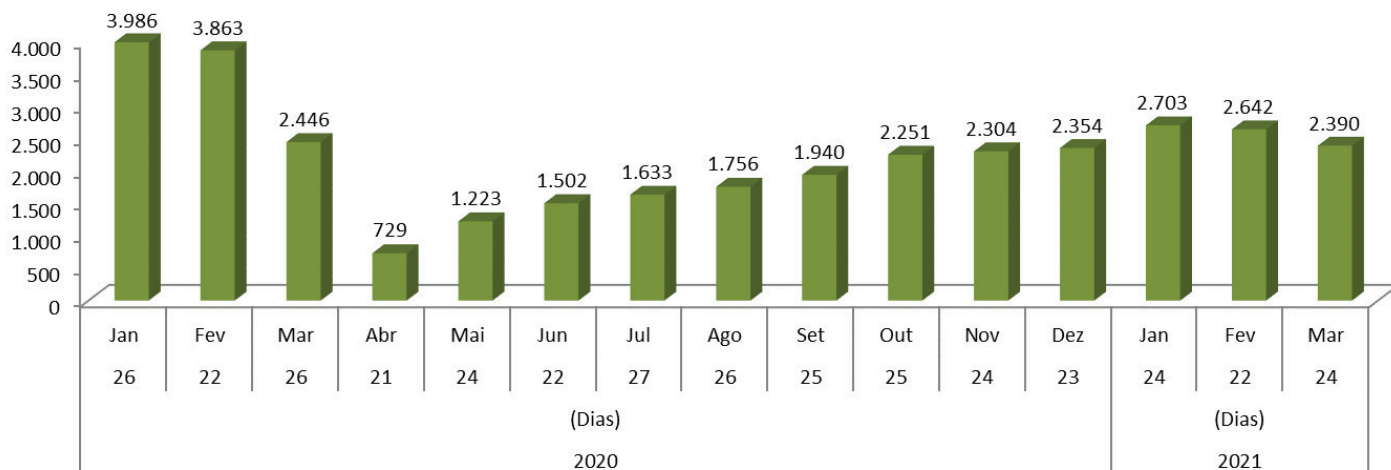


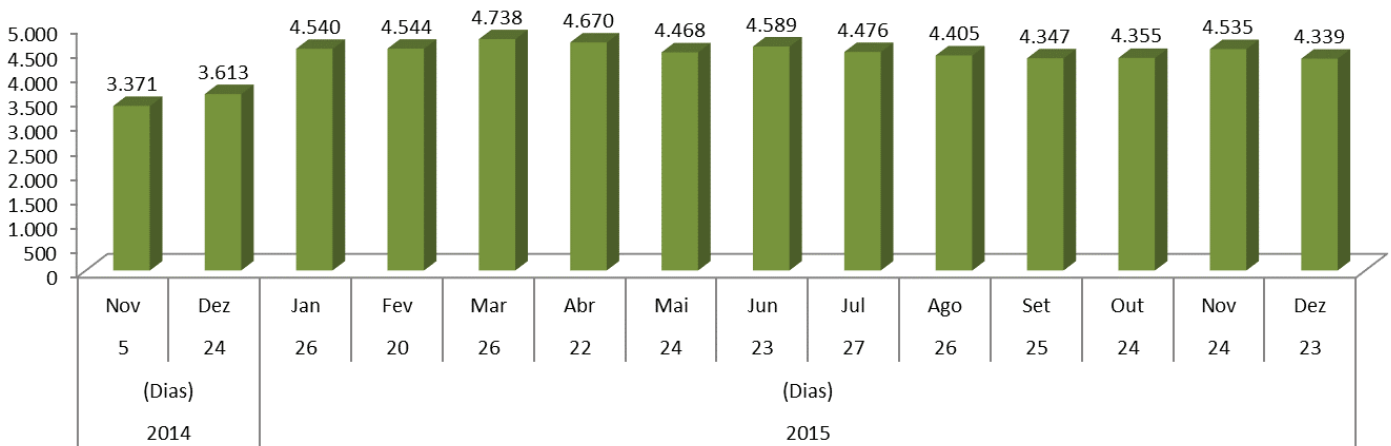
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

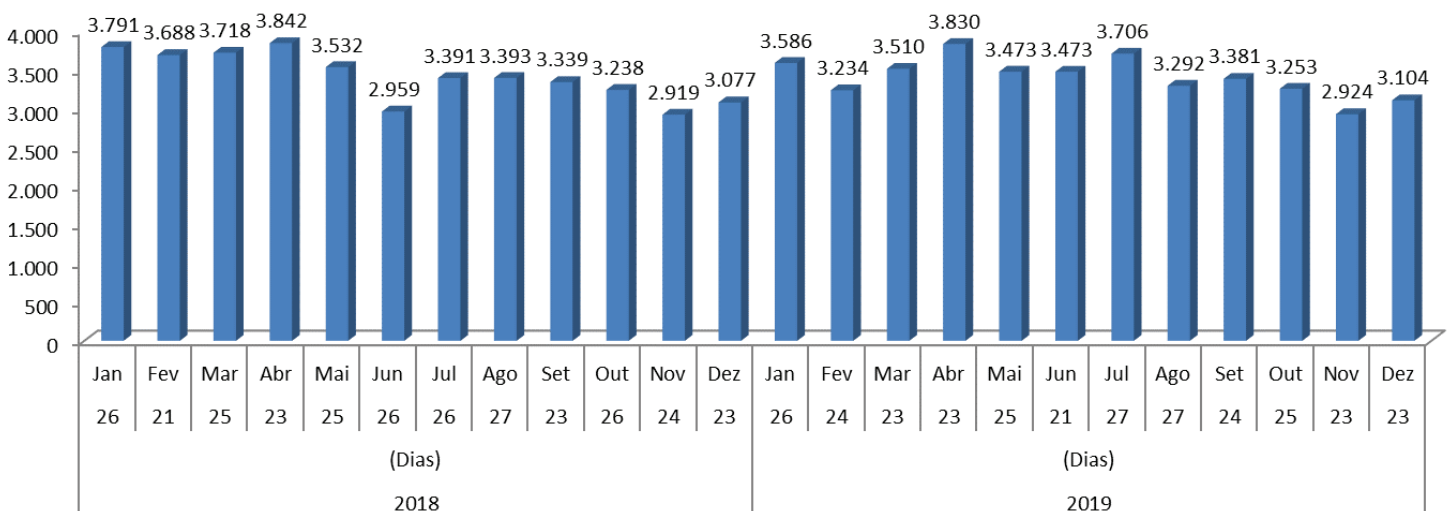
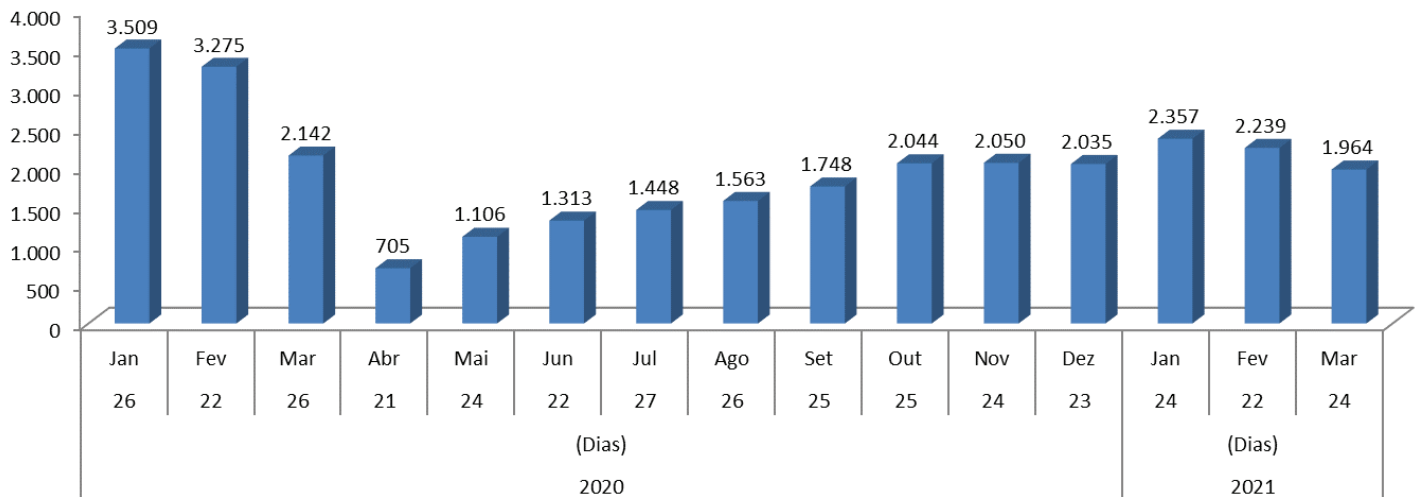
1.5. Média Diária

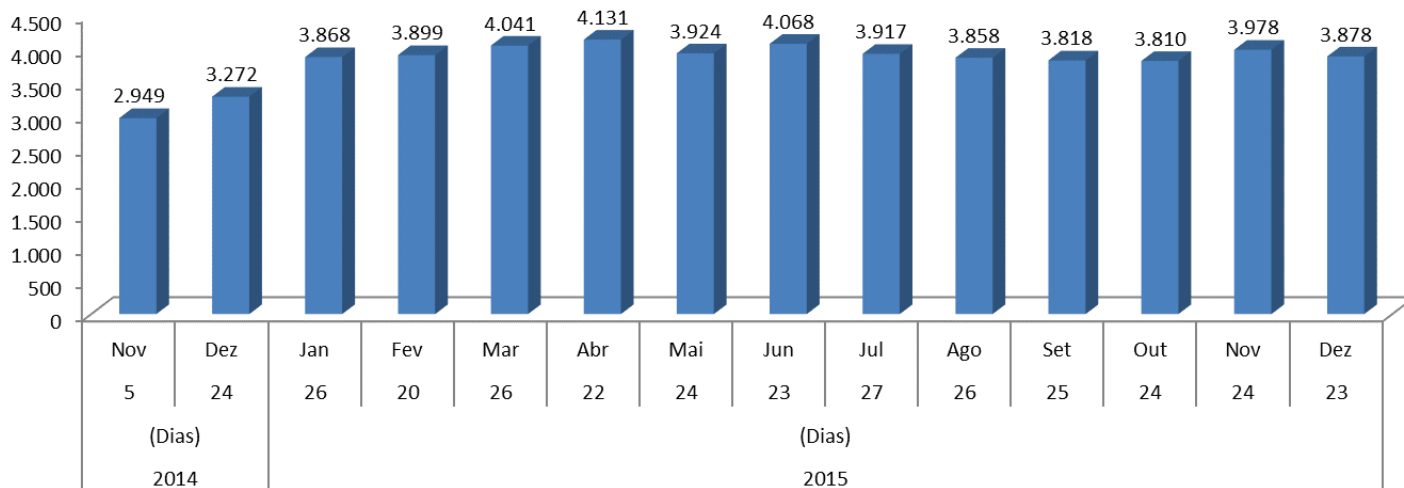
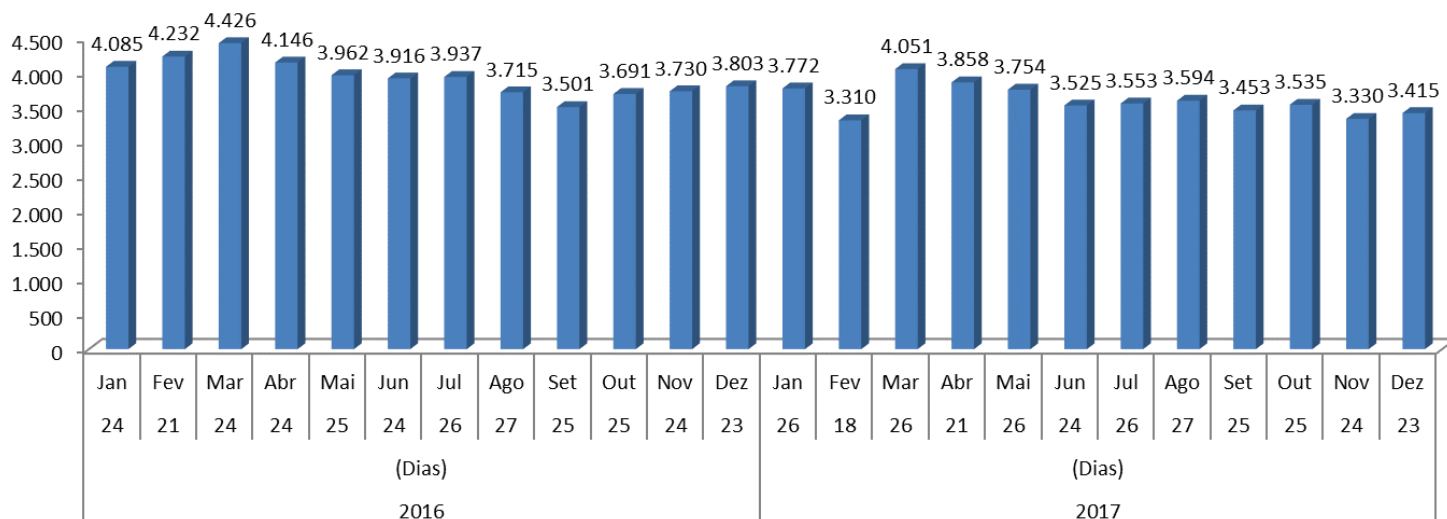
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





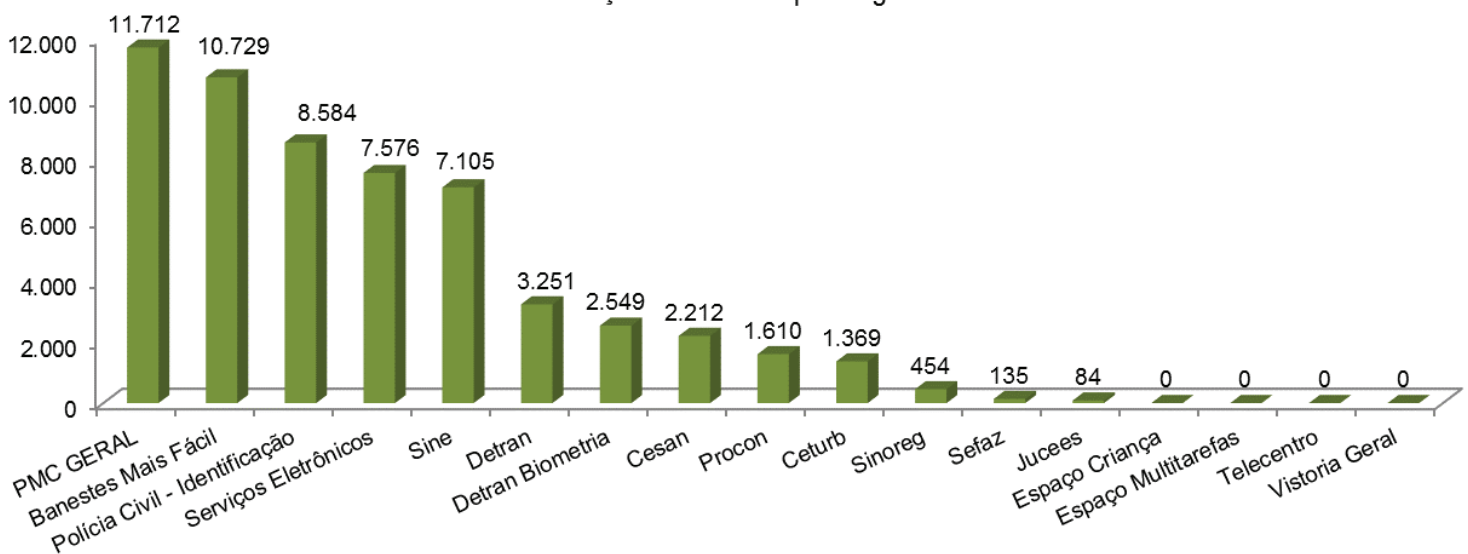
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval
Março	29	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao Decreto N° 4848-R de 26 de março de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	30	
	31	

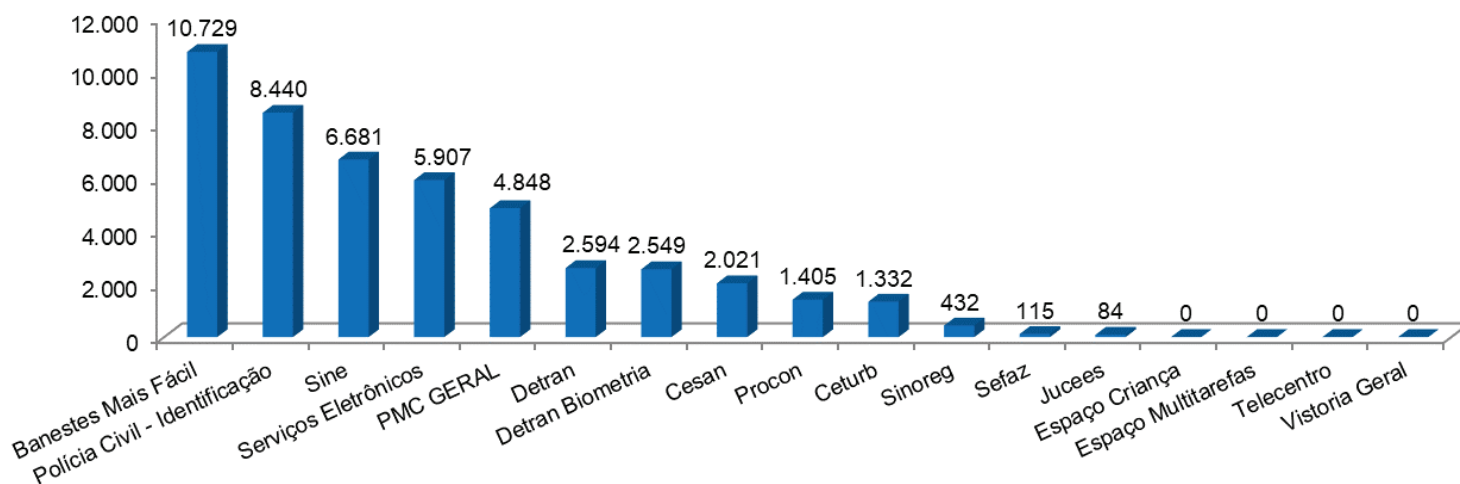
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.729	10.729	18,47%	22,76%
Polícia Civil - Identificação	8.584	8.440	14,78%	17,91%
Sine	7.105	6.681	12,23%	14,17%
Serviços Eletrônicos	7.576	5.907	13,04%	12,53%
PMC GERAL	11.712	4.848	20,41%	10,28%
Finanças / ADM / Procuradoria	10.289	3.442		
Junta Militar	1.256	1.239		
Nossocrédito	167	167		
Detran	3.251	2.594	5,60%	5,50%
Detran Biometria	2.549	2.549	4,39%	5,41%
Cesan	2.212	2.021	3,81%	4,29%
Procon	1.610	1.405	2,77%	2,98%
Ceturb	1.369	1.332	2,36%	2,83%
Sinoreg	454	432	0,78%	0,92%
Sefaz	135	115	0,23%	0,24%
Jucees	84	84	0,14%	0,18%
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	57.370	47.137	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.683	10.729	0,43%
Cesan	2.666	2.212	-17,03%
Ceturb	1.579	1.369	-13,30%
Detran	3.105	3.251	4,70%
Detran Biometria	3.108	2.549	-17,99%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	124	84	-32,26%
PMC GERAL	8.844	11.712	32,43%
Finanças / ADM / Procuradoria	7.564	10.289	36,03%
Junta Militar	1.244	1.256	0,96%
Nossocrédito**	36	167	363,89%
Polícia Civil - Identificação	10.987	8.584	-21,87%
Procon	1.700	1.610	-5,29%
Sefaz	219	135	-38,36%
Serviços Eletrônicos	7.169	7.576	5,68%
Sine	7.533	7.105	-5,68%
Sinoreg	402	454	12,94%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	58.119	57.370	-1,29%

*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	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.683	10.729	0,43%
Cesan	2.434	2.021	-16,97%
Ceturb	1.575	1.332	-15,43%
Detran	2.458	2.594	5,53%
Detran Biometria	3.108	2.549	-17,99%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	116	84	-27,59%
PMC GERAL	3.693	4.848	31,28%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.436	3.442	41,30%
Junta Militar	1.222	1.239	1,39%
Nossocrédito**	35	167	377,14%
Polícia Civil - Identificação	10.298	8.440	-18,04%
Procon	1.520	1.405	-7,57%
Sefaz	176	115	-34,66%
Serviços Eletrônicos	5.770	5.907	2,37%
Sine	7.061	6.681	-5,38%
Sinoreg	376	432	14,89%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	49.268	47.137	-4,33%

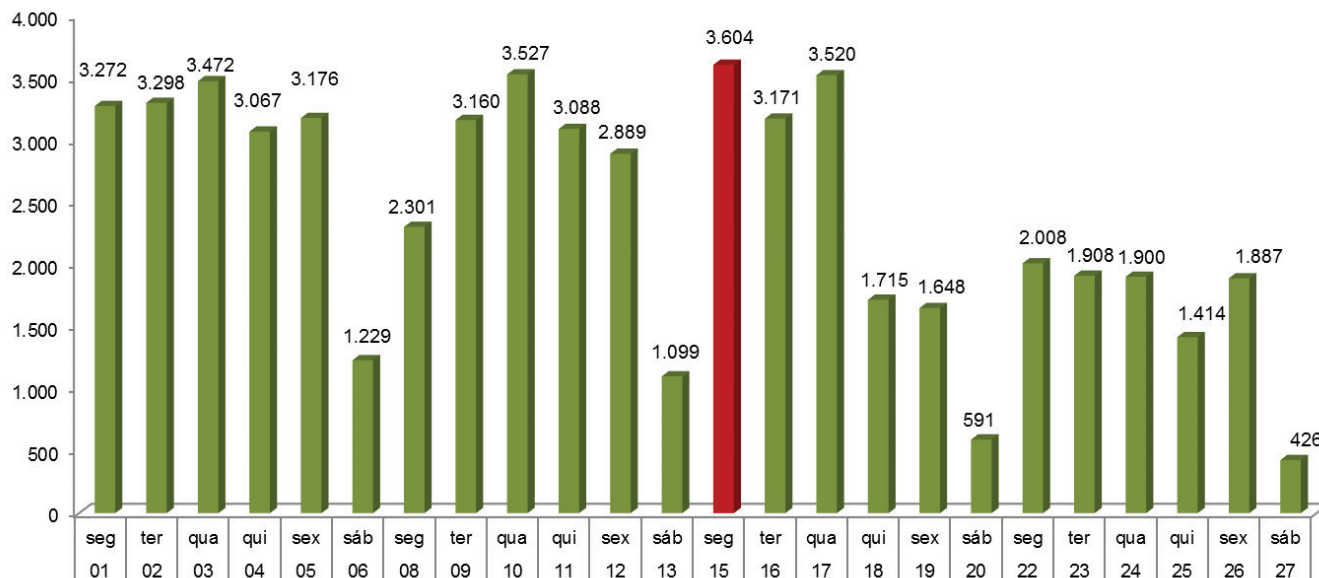
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

**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

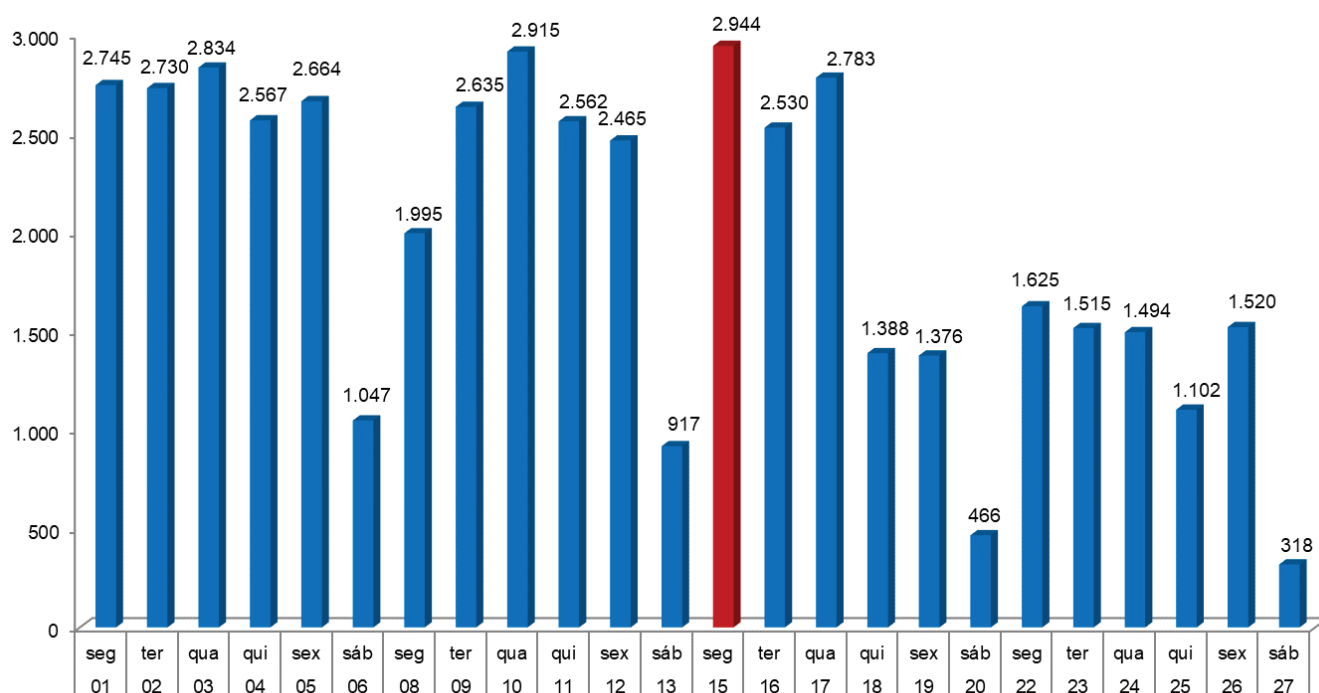
No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/03/2021** com o total de **3.604** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,96%**.



Conforme o Decreto de Nº 4848-R de 26/03/2021, não houve atendimento no Faça Fácil Cariacica no período de 29/03 a 31/03, obedecendo às medidas restritivas que visam o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no Estado. Todavia, ficaram disponíveis os canais de comunicação Fale Conosco (e-mail) e a Telefonia (3636-0149).

2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/03/2021** com o total de **2.944** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,95%**.



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	1107	1496	1474	1184	1116	934	1205	1228	965	20	10.729
CESAN	247	307	289	263	190	197	186	196	144	2	2.021
CETURB	193	285	213	130	99	157	126	93	34	2	1.332
COLETA BIOMÉTRICA	467	405	293	261	205	247	257	214	198	2	2.549
DETRAN	303	351	339	293	286	261	251	283	217	10	2.594
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	6	18	8	10	6	9	8	9	10		84
MULTITAREFAS											
PMC GERAL	443	592	580	410	274	297	351	295	196	4	3.442
PMC-JUNTA MILITAR	136	160	173	163	127	132	161	120	65	2	1.239
PMC-NOSSOCRÉDITO	19	13	25	24	15	4	29	24	14		167
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	851	1069	1203	1131	925	794	823	934	670	40	8.440
PROCON	157	210	185	184	116	104	133	145	153	18	1.405
SEFAZ	12	19	14	16	10	11	11	13	9		115
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	720	870	879	674	606	544	613	565	429	7	5.907
SINE	1035	1082	999	762	623	634	681	546	316	3	6.681
SINOREG	67	61	55	56	43	50	46	27	27		432
VISTORIA GERAL											
Total	5.763	6.938	6.729	5.561	4.641	4.375	4.881	4.692	3.447	110	47.137

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.729
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	8.584
3º	Seguro Desemprego	Sine	4.031
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.168
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.023
6º	Extrato de Benefício e Simulação de Tempo de Contribuição do INSS	Serviços Eletrônicos	1.788
7º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	1.767
8º	Transferência de Propriedade	DETRAN	1.624
9º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	1.600
10º	CTPS Digital e Entrega de CTPS Impressa	Sine	1.483

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:25
CESAN	00:05:13
CETURB	00:02:41
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:47
DETRAN	00:04:08
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:35
MULTITAREFAS	
PMC GERAL	00:03:08
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:10
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:48
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:07:22
PROCON	00:07:26
SEFAZ	00:00:11
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:08
SINE	00:06:23
SINOREG	00:00:42
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:08:55
CETURB	00:05:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:09
DETRAN	00:14:47
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:09:45
MULTITAREFAS	
PMC GERAL	00:04:57
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:16
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:10:14
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:12:39
PROCON	00:28:02
SEFAZ	00:11:15
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:32
SINE	00:07:16
SINOREG	00:06:41
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.

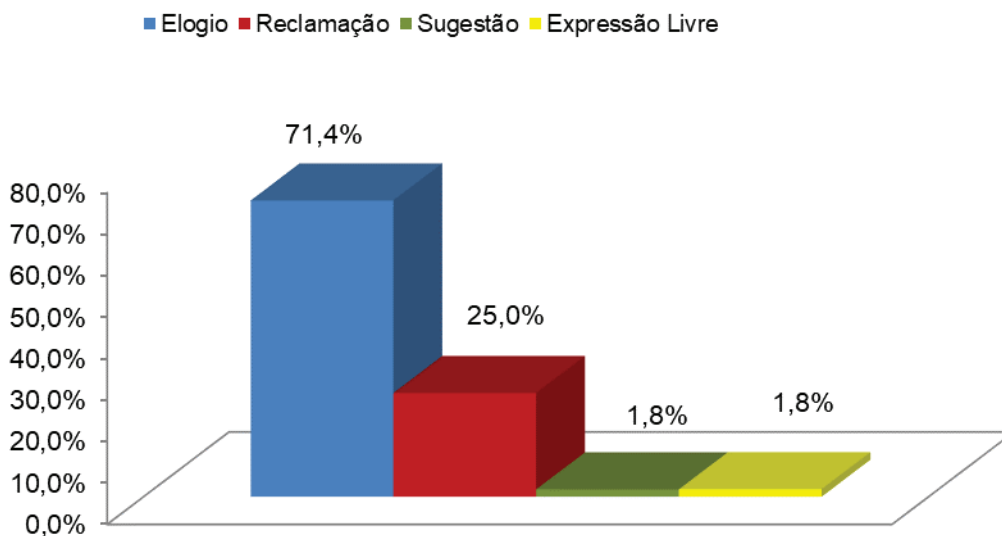
Município	Cidadão	%
Cariacica	286	56,52%
Serra	78	15,42%
Vila Velha	66	13,04%
Viana	33	6,52%
Vitória	32	6,32%
Guarapari	7	1,38%
Marechal Floriano	2	0,40%
Itapemirim	1	0,20%
Iúna	1	0,20%
Total	506	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	177	34,98%
Sine	91	17,98%
Detran	50	9,88%
Banestes Mais Fácil	33	6,52%
Ceturb	27	5,34%
EDP	25	4,94%
PMC Geral	22	4,35%
Coleta Biométrica	20	3,95%
Procon	20	3,95%
Cesan	19	3,75%
Serviços Eletrônicos	12	2,37%
Junta Militar	7	1,38%
Copiadora	1	0,20%
Nossocrédito	1	0,20%
Sinoreg	1	0,20%
Total	506	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	40	71,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	14	25,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,8%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	1	1,8%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	56	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 28



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

