



# RELATÓRIO GERENCIAL

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**ABRIL 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
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

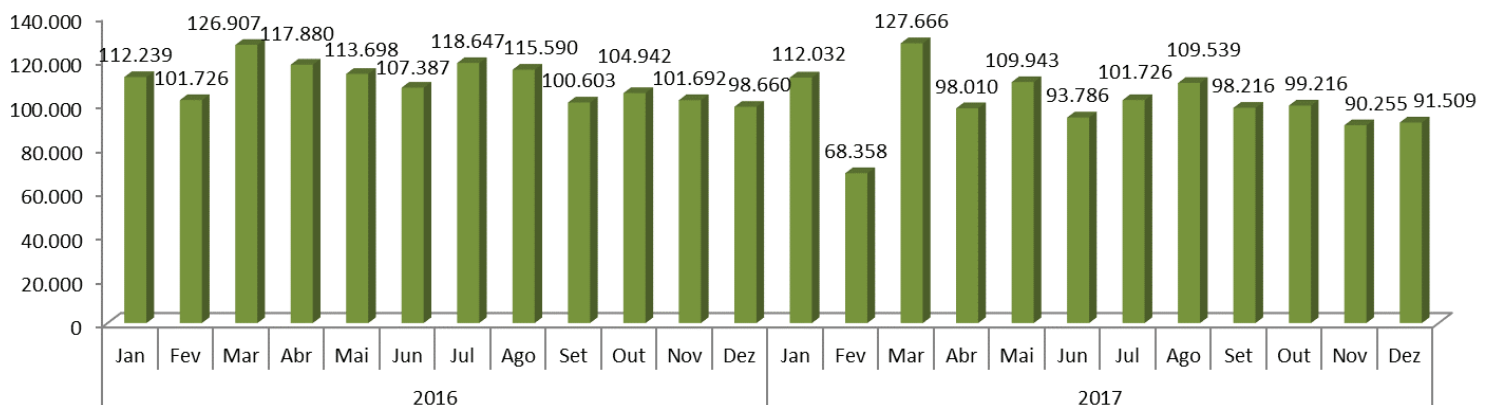
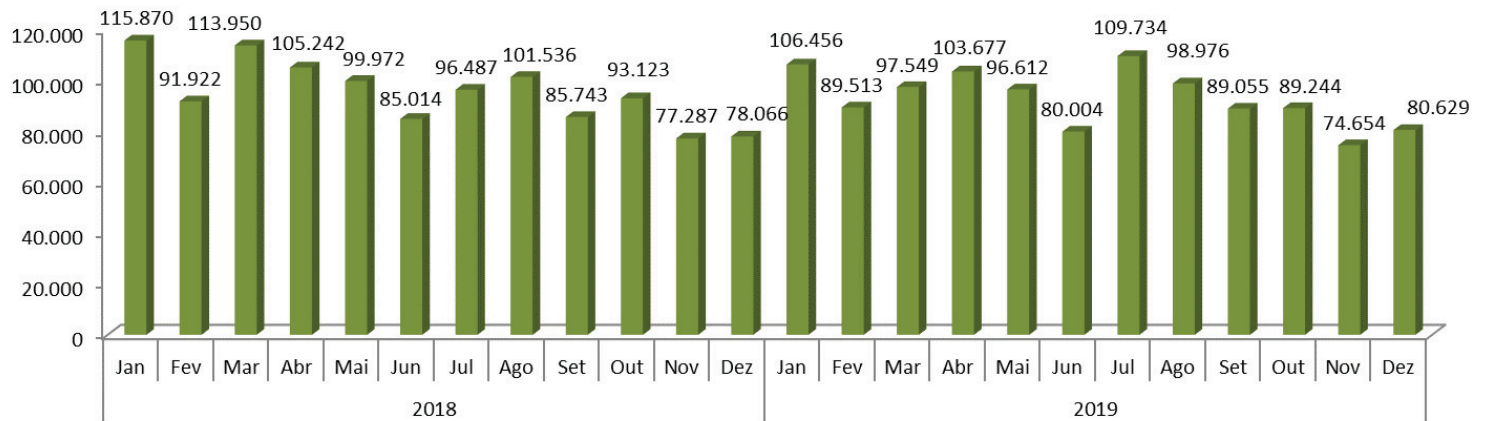
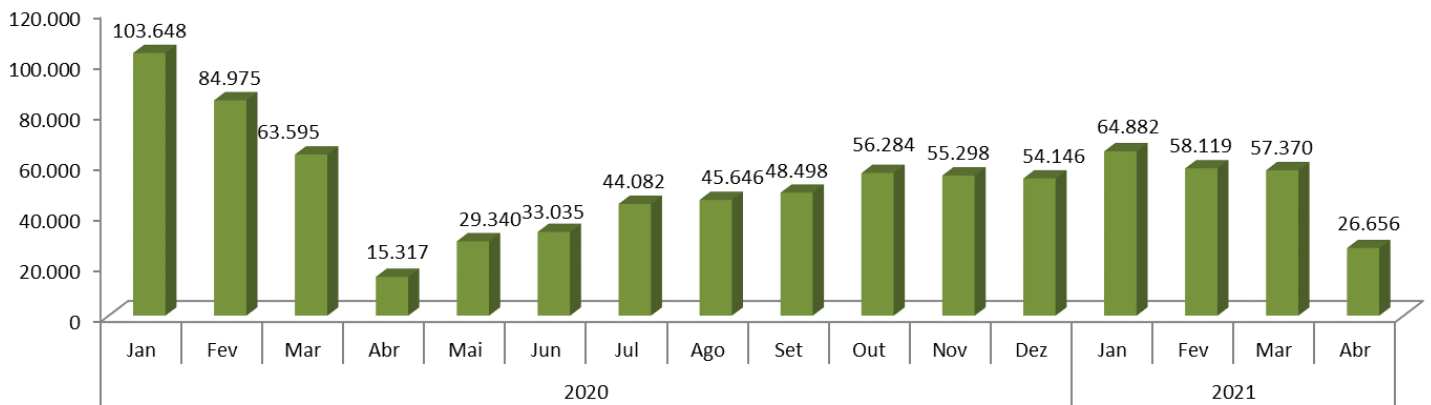
## 1. Resumo Gerencial

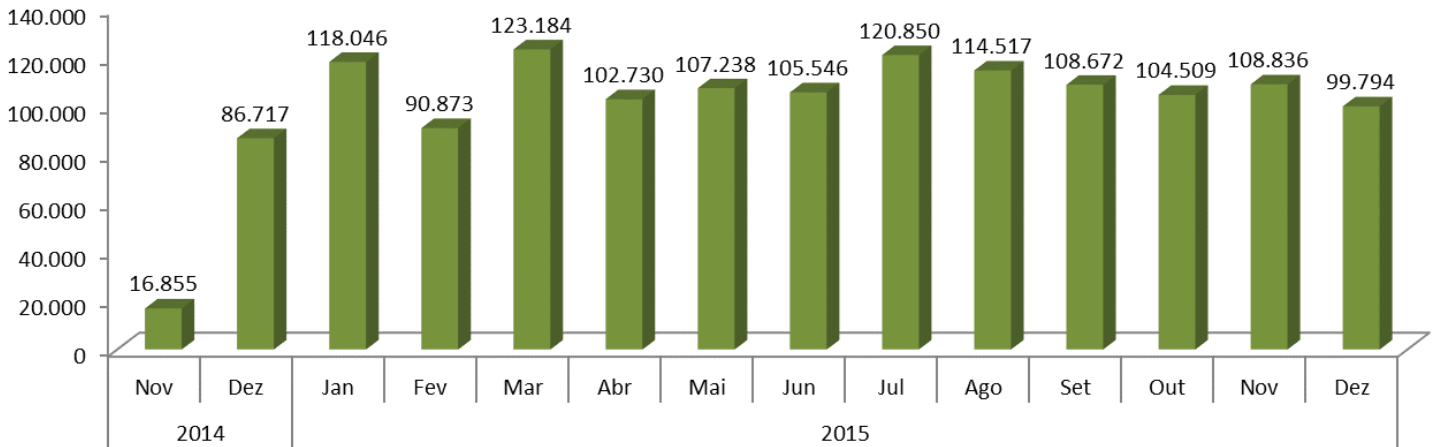
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2021** registrou um total de **7.029.800 serviços realizados** e **6.155.531 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2021** 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 **26.656** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.962** cidadãos atendidos.



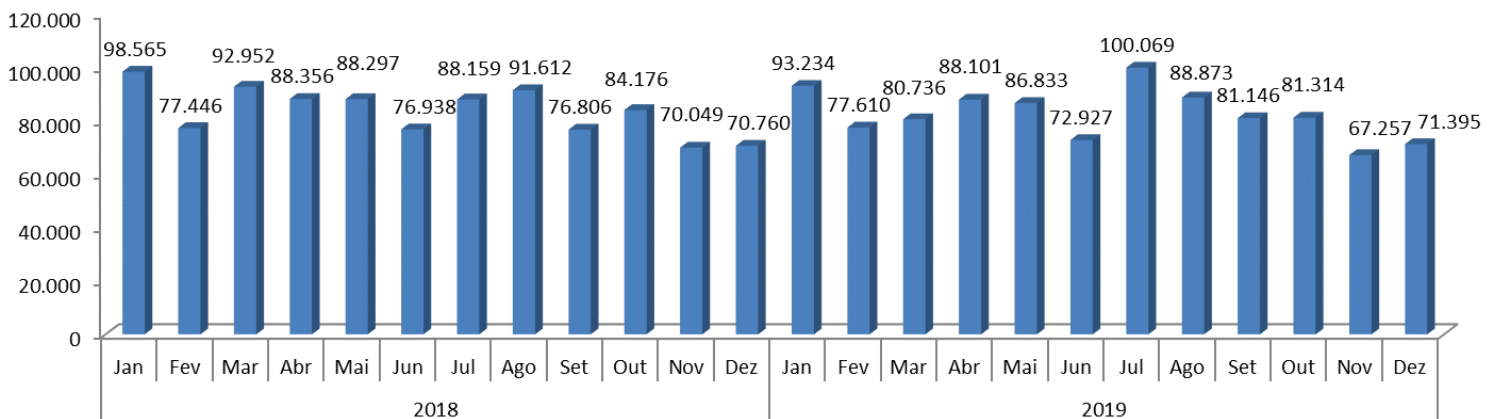
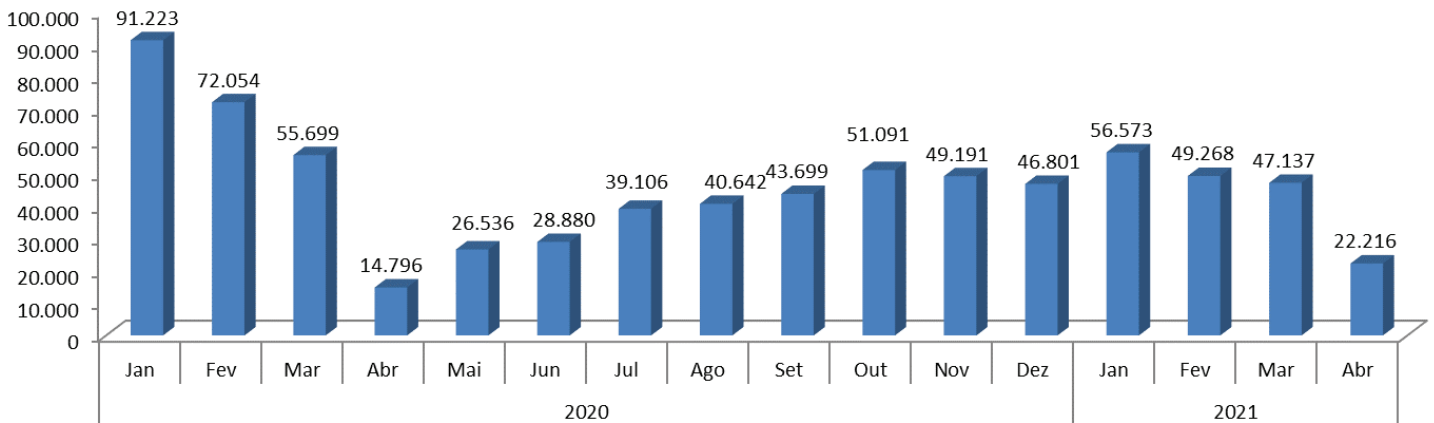


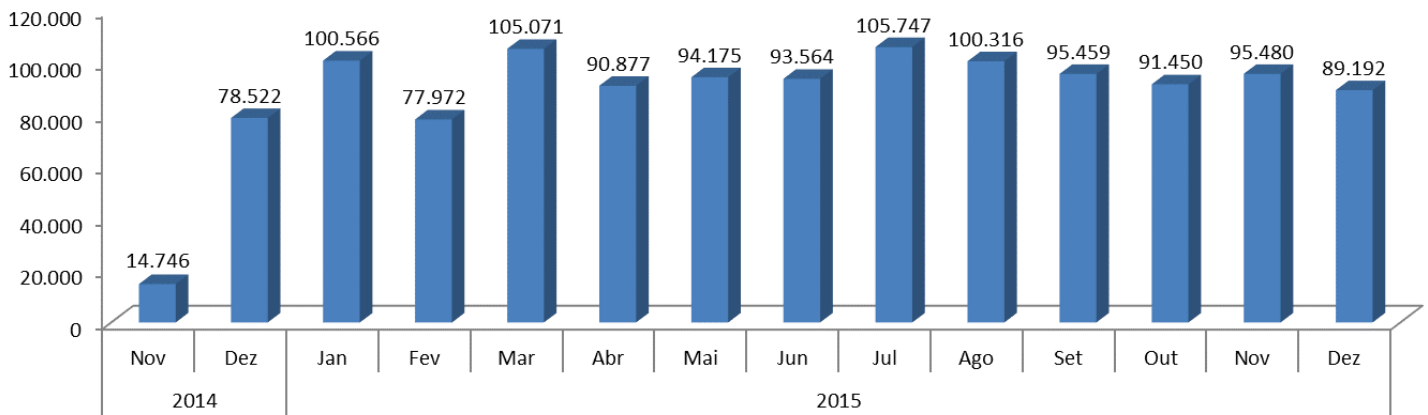
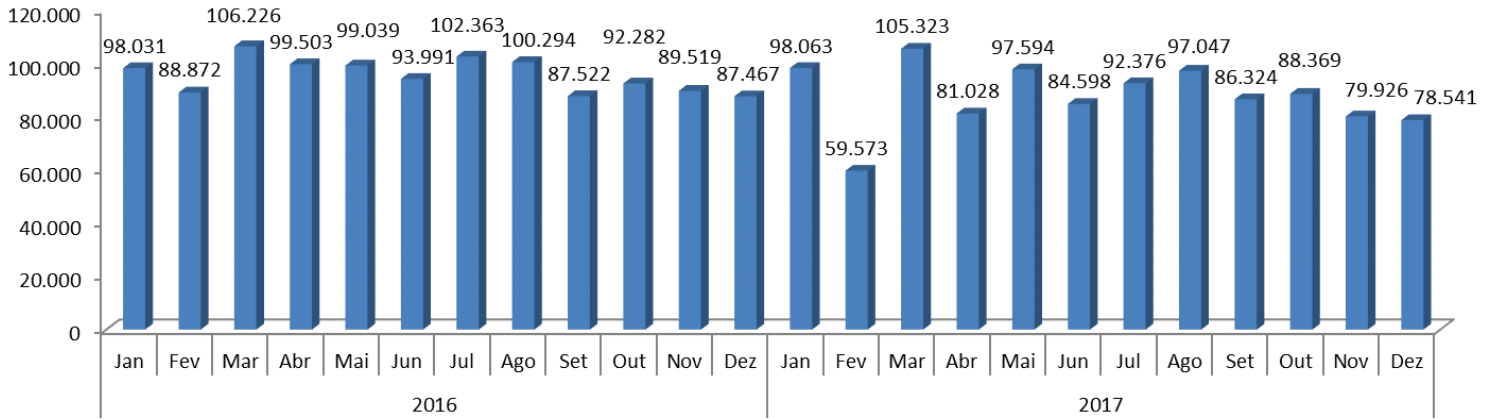
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **22.216** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.468** cidadãos atendidos.



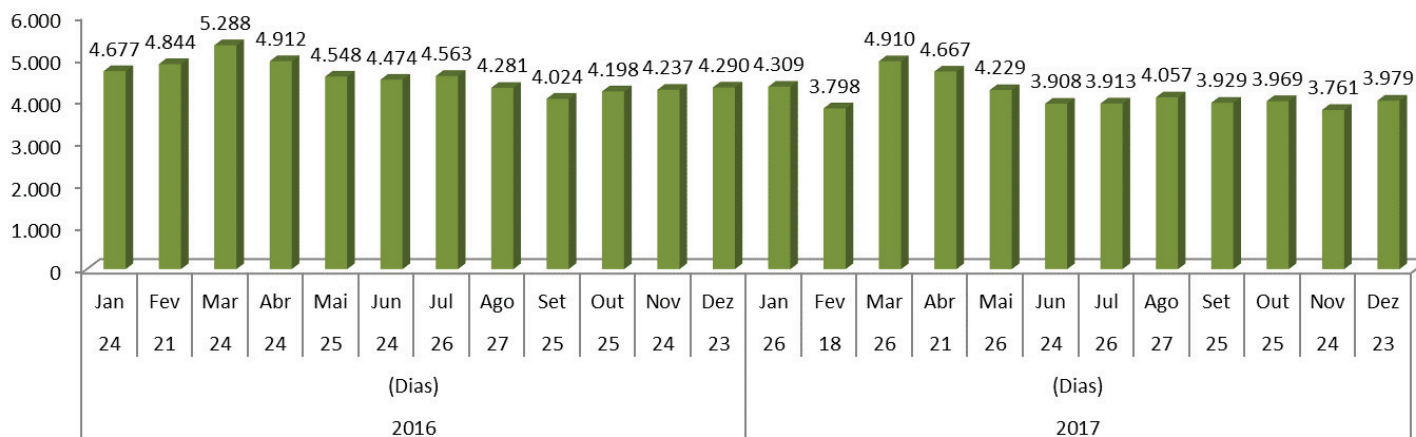
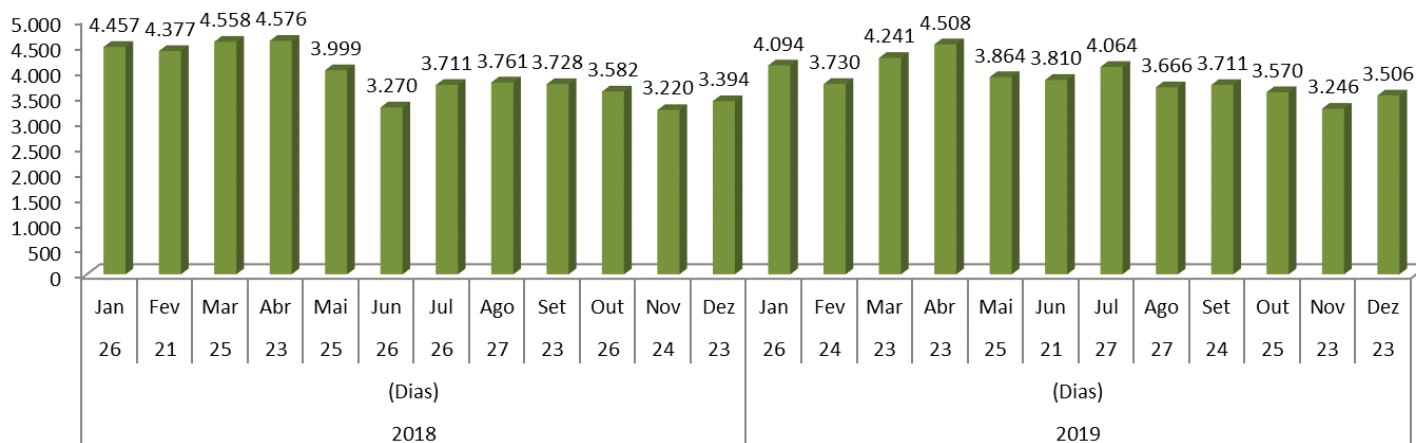
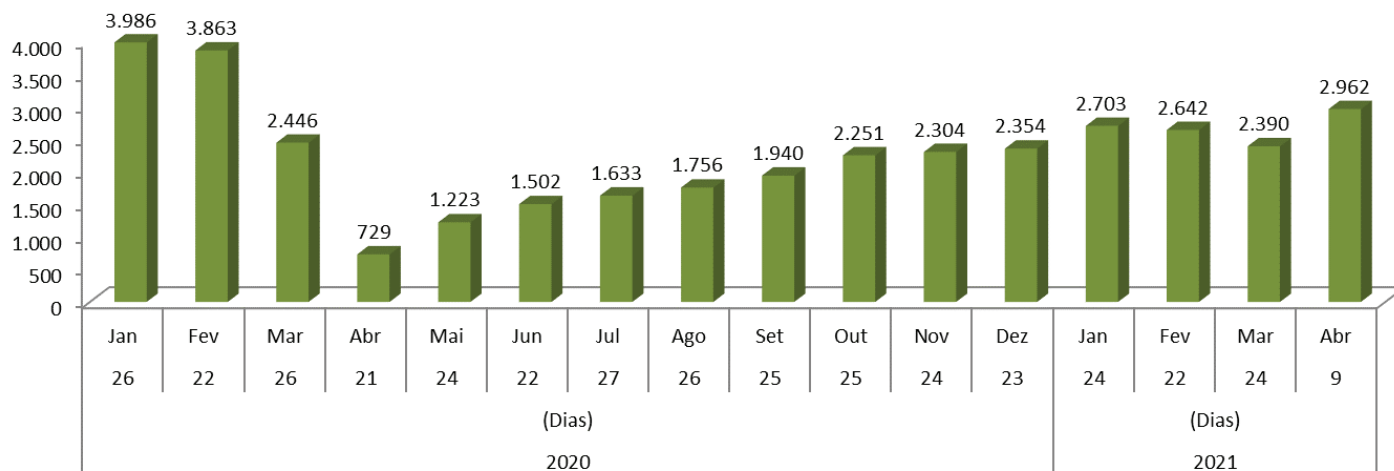


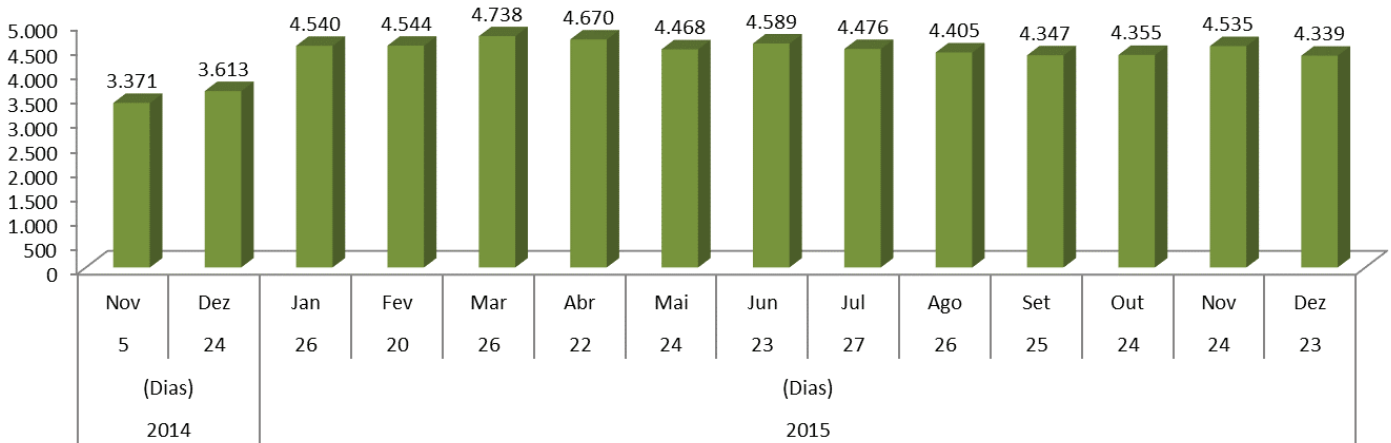
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

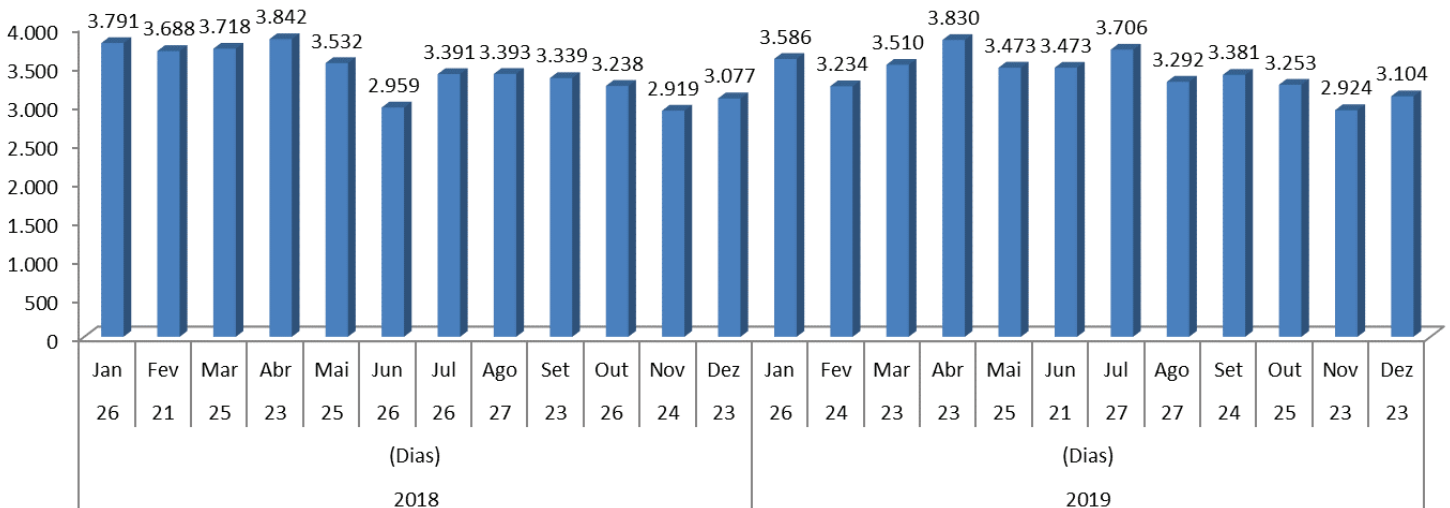
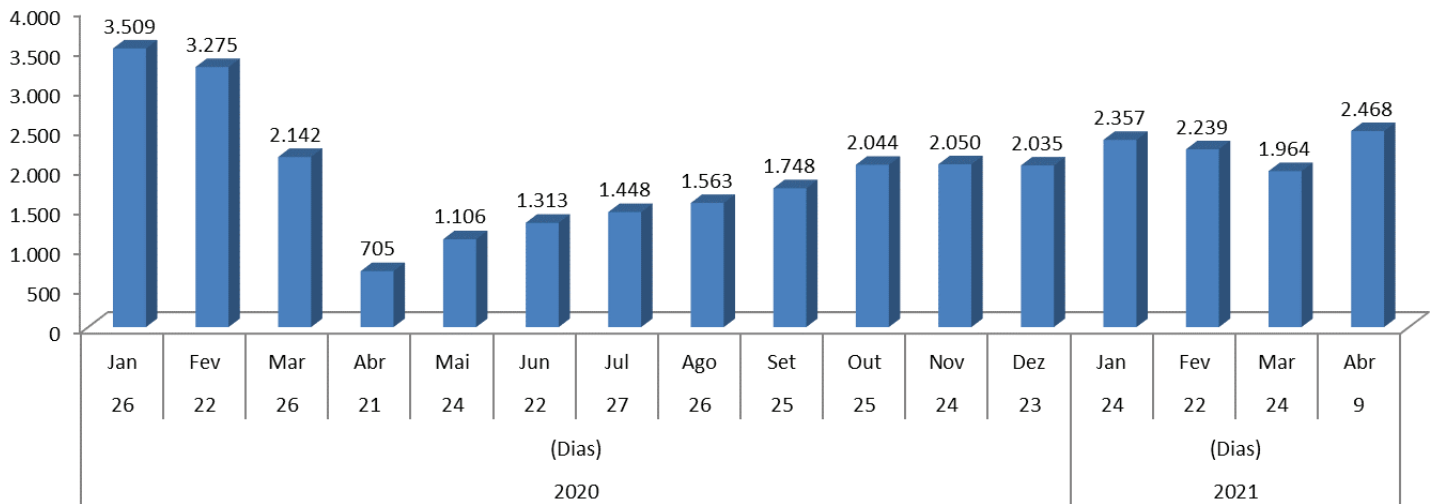
## 1.5. Média Diária

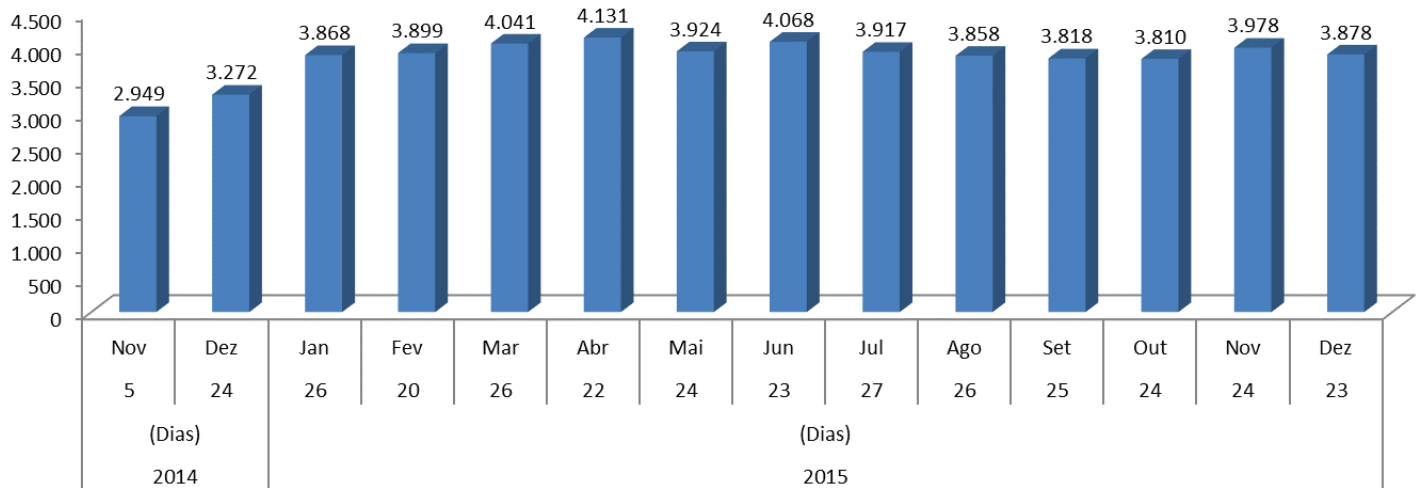
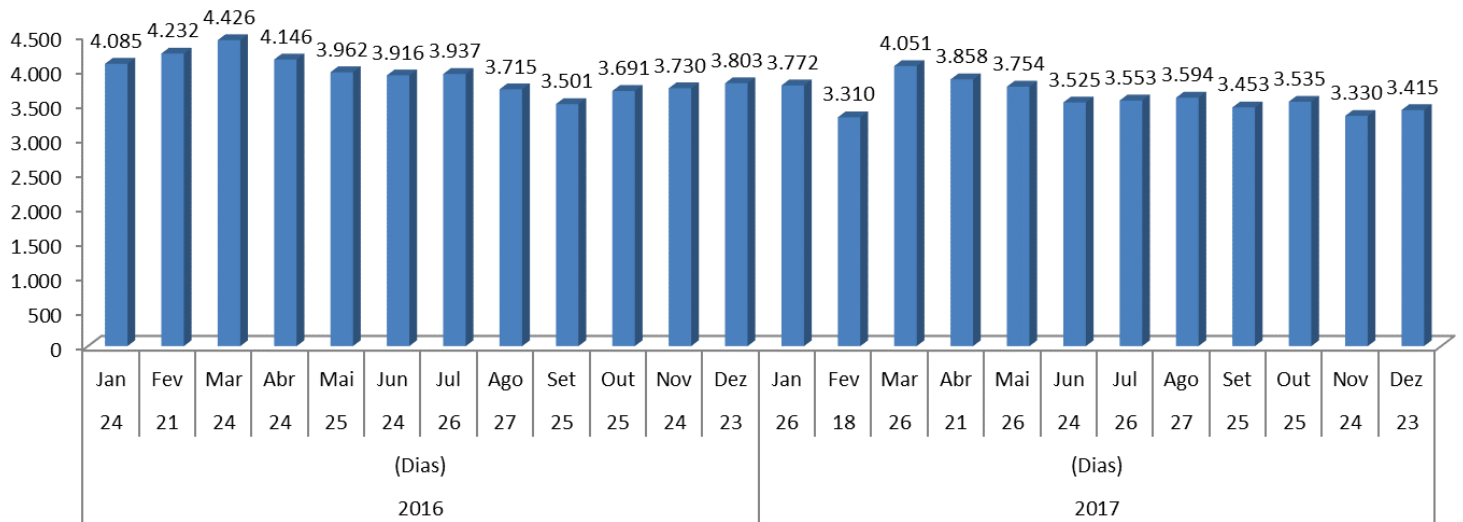
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas







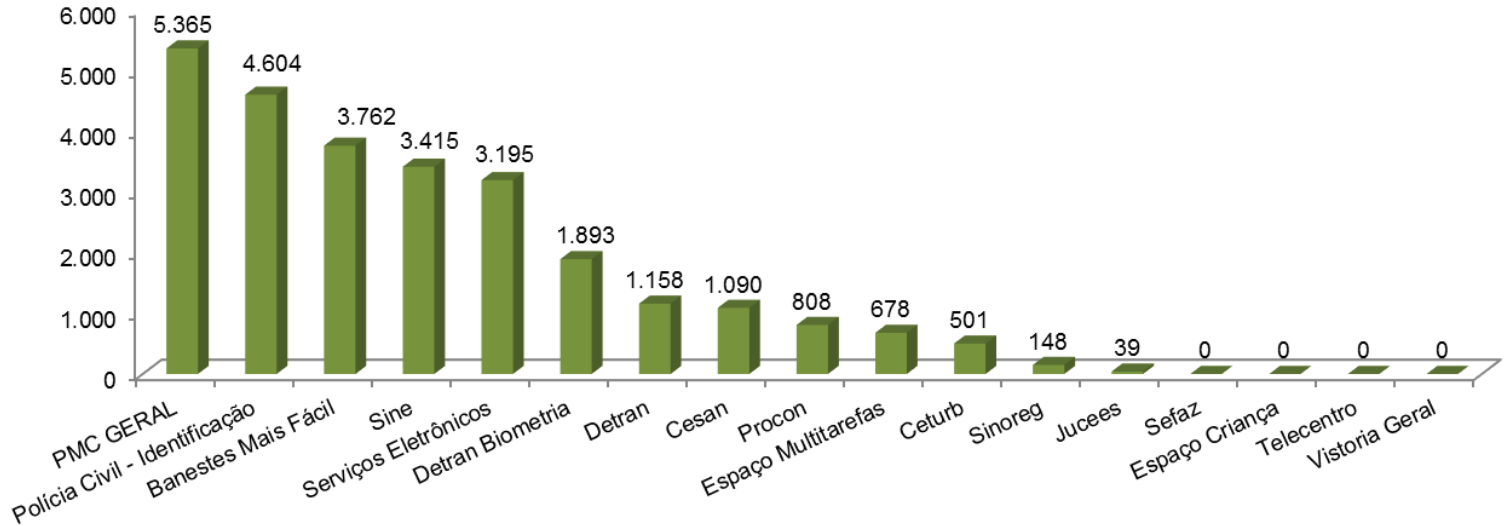
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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	
Abril	1 a 17	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em conformidade com os Decretos N° 4848-R de 26 de março de 2021 e 4859-R de 03 de abril de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	21	Tiradentes
	24	Decreto N° 4866-R

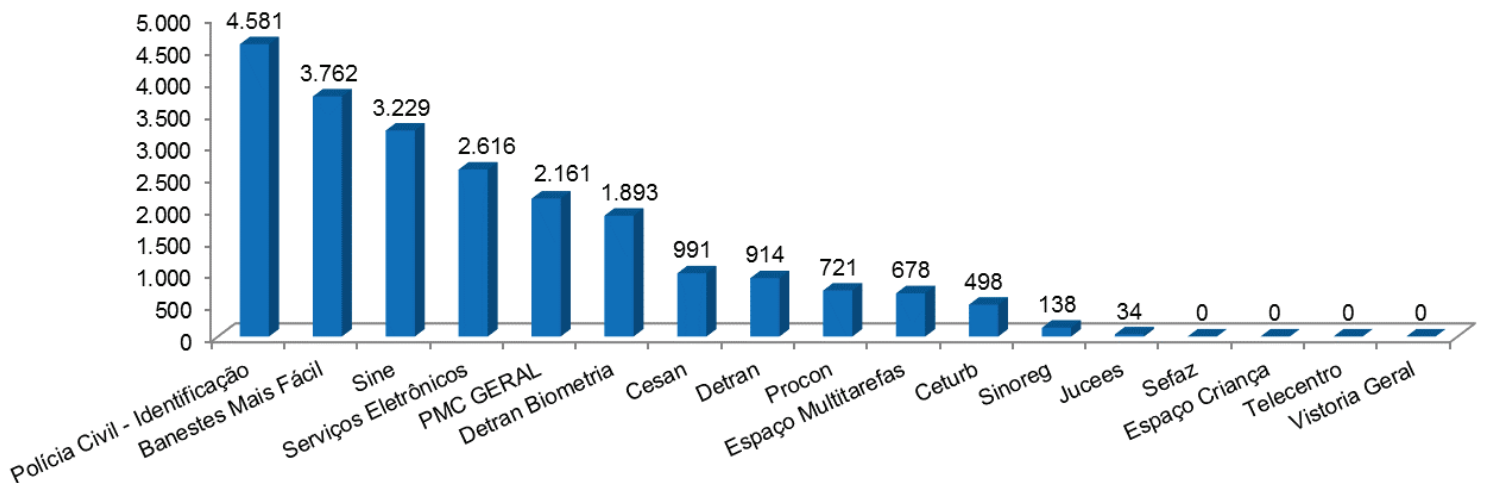
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	4.604	4.581	17,27%	20,62%
Banestes Mais Fácil	3.762	3.762	14,11%	16,93%
Sine	3.415	3.229	12,81%	14,53%
Serviços Eletrônicos	3.195	2.616	11,99%	11,78%
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.365</b>	<b>2.161</b>	20,13%	9,73%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.794	1.596		
Junta Militar	527	521		
Nossocrédito	44	44		
Detran Biometria	1.893	1.893	7,10%	8,52%
Cesan	1.090	991	4,09%	4,46%
Detran	1.158	914	4,34%	4,11%
Procon	808	721	3,03%	3,25%
Espaço Multitarefa	678	678	2,54%	3,05%
Ceturb	501	498	1,88%	2,24%
Sinoreg	148	138	0,56%	0,62%
Jucees	39	34	0,15%	0,15%
Sefaz	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Telecentro	0	0	0,00%	0,00%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
<b>Total</b>	<b>26.656</b>	<b>22.216</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Serviços Realizados por Órgãos



### Senhas Atendidas por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.729	3.762	-64,94%
Cesan	2.212	1.090	-50,72%
Ceturb	1.369	501	-63,40%
Detran	3.251	1.158	-64,38%
Detran Biometria	2.549	1.893	-25,74%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	0	678	
Jucees	84	39	-53,57%
<b>PMC GERAL</b>	<b>11.712</b>	<b>5.365</b>	<b>-54,19%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	10.289	4.794	-53,41%
Junta Militar	1.256	527	-58,04%
Nossocrédito	167	44	-73,65%
Polícia Civil - Identificação	8.584	4.604	-46,37%
Procon	1.610	808	-49,81%
Sefaz	135	0	-100,00%
Serviços Eletrônicos	7.576	3.195	-57,83%
Sine	7.105	3.415	-51,94%
Sinoreg	454	148	-67,40%
Telecentro	0	0	
<b>Vistoria Geral*</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>57.370</b>	<b>26.656</b>	<b>-53,54%</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.

\*\*\*A partir do dia 26.04.2021, no Espaço Multitarefa, está tendo uma ação do governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário.

## 1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.729	3.762	-64,94%
Cesan	2.021	991	-50,96%
Ceturb	1.332	498	-62,61%
Detran	2.594	914	-64,76%
Detran Biometria	2.549	1.893	-25,74%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	0	678	
Jucees	84	34	-59,52%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.848</b>	<b>2.161</b>	<b>-55,42%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.442	1.596	-53,63%
Junta Militar	1.239	521	-57,95%
Nossocrédito	167	44	-73,65%
Polícia Civil - Identificação	8.440	4.581	-45,72%
Procon	1.405	721	-48,68%
Sefaz	115	0	-100,00%
Serviços Eletrônicos	5.907	2.616	-55,71%
Sine	6.681	3.229	-51,67%
Sinoreg	432	138	-68,06%
Telecentro	0	0	
<b>Vistoria Geral*</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>47.137</b>	<b>22.216</b>	<b>-52,87%</b>

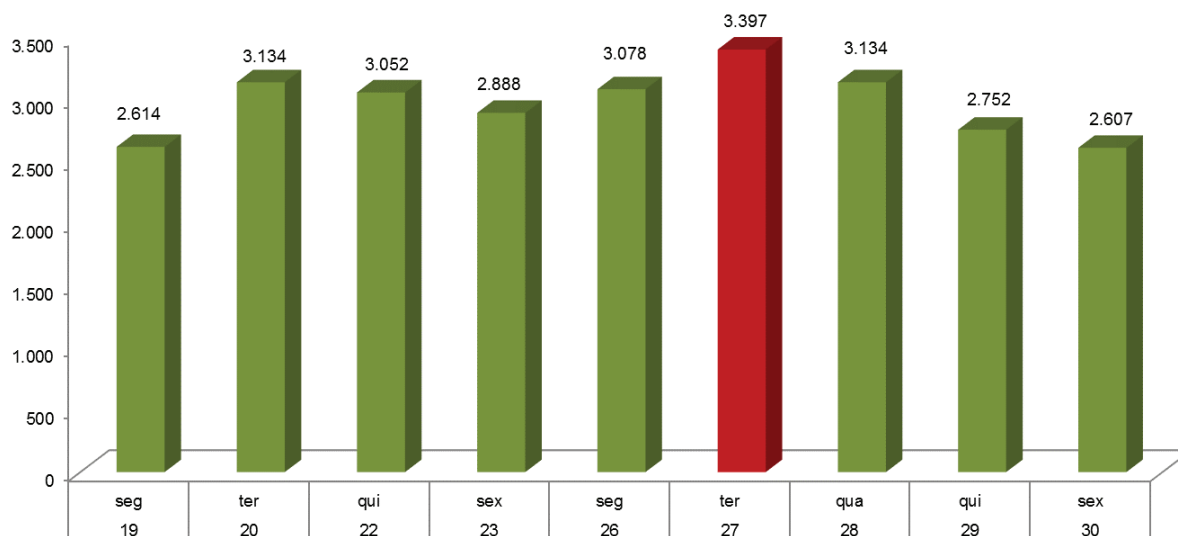
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

\*\*A partir do dia 26.04.2021, no Espaço Multitarefa, está tendo uma ação do governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário.

## 2. Histórico Diário

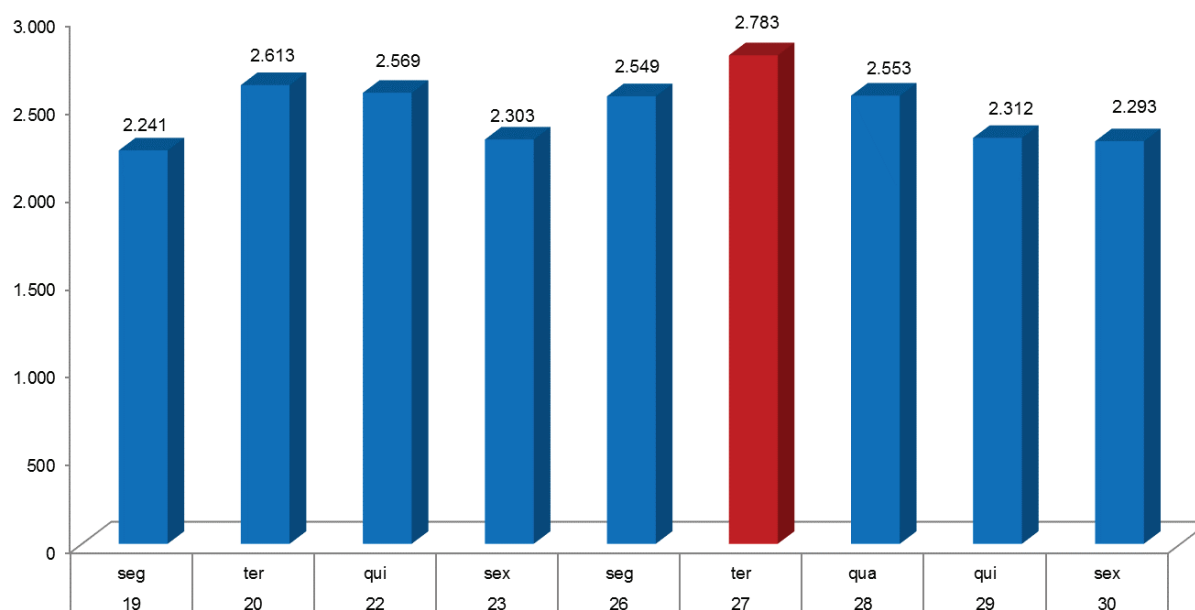
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/04/2021** com o total de **3.397** serviços realizados. Não houve atendimento aos sábados em virtude dos Decretos N° 4848-R, 4859-R e 4866-R.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/04/2021** com o total de **2.783** senhas atendidas. Não houve atendimento aos sábados em virtude dos Decretos N° 4848-R, 4859-R e 4866-R.



### 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	363	487	525	436	367	385	476	441	278	4	3.762
CESAN	109	131	140	128	110	111	104	108	50		991
CETURB	85	88	81	67	33	51	39	33	20	1	498
COLETA BIOMÉTRICA	227	239	232	209	197	167	220	223	174	5	1.893
DETRAN	117	127	110	90	94	97	93	114	71	1	914
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES		3	6		7	5	7	4	2		34
MULTITAREFAS	1	133	180	132	59	106	46	21			678
PMC GERAL	197	280	244	153	135	154	190	155	86	2	1.596
PMC-JUNTA MILITAR	58	72	84	63	51	48	57	62	26		521
PMC-NOSSOCRÉDITO	6	3	9	4	3		7	9	3		44
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	409	507	583	668	547	489	481	525	330	42	4.581
PROCON	77	92	102	90	64	44	80	86	79	7	721
SEFAZ											
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	252	368	386	328	278	260	282	286	170	6	2.616
SINE	433	495	460	343	324	304	350	339	176	5	3.229
SINOREG	20	17	16	12	16	19	20	12	6		138
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>2.354</b>	<b>3.042</b>	<b>3.158</b>	<b>2.723</b>	<b>2.285</b>	<b>2.240</b>	<b>2.452</b>	<b>2.418</b>	<b>1.471</b>	<b>73</b>	<b>22.216</b>

### 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	4.604
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	3.762
3º	Seguro Desemprego	Sine	2.204
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	1.893
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	1.309
6º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	1.061
7º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	805
8º	Emissão de Taxas, Impostos e Boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	793
9º	Extrato de Benefício e Simulação de Tempo de Contribuição do INSS	Serviços Eletrônicos	689
10º	Cartão ES Solidário	Espaço Multitarefa	678

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:01
CESAN	00:02:13
CETURB	00:01:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:27
DETRAN	00:00:42
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:21
MULTITAREFAS	00:06:17
PMC GERAL	00:02:55
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:42
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:36
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:05:12
PROCON	00:09:28
SEFAZ	
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:53
SINE	00:05:21
SINOREG	00:00:53
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:08:06
CETURB	00:05:53
COLETA BIOMÉTRICA	00:06:45
DETRAN	00:14:45
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:06:24
MULTITAREFAS	00:02:15
PMC GERAL	00:04:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:56
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:07:16
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:28
PROCON	00:28:01
SEFAZ	
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:52
SINE	00:07:54
SINOREG	00:10:58
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	285	53,88%
Serra	81	15,31%
Vila Velha	66	12,48%
Viana	47	8,88%
Vitória	43	8,13%
Anchieta	1	0,19%
Brejetuba	1	0,19%
Domingos Martins	1	0,19%
Guarapari	1	0,19%
Itapemirim	1	0,19%
Marataízes	1	0,19%
Nova Venécia	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>100%</b>

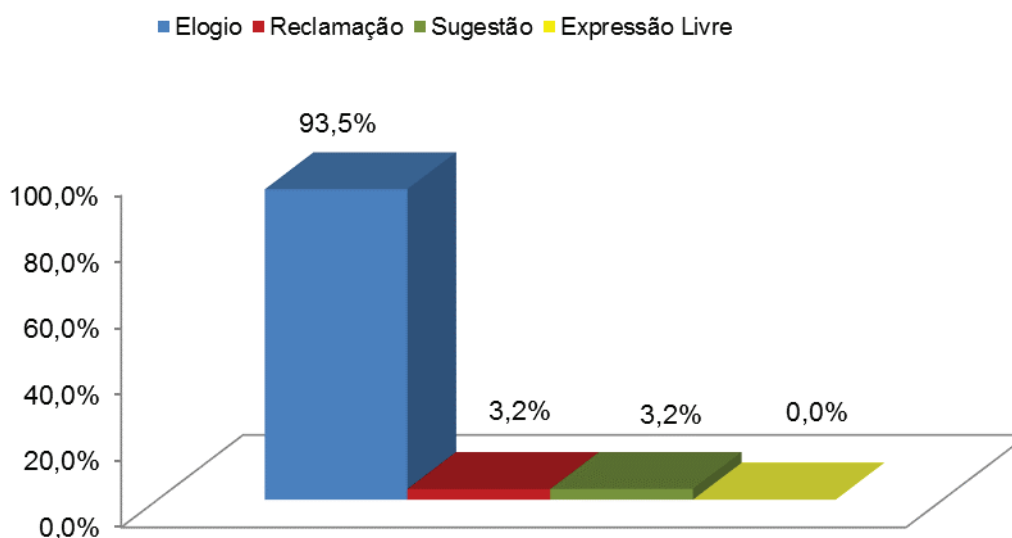
Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	149	28,17%
Sine	112	21,17%
Coleta Biométrica	54	10,21%
Cesan	39	7,37%
Detran	33	6,24%
PMC Geral	30	5,67%
EDP	24	4,54%
Procon	21	3,97%
Banestes Mais Fácil	18	3,40%
Ceturb	12	2,27%
Caixa Eletrônico	10	1,89%
Serviços Eletrônicos	9	1,70%
Junta Militar	8	1,51%
Multitarefa	6	1,13%
Copiadora	2	0,38%
SEFAZ	1	0,19%
Sinoreg	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>100%</b>



## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	29	93,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	1	3,2%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	3,2%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 16



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

