



# RELATÓRIO GERENCIAL

## FAÇA FÁCIL - CARIACICA

**JUNHO 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 .....	9
1.7. Comparativos do mês anterior com atual .....	11
1.7.1. Serviços Realizados .....	11
1.7.2. Senhas Atendidas.....	12
2. Histórico Diário .....	13
2.1. Serviços Realizados .....	13
2.2. Senhas Atendidas.....	13
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas .....	14
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos. ....	14
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	15
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....	15
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....	16
7. Manifestações do Cidadão .....	17
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	17
9. Eventos Sazonais .....	18
II – RECURSOS HUMANOS.....	19
1. Quadro de Pessoal.....	19
1. Admissões.....	20
3. Demissões.....	20
III – INFRAESTRUTURA .....	21
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	21
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	22

# I – ATENDIMENTO

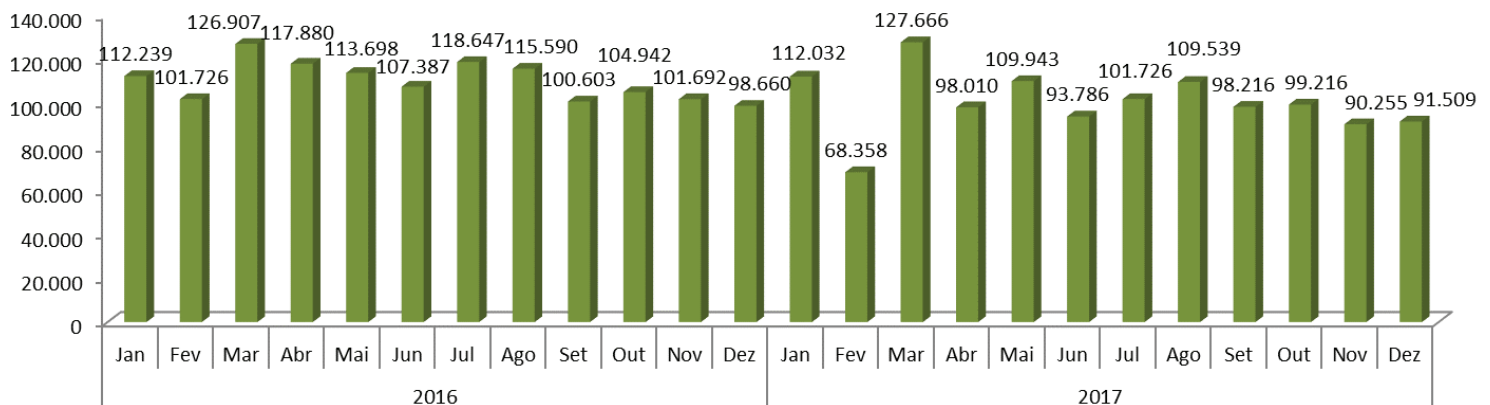
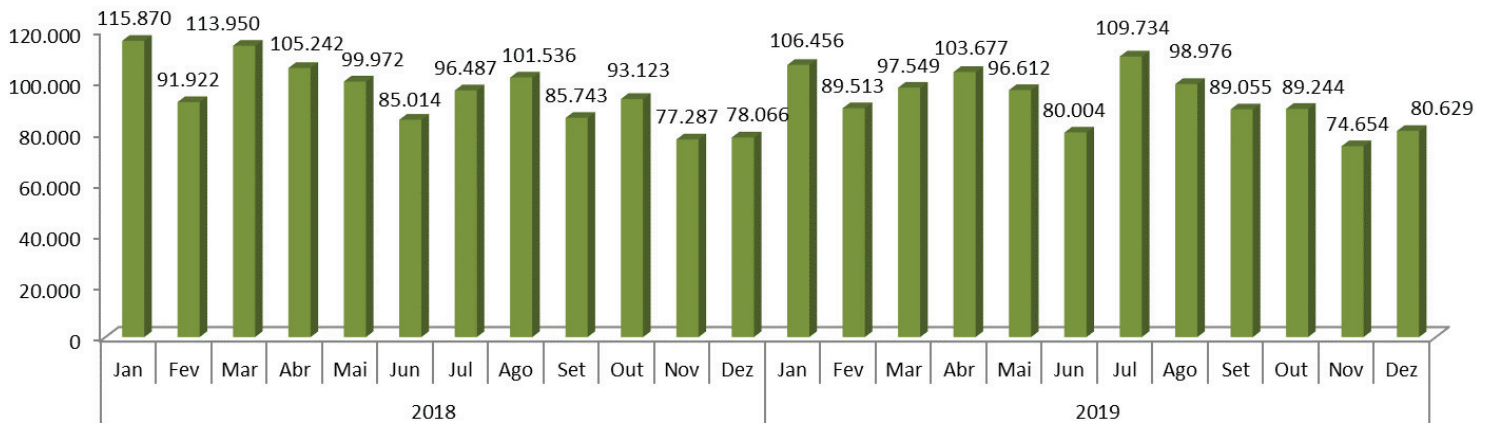
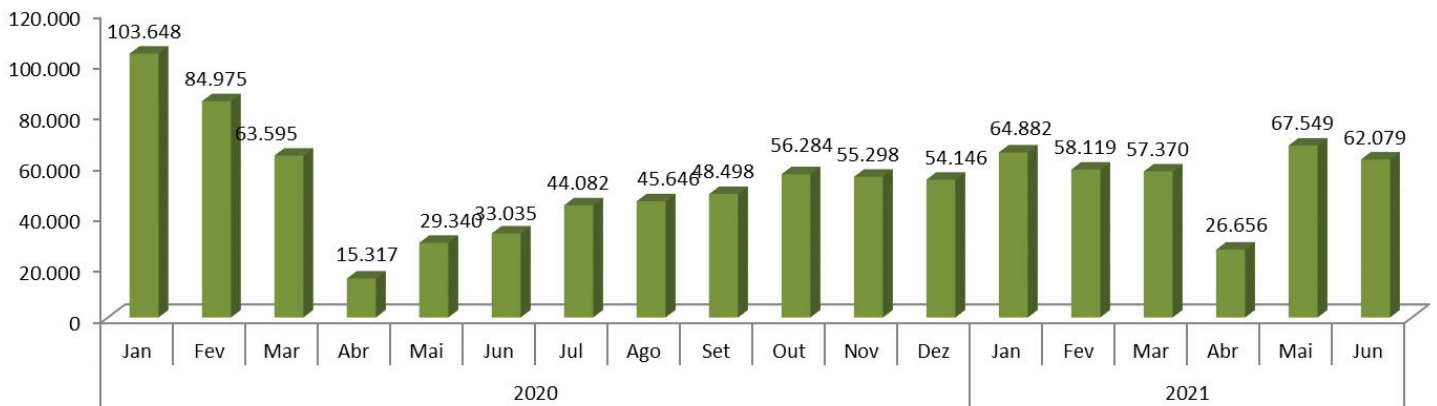
## 1. Resumo Gerencial

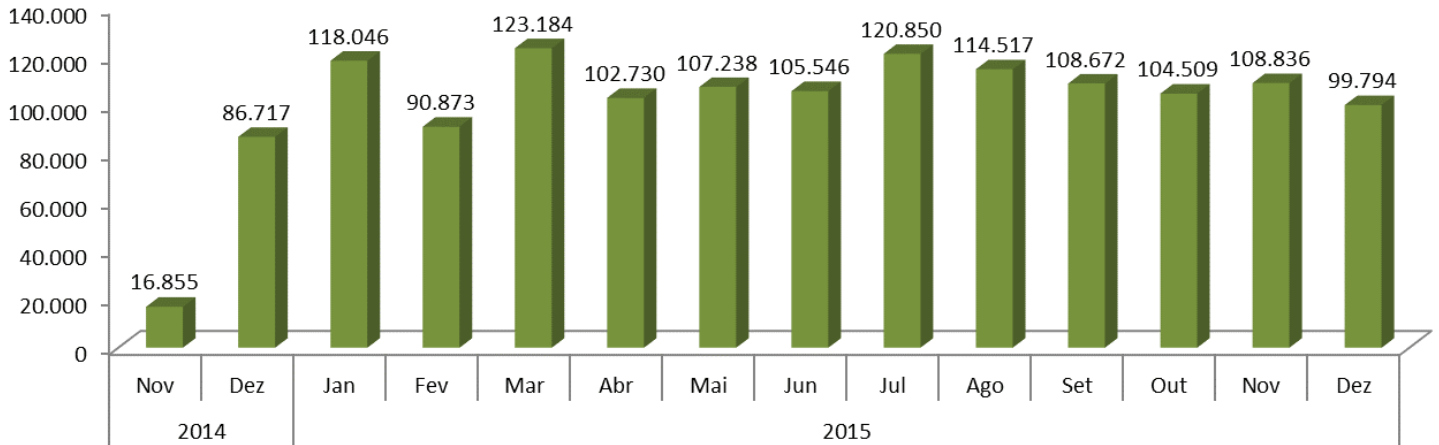
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2021** registrou um total de **7.159.428 serviços realizados** e **6.266.412 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2021** 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 **62.079** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.822** cidadãos atendidos.



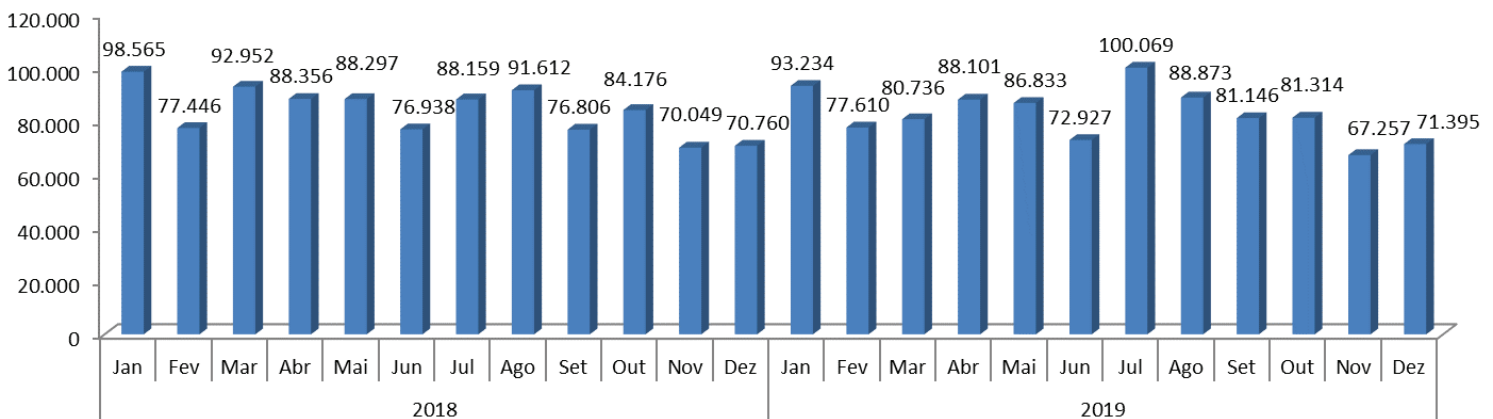
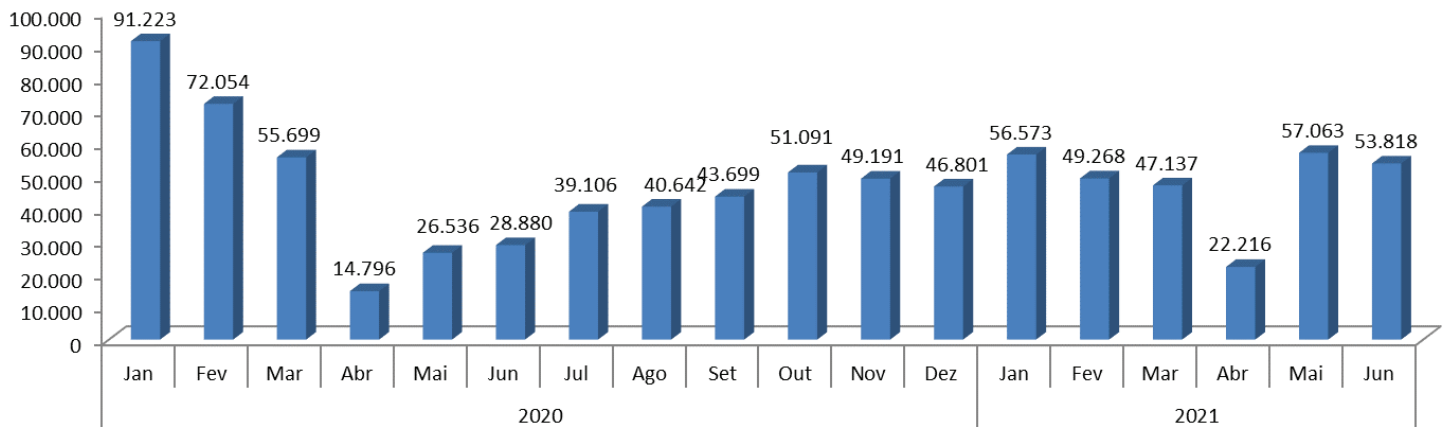


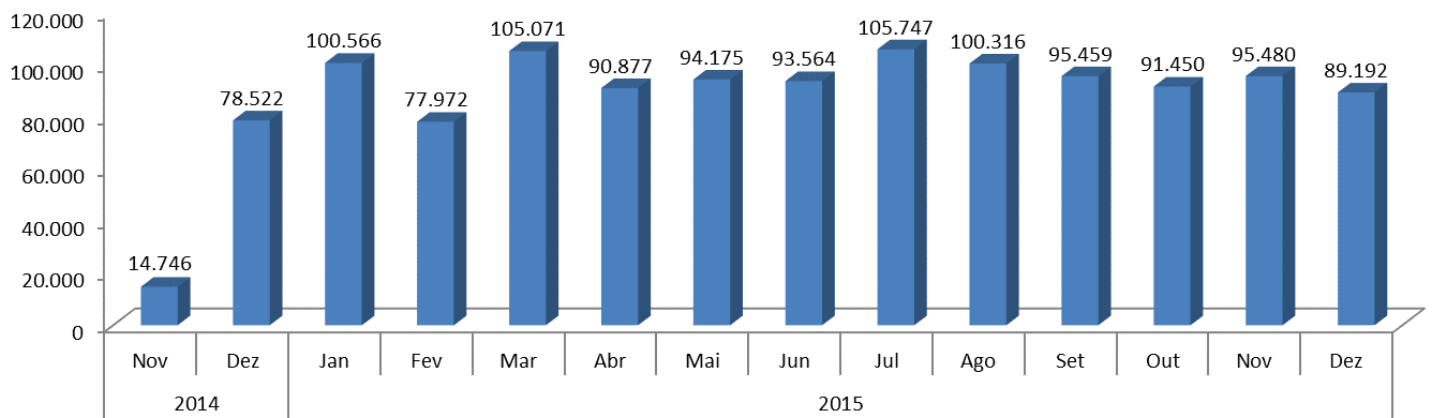
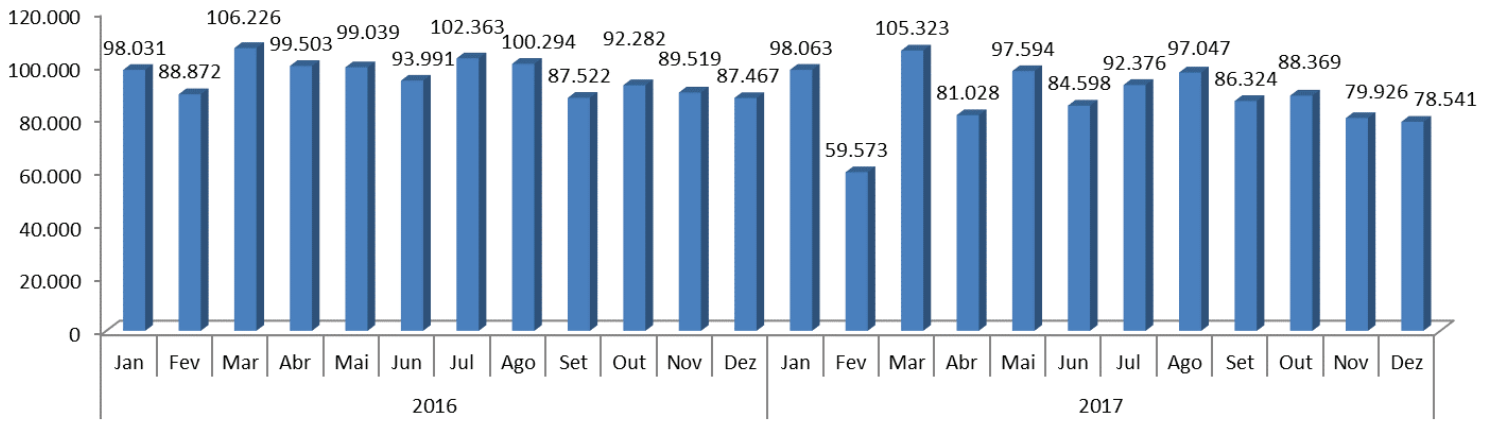
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **53.818** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.446** cidadãos atendidos.



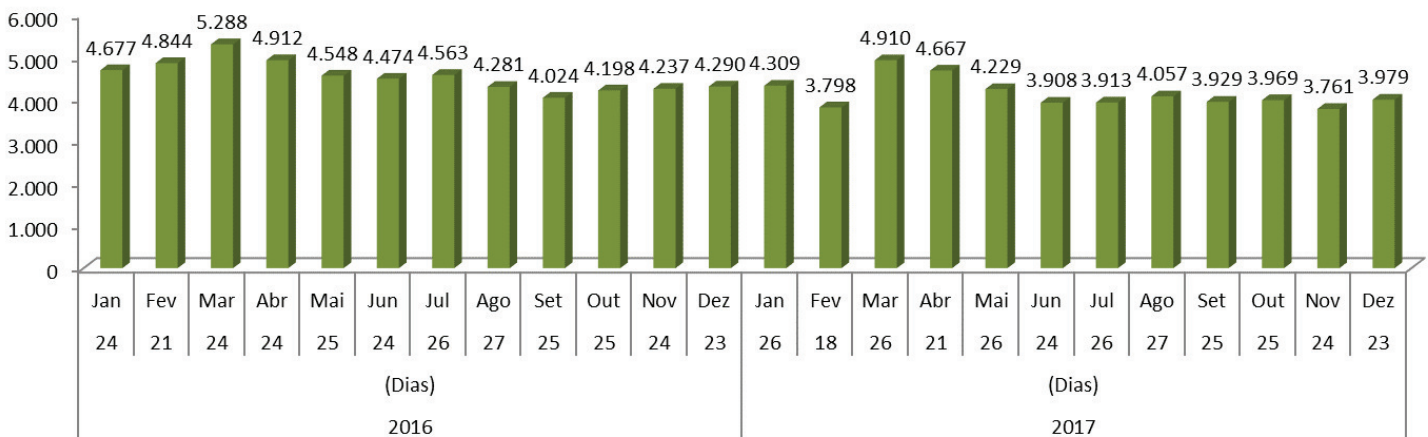
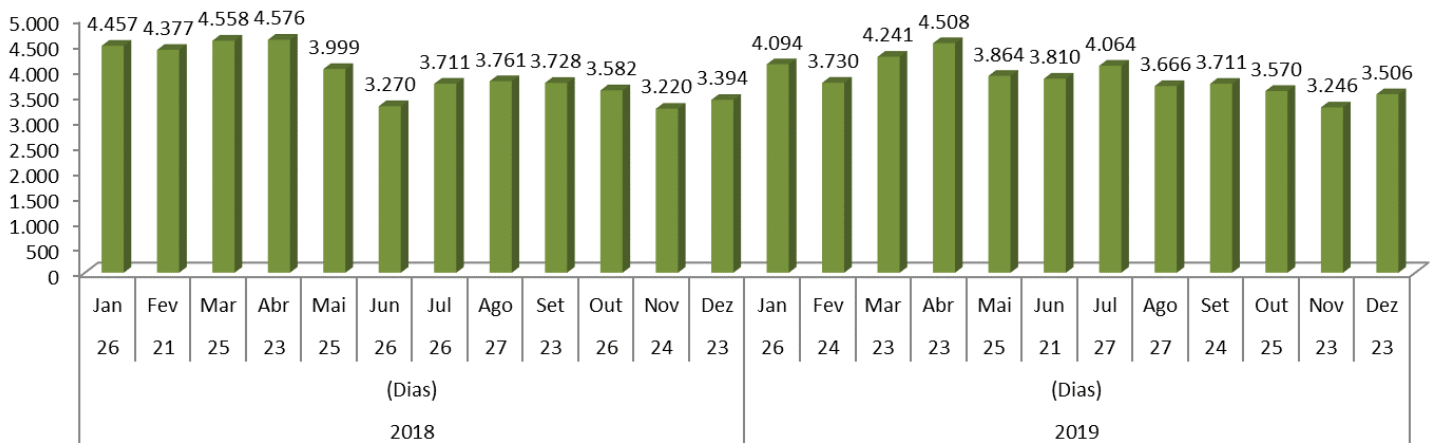
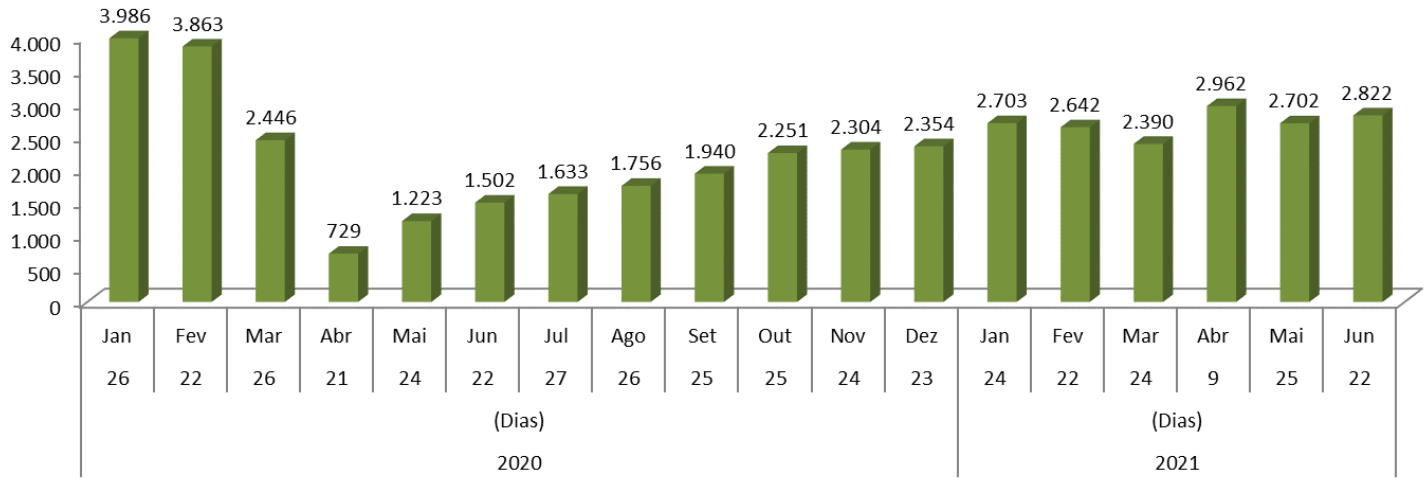


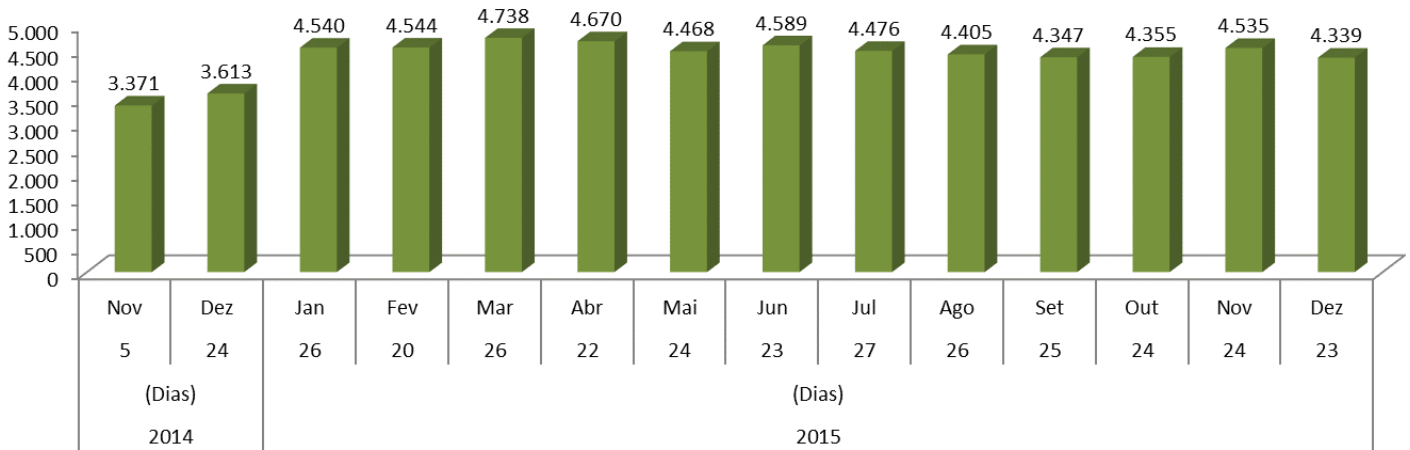
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

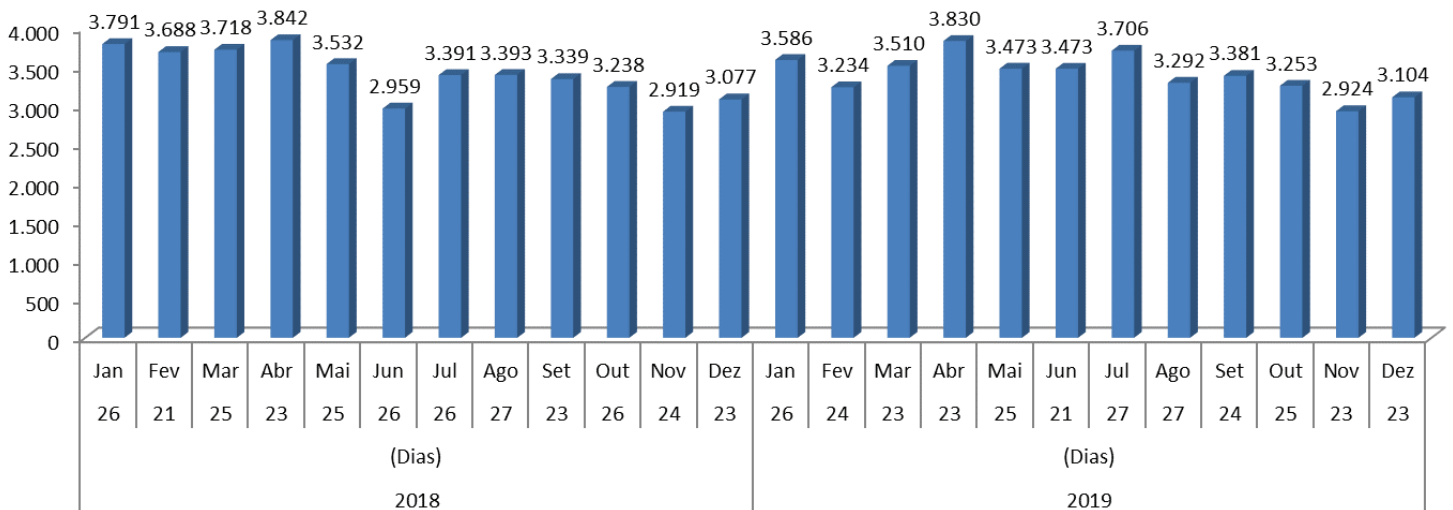
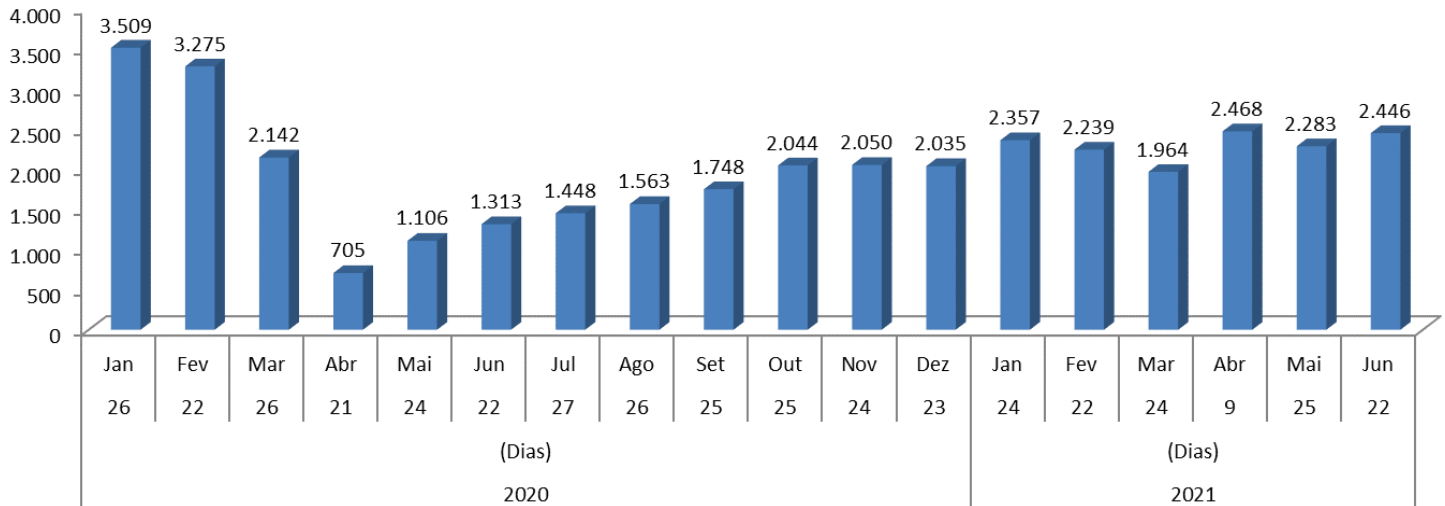
## 1.5. Média Diária

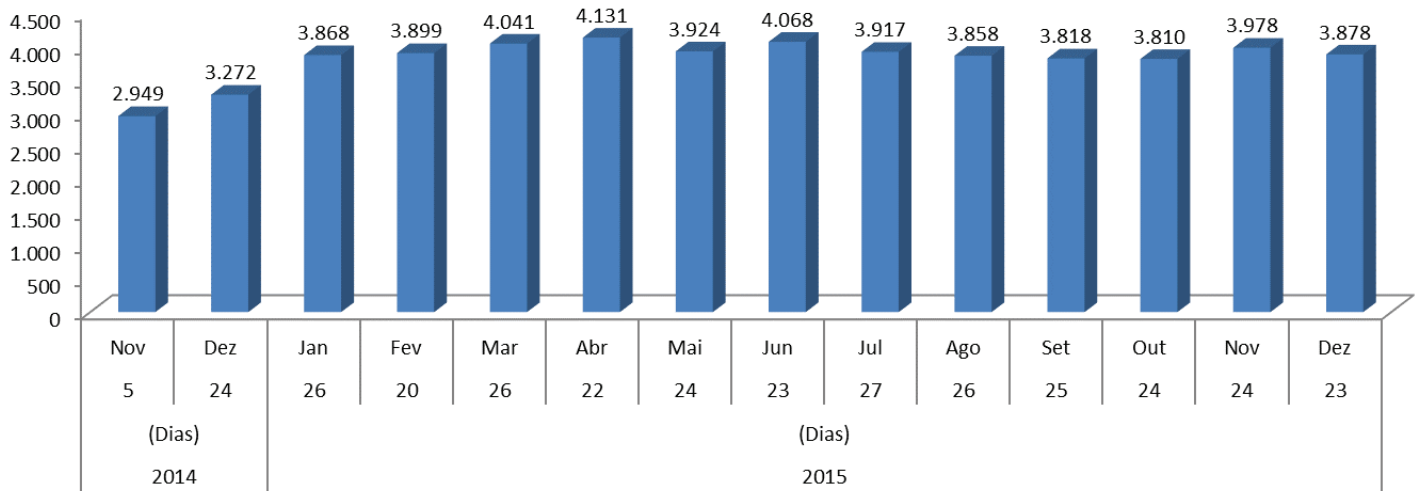
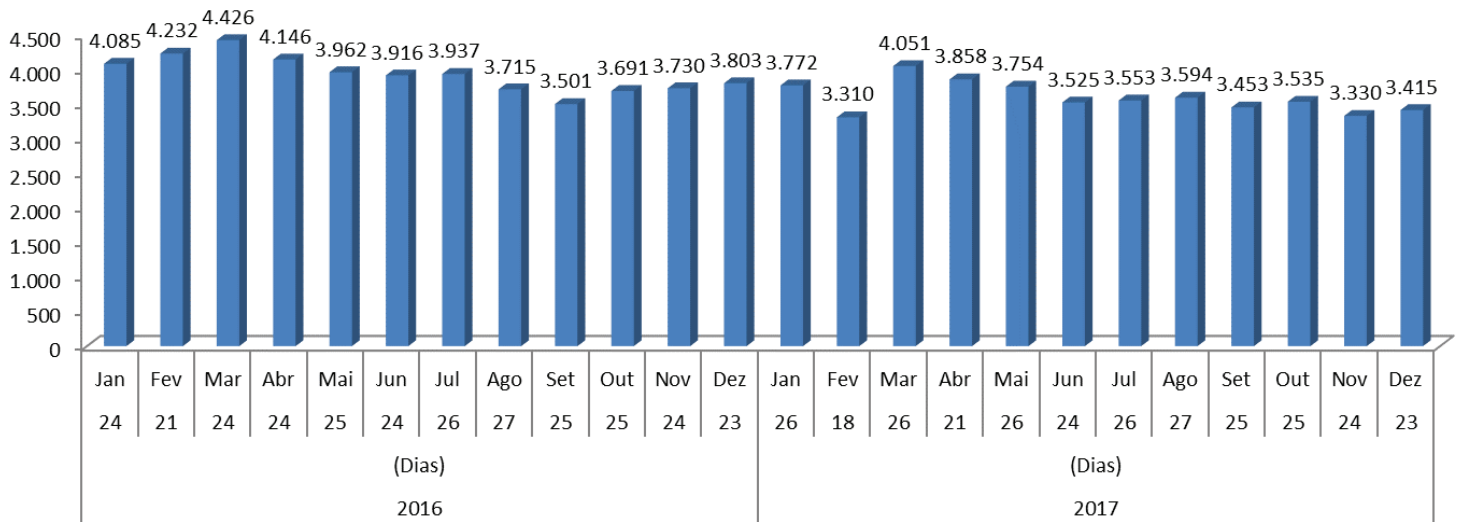
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas







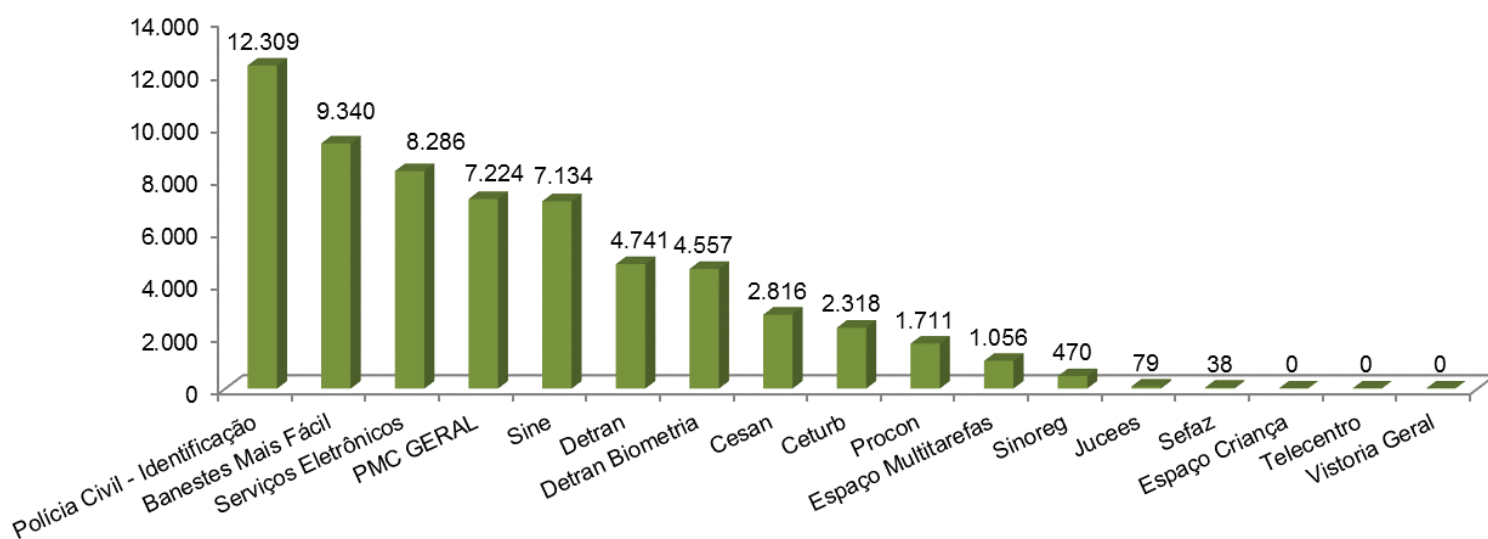
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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 Nº 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	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto Nº 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 Nº 4859-R
Maio	1	Dia do Trabalhador
Junho	3	Corpus Christi
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica

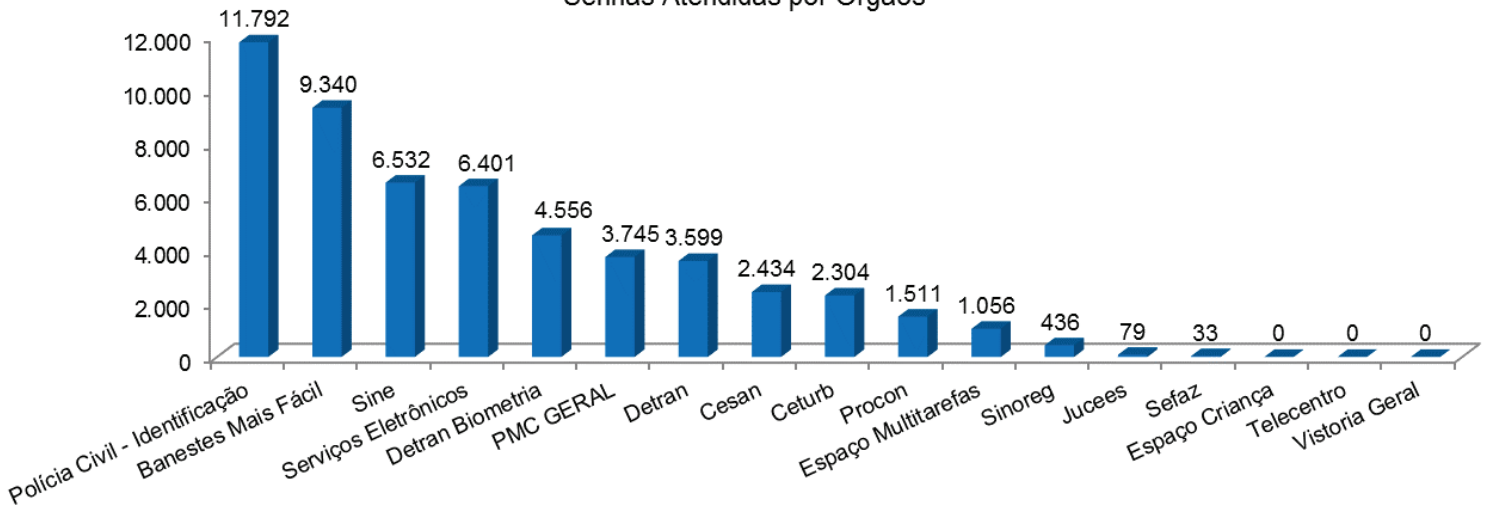
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.309	11.792	19,83%	21,91%
Banestes Mais Fácil	9.340	9.340	15,05%	17,35%
Sine	7.134	6.532	11,49%	12,14%
Serviços Eletrônicos	8.286	6.401	13,35%	11,89%
Detran Biometria	4.557	4.556	7,34%	8,47%
<b>PMC GERAL</b>	<b>7.224</b>	<b>3.745</b>	11,64%	6,96%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.622	2.161		
Junta Militar	1.530	1.513		
Nossocrédito	72	71		
Detran	4.741	3.599	7,64%	6,69%
Cesan	2.816	2.434	4,54%	4,52%
Ceturb	2.318	2.304	3,73%	4,28%
Procon	1.711	1.511	2,76%	2,81%
Espaço Multitarefa	1.056	1.056	1,70%	1,96%
Sinoreg	470	436	0,76%	0,81%
Jucees	79	79	0,13%	0,15%
Sefaz	38	33	0,06%	0,06%
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>62.079</b>	<b>53.818</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	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.993	9.340	-15,04%
Cesan	2.996	2.816	-6,01%
Ceturb	1.830	2.318	26,67%
Detran	4.689	4.741	1,11%
Detran Biometria	4.222	4.557	7,93%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	3.461	1.056	-69,49%
Jucees	134	79	-41,04%
<b>PMC GERAL</b>	<b>11.309</b>	<b>7.224</b>	<b>-36,12%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	9.721	5.622	-42,17%
Junta Militar	1.517	1.530	0,86%
Nossocrédito	71	72	1,41%
Polícia Civil - Identificação	9.276	12.309	32,70%
Procon	1.894	1.711	-9,66%
Sefaz	6	38	533,33%
Serviços Eletrônicos	8.652	8.286	-4,23%
Sine	7.660	7.134	-6,87%
Sinoreg	427	470	10,07%
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>67.549</b>	<b>62.079</b>	<b>-8,10%</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.

\*\*No período de 26.04.2021 a 27.05.2021, no Espaço Multitarefa foi realizada uma ação do Governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário. E no período de 16 a 18.06.2021 foi realizada uma segunda ação para entrega dos cartões remanescentes.

## 1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.993	9.340	-15,04%
Cesan	2.694	2.434	-9,65%
Ceturb	1.823	2.304	26,39%
Detran	3.707	3.599	-2,91%
Detran Biometria	4.215	4.556	8,09%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	3.461	1.056	-69,49%
Jucees	105	79	-24,76%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.979</b>	<b>3.745</b>	<b>-24,78%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.403	2.161	-36,50%
Junta Militar	1.505	1.513	0,53%
Nossocrédito	71	71	0,00%
Polícia Civil - Identificação	9.084	11.792	29,81%
Procon	1.669	1.511	-9,47%
Sefaz	4	33	725,00%
Serviços Eletrônicos	6.906	6.401	-7,31%
Sine	7.030	6.532	-7,08%
Sinoreg	393	436	10,94%
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>57.063</b>	<b>53.818</b>	<b>-5,69%</b>

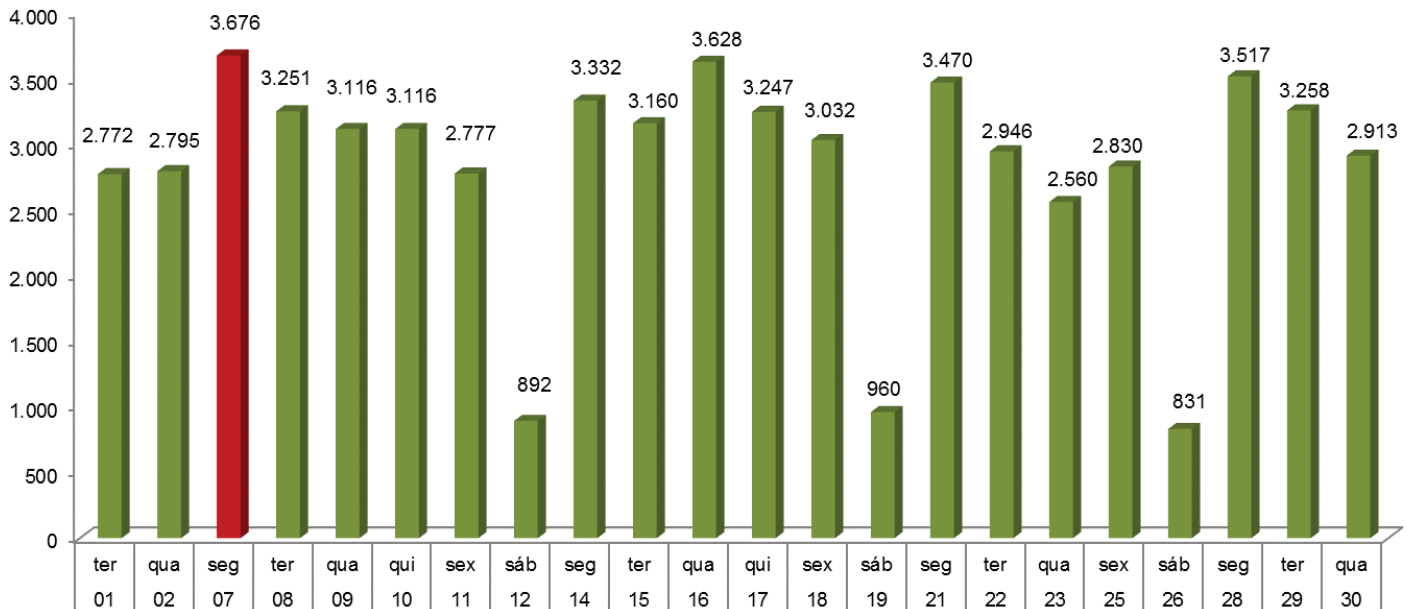
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

\*\*No período de 26.04.2021 a 27.05.2021, no Espaço Multitarefa foi realizada uma ação do Governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário. E no período de 16 a 18.06.2021 foi realizada uma segunda ação para entrega dos cartões remanescentes.

## 2. Histórico Diário

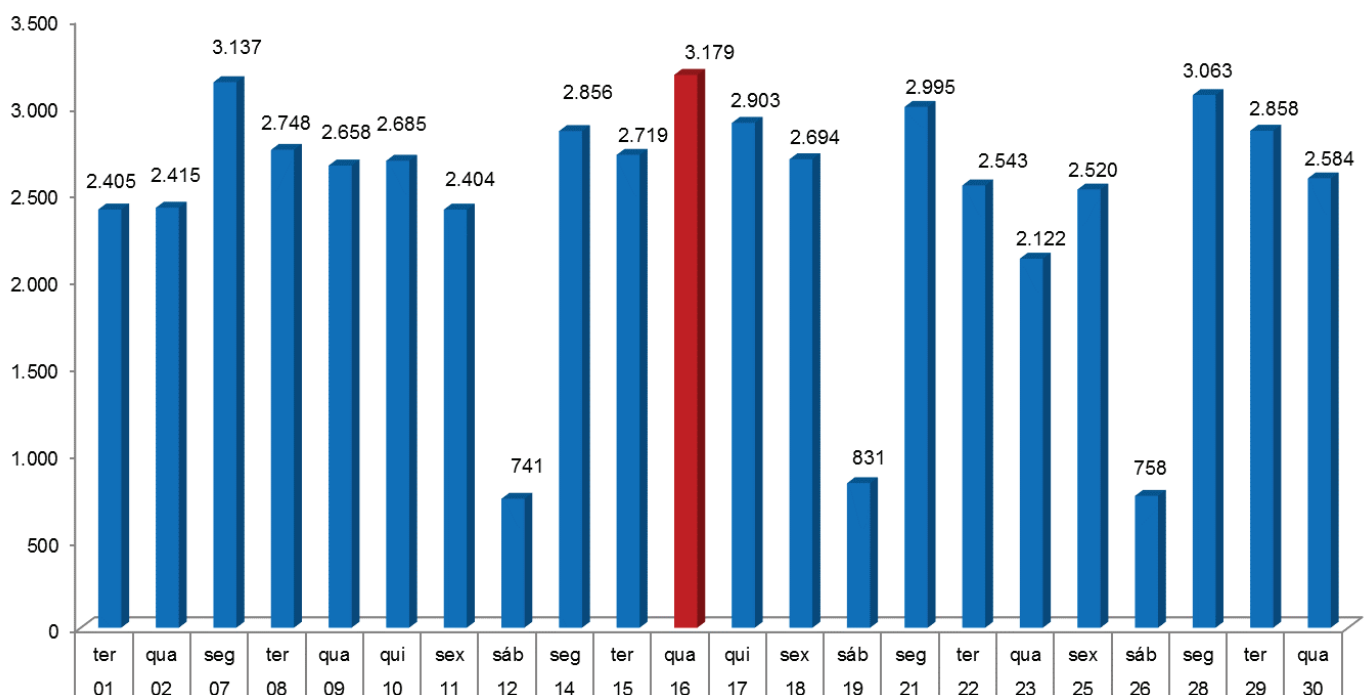
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/06/2021** com o total de **3.676** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **28,61%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **16/06/2021** com o total de **3.179** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **28,66%**.



### 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	933	1311	1249	1054	937	1012	1001	1048	761	34	9.340
CESAN	325	360	359	270	233	243	272	244	125	3	2.434
CETURB	299	407	418	270	175	266	242	189	38		2.304
COLETA BIOMÉTRICA	580	570	523	443	392	374	480	516	670	8	4.556
DETRAN	382	528	537	387	338	316	439	388	280	4	3.599
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	3	7	10	10	10	12	8	9	8	2	79
MULTITAREFAS		105	205	149	123	141	169	126	38		1.056
PMC-GERAL	220	362	347	298	172	249	213	193	106	1	2.161
PMC-JUNTA MILITAR	145	201	199	204	141	165	189	177	90	2	1.513
PMC-NOSSOCRÉDITO	7	20	8	4	3	5	11	8	5		71
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1102	1431	1766	1485	1177	1182	1241	1332	993	83	11.792
PROCON	176	244	222	163	138	114	145	186	119	4	1.511
SEFAZ	6	5	8	2	1	2	8	1			33
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	679	947	936	744	662	632	679	665	444	13	6.401
SINE	914	1024	927	742	566	671	708	619	353	8	6.532
SINOREG	57	63	72	55	41	38	40	51	19		436
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>5.828</b>	<b>7.585</b>	<b>7.786</b>	<b>6.280</b>	<b>5.109</b>	<b>5.422</b>	<b>5.845</b>	<b>5.752</b>	<b>4.049</b>	<b>162</b>	<b>53.818</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	12.309
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	9.340
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.310
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.993
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.168
6º	CTPS Digital	Sine	2.179
7º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.790
8º	Vaga de Emprego	Sine	1.469
9º	Licenciamento	Detran Geral	1.398
10º	Emissão de Taxas, Impostos e Boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	1.324

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:03:42
CESAN	00:03:24
CETURB	00:02:39
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:47
DETRAN	00:04:38
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:13
MULTITAREFAS	00:10:34
PMC-GERAL	00:01:58
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:15
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:28
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:09:27
PROCON	00:05:37
SEFAZ	00:01:00
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:27
SINE	00:05:03
SINOREG	00:01:43
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:25
CESAN	00:08:32
CETURB	00:04:50
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:41
DETRAN	00:11:01
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:09:14
MULTITAREFAS	00:01:30
PMC-GERAL	00:04:18
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:15
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:10:30
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:18
PROCON	00:27:06
SEFAZ	00:09:04
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:03
SINE	00:06:39
SINOREG	00:09:23
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.

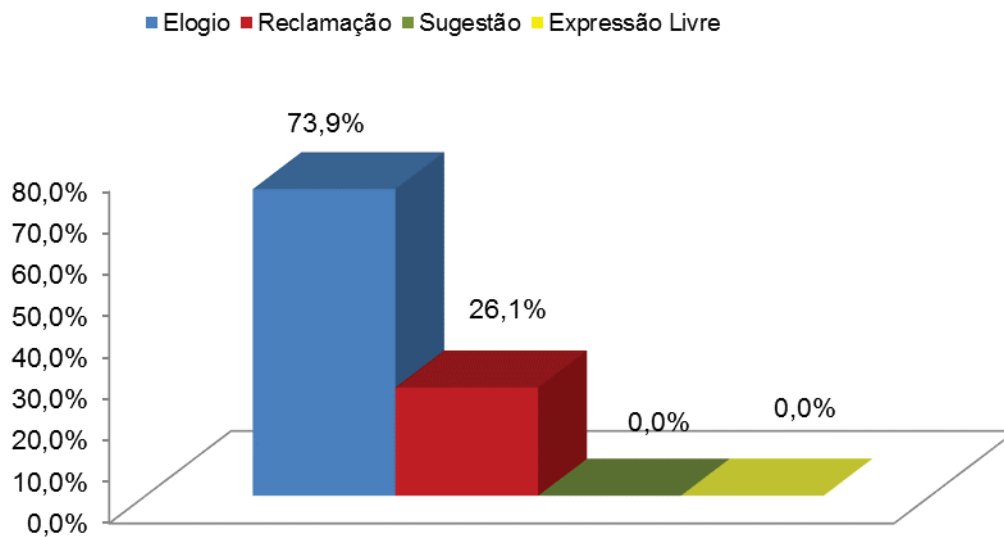
Município	Cidadão	%
Cariacica	697	52,88%
Vila Velha	241	18,29%
Serra	211	16,01%
Viana	84	6,37%
Vitória	59	4,48%
Guarapari	9	0,68%
Domingos Martins	6	0,46%
Anchieta	2	0,15%
Fundão	2	0,15%
Linhares	2	0,15%
Afonso Cláudio	1	0,08%
Alfredo Chaves	1	0,08%
Marechal Floriano	1	0,08%
Santa Leopoldina	1	0,08%
Vargem Alta	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1.318</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	533	40,44%
Sine	188	14,26%
Detran	118	8,95%
Coleta Biométrica	113	8,57%
EDP	83	6,30%
Cesan	65	4,93%
Procon	57	4,32%
Ceturb	43	3,26%
Banestes Mais Fácil	42	3,19%
Serviços Eletrônicos	31	2,35%
PMC - Geral	28	2,12%
Junta Militar	15	1,14%
SEFAZ	1	0,08%
Sinoreg	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1.318</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	17	73,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	26,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	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>23</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 12



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

