



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

AGOSTO 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	9
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.	14
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	14
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	15
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	15
7. Manifestações do Cidadão	16
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	17
9. Eventos Sazonais	17
II – RECURSOS HUMANOS.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
1. Admissões.....	21
3. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

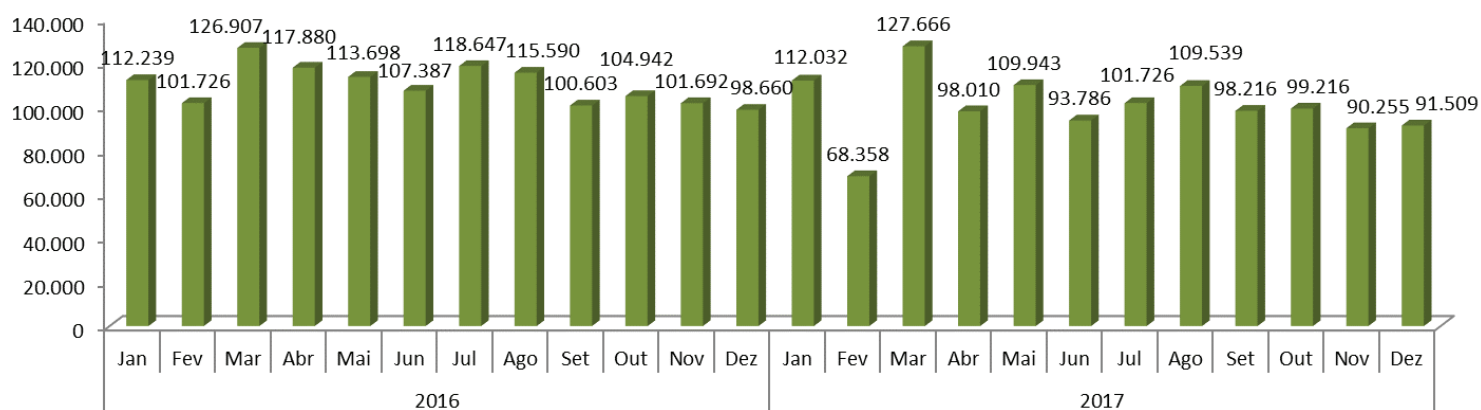
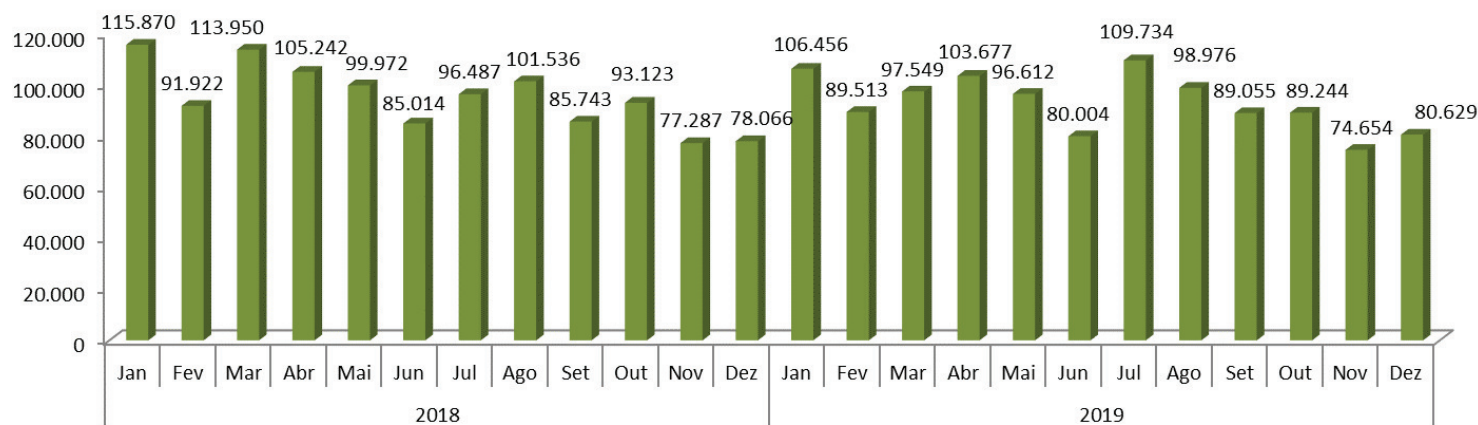
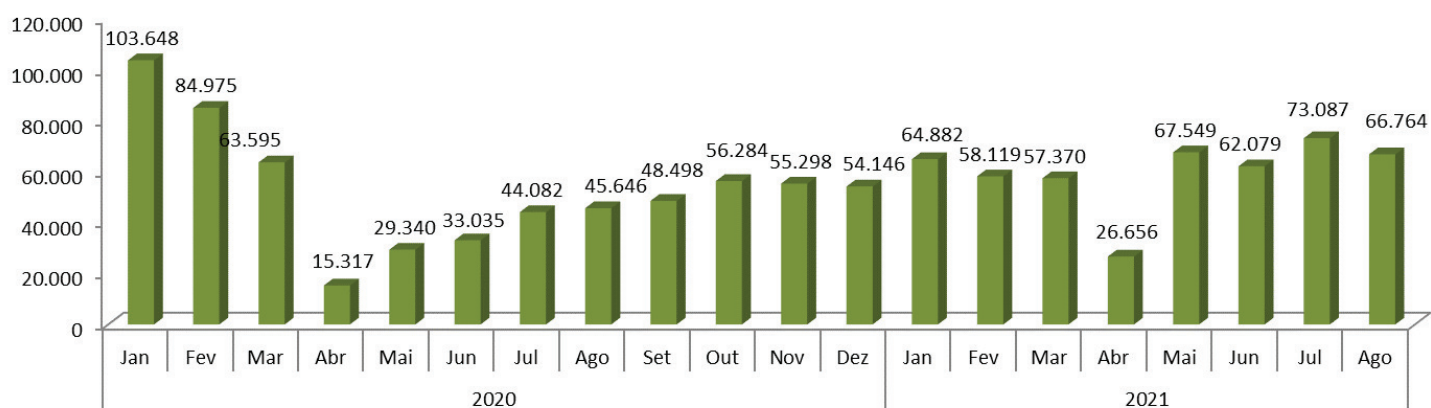
1. Resumo Gerencial

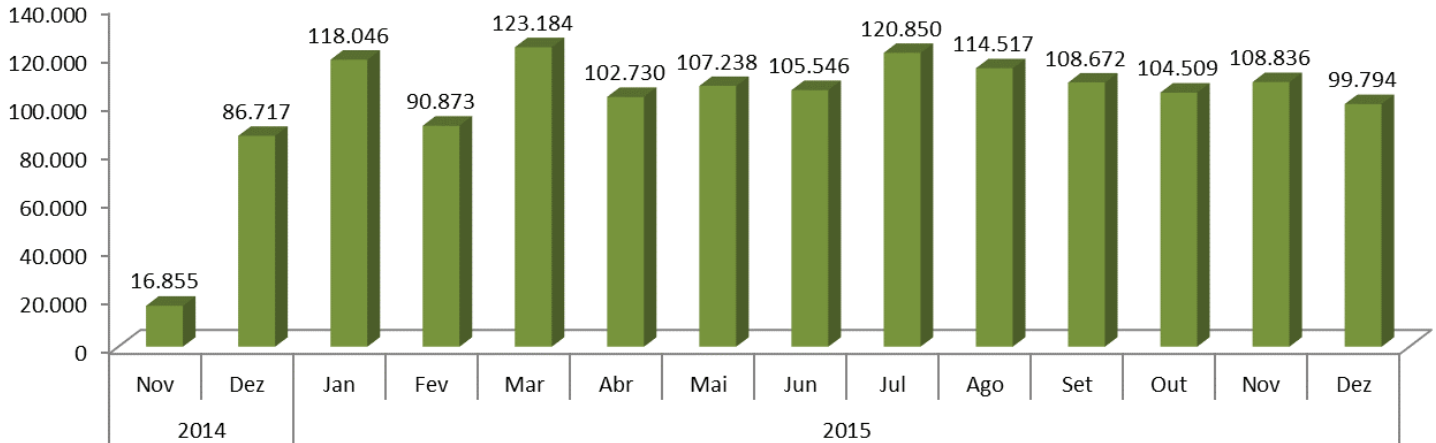
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2021** registrou um total de **7.299.279 serviços realizados** e **6.388.433 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2021** 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 **66.764** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.568** cidadãos atendidos.



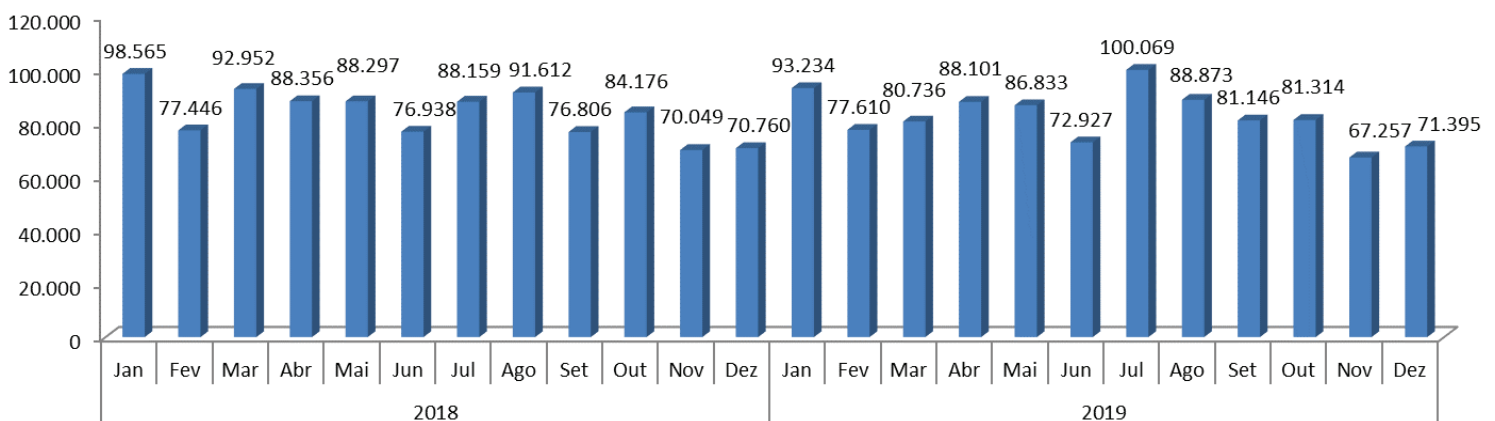
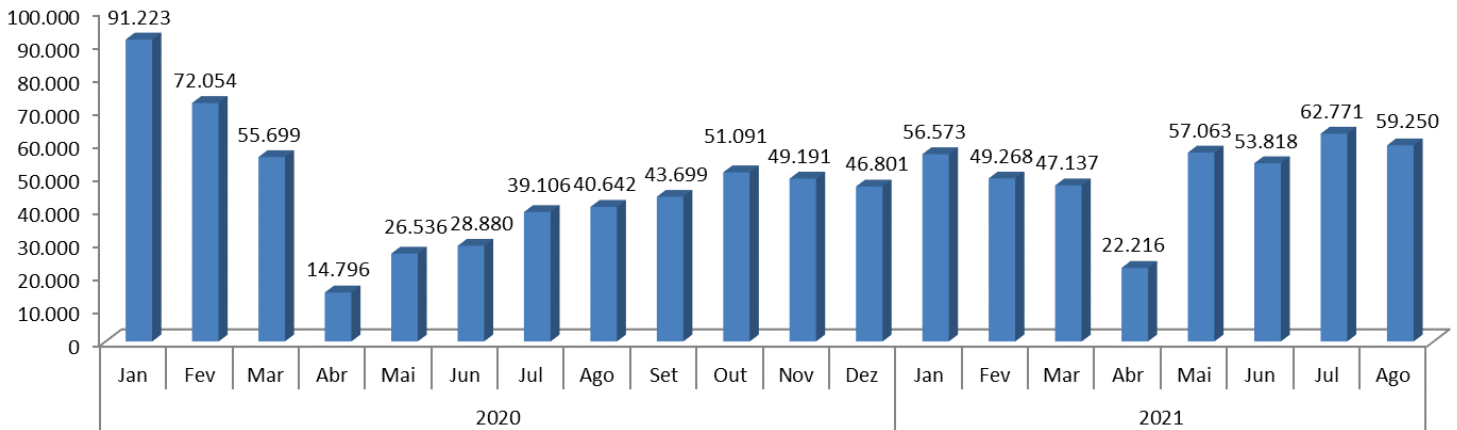


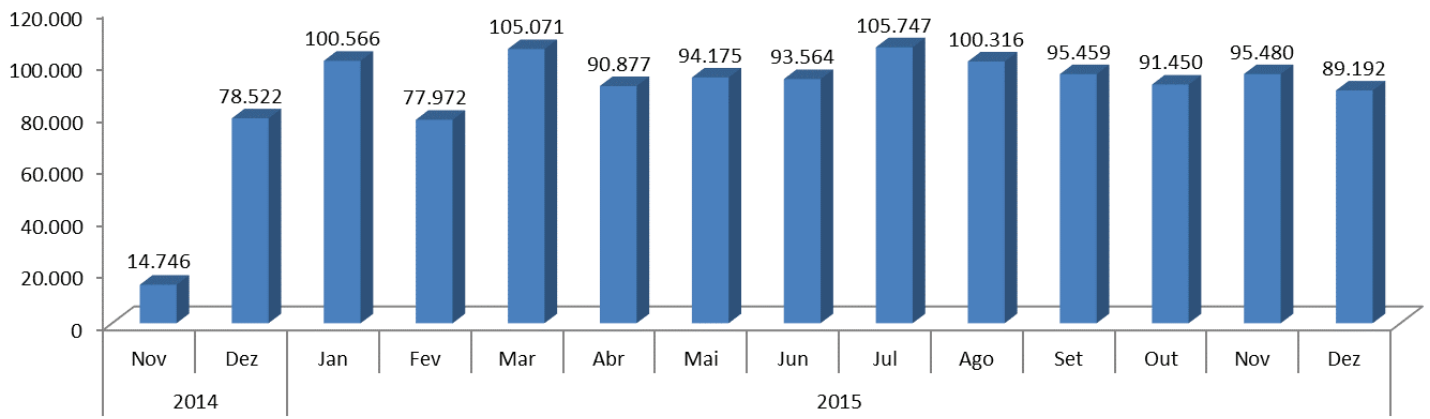
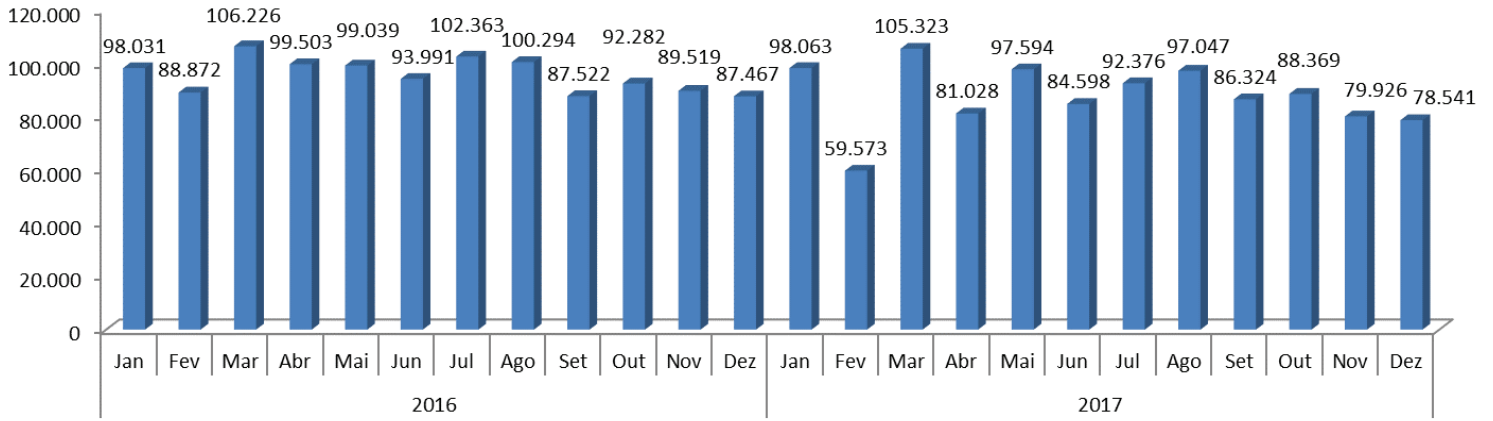
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **59.250** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.279** cidadãos atendidos.



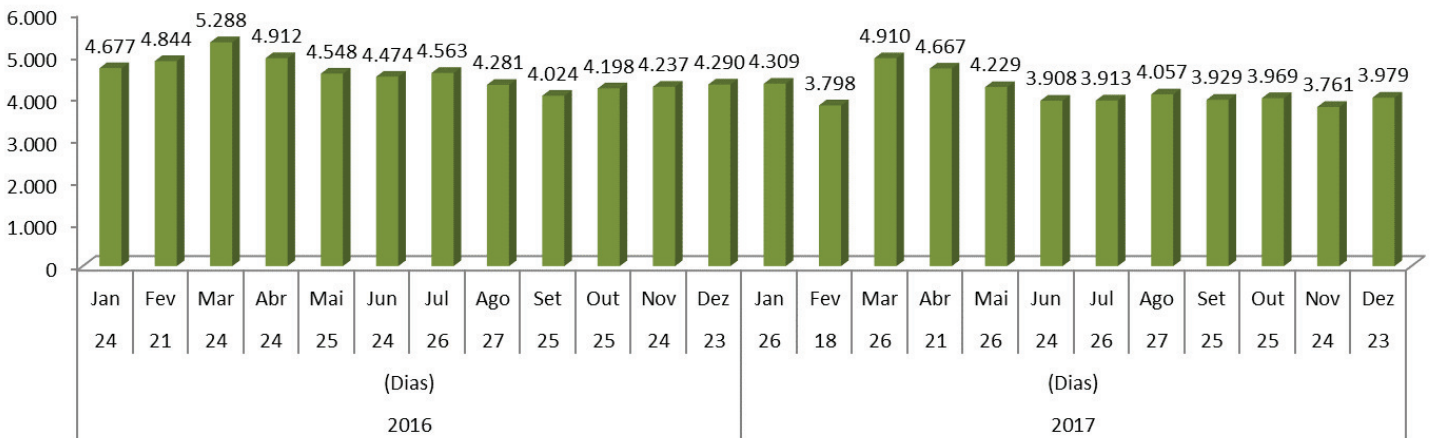
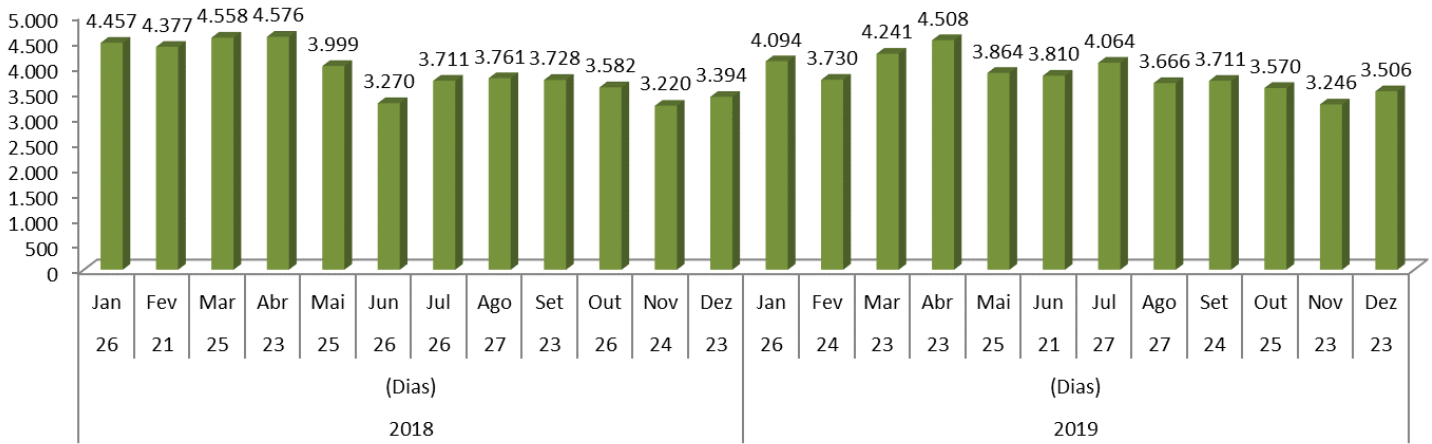
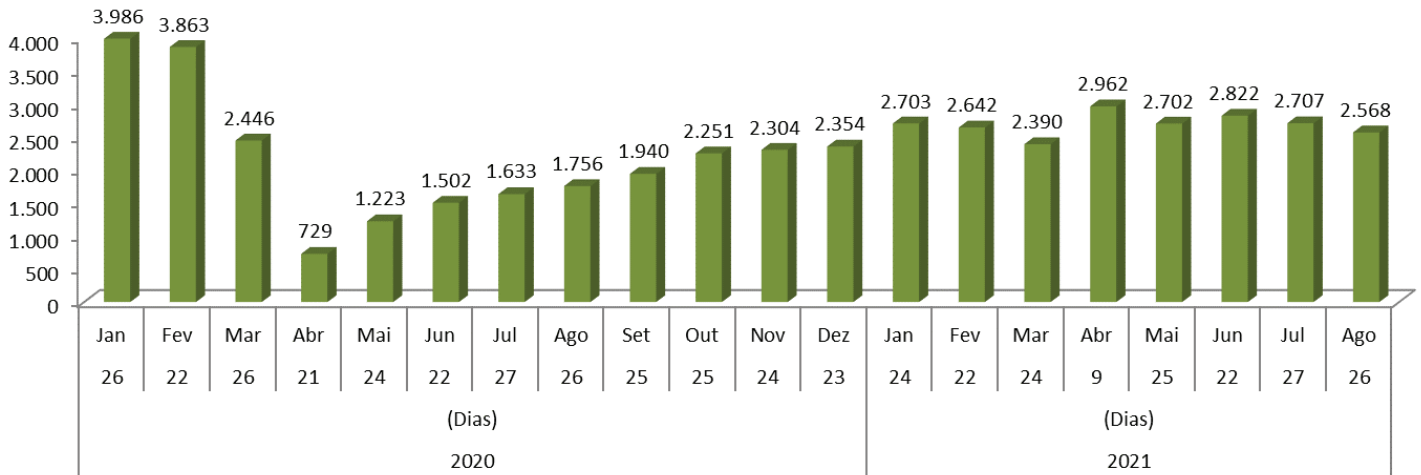


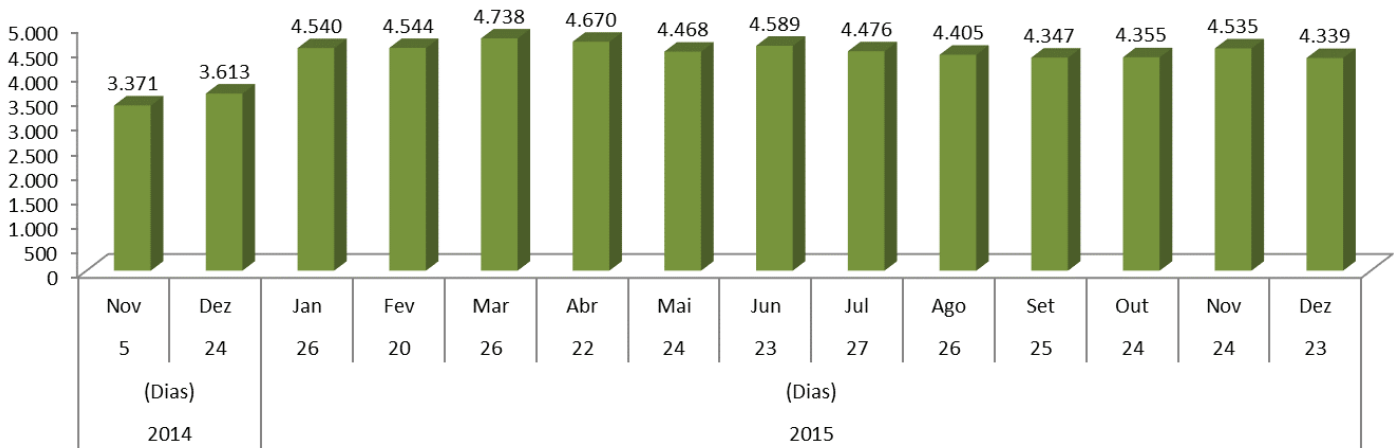
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

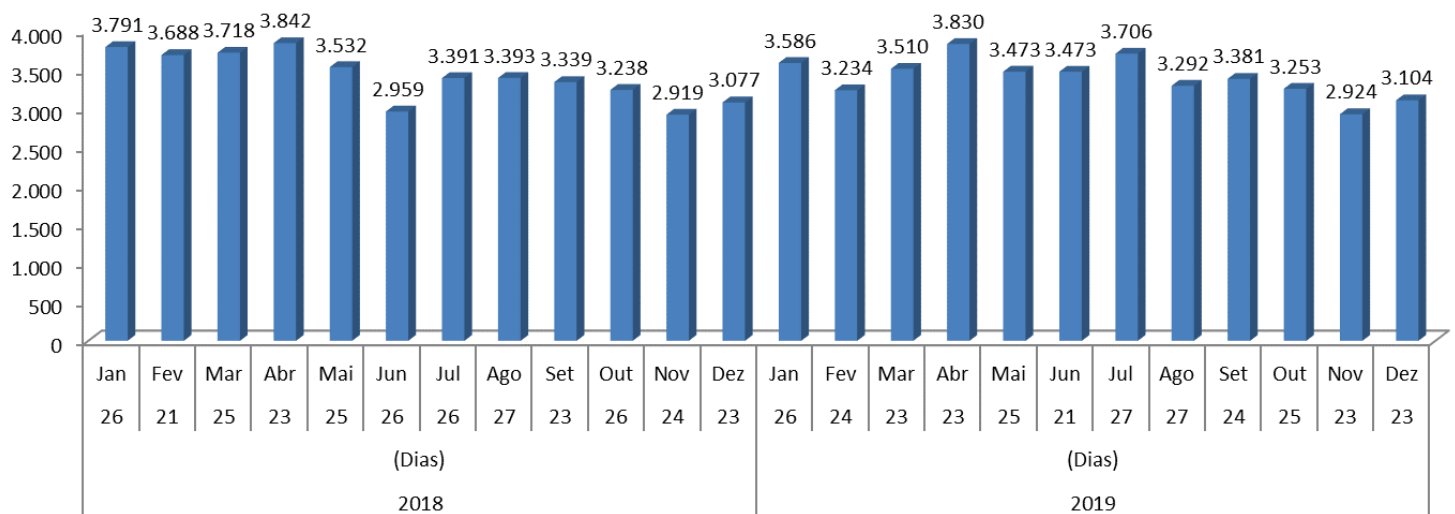
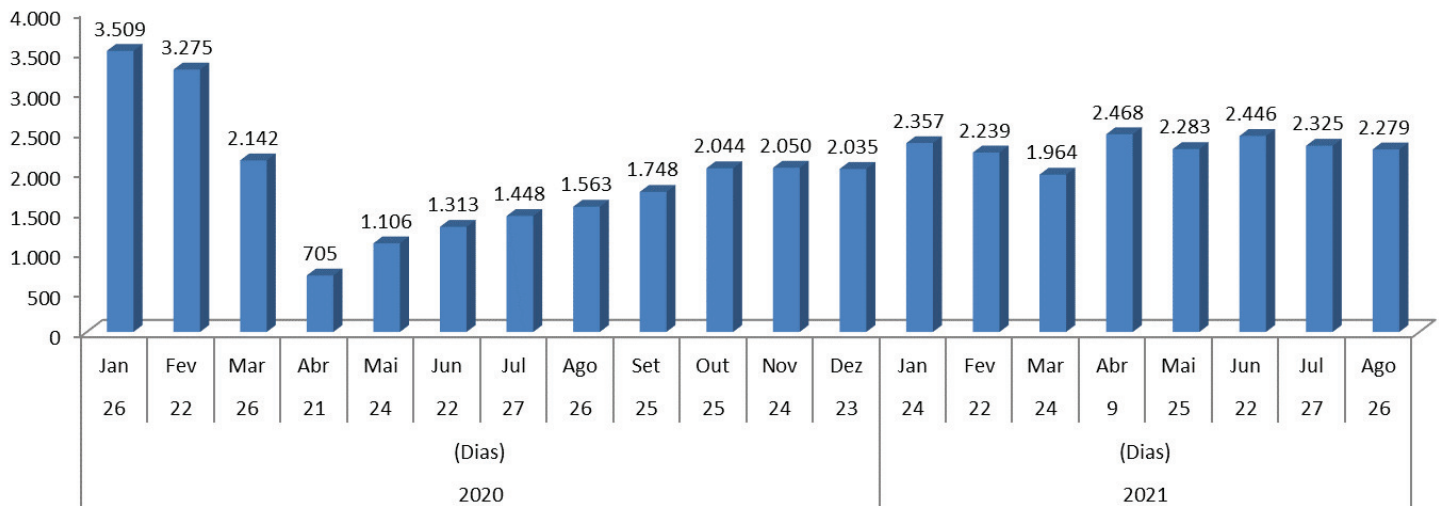
1.5. Média Diária

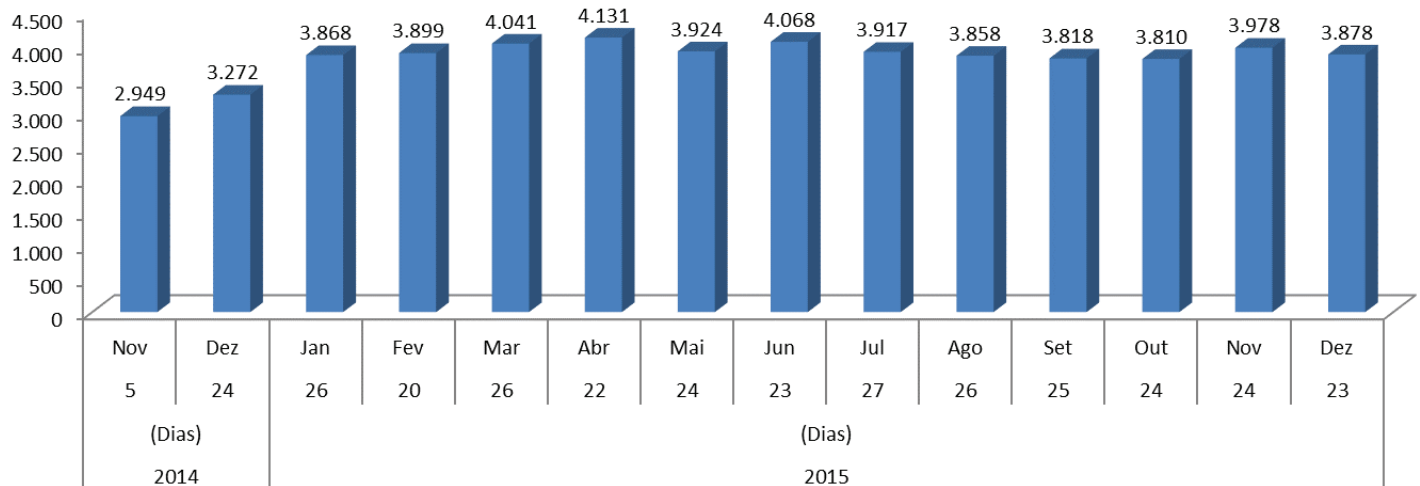
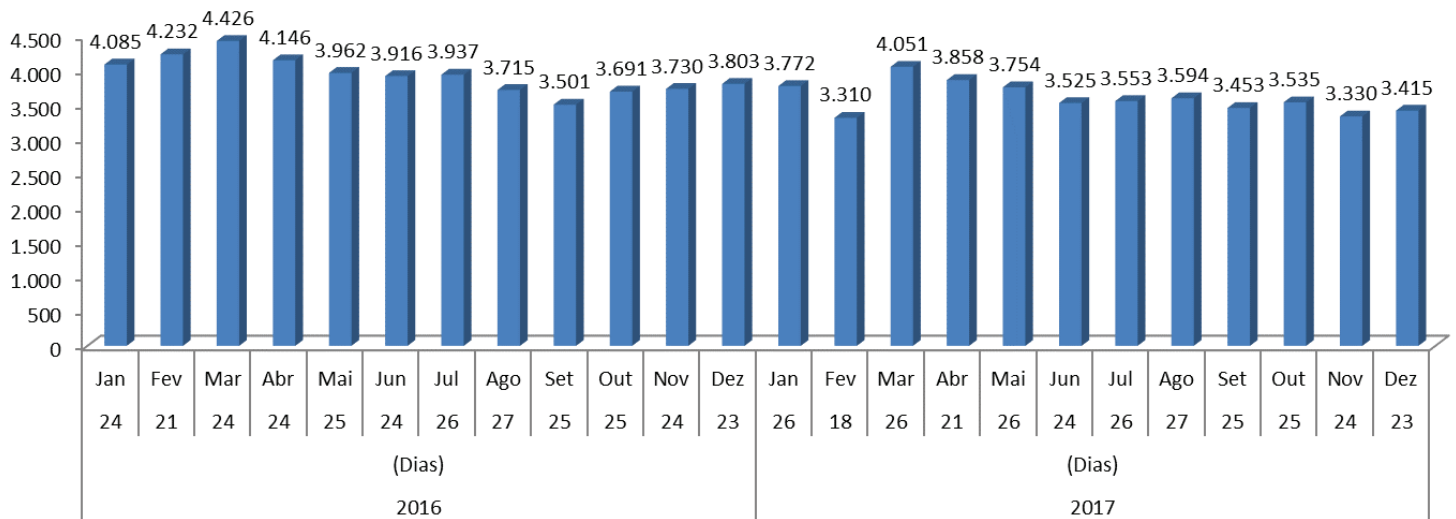
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





1.5.3. Dias Não Trabalhados

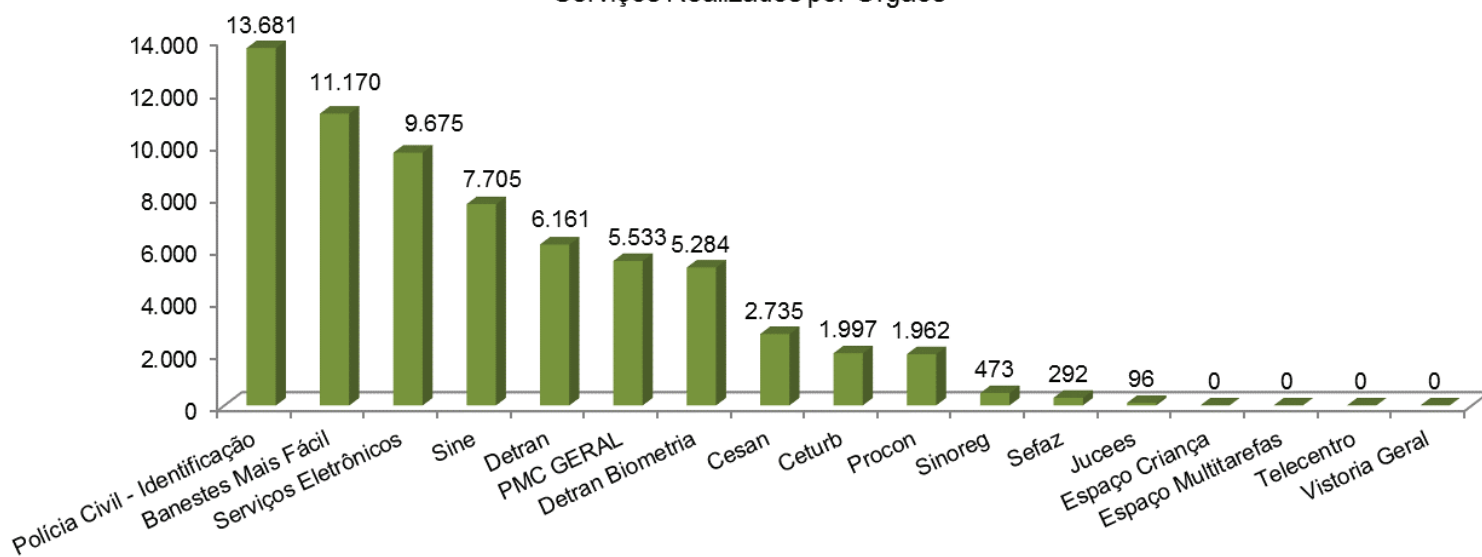
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval
Março	29	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao Decreto N° 4848-R de 26 de março de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do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

Mês	Dia	Denominação
Abril	1 a 17	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto N° 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° 4859-R
Maio	1	Dia do Trabalhador
Junho	3	Corpus Christi
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica

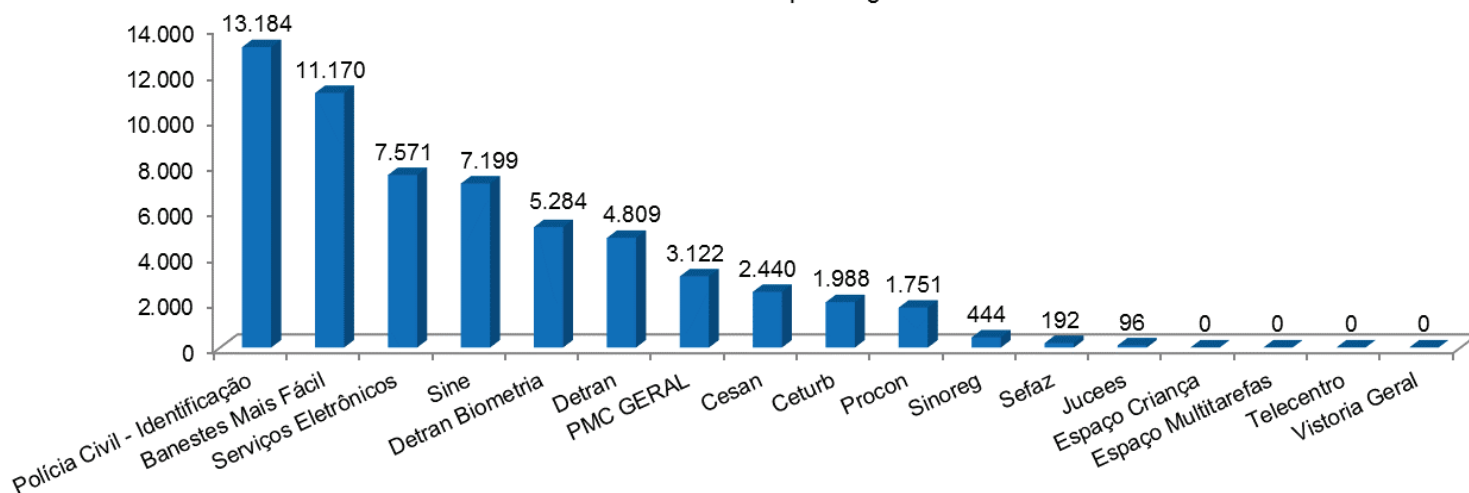
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.681	13.184	20,49%	22,25%
Banestes Mais Fácil	11.170	11.170	16,73%	18,85%
Serviços Eletrônicos	9.675	7.571	14,49%	12,78%
Sine	7.705	7.199	11,54%	12,15%
Detran Biometria	5.284	5.284	7,91%	8,92%
Detran	6.161	4.809	9,23%	8,12%
PMC GERAL	5.533	3.122	8,29%	5,27%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.066	1.684		
Junta Militar	1.394	1.367		
Nossocrédito	73	71		
Cesan	2.735	2.440	4,10%	4,12%
Ceturb	1.997	1.988	2,99%	3,36%
Procon	1.962	1.751	2,94%	2,96%
Sinoreg	473	444	0,71%	0,75%
Sefaz	292	192	0,44%	0,32%
Jucees	96	96	0,14%	0,16%
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	66.764	59.250	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.304	11.170	-9,22%
Cesan	2.946	2.735	-7,16%
Ceturb	2.276	1.997	-12,26%
Detran	6.917	6.161	-10,93%
Detran Biometria	5.316	5.284	-0,60%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	109	96	-11,93%
PMC GERAL	8.231	5.533	-32,78%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.586	4.066	-38,26%
Junta Militar	1.597	1.394	-12,71%
Nossocrédito	48	73	52,08%
Polícia Civil - Identificação	13.576	13.681	0,77%
Procon	2.057	1.962	-4,62%
Sefaz	144	292	102,78%
Serviços Eletrônicos	10.657	9.675	-9,21%
Sine	8.053	7.705	-4,32%
Sinoreg	501	473	-5,59%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	73.087	66.764	-8,65%

*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.

1.7.2. Senhas Atendidas

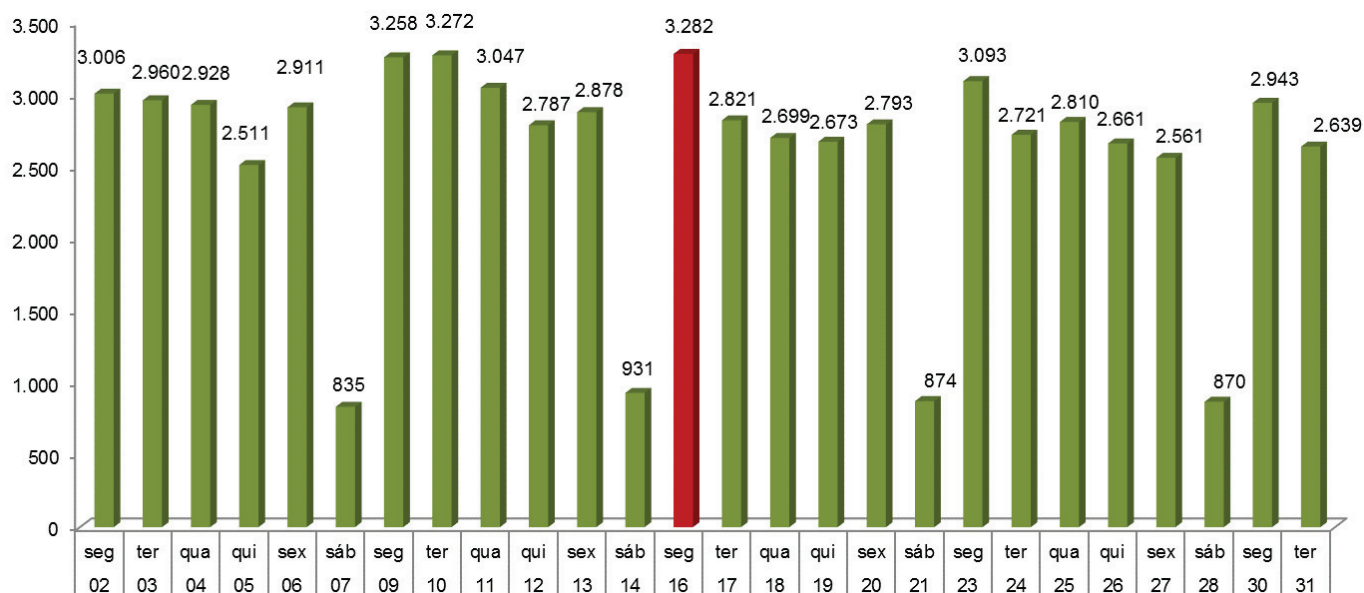
Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.304	11.170	-9,22%
Cesan	2.576	2.440	-5,28%
Ceturb	2.272	1.988	-12,50%
Detran	5.272	4.809	-8,78%
Detran Biometria	5.316	5.284	-0,60%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	104	96	-7,69%
PMC GERAL	4.124	3.122	-24,30%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.495	1.684	-32,51%
Junta Militar	1.581	1.367	-13,54%
Nossocrédito	48	71	47,92%
Polícia Civil - Identificação	12.720	13.184	3,65%
Procon	1.802	1.751	-2,83%
Sefaz	111	192	72,97%
Serviços Eletrônicos	8.223	7.571	-7,93%
Sine	7.471	7.199	-3,64%
Sinoreg	476	444	-6,72%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	62.771	59.250	-5,61%

*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.

2. Histórico Diário

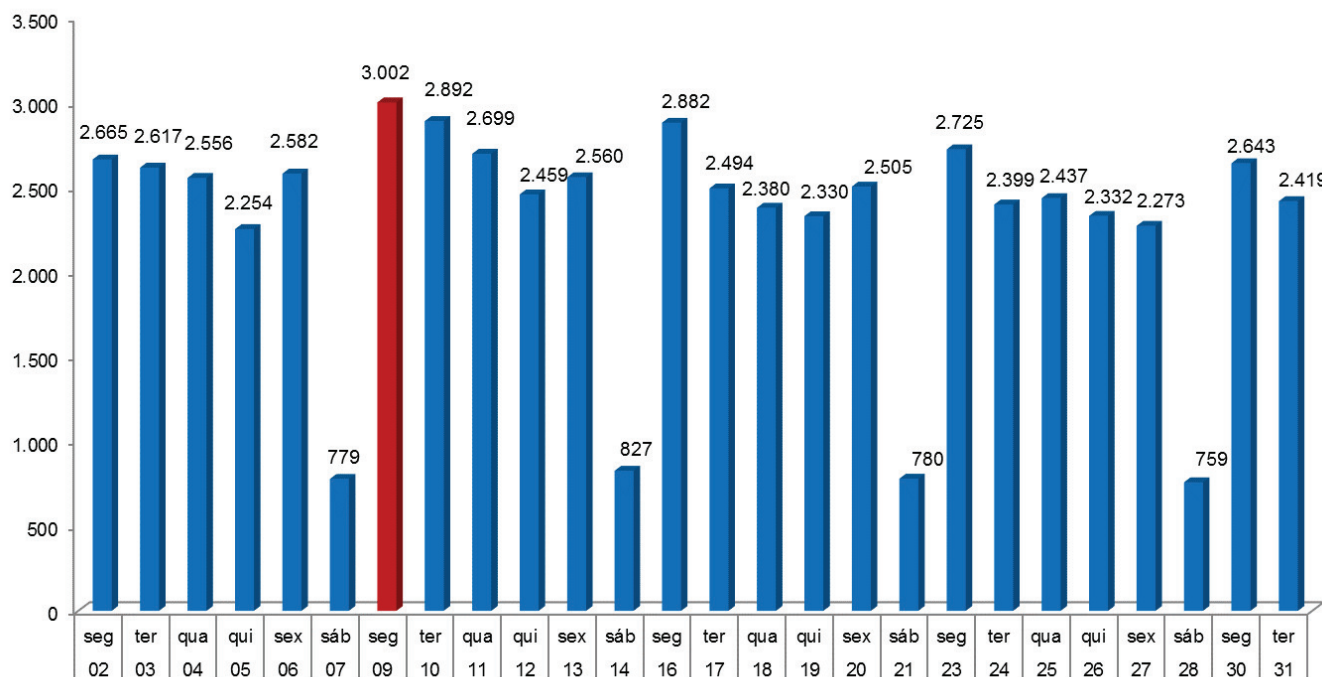
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **16/08/2021** com o total de **3.282** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,52%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/08/2021** com o total de **3.002** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,83%**.



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	1157	1541	1461	1305	1149	1104	1214	1263	961	15	11.170
CESAN	267	410	381	266	229	209	280	261	134	3	2.440
CETURB	233	376	318	213	142	239	217	187	62	1	1.988
COLETA BIOMÉTRICA	692	777	686	581	286	520	566	603	570	3	5.284
DETRAN	585	689	645	472	432	432	616	528	395	15	4.809
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	6	13	13	9	15	12	6	14	8		96
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	167	249	279	197	149	190	210	173	68	2	1.684
PMC-JUNTA MILITAR	165	195	180	180	135	155	146	145	66		1.367
PMC-NOSSOCRÉDITO	8	10	14	5	7	1	13	5	8		71
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1277	1633	1845	1720	1459	1250	1518	1476	983	23	13.184
PROCON	205	280	248	186	139	150	161	198	164	20	1.751
SEFAZ	23	32	36	21	9	18	23	19	10	1	192
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	869	1065	1052	998	795	764	738	813	474	3	7.571
SINE	1115	1075	933	831	613	732	770	754	374	2	7.199
SINOREG	70	67	51	53	58	54	32	33	26		444
VISTORIA GERAL											
Total	6.839	8.412	8.142	7.037	5.617	5.830	6.510	6.472	4.303	88	59.250

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	13.681
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.170
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	5.991
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.841
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.076
6º	CTPS Digital	Sine	2.417
7º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	2.107
8º	Licenciamento	Detran Geral	1.796
9º	Vaga de Emprego	Sine	1.758
10º	Prova (Emissão de CNH)	Detran Biometria	1.443

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:57
CESAN	00:04:08
CETURB	00:02:04
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:33
DETRAN	00:04:24
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:02:25
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:44
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:46
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:50
PROCON	00:06:07
SEFAZ	00:01:31
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:38
SINE	00:03:36
SINOREG	00:01:32
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:34
CESAN	00:08:30
CETURB	00:06:05
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:29
DETRAN	00:10:40
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:08:02
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:46
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:36
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:08:43
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:11:34
PROCON	00:28:44
SEFAZ	00:11:02
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:55
SINE	00:06:42
SINOREG	00:08:19
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.

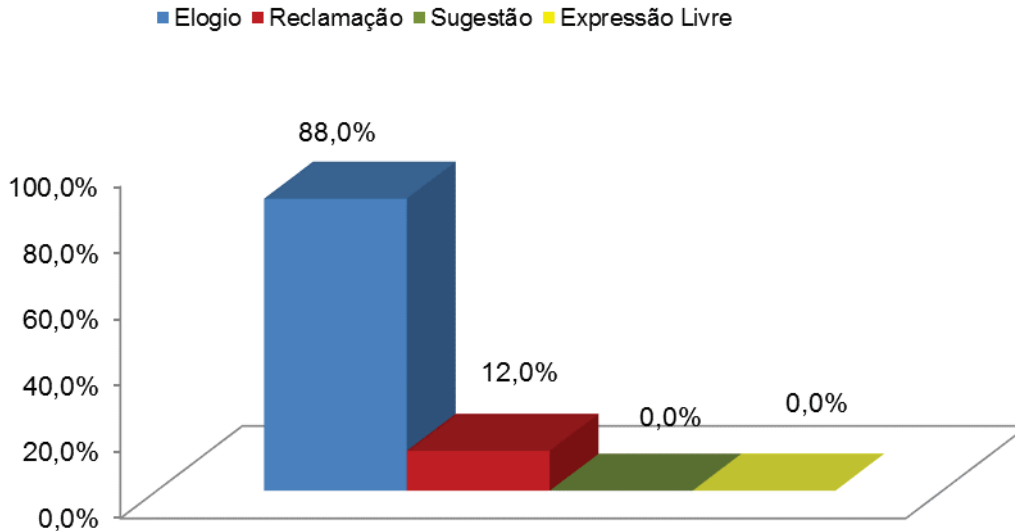
Município	Cidadão	%
Cariacica	795	58,93%
Serra	210	15,57%
Vila Velha	165	12,23%
Viana	84	6,23%
Vitória	77	5,71%
Guarapari	10	0,74%
Domingos Martins	2	0,15%
Alfredo Chaves	1	0,07%
Conceição da Barra	1	0,07%
Iúna	1	0,07%
Marataízes	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Santa Leopoldina	1	0,07%
Total	1.349	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	468	34,69%
Sine	206	15,27%
Detran	186	13,79%
EDP	91	6,75%
Coleta Biométrica	68	5,04%
Serviços Eletrônicos	59	4,37%
Cesan	52	3,85%
Banestes Mais Fácil	51	3,78%
Ceturb	48	3,56%
Procon	46	3,41%
PMC - Geral	37	2,74%
Junta Militar	25	1,85%
SEFAZ	6	0,44%
Sinoreg	4	0,30%
Junta Comercial	1	0,07%
Nossocrédito	1	0,07%
Total	1.349	100%

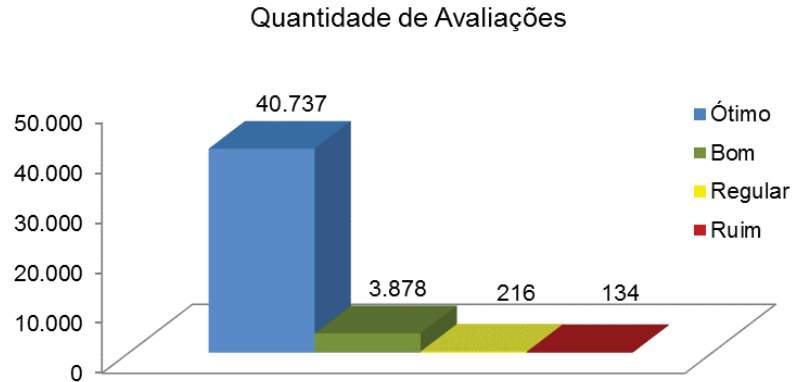
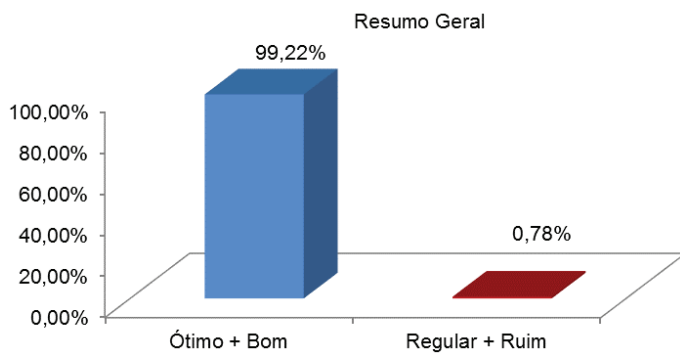
7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	22	88,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	3	12,0%	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.
Total	25	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 13



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



9. Eventos Sazonais

Dia dos Pais

Para celebrar a data, preparamos um mural de fotos Pais & Filhos, ressaltando a importância dos valores morais que devem permear a educação dos filhos, e presenteamos os pais com um delicioso bolo de pote.