



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**SETEMBRO 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. ....	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.....	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

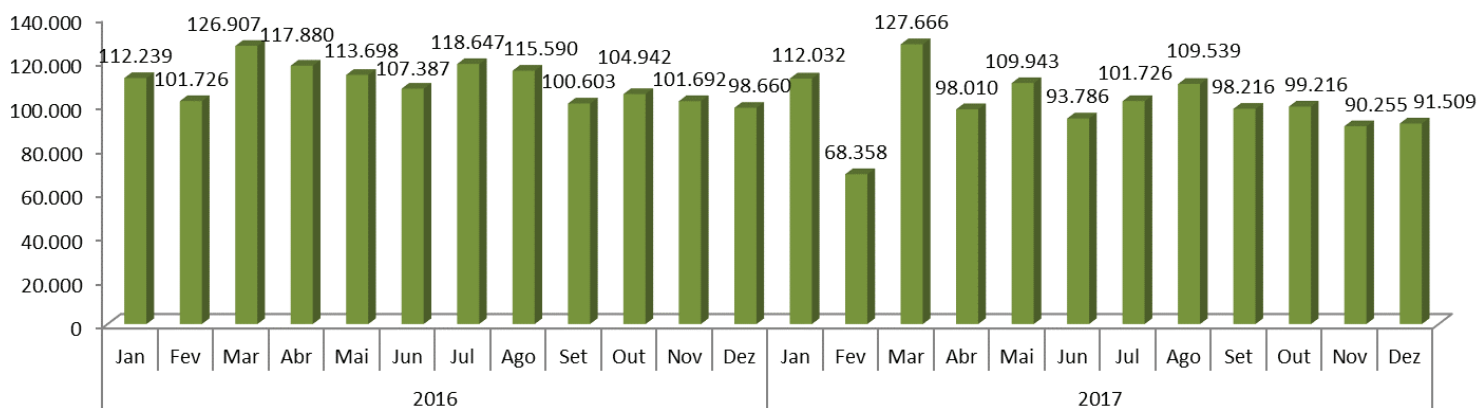
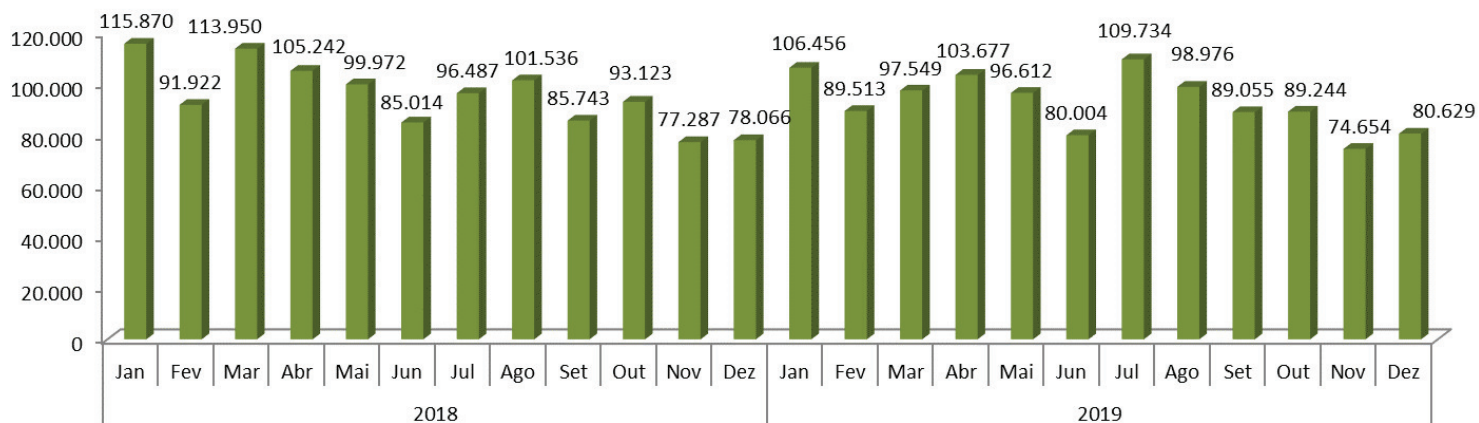
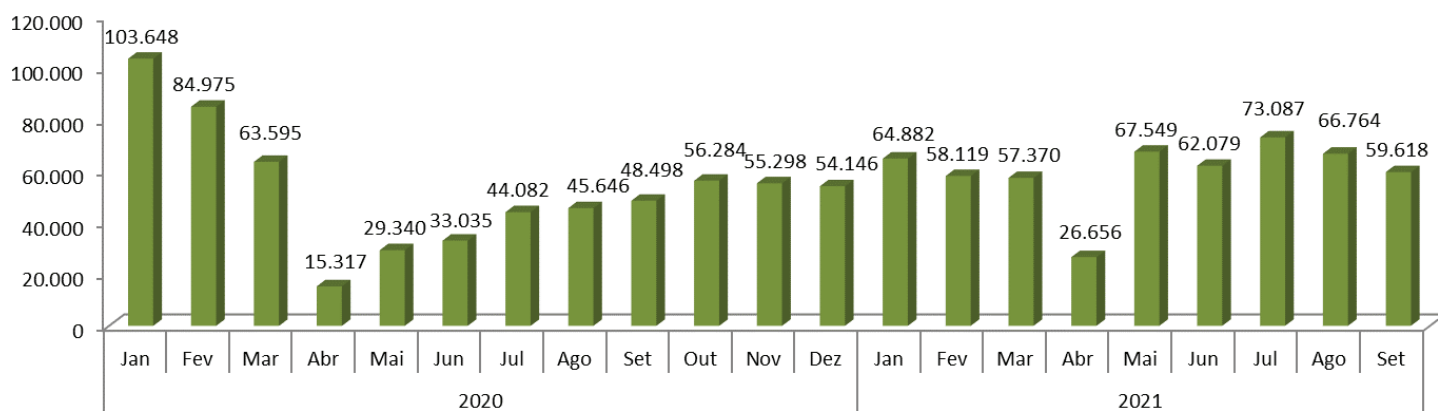
## 1. Resumo Gerencial

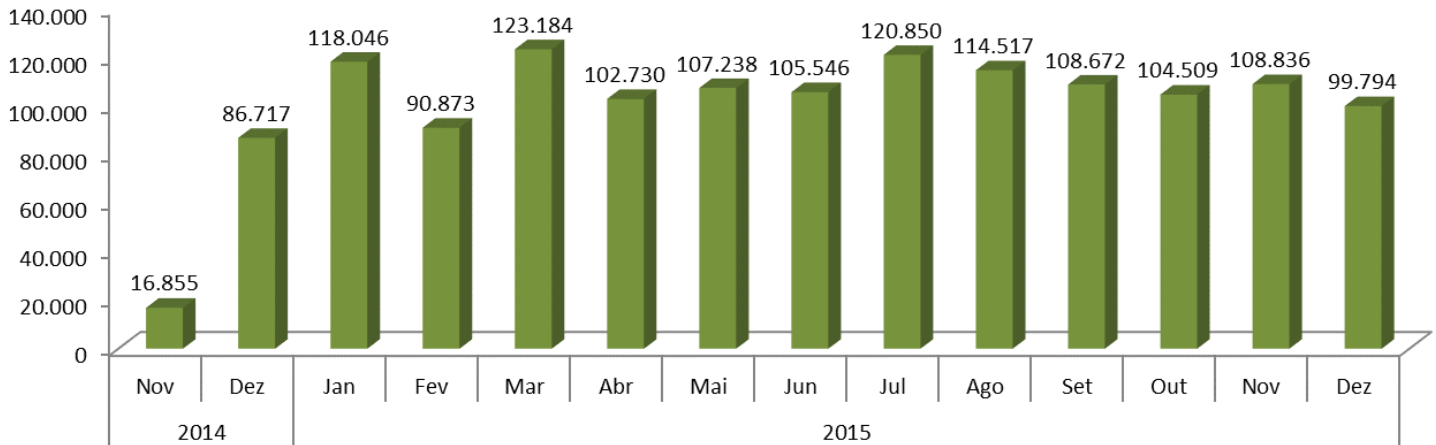
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2021** registrou um total de **7.358.897 serviços realizados** e **6.441.602 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2021** 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 **59.618** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.484** cidadãos atendidos.



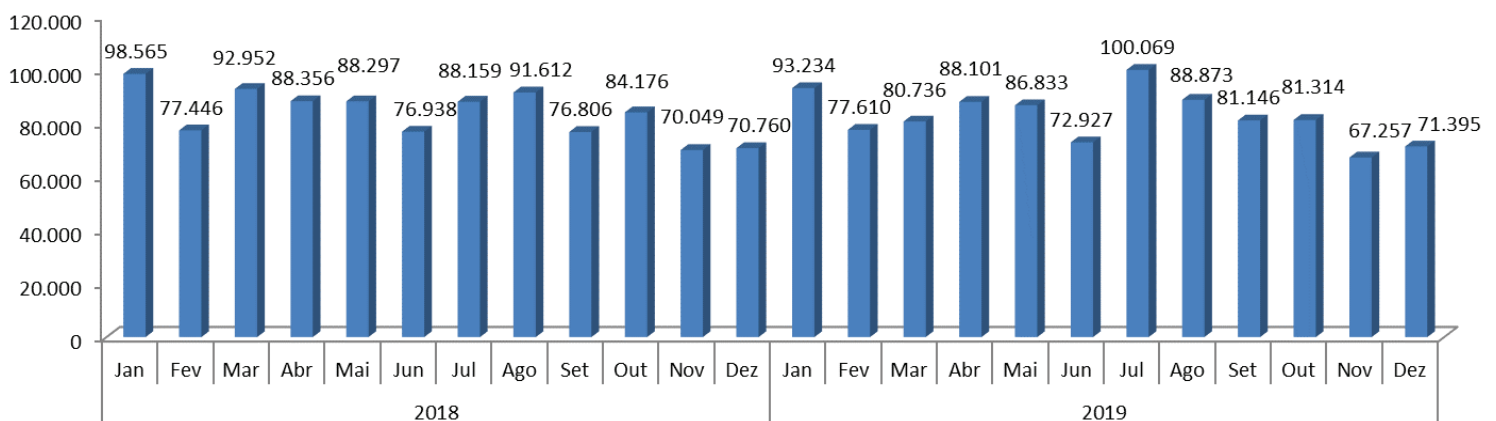
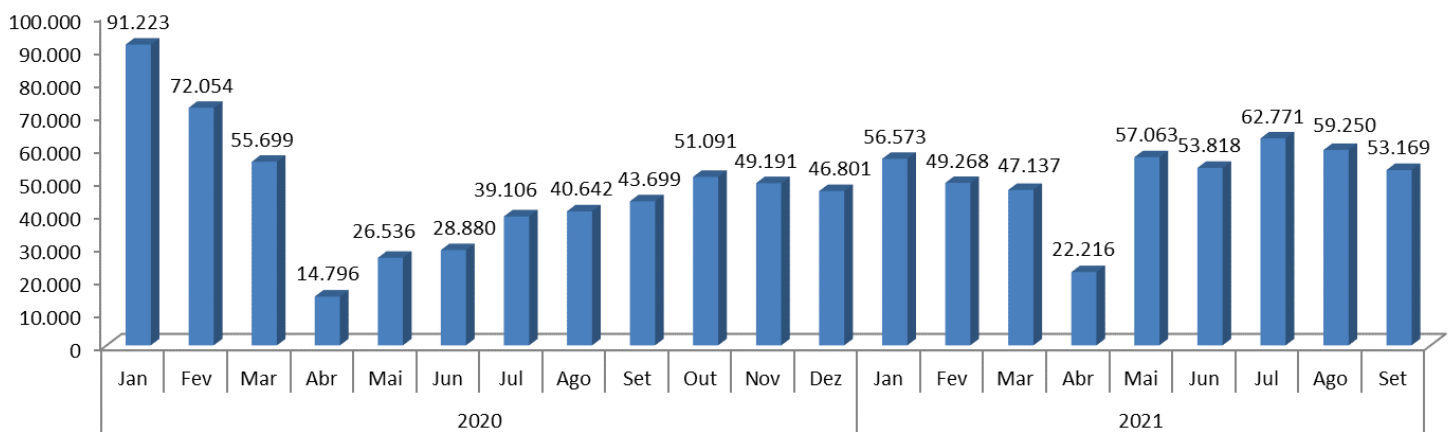


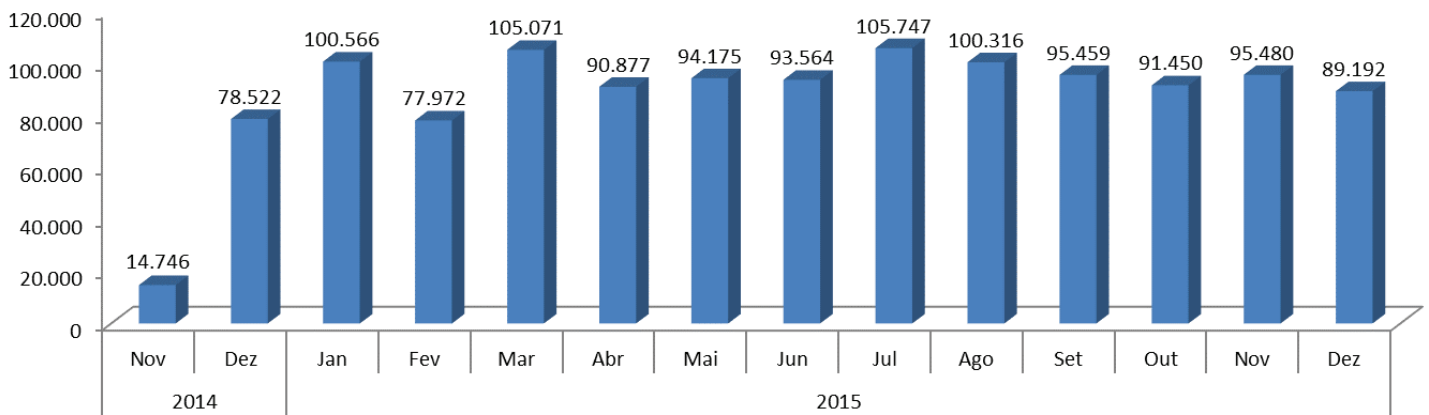
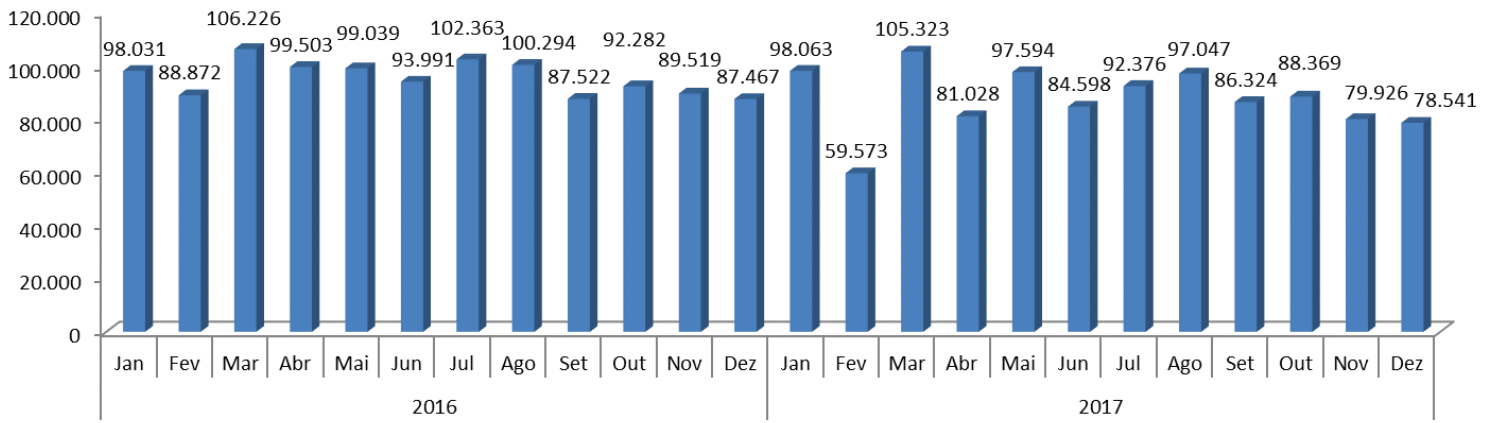
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **53.169** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.215** cidadãos atendidos.



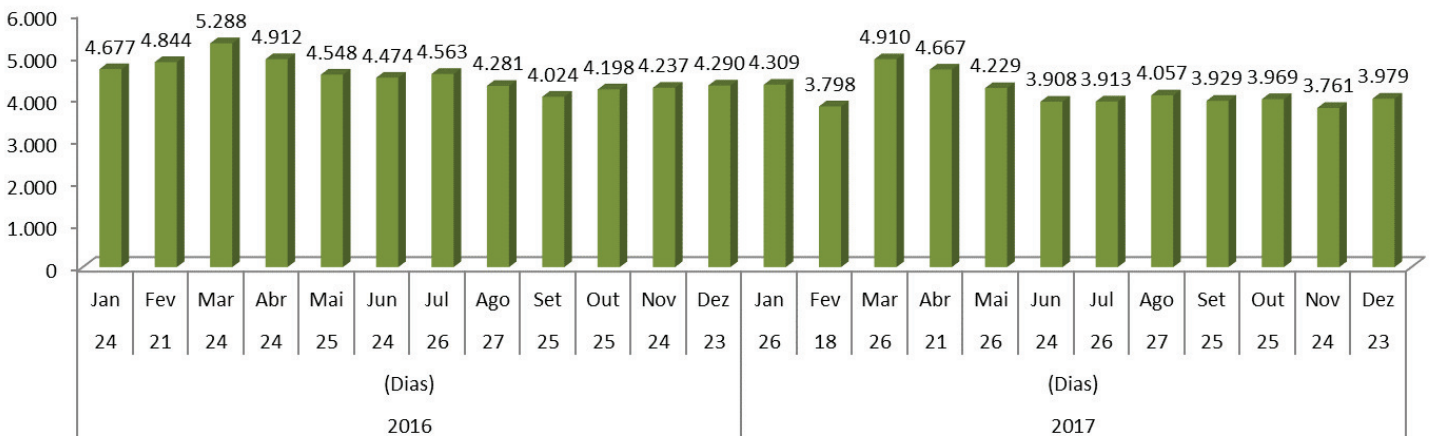
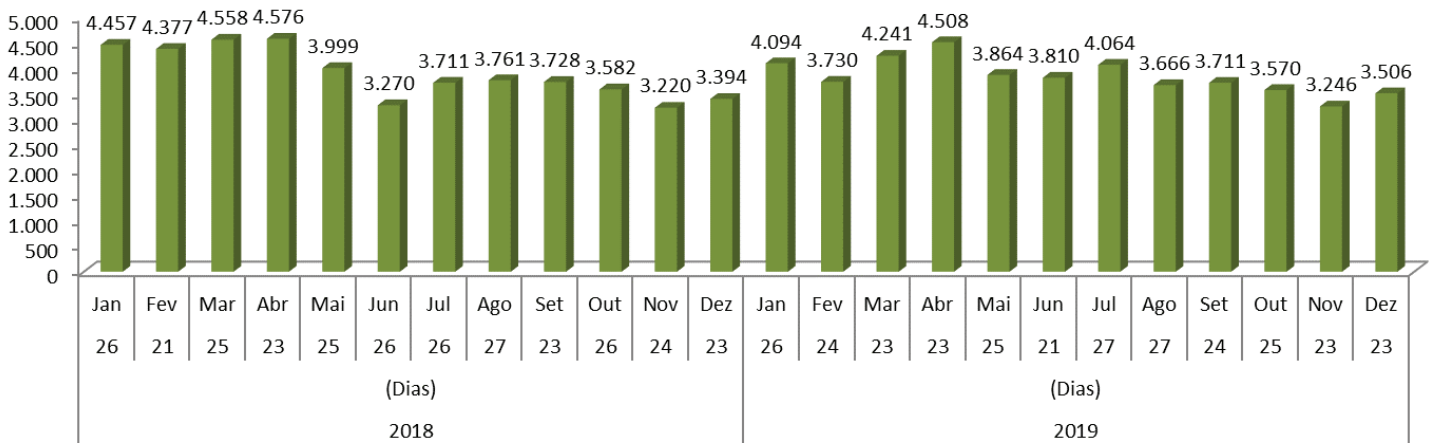
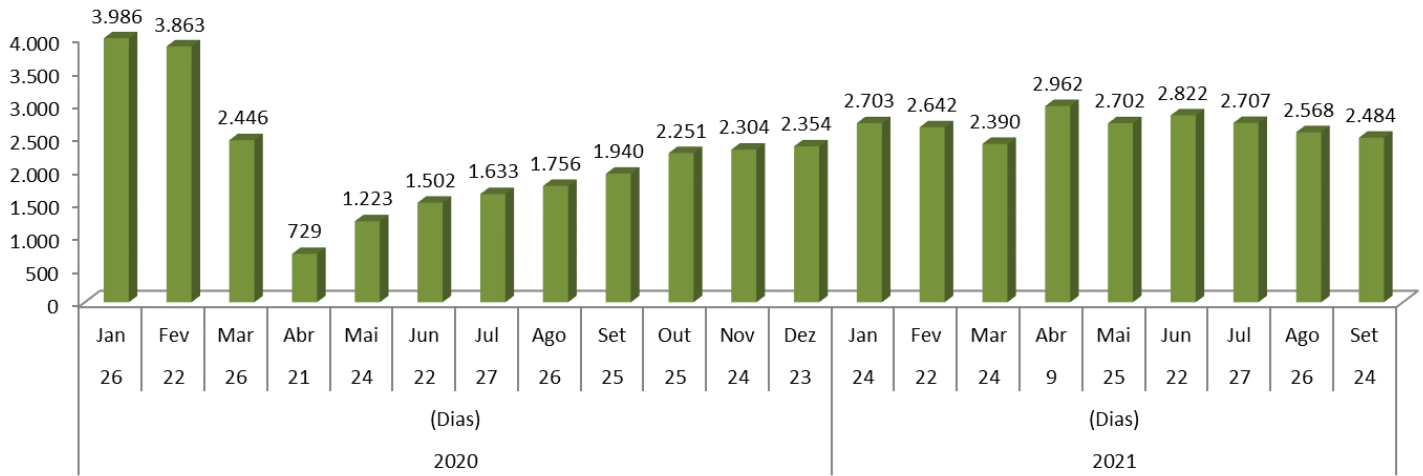


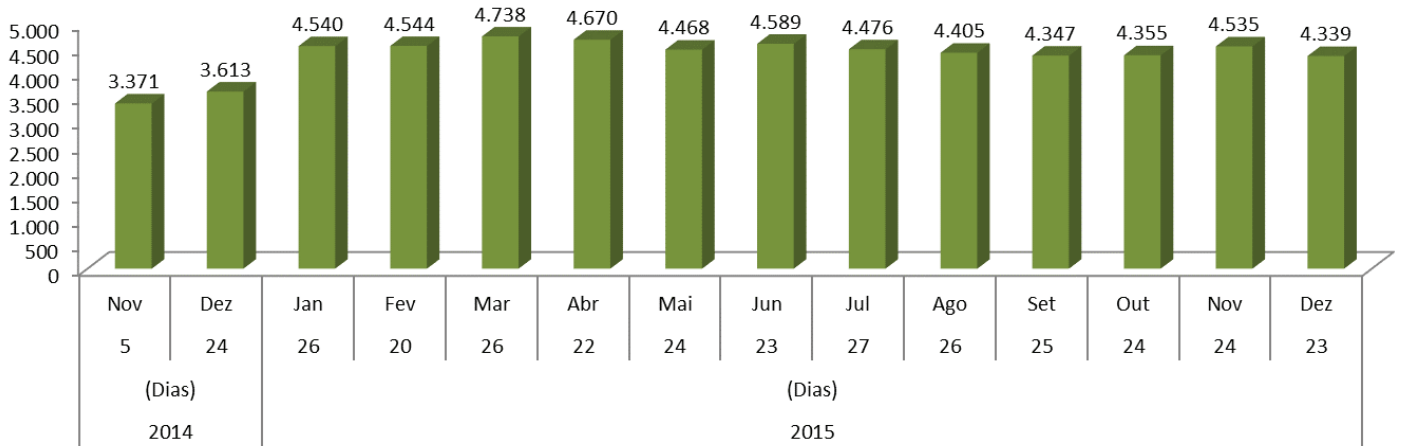
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

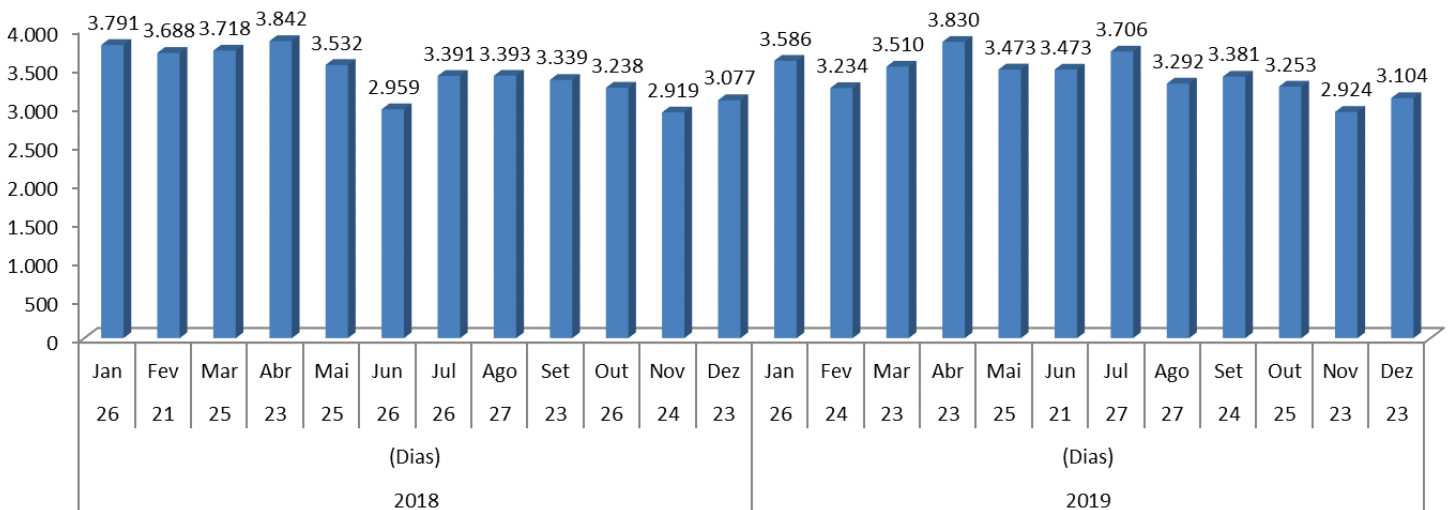
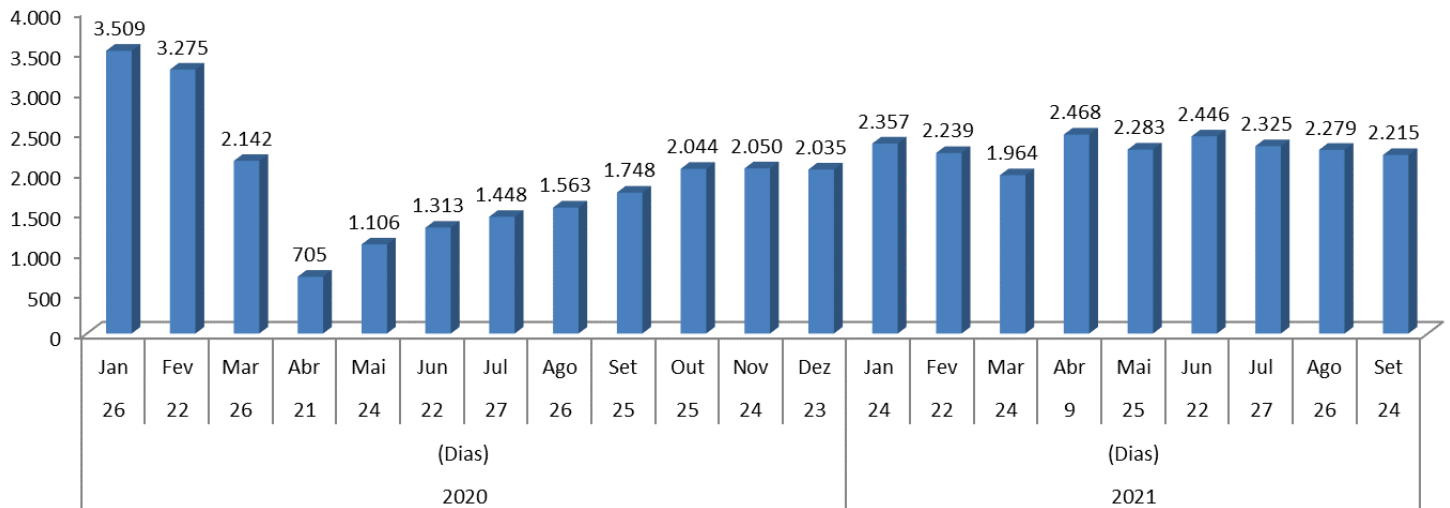
## 1.5. Média Diária

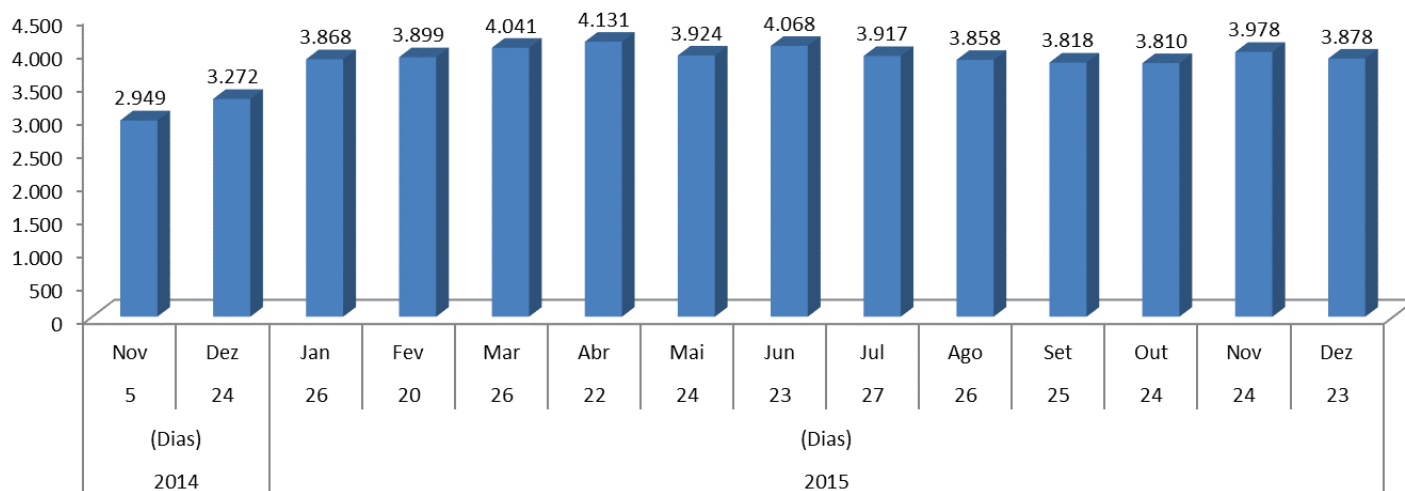
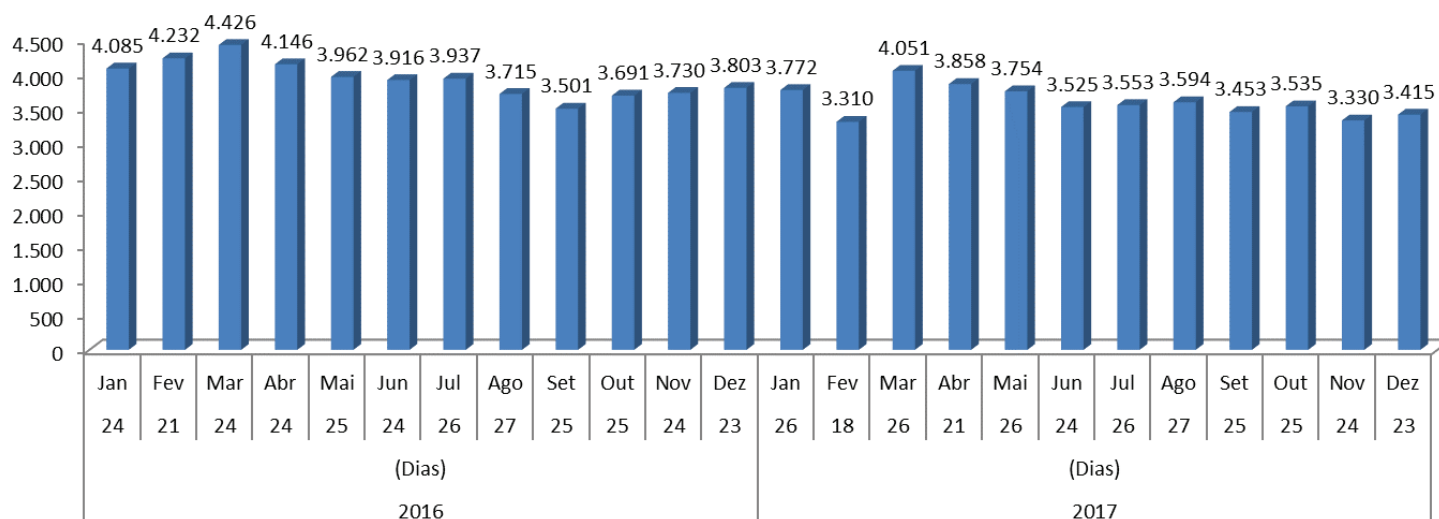
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 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	

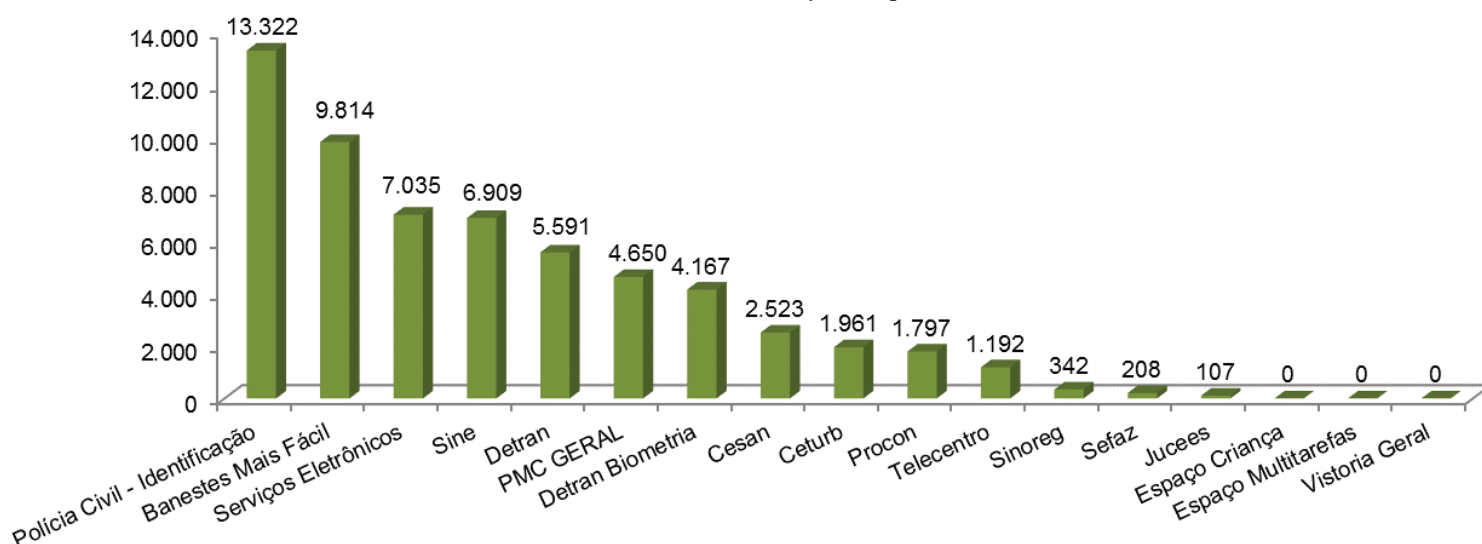


Mês	Dia	Denominação
Abril	1 a 17	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto Nº 4859-R de 03 de abril de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	21	Tiradentes
	24	Decreto Nº 4859-R
Maio	1	Dia do Trabalhador
Junho	3	Corpus Christi
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica
Setembro	6	Ponto Facultativo
	7	Independência do Brasil

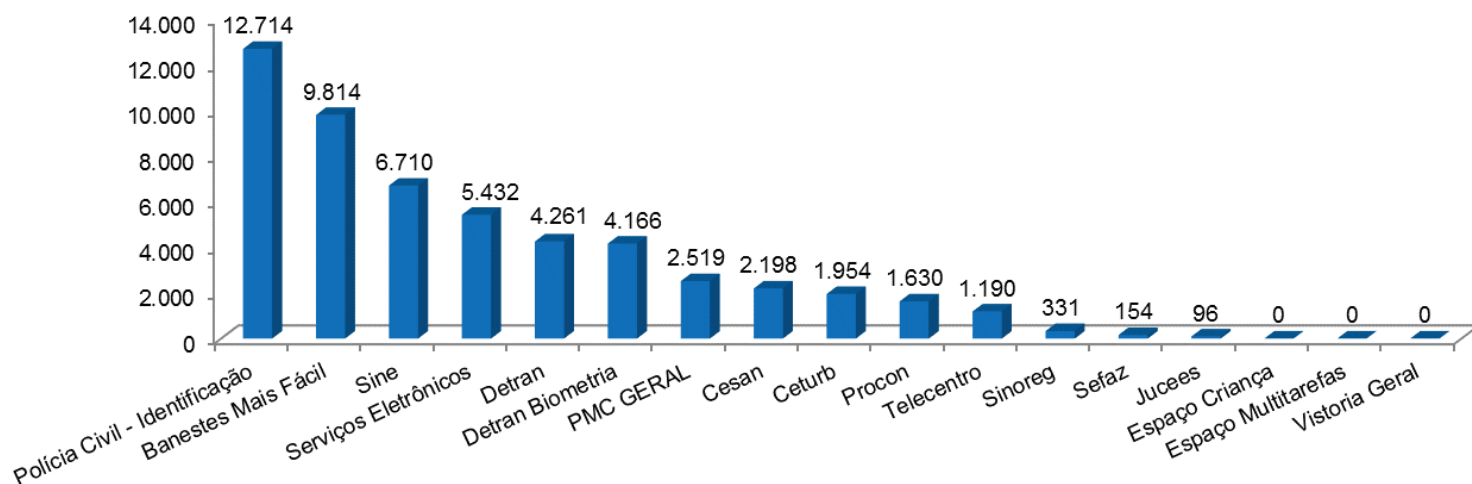
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.322	12.714	22,35%	23,91%
Banestes Mais Fácil	9.814	9.814	16,46%	18,46%
Sine	6.909	6.710	11,59%	12,62%
Serviços Eletrônicos	7.035	5.432	11,80%	10,22%
Detran	5.591	4.261	9,38%	8,01%
Detran Biometria	4.167	4.166	6,99%	7,84%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.650</b>	<b>2.519</b>	7,80%	4,74%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.404	1.315		
Junta Militar	1.194	1.155		
Nossocrédito	52	49		
Cesan	2.523	2.198	4,23%	4,13%
Ceturb	1.961	1.954	3,29%	3,68%
Procon	1.797	1.630	3,01%	3,07%
Telecentro	1.192	1.190	2,00%	2,24%
Sinoreg	342	331	0,57%	0,62%
Sefaz	208	154	0,35%	0,29%
Jucees	107	96	0,18%	0,18%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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>59.618</b>	<b>53.169</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	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.170	9.814	-12,14%
Cesan	2.735	2.523	-7,75%
Ceturb	1.997	1.961	-1,80%
Detran	6.161	5.591	-9,25%
Detran Biometria	5.284	4.167	-21,14%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	96	107	11,46%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.533</u>	<u>4.650</u>	<u>-15,96%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.066	3.404	-16,28%
Junta Militar	1.394	1.194	-14,35%
Nossocrédito	73	52	-28,77%
Polícia Civil - Identificação	13.681	13.322	-2,62%
Procon	1.962	1.797	-8,41%
Sefaz	292	208	-28,77%
Serviços Eletrônicos	9.675	7.035	-27,29%
Sine	7.705	6.909	-10,33%
Sinoreg	473	342	-27,70%
Telecentro**	0	1.192	
<u>Vistoria Geral*</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>66.764</b>	<b>59.618</b>	<b>-10,70%</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 01.09.2021, o órgão Telecentro, retornou o atendimento, exclusivamente, para os serviços disponíveis no site do Detran ([www.detrان.e.gov.br](http://www.detrان.e.gov.br)).

## 1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.170	9.814	-12,14%
Cesan	2.440	2.198	-9,92%
Ceturb	1.988	1.954	-1,71%
Detran	4.809	4.261	-11,40%
Detran Biometria	5.284	4.166	-21,16%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	96	96	0,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.122</b>	<b>2.519</b>	<b>-19,31%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.684	1.315	-21,91%
Junta Militar	1.367	1.155	-15,51%
Nossocrédito	71	49	-30,99%
Polícia Civil - Identificação	13.184	12.714	-3,56%
Procon	1.751	1.630	-6,91%
Sefaz	192	154	-19,79%
Serviços Eletrônicos	7.571	5.432	-28,25%
Sine	7.199	6.710	-6,79%
Sinoreg	444	331	-25,45%
Telecentro**	0	1.190	
<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>59.250</b>	<b>53.169</b>	<b>-10,26%</b>

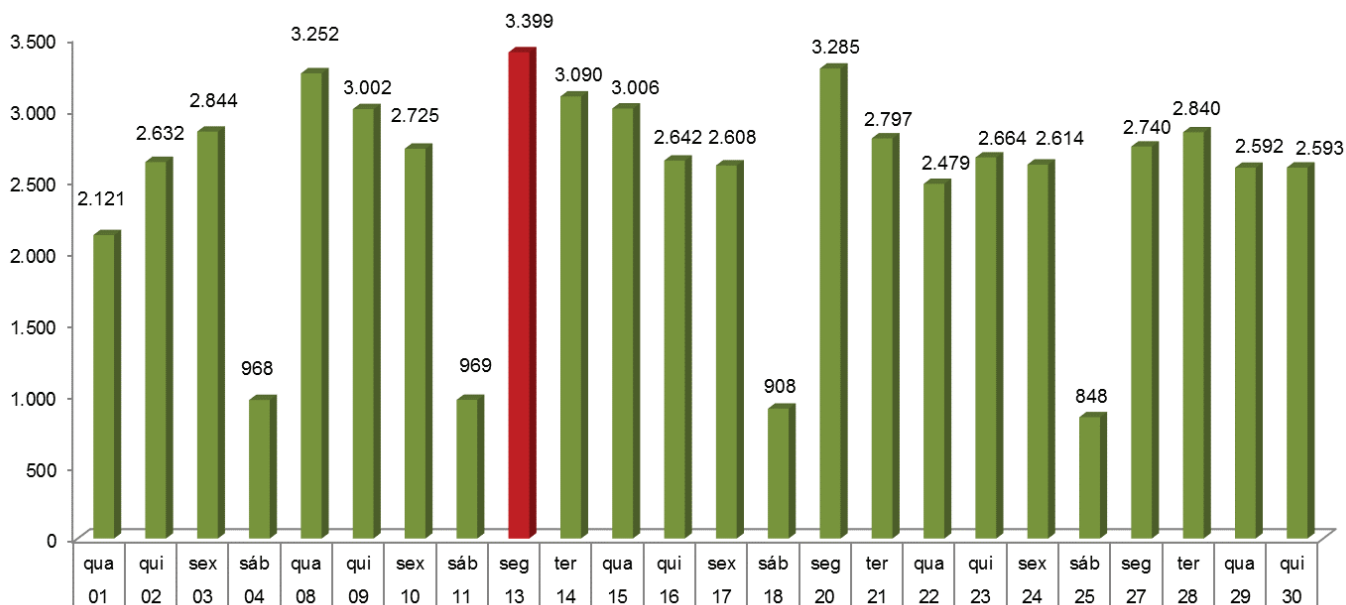
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

\*\*A partir do dia 01.09.2021, o órgão Telecentro, retornou o atendimento, exclusivamente, para os serviços disponíveis no site do Detran ([www.detrans.gov.br](http://www.detrans.gov.br)).

## 2. Histórico Diário

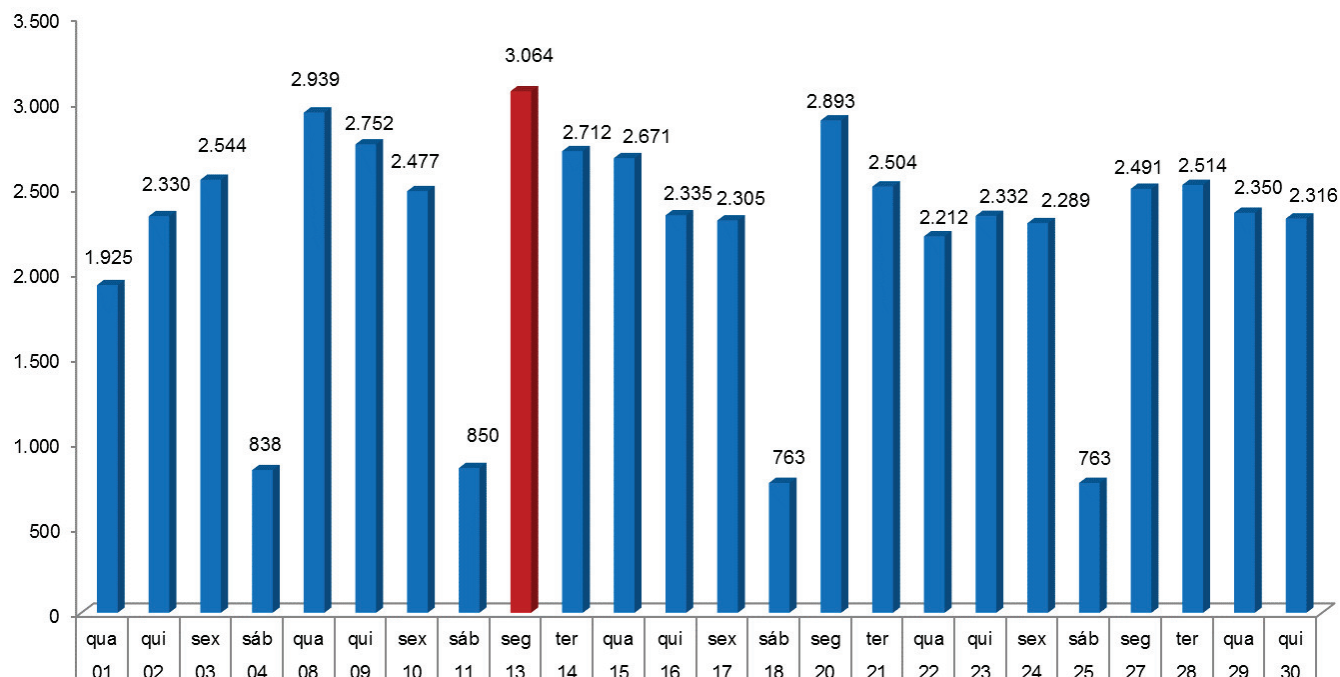
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/09/2021** com o total de **3.399** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,02%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/09/2021** com o total de **3.064** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,17%**.



### 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	1060	1385	1314	1092	952	907	1106	1094	890	14	9.814
CESAN	246	347	311	264	197	192	258	245	138		2.198
CETURB	302	350	277	197	135	198	236	206	53		1.954
COLETA BIOMÉTRICA	630	648	521	407	278	466	431	416	365	4	4.166
DETRAN	509	559	595	414	422	409	548	461	332	12	4.261
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	5	18	13	9	9	7	16	9	9	1	96
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	144	219	184	137	118	133	160	139	80	1	1.315
PMC-JUNTA MILITAR	119	155	169	161	114	132	121	123	61		1.155
PMC-NOSSOCRÉDITO	1	10	8	5	4	5	8	3	5		49
TELECENTRO	180	160	168	134	119	109	127	135	58		1.190
POLÍCIA CIVIL	1261	1520	1826	1595	1391	1203	1428	1352	1095	43	12.714
PROCON	183	281	249	157	119	120	179	187	137	18	1.630
SEFAZ	16	23	26	12	11	16	24	22	4		154
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	612	785	813	730	549	506	528	554	349	6	5.432
SINE	962	1057	969	796	632	627	706	583	374	4	6.710
SINOREG	48	54	51	37	32	34	26	26	23		331
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>6.278</b>	<b>7.571</b>	<b>7.494</b>	<b>6.147</b>	<b>5.082</b>	<b>5.064</b>	<b>5.902</b>	<b>5.555</b>	<b>3.973</b>	<b>103</b>	<b>53.169</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	13.322
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	9.814
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.506
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.245
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.090
6º	CTPS Digital	Sine	2.098
7º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.959
8º	Licenciamento	Detran Geral	1.361
9º	Vaga de Emprego	Sine	1.360
10º	Serviços Online	Telecentro	1.192

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:41
CESAN	00:06:15
CETURB	00:02:22
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:25
DETRAN	00:02:30
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:51
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:20
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:12
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:27
TELECENTRO	00:00:48
POLÍCIA CIVIL	00:11:12
PROCON	00:07:21
SEFAZ	00:00:28
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:52
SINE	00:05:57
SINOREG	00:01:29
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:34
CESAN	00:08:00
CETURB	00:05:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:44
DETRAN	00:10:24
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:07:34
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:31
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:42
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:09:15
TELECENTRO	00:00:45
POLÍCIA CIVIL	00:10:51
PROCON	00:31:21
SEFAZ	00:09:29
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:48
SINE	00:07:04
SINOREG	00:10:48
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	800	58,14%
Vila Velha	220	15,99%
Serra	174	12,65%
Viana	84	6,10%
Vitória	77	5,60%
Guarapari	10	0,73%
Domingos Martins	3	0,22%
Marechal Floriano	3	0,22%
Afonso Cláudio	1	0,07%
Brejetuba	1	0,07%
Castelo	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Santa Leopoldina	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.376</b>	<b>100%</b>

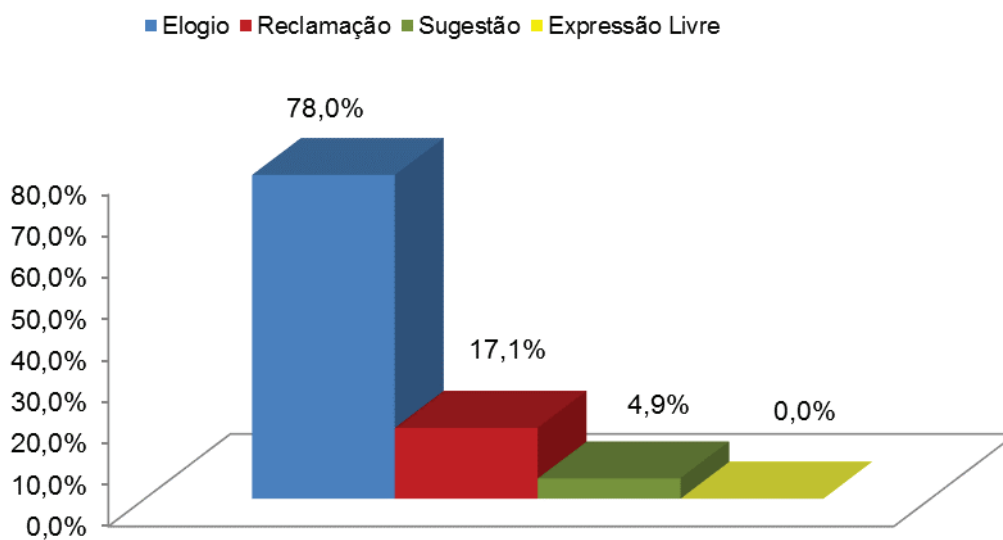
Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	459	33,36%
Detran	213	15,48%
Sine	169	12,28%
EDP	114	8,28%
Coleta Biométrica	83	6,03%
Banestes Mais Fácil	58	4,22%
Procon	57	4,14%
Serviços Eletrônicos	57	4,14%
Ceturb	52	3,78%
Cesan	49	3,56%
PMC - Geral	28	2,03%
Junta Militar	23	1,67%
Telecentro	9	0,65%
SEFAZ	2	0,15%
Sinoreg	2	0,15%
Junta Comercial	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.376</b>	<b>100%</b>



## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	32	78,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	7	17,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,9%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 21



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

