



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**OUTUBRO 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.....	18
1. Quadro de Pessoal.....	18
1. Admissões.....	19
3. 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

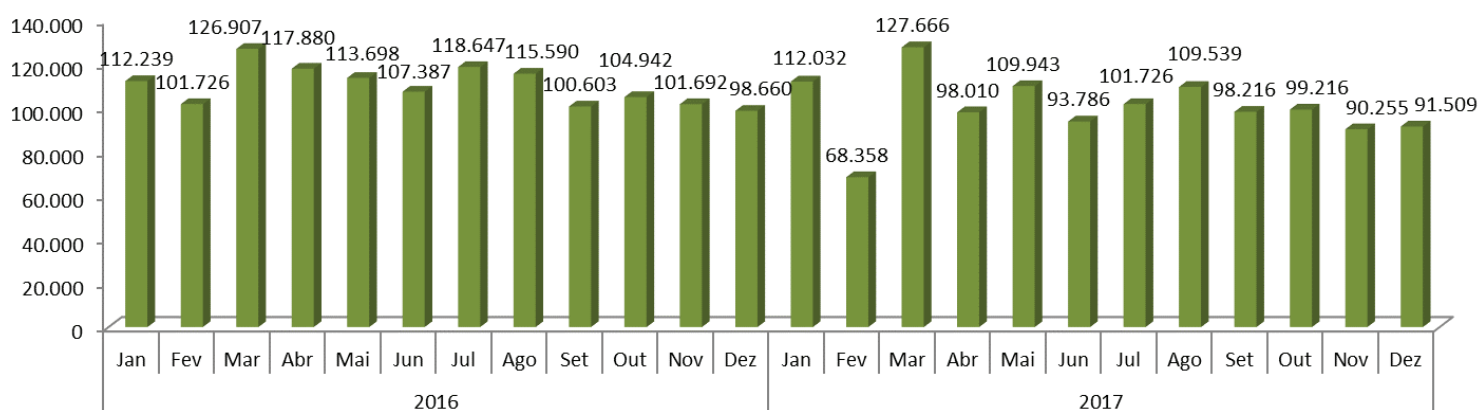
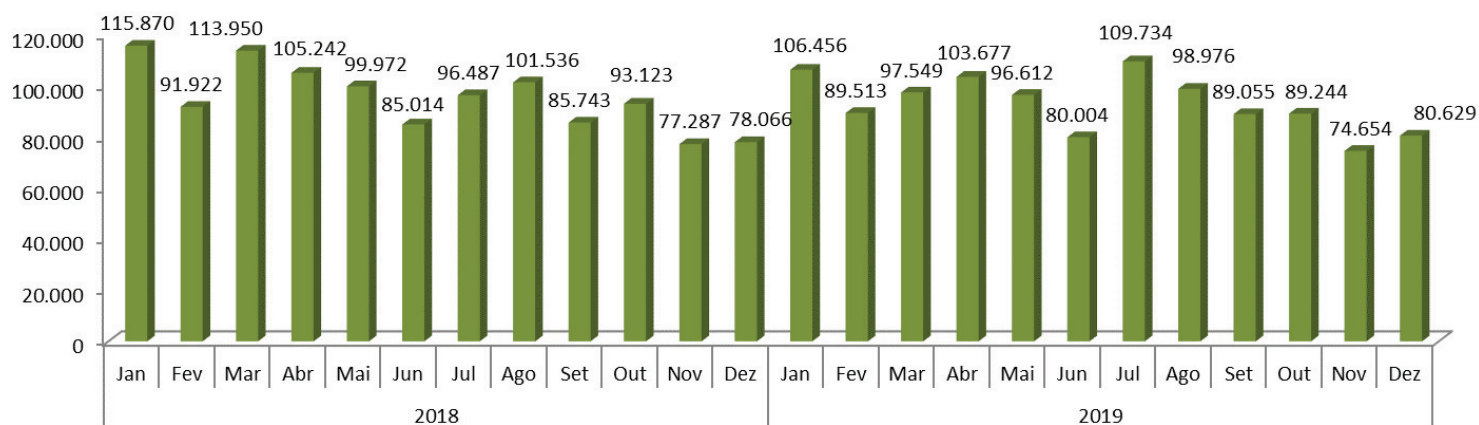
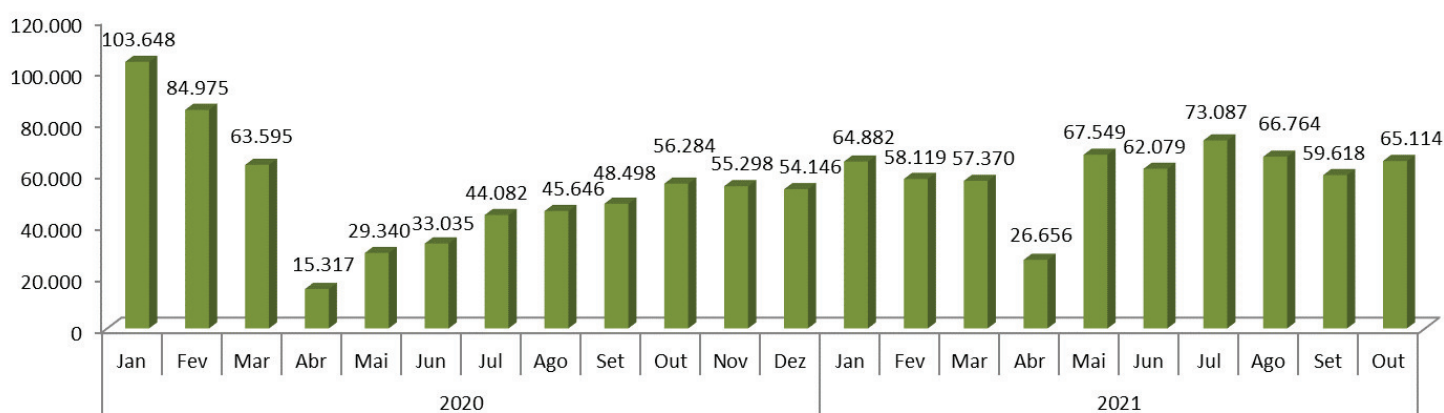
## 1. Resumo Gerencial

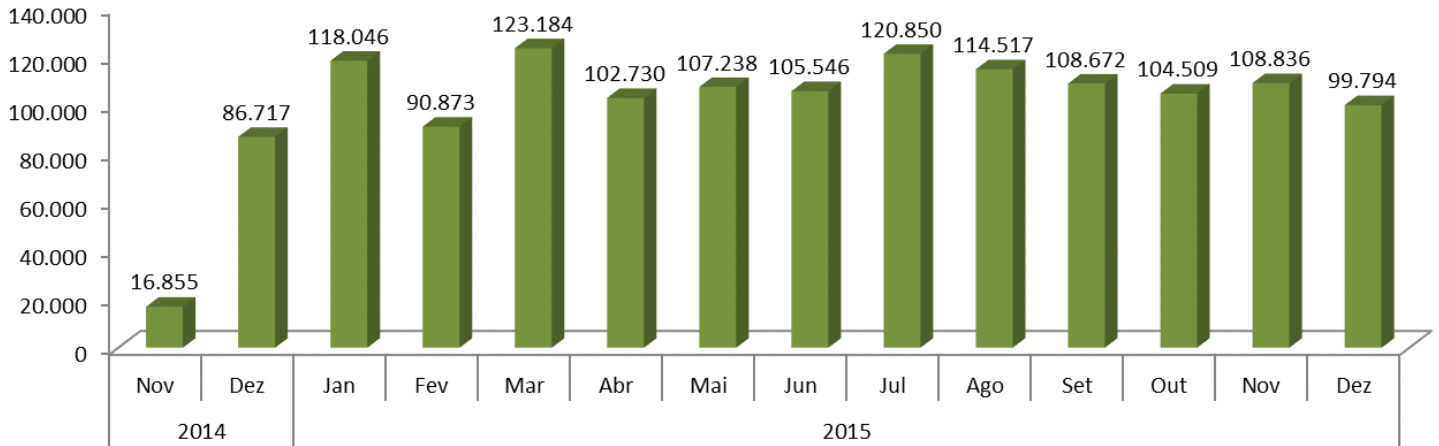
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2021** registrou um total de **7.424.011 serviços realizados** e **6.498.245 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2021** 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 **65.114** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.605** cidadãos atendidos.



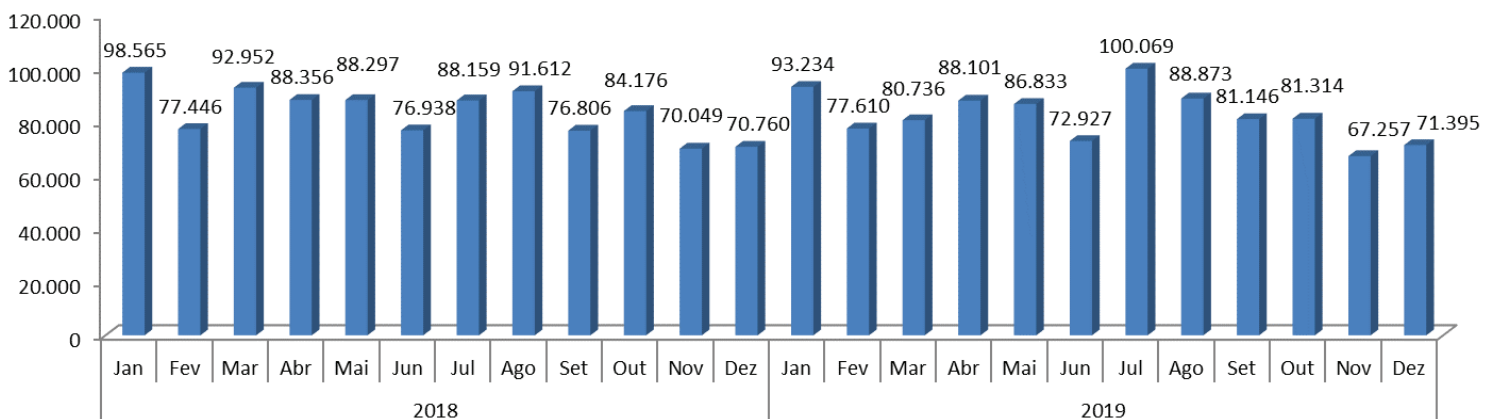
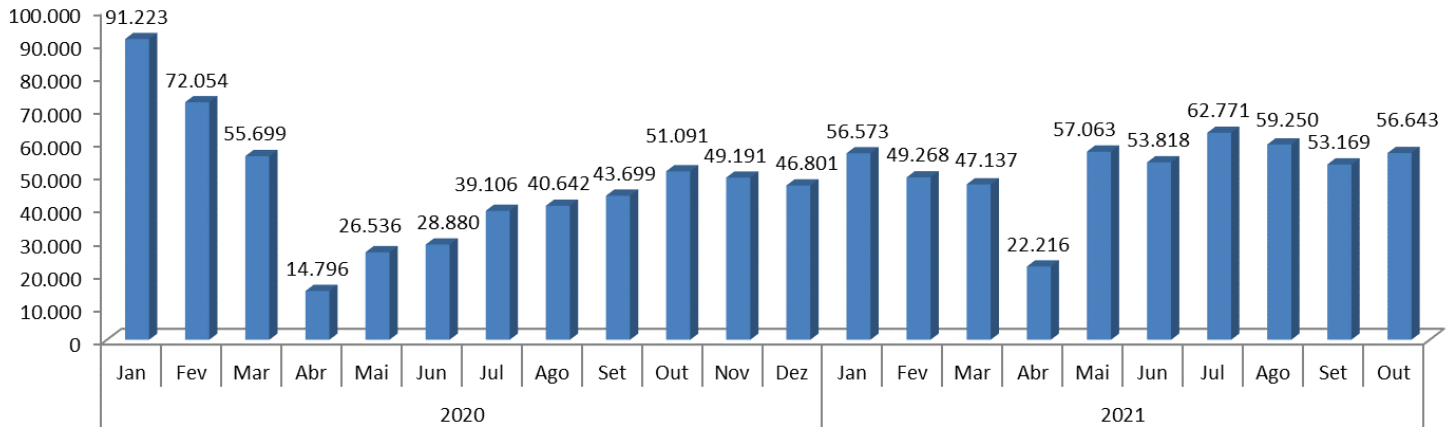


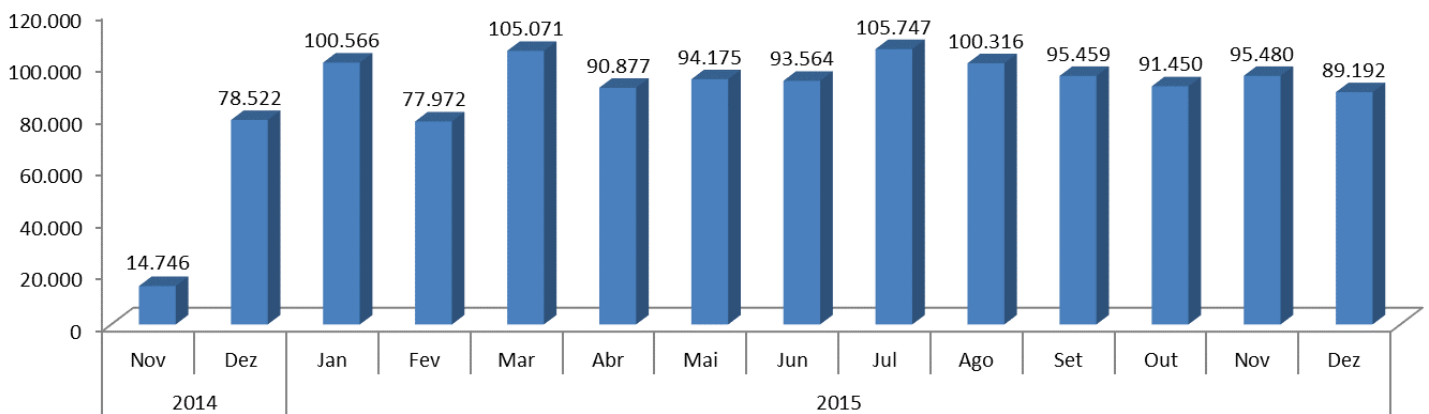
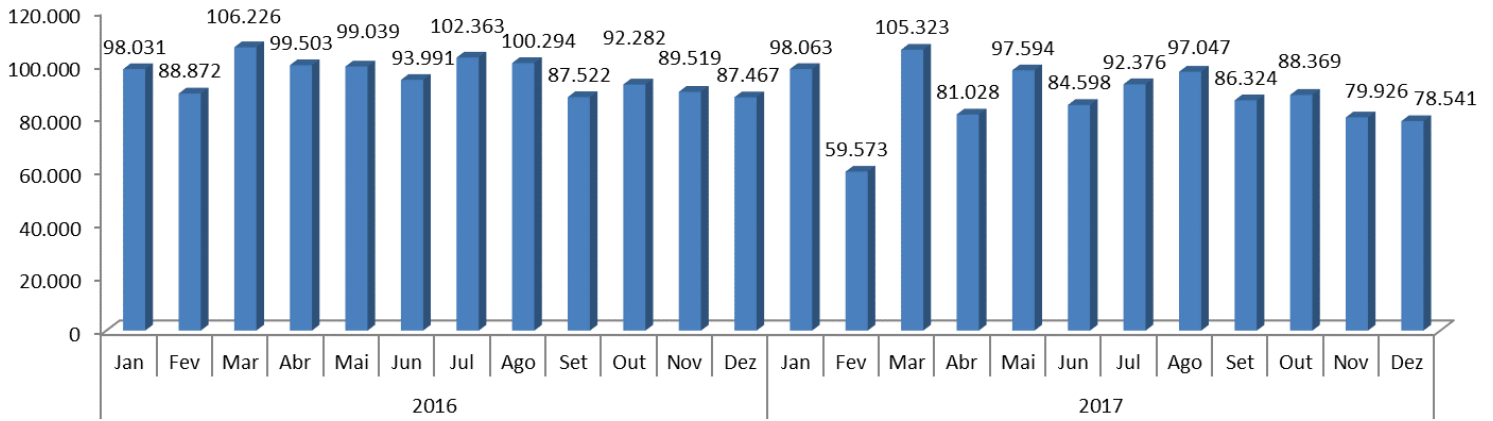
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.643** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.266** cidadãos atendidos.



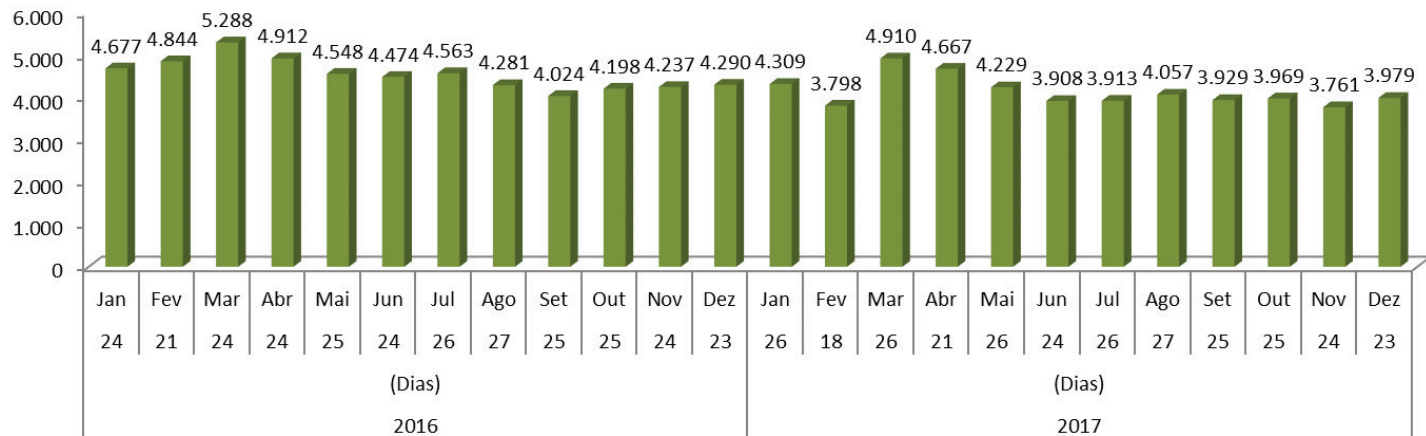
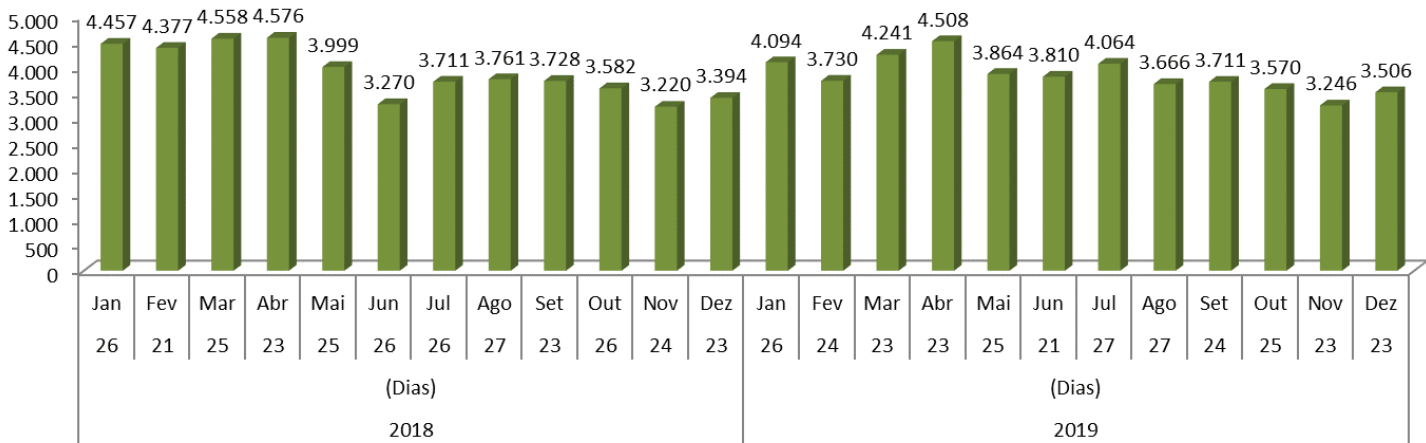
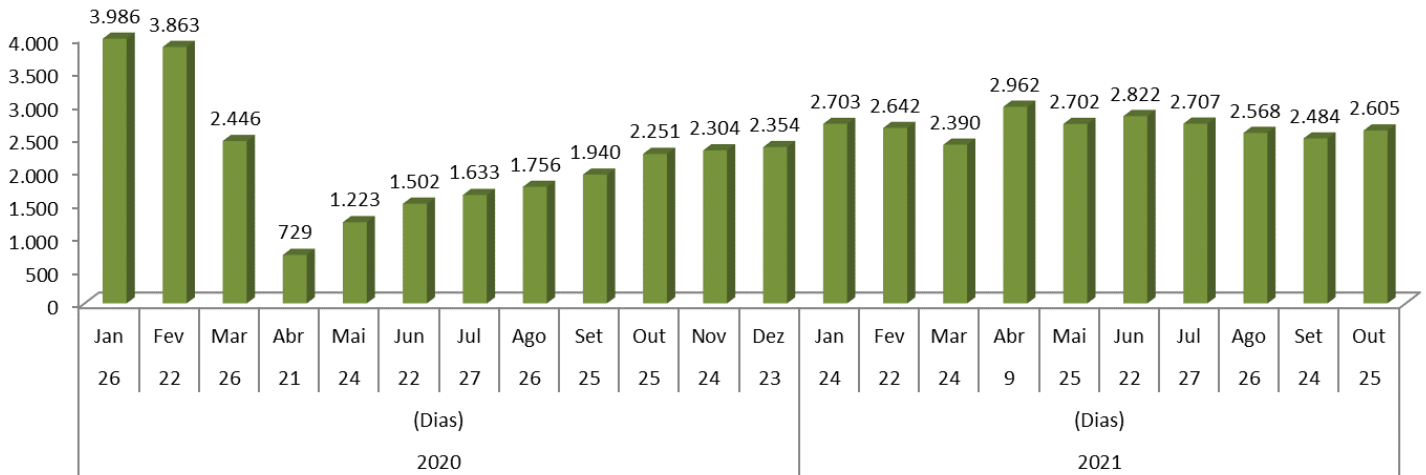


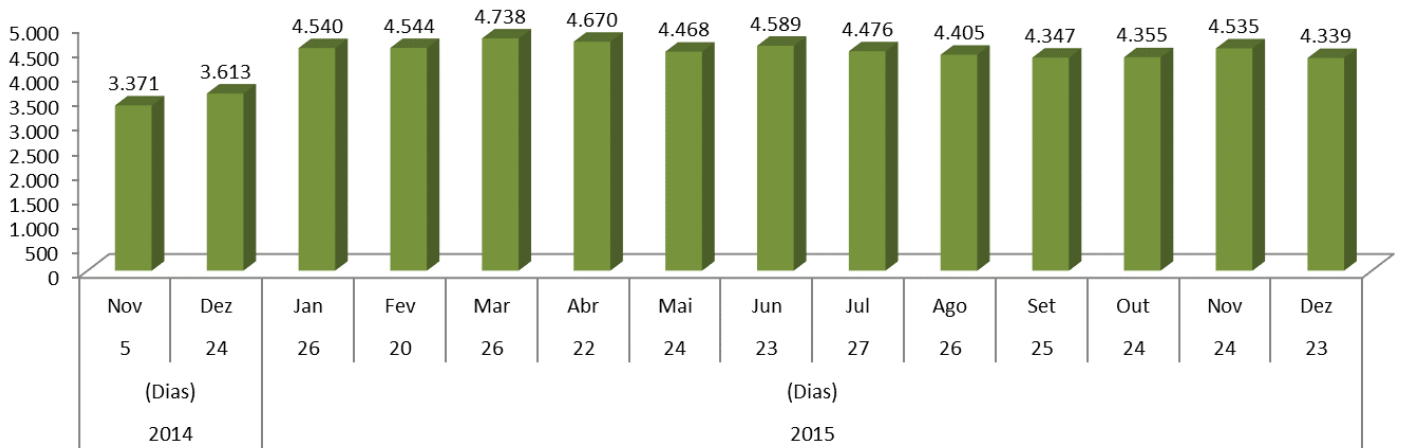
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

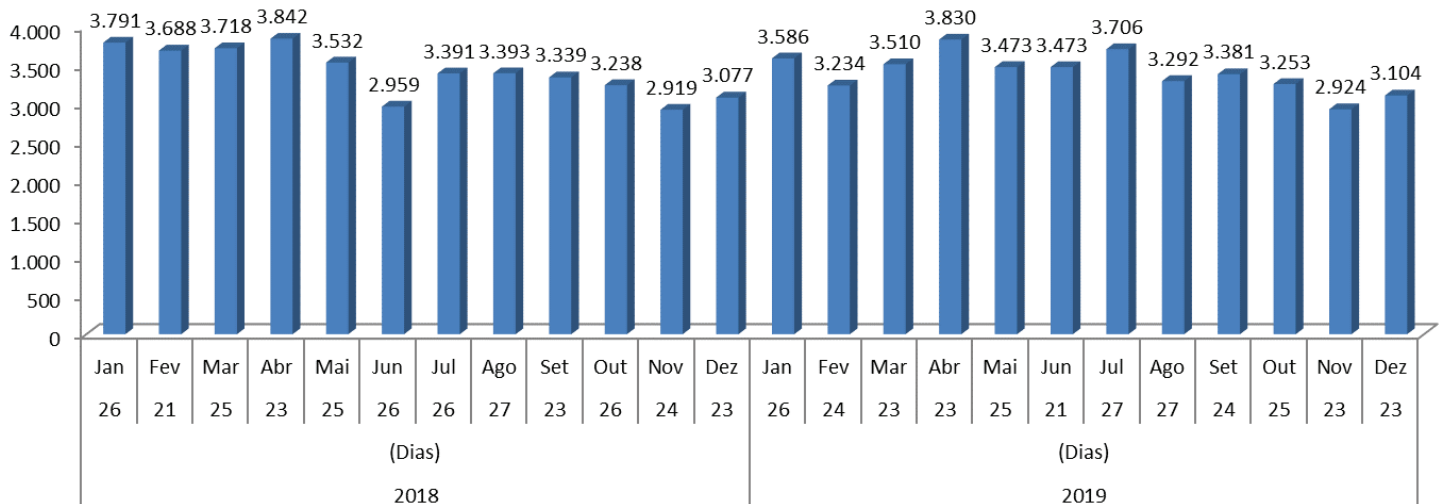
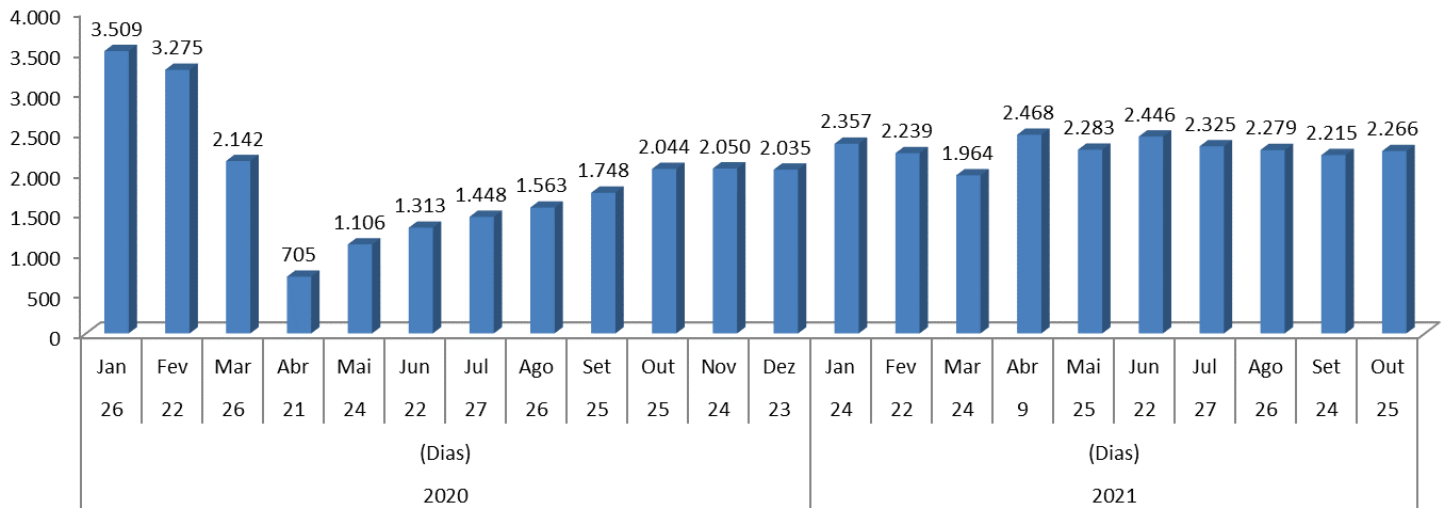
## 1.5. Média Diária

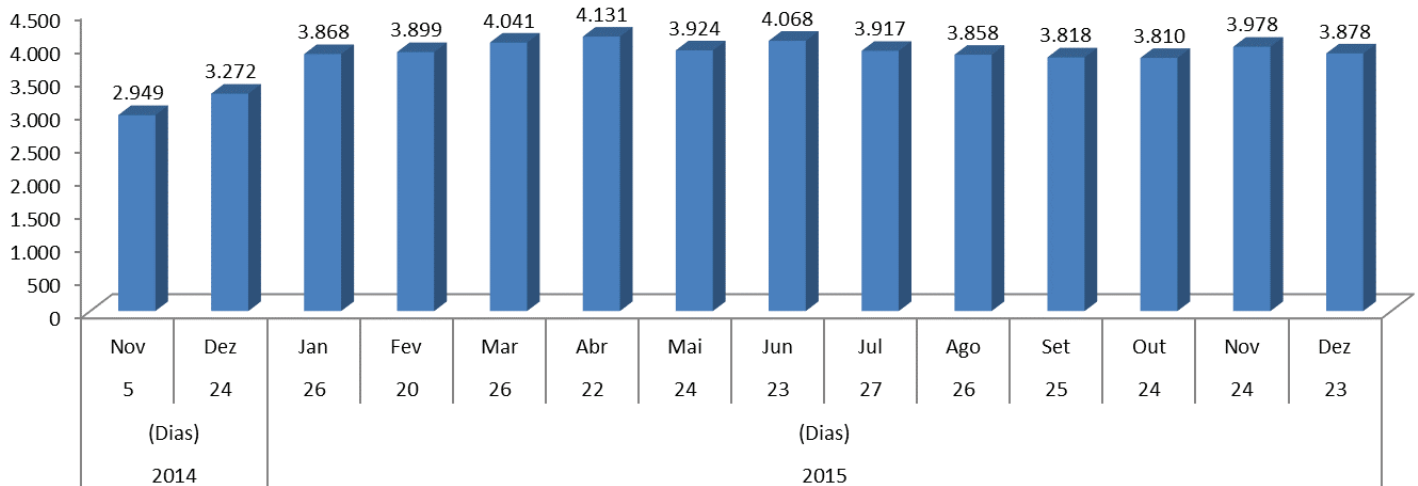
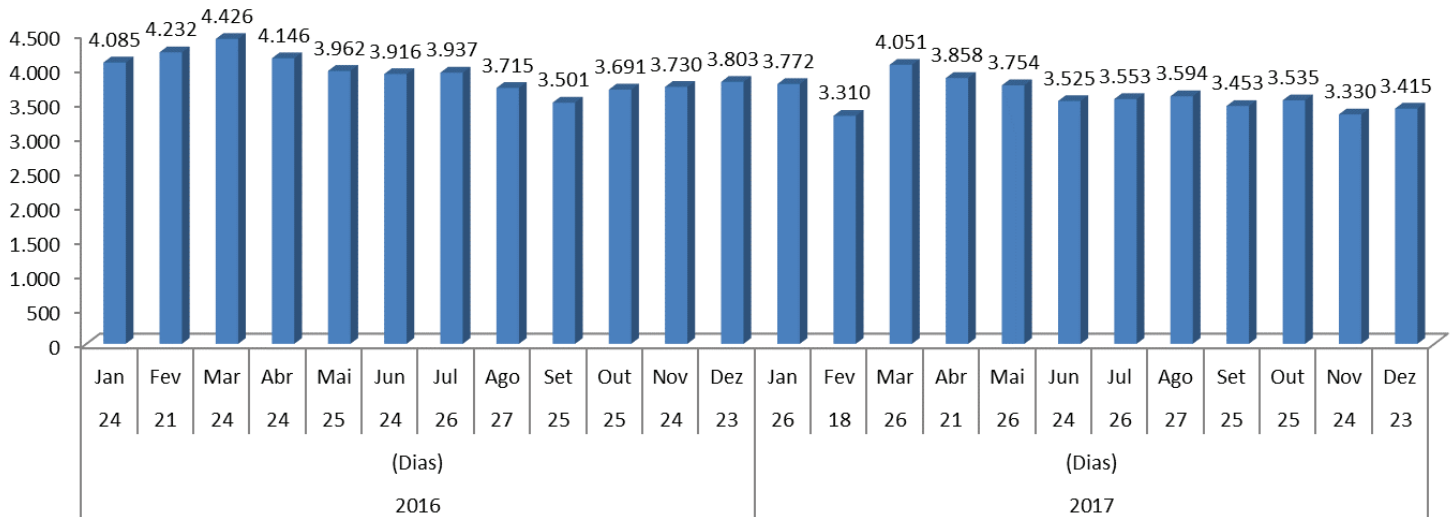
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 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	



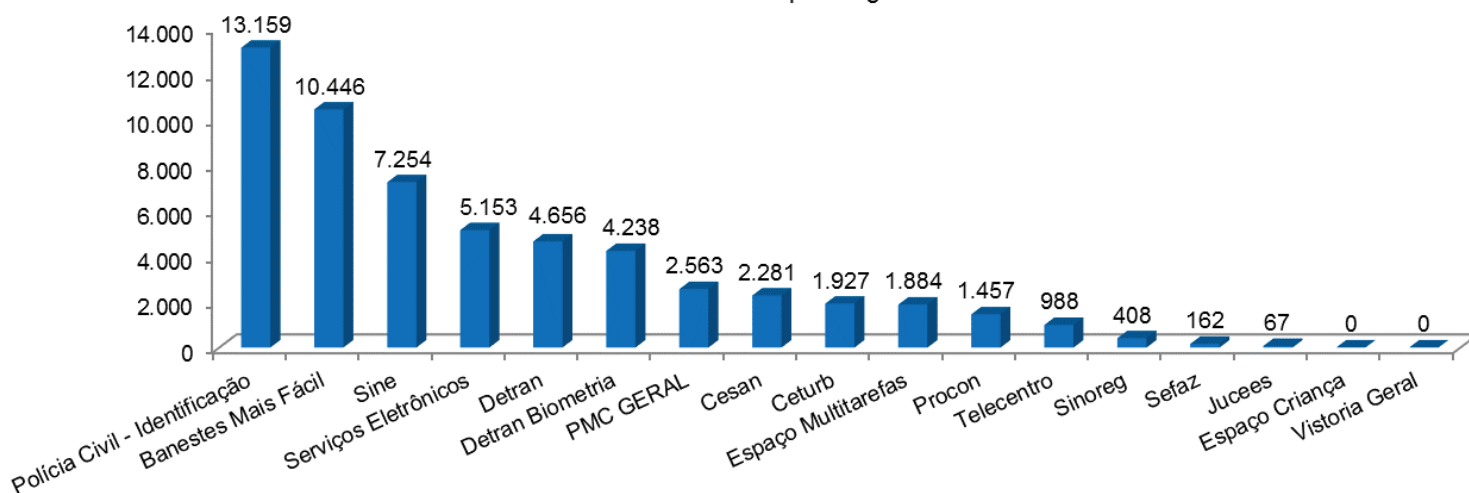
Mês	Dia	Denominação
Abril	1 a 17	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto Nº 4859-R de 03 de abril de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	21	Tiradentes
	24	Decreto Nº 4859-R
Maio	1	Dia do Trabalhador
Junho	3	Corpus Christi
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica
Setembro	6	Ponto Facultativo
	7	Independência do Brasil
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida - Dia da Padroeira do Brasil

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

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	15.681	13.159	24,08%	23,23%
Banestes Mais Fácil	10.446	10.446	16,04%	18,44%
Sine	7.585	7.254	11,65%	12,81%
Serviços Eletrônicos	6.894	5.153	10,59%	9,10%
Detran	6.075	4.656	9,33%	8,22%
Detran Biometria	4.238	4.238	6,51%	7,48%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.539</b>	<b>2.563</b>	6,97%	4,52%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.216	1.268		
Junta Militar	1.263	1.235		
Nossocrédito	60	60		
Cesan	2.533	2.281	3,89%	4,03%
Ceturb	1.934	1.927	2,97%	3,40%
Espaço Multitarefa	1.884	1.884	2,89%	3,33%
Procon	1.631	1.457	2,50%	2,57%
Telecentro	988	988	1,52%	1,74%
Sinoreg	421	408	0,65%	0,72%
Sefaz	198	162	0,30%	0,29%
Jucees	67	67	0,10%	0,12%
Espaço Criança	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>65.114</b>	<b>56.643</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### Senhas Atendidas por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.814	10.446	6,44%
Cesan	2.523	2.533	0,40%
Ceturb	1.961	1.934	-1,38%
Detran	5.591	6.075	8,66%
Detran Biometria	4.167	4.238	1,70%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	0	1.884	
Juces	107	67	-37,38%
PMC GERAL	4.650	4.539	-2,39%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.404	3.216	-5,52%
Junta Militar	1.194	1.263	5,78%
Nossocrédito	52	60	15,38%
Polícia Civil - Identificação	13.322	15.681	17,71%
Procon	1.797	1.631	-9,24%
Sefaz	208	198	-4,81%
Serviços Eletrônicos	7.035	6.894	-2,00%
Sine	6.909	7.585	9,78%
Sinoreg	342	421	23,10%
Telecentro	1.192	988	-17,11%
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>59.618</b>	<b>65.114</b>	<b>9,22%</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 25.10.2021, no Espaço Multitarefa, está sendo realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento.

## 1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.814	10.446	6,44%
Cesan	2.198	2.281	3,78%
Ceturb	1.954	1.927	-1,38%
Detran	4.261	4.656	9,27%
Detran Biometria	4.166	4.238	1,73%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	0	1.884	
Jucees	96	67	-30,21%
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.519</b>	<b>2.563</b>	<b>1,75%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.315	1.268	-3,57%
Junta Militar	1.155	1.235	6,93%
Nossocrédito	49	60	22,45%
Polícia Civil - Identificação	12.714	13.159	3,50%
Procon	1.630	1.457	-10,61%
Sefaz	154	162	5,19%
Serviços Eletrônicos	5.432	5.153	-5,14%
Sine	6.710	7.254	8,11%
Sinoreg	331	408	23,26%
Telecentro	1.190	988	-16,97%
<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>53.169</b>	<b>56.643</b>	<b>6,53%</b>

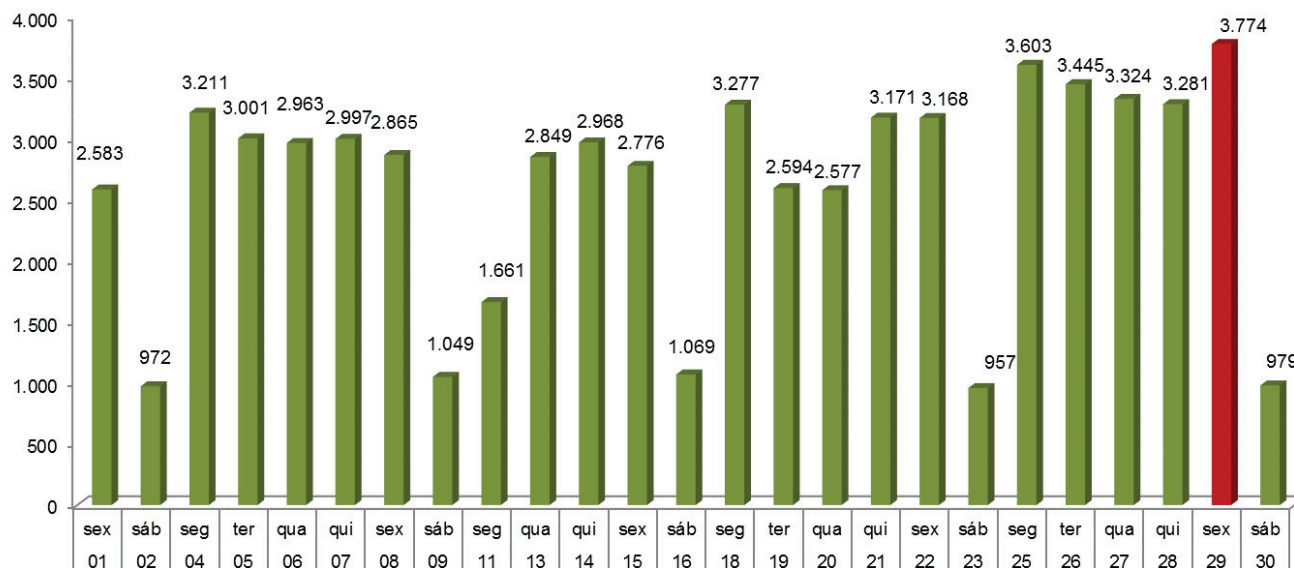
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

\*\*A partir do dia 25.10.2021, no Espaço Multitarefa, está sendo realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento.

## 2. Histórico Diário

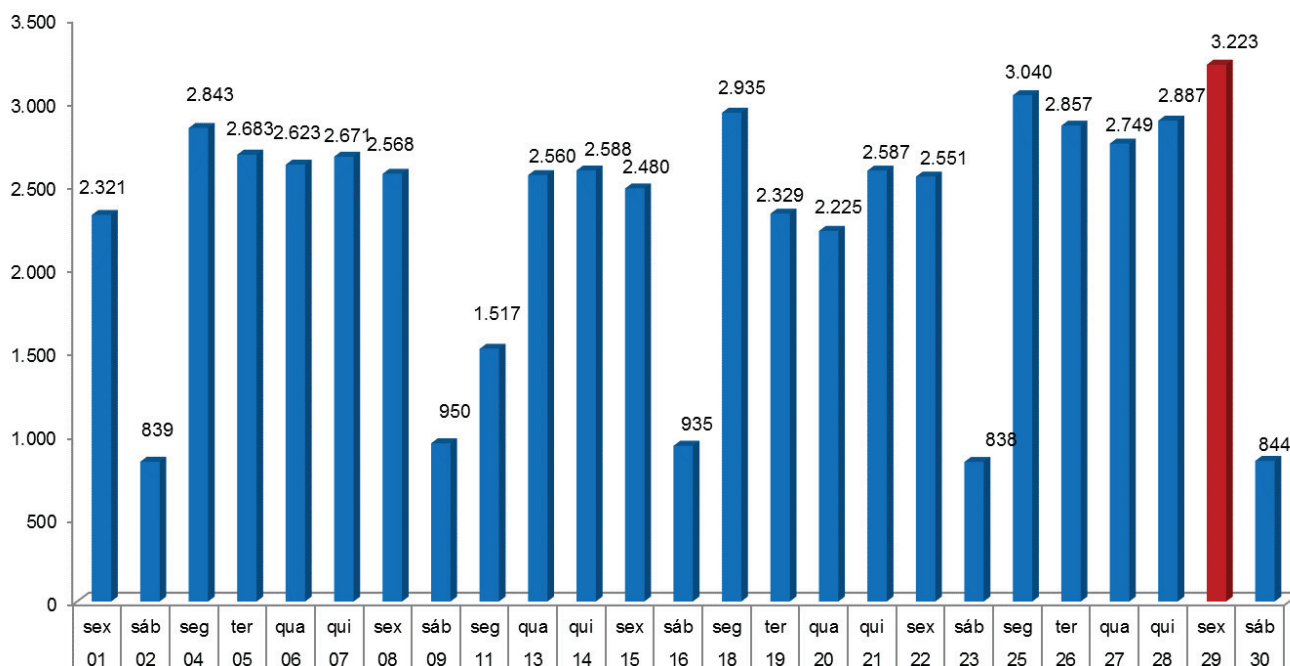
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **29/10/2021** com o total de **3.774** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,46%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **29/09/2021** com o total de **3.223** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,74%**.



### 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	1226	1585	1436	1184	954	996	1127	1071	856	11	10.446
CESAN	323	396	357	256	180	191	242	227	109		2.281
CETURB	277	291	291	200	157	235	272	146	54	4	1.927
COLETA BIOMÉTRICA	762	619	537	431	278	417	442	396	354	2	4.238
DETRAN	578	690	668	521	461	435	507	442	342	12	4.656
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	9	4	9	13	7	6	8	8	3		67
MULTITAREFAS	80	288	196	239	236	221	313	262	49		1.884
PMC-GERAL	125	221	214	129	86	145	182	104	61	1	1.268
PMC-JUNTA MILITAR	145	191	187	160	110	147	145	99	51		1.235
PMC-NOSSOCRÉDITO	7	8	8	11	1	7	4	9	5		60
TELECENTRO	133	159	150	124	82	101	104	84	50	1	988
POLÍCIA CIVIL	1419	1704	1951	1534	1426	1199	1470	1430	1002	24	13.159
PROCON	196	247	208	146	130	121	122	153	129	5	1.457
SEFAZ	13	34	31	19	2	11	27	20	5		162
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	642	757	737	664	568	509	487	496	290	3	5.153
SINE	1204	1172	951	864	672	726	712	603	343	7	7.254
SINOREG	46	60	70	53	55	44	34	27	18	1	408
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>7.185</b>	<b>8.426</b>	<b>8.001</b>	<b>6.548</b>	<b>5.405</b>	<b>5.511</b>	<b>6.198</b>	<b>5.577</b>	<b>3.721</b>	<b>71</b>	<b>56.643</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	15.681
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.446
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.562
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.124
5º	Seguro Desemprego	Sine	2.900
6º	CTPS Digital	Sine	2.646
7º	Licenciamento	Detran Geral	2.475
8º	Vacinação contra a COVID-19	Espaço Multitarefa	1.884
9º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.633
	Vaga de Emprego	Sine	1.633
10º	Detran Prova	Detran Biometria	1.114

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:52
CESAN	00:02:55
CETURB	00:02:16
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:58
DETRAN	00:02:47
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:39
MULTITAREFAS	00:14:27
PMC-GERAL	00:00:49
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:13
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:16
TELECENTRO	00:00:39
POLÍCIA CIVIL	00:08:00
PROCON	00:06:17
SEFAZ	00:00:30
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:48
SINE	00:02:27
SINOREG	00:01:34
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:32
CESAN	00:08:34
CETURB	00:06:00
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:16
DETRAN	00:09:45
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:06:38
MULTITAREFAS	00:00:44
PMC-GERAL	00:04:26
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:24
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:09:23
TELECENTRO	00:01:04
POLÍCIA CIVIL	00:09:17
PROCON	00:30:04
SEFAZ	00:09:27
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:18
SINE	00:06:55
SINOREG	00:11:19
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	713	50,68%
Serra	279	19,83%
Vila Velha	175	12,44%
Viana	109	7,75%
Vitória	99	7,04%
Guarapari	11	0,78%
Afonso Cláudio	5	0,36%
Santa Teresa	3	0,21%
Iúna	2	0,14%
Santa Maria de Jetibá	2	0,14%
Alfredo Chaves	1	0,07%
Aracruz	1	0,07%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,07%
Domingos Martins	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Iconha	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Santa Leopoldina	1	0,07%
São Mateus	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.407</b>	<b>100%</b>

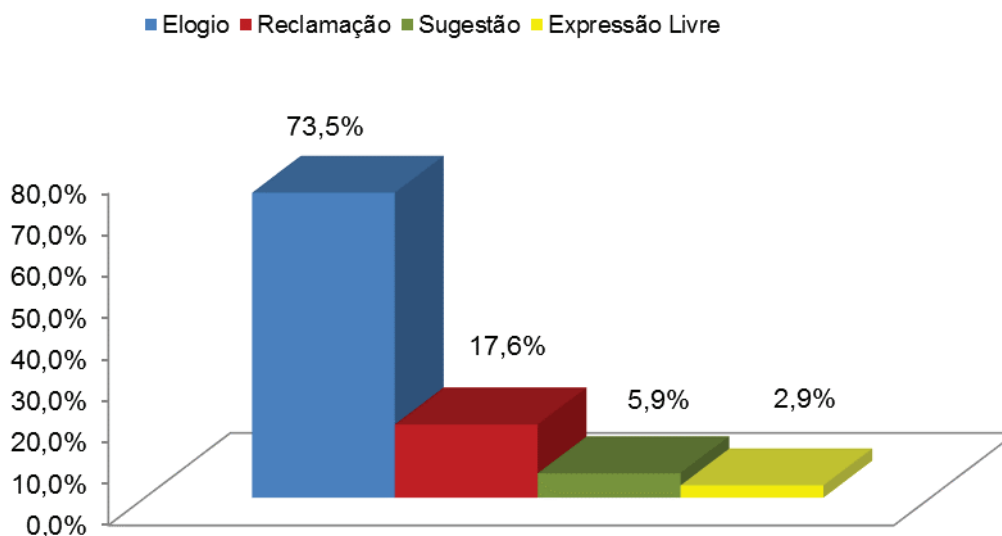
Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	703	49,96%
Detran	166	11,80%
Sine	136	9,67%
EDP	96	6,82%
Cesan	54	3,84%
Coleta Biométrica	52	3,70%
Procon	37	2,63%
Banestes Mais Fácil	35	2,49%
Serviços Eletrônicos	34	2,42%
Ceturb	32	2,27%
Junta Militar	23	1,63%
PMC - Geral	22	1,56%
Telecentro	11	0,78%
Sinoreg	6	0,43%
<b>Total</b>	<b>1.407</b>	<b>100%</b>



## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	25	73,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	17,6%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	5,9%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	2,9%	Não é de competência do Faça Fácil.
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 18



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

