



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**NOVEMBRO 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

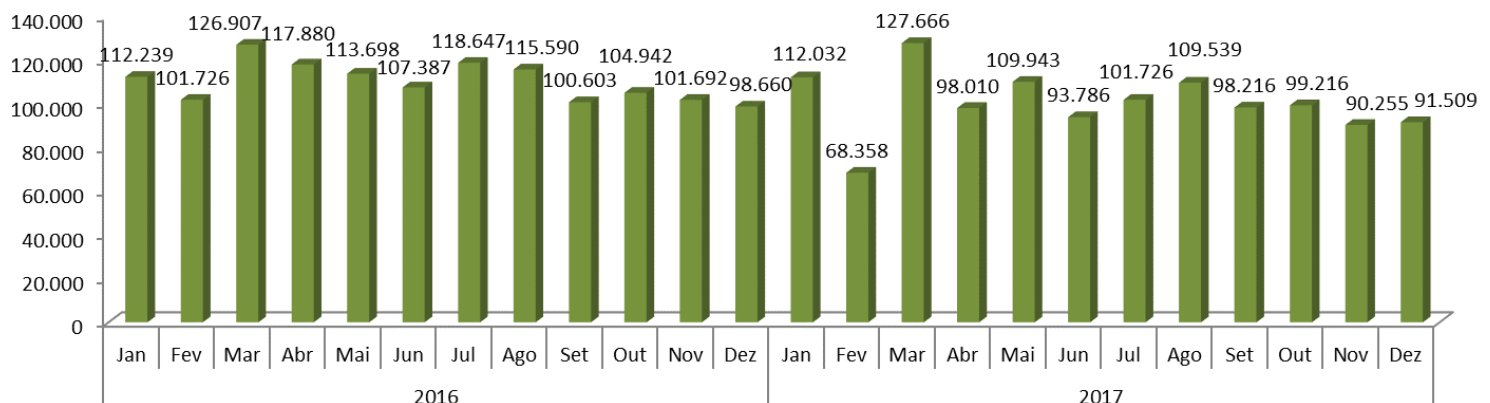
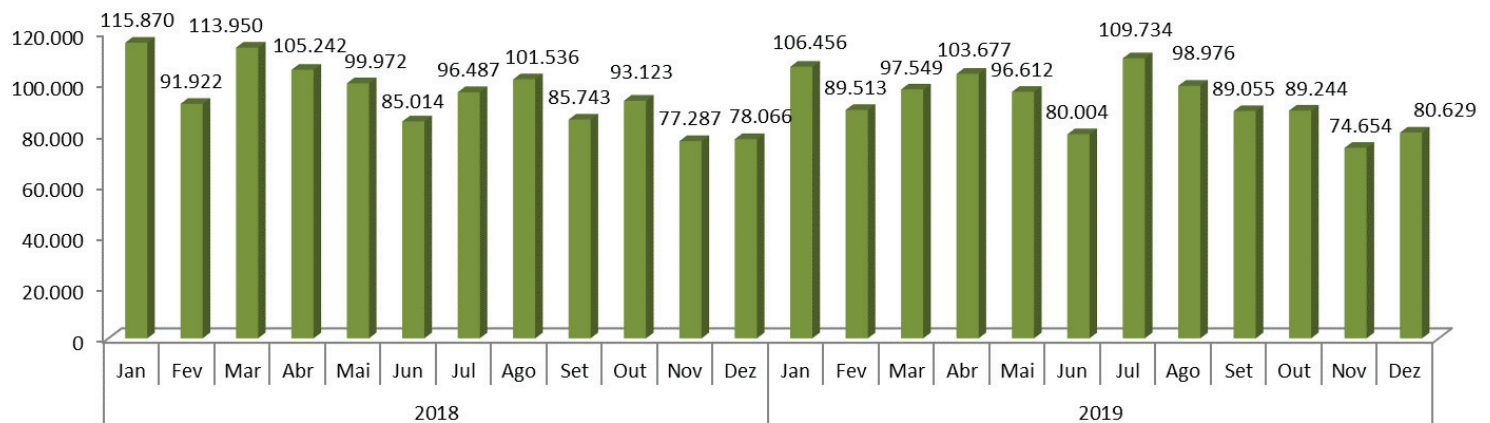
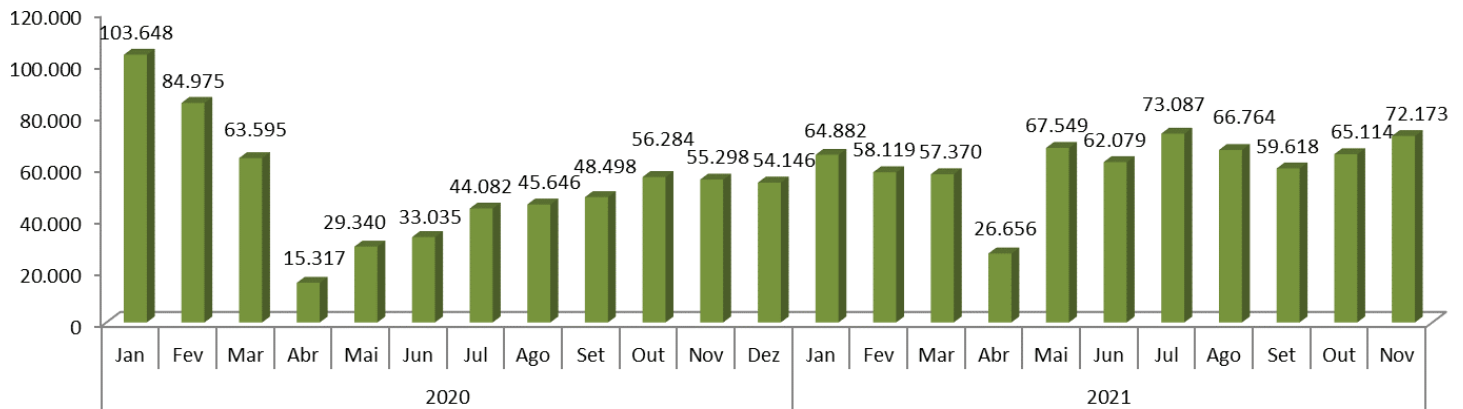
## 1. Resumo Gerencial

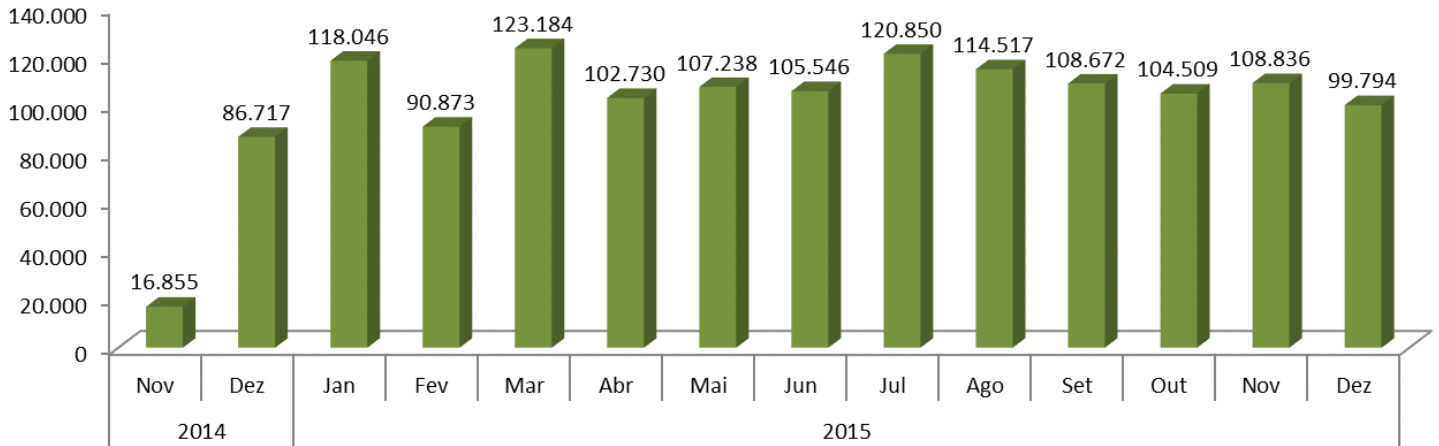
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2021** registrou um total de **7.496.184 serviços realizados** e **6.559.980 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2021** 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 **72.173** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.138** cidadãos atendidos.



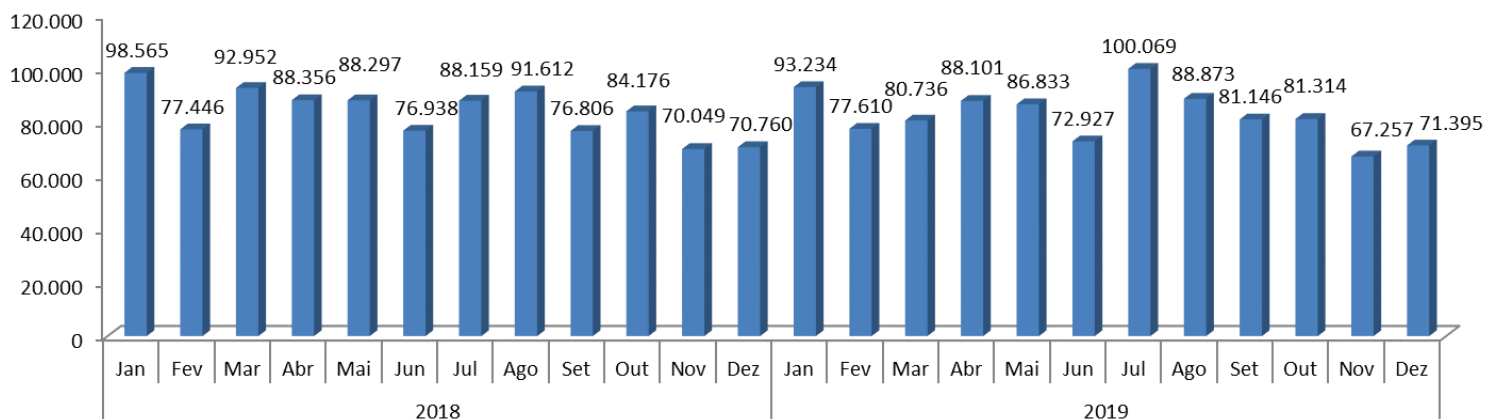
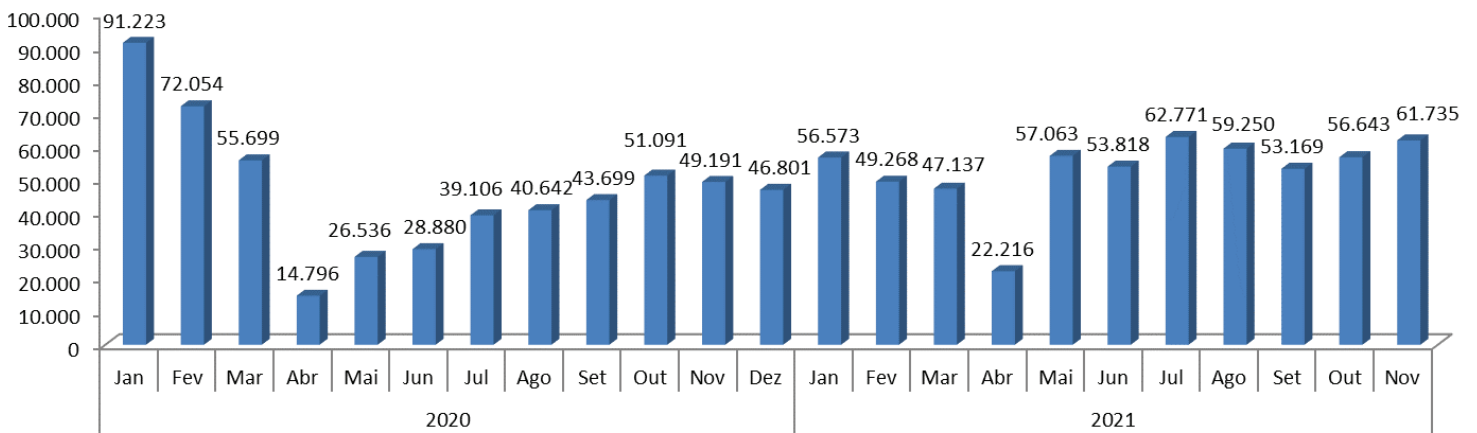


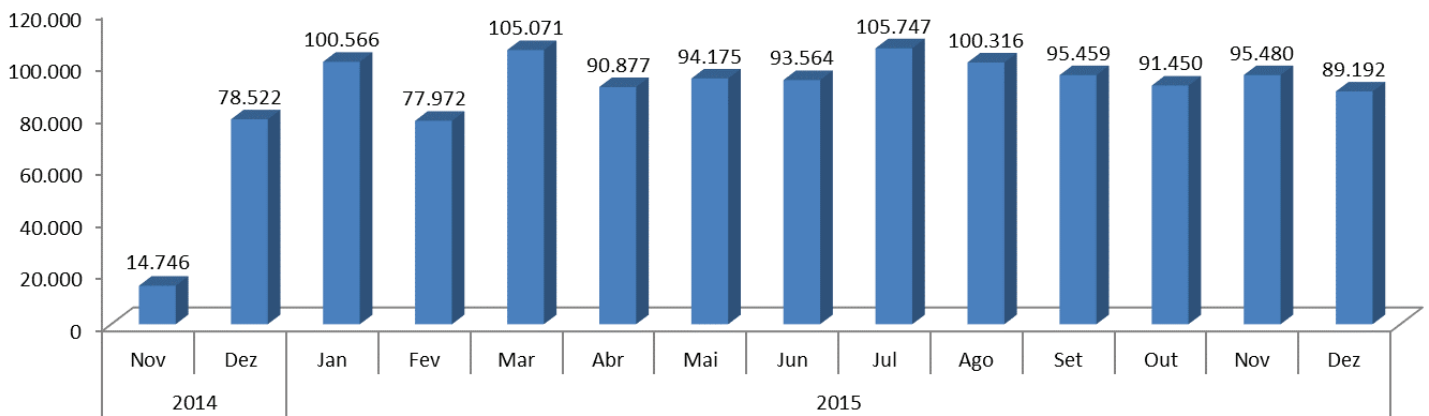
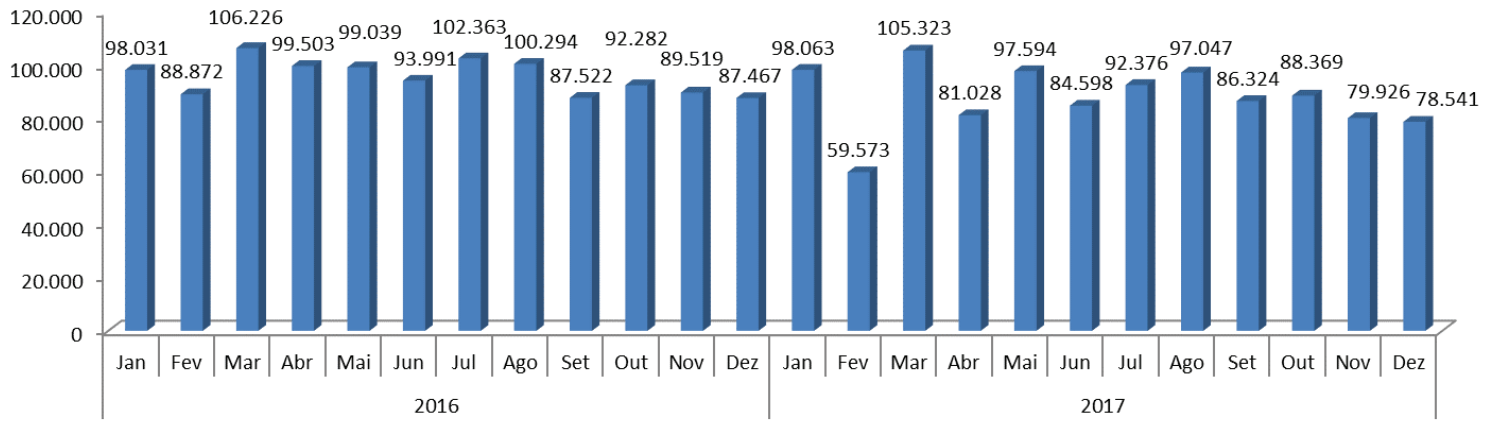
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **61.735** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.684** cidadãos atendidos.



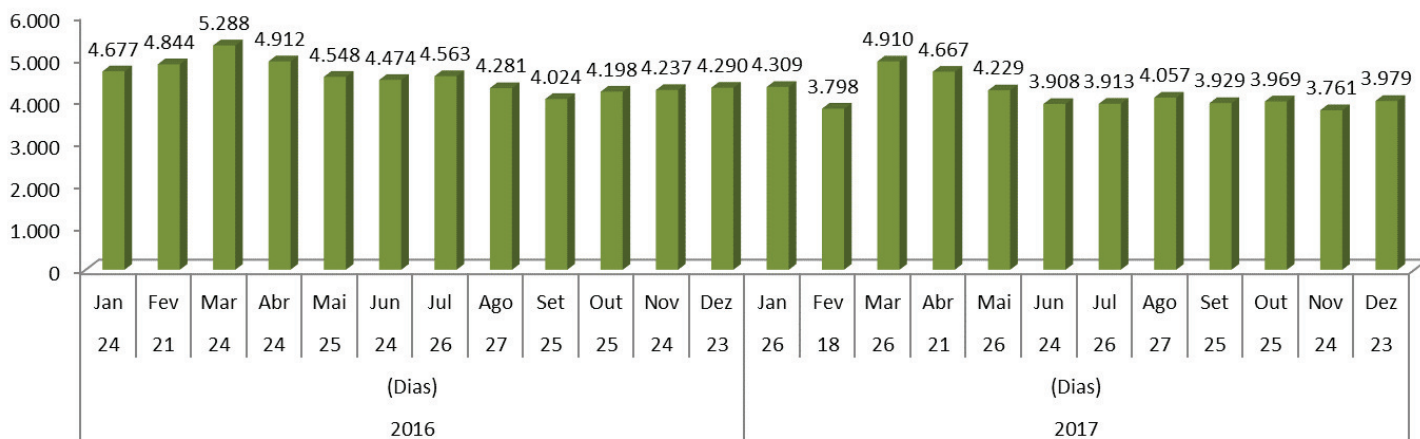
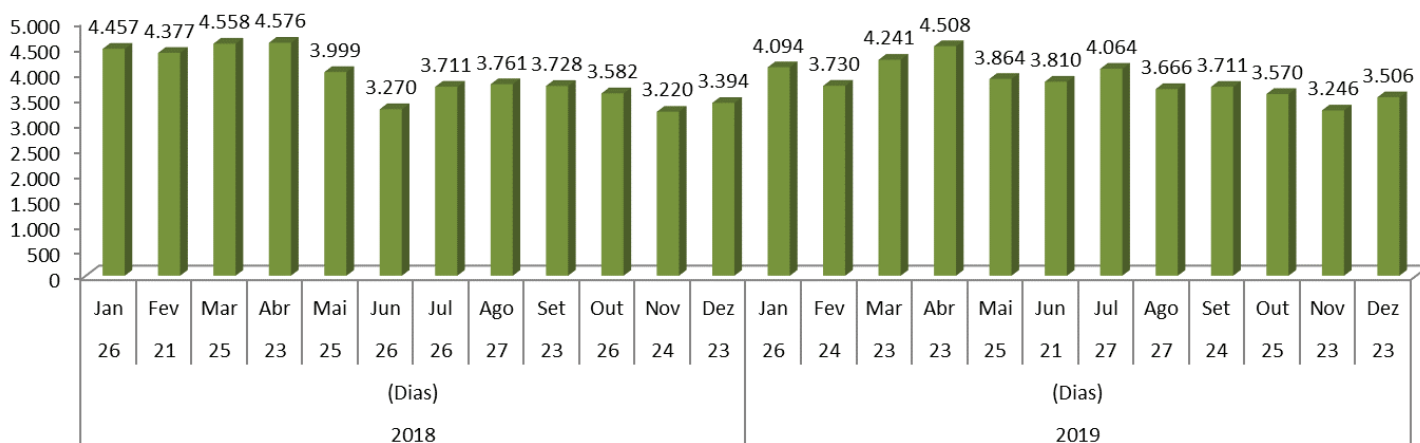
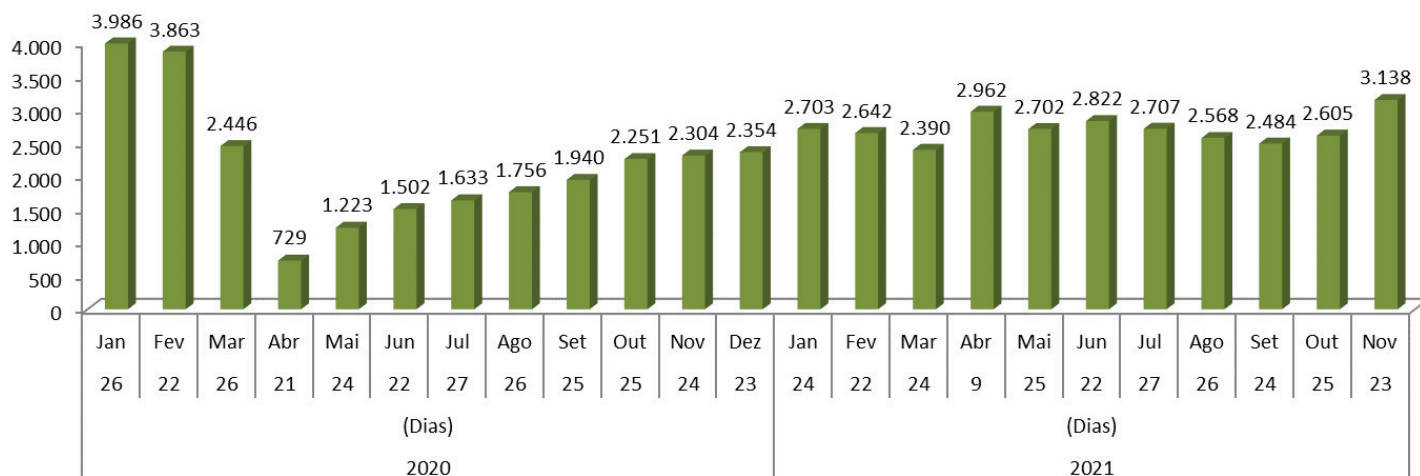


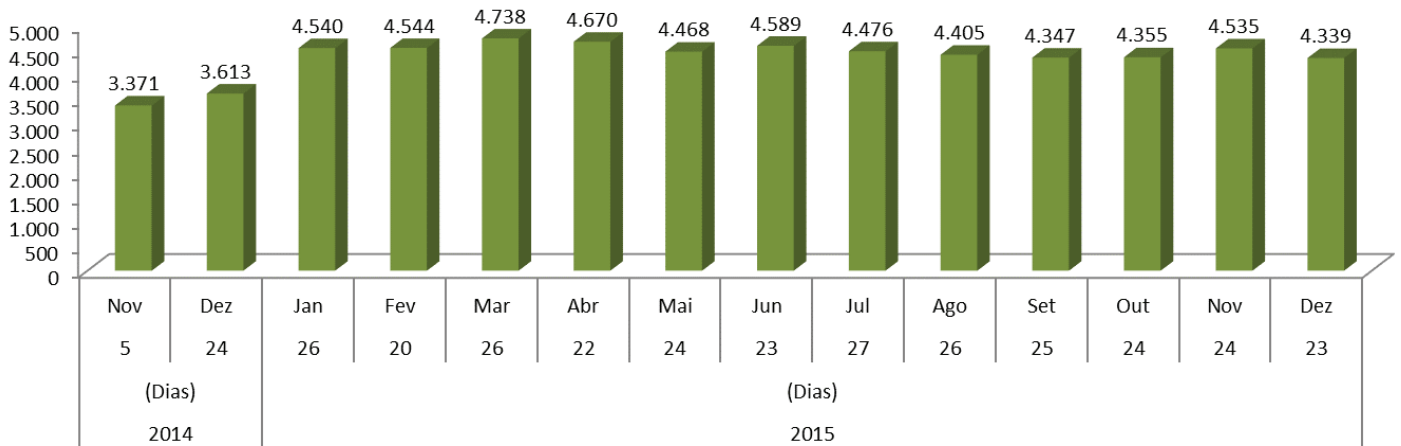
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

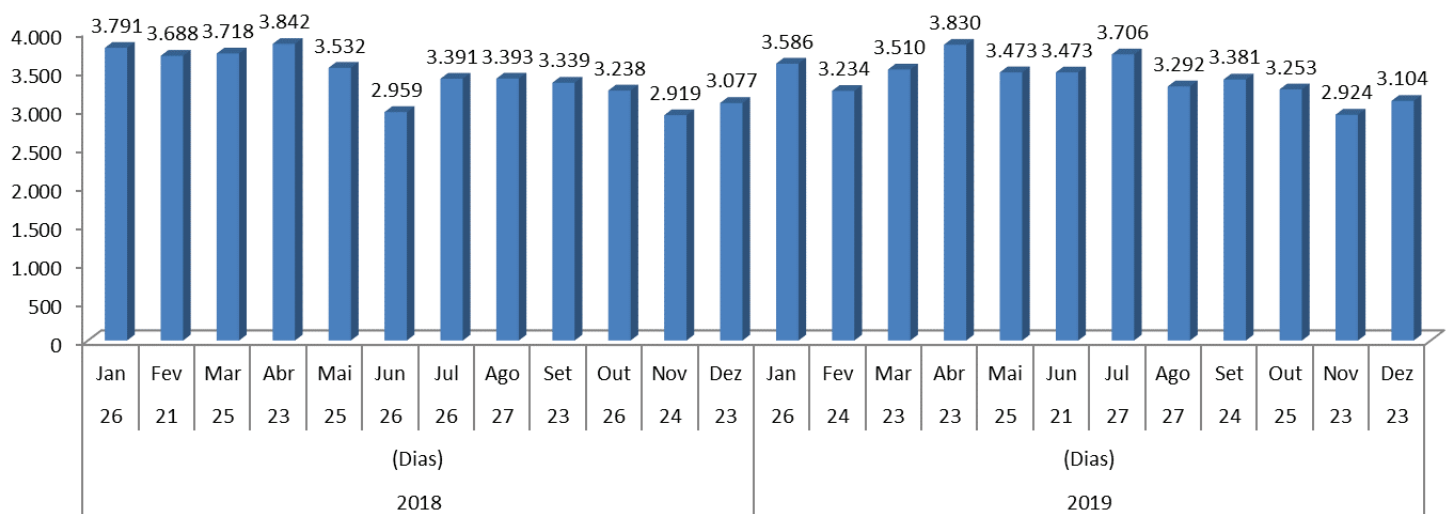
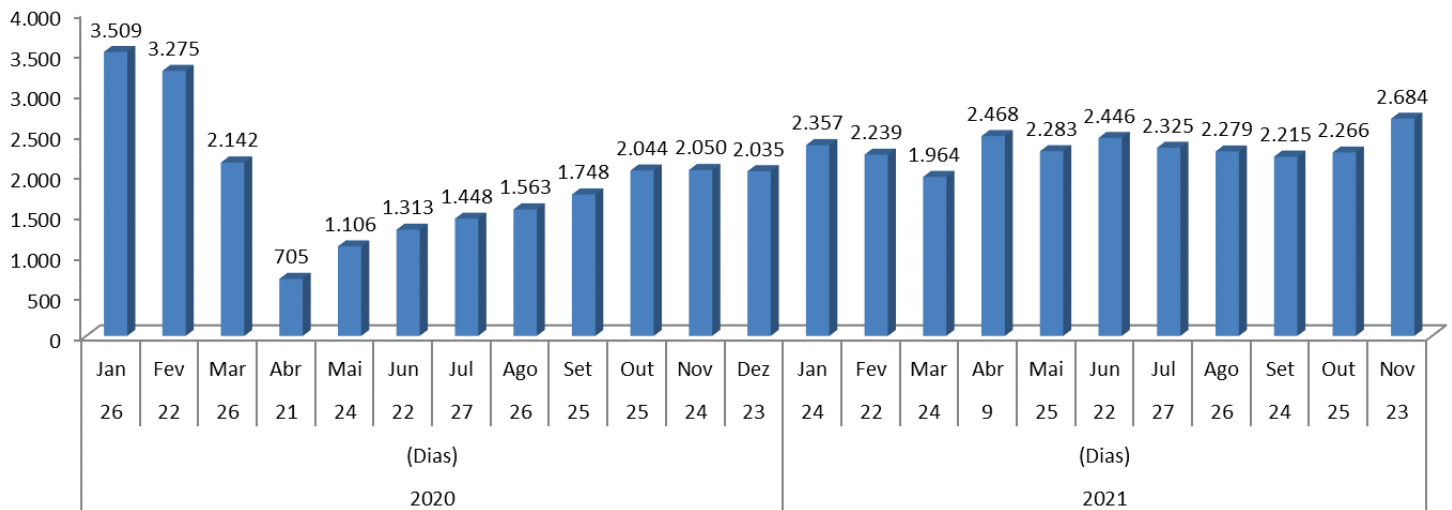
## 1.5. Média Diária

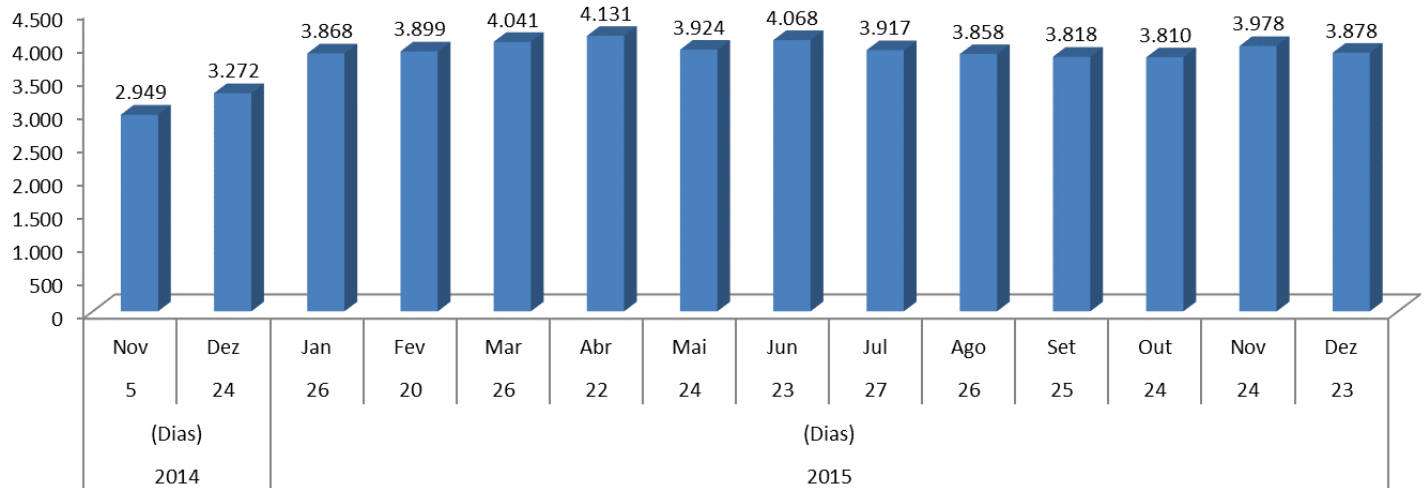
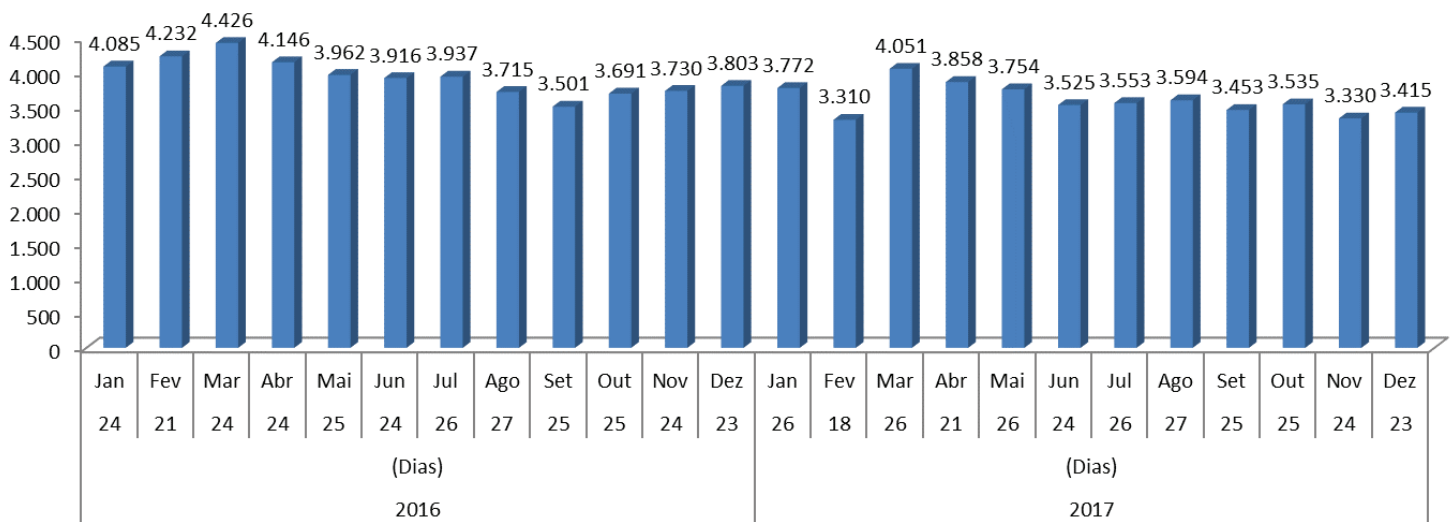
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 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	



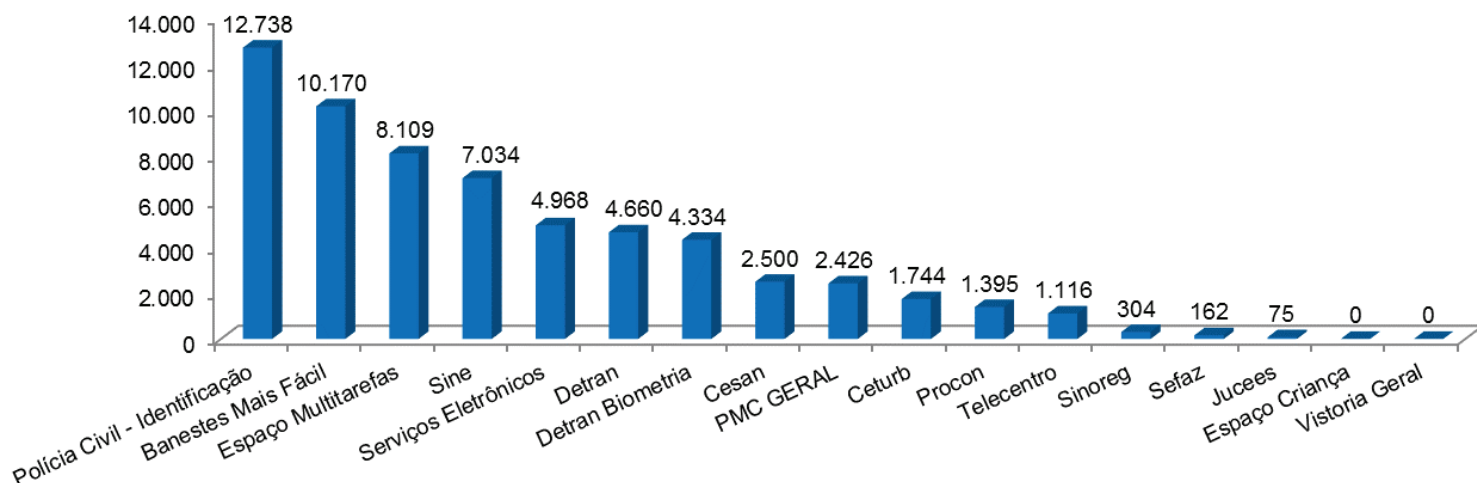
Mês	Dia	Denominação
Abril	1 a 17	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto N° 4859-R de 03 de abril de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	21	Tiradentes
	24	Decreto N° 4859-R
Maio	1	Dia do Trabalhador
Junho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

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

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	17.874	12.738	24,77%	20,63%
Banestes Mais Fácil	10.170	10.170	14,09%	16,47%
Espaço Multitarefa	8.109	8.109	11,24%	13,14%
Sine	7.274	7.034	10,08%	11,39%
Serviços Eletrônicos	6.449	4.968	8,94%	8,05%
Detran	5.861	4.660	8,12%	7,55%
Detran Biometria	4.334	4.334	6,01%	7,02%
Cesan	2.678	2.500	3,71%	4,05%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.377</b>	<b>2.426</b>	6,06%	3,93%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.189	1.253		
Junta Militar	1.133	1.118		
Nossocrédito	55	55		
Ceturb	1.745	1.744	2,42%	2,82%
Procon	1.588	1.395	2,20%	2,26%
Telecentro	1.117	1.116	1,55%	1,81%
Sinoreg	310	304	0,43%	0,49%
Sefaz	212	162	0,29%	0,26%
Jucees	75	75	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>72.173</b>	<b>61.735</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	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.446	10.170	-2,64%
Cesan	2.533	2.678	5,72%
Ceturb	1.934	1.745	-9,77%
Detran	6.075	5.861	-3,52%
Detran Biometria	4.238	4.334	2,27%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	1.884	8.109	330,41%
Juceses	67	75	11,94%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.539</u>	<u>4.377</u>	<u>-3,57%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.216	3.189	-0,84%
Junta Militar	1.263	1.133	-10,29%
Nossocrédito	60	55	-8,33%
Polícia Civil - Identificação	15.681	17.874	13,99%
Procon	1.631	1.588	-2,64%
Sefaz	198	212	7,07%
Serviços Eletrônicos	6.894	6.449	-6,45%
Sine	7.585	7.274	-4,10%
Sinoreg	421	310	-26,37%
Telecentro	988	1.117	13,06%
<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>65.114</b>	<b>72.173</b>	<b>10,84%</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	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.446	10.170	-2,64%
Cesan	2.281	2.500	9,60%
Ceturb	1.927	1.744	-9,50%
Detran*	4.656	4.660	0,09%
Detran Biometria	4.238	4.334	2,27%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	1.884	8.109	330,41%
Jucees	67	75	11,94%
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.563</b>	<b>2.426</b>	<b>-5,35%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.268	1.253	-1,18%
Junta Militar	1.235	1.118	-9,47%
Nossocrédito	60	55	-8,33%
Polícia Civil - Identificação	13.159	12.738	-3,20%
Procon	1.457	1.395	-4,26%
Sefaz	162	162	0,00%
Serviços Eletrônicos	5.153	4.968	-3,59%
Sine	7.254	7.034	-3,03%
Sinoreg	408	304	-25,49%
Telecentro	988	1.116	12,96%
<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>56.643</b>	<b>61.735</b>	<b>8,99%</b>

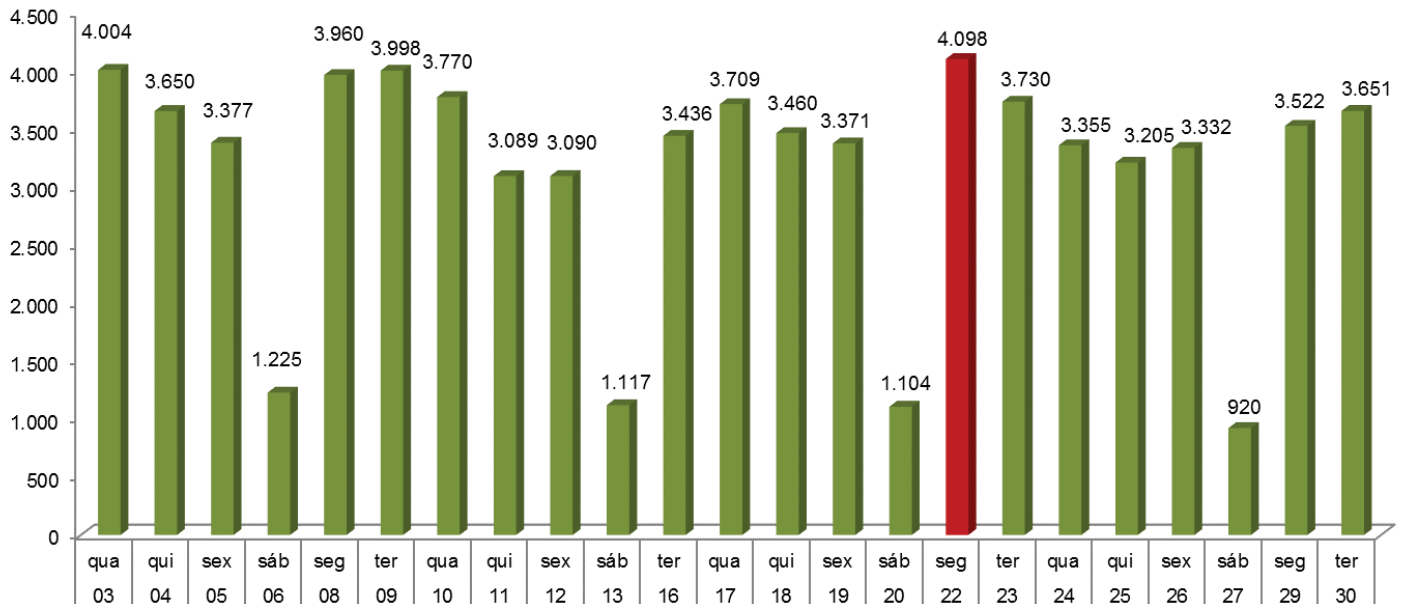
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

\*\*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

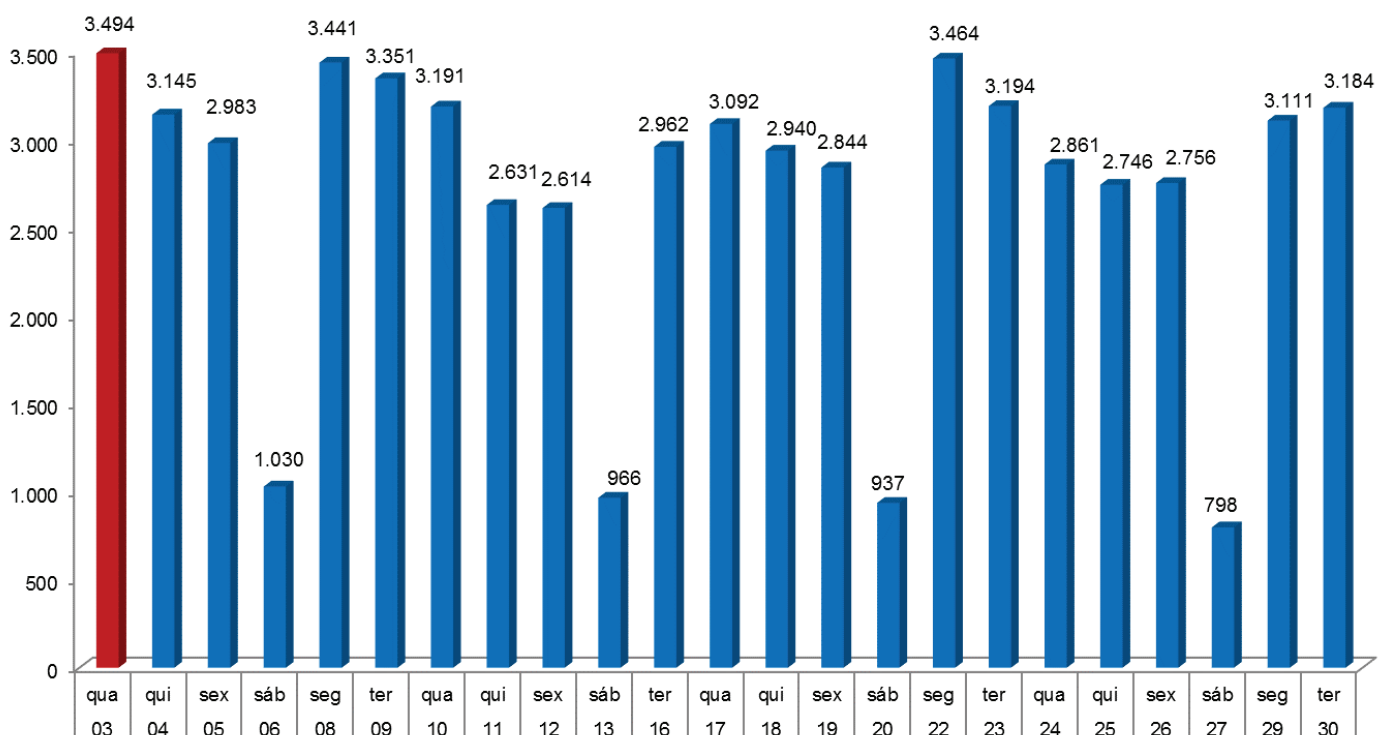
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **22/11/2021** com o total de **4.098** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,58%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **03/11/2021** com o total de **3.494** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,55%**.



### 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	1189	1393	1389	1130	1020	1006	1074	1076	886	7	10.170
CESAN	345	416	397	256	222	197	255	273	139		2.500
CETURB	243	264	268	175	120	202	240	176	56		1.744
COLETA BIOMÉTRICA	686	702	584	472	280	411	414	401	380	4	4.334
DETRAN	580	636	703	511	451	426	492	471	380	10	4.660
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	4	5	10	6	7	13	11	13	6		75
MULTITAREFAS	417	1259	1218	1053	842	957	1103	1024	236		8.109
PMC-GERAL	131	198	212	156	107	123	130	121	74	1	1.253
PMC-JUNTA MILITAR	121	151	170	123	134	108	135	127	49		1.118
PMC-NOSSOCRÉDITO	1	5	7	6	4	7	11	9	5		55
TELECENTRO	123	179	161	127	90	109	128	128	69	2	1.116
POLÍCIA CIVIL	1413	1704	1719	1601	1351	1259	1404	1345	920	22	12.738
PROCON	182	220	194	147	130	108	129	158	119	8	1.395
SEFAZ	12	22	23	18	7	12	34	26	8		162
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	604	761	741	600	523	406	502	511	315	5	4.968
SINE	972	1083	969	827	701	677	767	725	304	9	7.034
SINOREG	54	56	49	35	30	25	18	22	14	1	304
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>7.077</b>	<b>9.054</b>	<b>8.814</b>	<b>7.243</b>	<b>6.019</b>	<b>6.046</b>	<b>6.847</b>	<b>6.606</b>	<b>3.960</b>	<b>69</b>	<b>61.735</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	17.874
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.170
3º	Vacinação contra a COVID-19	Espaço Multitarefa	8.109
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.301
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.480
6º	Seguro Desemprego	Sine	3.082
7º	CTPS Digital	Sine	2.208
8º	Licenciamento	Detran Geral	2.127
9º	Vaga de Emprego	Sine	1.572
10º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.554

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:47
CESAN	00:05:55
CETURB	00:03:49
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:47
DETRAN	00:02:01
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:02:45
MULTITAREFAS	00:15:05
PMC-GERAL	00:01:31
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:25
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:28
TELECENTRO	00:00:42
POLÍCIA CIVIL	00:07:05
PROCON	00:06:59
SEFAZ	00:00:56
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:41
SINE	00:07:40
SINOREG	00:02:07
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:32
CESAN	00:07:40
CETURB	00:06:20
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:37
DETRAN	00:09:39
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:08:57
MULTITAREFAS	00:00:51
PMC-GERAL	00:04:49
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:03
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:09:57
TELECENTRO	00:00:30
POLÍCIA CIVIL	00:07:41
PROCON	00:29:22
SEFAZ	00:08:40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:22
SINE	00:07:01
SINOREG	00:14:22
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	708	54,09%
Serra	205	15,66%
Vila Velha	179	13,67%
Vitória	92	7,03%
Viana	91	6,95%
Guarapari	15	1,15%
Cachoeiro de Itapemirim	7	0,53%
Marechal Floriano	3	0,23%
Santa Leopoldina	3	0,23%
Afonso Cláudio	1	0,08%
Alfredo Chaves	1	0,08%
Fundão	1	0,08%
Laranja da Terra	1	0,08%
Marataízes	1	0,08%
Santa Teresa	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1.309</b>	<b>100%</b>

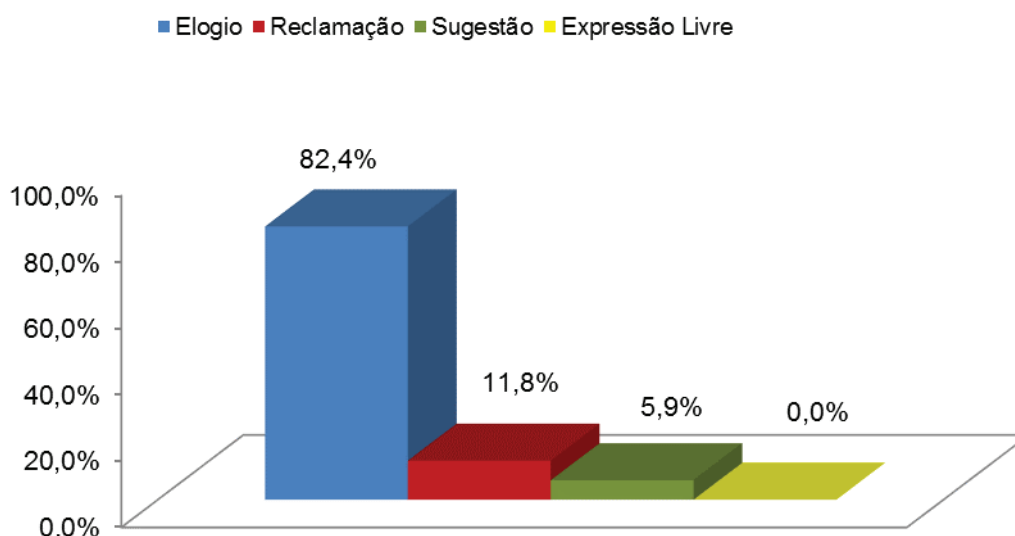
Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	561	42,86%
Detran	190	14,51%
Sine	134	10,24%
EDP	72	5,50%
Ceturb	50	3,82%
Coleta Biométrica	50	3,82%
Serviços Eletrônicos	50	3,82%
Cesan	48	3,67%
Banestes Mais Fácil	46	3,51%
Procon	40	3,06%
PMC - Geral	22	1,68%
Telecentro	22	1,68%
Junta Militar	14	1,07%
Sinoreg	5	0,38%
SEFAZ	4	0,31%
Nossocrédito	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1.309</b>	<b>100%</b>



## 7. Manifestações do Cidadão

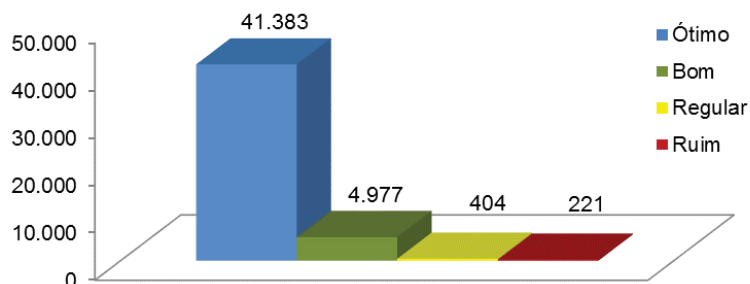
Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	42	82,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	11,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	5,9%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil.
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 26



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

Quantidade de Avaliações



Resumo Geral

