



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**DEZEMBRO 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.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
1. Admissões.....	21
2. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA .....	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	23

# I – ATENDIMENTO

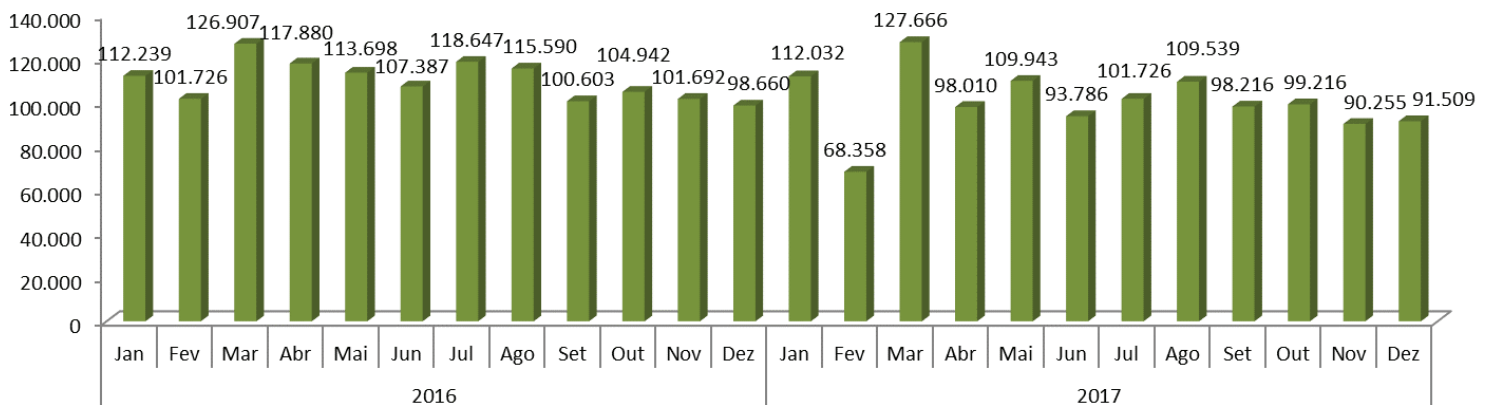
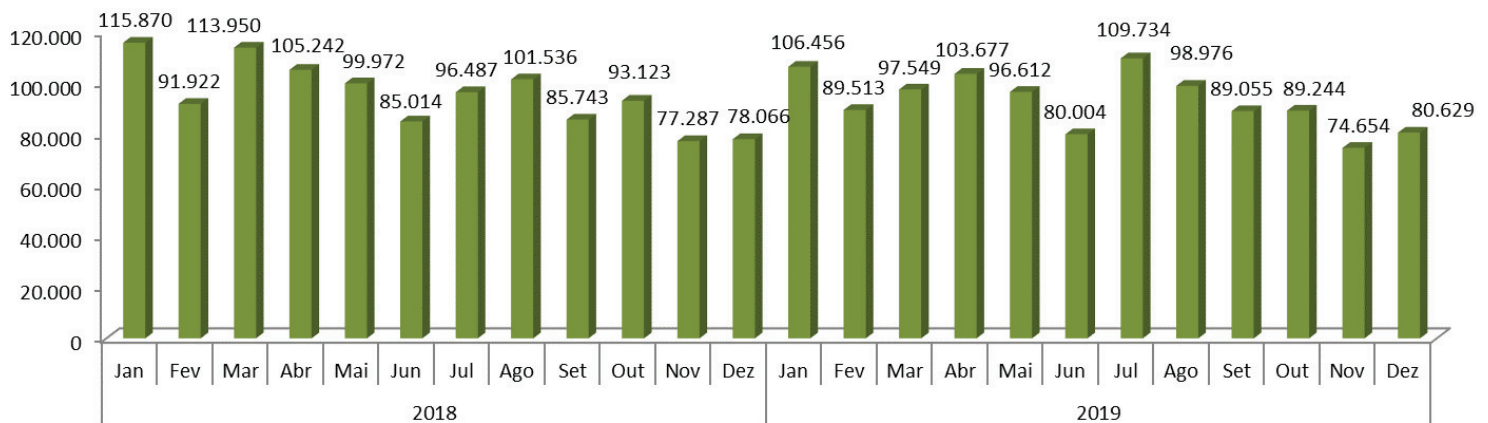
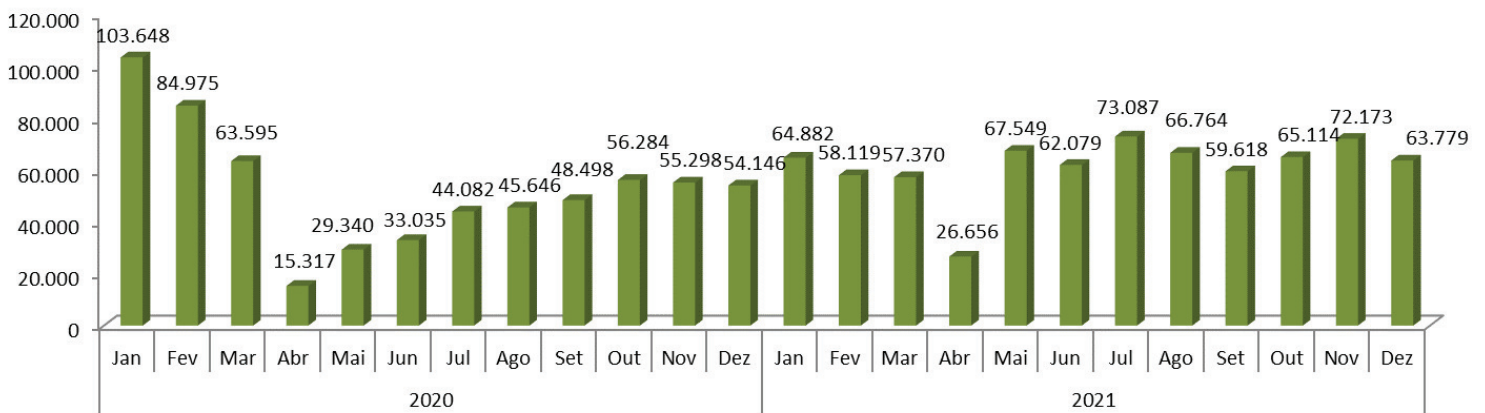
## 1. Resumo Gerencial

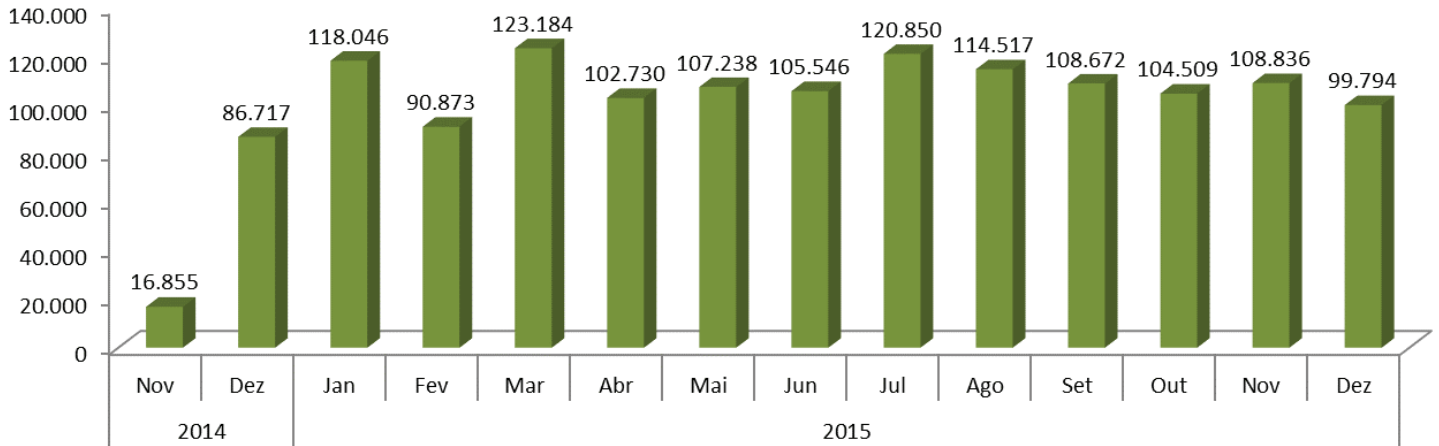
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2021** registrou um total de **7.559.963 serviços realizados** e **6.614.323 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2021** 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 **63.779** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.657** cidadãos atendidos.



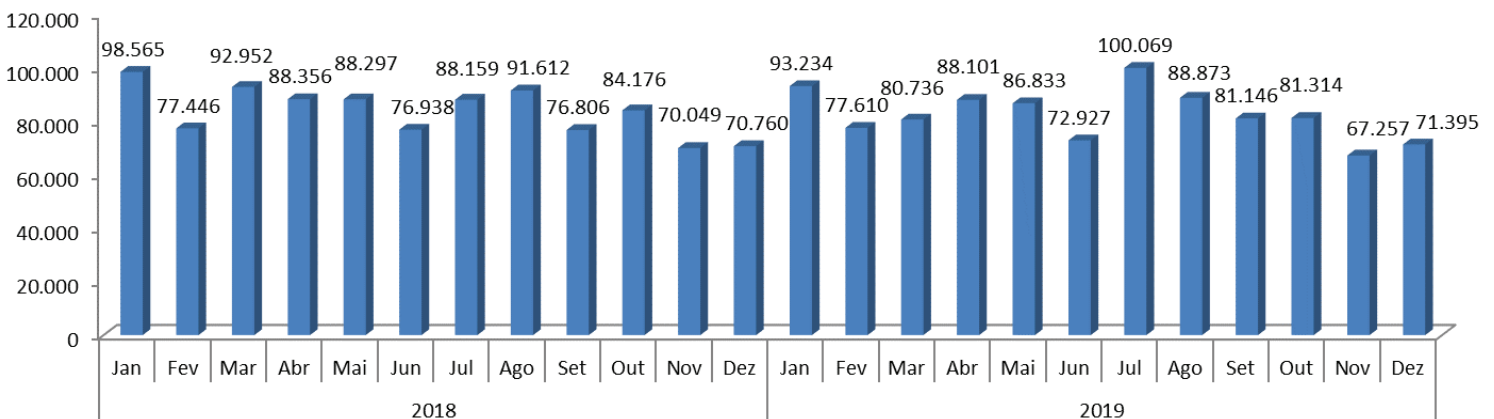
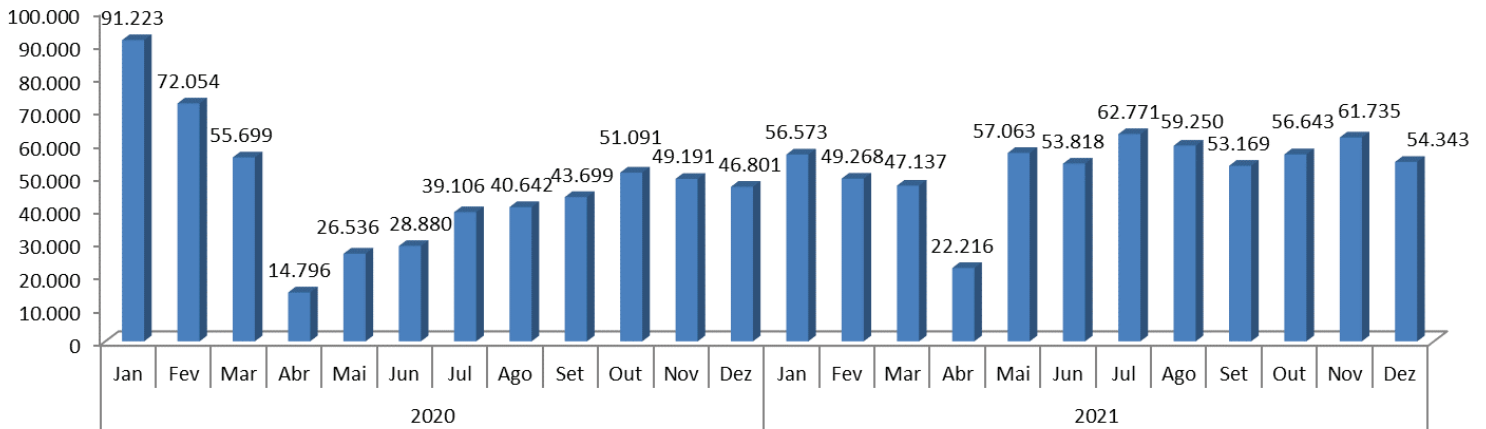


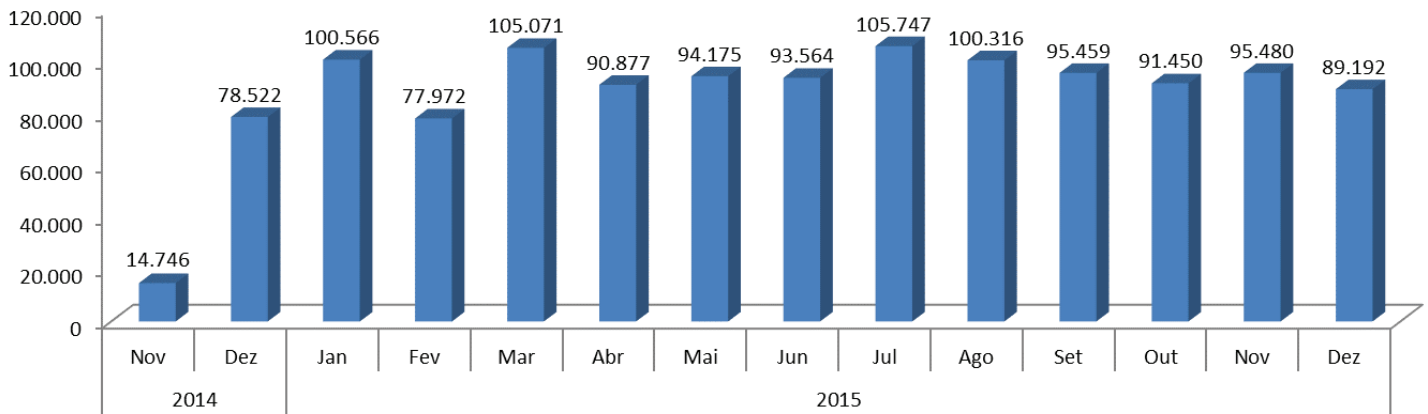
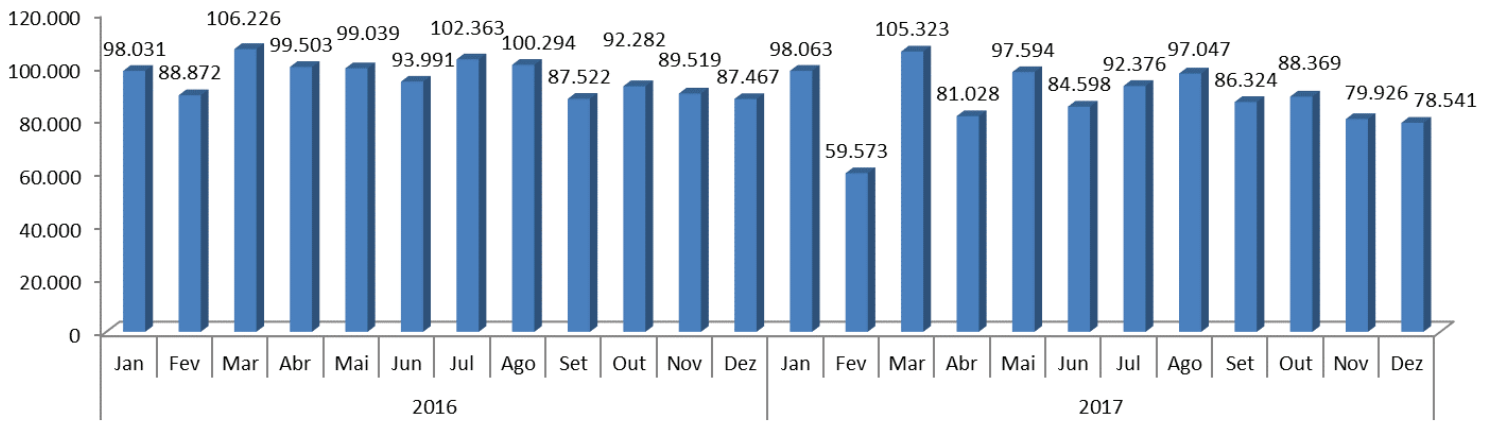
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **54.343** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.264** cidadãos atendidos.



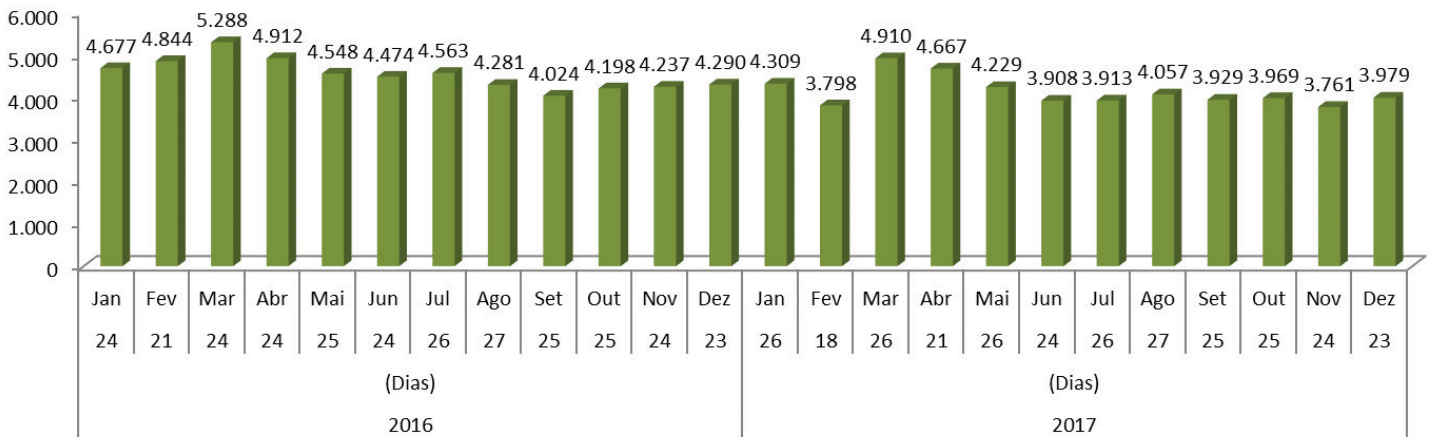
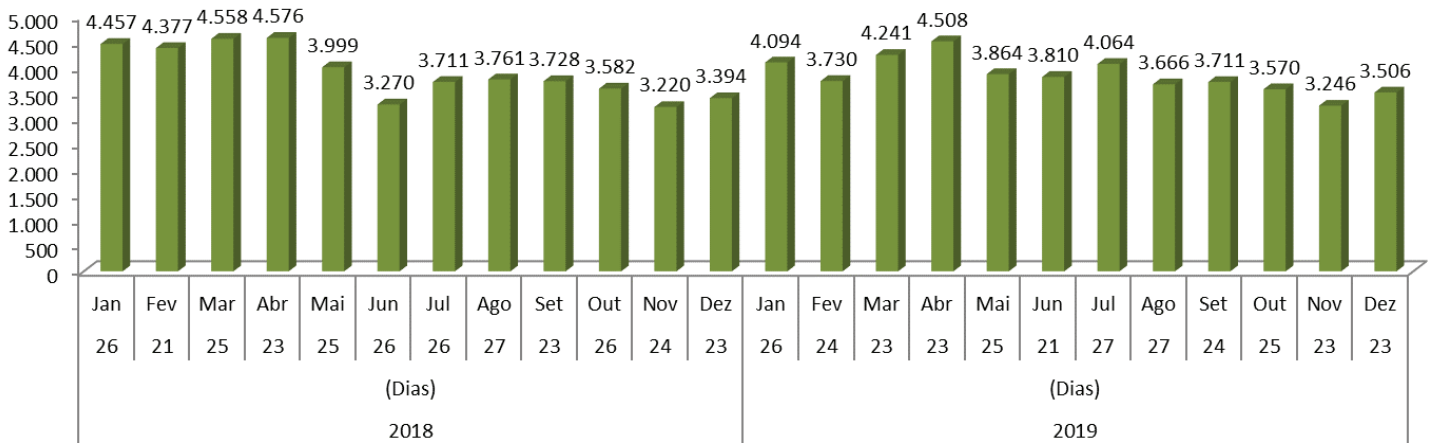
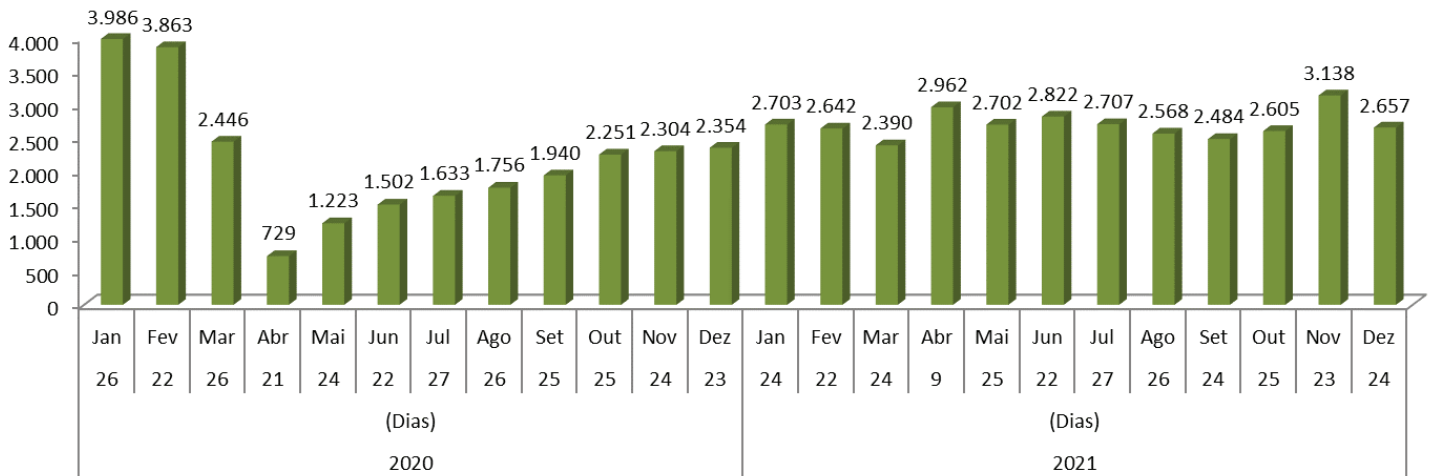


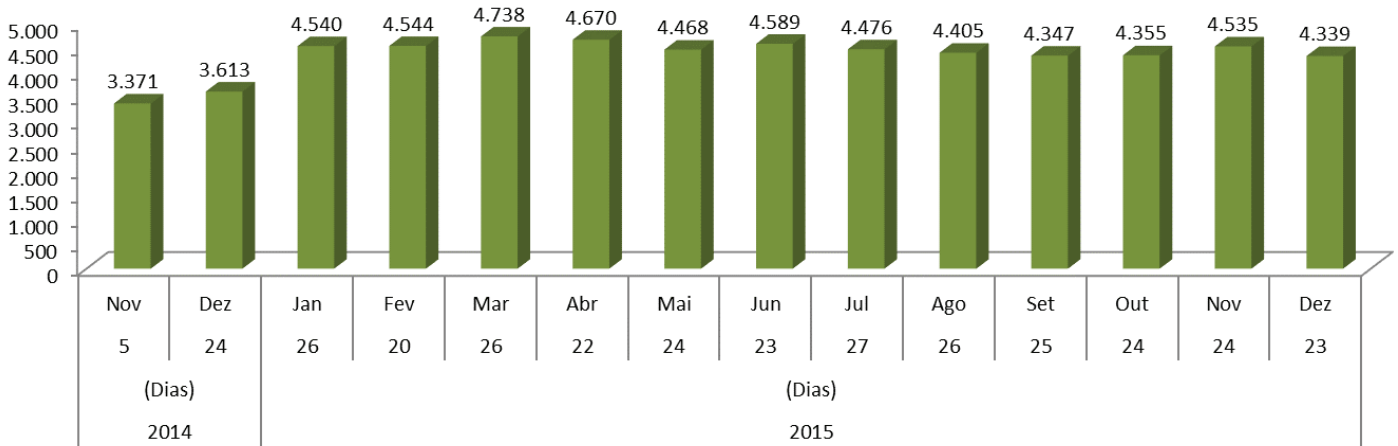
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

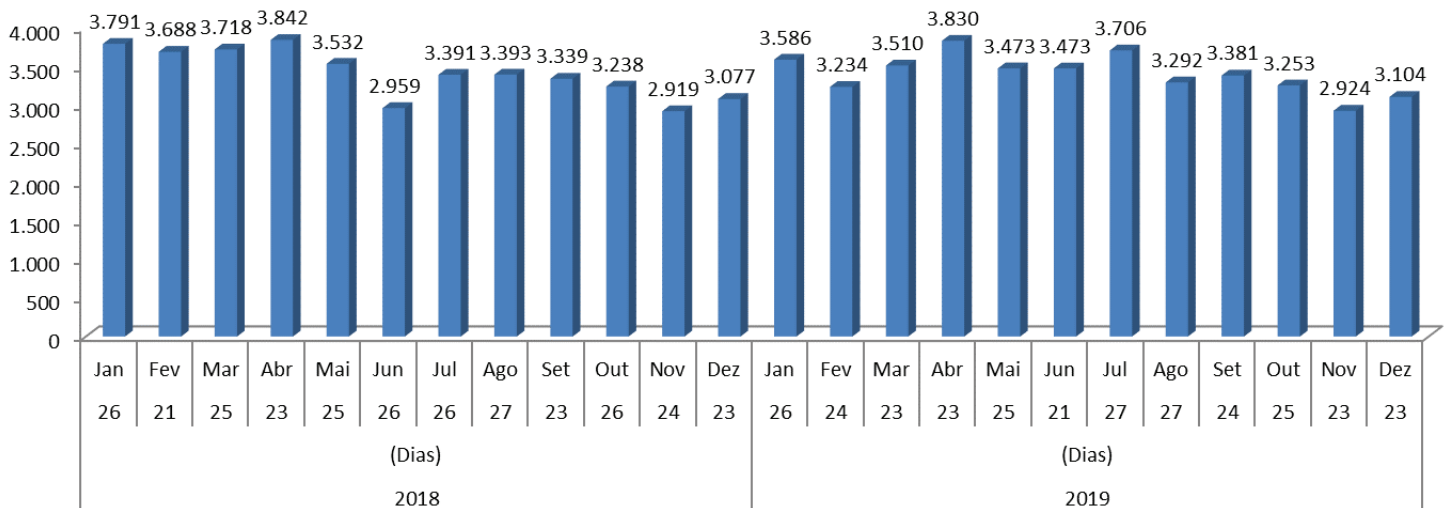
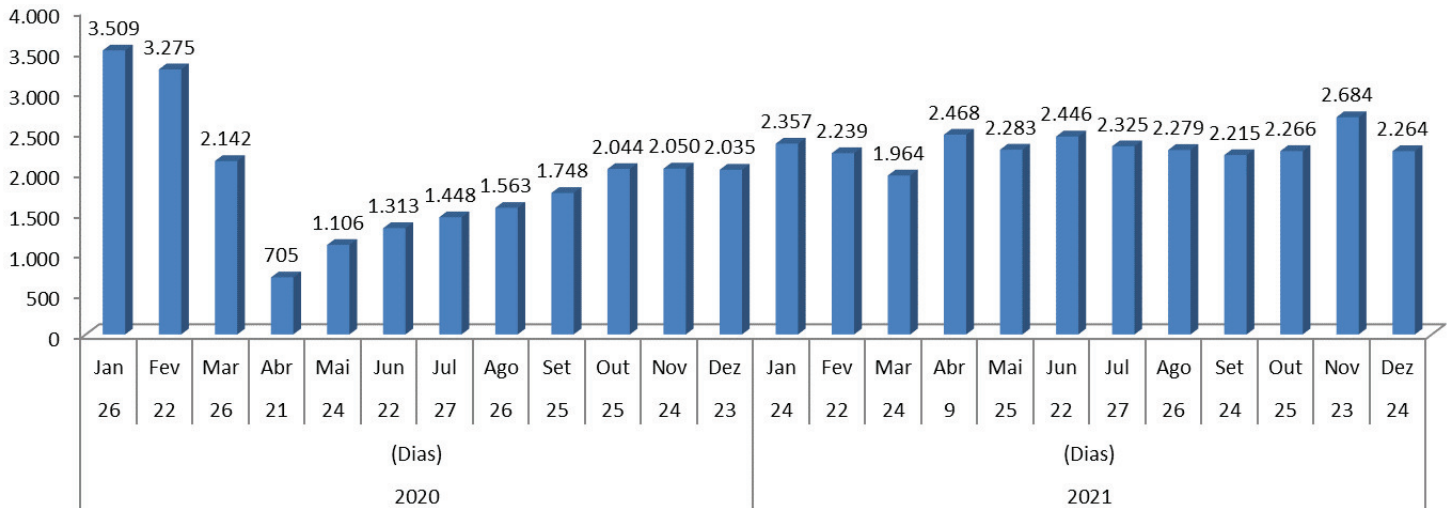
## 1.5. Média Diária

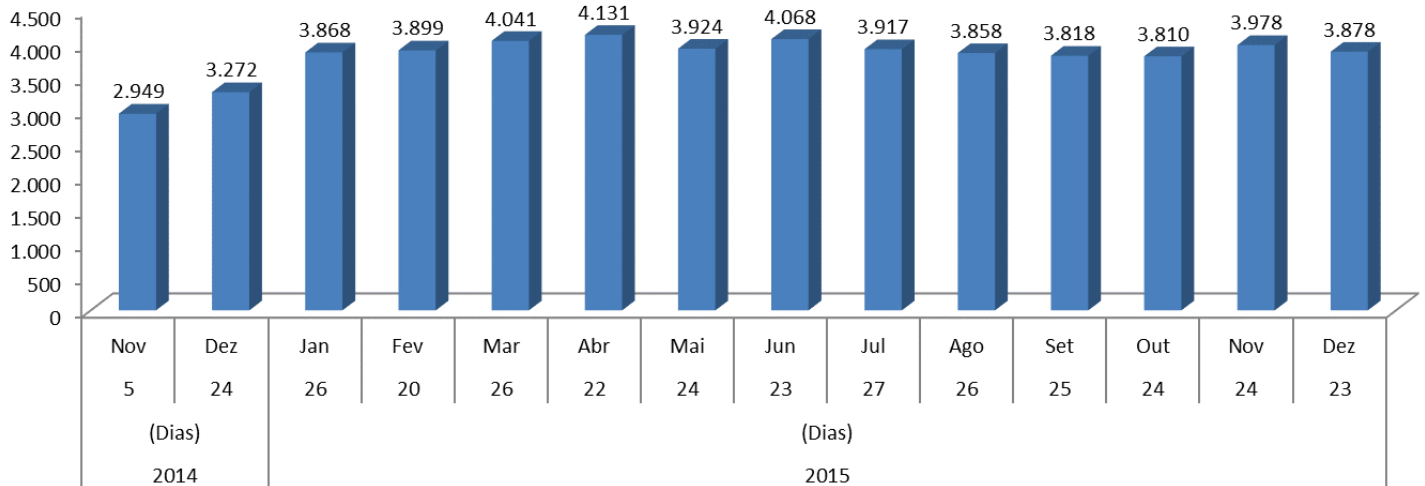
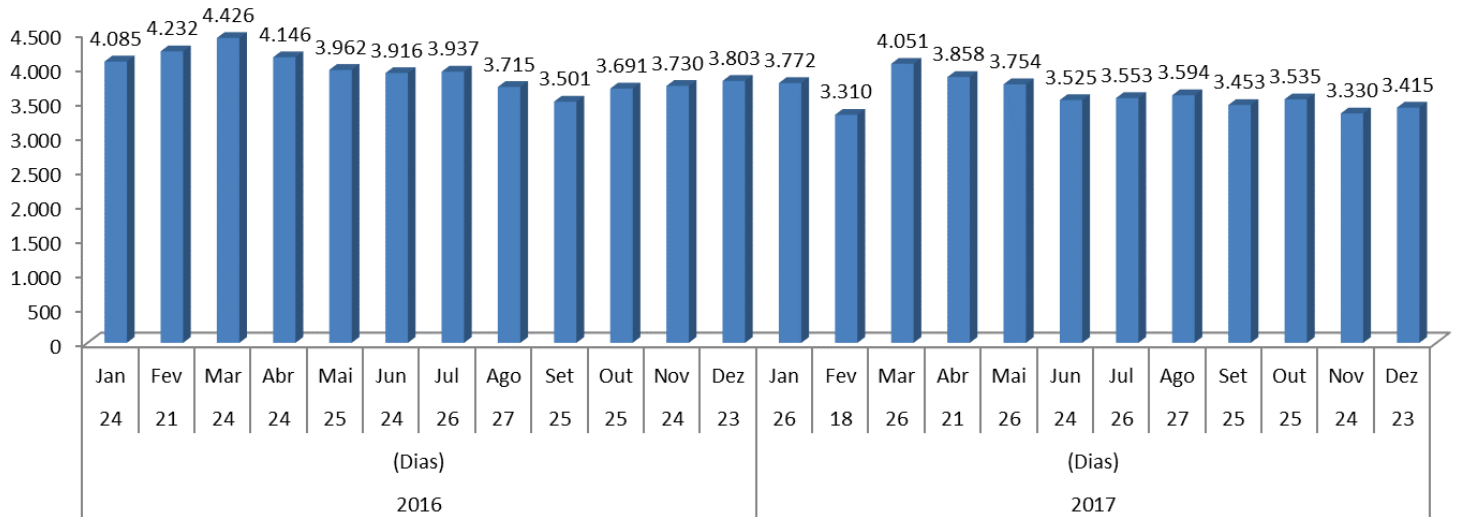
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas







### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

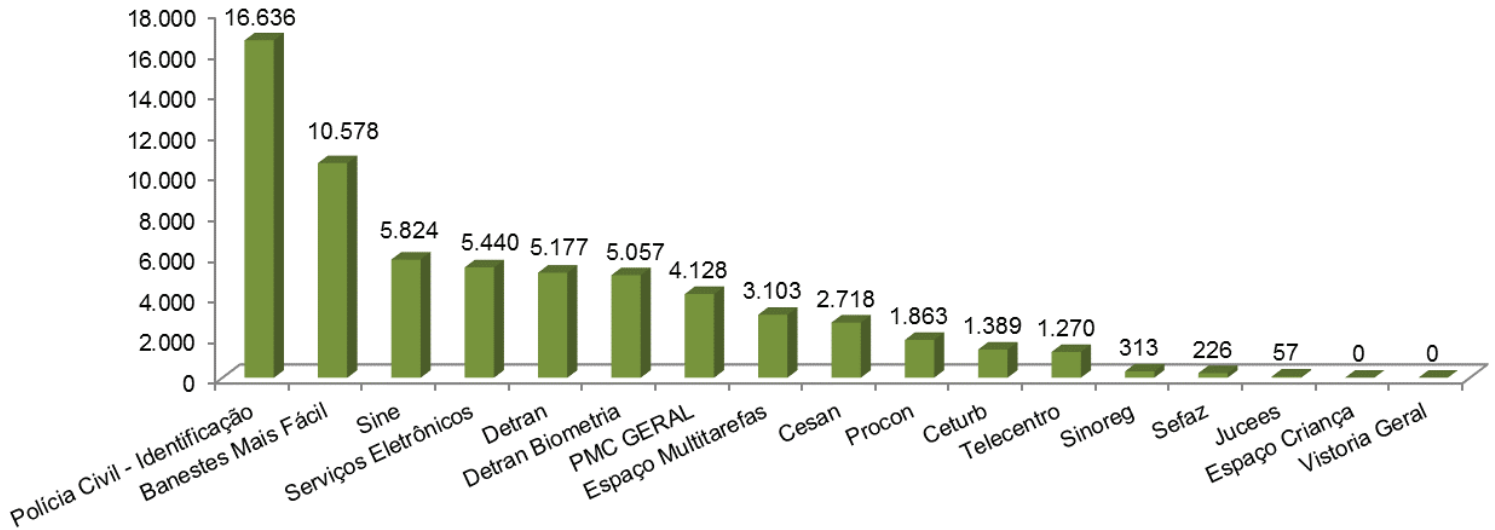
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval
Março	29	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao Decreto Nº 4848-R de 26 de março de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do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

Mês	Dia	Denominação
Dezembro	24	Ponto Facultativo
	25	Natal
	31	Ponto Facultativo

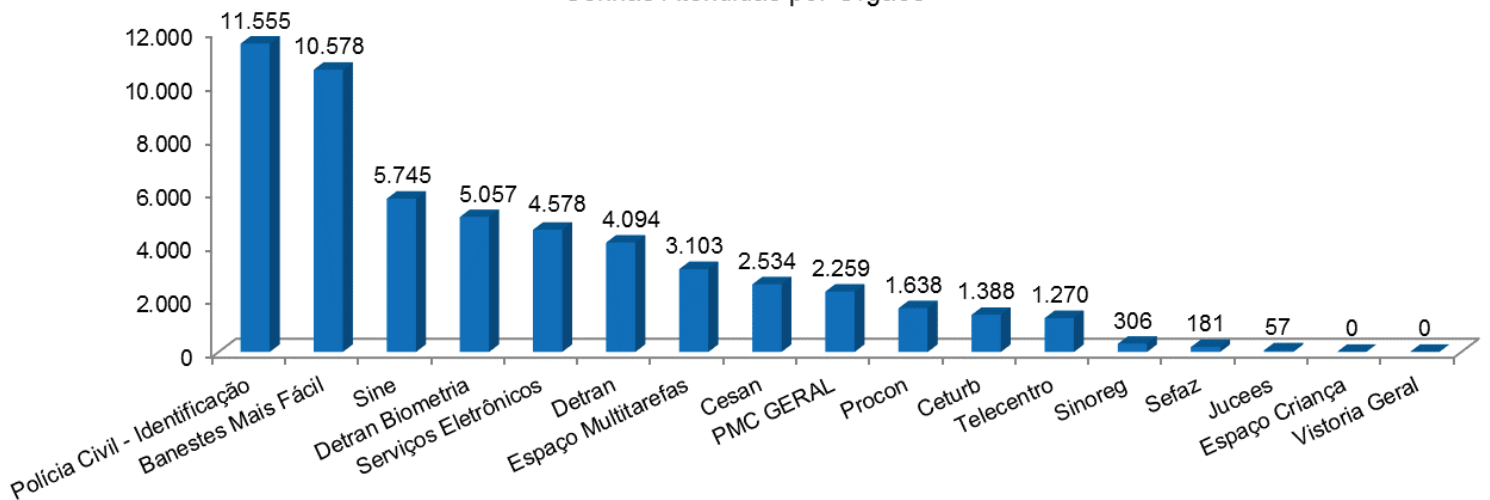
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	16.636	11.555	26,08%	21,26%
Banestes Mais Fácil	10.578	10.578	16,59%	19,47%
Sine	5.824	5.745	9,13%	10,57%
Detran Biometria	5.057	5.057	7,93%	9,31%
Serviços Eletrônicos	5.440	4.578	8,53%	8,42%
Detran	5.177	4.094	8,12%	7,53%
Espaço Multitarefa	3.103	3.103	4,87%	5,71%
Cesan	2.718	2.534	4,26%	4,66%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.128</b>	<b>2.259</b>	6,47%	4,16%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.090	1.267		
Junta Militar	998	952		
Nossocrédito	40	40		
Procon	1.863	1.638	2,92%	3,01%
Ceturb	1.389	1.388	2,18%	2,55%
Telecentro	1.270	1.270	1,99%	2,34%
Sinoreg	313	306	0,49%	0,56%
Sefaz	226	181	0,35%	0,33%
Jucees	57	57	0,09%	0,10%
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>63.779</b>	<b>54.343</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	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.170	10.578	4,01%
Cesan	2.678	2.718	1,49%
Ceturb	1.745	1.389	-20,40%
Detran	5.861	5.177	-11,67%
Detran Biometria	4.334	5.057	16,68%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	8.109	3.103	-61,73%
Jucees	75	57	-24,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.377</b>	<b>4.128</b>	<b>-5,69%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.189	3.090	-3,10%
Junta Militar	1.133	998	-11,92%
Nossocrédito	55	40	-27,27%
Polícia Civil - Identificação	17.874	16.636	-6,93%
Procon	1.588	1.863	17,32%
Sefaz	212	226	6,60%
Serviços Eletrônicos	6.449	5.440	-15,65%
Sine	7.274	5.824	-19,93%
Sinoreg	310	313	0,97%
Telecentro	1.117	1.270	13,70%
<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>72.173</b>	<b>63.779</b>	<b>-11,63%</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.

## 1.7.2. Senhas Atendidas

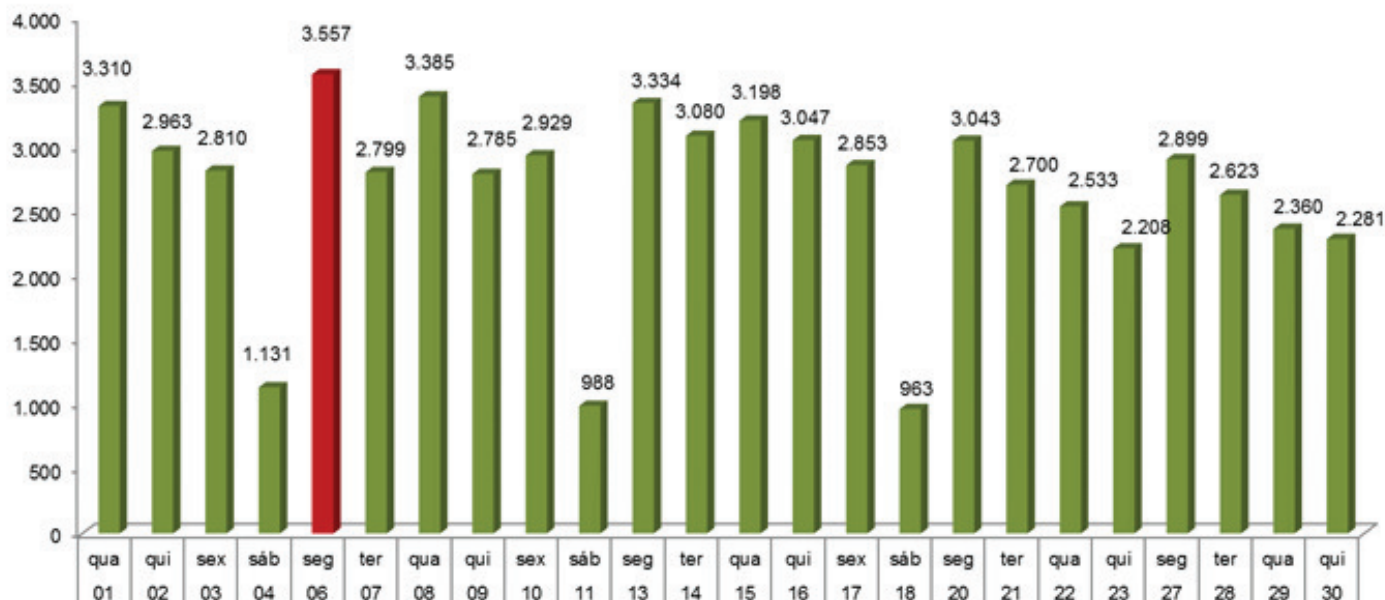
Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.170	10.578	4,01%
Cesan	2.500	2.534	1,36%
Ceturb	1.744	1.388	-20,41%
Detran	4.660	4.094	-12,15%
Detran Biometria	4.334	5.057	16,68%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	8.109	3.103	-61,73%
Jucees	75	57	-24,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.426</b>	<b>2.259</b>	<b>-6,88%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.253	1.267	1,12%
Junta Militar	1.118	952	-14,85%
Nossocrédito	55	40	-27,27%
Polícia Civil - Identificação	12.738	11.555	-9,29%
Procon	1.395	1.638	17,42%
Sefaz	162	181	11,73%
Serviços Eletrônicos	4.968	4.578	-7,85%
Sine	7.034	5.745	-18,33%
Sinoreg	304	306	0,66%
Telecentro	1.116	1.270	13,80%
<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>61.735</b>	<b>54.343</b>	<b>-11,97%</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.

## 2. Histórico Diário

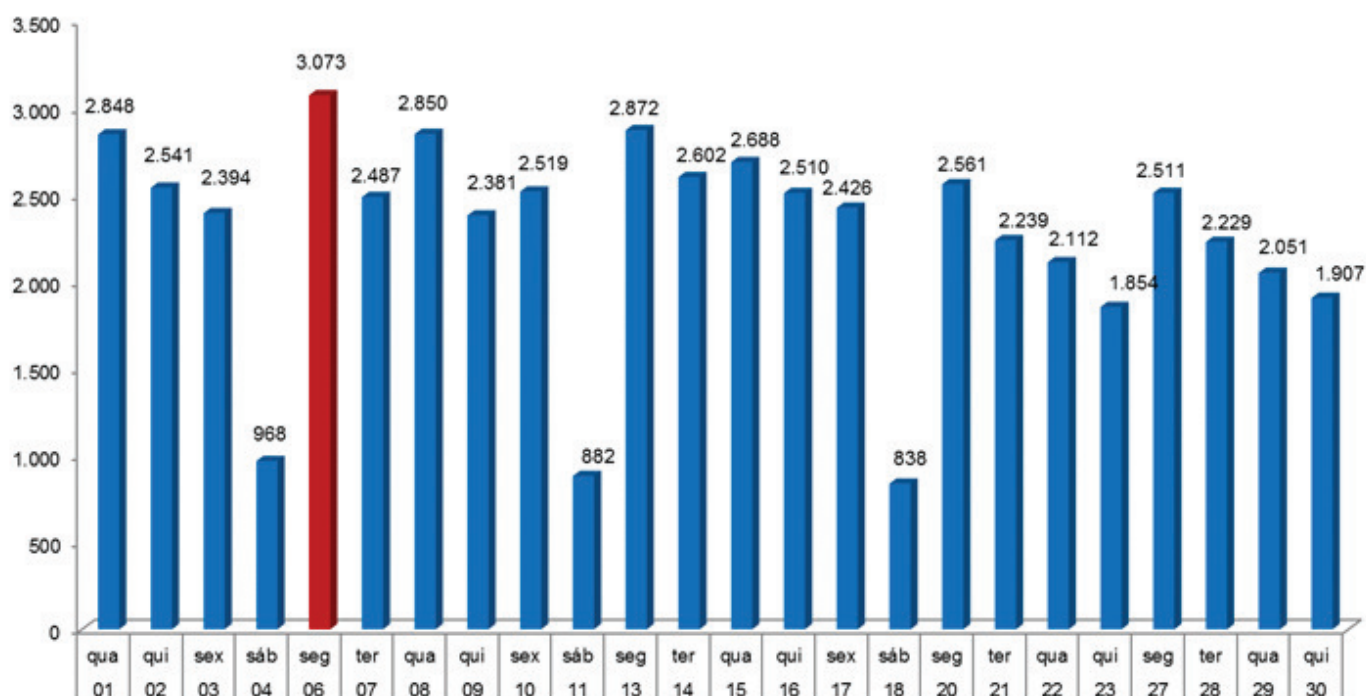
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/12/2021** com o total de **3.557** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,54%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/12/2021** com o total de **3.073** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,43%**.



### 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	1214	1489	1424	1194	1084	960	1137	1138	925	13	10.578
CESAN	323	401	370	335	209	281	242	224	149		2.534
CETURB	180	225	233	170	118	128	164	130	38	2	1.388
COLETA BIOMÉTRICA	635	790	742	616	357	506	515	452	438	6	5.057
DETRAN	488	585	532	461	417	441	458	389	316	7	4.094
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	2	15	5	4	8	5	7	8	2	1	57
MULTITAREFAS	278	480	429	371	276	349	461	401	58		3.103
PMC-GERAL	160	211	206	140	103	129	151	111	54	2	1.267
PMC-JUNTA MILITAR	111	126	166	126	95	84	93	106	45		952
PMC-NOSSOCRÉDITO	1	4	6	8	1	3	9	5	2	1	40
TELECENTRO	118	188	182	156	127	169	144	107	78	1	1.270
POLÍCIA CIVIL	1272	1549	1589	1415	1391	1137	1207	1235	748	12	11.555
PROCON	222	262	244	179	144	152	159	170	100	6	1.638
SEFAZ	15	37	35	20	7	16	23	15	13		181
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	546	665	717	590	515	379	468	434	261	3	4.578
SINE	927	856	829	706	589	555	579	435	268	1	5.745
SINOREG	50	51	50	42	26	27	28	18	14		306
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>6.542</b>	<b>7.934</b>	<b>7.759</b>	<b>6.533</b>	<b>5.467</b>	<b>5.321</b>	<b>5.845</b>	<b>5.378</b>	<b>3.509</b>	<b>55</b>	<b>54.343</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	16.636
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.578
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	4.106
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.496
5º	Vacinação contra a COVID-19/Gripe	Espaço Multitarefa	3.103
6º	Seguro Desemprego	Sine	2.534
7º	CTPS Digital	Sine	2.068
8º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.626
9º	Licenciamento	Detran Geral	1.448
10º	Acesso à Internet	Telecentro	1.270

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:46
CESAN	00:05:11
CETURB	00:02:05
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:36
DETRAN	00:03:05
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:43
MULTITAREFAS	00:03:20
PMC-GERAL	00:00:36
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:53
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:39
TELECENTRO	00:01:08
POLÍCIA CIVIL	00:06:03
PROCON	00:04:02
SEFAZ	00:03:16
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:28
SINE	00:02:44
SINOREG	00:01:34
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:28
CESAN	00:09:06
CETURB	00:07:22
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:59
DETRAN	00:10:21
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:07:10
MULTITAREFAS	00:01:16
PMC-GERAL	00:04:52
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:10
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:08:19
TELECENTRO	00:00:42
POLÍCIA CIVIL	00:08:13
PROCON	00:30:36
SEFAZ	00:09:45
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:34
SINE	00:06:33
SINOREG	00:09:55
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.

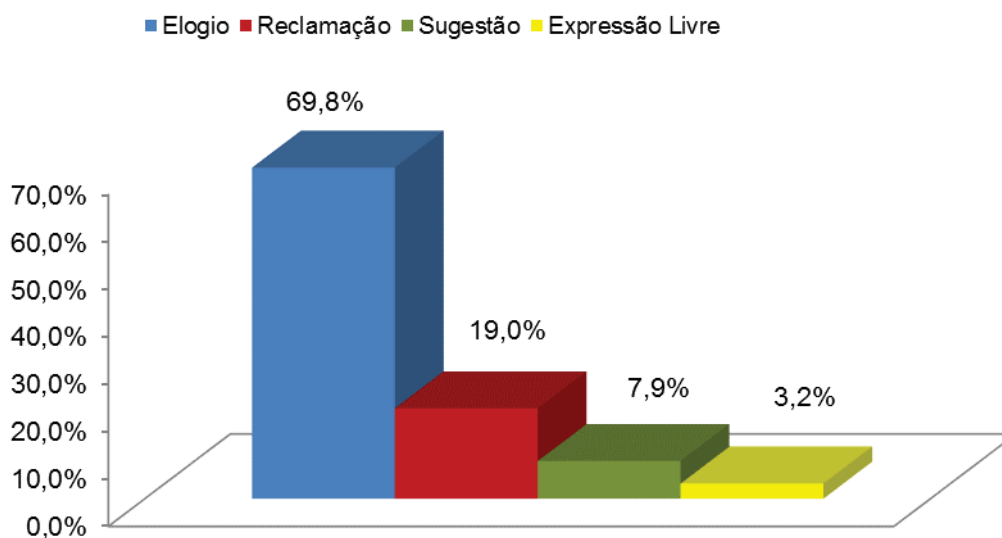
Município	Cidadão	%
Cariacica	917	60,77%
Vila Velha	178	11,80%
Serra	171	11,33%
Vitória	107	7,09%
Viana	103	6,83%
Guarapari	14	0,93%
Santa Leopoldina	5	0,33%
Fundão	4	0,27%
Brejetuba	2	0,13%
Domingos Martins	2	0,13%
Venda Nova do Imigrante	2	0,13%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Rio Bananal	1	0,07%
Sooretama	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.509</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	526	34,86%
Detran	232	15,37%
Sine	114	7,55%
Coleta Biométrica	108	7,16%
EDP	91	6,03%
Banestes Mais Fácil	77	5,10%
Ceturb	77	5,10%
Cesan	76	5,04%
Serviços Eletrônicos	62	4,11%
Procon	58	3,84%
PMC - Geral	35	2,32%
Telecentro	20	1,33%
Junta Militar	17	1,13%
Sinoreg	8	0,53%
SEFAZ	7	0,46%
Junta Comercial	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.509</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	44	69,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	12	19,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	5	7,9%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	2	3,2%	Não é de competência do Faça Fácil.
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 36



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

