



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 2022

Sumário

I – ATENDIMENTO	2
1. Resumo Gerencial	2
1.1. Serviços Realizados	2
1.2. Serviços Realizados (Manuais)	3
1.3. Senhas Atendidas.....	4
1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....	5
1.5. Média Diária	6
1.5.1. Serviços Realizados	6
1.5.2. Senhas Atendidas.....	8
1.5.3. Dias Não Trabalhados	10
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão	10
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	12
1.7.1. Serviços Realizados	12
1.7.2. Senhas Atendidas.....	13
2. Histórico Diário	14
2.1. Serviços Realizados	14
2.2. Senhas Atendidas.....	14
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	15
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.	15
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	16
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	16
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	17
7. Manifestações do Cidadão	18
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	18
9. Eventos Sazonais	19
10. Ações de Melhorias.....	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
1. Admissões.....	22
2. Demissões.....	22
III – INFRAESTRUTURA	23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

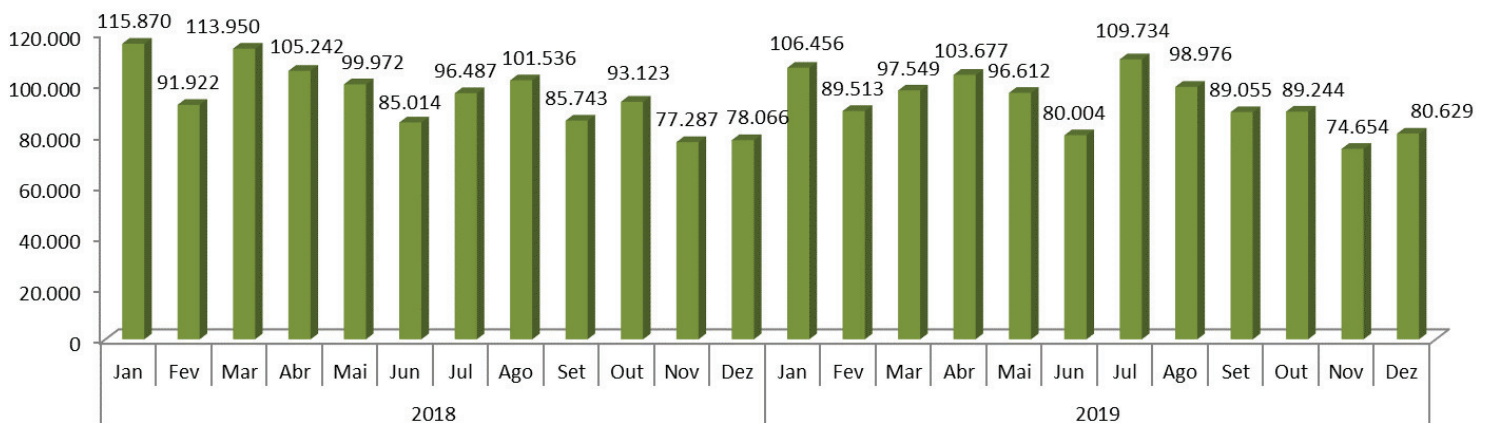
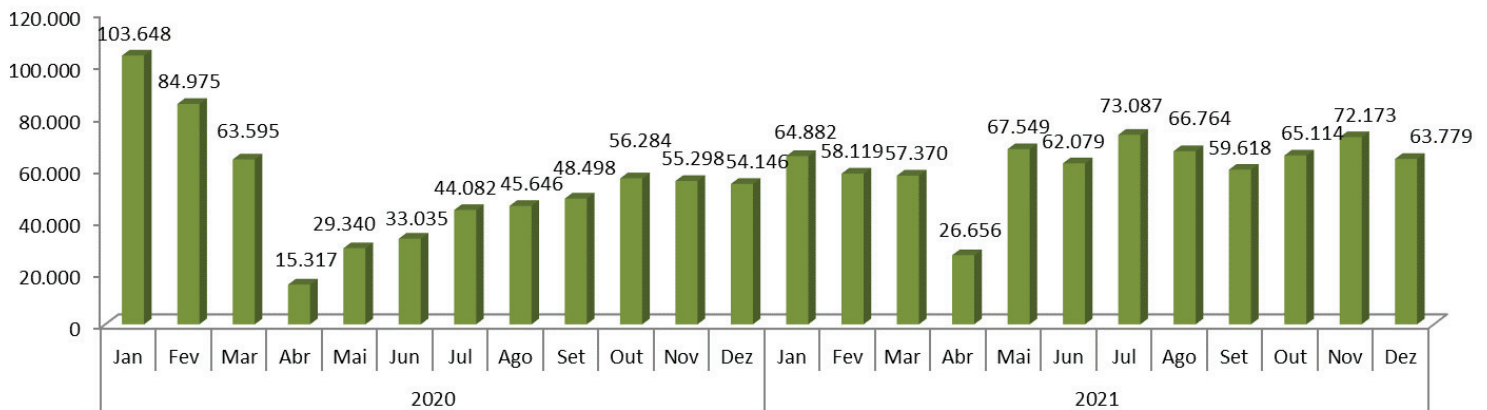
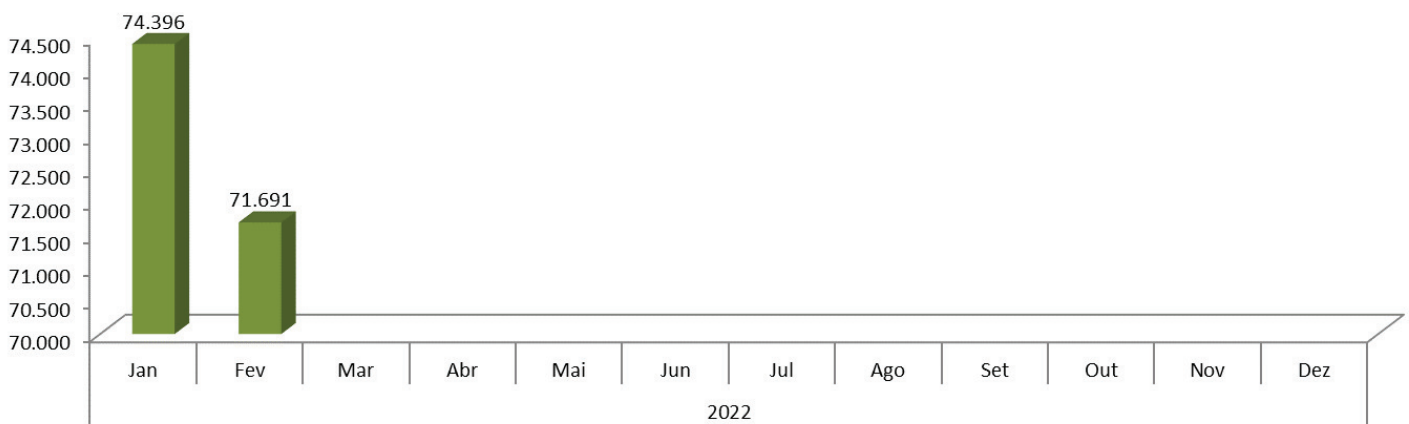
1. Resumo Gerencial

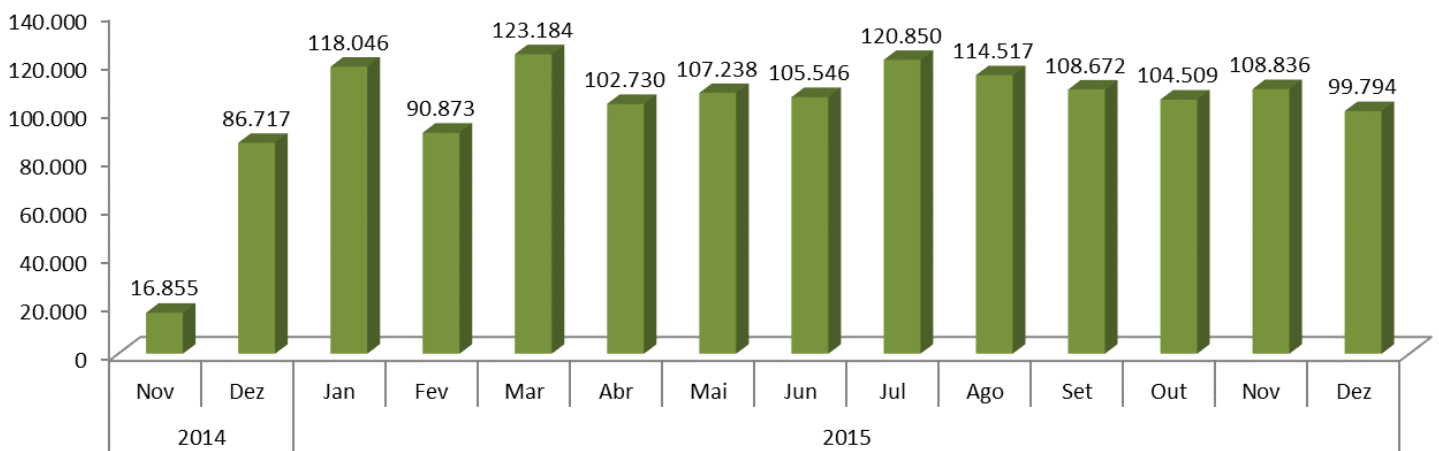
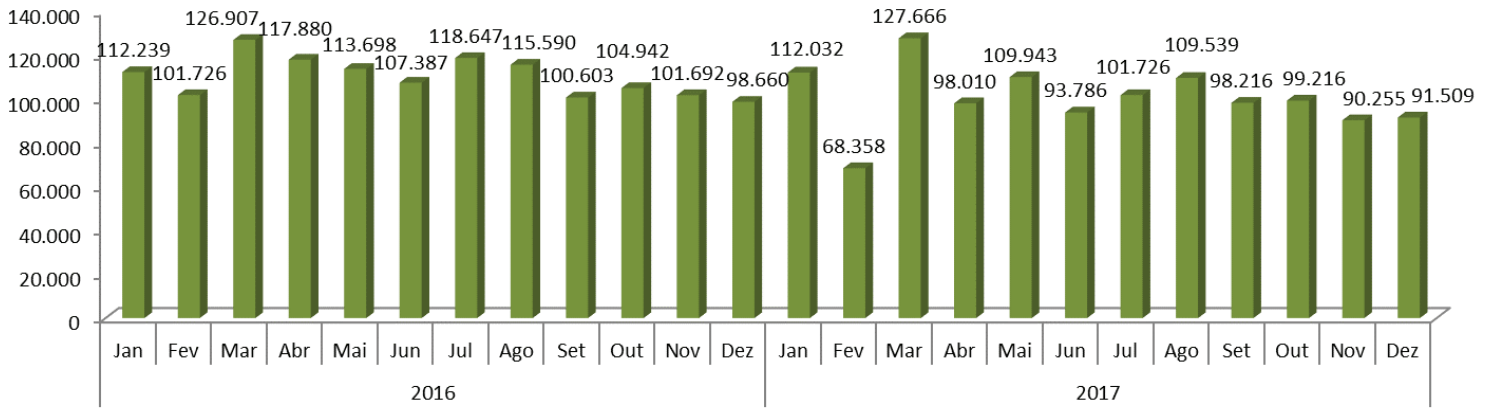
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2022** registrou um total de **7.706.050 serviços realizados** e **6.742.598 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2022** 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 **71.691** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.117** cidadãos atendidos.



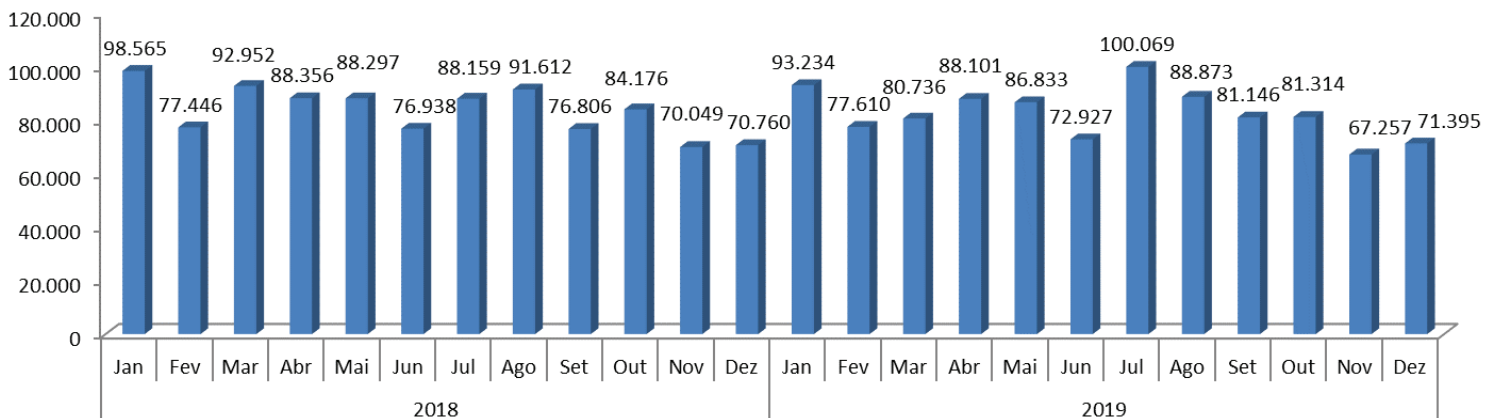
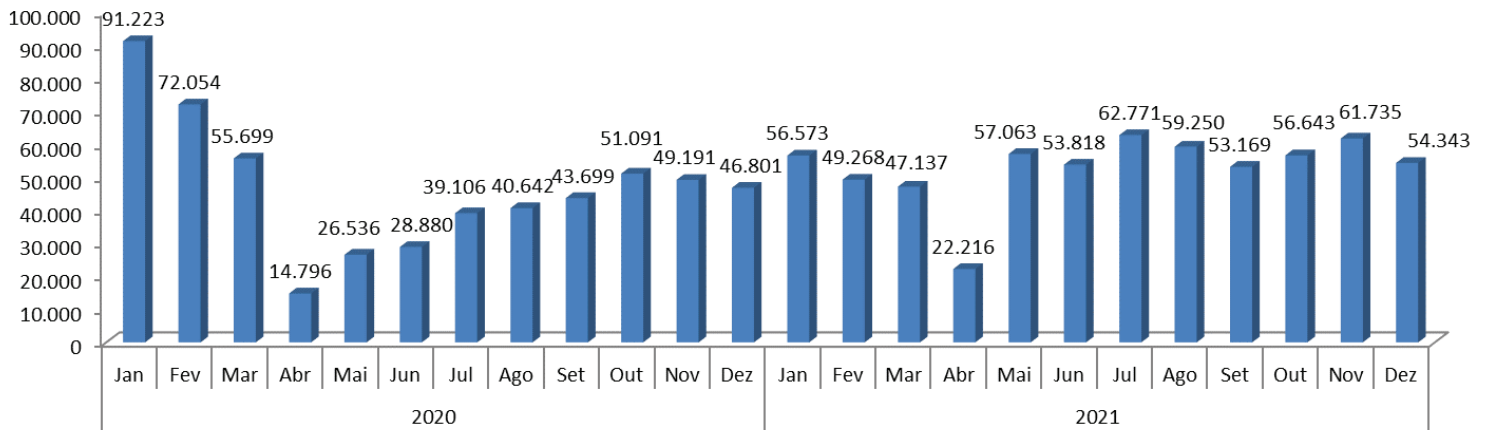
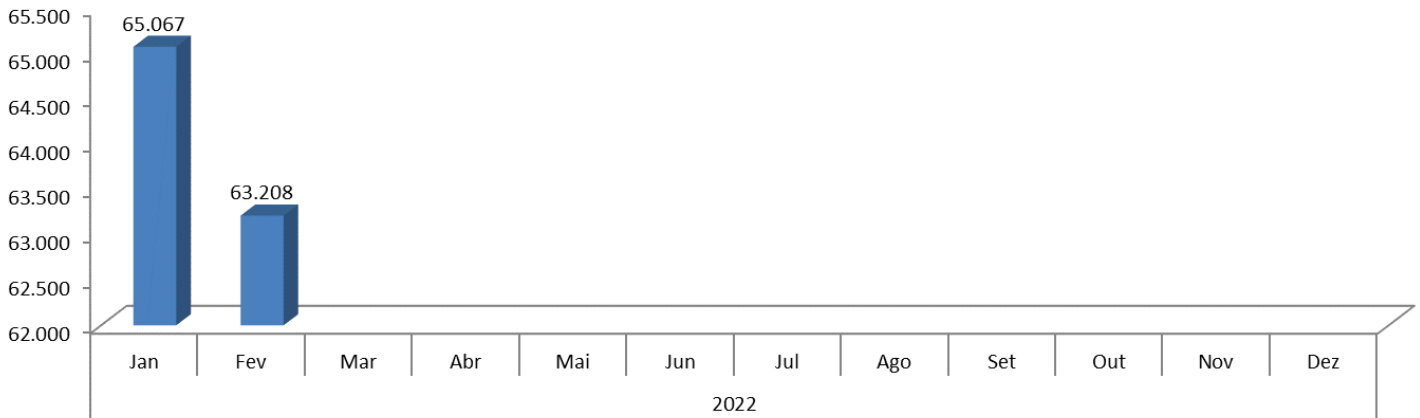


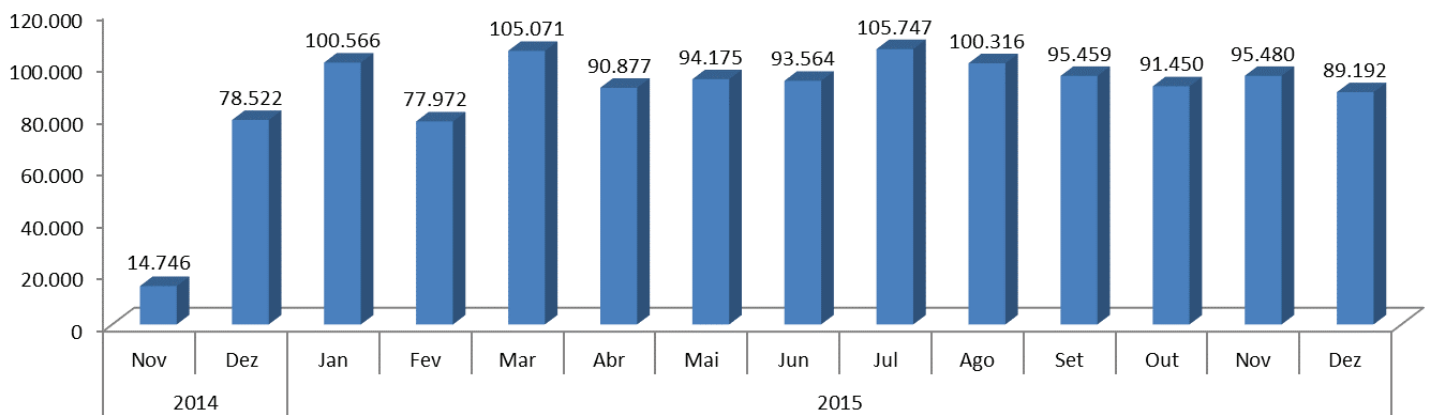
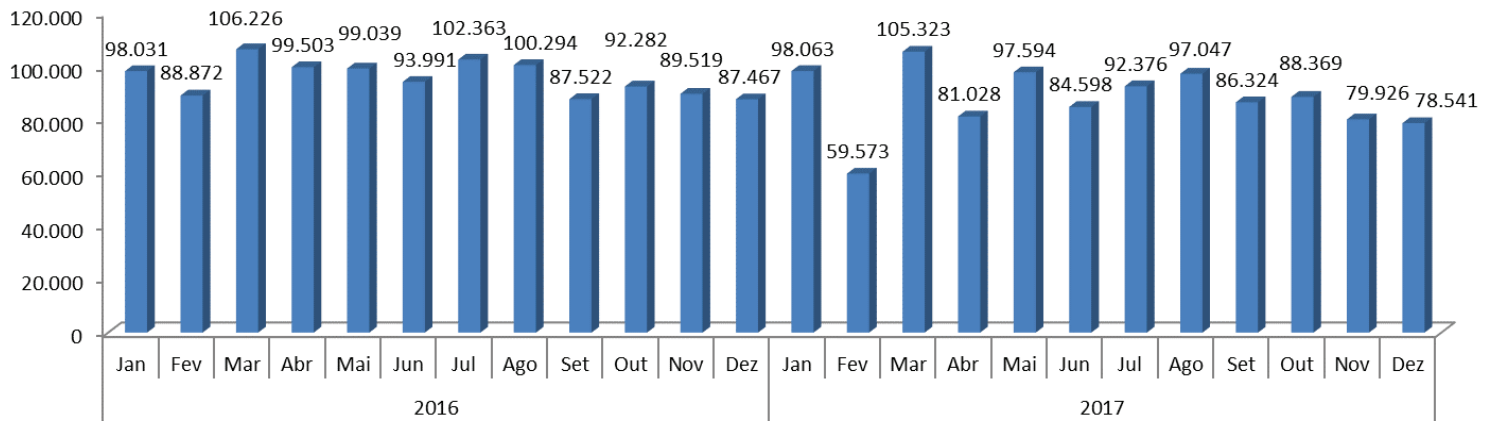
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **63.208** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.748** cidadãos atendidos.



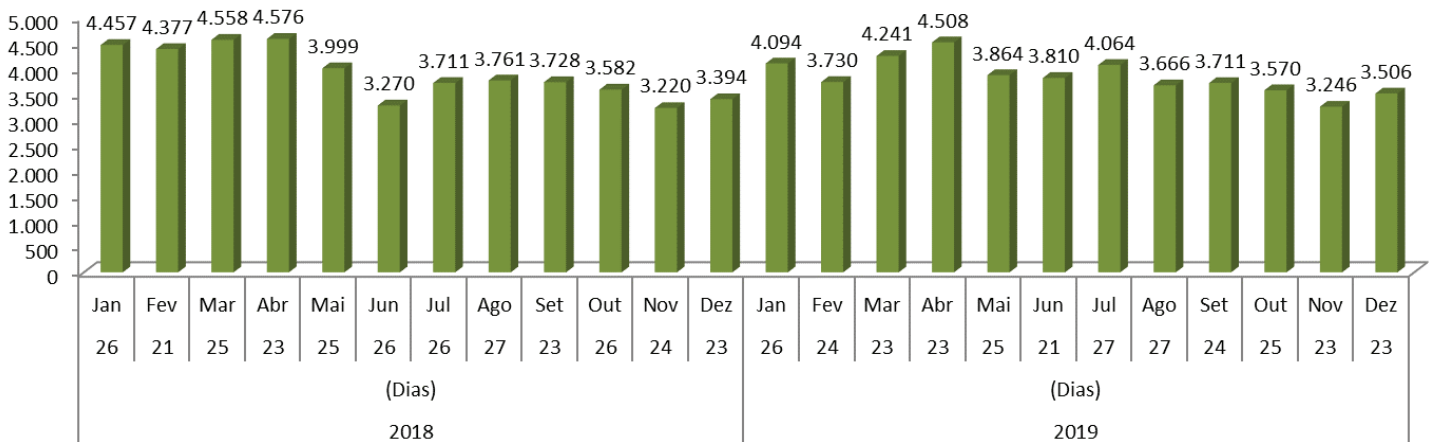
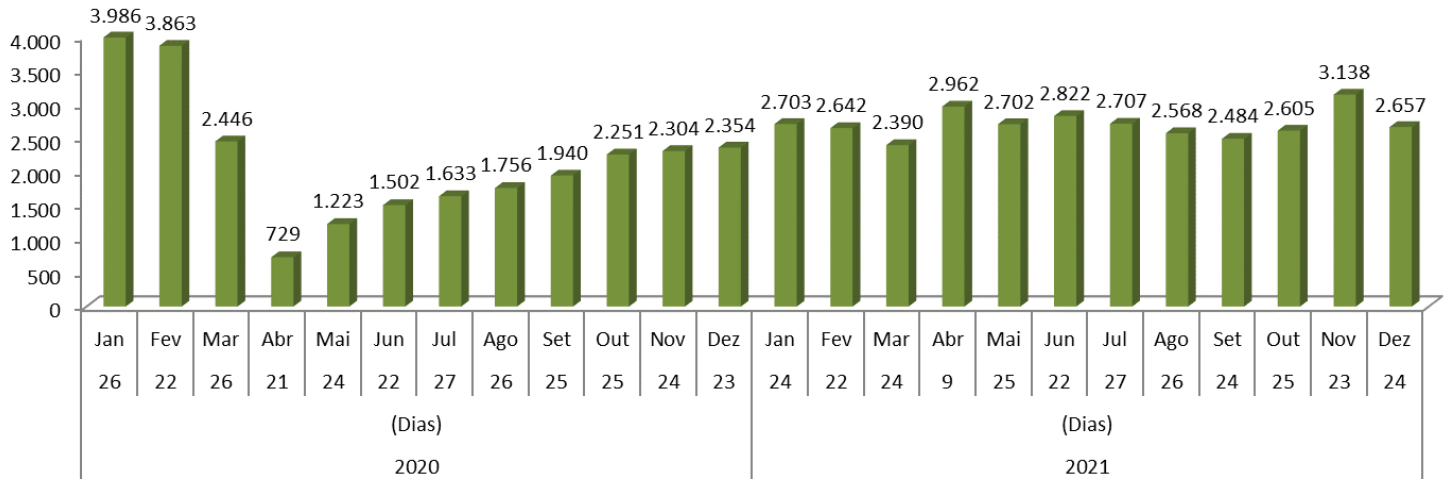
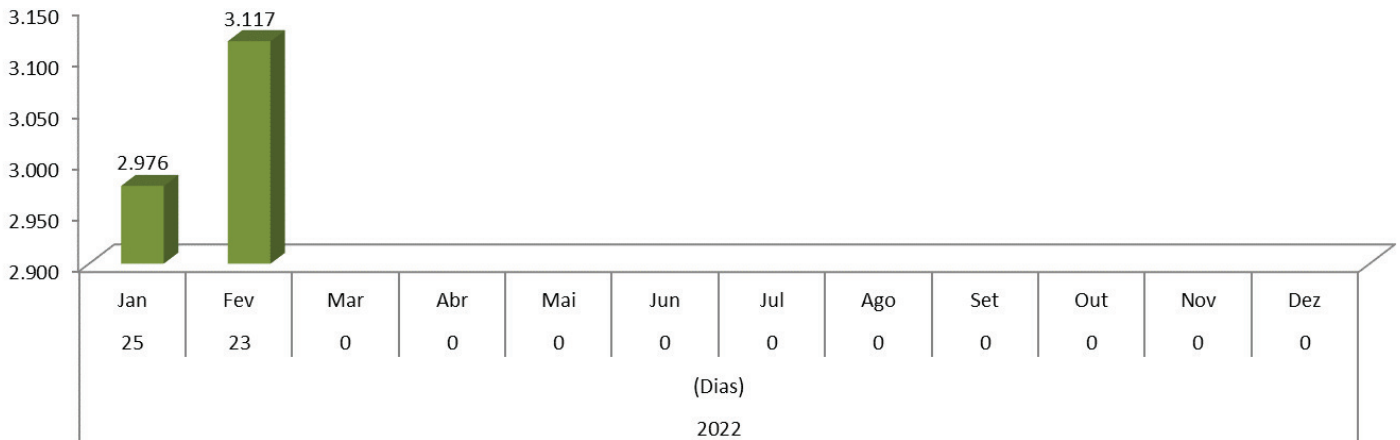


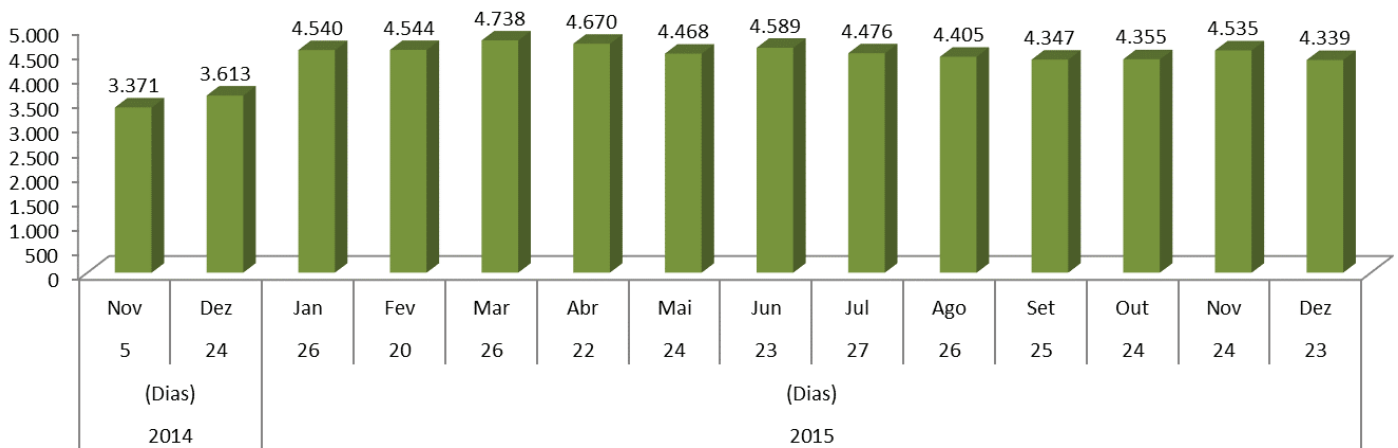
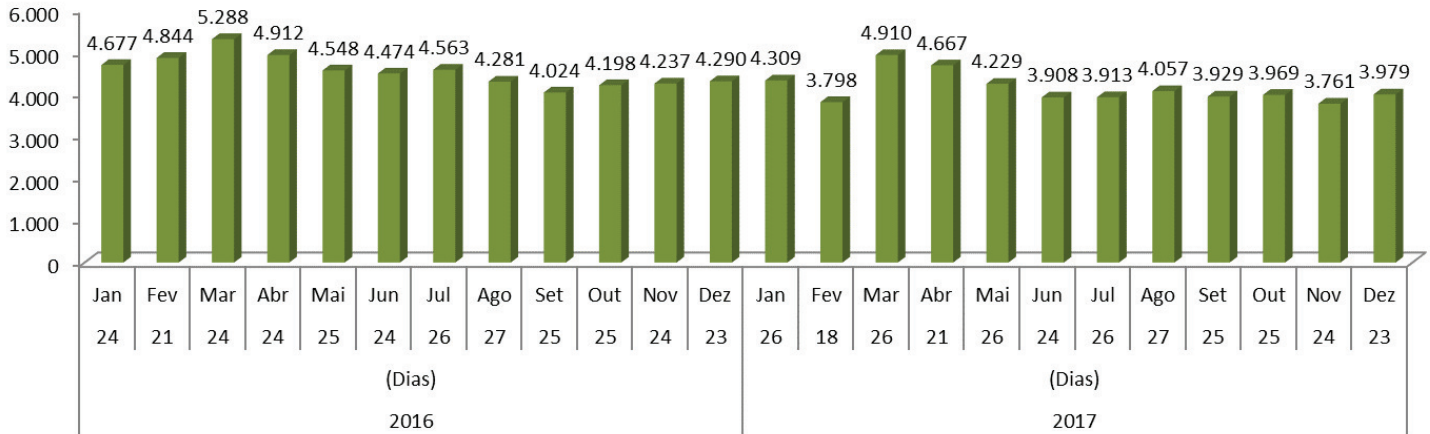
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

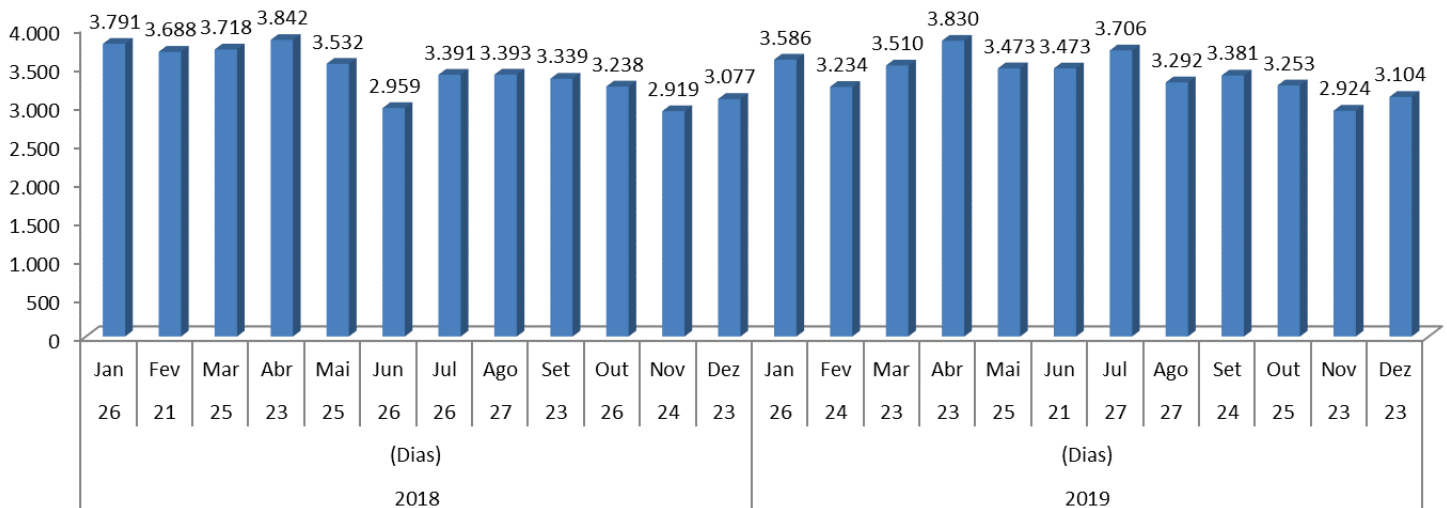
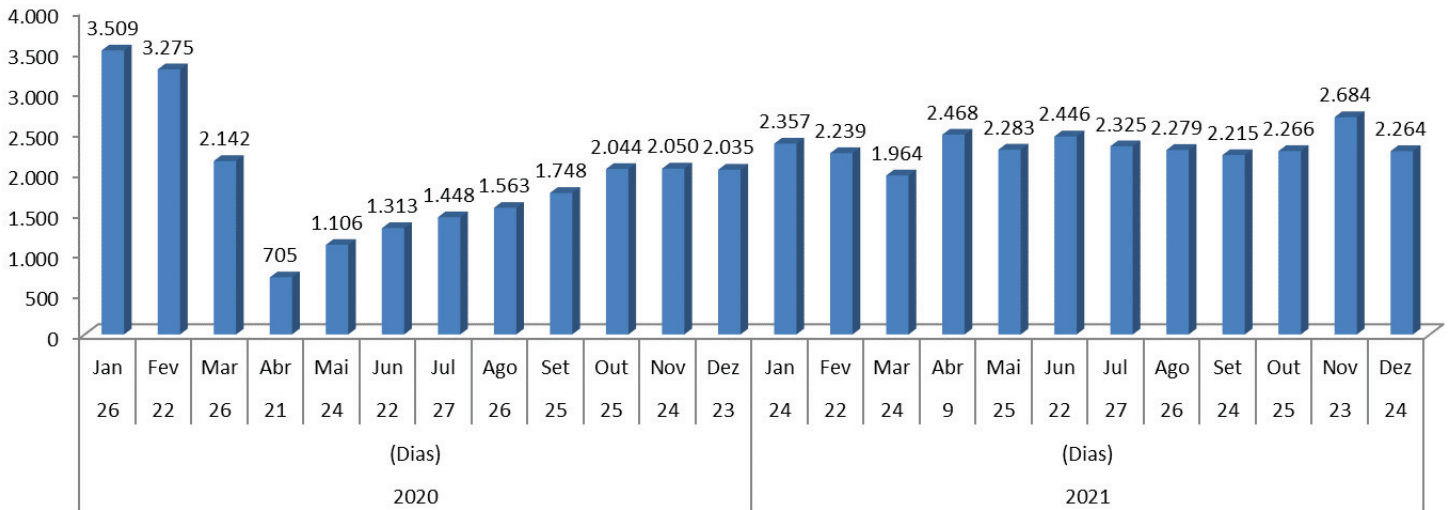
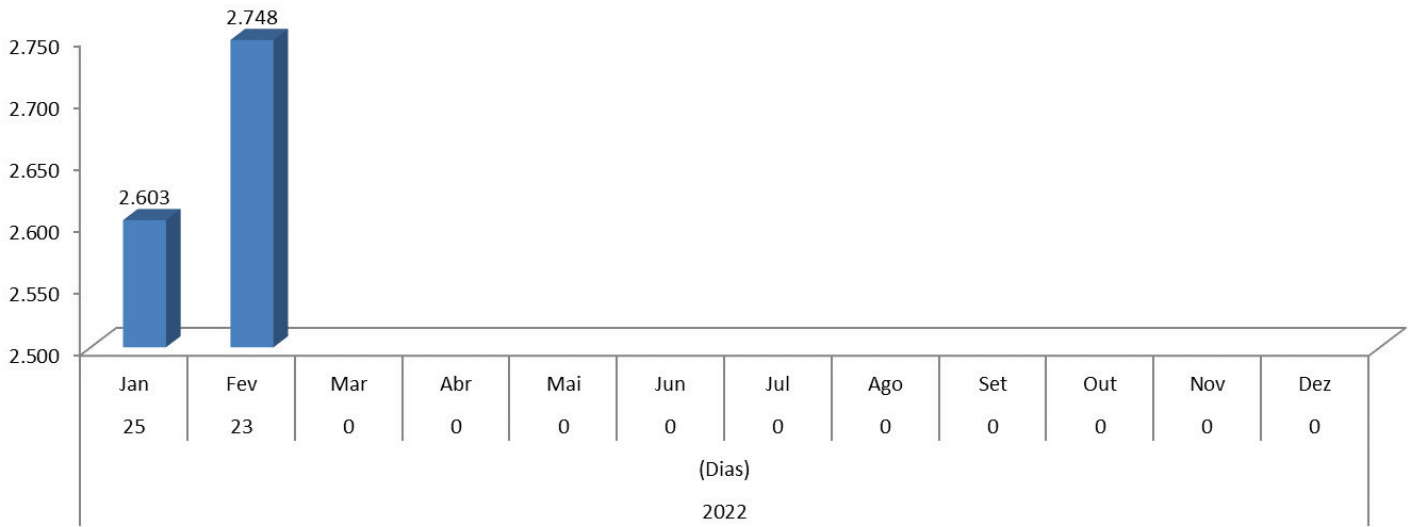
1.5. Média Diária

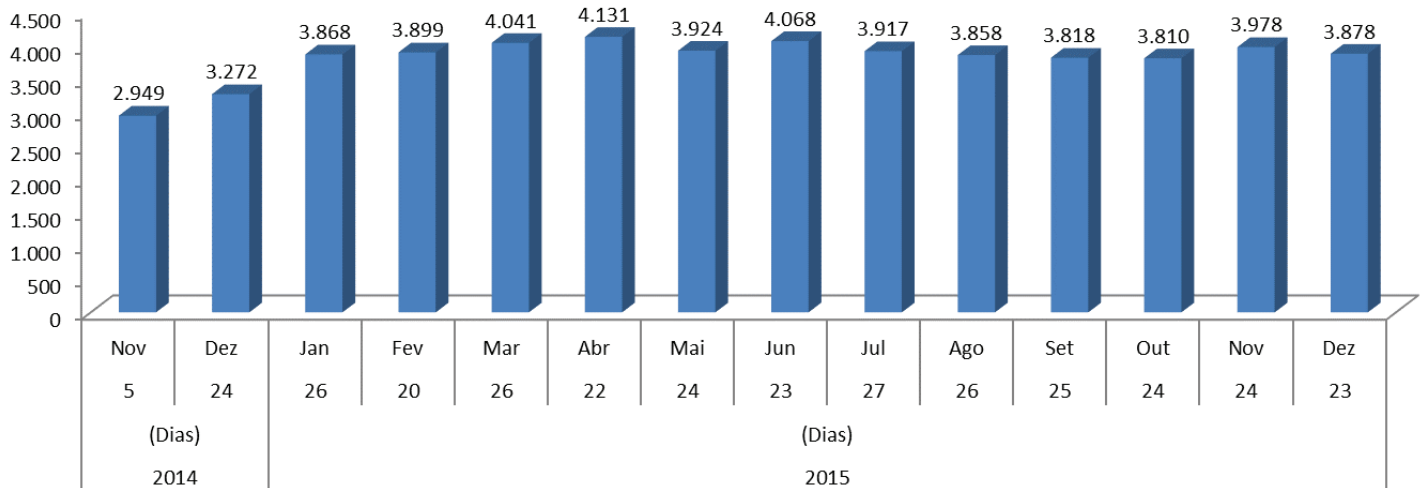
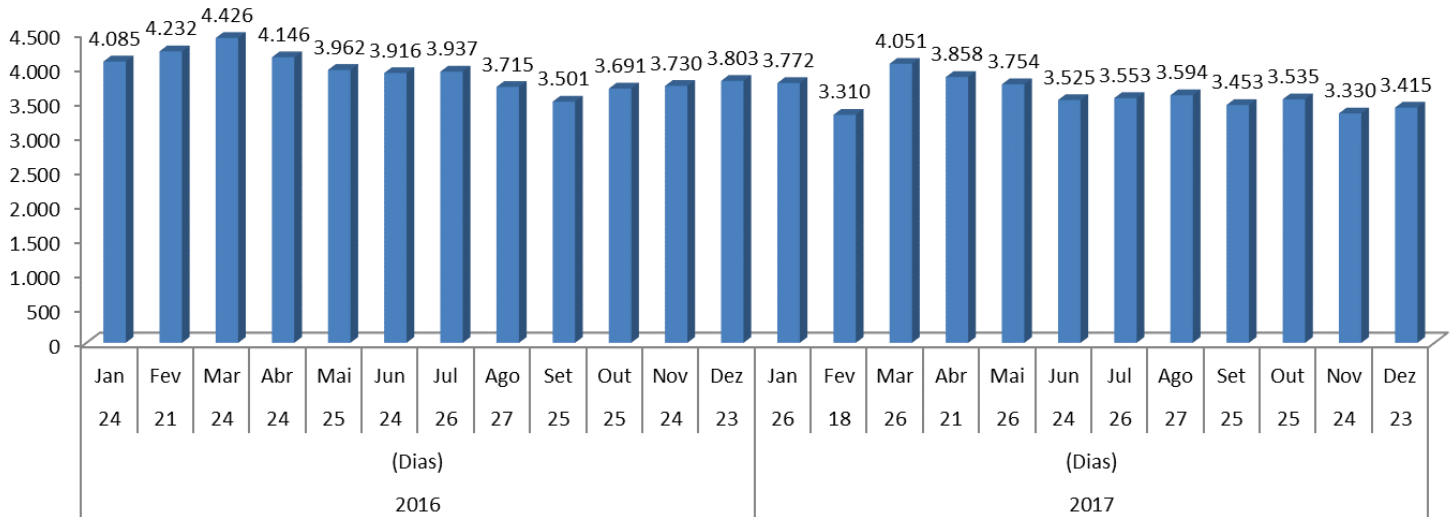
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





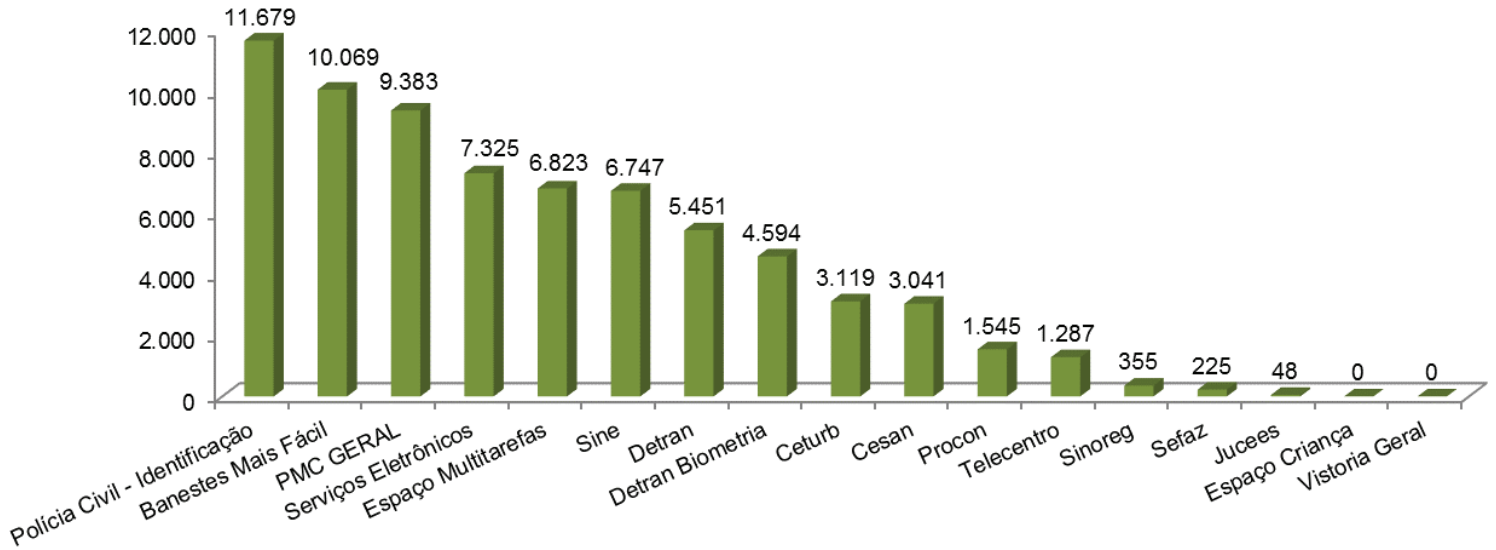
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	28	Ponto Facultativo

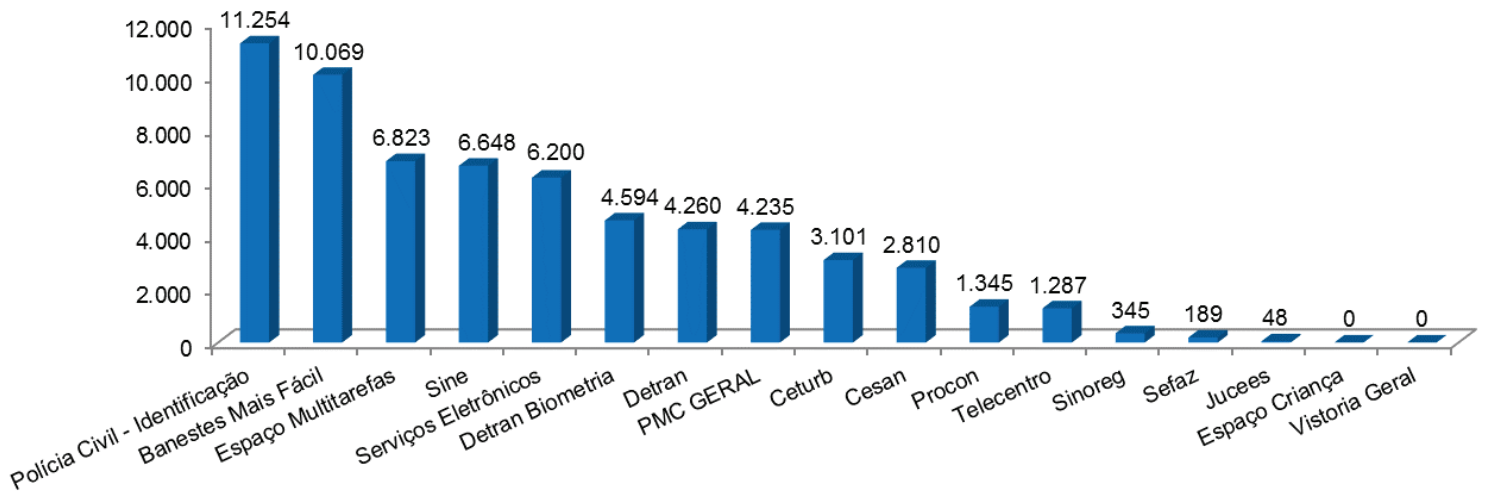
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.679	11.254	16,29%	17,80%
Banestes Mais Fácil	10.069	10.069	14,04%	15,93%
Sine	6.747	6.648	9,41%	10,52%
Serviços Eletrônicos	7.325	6.200	10,22%	9,81%
Espaço Multitarefa	6.823	6.823	9,52%	10,79%
Detran Biometria	4.594	4.594	6,41%	7,27%
Detran	5.451	4.260	7,60%	6,74%
PMC GERAL	9.383	4.235	13,09%	6,70%
Finanças / ADM / Procuradoria	7.853	2.787		
Junta Militar	1.476	1.394		
Nossocrédito	54	54		
Cesan	3.041	2.810	4,24%	4,45%
Ceturb	3.119	3.101	4,35%	4,91%
Procon	1.545	1.345	2,16%	2,13%
Telecentro	1.287	1.287	1,80%	2,04%
Sinoreg	355	345	0,50%	0,55%
Sefaz	225	189	0,31%	0,30%
Jucees	48	48	0,07%	0,08%
Espaço Criança	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	71.691	63.208	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.896	10.069	-7,59%
Cesan	2.965	3.041	2,56%
Ceturb	2.650	3.119	17,70%
Detran	5.809	5.451	-6,16%
Detran Biometria	5.264	4.594	-12,73%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	5.362	6.823	27,25%
Jucees	64	48	-25,00%
PMC GERAL	8.370	9.383	12,10%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.834	7.853	14,91%
Junta Militar	1.476	1.476	0,00%
Nossocrédito	60	54	-10,00%
Polícia Civil - Identificação	14.237	11.679	-17,97%
Procon	2.029	1.545	-23,85%
Sefaz	297	225	-24,24%
Serviços Eletrônicos	6.872	7.325	6,59%
Sine	7.941	6.747	-15,04%
Sinoreg	348	355	2,01%
Telecentro	1.292	1.287	-0,39%
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	74.396	71.691	-3,64%

*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

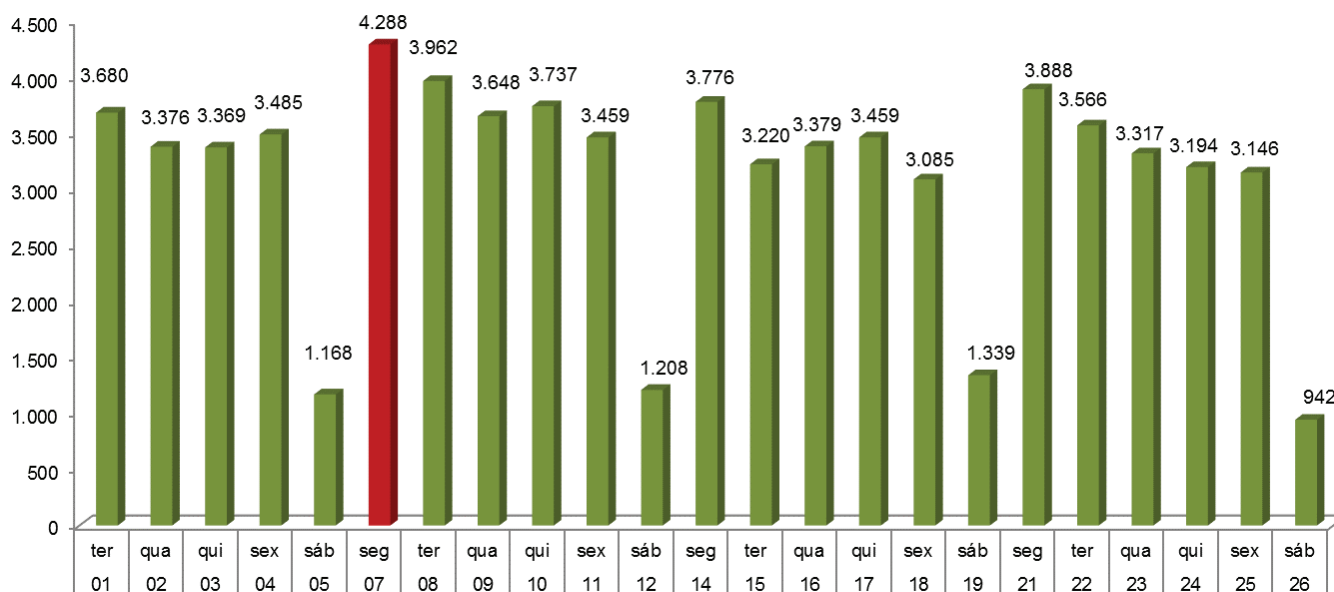
Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.896	10.069	-7,59%
Cesan	2.722	2.810	3,23%
Ceturb	2.648	3.101	17,11%
Detran	4.573	4.260	-6,84%
Detran Biometria	5.264	4.594	-12,73%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	5.362	6.823	27,25%
Jucees	64	48	-25,00%
PMC GERAL	4.215	4.235	0,47%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.746	2.787	1,49%
Junta Militar	1.409	1.394	-1,06%
Nossocrédito	60	54	-10,00%
Polícia Civil - Identificação	12.007	11.254	-6,27%
Procon	1.802	1.345	-25,36%
Sefaz	249	189	-24,10%
Serviços Eletrônicos	5.828	6.200	6,38%
Sine	7.811	6.648	-14,89%
Sinoreg	334	345	3,29%
Telecentro	1.292	1.287	-0,39%
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	65.067	63.208	-2,86%

*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

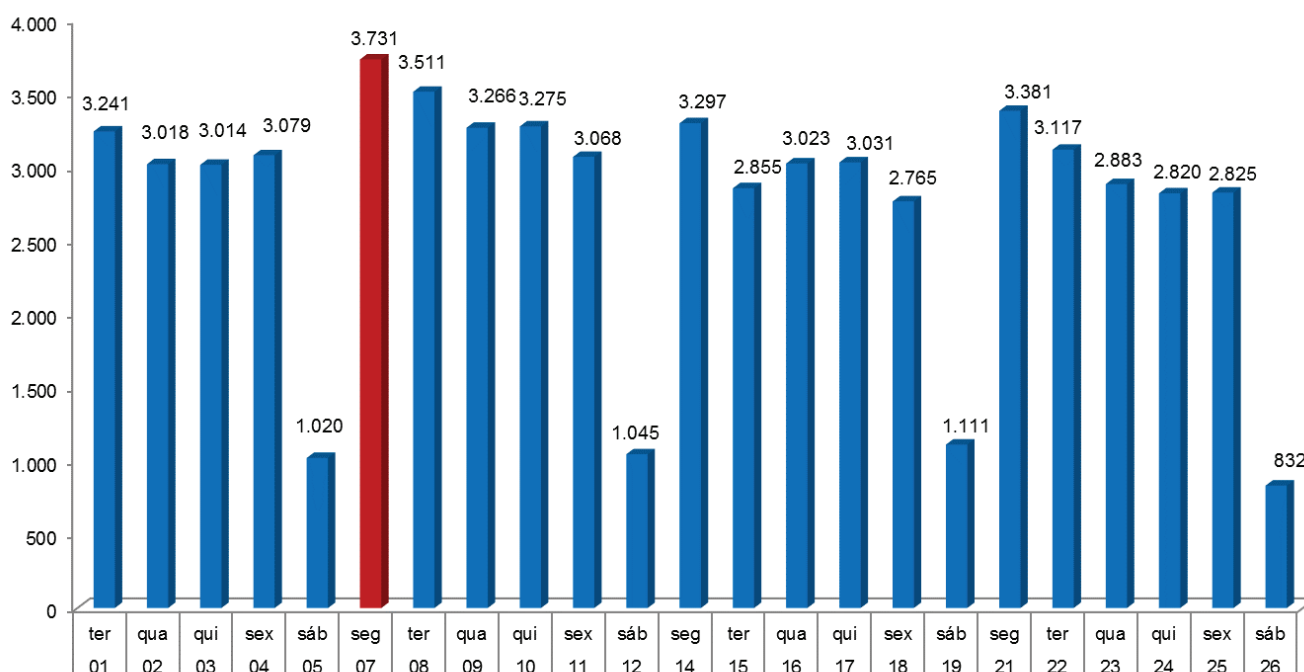
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/02/2022** com o total de **4.288** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,00%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/02/2022** com o total de **3.731** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,16%**.



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	1461	1410	1149	968	898	1053	1021	937	15	10.069
CESAN	404	430	450	353	218	250	234	265	204	2	2.810
CETURB	507	528	471	366	233	294	299	300	103		3.101
COLETA BIOMÉTRICA	665	774	683	514	297	405	478	395	380	3	4.594
DETRAN	554	625	623	409	448	362	438	454	338	9	4.260
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	9	5	2	6	3	4	7	5	7		48
MULTITAREFAS	462	1059	966	726	675	765	903	932	326	9	6.823
PMC-GERAL	407	553	474	308	201	233	246	235	129	1	2.787
PMC-JUNTA MILITAR	133	190	192	193	136	155	183	129	82	1	1.394
PMC-NOSSOCRÉDITO	3	11	6	6	3	3	8	8	6		54
TELECENTRO	138	168	205	160	119	151	139	89	118		1.287
POLÍCIA CIVIL	1199	1486	1589	1335	1273	1066	1275	1195	816	20	11.254
PROCON	152	207	199	150	101	103	129	160	133	11	1.345
SEFAZ	15	30	26	18	9	14	33	30	14		189
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	763	936	959	834	609	542	632	577	339	9	6.200
SINE	1005	988	952	791	628	636	695	636	313	4	6.648
SINOREG	64	66	50	40	33	41	21	24	6		345
VISTORIA GERAL											
Total	7.637	9.517	9.257	7.358	5.954	5.922	6.773	6.455	4.251	84	63.208

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	11.679
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.069
3º	Vacinação contra a COVID-19	Espaço Multitarefa	6.823
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.421
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.765
6º	Seguro Desemprego	Sine	2.886
7º	CTPS Digital	Sine	2.074
8º	Passo Livre - Idosos	Ceturb	1.951
9º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.893
10º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	1.656

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:45
CESAN	00:07:09
CETURB	00:06:28
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:15
DETRAN	00:04:00
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:43
MULTITAREFAS	00:12:19
PMC-GERAL	00:01:07
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:44
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:42
TELECENTRO	00:01:06
POLÍCIA CIVIL	00:10:43
PROCON	00:08:46
SEFAZ	00:03:37
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:25
SINE	00:08:03
SINOREG	00:01:39
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:33
CESAN	00:09:44
CETURB	00:04:56
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:46
DETRAN	00:10:37
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:10:47
MULTITAREFAS	00:00:58
PMC-GERAL	00:04:32
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:09
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:07:06
TELECENTRO	00:00:20
POLÍCIA CIVIL	00:11:25
PROCON	00:32:45
SEFAZ	00:12:40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:56
SINE	00:07:00
SINOREG	00:11:13
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.

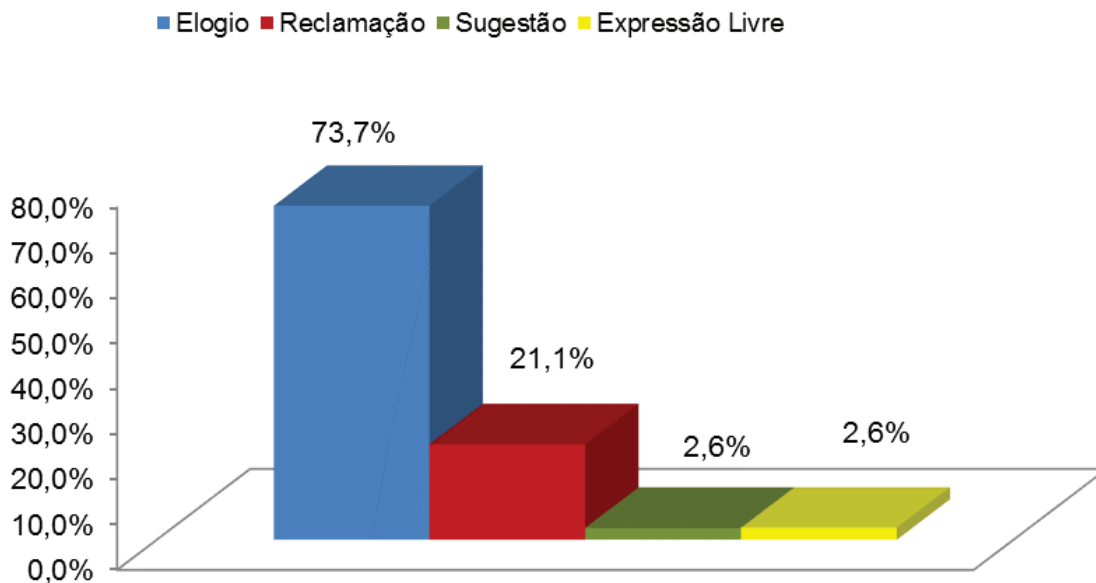
Município	Cidadão	%
Cariacica	731	55,38%
Serra	183	13,86%
Vila Velha	168	12,73%
Vitória	108	8,18%
Viana	94	7,12%
Guarapari	21	1,59%
Conceição da Barra	3	0,23%
Linhares	3	0,23%
Ibiraçu	2	0,15%
Afonso Cláudio	1	0,08%
Aracruz	1	0,08%
Domingos Martins	1	0,08%
Ecoporanga	1	0,08%
Marataízes	1	0,08%
Marechal Floriano	1	0,08%
Venda Nova do Imigrante	1	0,08%
Total	1.320	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	467	35,38%
Detran	184	13,94%
Sine	123	9,32%
Banestes Mais Fácil	94	7,12%
EDP	76	5,76%
Coleta Biométrica	65	4,92%
Ceturb	64	4,85%
Serviços Eletrônicos	59	4,47%
Cesan	51	3,86%
Procon	51	3,86%
PMC - Geral	44	3,33%
Junta Militar	19	1,44%
SEFAZ	8	0,61%
Telecentro	7	0,53%
Sinoreg	6	0,45%
Junta Comercial	2	0,15%
Total	1.320	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	28	73,7%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	8	21,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,6%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	2,6%	Não é de competência do Faça Fácil.
Total	38	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 23



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

