



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

ABRIL 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.....	20
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

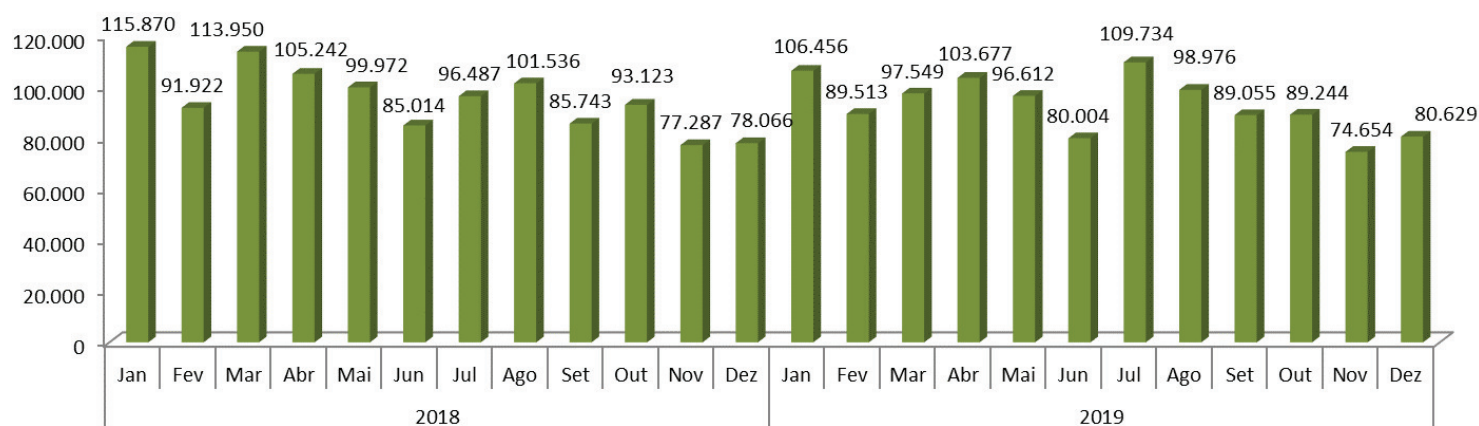
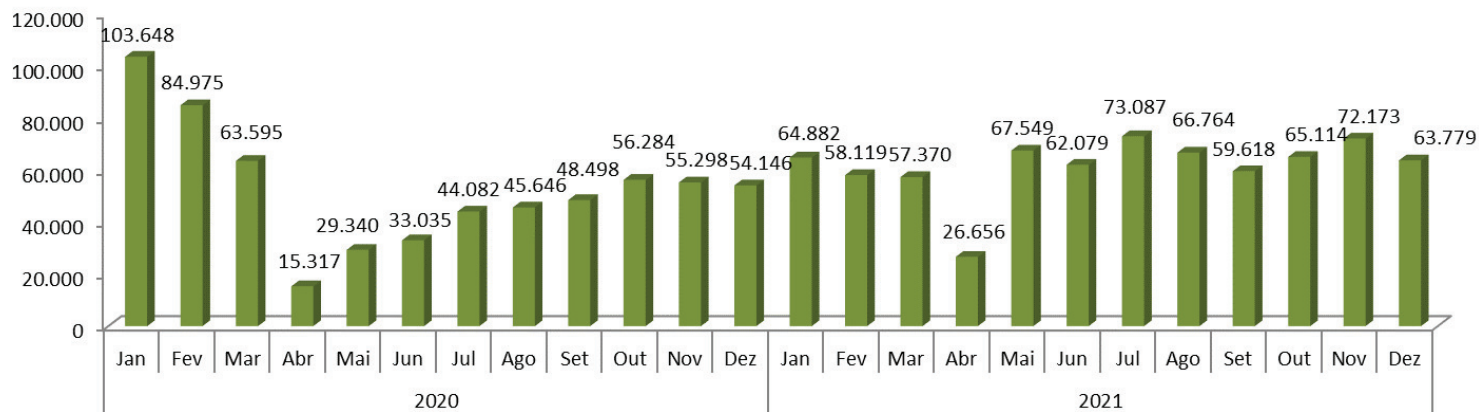
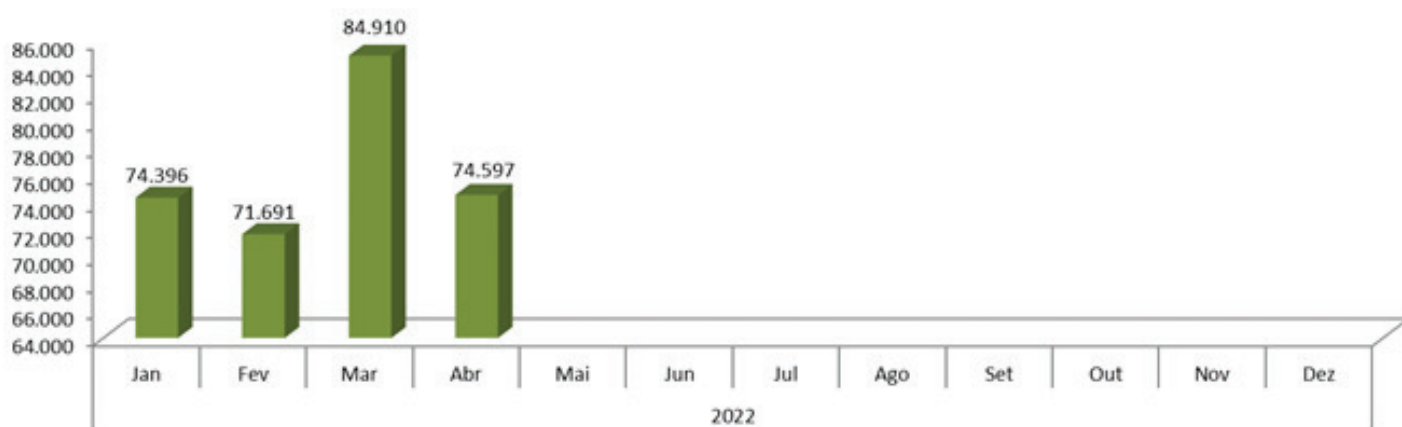
1. Resumo Gerencial

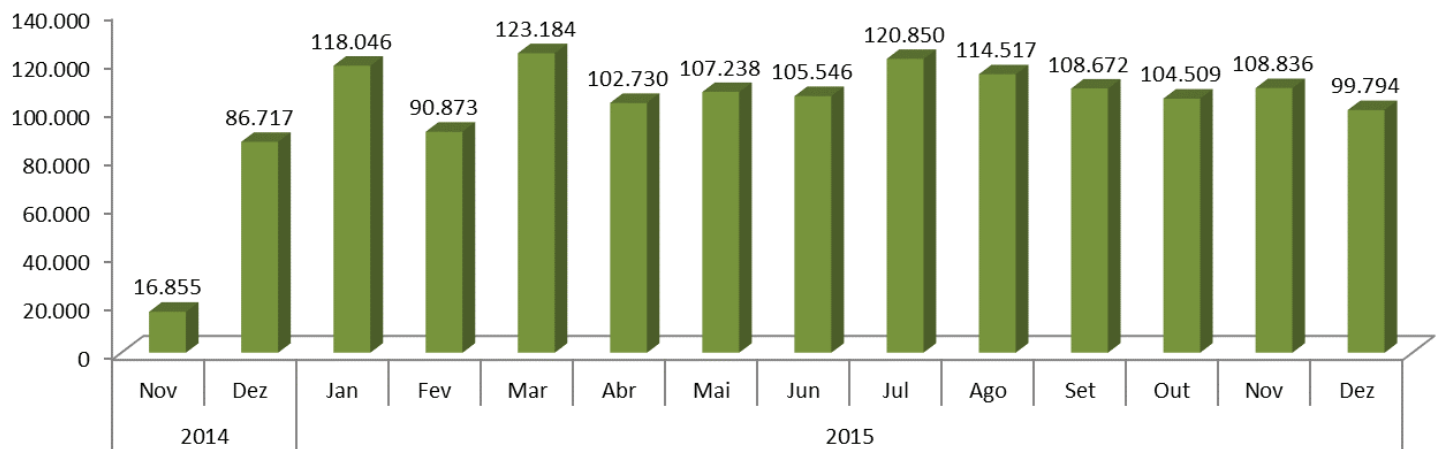
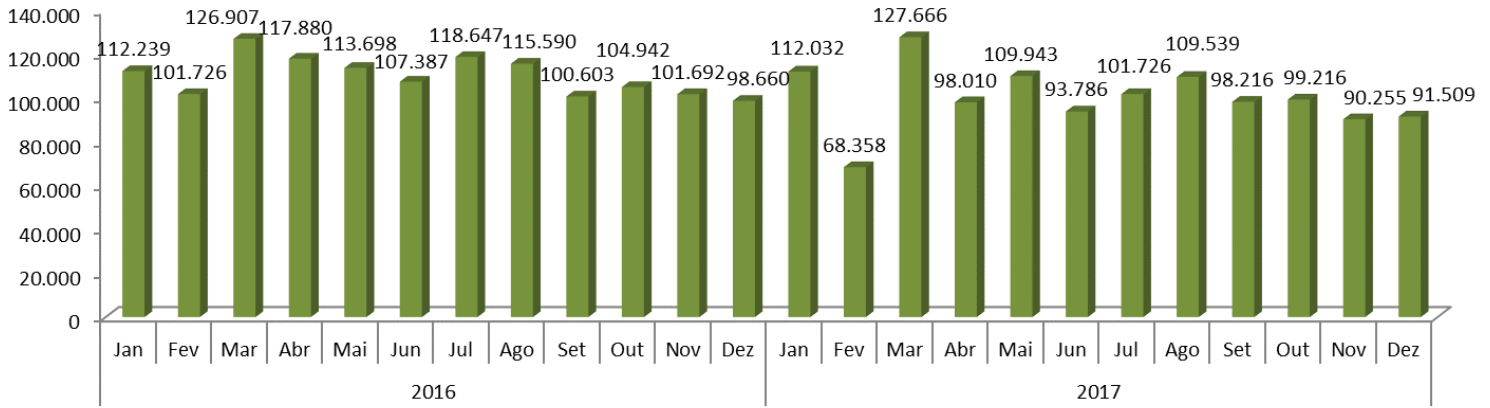
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2022** registrou um total de **7.865.557 serviços realizados** e **6.875.585 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2022** 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 **74.597** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.391** cidadãos atendidos.



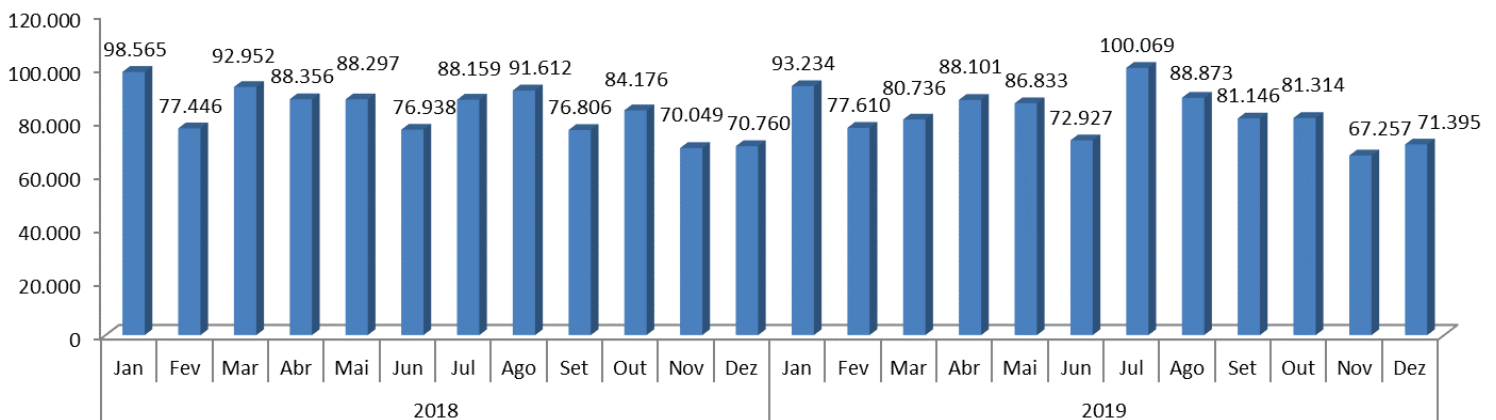
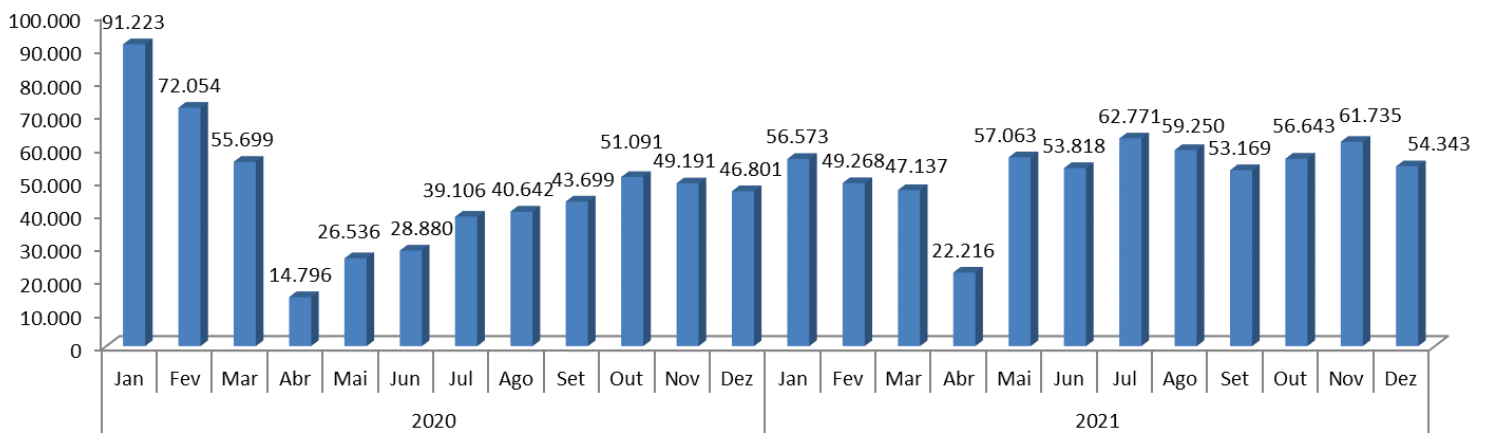
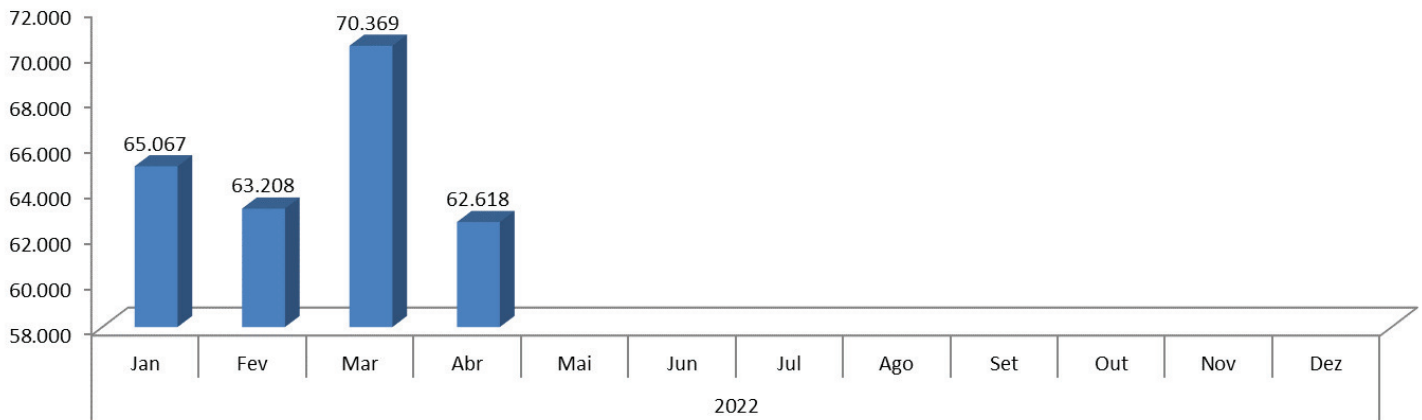


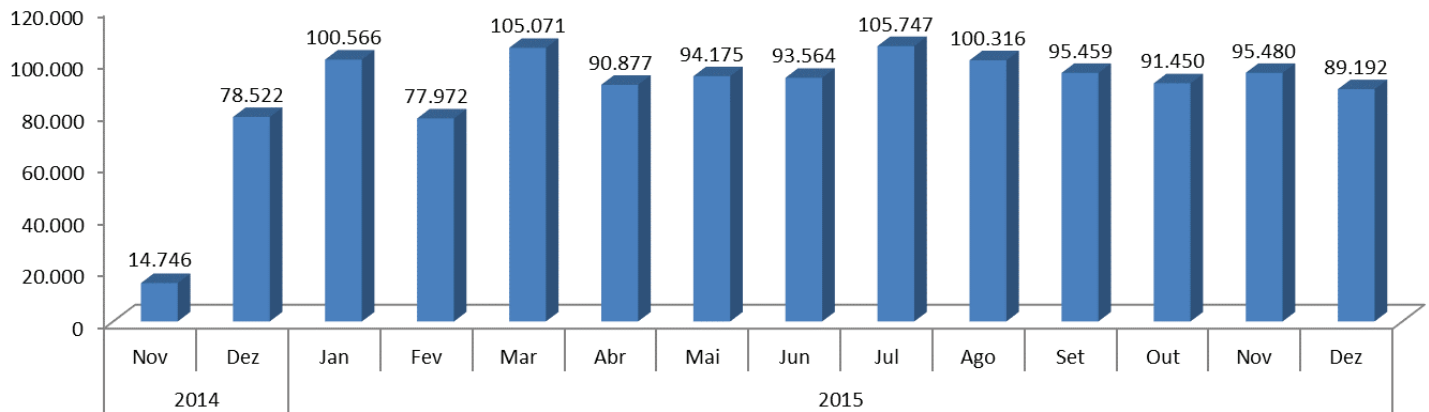
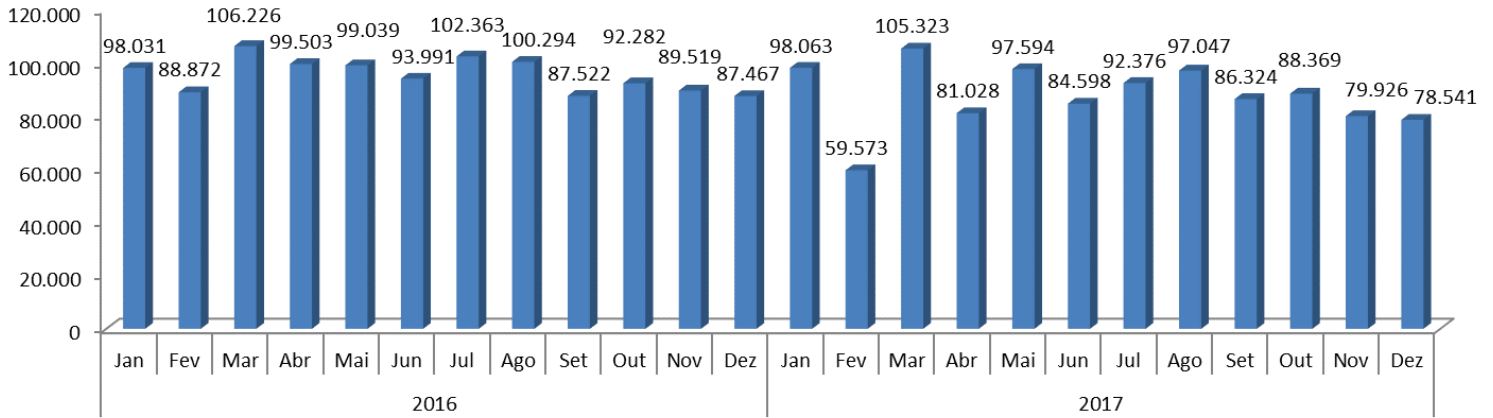
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **62.618** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.846** cidadãos atendidos.



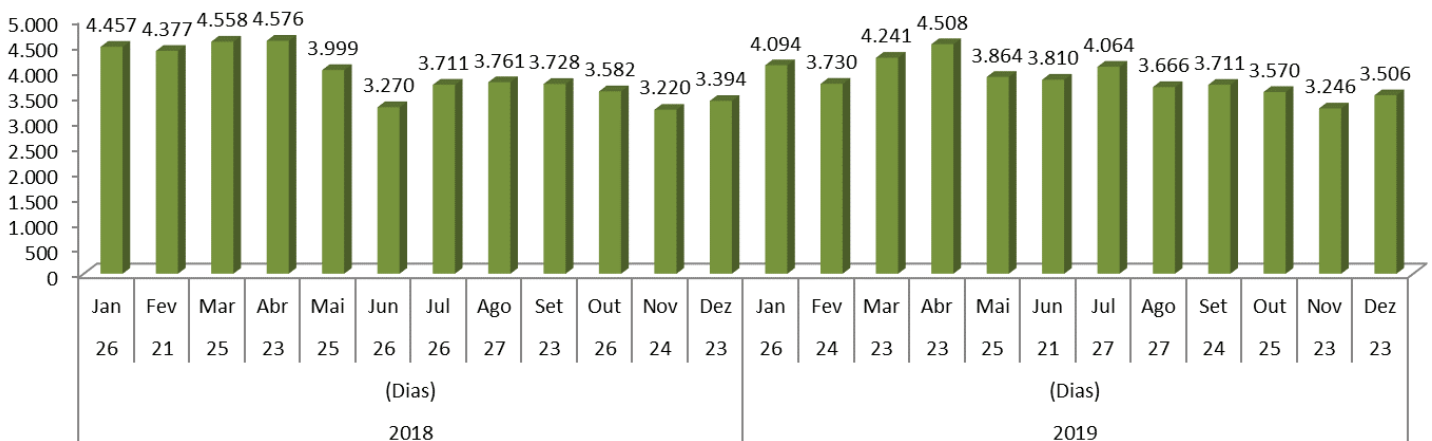
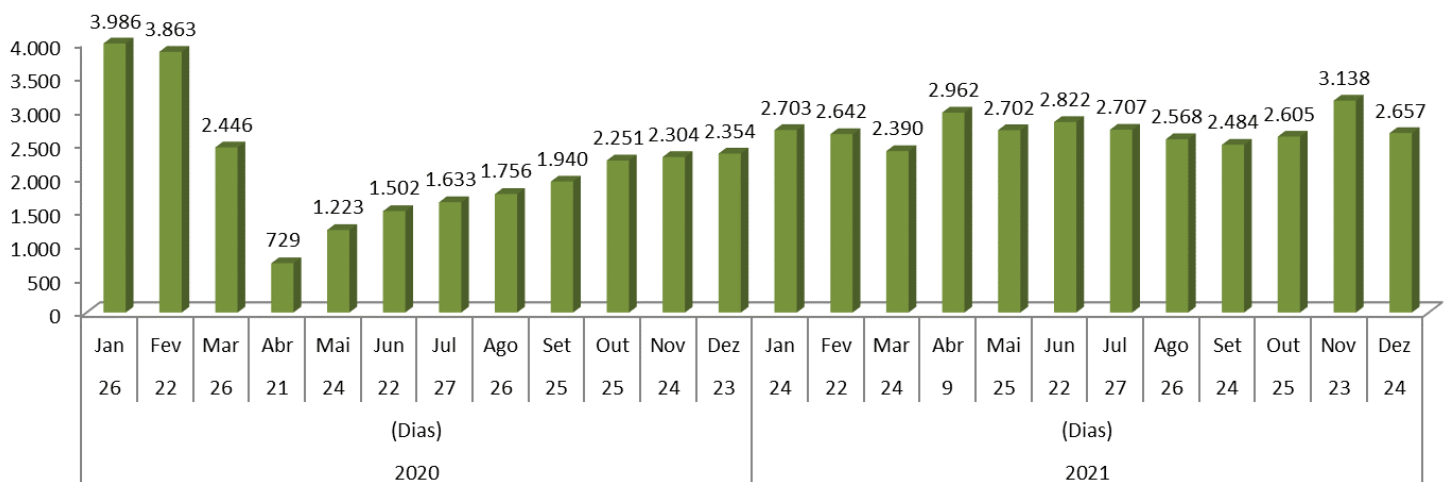
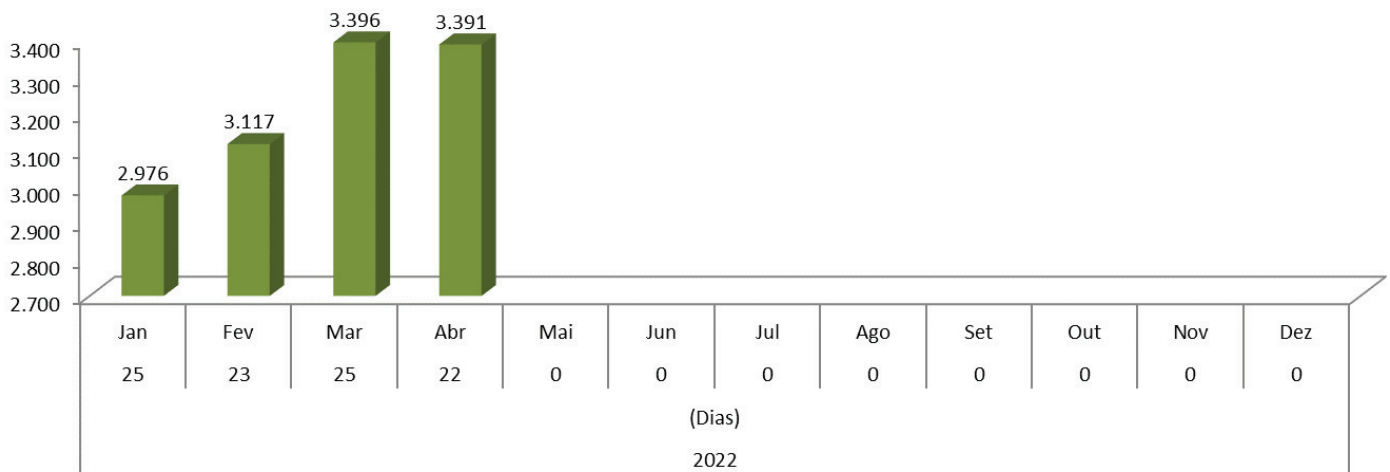


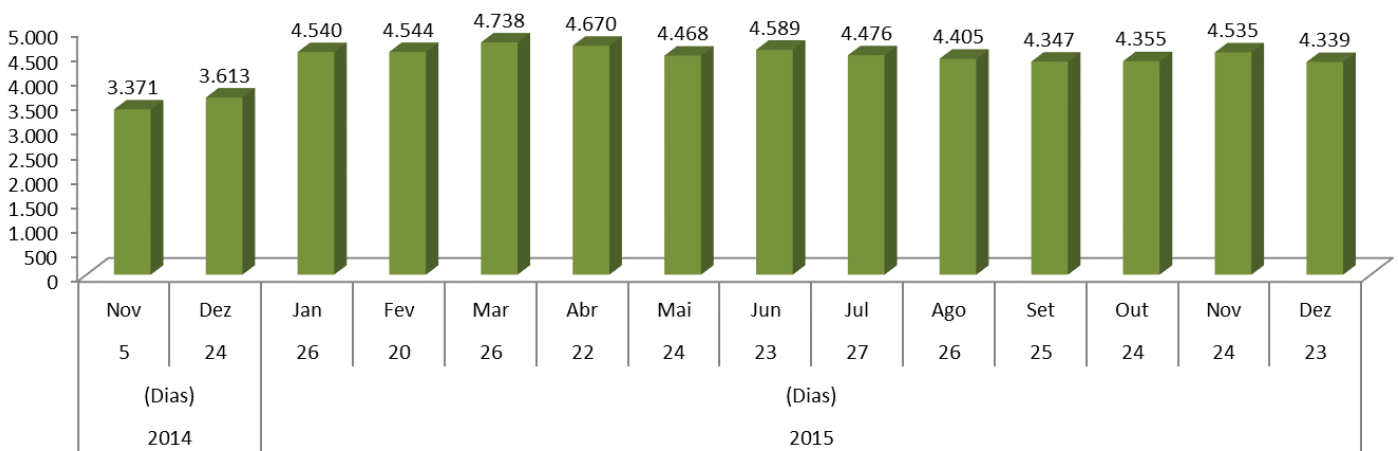
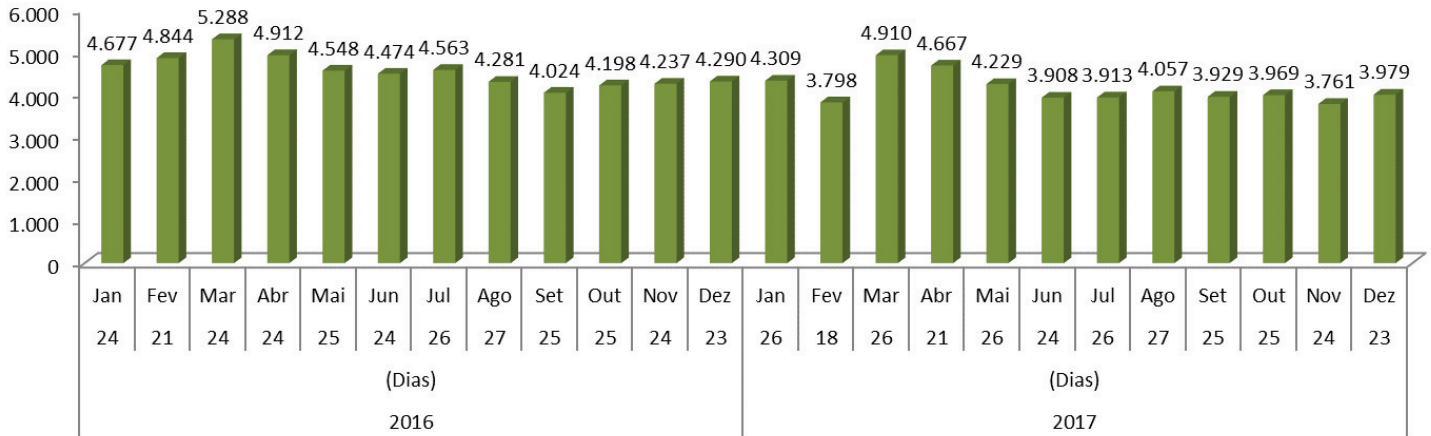
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

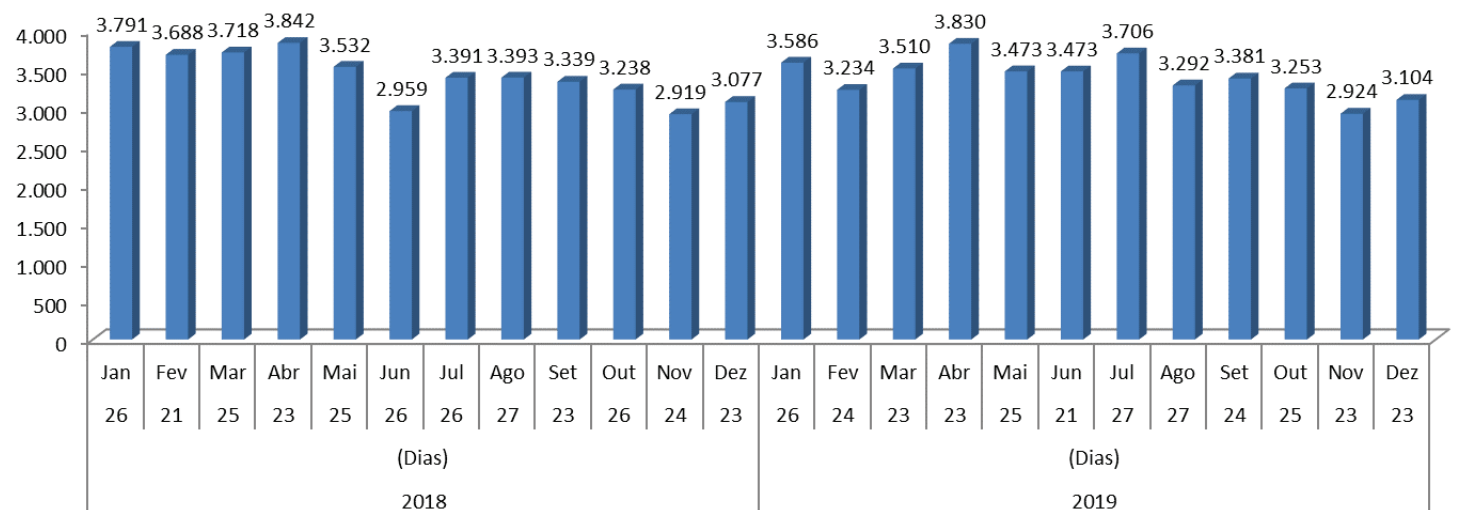
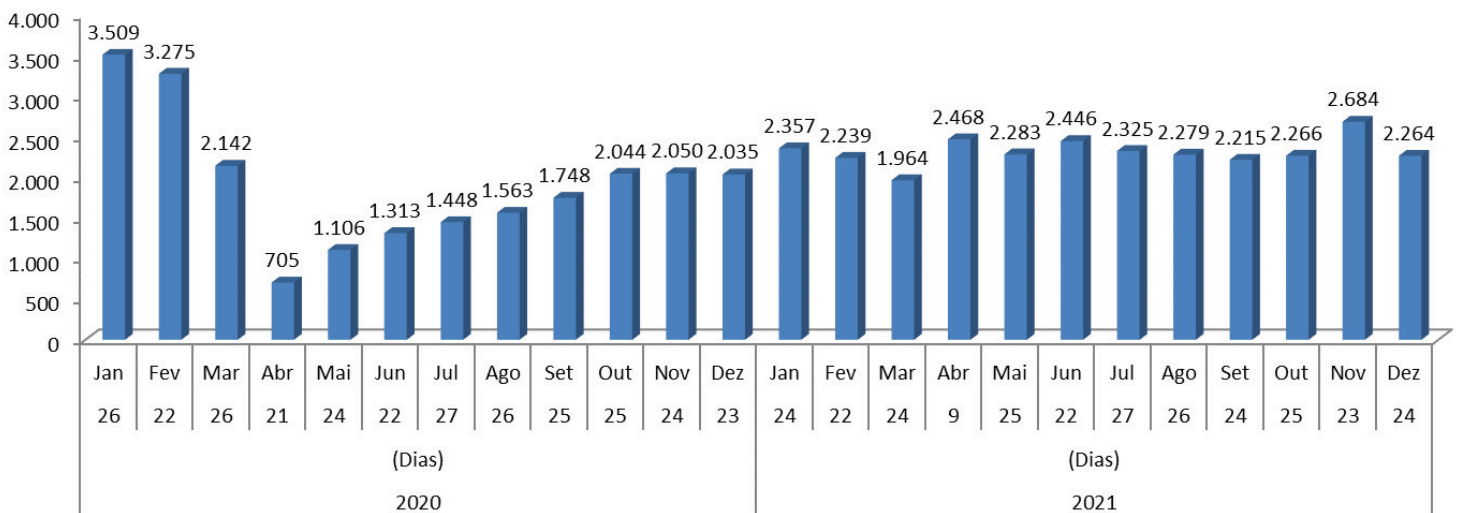
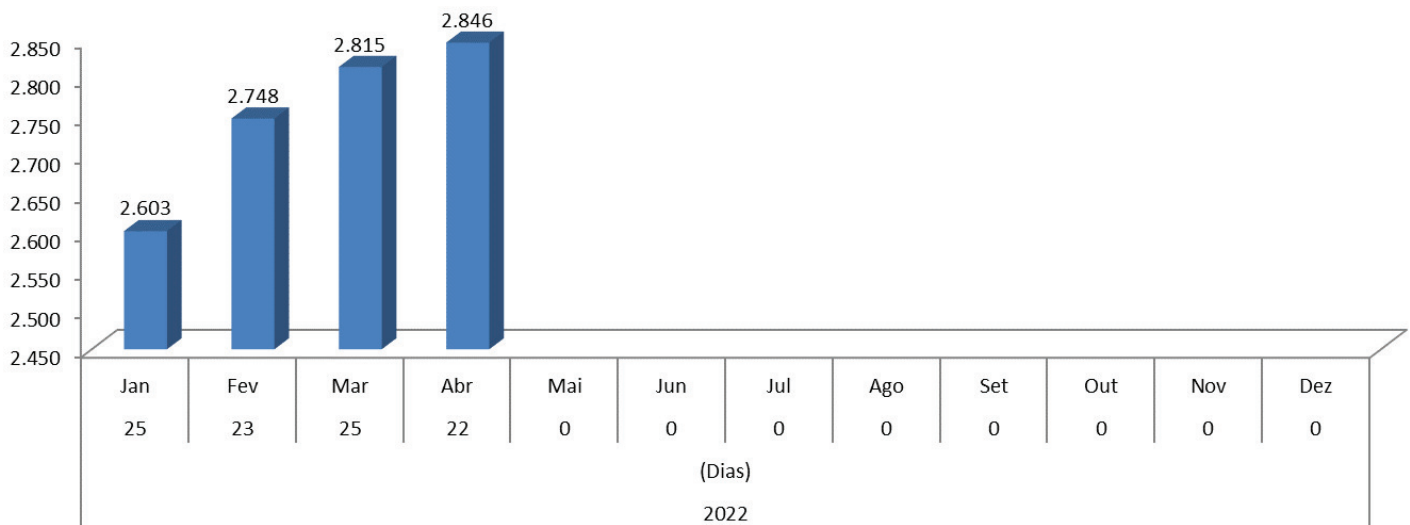
1.5. Média Diária

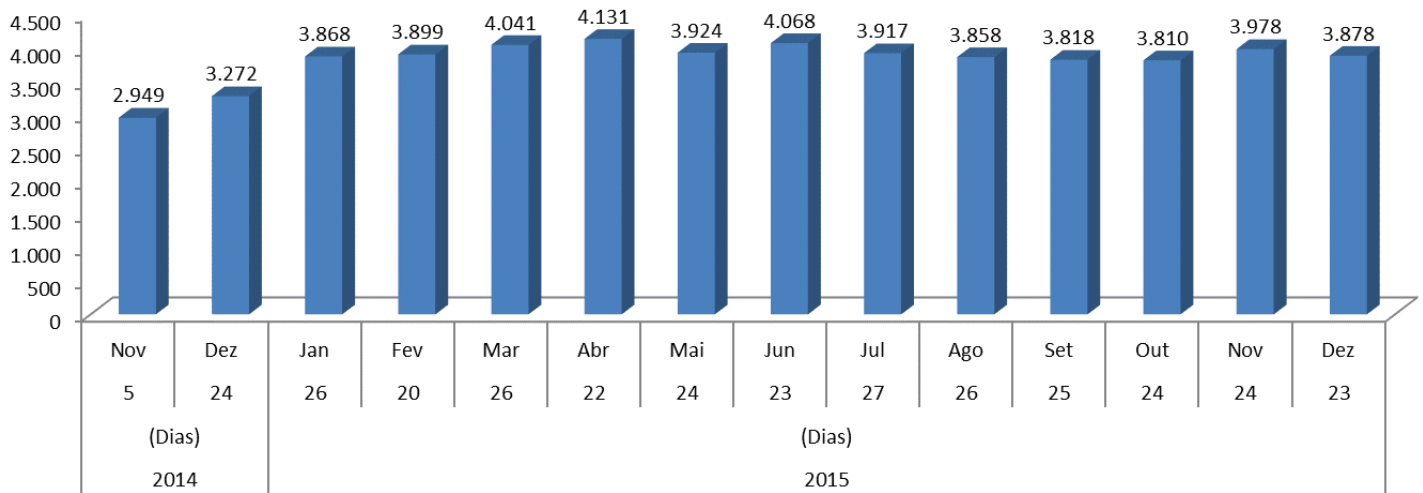
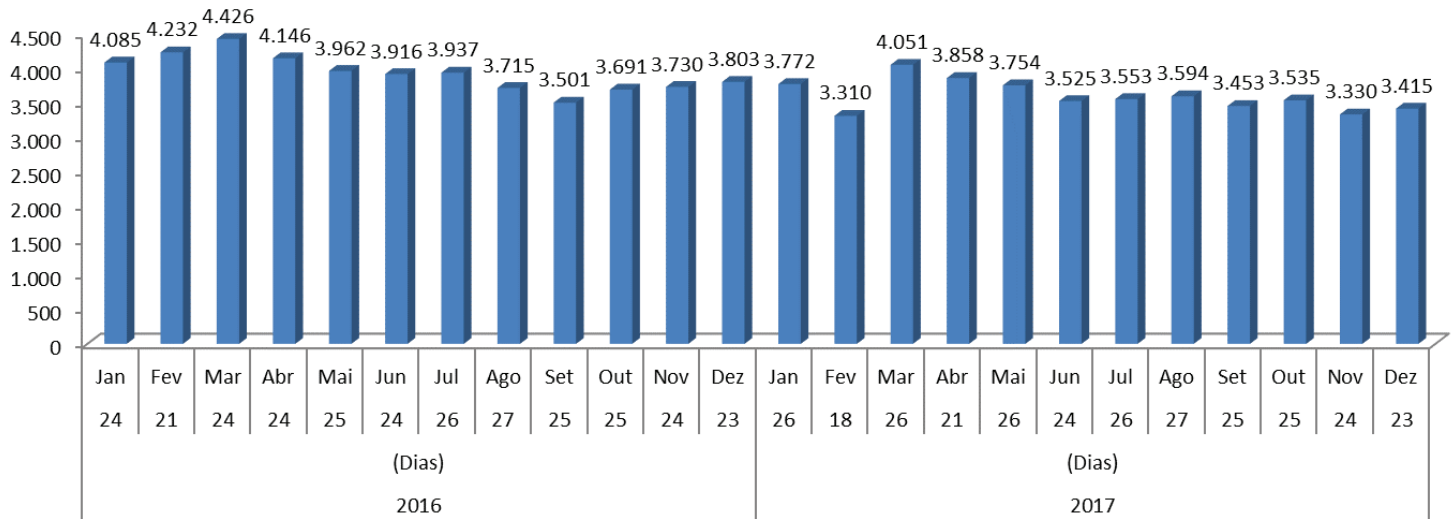
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





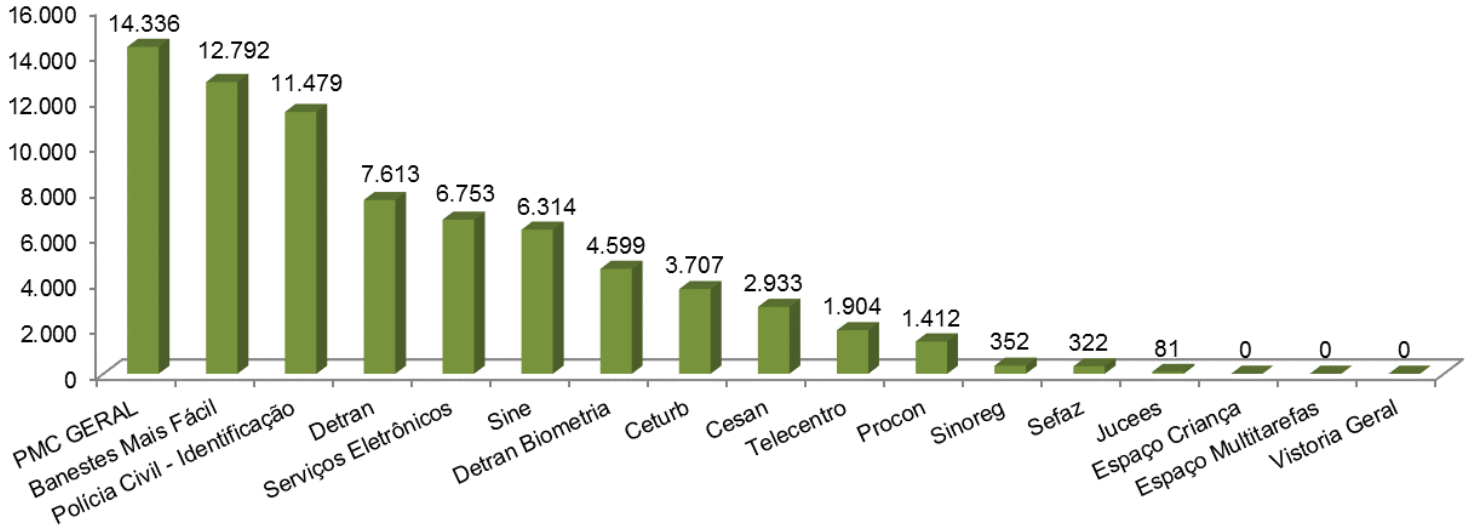
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	28	Ponto Facultativo
Março	1	Carnaval
	2	Ponto Facultativo
Abril	15	Paixão de Cristo
	16	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	25	Nossa Senhora da Penha

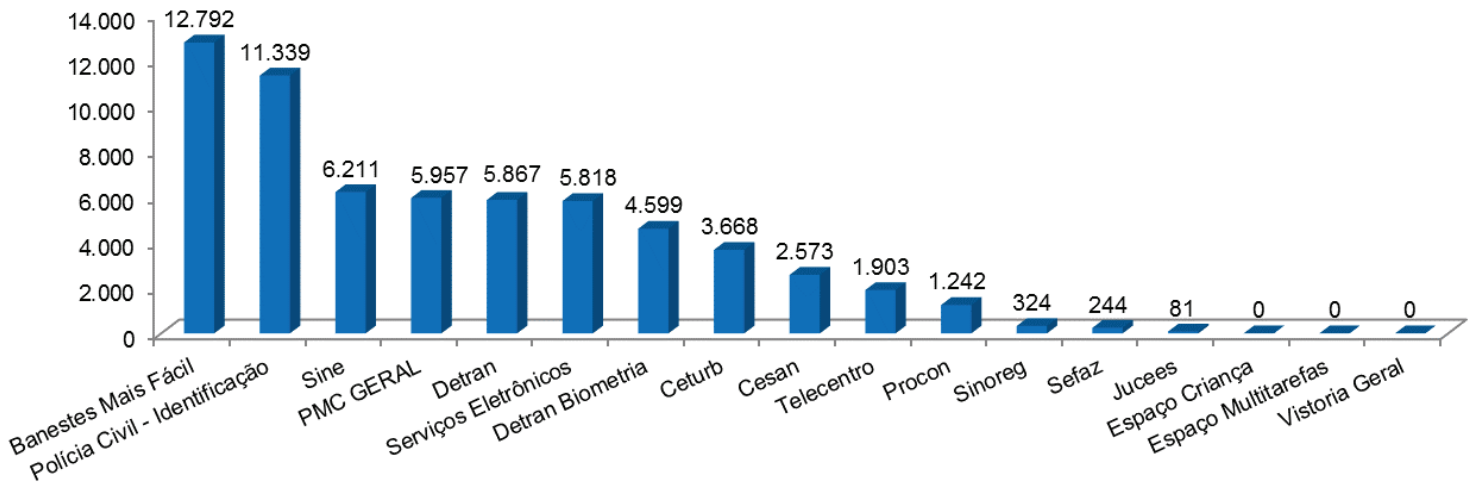
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	12.792	12.792	17,15%	20,43%
Polícia Civil - Identificação	11.479	11.339	15,39%	18,11%
Sine	6.314	6.211	8,46%	9,92%
<u>PMC GERAL</u>	<u>14.336</u>	<u>5.957</u>	19,22%	9,51%
Finanças / ADM / Procuradoria	12.854	4.521		
Junta Militar	1.418	1.374		
Nossocrédito	64	62		
Detran	7.613	5.867	10,21%	9,37%
Serviços Eletrônicos	6.753	5.818	9,05%	9,29%
Detran Biometria	4.599	4.599	6,17%	7,34%
Ceturb	3.707	3.668	4,97%	5,86%
Cesan	2.933	2.573	3,93%	4,11%
Telecentro	1.904	1.903	2,55%	3,04%
Procon	1.412	1.242	1,89%	1,98%
Sinoreg	352	324	0,47%	0,52%
Sefaz	322	244	0,43%	0,39%
Jucees	81	81	0,11%	0,13%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	74.597	62.618	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.386	12.792	3,28%
Cesan	3.054	2.933	-3,96%
Ceturb	3.828	3.707	-3,16%
Detran	6.801	7.613	11,94%
Detran Biometria	5.288	4.599	-13,03%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	2.368	0	-100,00%
Jucees	74	81	9,46%
PMC GERAL	17.888	14.336	-19,86%
Finanças / ADM / Procuradoria	16.330	12.854	-21,29%
Junta Militar	1.501	1.418	-5,53%
Nossocrédito	57	64	12,28%
Polícia Civil - Identificação	13.096	11.479	-12,35%
Procon***	1.554	1.412	-9,14%
Sefaz	310	322	3,87%
Serviços Eletrônicos	8.482	6.753	-20,38%
Sine	7.666	6.314	-17,64%
Sinoreg	399	352	-11,78%
Telecentro	1.716	1.904	10,96%
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	84.910	74.597	-12,15%

*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.

**No período de dia 25.10.2021 a 18.03.2022, no Espaço Multitarefa, foi realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento. Foram imunizados todos os públicos contra a Covid-19 e pessoas acima de seis meses de idade que não tenham se vacinado contra a gripe em 2021.

***Em decorrência da mudança de sistema do órgão PROCON ES de Sindec para o ProConsumidor, não houve atendimento e audiência entre os dias 28/03 a 01/04, os atendentes e conciliadores estiveram em treinamento de capacitação para o novo sistema, ministrado pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.386	12.792	3,28%
Cesan	2.699	2.573	-4,67%
Ceturb	3.800	3.668	-3,47%
Detran	5.284	5.867	11,03%
Detran Biometria	5.287	4.599	-13,01%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	2.368	0	-100,00%
Jucees	74	81	9,46%
PMC GERAL	7.399	5.957	-19,49%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.912	4.521	-23,53%
Junta Militar	1.430	1.374	-3,92%
Nossocrédito	57	62	8,77%
Polícia Civil - Identificação	12.789	11.339	-11,34%
Procon***	1.359	1.242	-8,61%
Sefaz	274	244	-10,95%
Serviços Eletrônicos	7.023	5.818	-17,16%
Sine	7.535	6.211	-17,57%
Sinoreg	379	324	-14,51%
Telecentro	1.713	1.903	11,09%
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	70.369	62.618	-11,01%

*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.

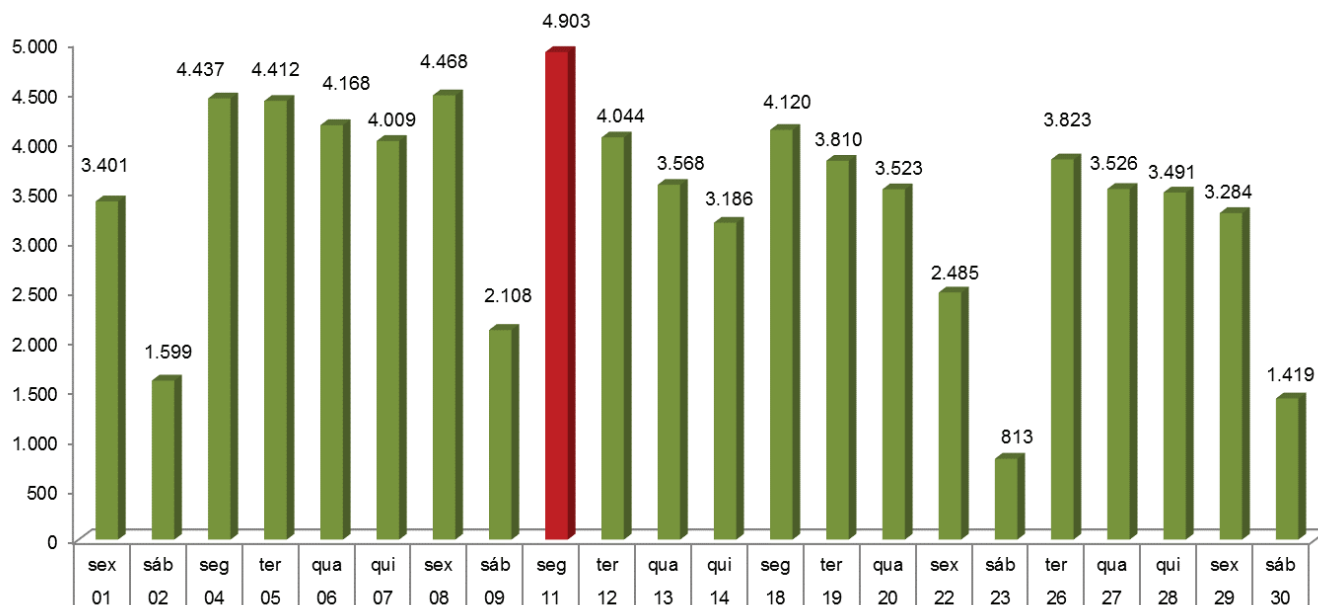
**No período de dia 25.10.2021 a 18.03.2022, no Espaço Multitarefa, foi realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento. Foram imunizados todos os públicos contra a Covid-19 e pessoas acima de seis meses de idade que não tenham se vacinado contra a gripe em 2021.

***Em decorrência da mudança de sistema do órgão PROCON ES de Sindec para o ProConsumidor, não houve atendimento e audiência entre os dias 28/03 a 01/04, os atendentes e conciliadores estiveram em treinamento de capacitação para o novo sistema, ministrado pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

2. Histórico Diário

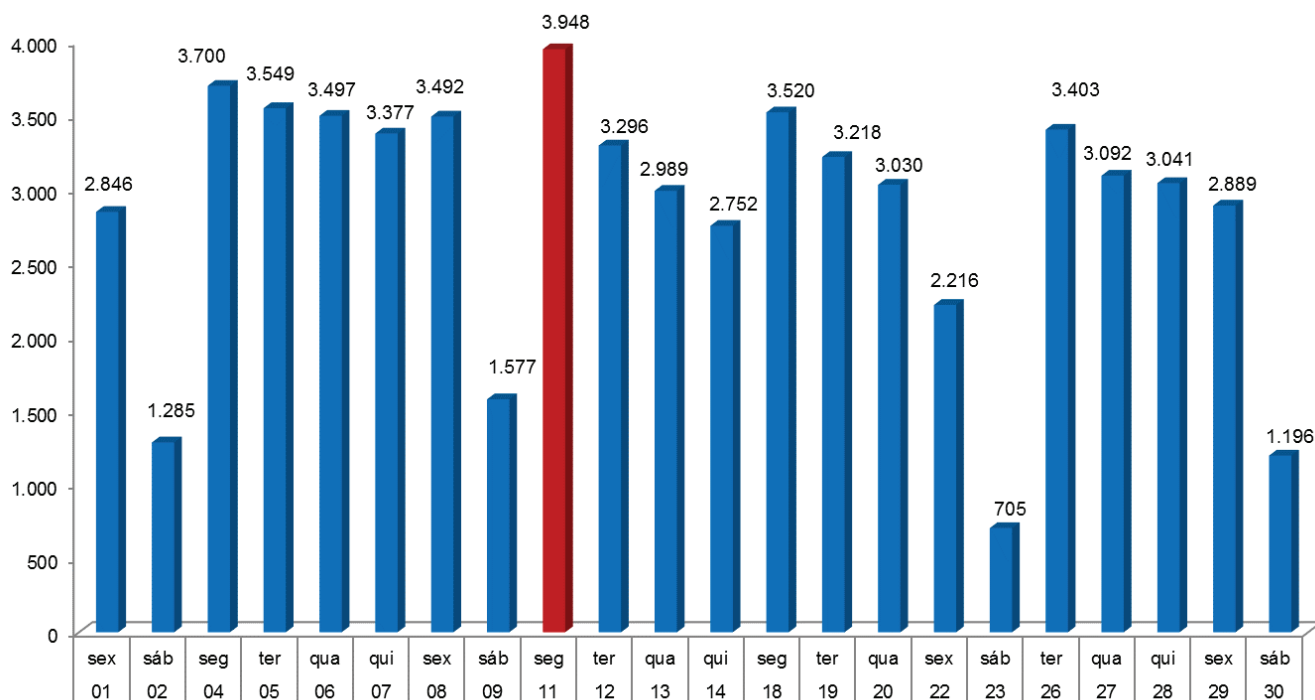
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/04/2022** com o total de **4.903** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,93%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/04/2022** com o total de **3.948** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,05%**.



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	1544	1838	1804	1397	1205	1165	1287	1345	1106	101	12.792
CESAN	350	364	360	262	234	258	220	263	261	1	2.573
CETURB	537	657	532	371	268	373	440	357	129	4	3.668
COLETA BIOMÉTRICA	583	743	634	542	318	441	482	472	379	5	4.599
DETRAN	819	912	779	598	587	512	609	592	455	4	5.867
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	11	10	6	12	10	8	12	7	5		81
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	578	624	625	520	348	409	466	485	395	71	4.521
PMC-JUNTA MILITAR	165	187	176	173	123	142	165	149	91	3	1.374
PMC-NOSSOCRÉDITO	4	7	15	8	3	7	9	5	4		62
TELECENTRO	186	227	269	251	185	212	199	204	150	20	1.903
POLÍCIA CIVIL	1197	1485	1566	1301	1237	954	1163	1272	1105	59	11.339
PROCON	124	194	192	146	117	92	96	118	135	28	1.242
SEFAZ	11	37	43	22	21	25	43	25	17		244
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	781	960	809	754	548	505	530	569	361	1	5.818
SINE	963	917	888	726	545	566	749	585	268	4	6.211
SINOREG	68	65	39	31	31	22	31	22	15		324
VISTORIA GERAL											
Total	7.921	9.227	8.737	7.114	5.780	5.691	6.501	6.470	4.876	301	62.618

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	12.792
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	11.479
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.701
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.579
5º	Licenciamento	Detran Geral	3.324
6º	Seguro Desemprego	Sine	2.752
7º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	2.661
8º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.347
9º	2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	2.046
10º	CTPS Digital	Sine	1.922

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:03:18
CESAN	00:15:39
CETURB	00:05:15
COLETA BIOMÉTRICA	00:06:32
DETRAN	00:06:11
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:02:00
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:31:46
PMC-JUNTA MILITAR	00:07:49
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:28
TELECENTRO	00:01:10
POLÍCIA CIVIL	00:13:53
PROCON	00:16:28
SEFAZ	00:02:16
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:10:13
SINE	00:06:18
SINOREG	00:01:14
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:44
CESAN	00:10:39
CETURB	00:04:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:48
DETRAN	00:09:01
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:12:45
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:31
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:54
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:09:06
TELECENTRO	00:00:24
POLÍCIA CIVIL	00:11:35
PROCON	00:35:19
SEFAZ	00:12:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:27
SINE	00:06:40
SINOREG	00:07:45
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.

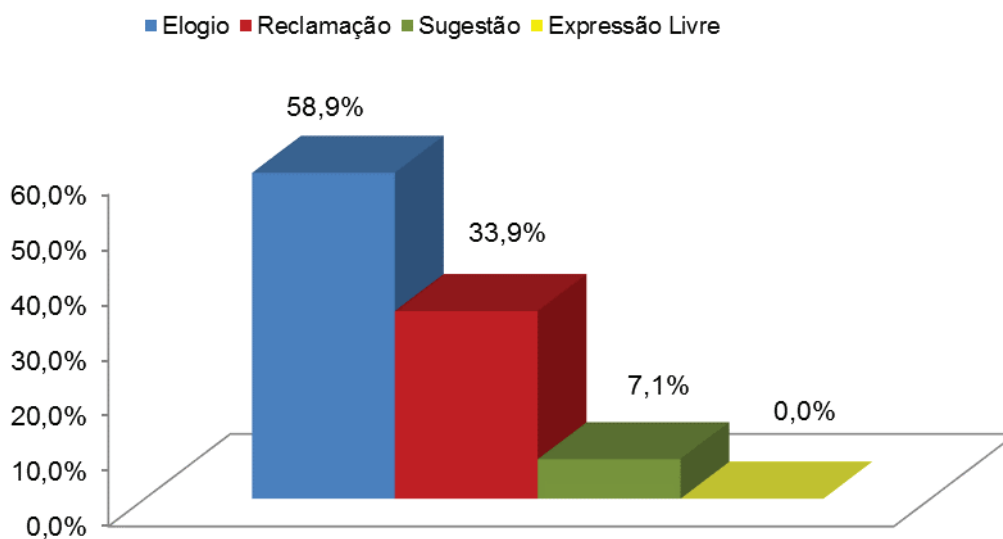
Município	Cidadão	%
Cariacica	840	56,19%
Serra	222	14,85%
Vila Velha	199	13,31%
Viana	113	7,56%
Vitória	93	6,22%
Guarapari	11	0,74%
Santa Leopoldina	8	0,54%
Itaguaçu	2	0,13%
Alfredo Chaves	1	0,07%
Colatina	1	0,07%
Conceição do Castelo	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Itapemirim	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Santa Teresa	1	0,07%
Total	1.495	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	566	37,86%
Detran	215	14,38%
Sine	172	11,51%
EDP	111	7,42%
PMC - Geral	83	5,55%
Serviços Eletrônicos	62	4,15%
Procon	60	4,01%
Banestes Mais Fácil	55	3,68%
Cesan	51	3,41%
Ceturb	47	3,14%
Coleta Biométrica	38	2,54%
Junta Militar	17	1,14%
Telecentro	9	0,60%
Sinoreg	5	0,33%
SEFAZ	3	0,20%
Copiadora	1	0,07%
Total	1.495	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	33	58,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	19	33,9%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	7,1%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil.
Total	56	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 29



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

