



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 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
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

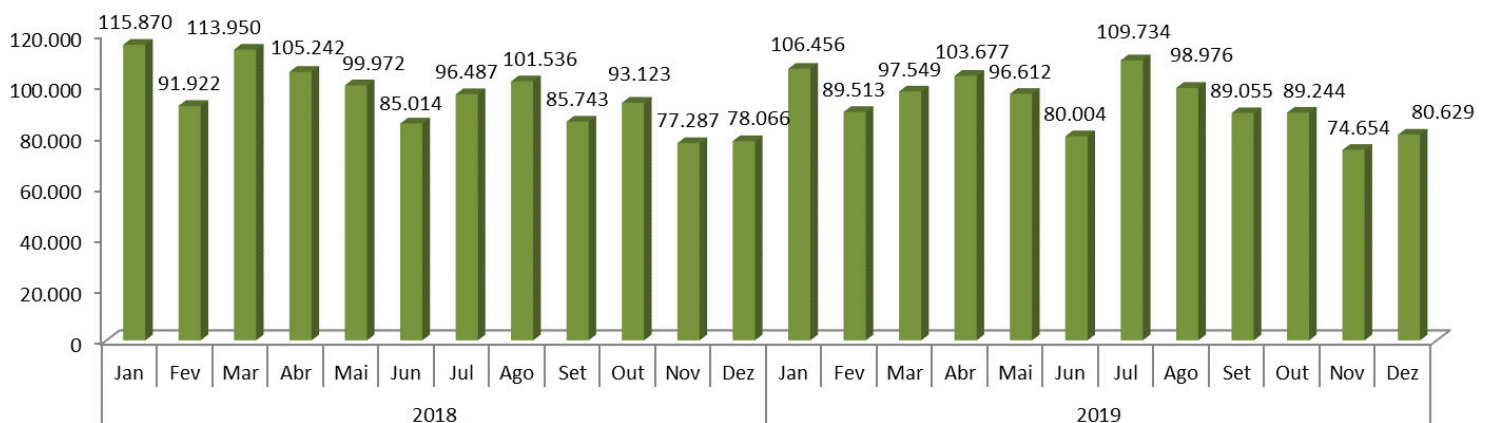
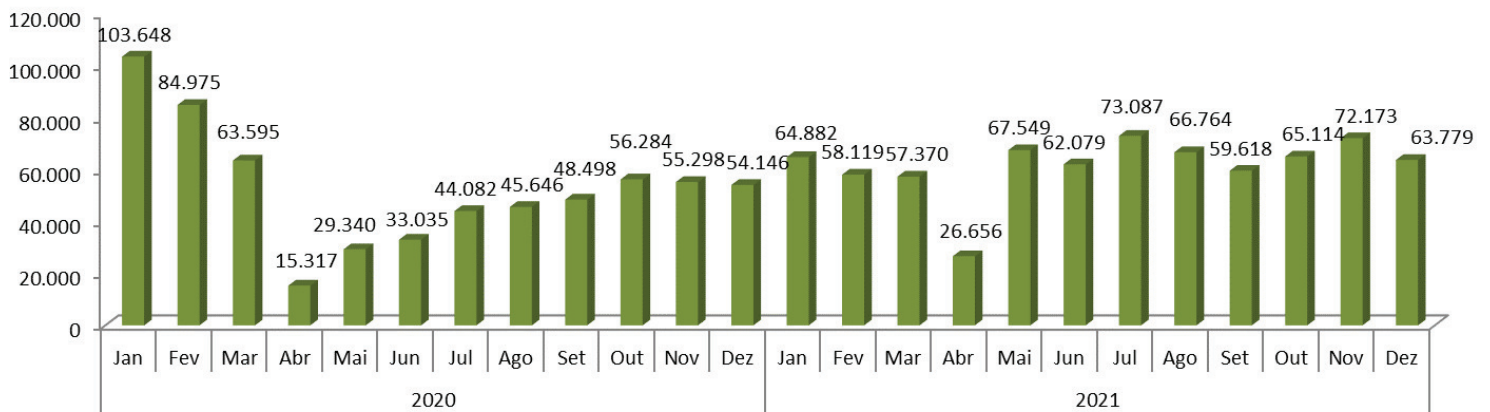
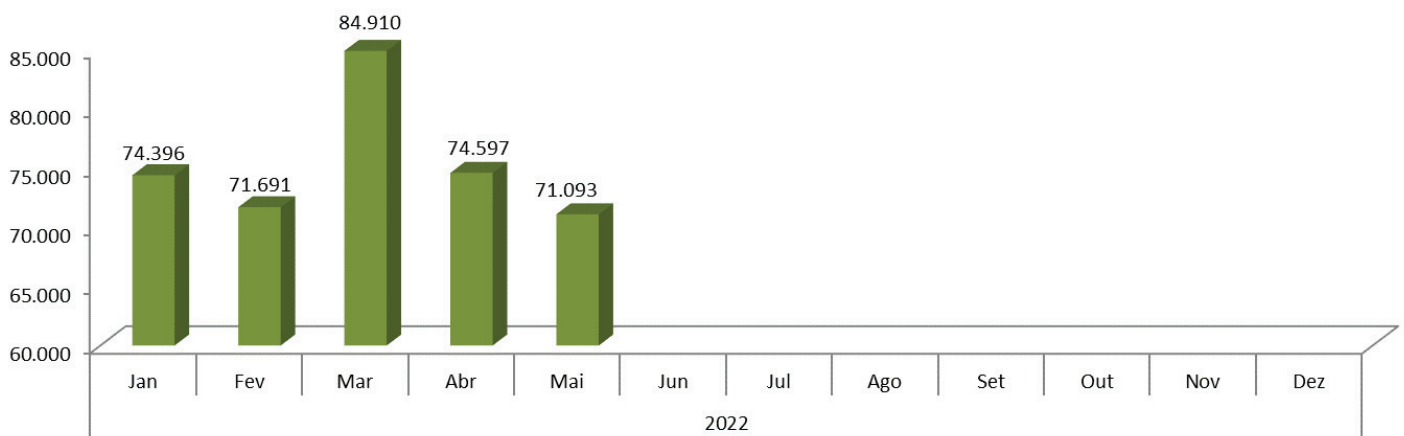
1. Resumo Gerencial

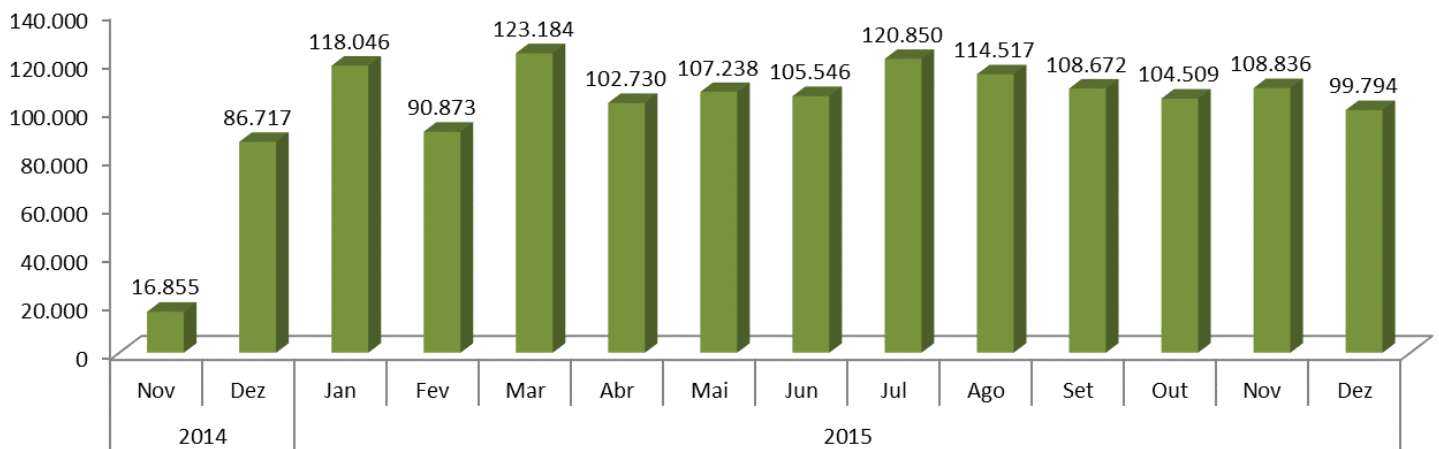
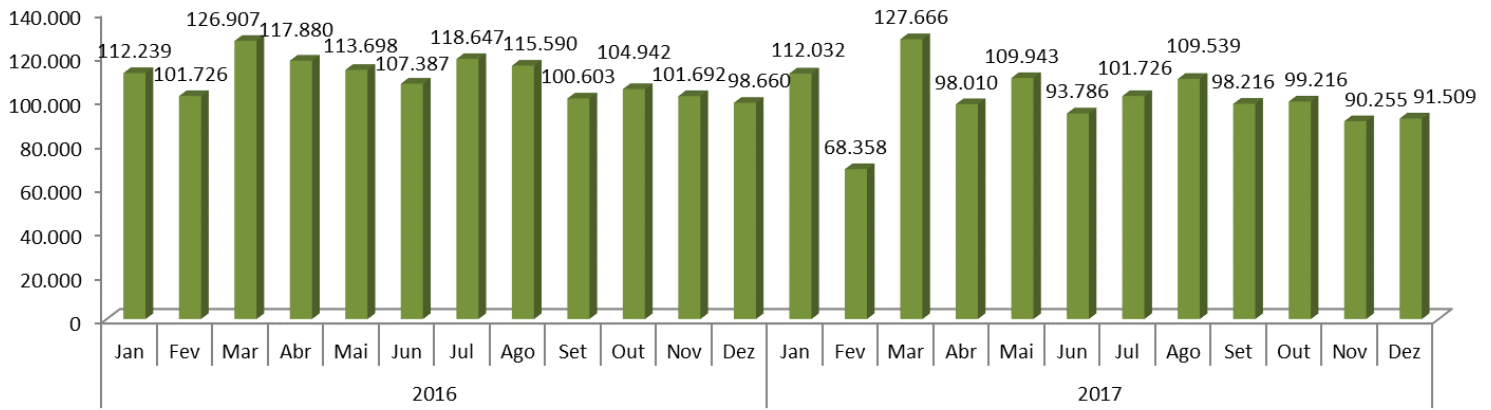
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2022** registrou um total de **7.936.650 serviços realizados** e **6.938.740 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2022** 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 **71.093** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.844** cidadãos atendidos.



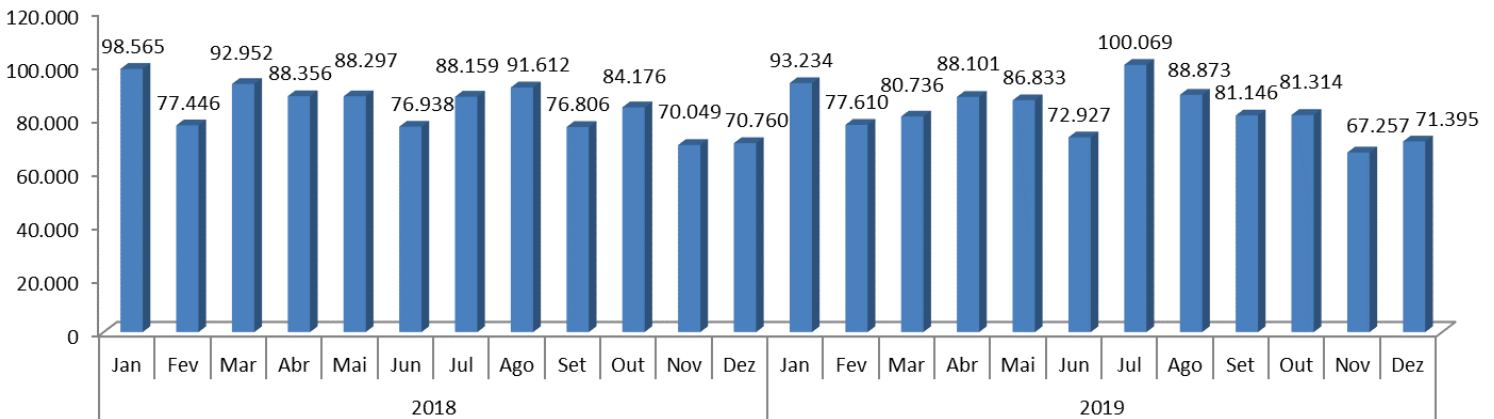
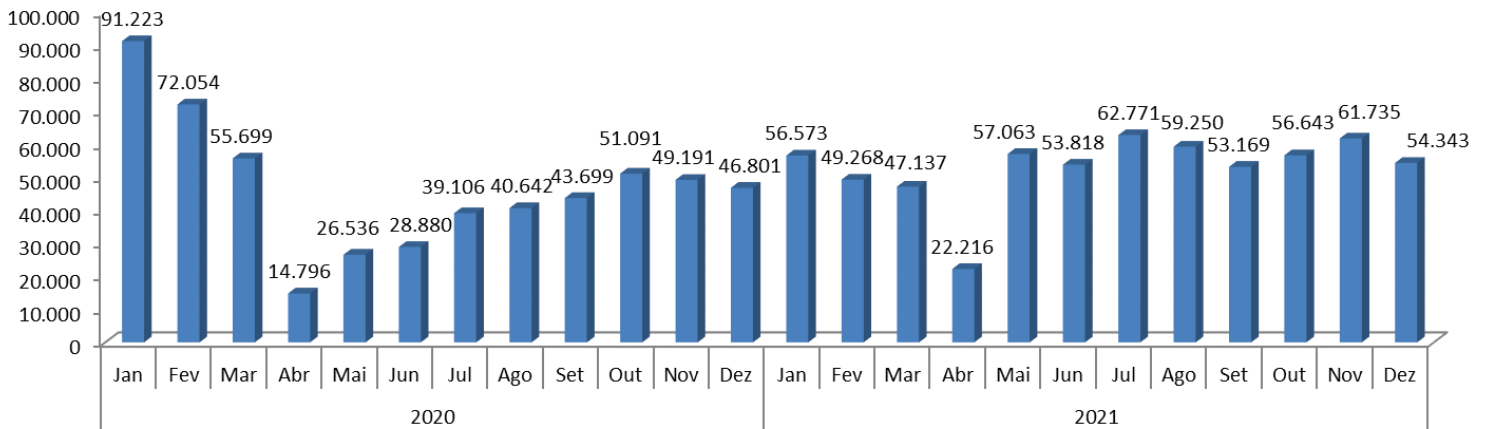
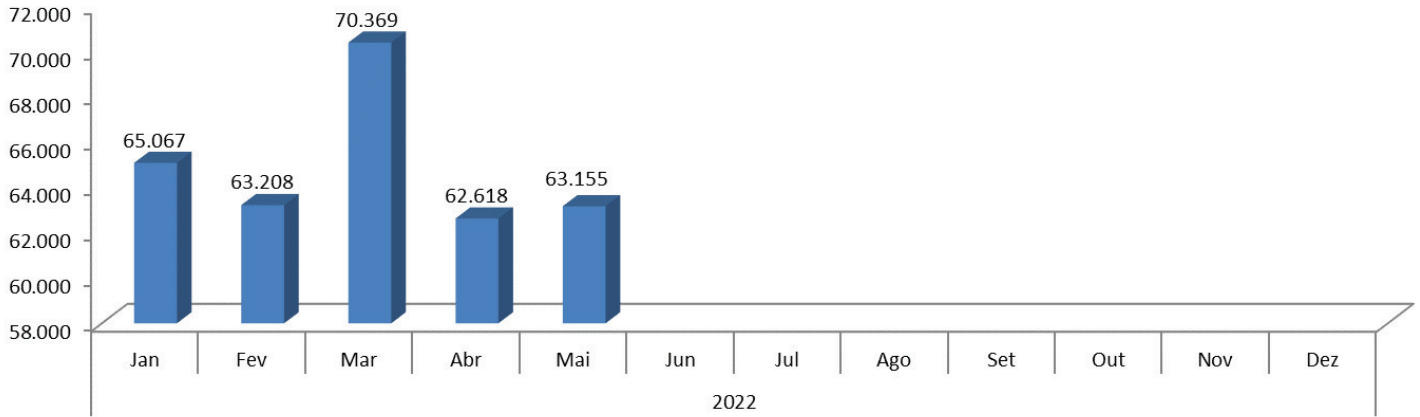


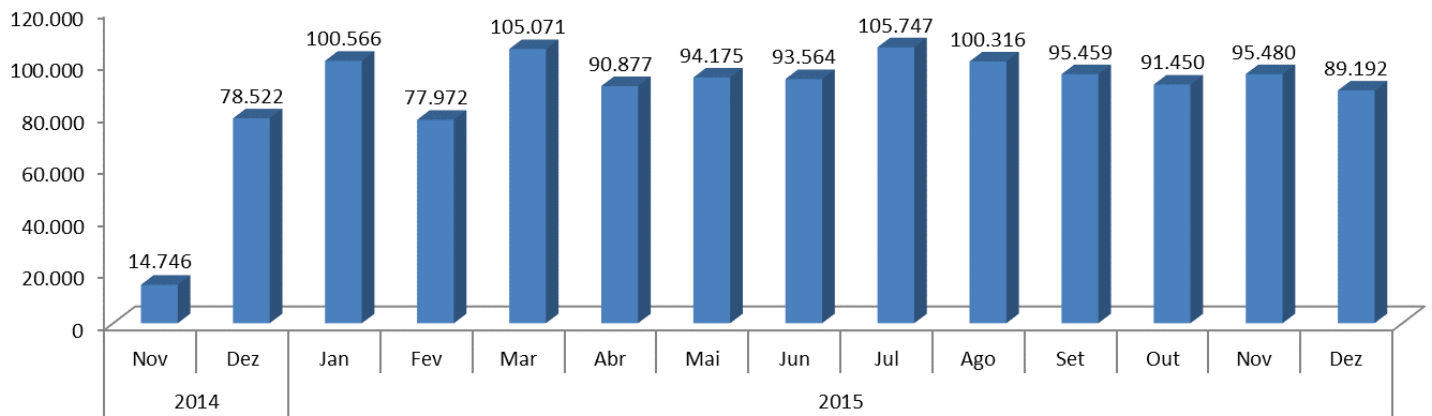
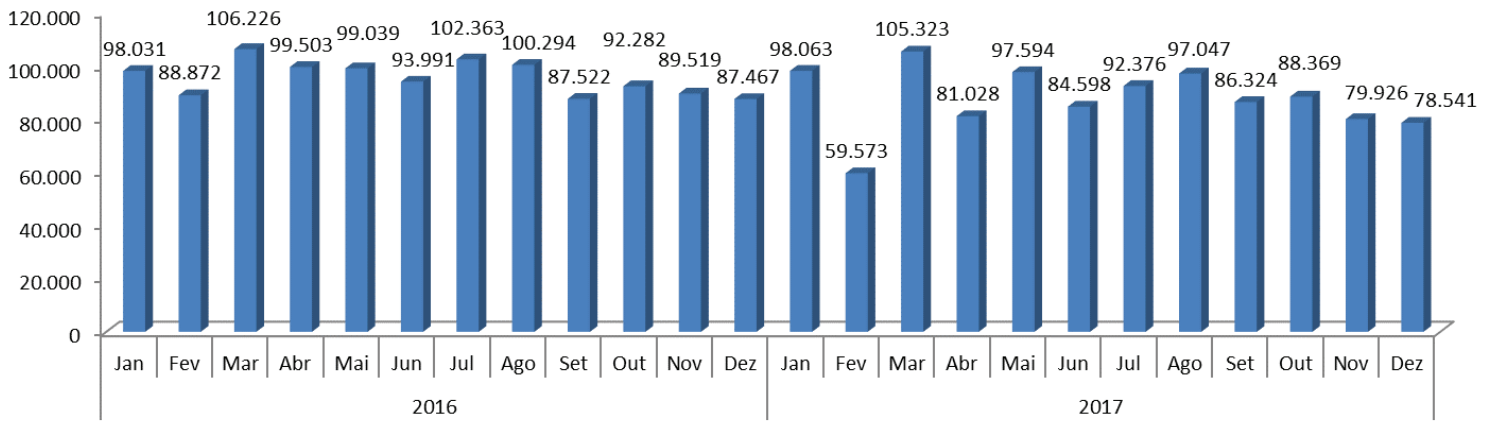
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **63.155** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.526** cidadãos atendidos.



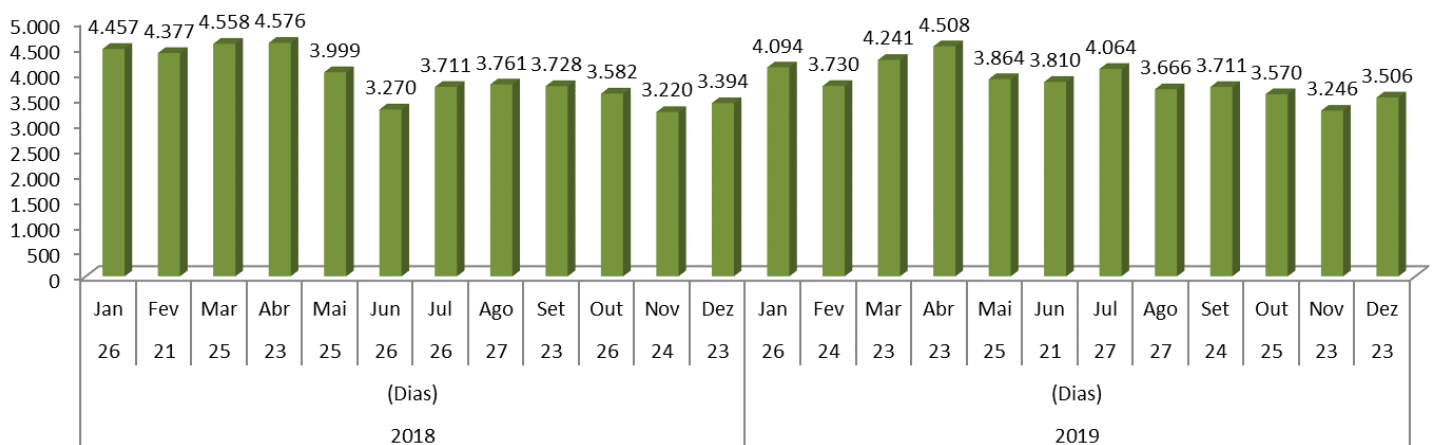
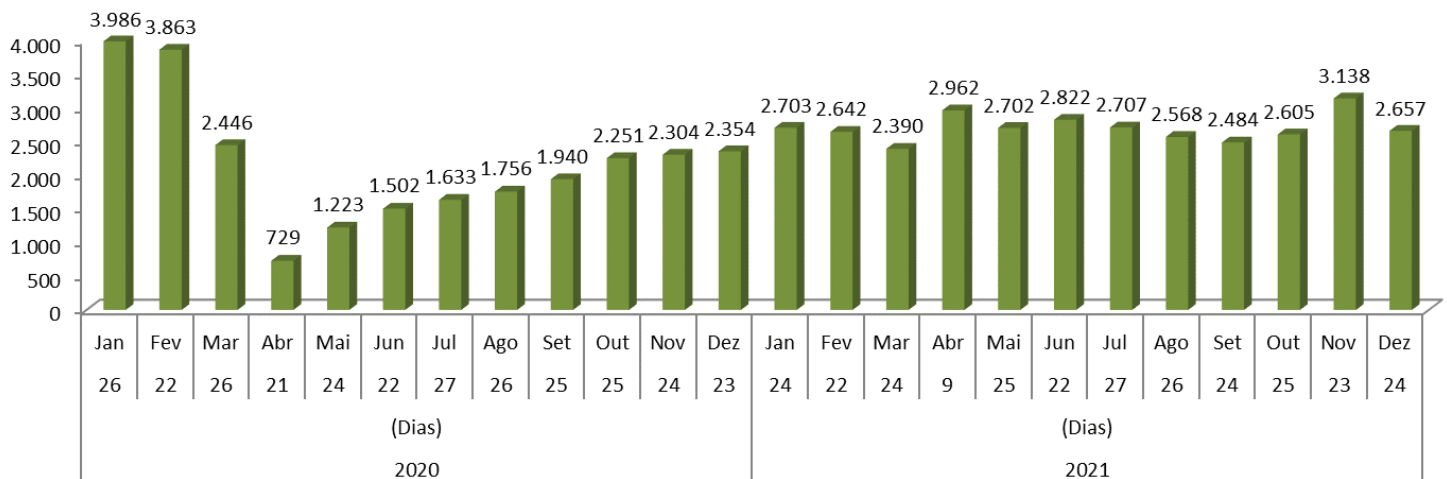
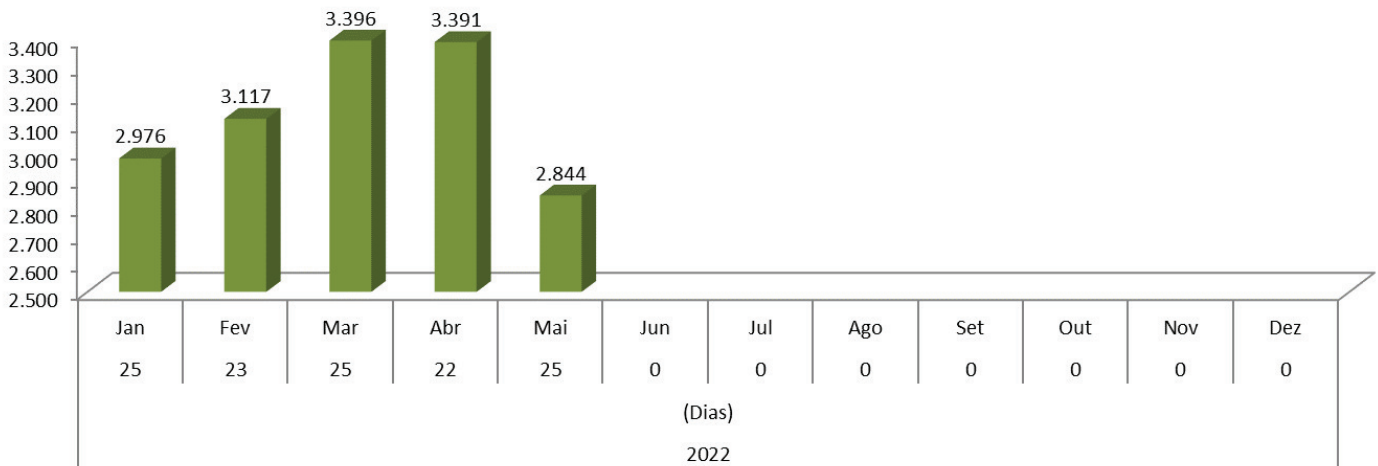


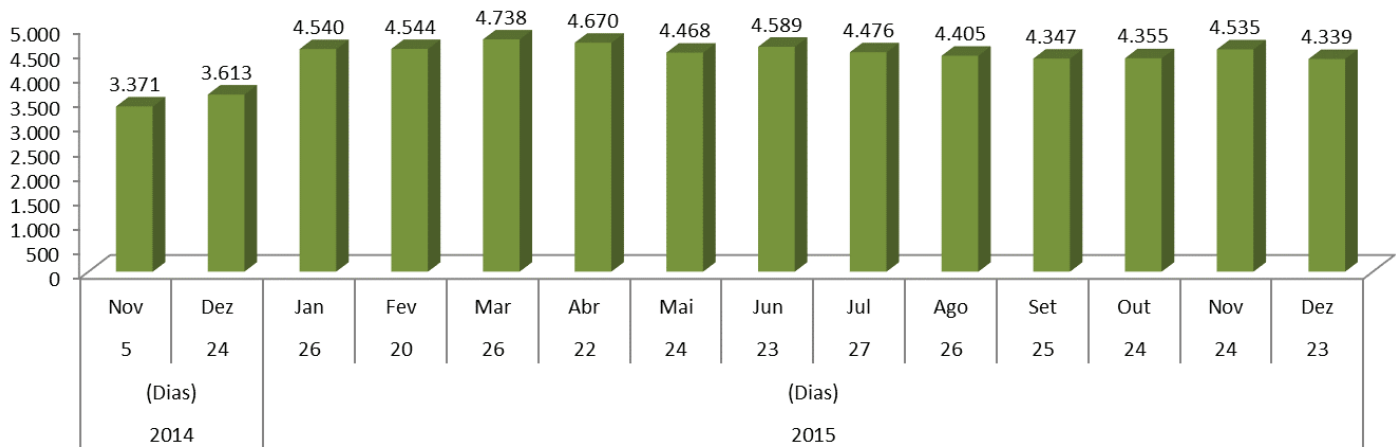
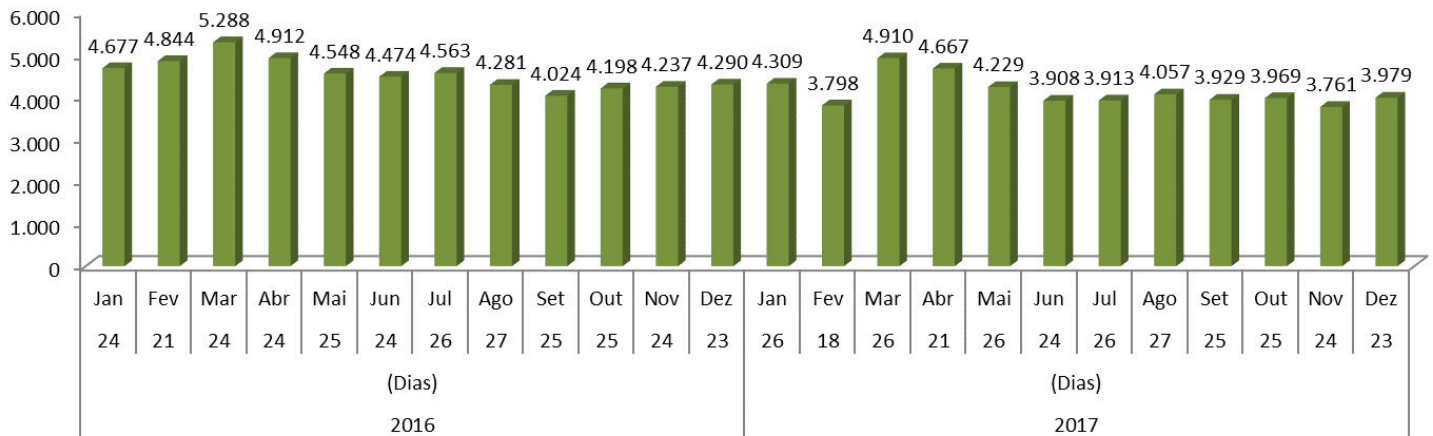
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

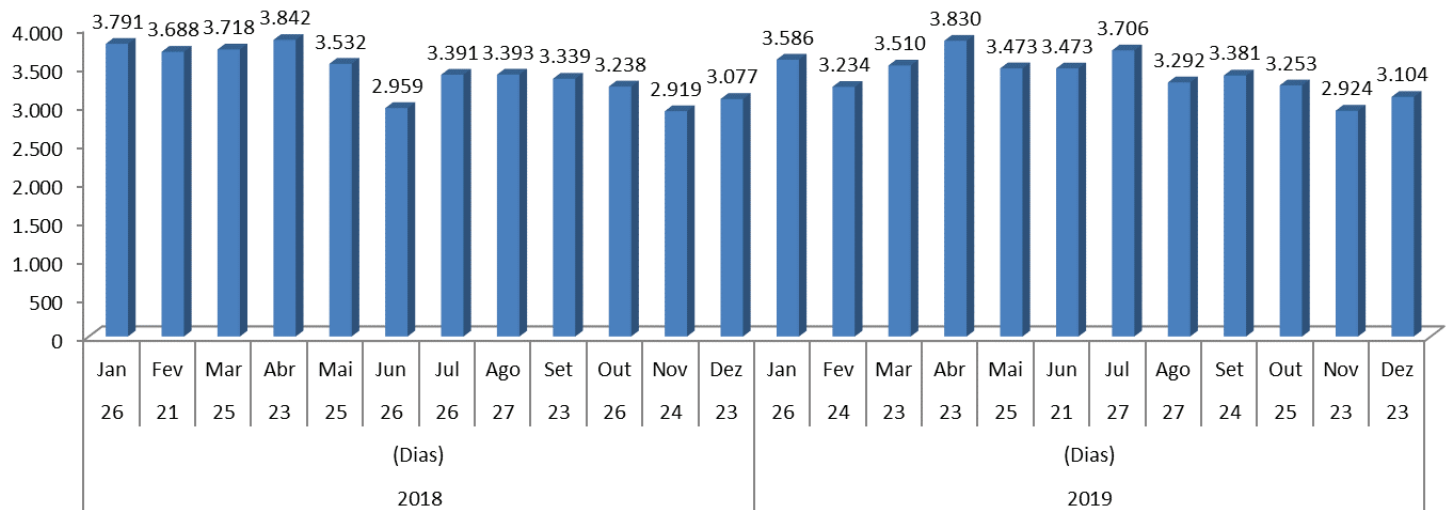
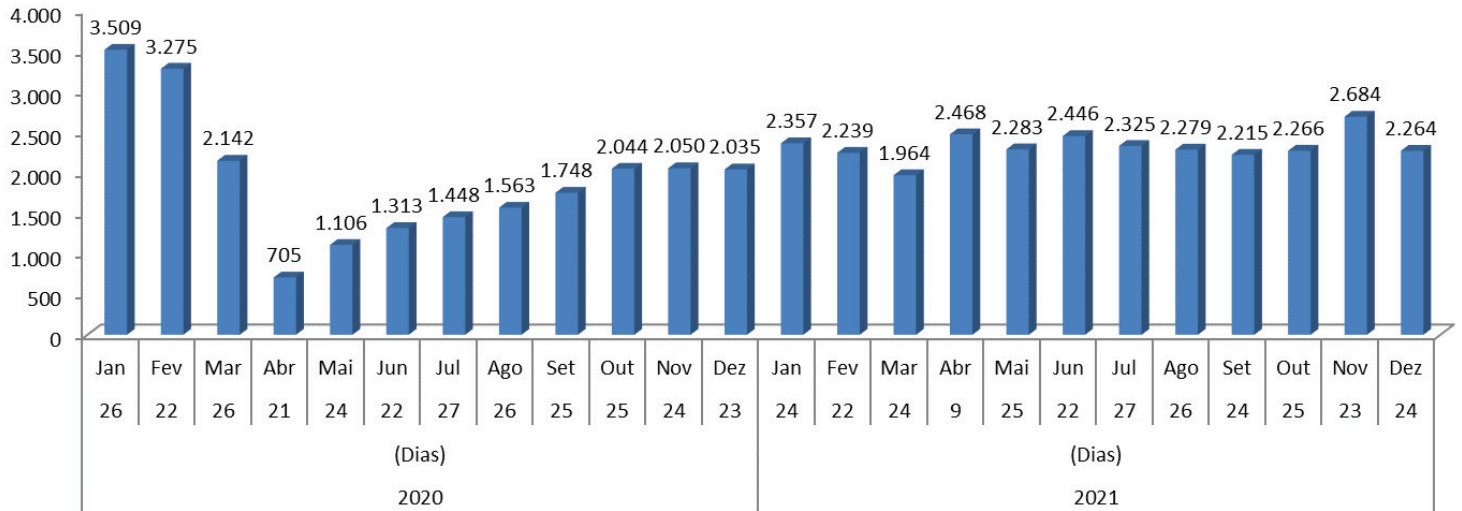
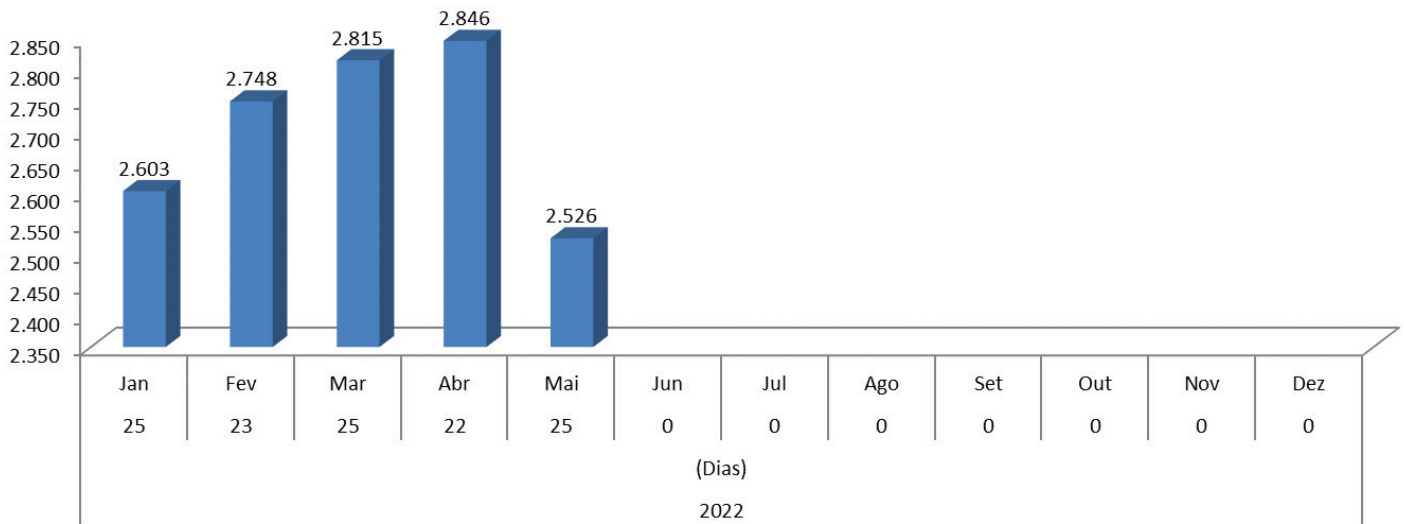
1.5. Média Diária

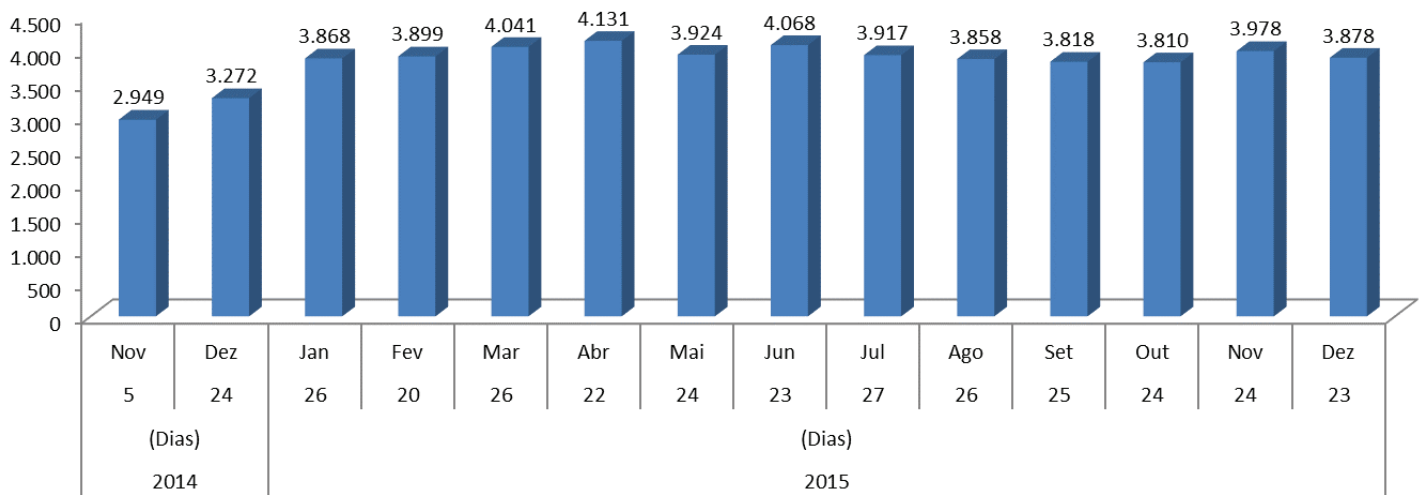
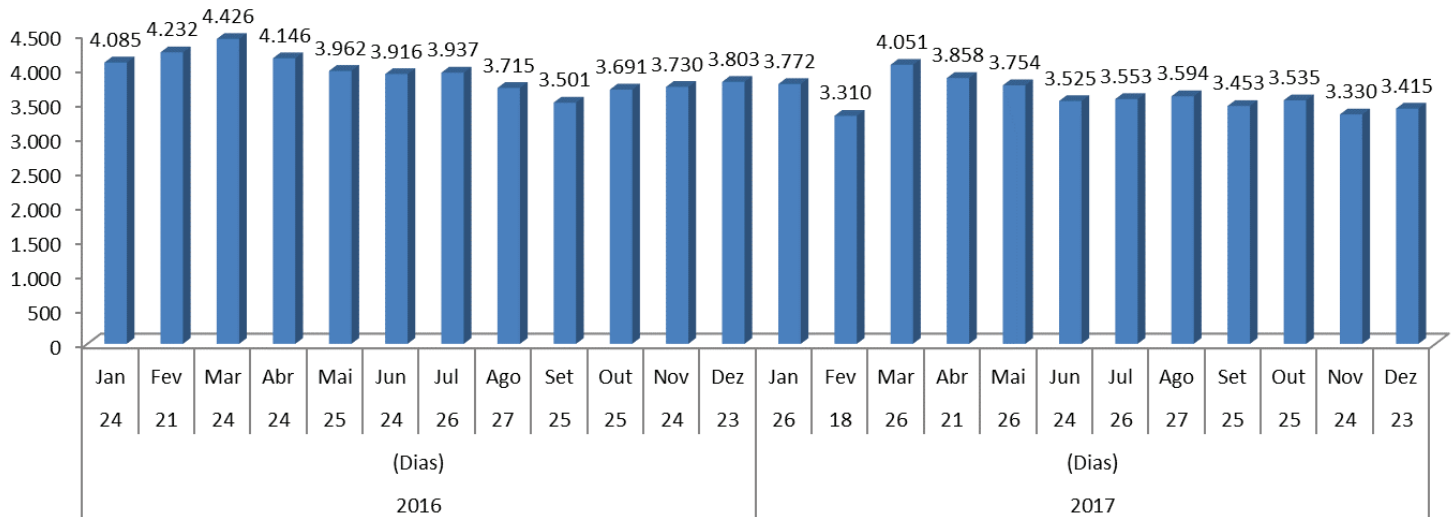
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





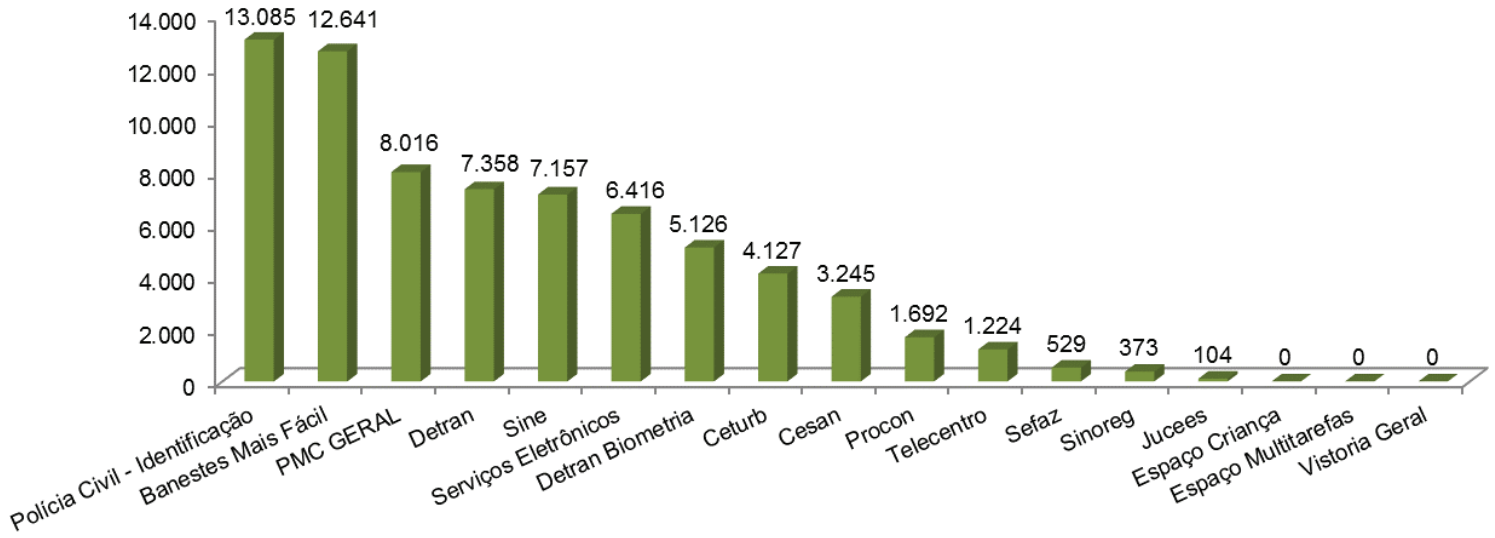
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Maio	23	Colonização do Solo Espírito-santense

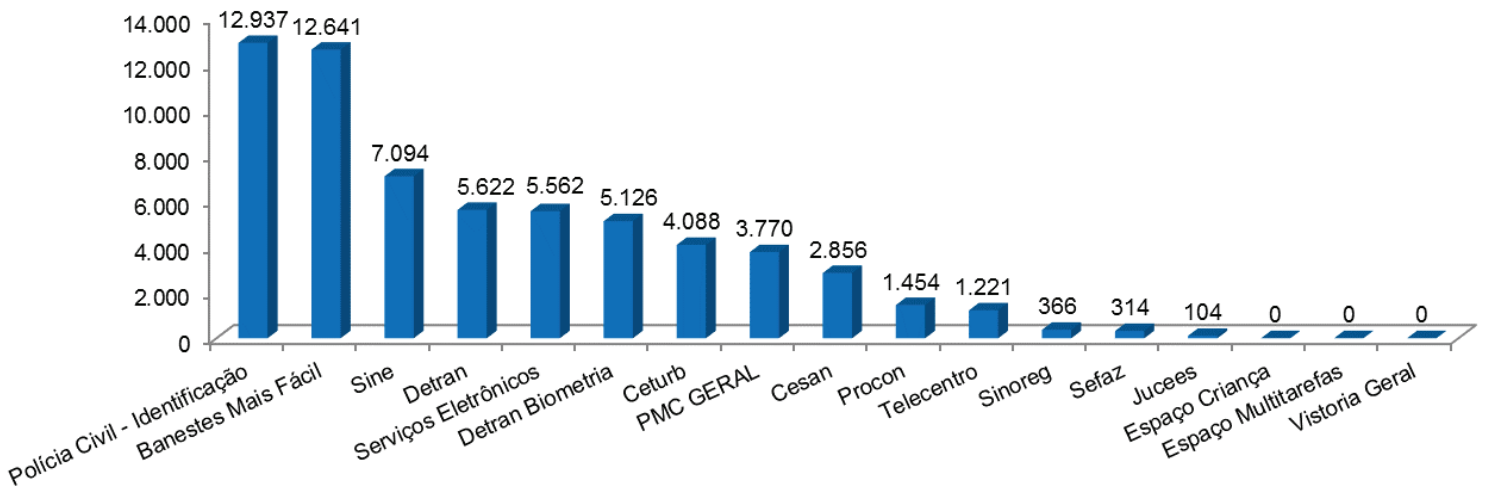
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.085	12.937	18,41%	20,48%
Banestes Mais Fácil	12.641	12.641	17,78%	20,02%
Sine	7.157	7.094	10,07%	11,23%
Detran	7.358	5.622	10,35%	8,90%
Serviços Eletrônicos	6.416	5.562	9,02%	8,81%
Detran Biometria	5.126	5.126	7,21%	8,12%
Ceturb	4.127	4.088	5,81%	6,47%
PMC GERAL	8.016	3.770	11,28%	5,97%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.643	2.443		
Junta Militar	1.297	1.251		
Nossocrédito	76	76		
Cesan	3.245	2.856	4,56%	4,52%
Procon	1.692	1.454	2,38%	2,30%
Telecentro	1.224	1.221	1,72%	1,93%
Sinoreg	373	366	0,52%	0,58%
Sefaz	529	314	0,74%	0,50%
Jucees	104	104	0,15%	0,16%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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	71.093	63.155	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maió	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.792	12.641	-1,18%
Cesan	2.933	3.245	10,64%
Ceturb	3.707	4.127	11,33%
Detran	7.613	7.358	-3,35%
Detran Biometria	4.599	5.126	11,46%
Espaço Criança	0	0	0
Espaço Multitarefa	0	0	0
Jucees	81	104	28,40%
PMC GERAL	14.336	8.016	-44,08%
Finanças / ADM / Procuradoria	12.854	6.643	-48,32%
Junta Militar	1.418	1.297	-8,53%
Nossocrédito	64	76	18,75%
Polícia Civil - Identificação	11.479	13.085	13,99%
Procon	1.412	1.692	19,83%
Sefaz	322	529	64,29%
Serviços Eletrônicos	6.753	6.416	-4,99%
Sine	6.314	7.157	13,35%
Sinoreg	352	373	5,97%
Telecentro	1.904	1.224	-35,71%
Vistoria Geral*	0	0	0
Vistoria Detran	0	0	0
Vistoria Detran - PC	0	0	0
Vistoria Polícia Civil	0	0	0
Total	74.597	71.093	-4,70%

*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

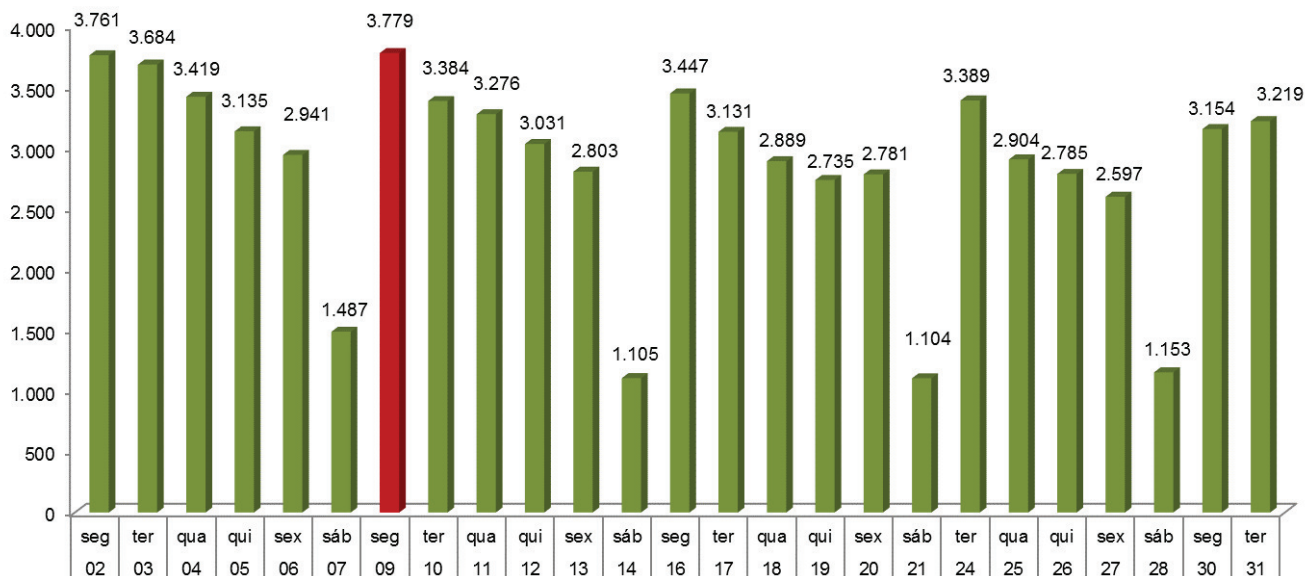
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.792	12.641	-1,18%
Cesan	2.573	2.856	11,00%
Ceturb	3.668	4.088	11,45%
Detran	5.867	5.622	-4,18%
Detran Biometria	4.599	5.126	11,46%
Espaço Criança	0	0	0
Espaço Multitarefa	0	0	0
Jucees	81	104	28,40%
PMC GERAL	5.957	3.770	-36,71%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.521	2.443	-45,96%
Junta Militar	1.374	1.251	-8,95%
Nossocrédito	62	76	22,58%
Polícia Civil - Identificação	11.339	12.937	14,09%
Procon	1.242	1.454	17,07%
Sefaz	244	314	28,69%
Serviços Eletrônicos	5.818	5.562	-4,40%
Sine	6.211	7.094	14,22%
Sinoreg	324	366	12,96%
Telecentro	1.903	1.221	-35,84%
Vistoria Geral*	0	0	0
Vistoria Detran	0	0	0
Vistoria Detran - PC	0	0	0
Vistoria Polícia Civil	0	0	0
Total	62.618	63.155	0,86%

*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

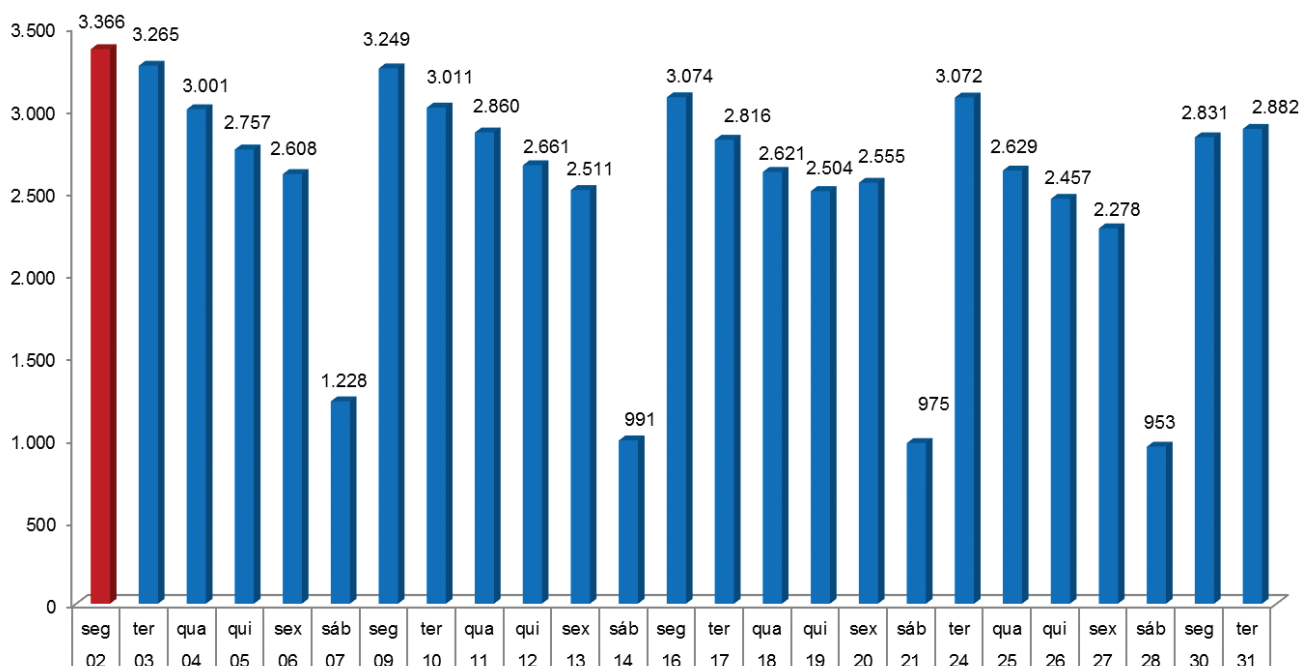
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/05/2022** com o total de **3.779** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,43%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **02/05/2022** com o total de **3.366** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,90%**.



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	1406	1709	1745	1433	1183	1225	1316	1382	1213	29	12.641
CESAN	330	403	415	312	287	268	266	312	259	4	2.856
CETURB	552	744	694	436	402	377	394	352	136	1	4.088
COLETA BIOMÉTRICA	692	838	715	593	299	514	579	470	420	6	5.126
DETRAN	737	812	780	624	527	527	524	603	477	11	5.622
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	6	10	18	23	10	9	8	13	7		104
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	232	383	389	313	223	215	284	250	148	6	2.443
PMC-JUNTA MILITAR	162	164	182	151	135	117	152	126	62		1.251
PMC-NOSSOCRÉDITO	5	10	23	13	6	3	6	6	4		76
TELECENTRO	104	160	191	154	135	126	140	121	87	3	1.221
POLÍCIA CIVIL	1325	1711	1729	1436	1445	1225	1187	1555	1224	100	12.937
PROCON	139	218	198	166	136	139	120	160	160	18	1.454
SEFAZ	30	47	39	29	21	37	42	38	30	1	314
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	743	926	770	678	587	535	563	497	261	2	5.562
SINE	974	988	983	824	690	689	896	727	321	2	7.094
SINOREG	58	58	58	42	38	21	39	35	17		366
VISTORIA GERAL											
Total	7.495	9.181	8.929	7.227	6.124	6.027	6.516	6.647	4.826	183	63.155

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	13.085
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	12.641
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.961
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.418
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.246
6º	Licenciamento	Detran Geral	2.766
7º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.711
8º	CTPS Digital	Sine	2.030
9º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.838
10º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	1.658

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:38
CESAN	00:08:37
CETURB	00:04:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:33
DETRAN	00:07:11
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:01:51
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:25
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:06
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:29
TELECENTRO	00:00:54
POLÍCIA CIVIL	00:16:13
PROCON	00:19:55
SEFAZ	00:02:42
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:22
SINE	00:12:55
SINOREG	00:00:50
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:44
CESAN	00:11:27
CETURB	00:05:04
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:23
DETRAN	00:09:38
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:11:57
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:36
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:24
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:06:41
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:12:00
PROCON	00:37:23
SEFAZ	00:11:07
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:07
SINE	00:06:43
SINOREG	00:06:41
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.

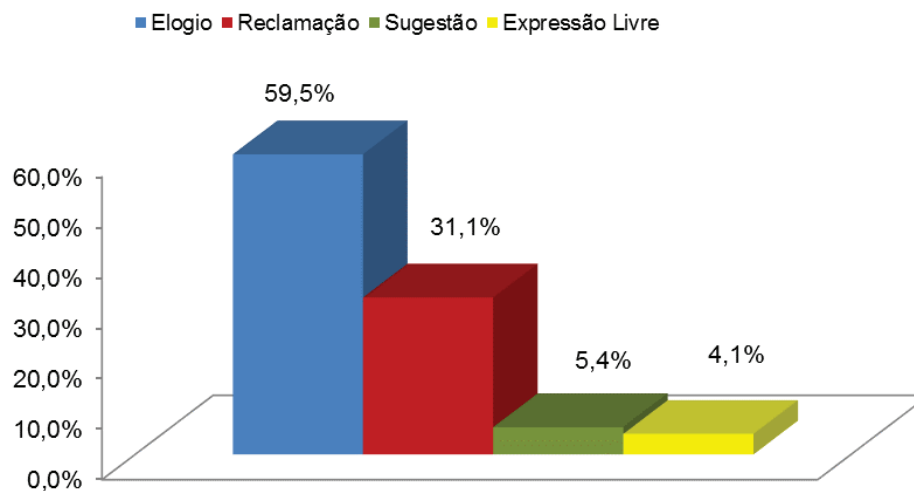
Município	Cidadão	%
Cariacica	1.105	50,09%
Vila Velha	378	17,14%
Serra	346	15,68%
Viana	188	8,52%
Vitória	138	6,26%
Guarapari	24	1,09%
Marechal Floriano	5	0,23%
Domingos Martins	4	0,18%
Itapemirim	4	0,18%
Castelo	3	0,14%
Linhares	2	0,09%
Santa Leopoldina	2	0,09%
Baixo Guandu	1	0,05%
Brejetuba	1	0,05%
Conceição da Barra	1	0,05%
Ecoporanga	1	0,05%
Fundão	1	0,05%
São Gabriel da Palha	1	0,05%
Vargem Alta	1	0,05%
Total	2.206	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	968	43,88%
Sine	426	19,31%
Detran	312	14,14%
EDP	123	5,58%
Serviços Eletrônicos	102	4,62%
Procon	78	3,54%
Cesan	74	3,35%
Ceturb	47	2,13%
PMC - Geral	30	1,36%
Junta Militar	14	0,63%
Banestes Mais Fácil	13	0,59%
Coleta Biométrica	13	0,59%
Telecentro	3	0,14%
Sinoreg	2	0,09%
Copiadora	1	0,05%
Total	2.206	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	44	59,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	23	31,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	5,4%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	3	4,1%	Não é de competência do Faça Fácil.
Total	74	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 38



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

