



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JUNHO 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 .....	11
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.....	22
1. Quadro de Pessoal.....	22
1. Admissões.....	23
2. Demissões.....	23
III – INFRAESTRUTURA .....	24
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	24
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

# I – ATENDIMENTO

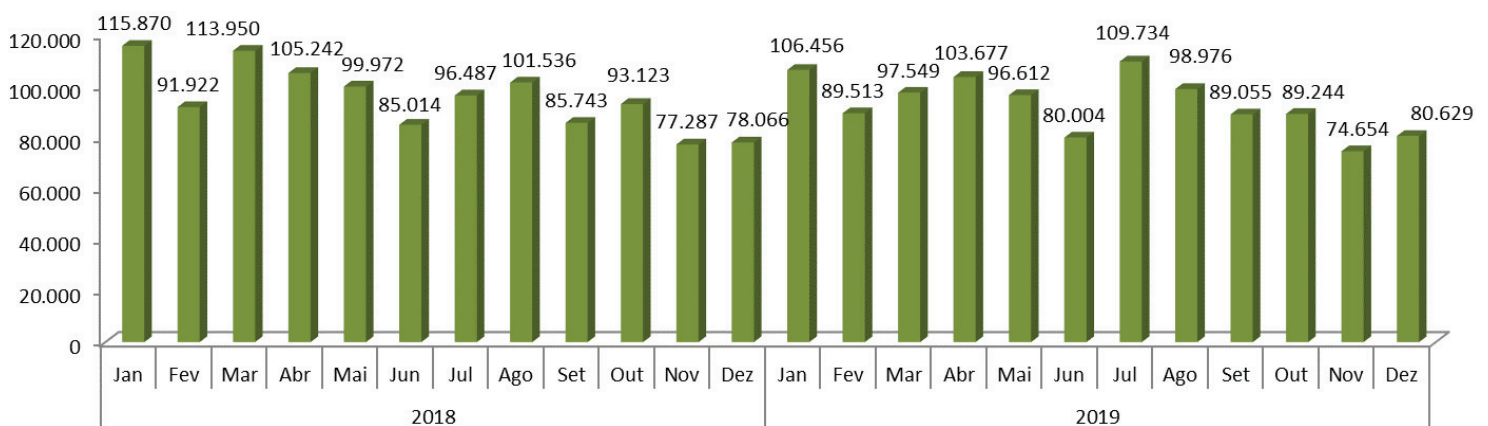
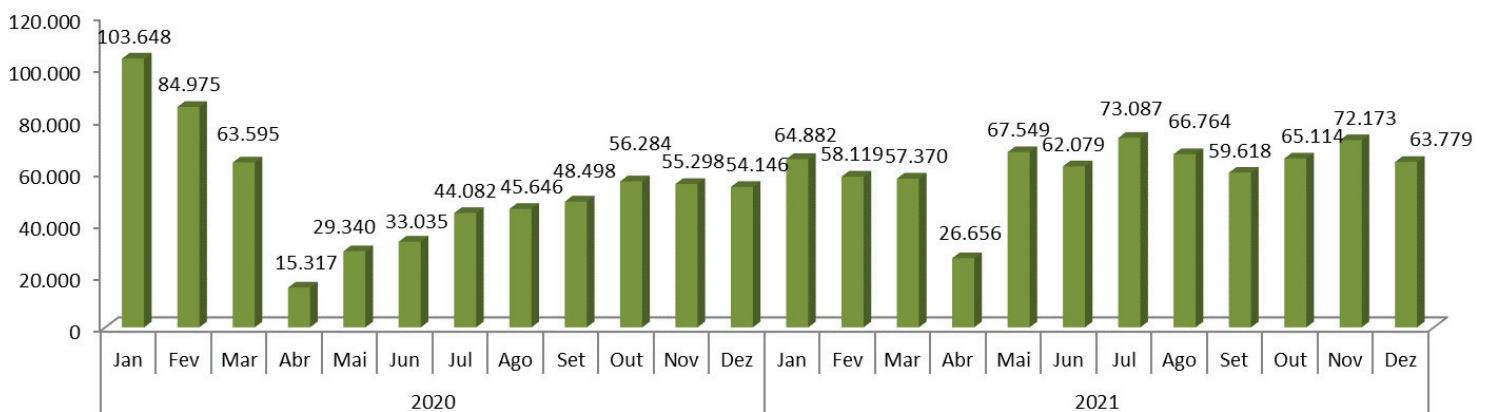
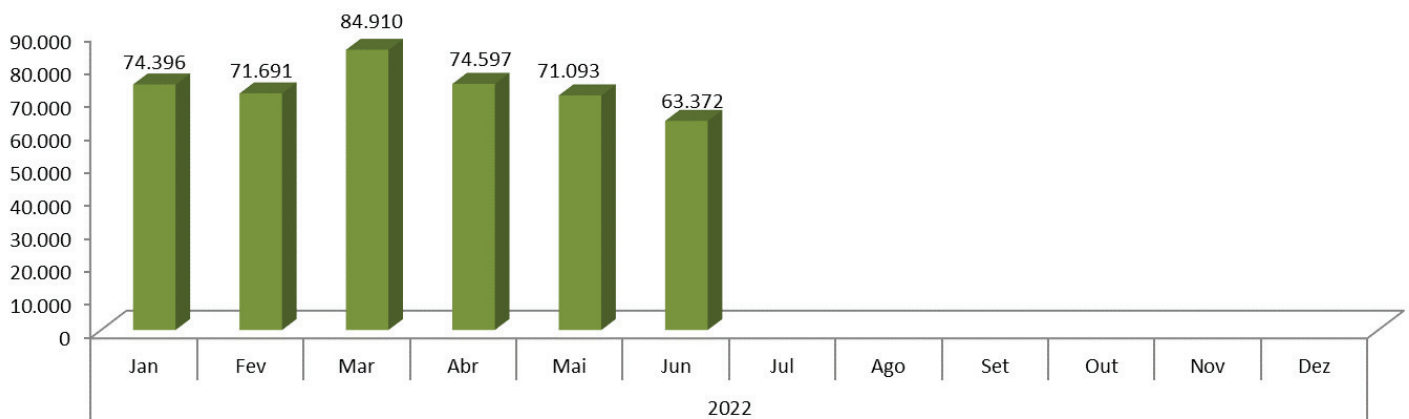
## 1. Resumo Gerencial

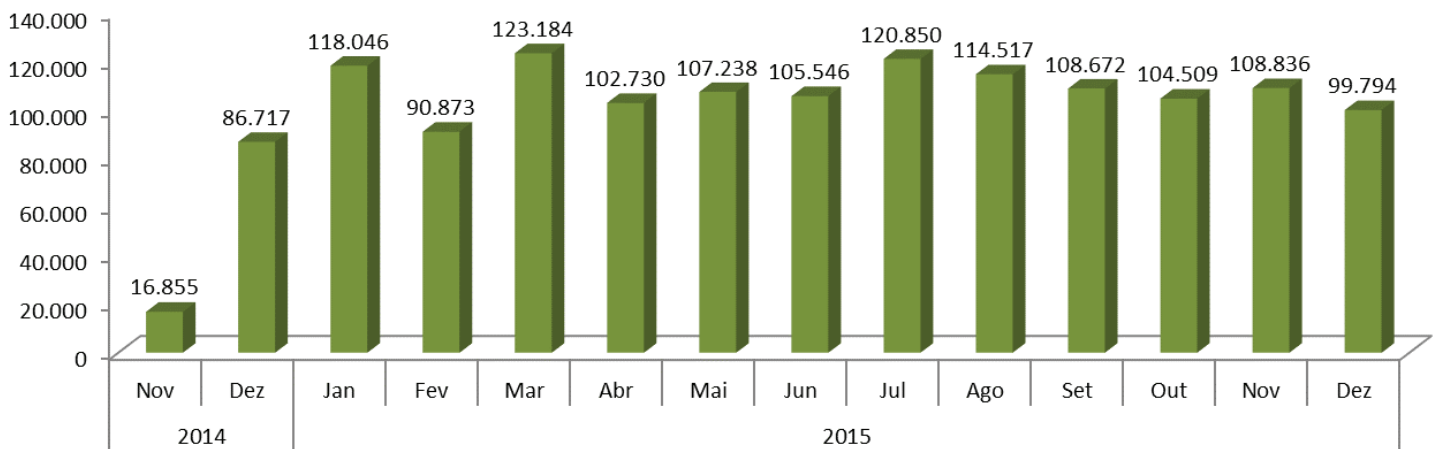
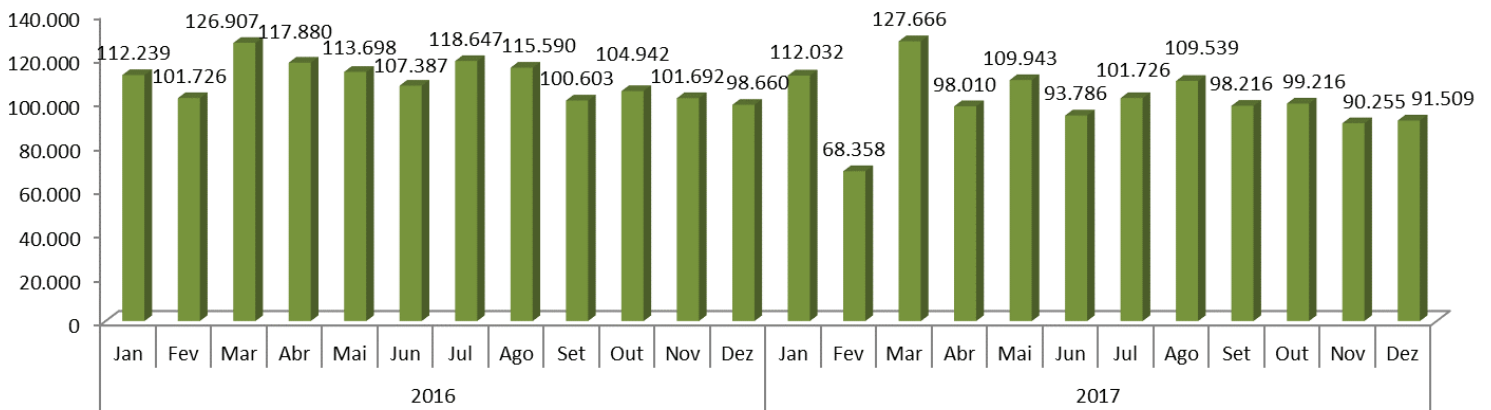
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2022** registrou um total de **8.000.022 serviços realizados** e **6.994.934 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2022** 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 **63.372** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.881** cidadãos atendidos.



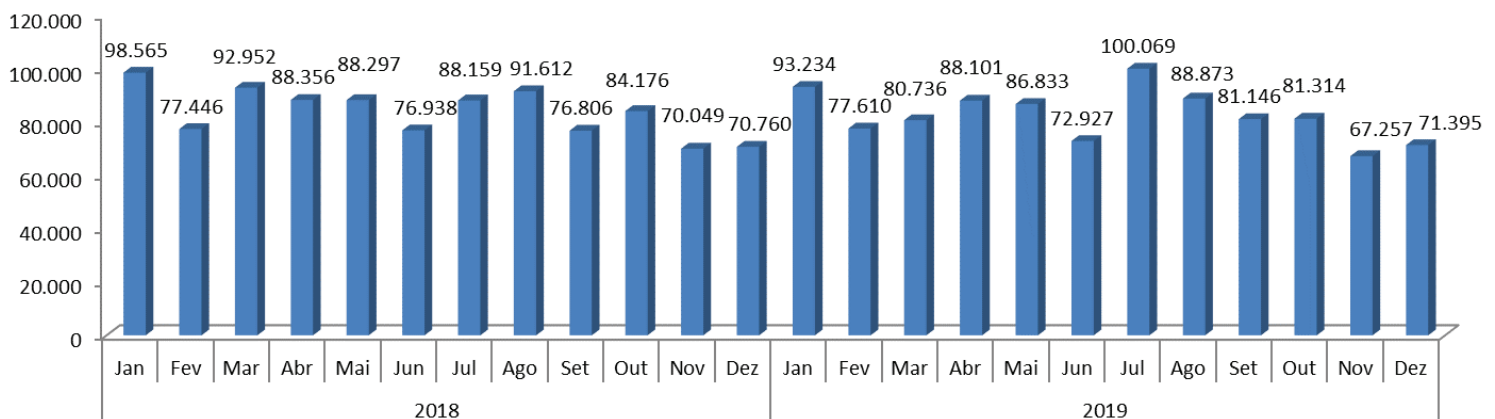
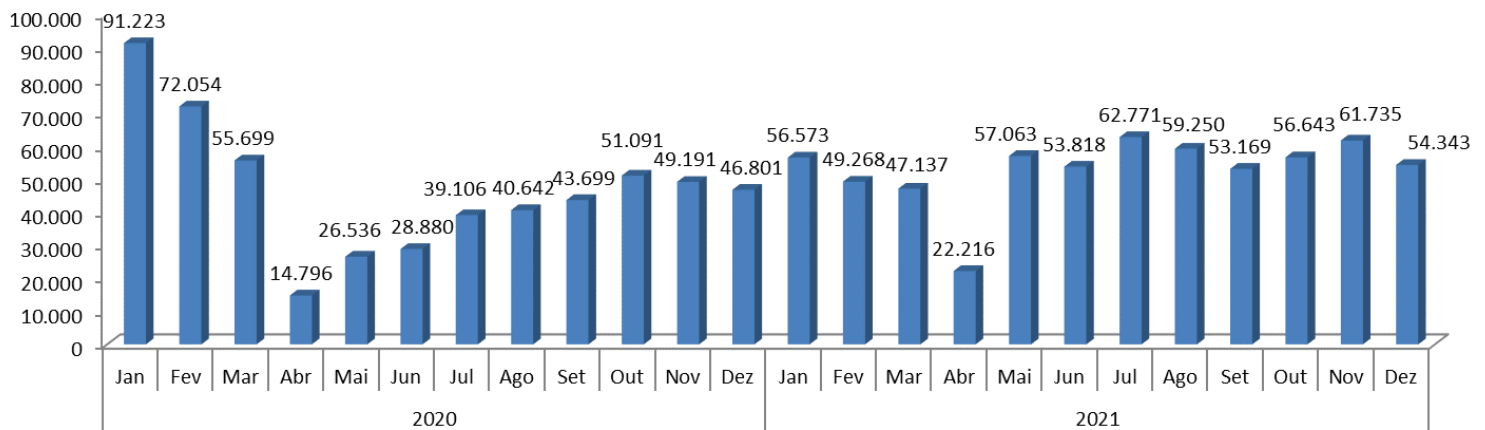
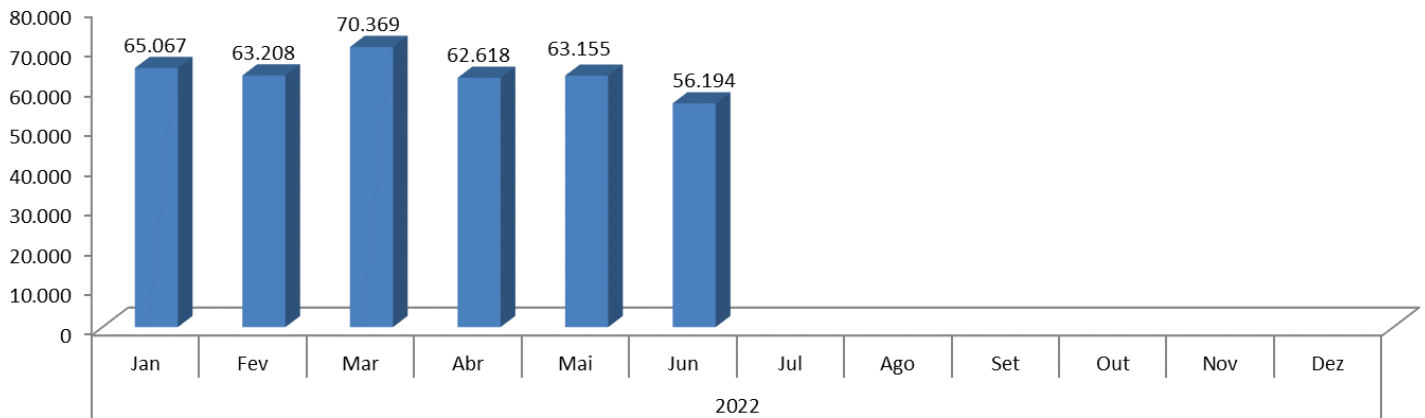


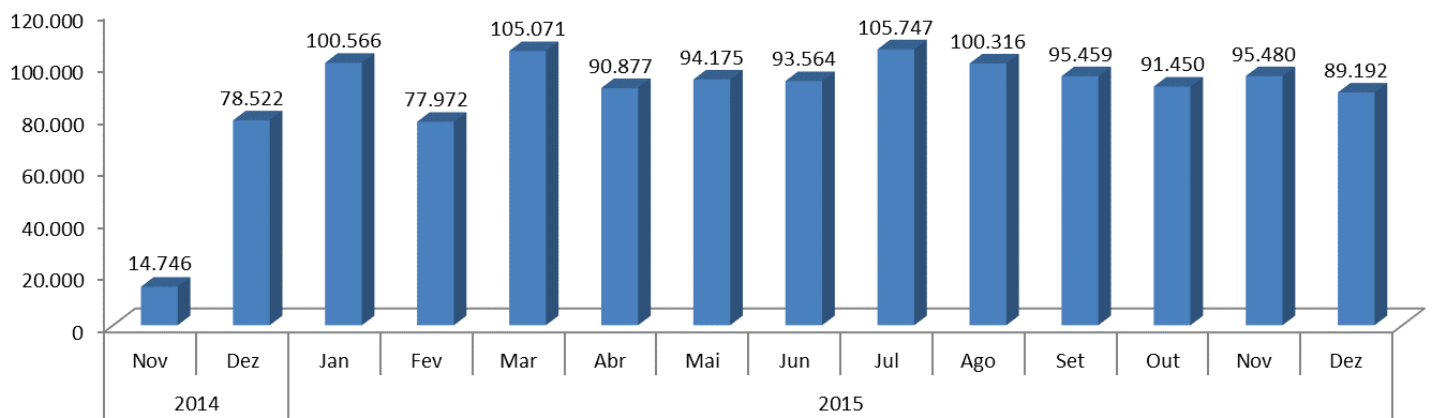
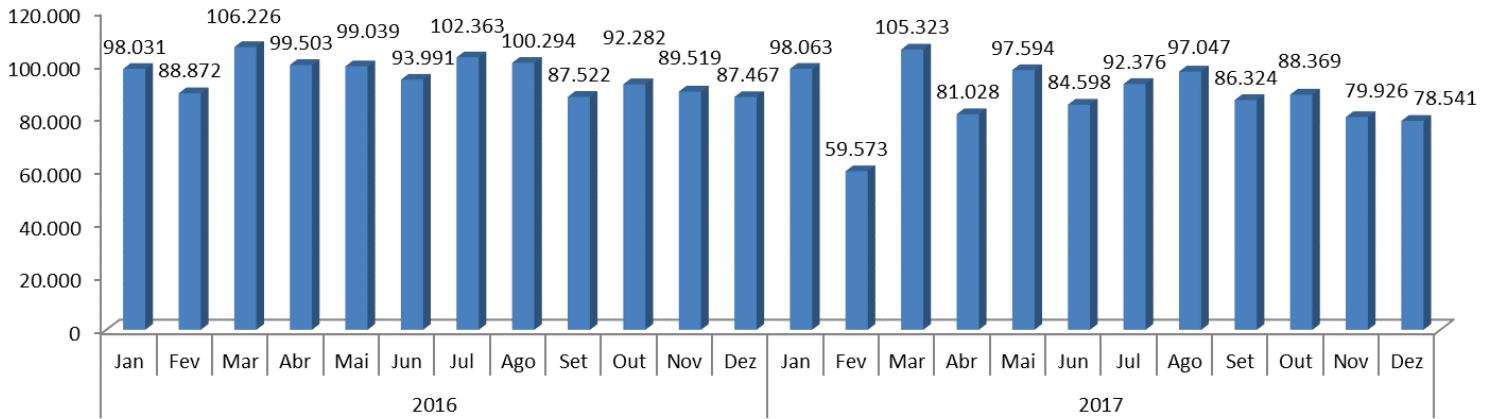
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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.



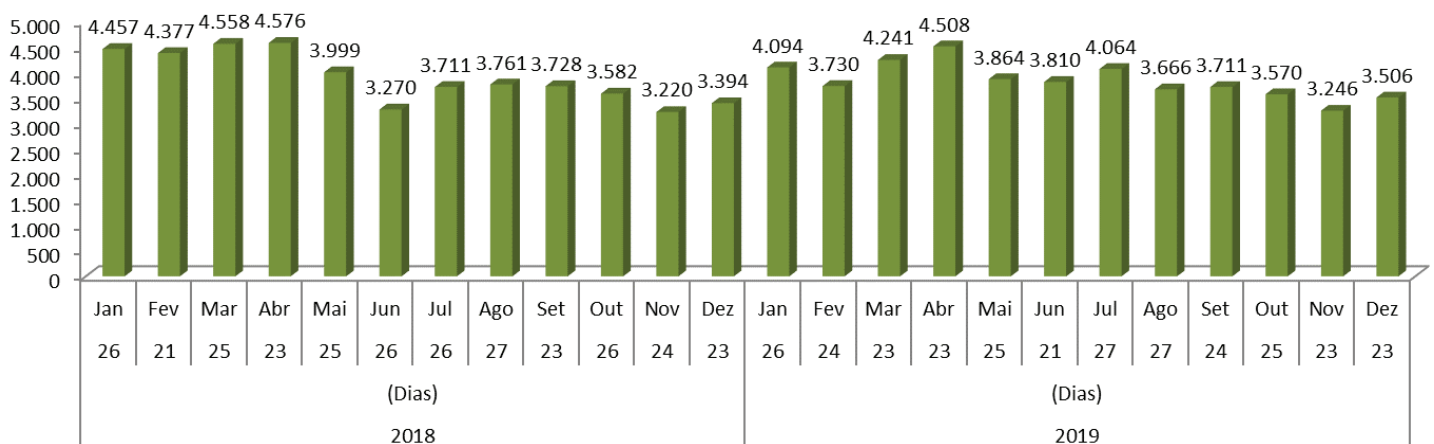
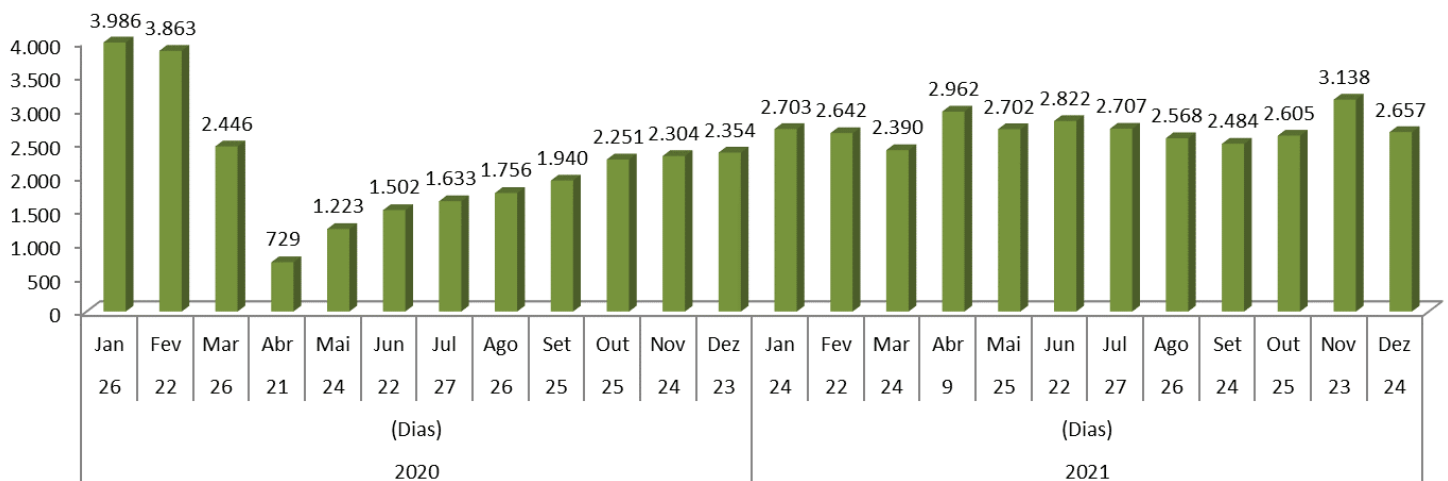
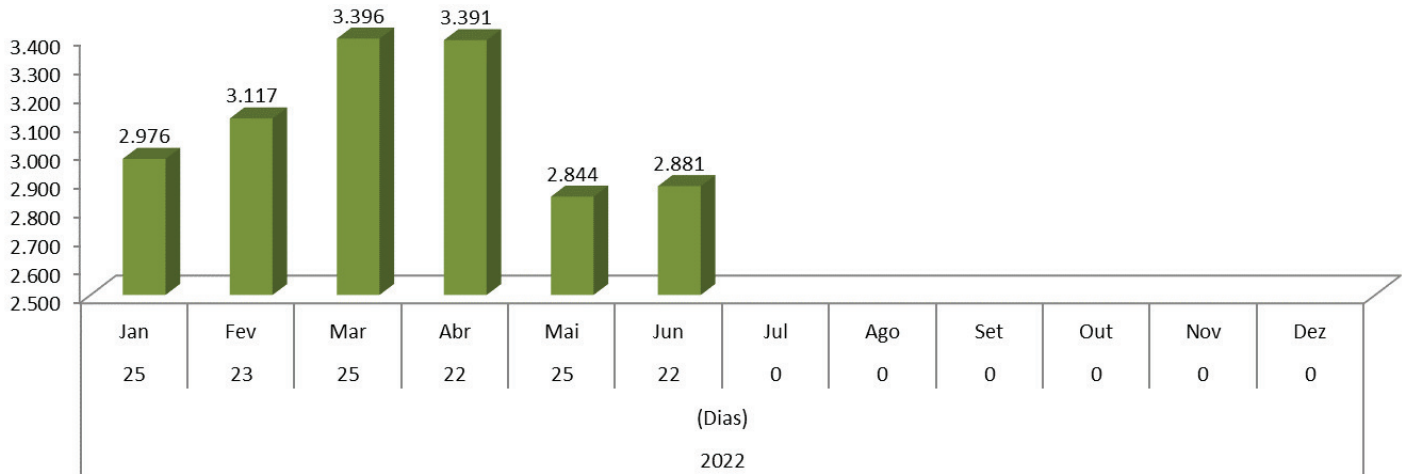


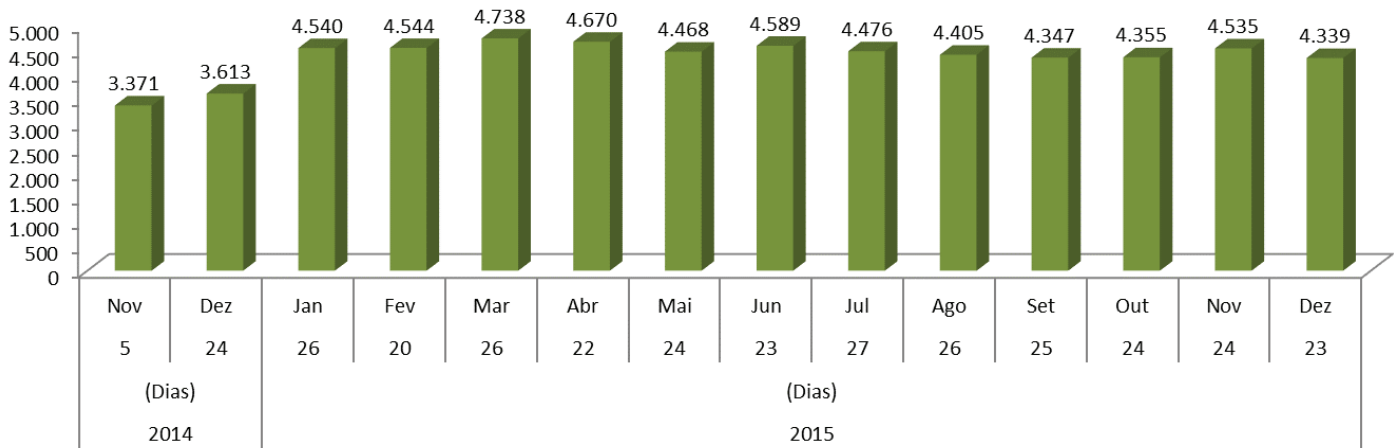
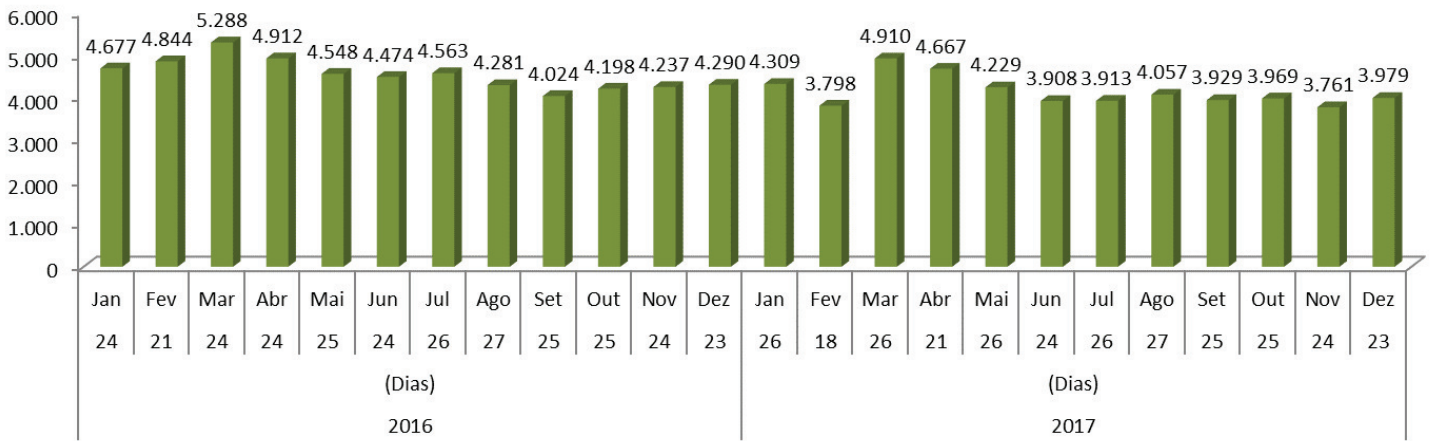
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

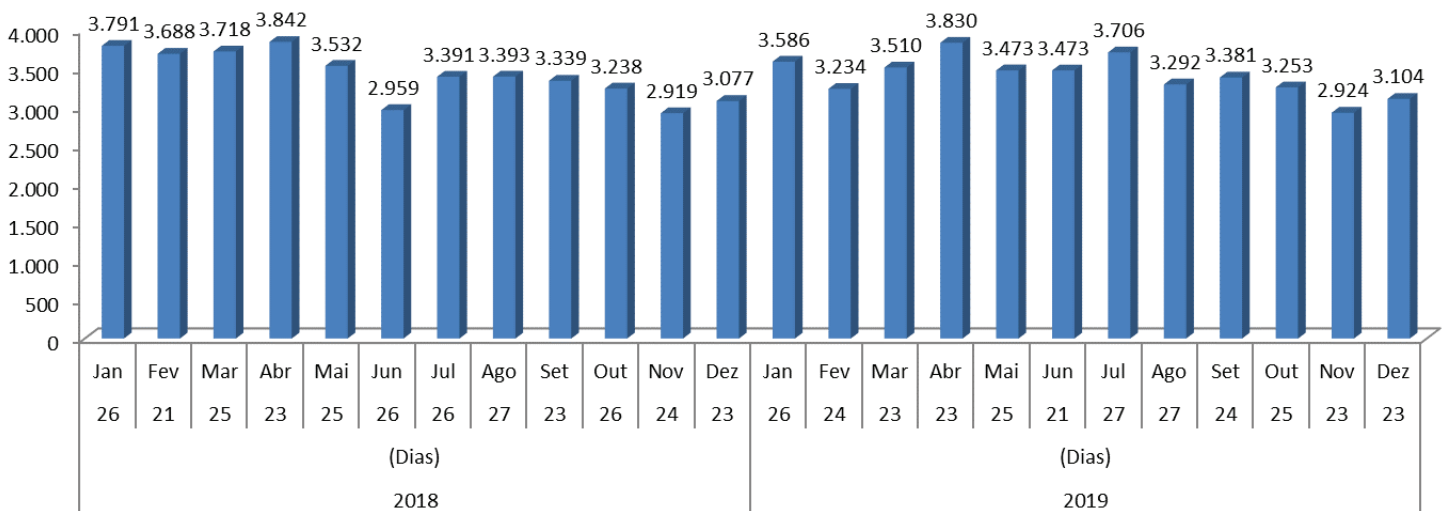
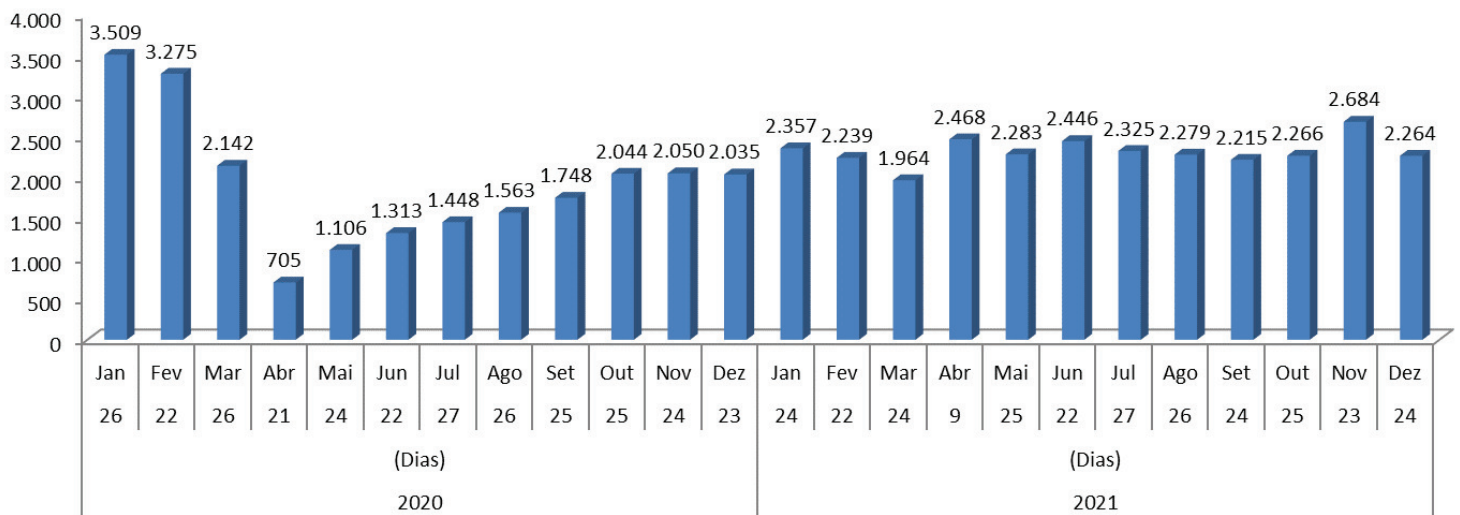
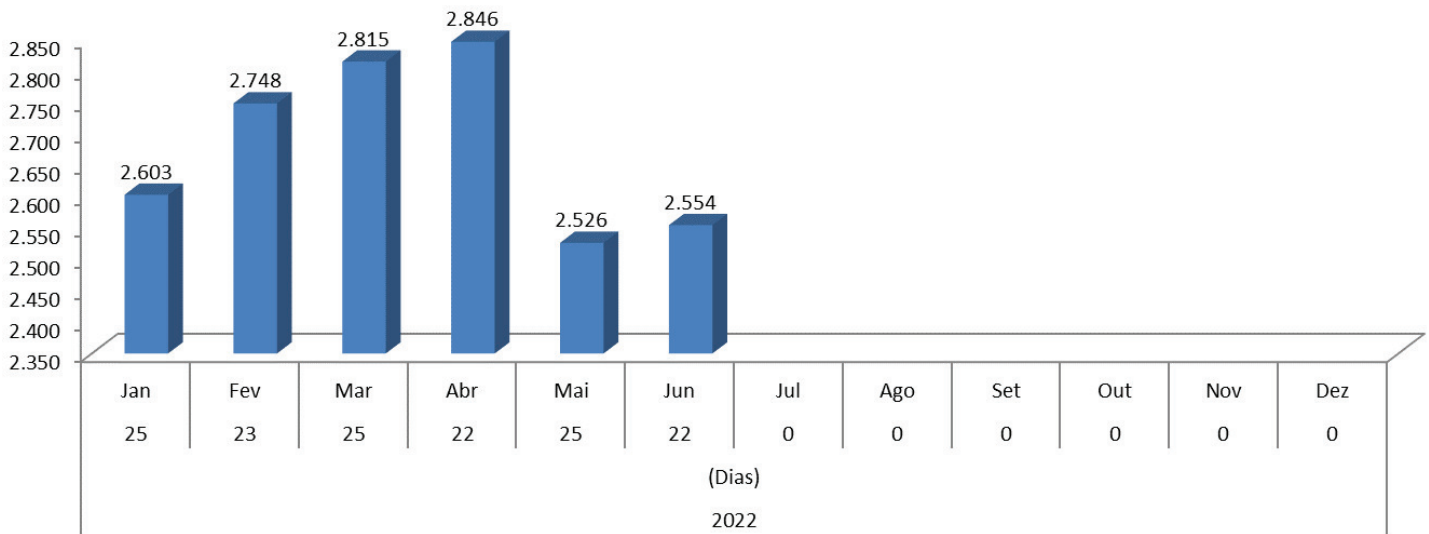
### 1.5.1. Serviços Realizados

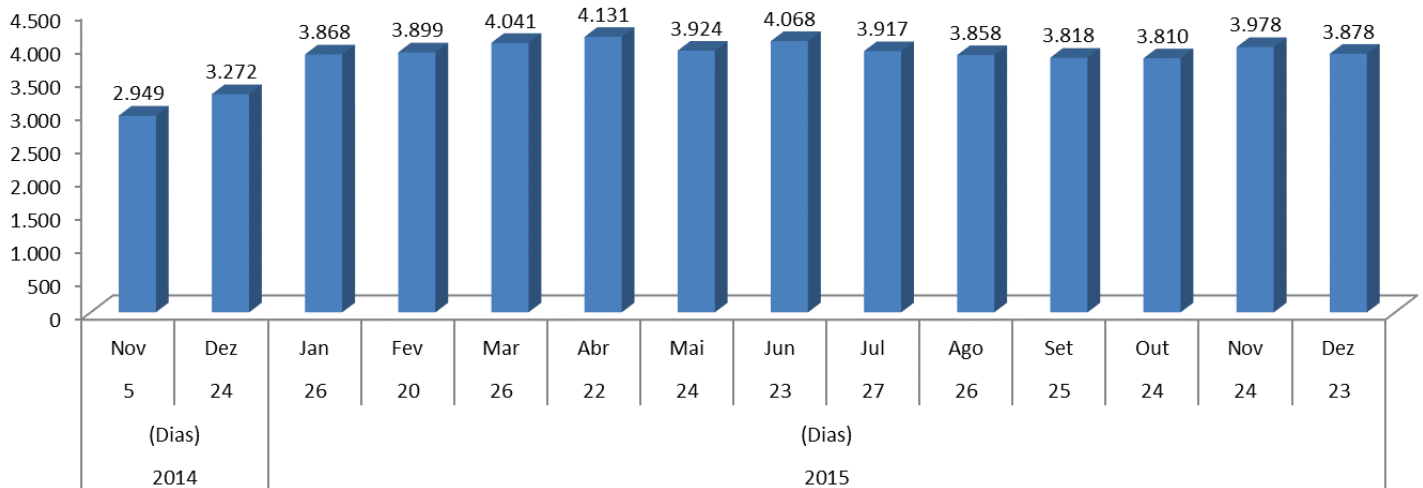
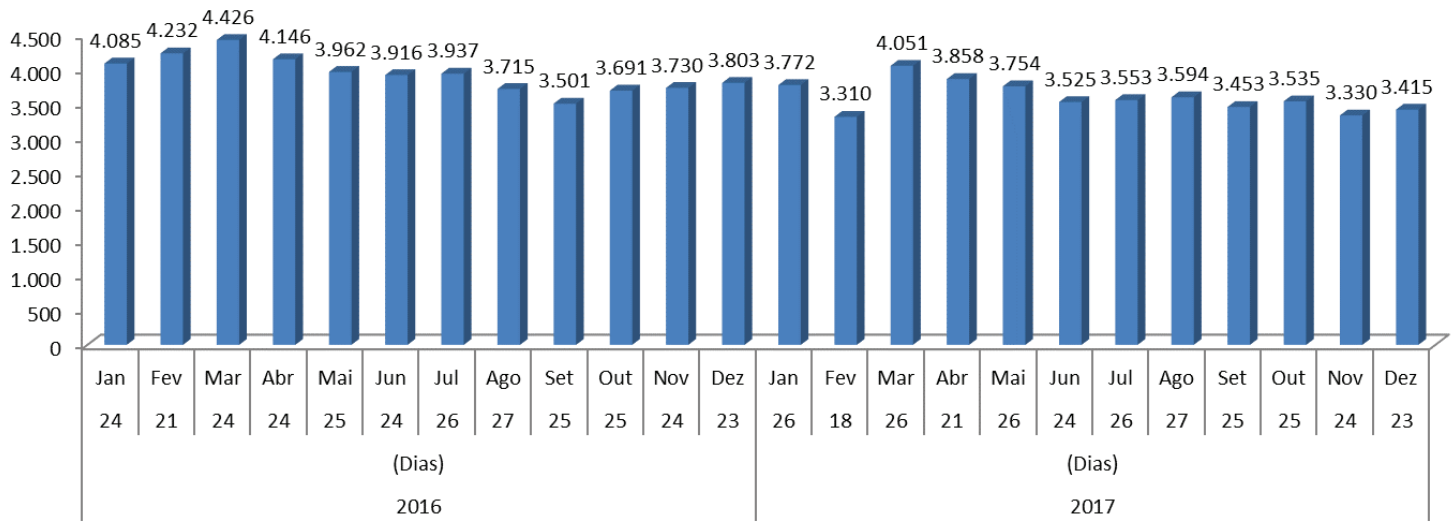






### 1.5.2. Senhas Atendidas





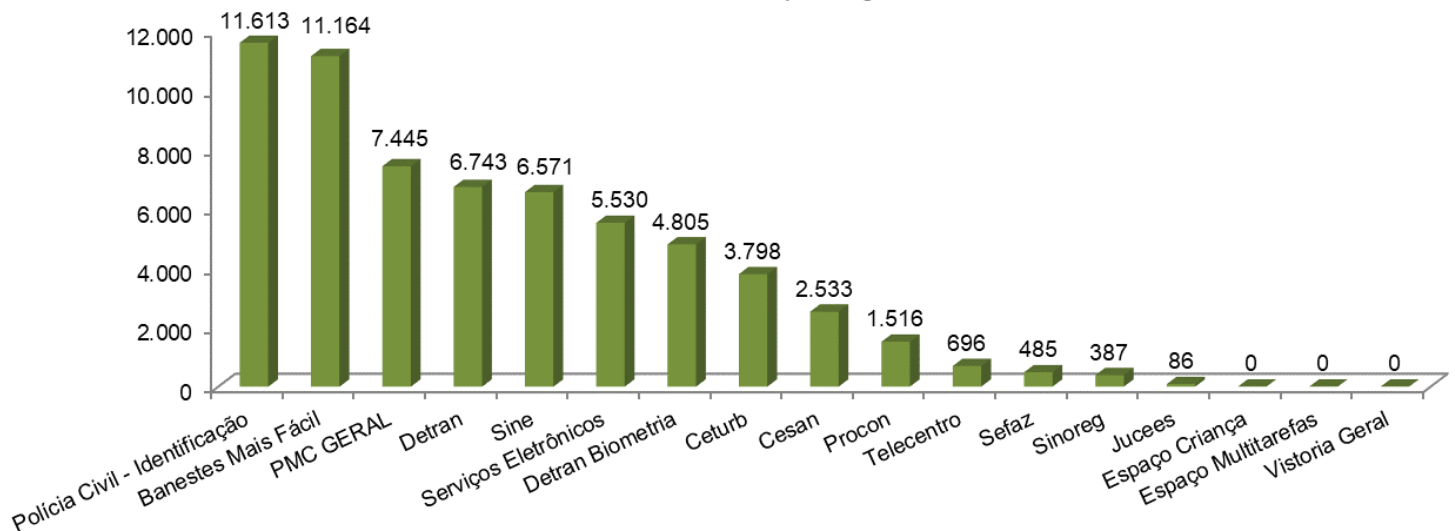
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Junho	16	Corpus Christi
	17	Ponto Facultativo
	18	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica

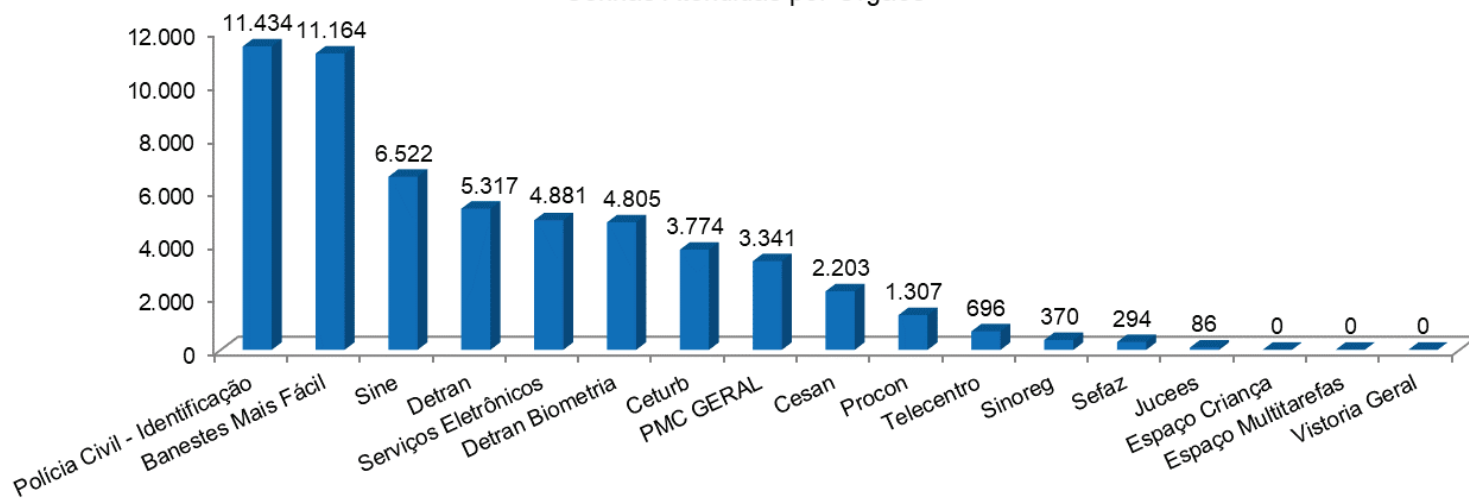
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.613	11.434	18,33%	20,35%
Banestes Mais Fácil	11.164	11.164	17,62%	19,87%
Sine	6.571	6.522	10,37%	11,61%
Detran	6.743	5.317	10,64%	9,46%
Serviços Eletrônicos	5.530	4.881	8,73%	8,69%
Detran Biometria	4.805	4.805	7,58%	8,55%
Ceturb	3.798	3.774	5,99%	6,72%
<b>PMC GERAL</b>	<b>7.445</b>	<b>3.341</b>	11,75%	5,95%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.231	2.179		
Junta Militar	1.160	1.108		
Nossocrédito	54	54		
Cesan	2.533	2.203	4,00%	3,92%
Procon	1.516	1.307	2,39%	2,33%
Telecentro	696	696	1,10%	1,24%
Sinoreg	387	370	0,61%	0,66%
Sefaz	485	294	0,77%	0,52%
Jucees	86	86	0,14%	0,15%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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>63.372</b>	<b>56.194</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	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.641	11.164	-11,68%
Cesan	3.245	2.533	-21,94%
Ceturb	4.127	3.798	-7,97%
Detran	7.358	6.743	-8,36%
Detran Biometria	5.126	4.805	-6,26%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	104	86	-17,31%
<b>PMC GERAL</b>	<b>8.016</b>	<b>7.445</b>	<b>-7,12%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.643	6.231	-6,20%
Junta Militar	1.297	1.160	-10,56%
Nossocrédito	76	54	-28,95%
Polícia Civil - Identificação	13.085	11.613	-11,25%
Procon	1.692	1.516	-10,40%
Sefaz	529	485	-8,32%
Serviços Eletrônicos	6.416	5.530	-13,81%
Sine	7.157	6.571	-8,19%
Sinoreg	373	387	3,75%
Telecentro	1.224	696	-43,14%
<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>71.093</b>	<b>63.372</b>	<b>-10,86%</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

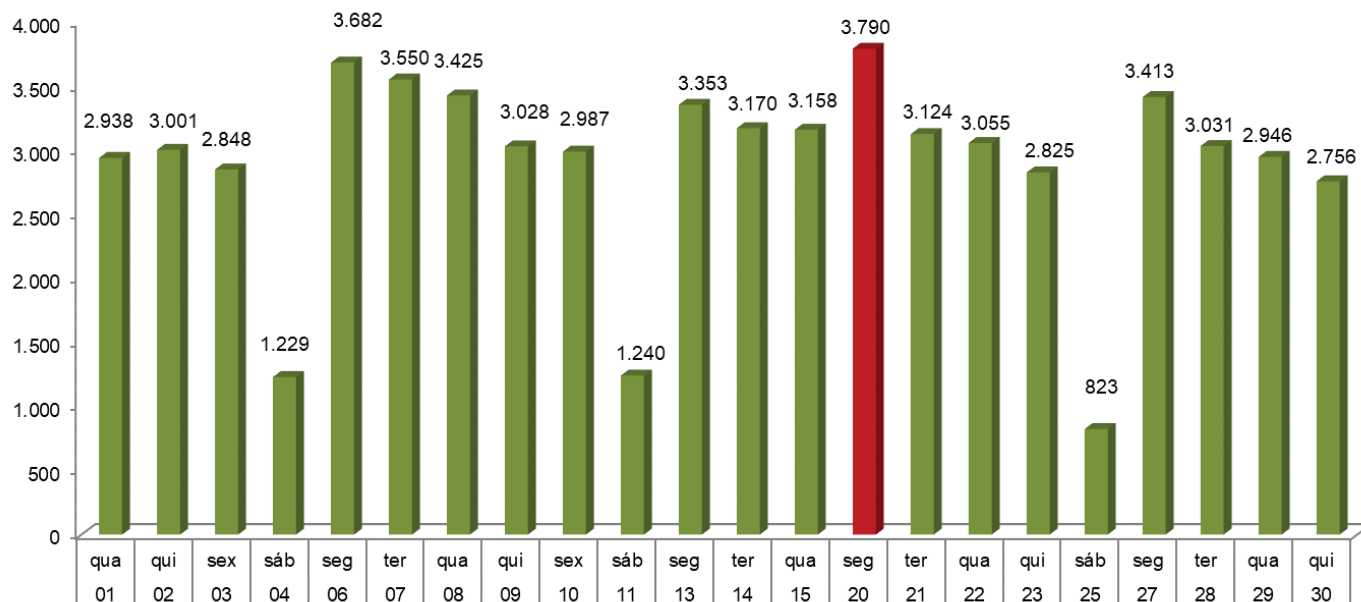
Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.641	11.164	-11,68%
Cesan	2.856	2.203	-22,86%
Ceturb	4.088	3.774	-7,68%
Detran	5.622	5.317	-5,43%
Detran Biometria	5.126	4.805	-6,26%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	104	86	-17,31%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.770</b>	<b>3.341</b>	<b>-11,38%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.443	2.179	-10,81%
Junta Militar	1.251	1.108	-11,43%
Nossocrédito	76	54	-28,95%
Polícia Civil - Identificação	12.937	11.434	-11,62%
Procon	1.454	1.307	-10,11%
Sefaz	314	294	-6,37%
Serviços Eletrônicos	5.562	4.881	-12,24%
Sine	7.094	6.522	-8,06%
Sinoreg	366	370	1,09%
Telecentro	1.221	696	-43,00%
<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>63.155</b>	<b>56.194</b>	<b>-11,02%</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

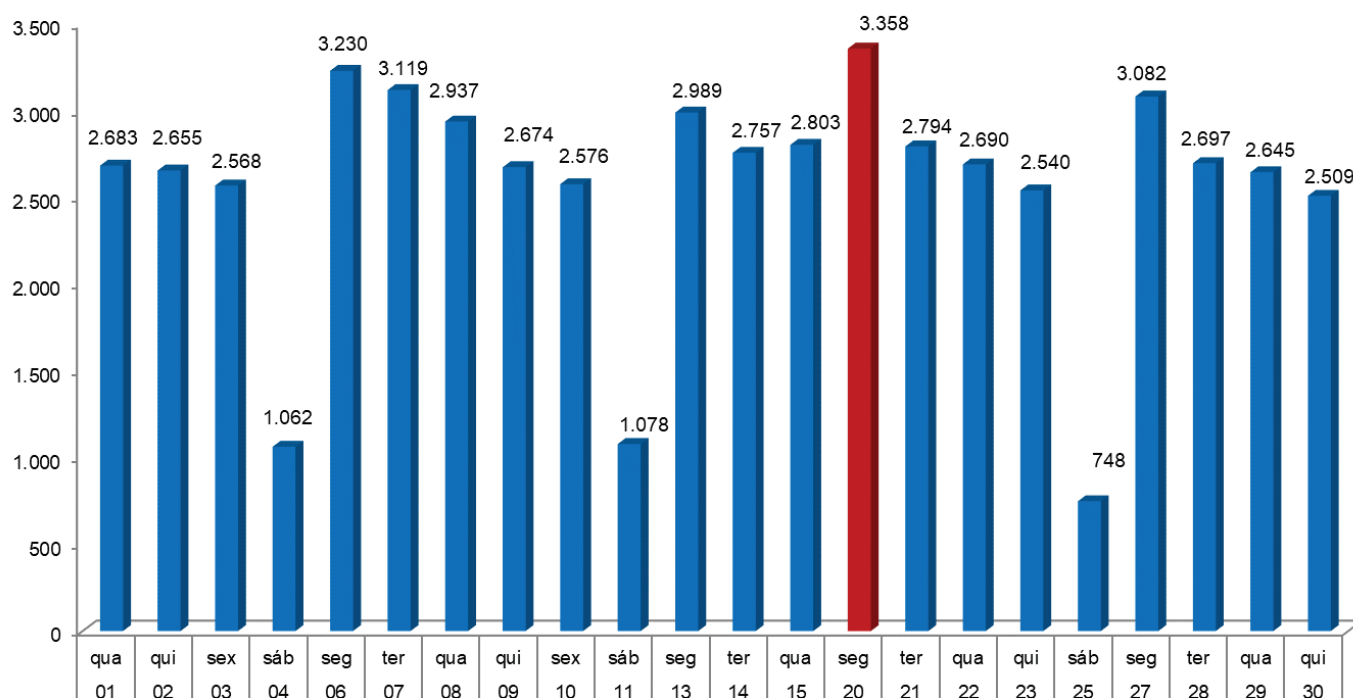
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **20/06/2022** com o total de **3.790** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,70%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **20/06/2022** com o total de **3.358** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,31%**.



### 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	1190	1567	1531	1234	1111	1087	1221	1283	927	13	11.164
CESAN	210	317	319	292	201	216	227	244	175	2	2.203
CETURB	481	608	657	565	318	346	415	269	114	1	3.774
COLETA BIOMÉTRICA	652	765	642	505	321	503	549	446	421	1	4.805
DETRAN	664	799	763	570	521	464	570	574	382	10	5.317
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	9	8	14	9	7	4	10	11	11	3	86
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	231	314	353	260	180	204	259	246	128	4	2.179
PMC-JUNTA MILITAR	126	149	165	116	121	130	131	102	67	1	1.108
PMC-NOSSOCRÉDITO	4	8	9	8	1	1	10	9	4		54
TELECENTRO	55	93	94	84	82	86	78	73	51		696
POLÍCIA CIVIL	1189	1483	1612	1268	1240	1126	1205	1286	995	30	11.434
PROCON	126	199	180	139	141	103	119	169	126	5	1.307
SEFAZ	27	33	32	39	14	28	45	45	30	1	294
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	644	775	736	554	491	445	532	463	240	1	4.881
SINE	930	963	860	724	650	670	731	691	300	3	6.522
SINOREG	60	51	57	49	30	33	44	32	14		370
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>6.598</b>	<b>8.132</b>	<b>8.024</b>	<b>6.416</b>	<b>5.429</b>	<b>5.446</b>	<b>6.146</b>	<b>5.943</b>	<b>3.985</b>	<b>75</b>	<b>56.194</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	11.613
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.164
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.736
4º	Seguro Desemprego	Sine	2.867
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	2.779
6º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.389
7º	Licenciamento	Detran Geral	2.220
8º	CTPS Digital	Sine	1.837
9º	Protocolo	Detran Geral	1.631
10º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.622



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:44
CESAN	00:06:11
CETURB	00:06:44
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:43
DETRAN	00:07:23
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:21
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:39
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:14
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:45
TELECENTRO	00:00:42
POLÍCIA CIVIL	00:08:49
PROCON	00:11:47
SEFAZ	00:02:49
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:47
SINE	00:12:59
SINOREG	00:01:31
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:09:58
CETURB	00:05:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:30
DETRAN	00:09:45
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:16:25
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:38
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:34
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:07:27
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:12:05
PROCON	00:33:01
SEFAZ	00:10:21
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:12
SINE	00:06:44
SINOREG	00:05:11
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.

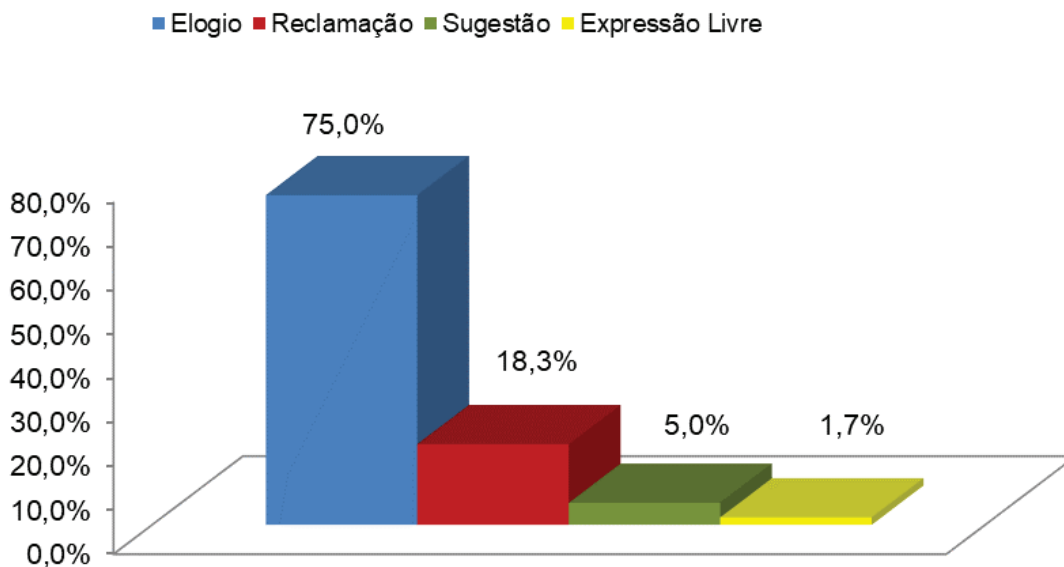
Município	Cidadão	%
Cariacica	901	50,90%
Serra	286	16,16%
Vila Velha	286	16,16%
Viana	138	7,80%
Vitória	104	5,88%
Guarapari	38	2,15%
Afonso Cláudio	5	0,28%
Domingos Martins	3	0,17%
Santa Leopoldina	3	0,17%
Alto Rio Novo	1	0,06%
Aracruz	1	0,06%
Fundão	1	0,06%
Mantenópolis	1	0,06%
Montanha	1	0,06%
Nova Venécia	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.770</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	674	38,08%
Sine	367	20,73%
Detran	301	17,01%
EDP	118	6,67%
Procon	91	5,14%
Ceturb	84	4,75%
Cesan	44	2,49%
Serviços Eletrônicos	26	1,47%
PMC - Geral	20	1,13%
Junta Militar	19	1,07%
Banestes Mais Fácil	14	0,79%
Coleta Biométrica	3	0,17%
SEFAZ	3	0,17%
Copiadora	2	0,11%
Telecentro	2	0,11%
Caixa Eletrônico	2	0,11%
<b>Total</b>	<b>1.770</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	45	75,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	11	18,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	5,0%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,7%	Não é de competência do Faça Fácil.
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 32



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

