



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**AGOSTO 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

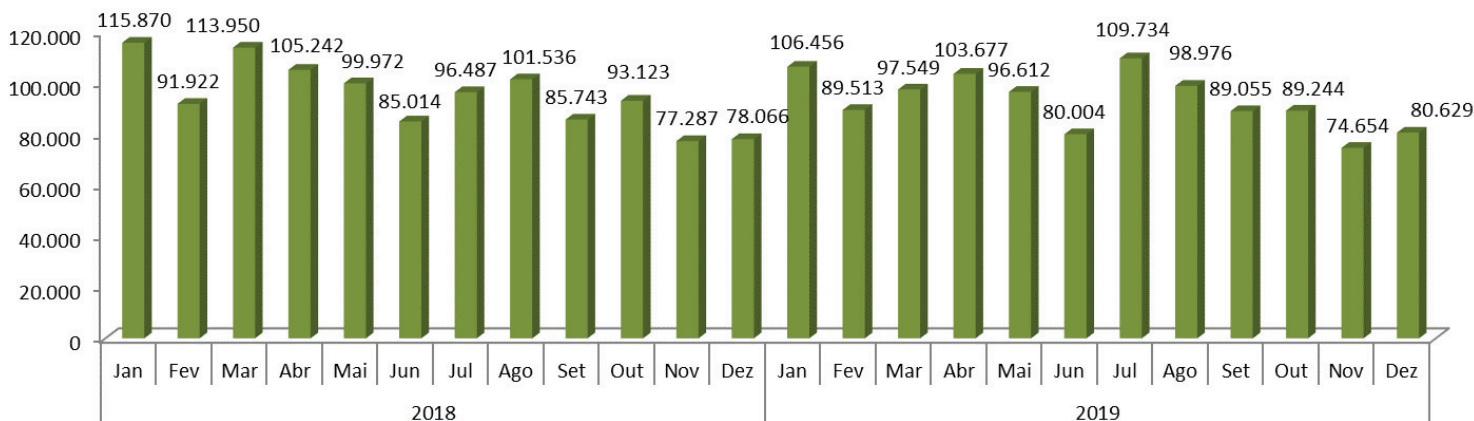
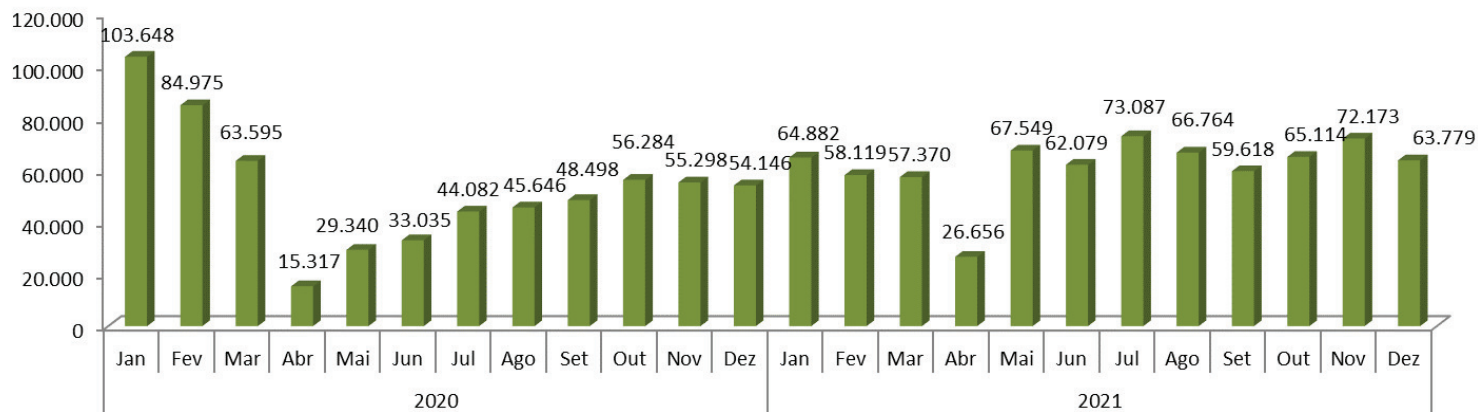
## 1. Resumo Gerencial

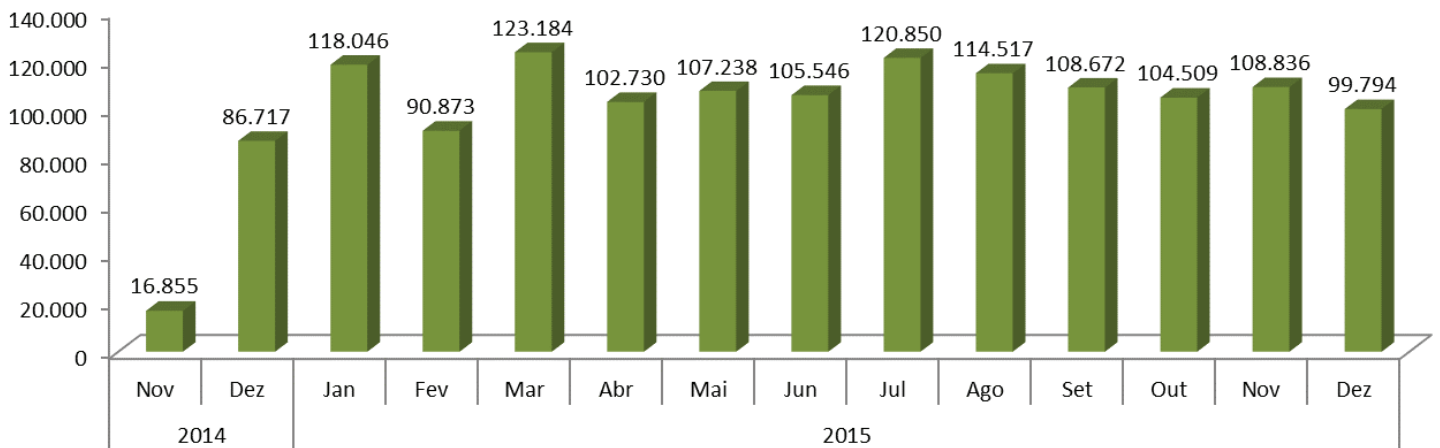
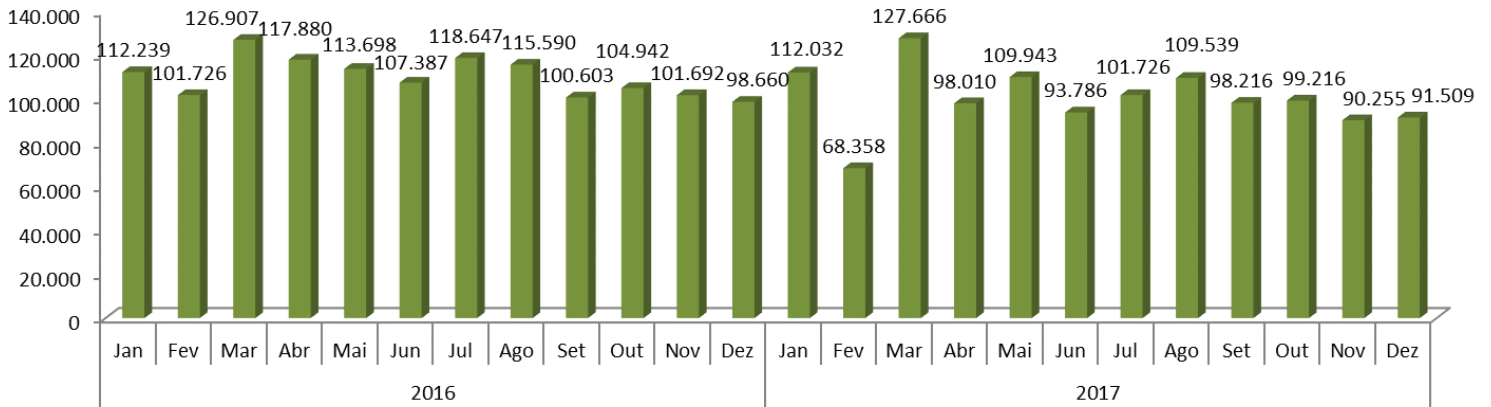
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2022** registrou um total de **8.137.488 serviços realizados** e **7.119.455 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2022** 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 **68.293** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.529** cidadãos atendidos.



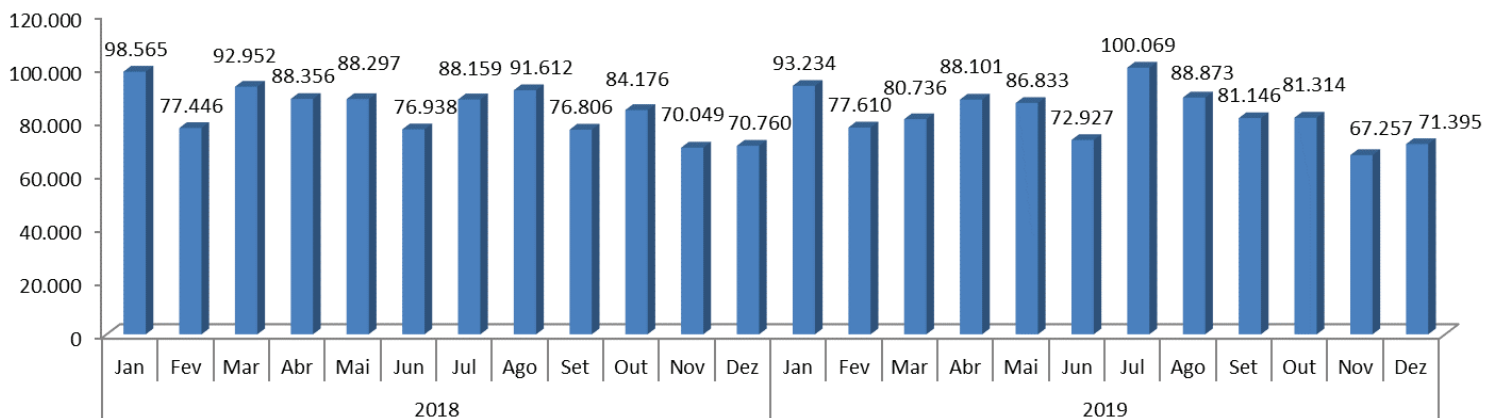
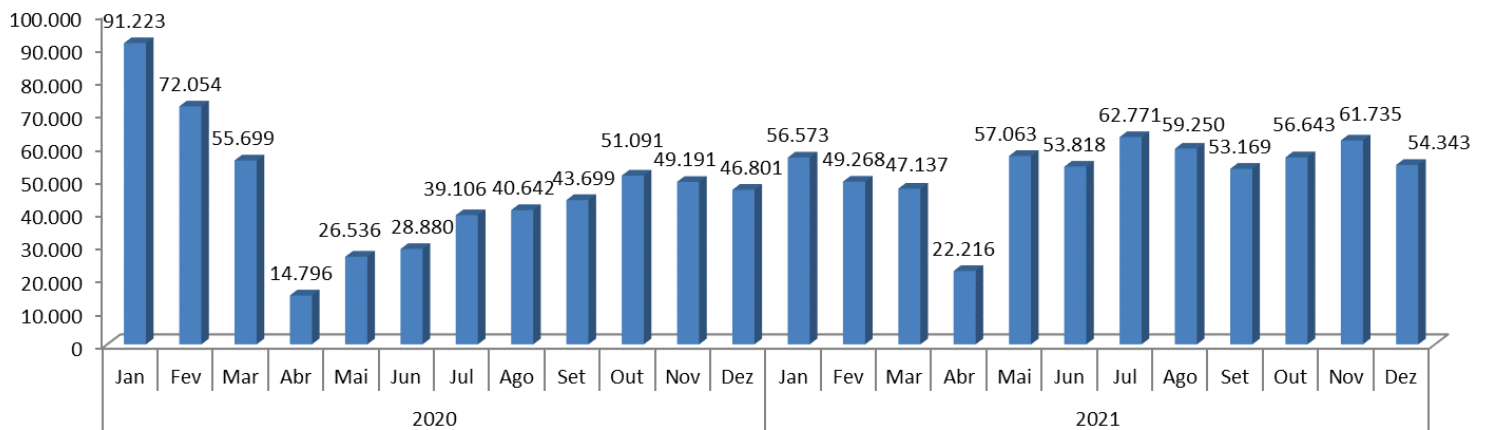
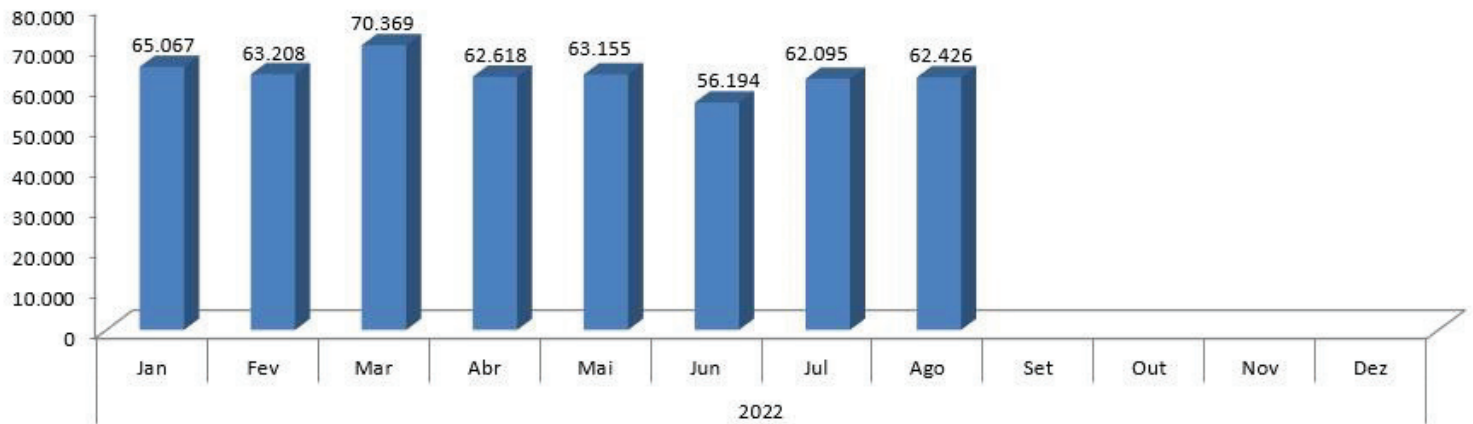


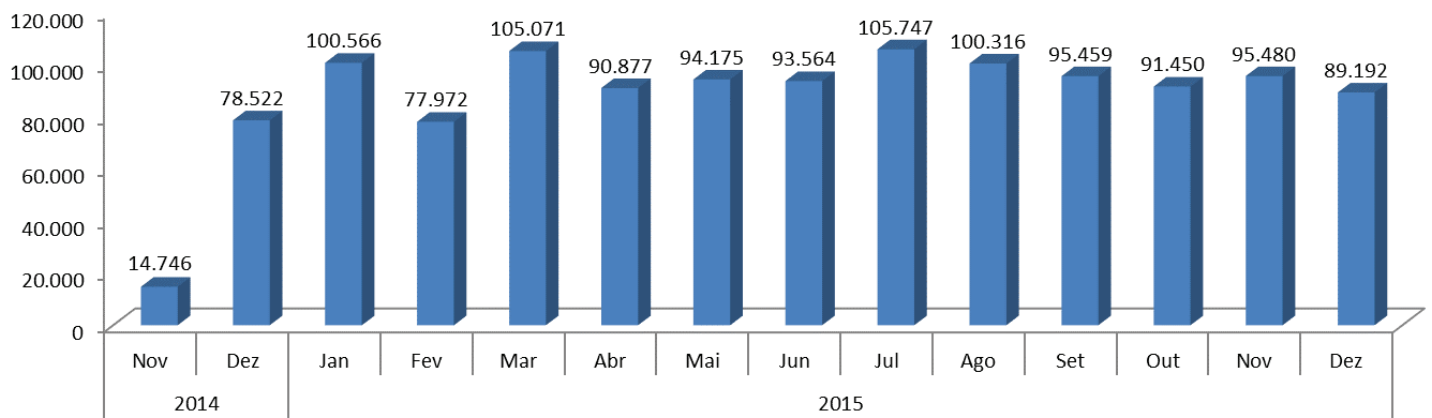
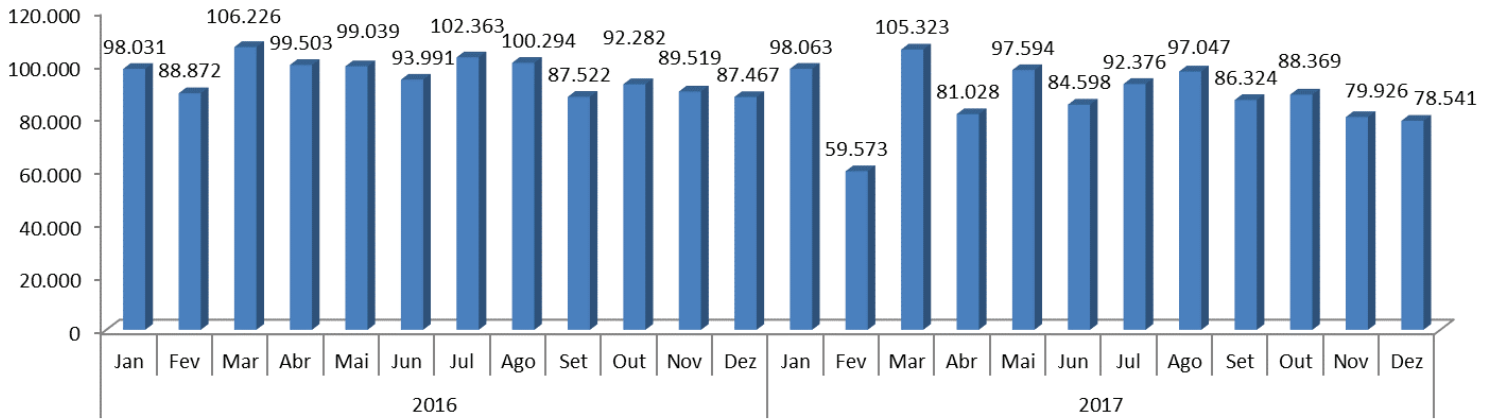
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **62.426** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.312** cidadãos atendidos.



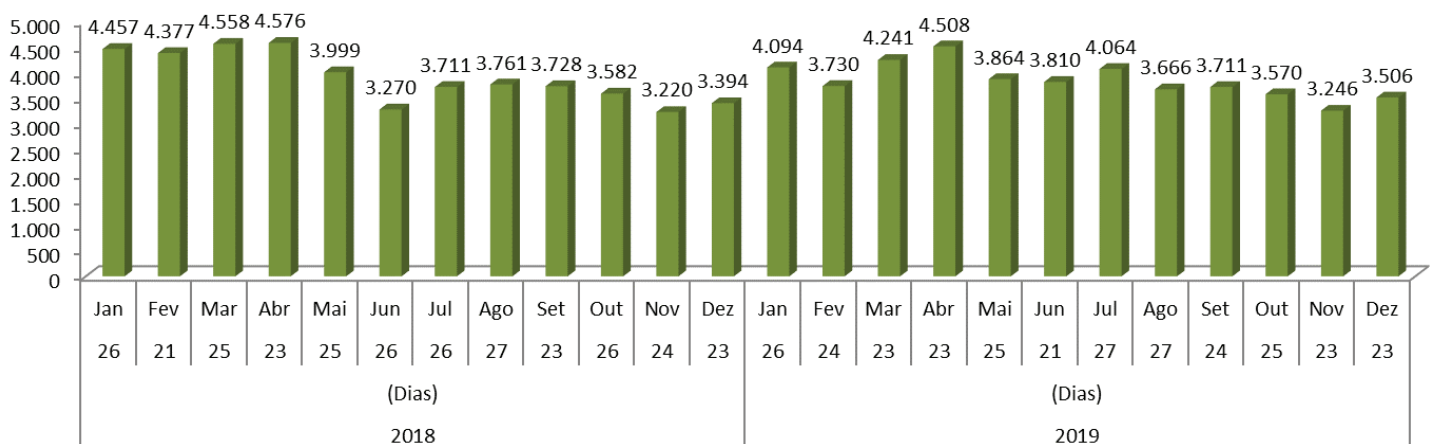
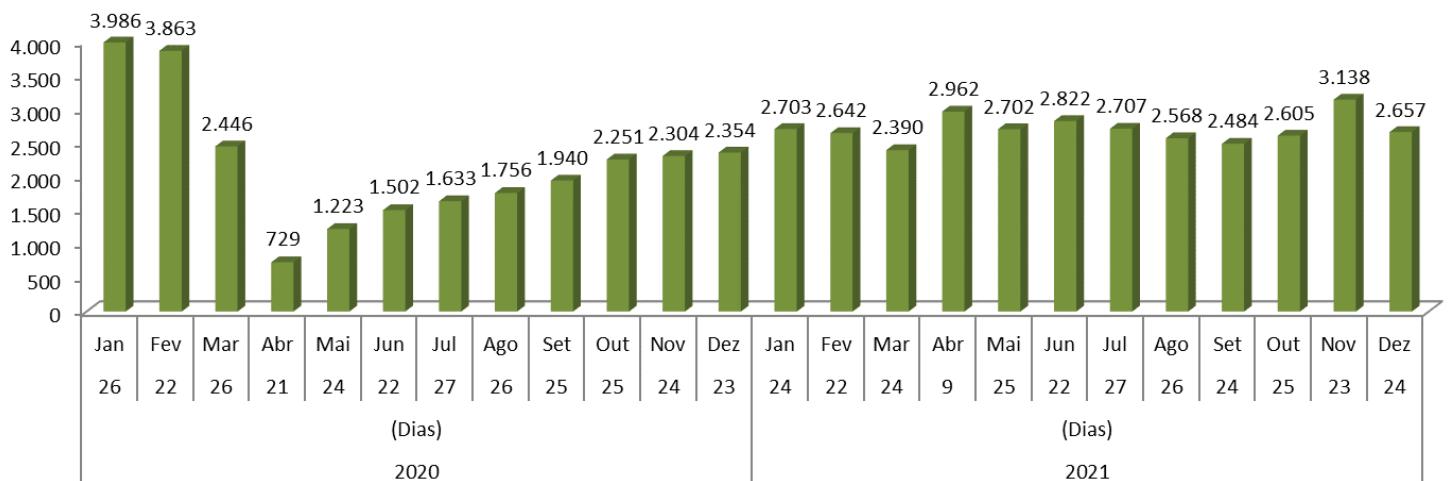
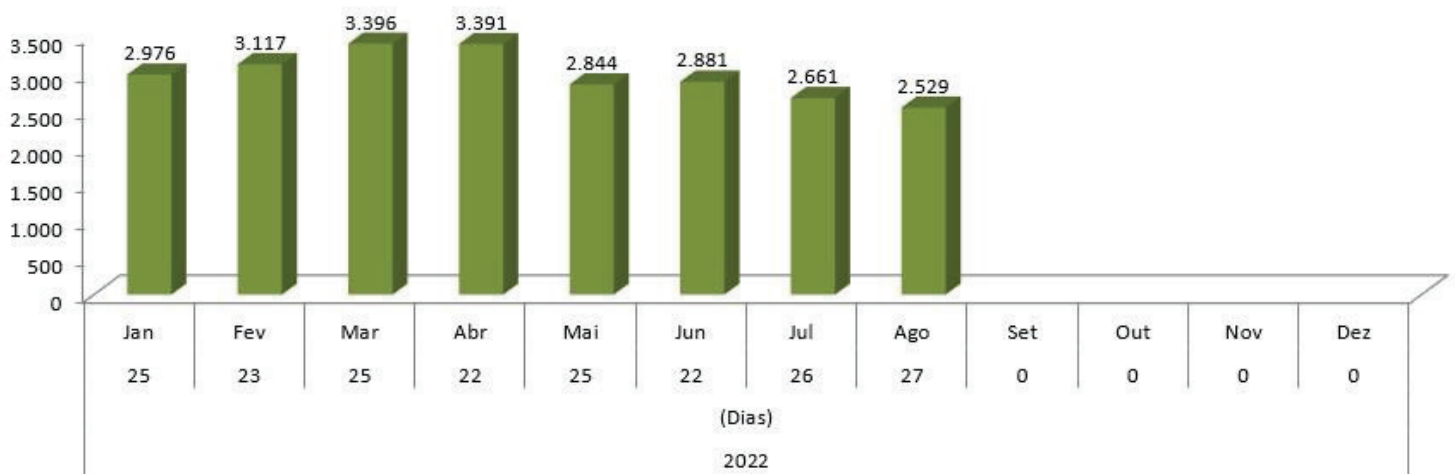


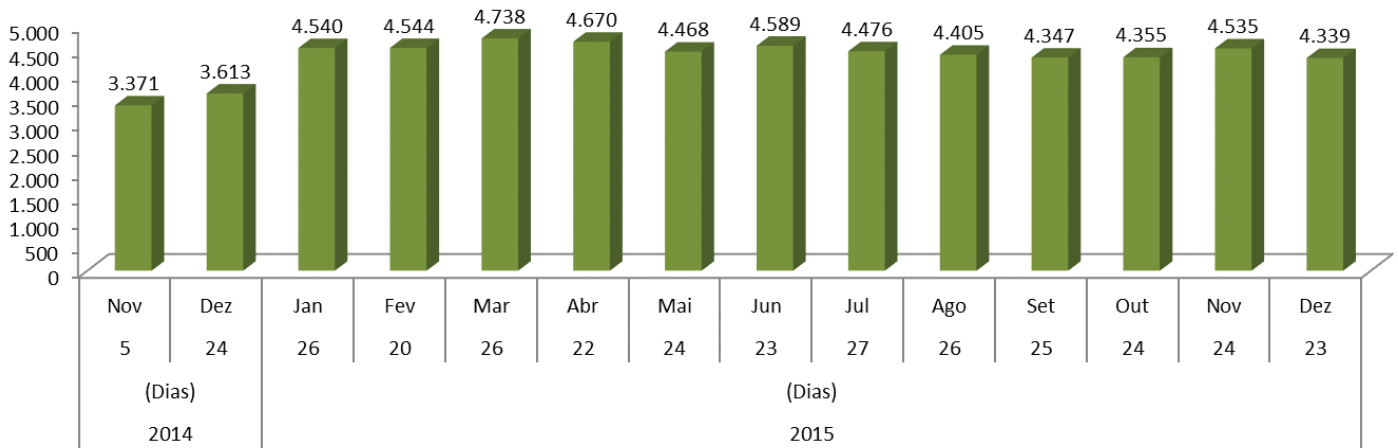
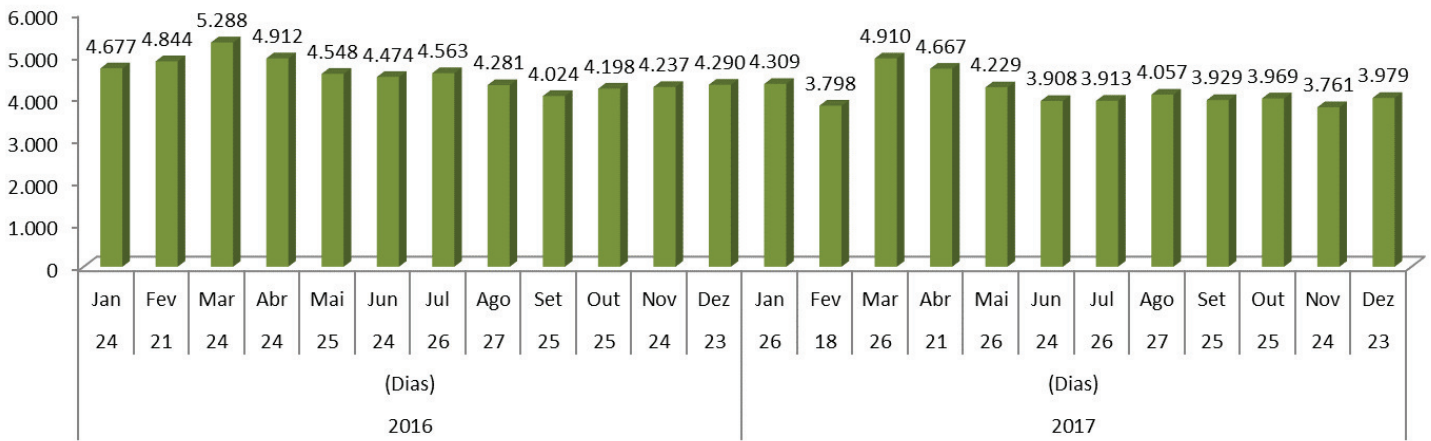
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

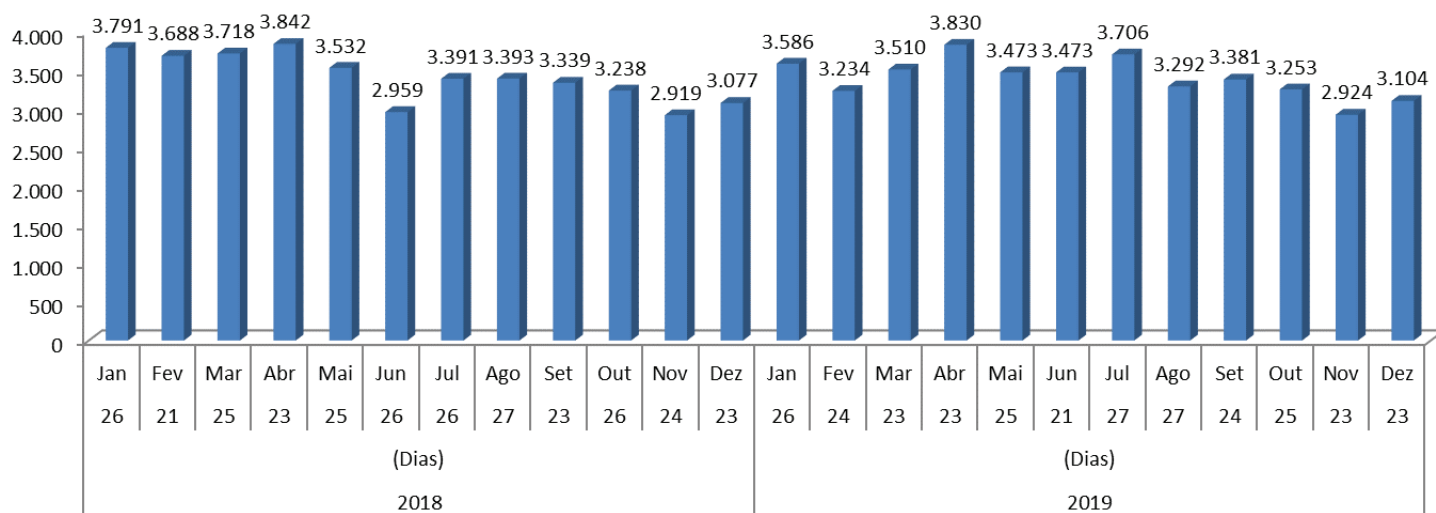
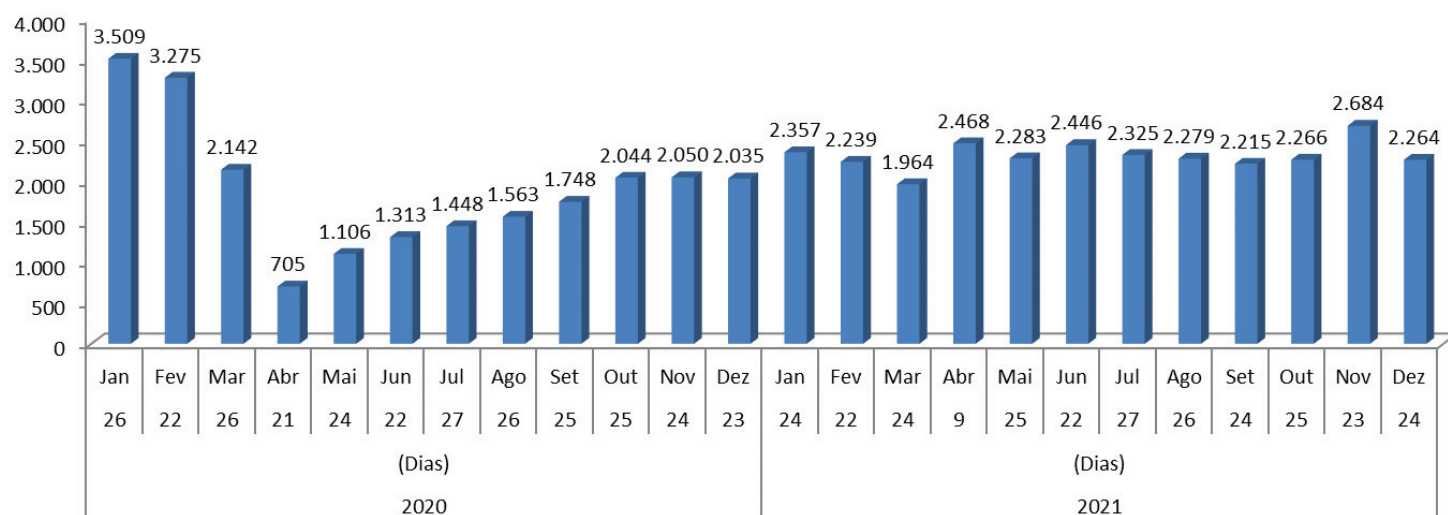
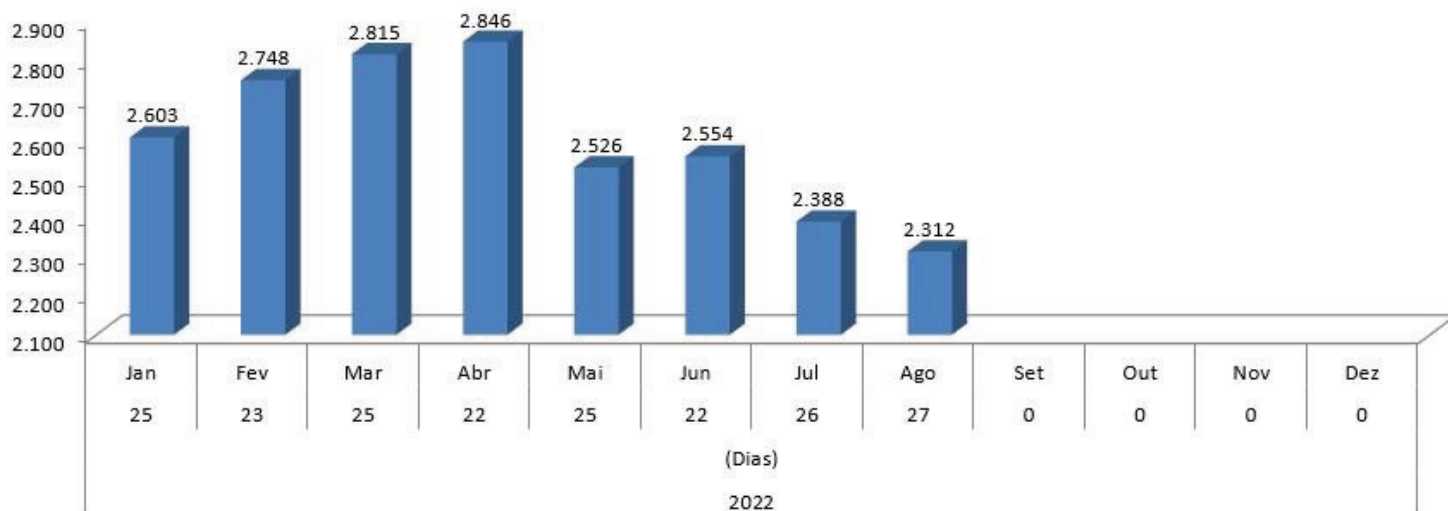
### 1.5.1. Serviços Realizados

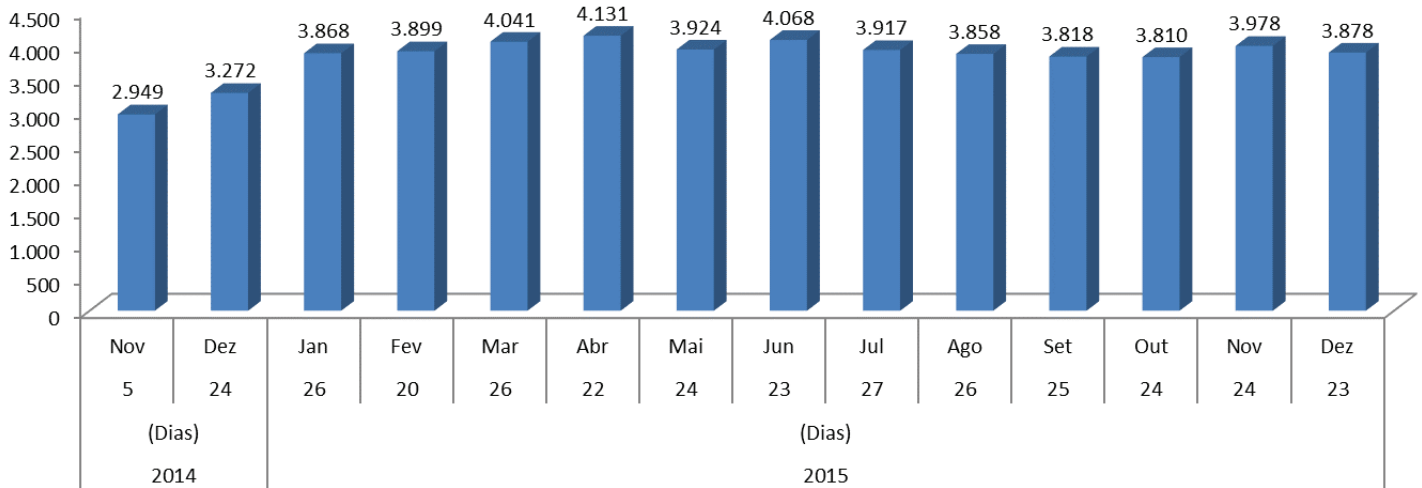
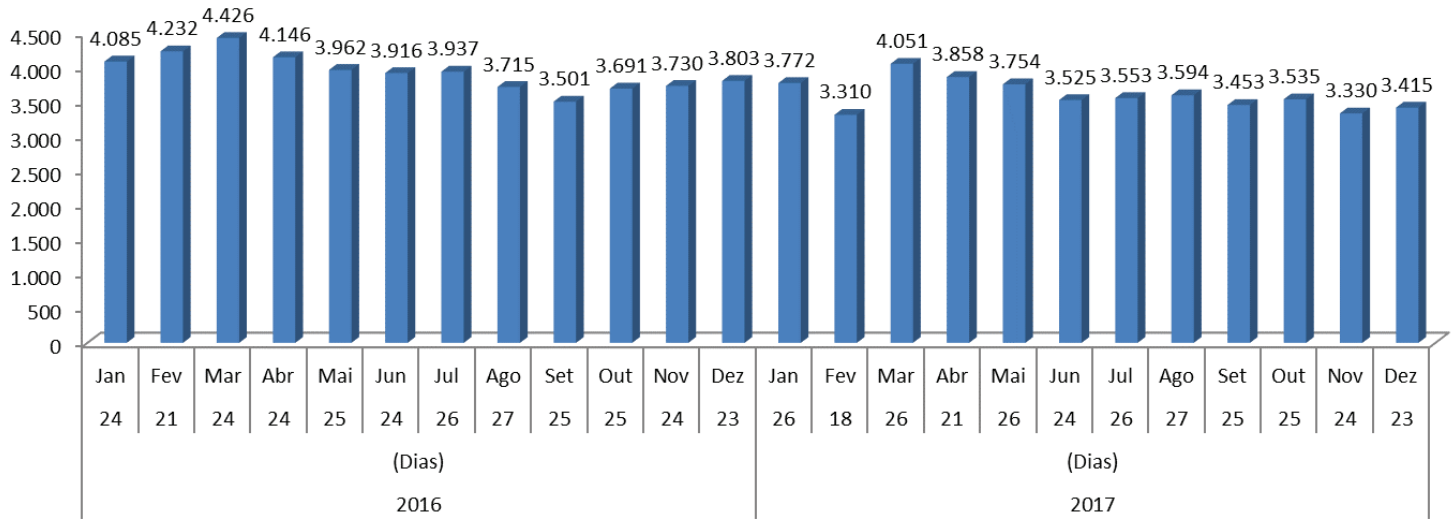






## 1.5.2. Senhas Atendidas





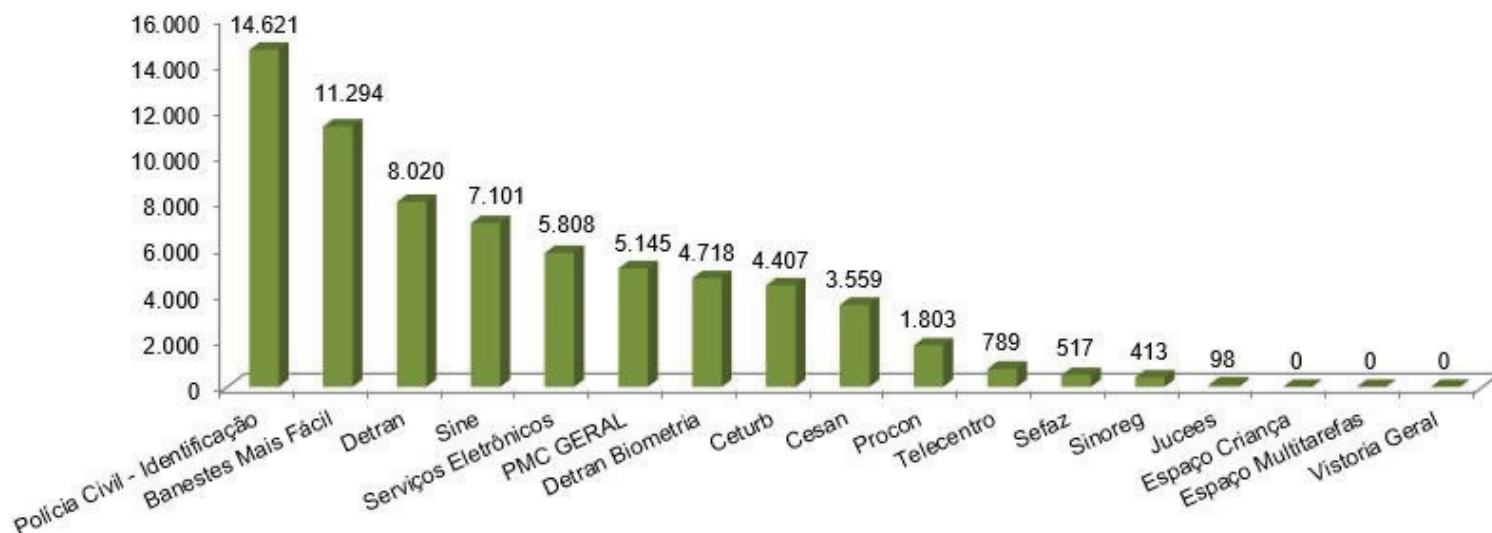
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

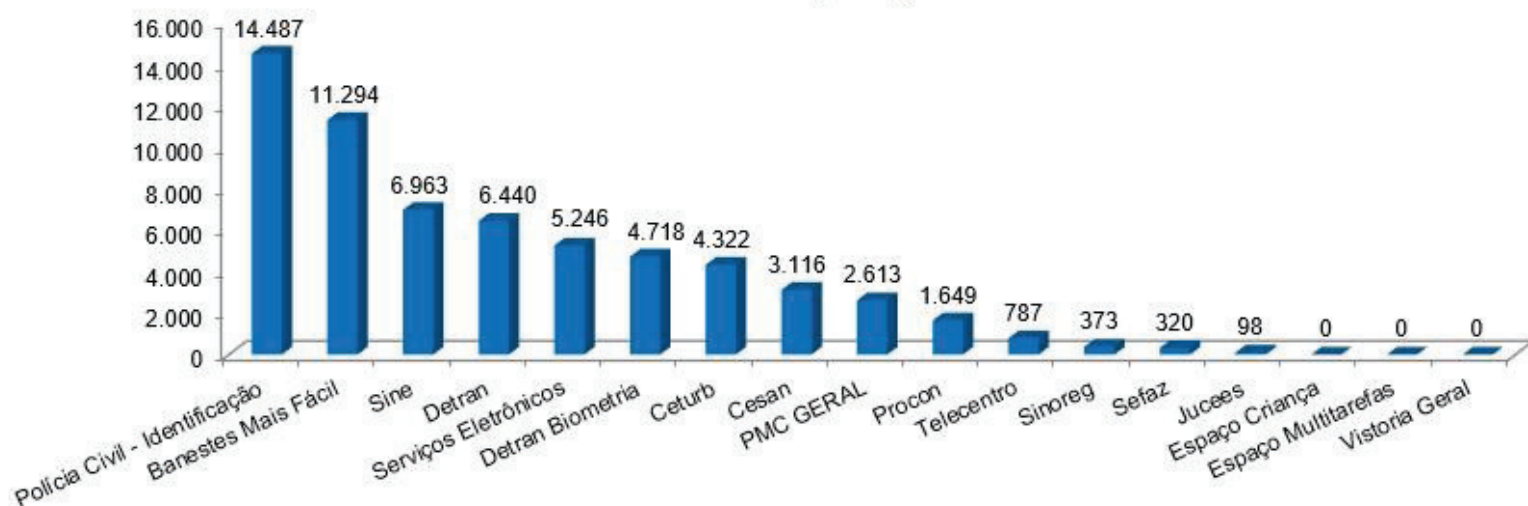
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	14.621	14.487	21,41%	23,21%
Banestes Mais Fácil	11.294	11.294	16,54%	18,09%
Detran	8.020	6.440	11,74%	10,32%
Sine	7.101	6.963	10,40%	11,15%
Serviços Eletrônicos	5.808	5.246	8,50%	8,40%
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.145</b>	<b>2.613</b>	7,53%	4,19%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.204	1.710		
Junta Militar	897	859		
Nossocrédito	44	44		
Detran Biometria	4.718	4.718	6,91%	7,56%
Ceturb	4.407	4.322	6,45%	6,92%
Cesan	3.559	3.116	5,21%	4,99%
Procon	1.803	1.649	2,64%	2,64%
Telecentro	789	787	1,16%	1,26%
Sinoreg	413	373	0,60%	0,60%
Sefaz	517	320	0,76%	0,51%
Jucees	98	98	0,14%	0,16%
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>68.293</b>	<b>62.426</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	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.777	11.294	-4,10%
Cesan	3.112	3.559	14,36%
Ceturb	4.127	4.407	6,78%
Detran	8.811	8.020	-8,98%
Detran Biometria	5.133	4.718	-8,08%
Espaço Criança	0	0	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%
Jucees	98	98	0,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>6.308</b>	<b>5.145</b>	<b>-18,44%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	5.024	4.204	-16,32%
Junta Militar	1.228	897	-26,95%
Nossocrédito	56	44	-21,43%
Polícia Civil - Identificação	13.484	14.621	8,43%
Procon	1.920	1.803	-6,09%
Sefaz	446	517	15,92%
Serviços Eletrônicos	6.293	5.808	-7,71%
Sine	6.576	7.101	7,98%
Sinoreg	399	413	3,51%
Telecentro	689	789	14,51%
<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>69.173</b>	<b>68.293</b>	<b>-1,27%</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

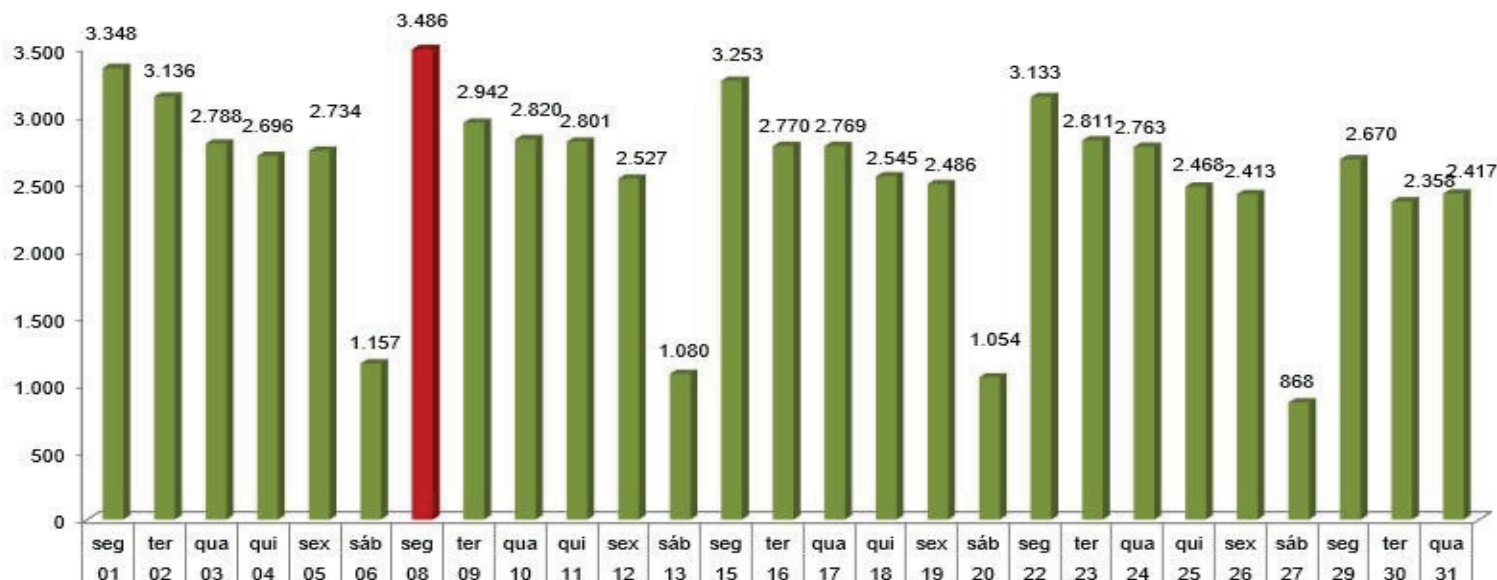
Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.777	11.294	-4,10%
Cesan	2.745	3.116	13,52%
Ceturb	4.039	4.322	7,01%
Detran	6.848	6.440	-5,96%
Detran Biometria	5.133	4.718	-8,08%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	98	98	0,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.085</b>	<b>2.613</b>	<b>-15,30%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.847	1.710	-7,42%
Junta Militar	1.182	859	-27,33%
Nossocrédito	56	44	-21,43%
Polícia Civil - Identificação	13.286	14.487	9,04%
Procon	1.655	1.649	-0,36%
Sefaz	283	320	13,07%
Serviços Eletrônicos	5.613	5.246	-6,54%
Sine	6.476	6.963	7,52%
Sinoreg	368	373	1,36%
Telecentro	689	787	14,22%
<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>62.095</b>	<b>62.426</b>	<b>0,53%</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

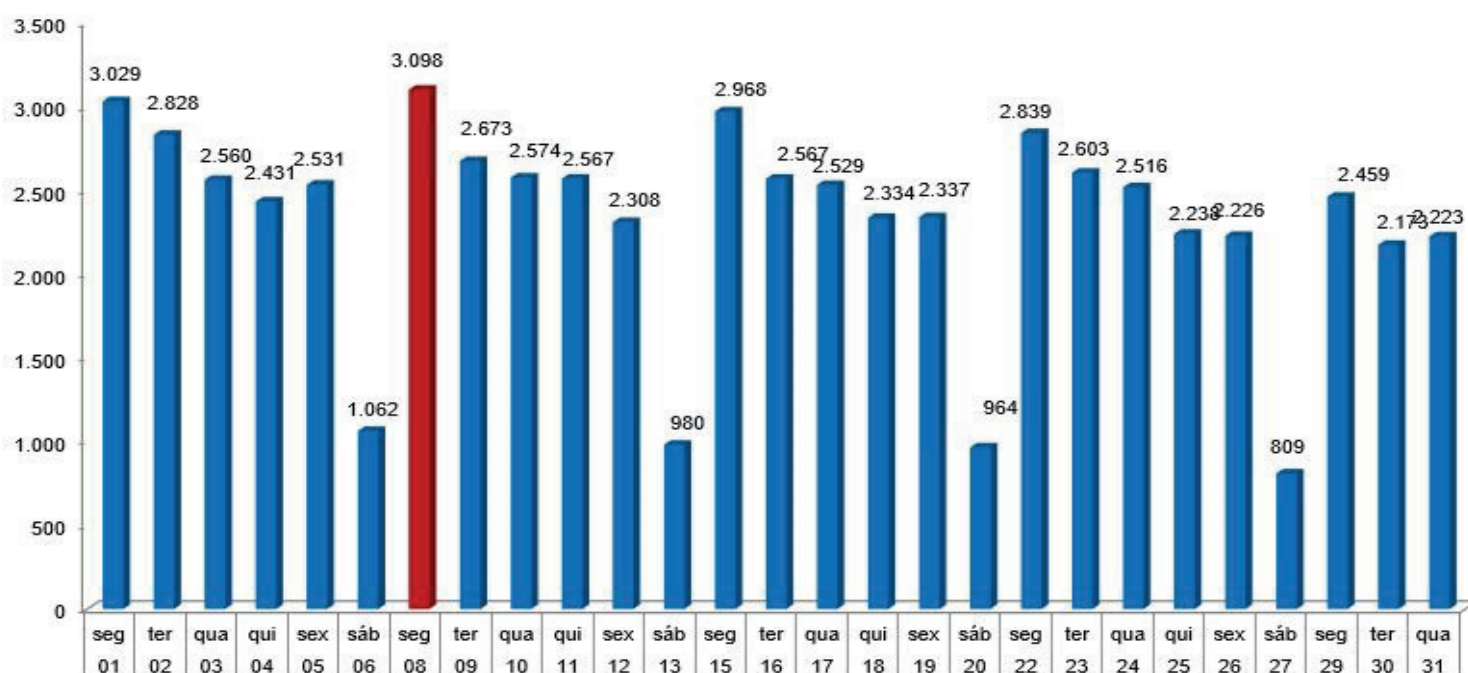
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/08/2022** com o total de **3.486** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,29%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/08/2022** com o total de **3.098** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,43%**.



### 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	1281	1619	1589	1274	1011	1096	1236	1253	920	15	11.294
CESAN	338	457	447	352	283	330	338	329	237	5	3.116
CETURB	647	758	703	501	377	360	418	398	160		4.322
COLETA BIOMÉTRICA	760	751	634	491	257	452	520	453	396	4	4.718
DETRAN	786	888	925	751	581	641	659	681	514	14	6.440
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	10	19	18	12	3	5	14	9	8		98
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	139	266	303	202	135	175	196	160	132	2	1.710
PMC-JUNTA MILITAR	115	125	109	91	96	86	83	106	46	2	859
PMC-NOSSOCRÉDITO	6	6	6	5	4	2		10	5		44
TELECENTRO	62	113	101	105	103	91	94	88	30		787
POLÍCIA CIVIL	1498	1799	1915	1833	1586	1412	1388	1507	1438	111	14.487
PROCON	179	281	210	182	167	142	148	172	161	7	1.649
SEFAZ	17	36	49	27	29	43	40	41	35	3	320
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	718	831	788	627	501	522	501	492	262	4	5.246
SINE	999	1105	987	847	638	674	720	674	313	6	6.963
SINOREG	69	62	62	37	40	35	35	19	13	1	373
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>7.624</b>	<b>9.116</b>	<b>8.846</b>	<b>7.337</b>	<b>5.811</b>	<b>6.066</b>	<b>6.390</b>	<b>6.392</b>	<b>4.670</b>	<b>174</b>	<b>62.426</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	14.621
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.294
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.434
4º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.353
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.112
6º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.746
7º	CTPS Digital	Sine	2.405
8º	Licenciamento	Detran Geral	2.298
9º	Protocolo	Detran Geral	1.916
10º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.857



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:38
CESAN	00:01:50
CETURB	00:07:44
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:44
DETRAN	00:06:59
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:15
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:24
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:10
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:13
TELECENTRO	00:00:49
POLÍCIA CIVIL	00:19:30
PROCON	00:04:21
SEFAZ	00:02:28
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:40
SINE	00:08:16
SINOREG	00:01:35
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:37
CESAN	00:08:22
CETURB	00:05:01
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:08
DETRAN	00:09:49
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:12:30
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:05
PMC-JUNTA MILITAR	00:07:22
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:08:52
TELECENTRO	00:00:20
POLÍCIA CIVIL	00:12:19
PROCON	00:31:08
SEFAZ	00:08:27
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:26
SINE	00:07:42
SINOREG	00:04:53
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.

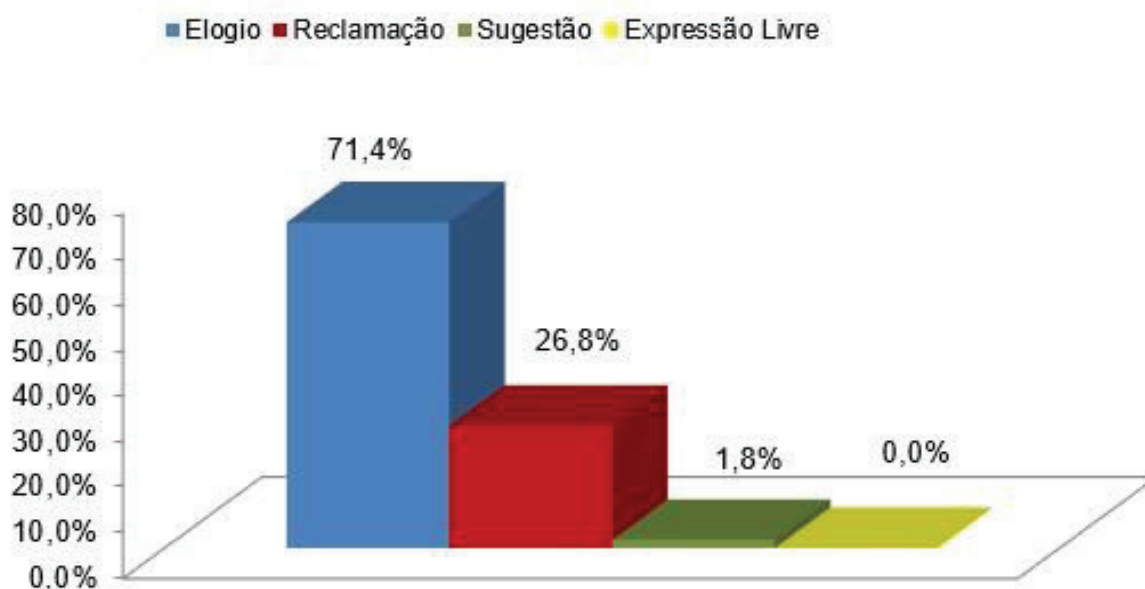
Município	Cidadão	%
Cariacica	959	43,77%
Serra	430	19,63%
Vila Velha	422	19,26%
Viana	162	7,39%
Vitória	150	6,85%
Guarapari	35	1,60%
Santa Leopoldina	6	0,27%
Fundão	4	0,18%
Marechal Floriano	4	0,18%
Alfredo Chaves	3	0,14%
Santa Maria de Jetibá	3	0,14%
Domingos Martins	2	0,09%
Itapemirim	2	0,09%
Linhares	2	0,09%
Água Doce do Norte	1	0,05%
Aracruz	1	0,05%
Boa Esperança	1	0,05%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,05%
Marataízes	1	0,05%
Pinheiros	1	0,05%
Santa Teresa	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.191</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	1064	48,56%
Sine	436	19,90%
Detran	313	14,29%
Procon	94	4,29%
EDP	69	3,15%
Ceturb	64	2,92%
Cesan	52	2,37%
Coleta Biométrica	28	1,28%
Serviços Eletrônicos	19	0,87%
Junta Militar	18	0,82%
PMC - Geral	15	0,68%
Banestes Mais Fácil	14	0,64%
Copiadora	2	0,09%
SEFAZ	1	0,05%
Sinoreg	1	0,05%
Caixa Eletrônico	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.191</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	40	71,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	15	26,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre		0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 35



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

