



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

SETEMBRO 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.....	23
1. Quadro de Pessoal.....	23
1. Admissões.....	24
2. Demissões.....	24
III – INFRAESTRUTURA	25
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	26

I – ATENDIMENTO

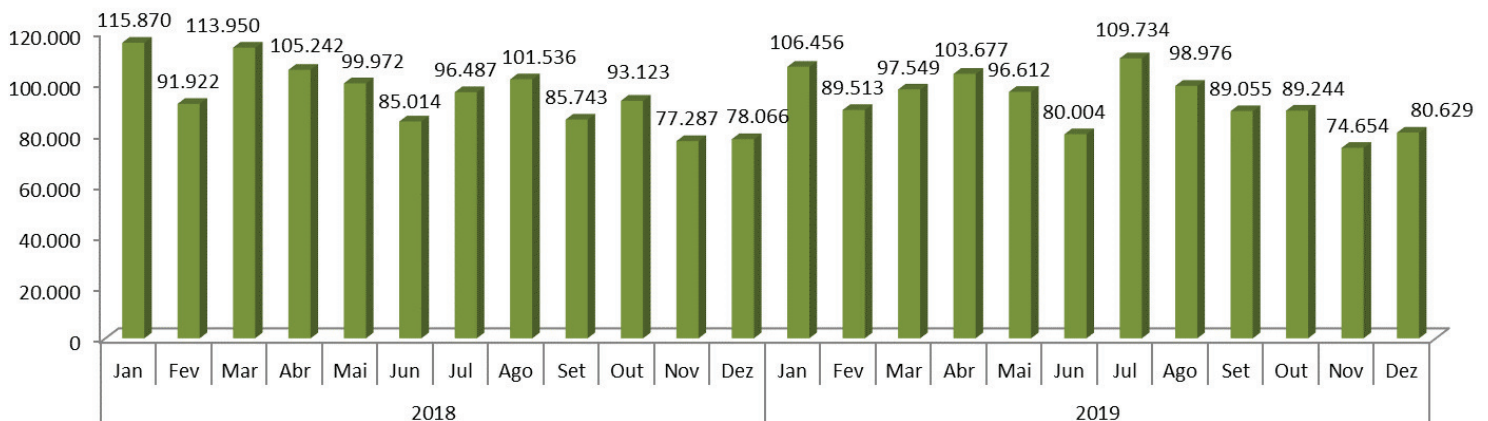
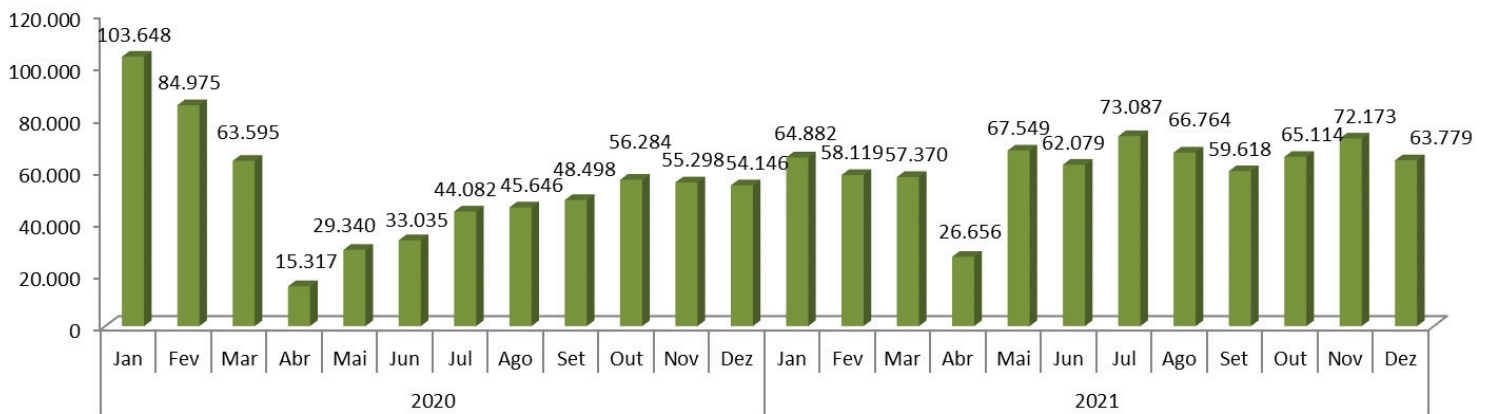
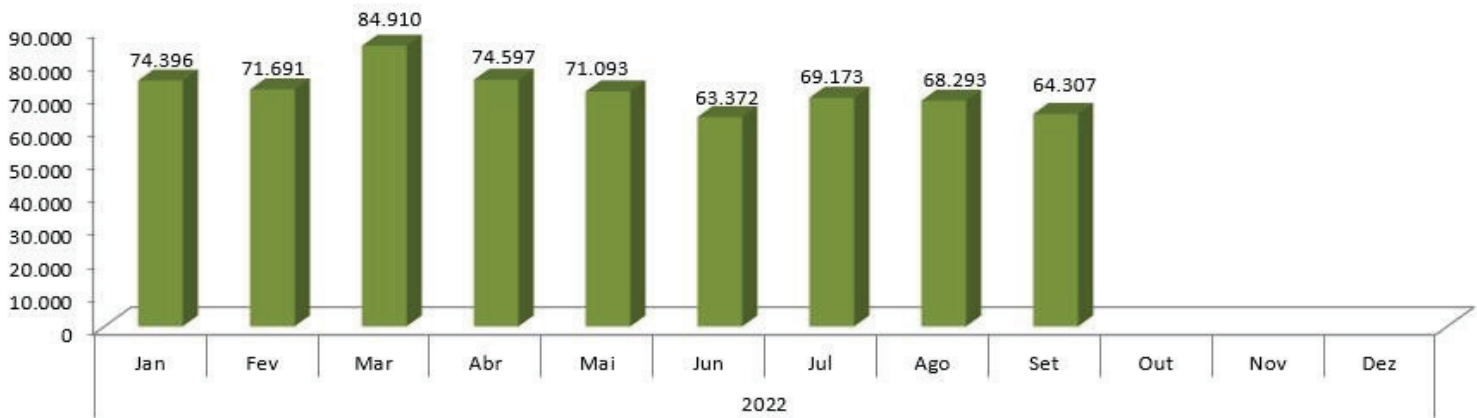
1. Resumo Gerencial

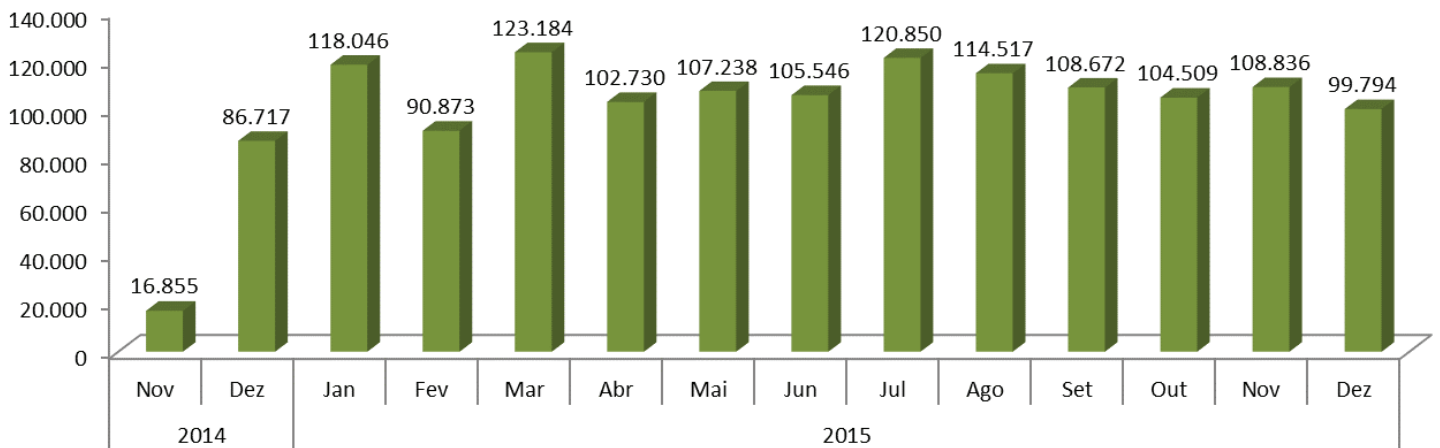
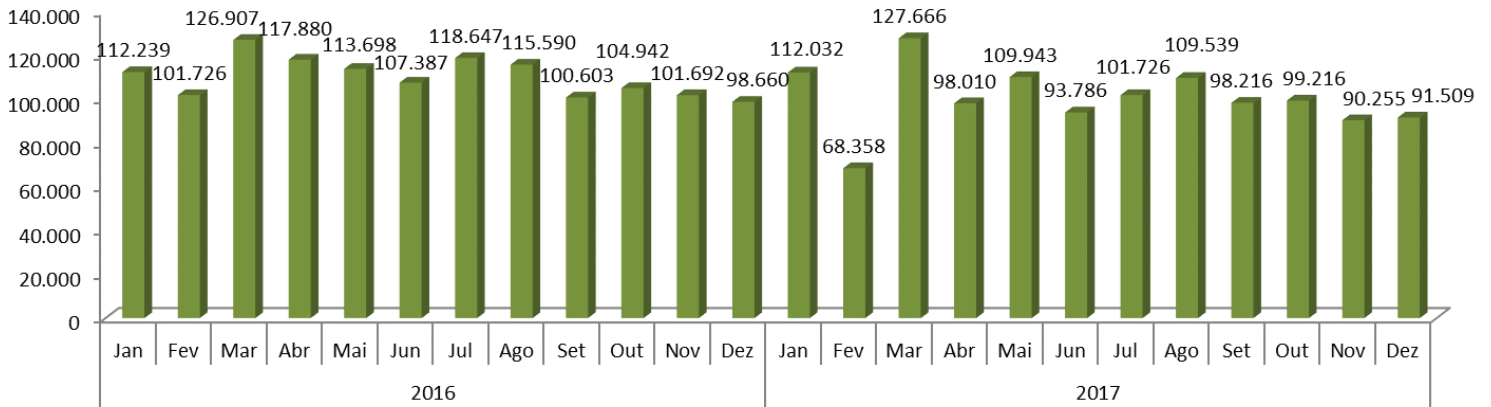
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2022** registrou um total de **8.201.795 serviços realizados** e **7.178.111 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2022** 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 **64.307** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.572** cidadãos atendidos.



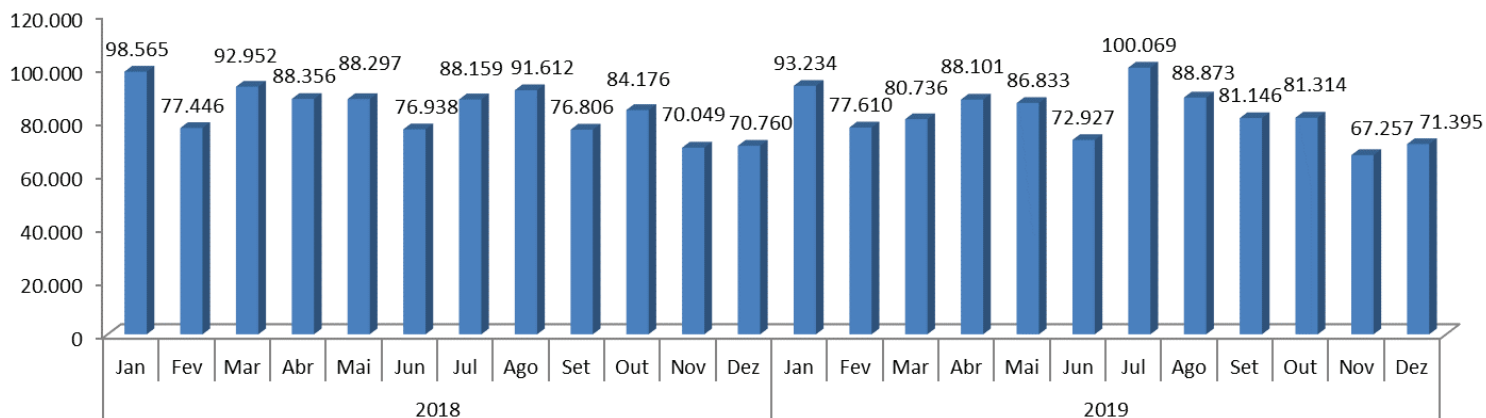
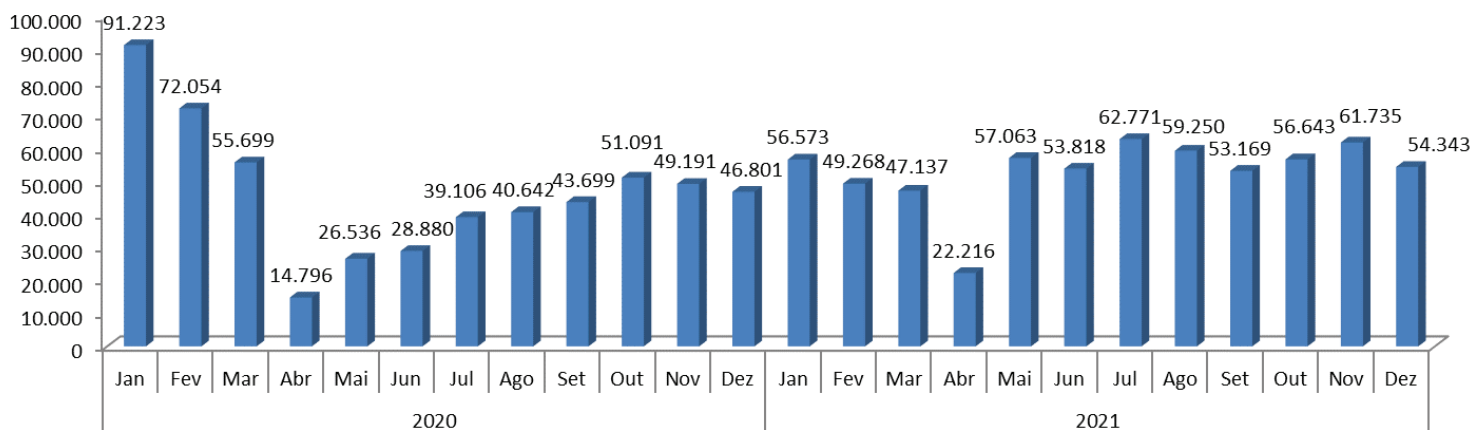


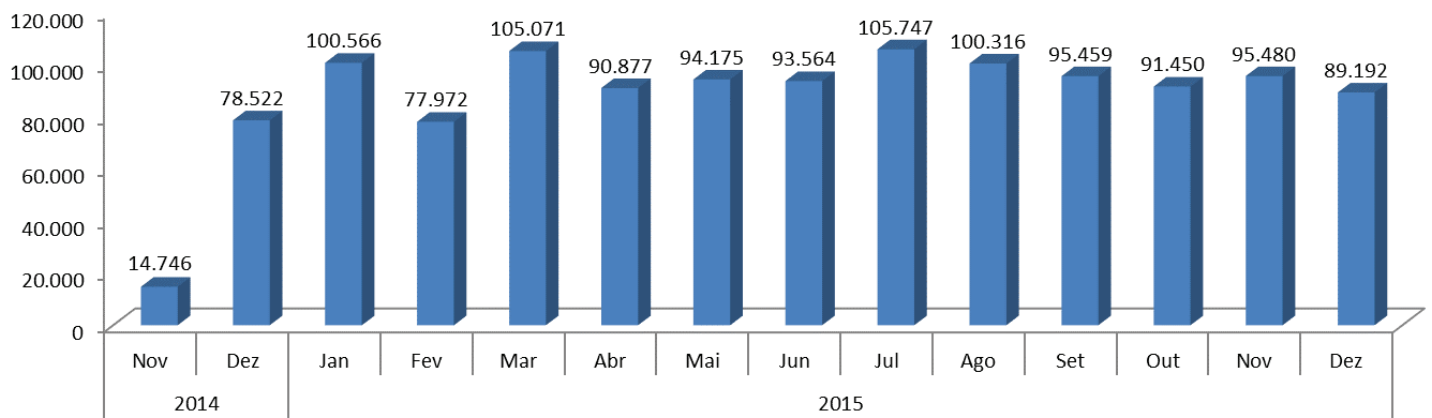
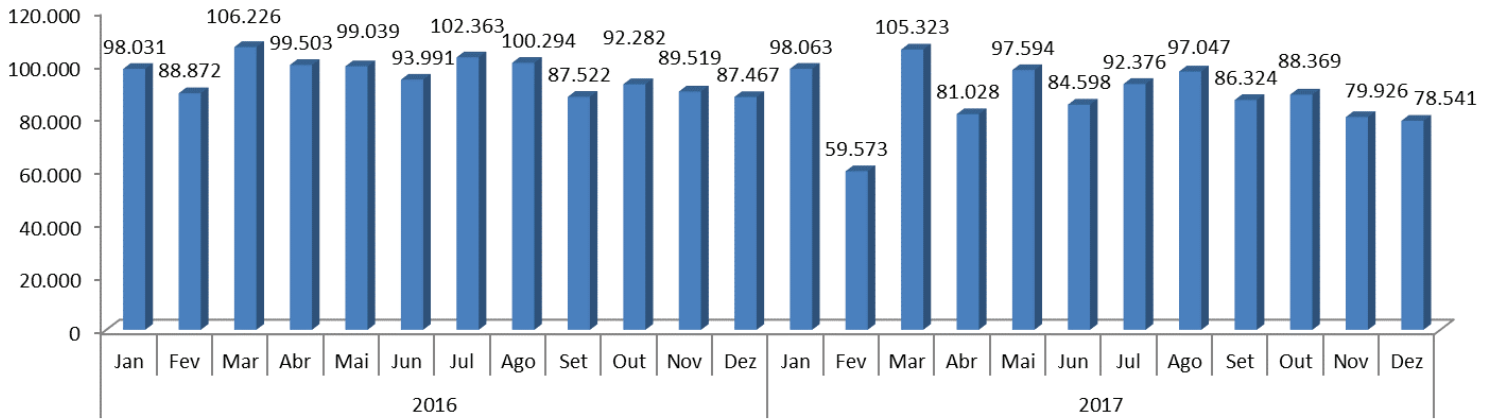
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **58.656** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.346** cidadãos atendidos.



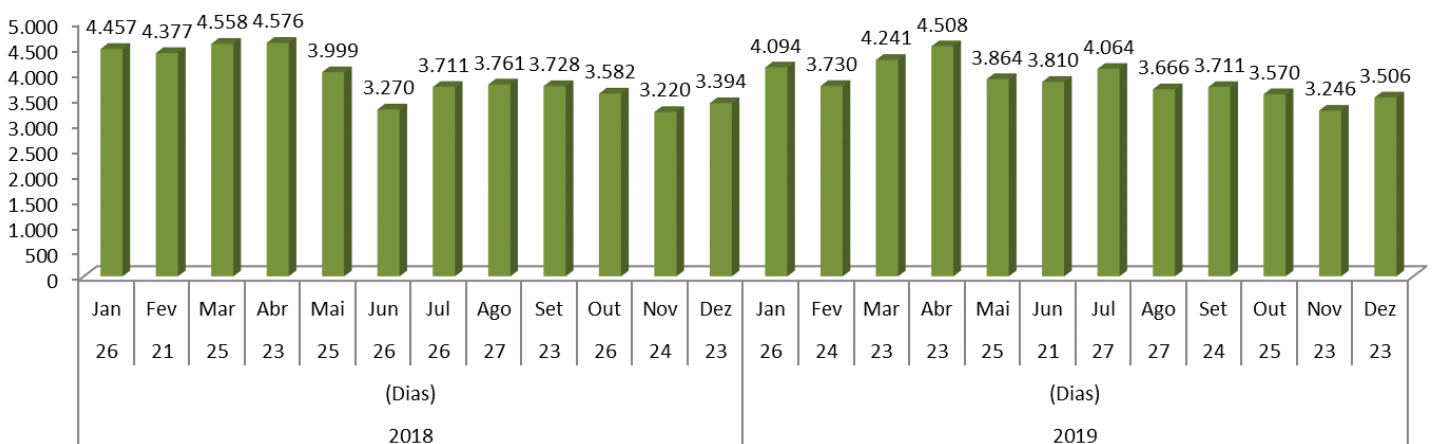
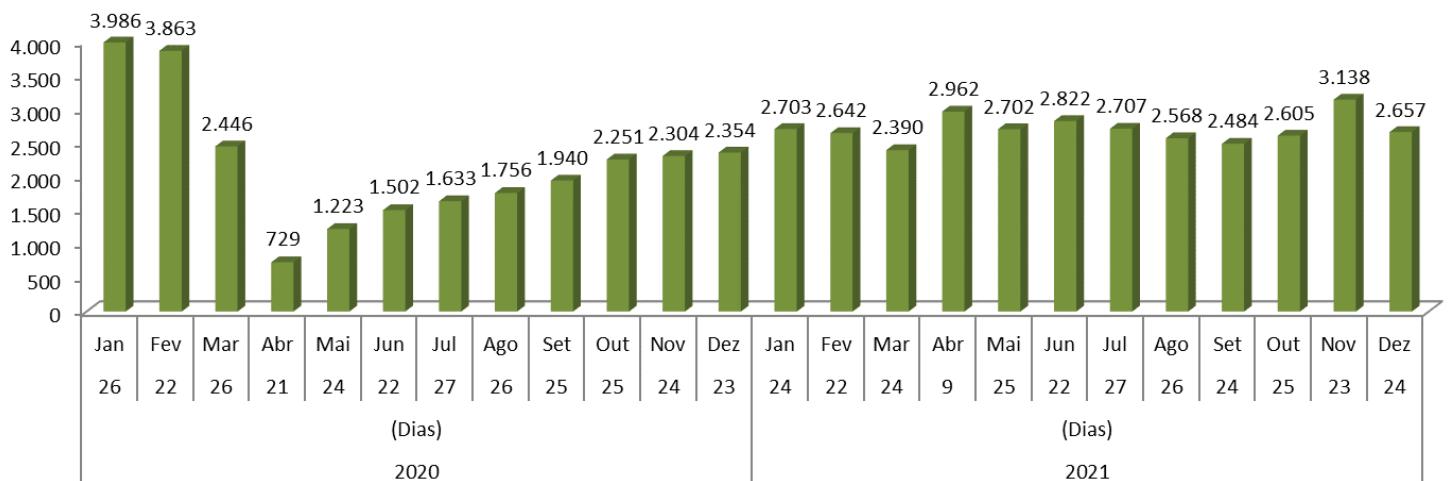
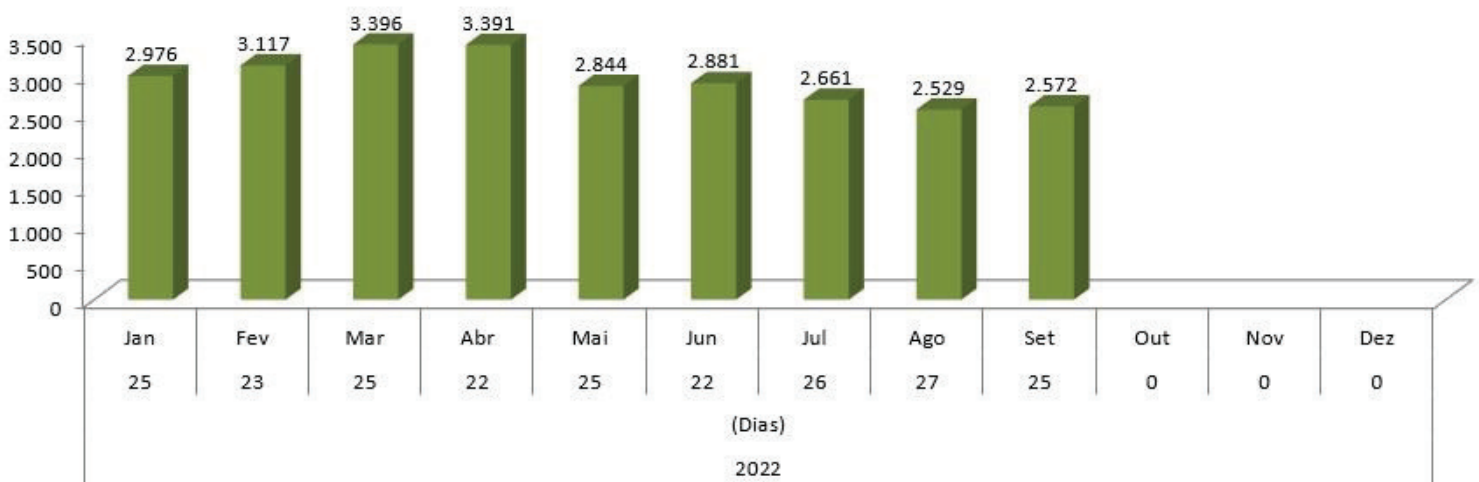


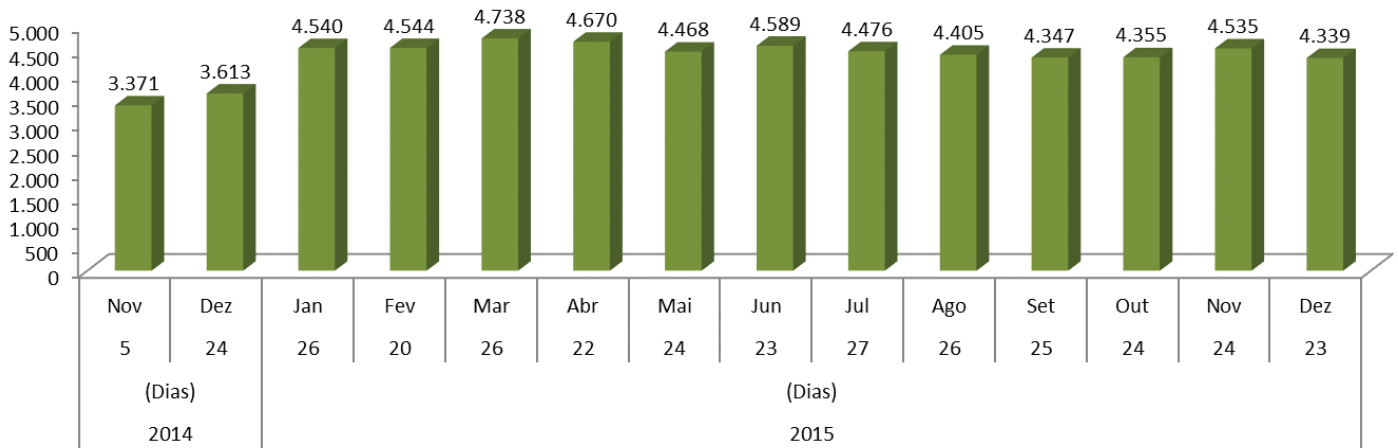
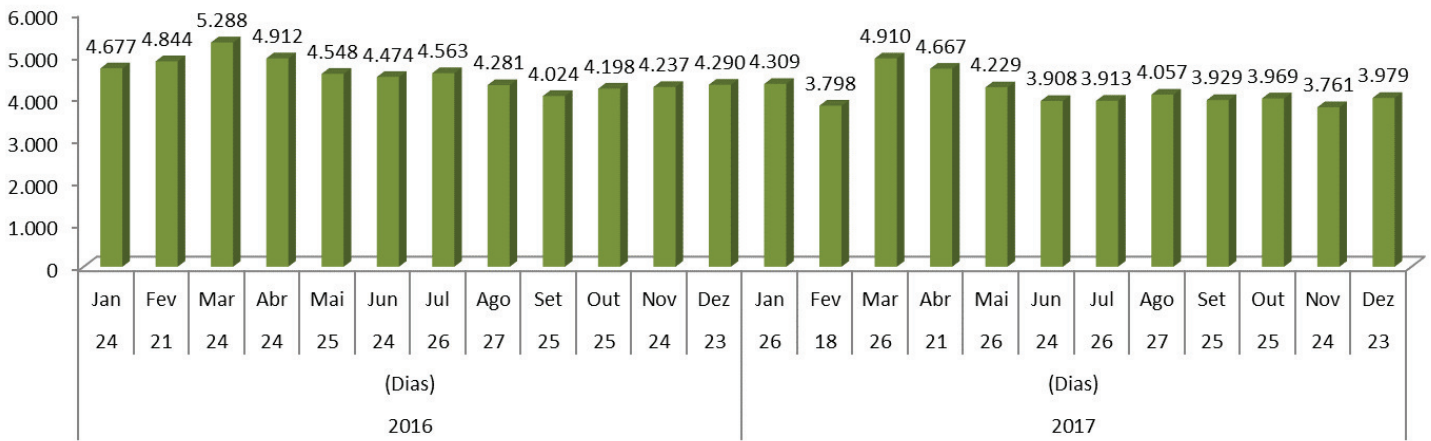
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

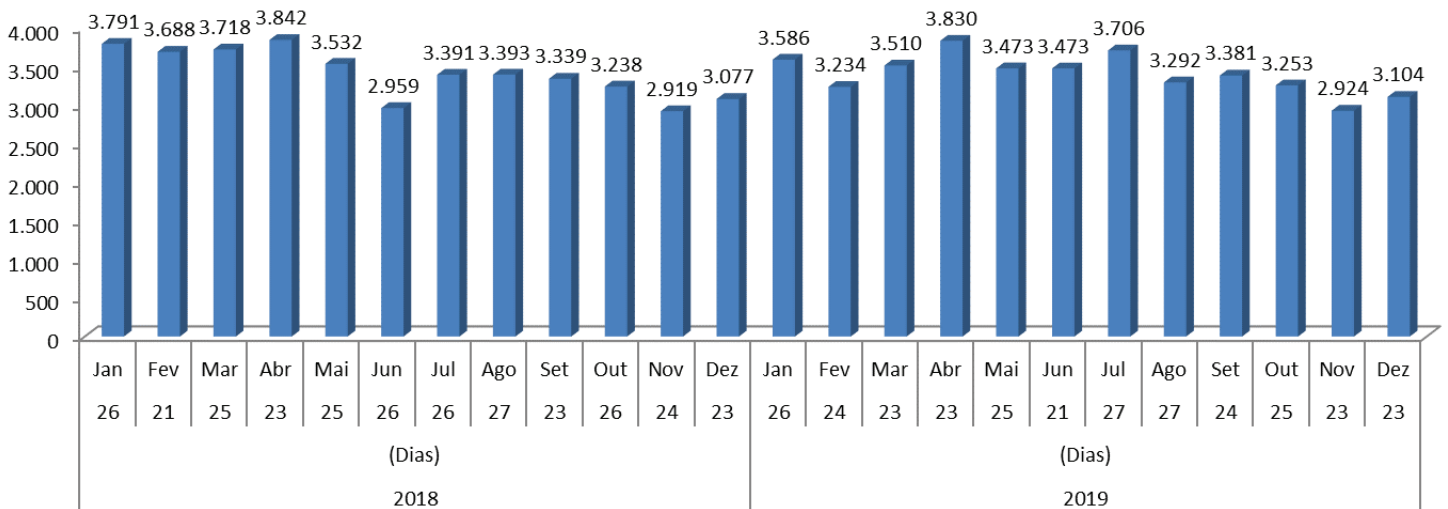
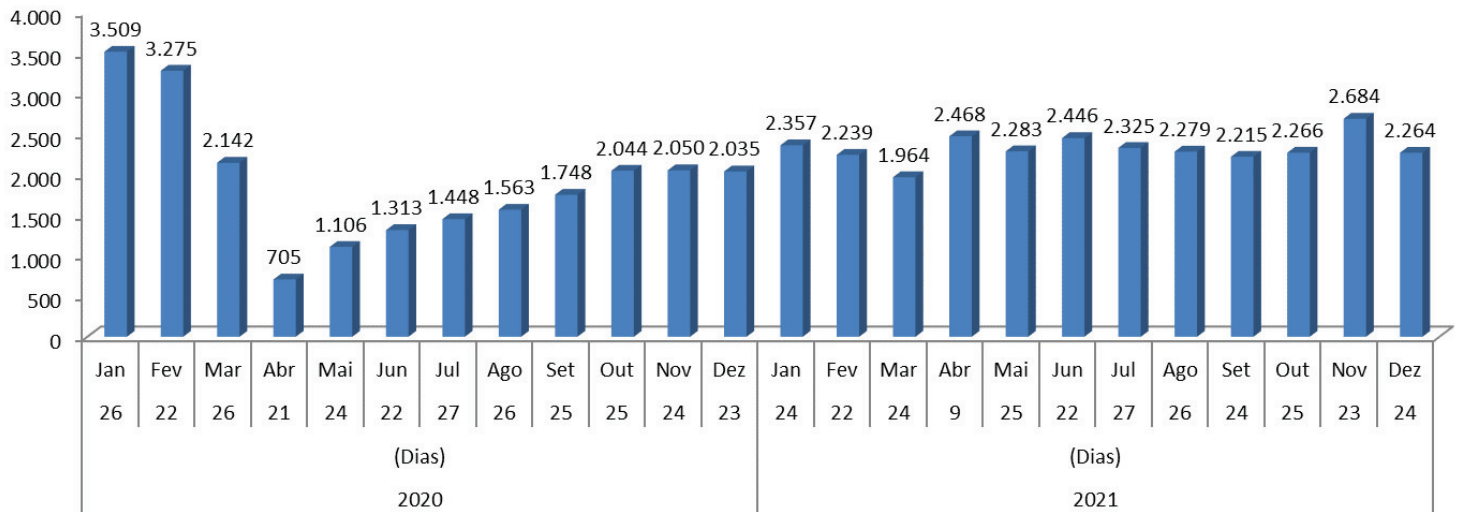
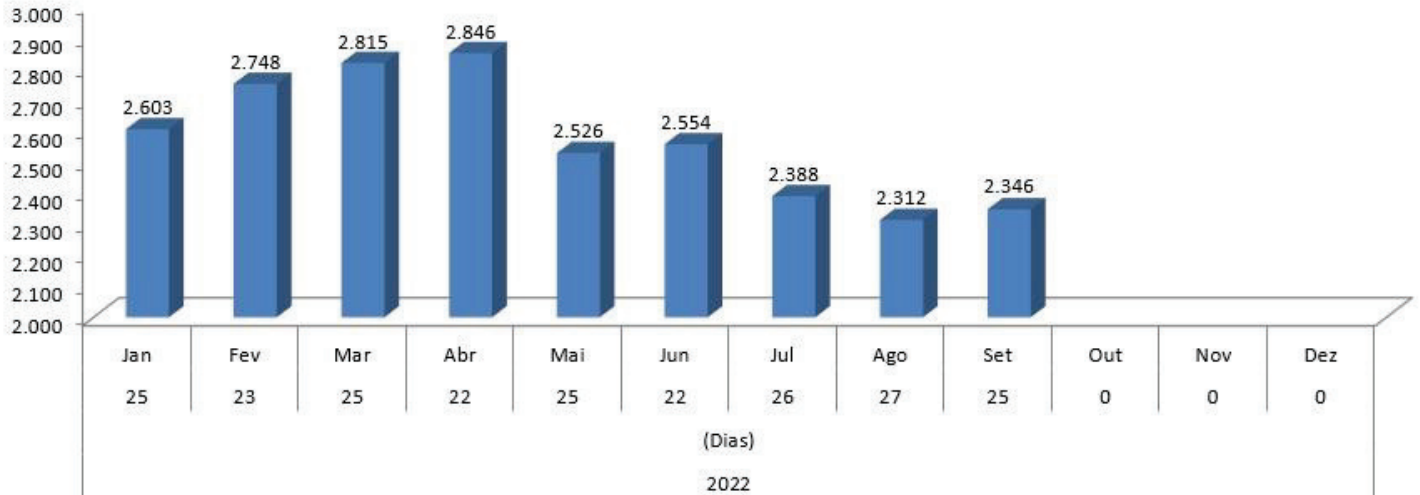
1.5. Média Diária

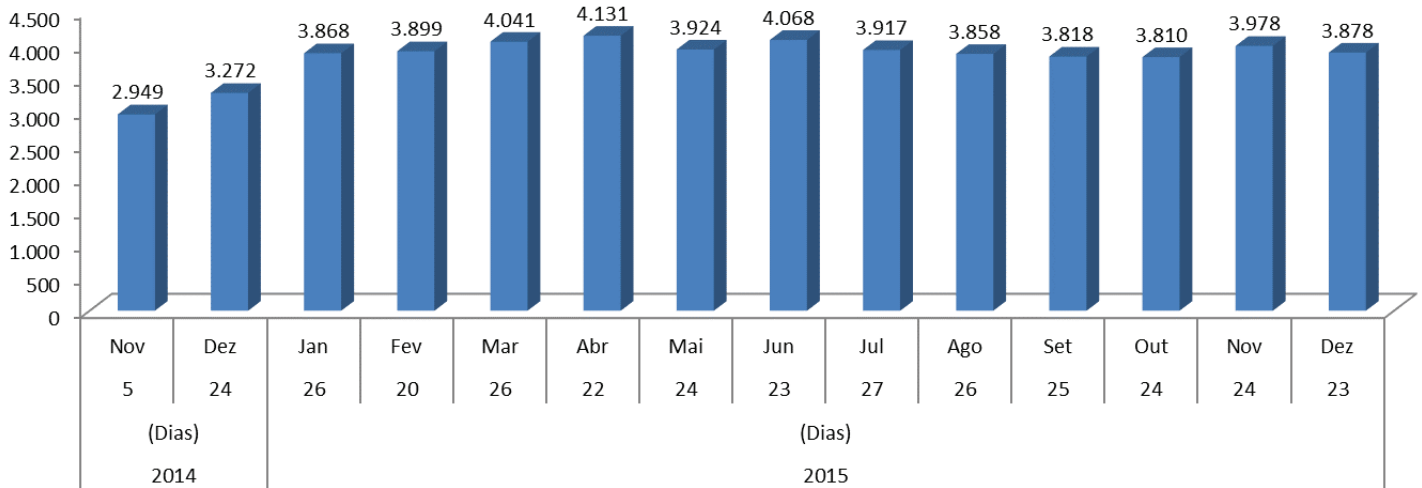
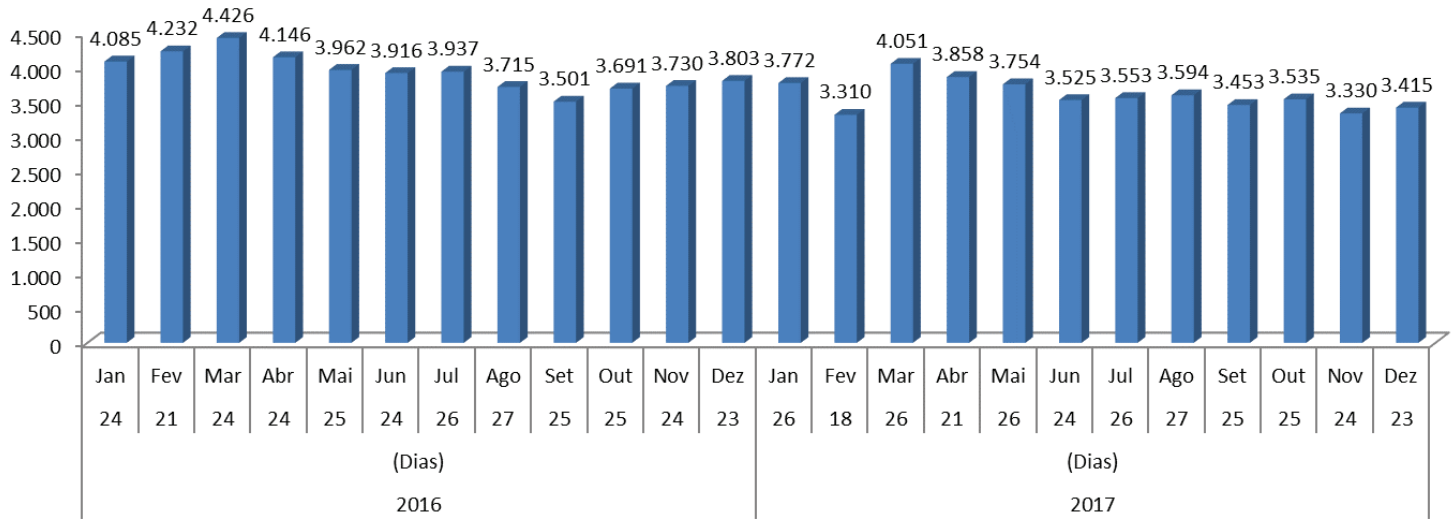
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





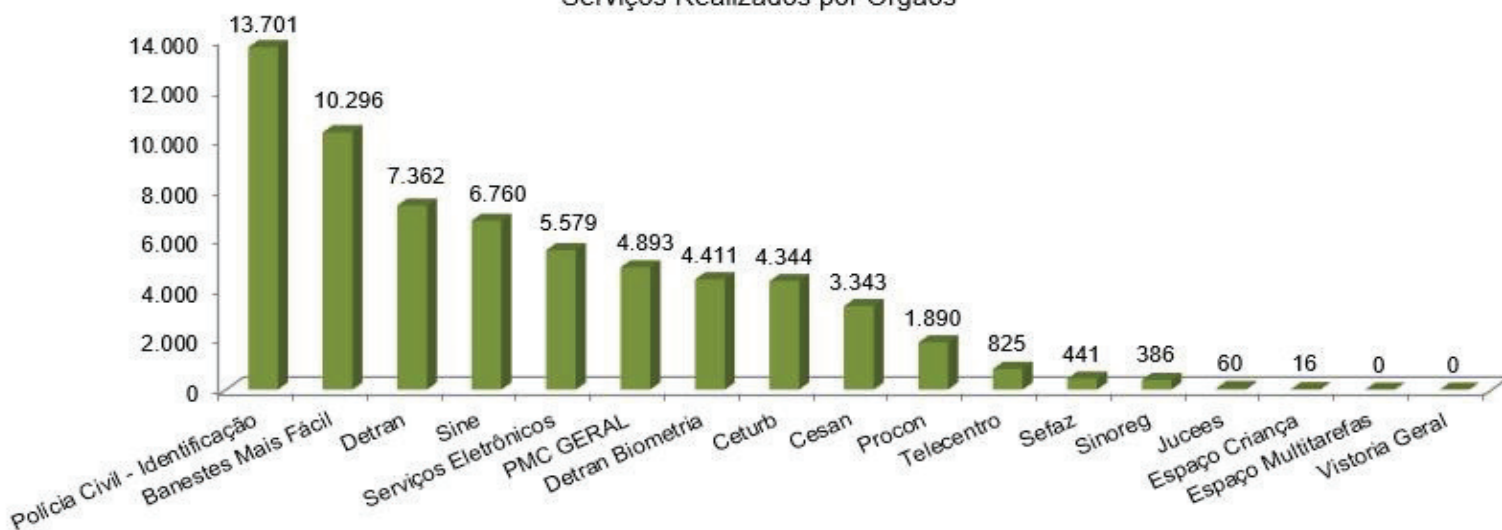
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Setembro	7	Independência do Brasil

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.701	13.546	21,31%	23,09%
Banestes Mais Fácil	10.296	10.296	16,01%	17,55%
Detran	7.362	5.998	11,45%	10,23%
Sine	6.760	6.619	10,51%	11,28%
Serviços Eletrônicos	5.579	4.967	8,68%	8,47%
PMC GERAL	4.893	2.449	7,61%	4,18%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.892	1.473		
Junta Militar	978	953		
Nossocrédito	23	23		
Detran Biometria	4.411	4.411	6,86%	7,52%
Ceturb	4.344	4.274	6,76%	7,29%
Cesan	3.343	2.874	5,20%	4,90%
Procon	1.890	1.706	2,94%	2,91%
Telecentro	825	825	1,28%	1,41%
Sefaz	441	261	0,69%	0,44%
Sinoreg	386	354	0,60%	0,60%
Jucees	60	60	0,09%	0,10%
Espaço Criança	16	16	0,02%	0,03%
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	64.307	58.656	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos





1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.294	10.296	-8,84%
Cesan	3.559	3.343	-6,07%
Ceturb	4.407	4.344	-1,43%
Detran	8.020	7.362	-8,20%
Detran Biometria	4.718	4.411	-6,51%
Espaço Criança	0	16	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	98	60	-38,78%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.145</u>	<u>4.893</u>	<u>-4,90%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.204	3.892	-7,42%
Junta Militar	897	978	9,03%
Nossocrédito	44	23	-47,73%
Polícia Civil - Identificação	14.621	13.701	-6,29%
Procon	1.803	1.890	4,83%
Sefaz	517	441	-14,70%
Serviços Eletrônicos	5.808	5.579	-3,94%
Sine	7.101	6.760	-4,80%
Sinoreg	413	386	-6,54%
Telecentro	789	825	4,56%
<u>Vistoria Geral*</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	68.293	64.307	-5,84%

*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

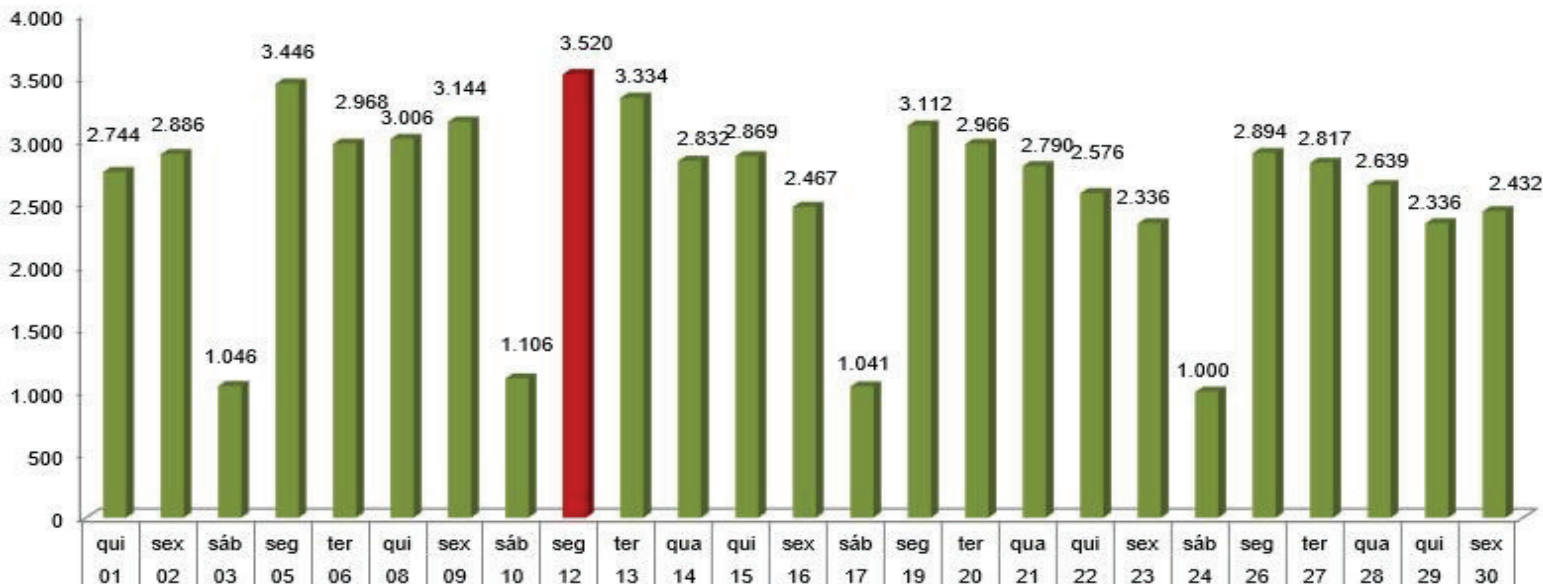
Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.294	10.296	-8,84%
Cesan	3.116	2.874	-7,77%
Ceturb	4.322	4.274	-1,11%
Detran	6.440	5.998	-6,86%
Detran Biometria	4.718	4.411	-6,51%
Espaço Criança	0	16	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	98	60	-38,78%
PMC GERAL	2.613	2.449	-6,28%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.710	1.473	-13,86%
Junta Militar	859	953	10,94%
Nossocrédito	44	23	-47,73%
Polícia Civil - Identificação	14.487	13.546	-6,50%
Procon	1.649	1.706	3,46%
Sefaz	320	261	-18,44%
Serviços Eletrônicos	5.246	4.967	-5,32%
Sine	6.963	6.619	-4,94%
Sinoreg	373	354	-5,09%
Telecentro	787	825	4,83%
<u>Vistoria Geral*</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	62.426	58.656	-6,04%

*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

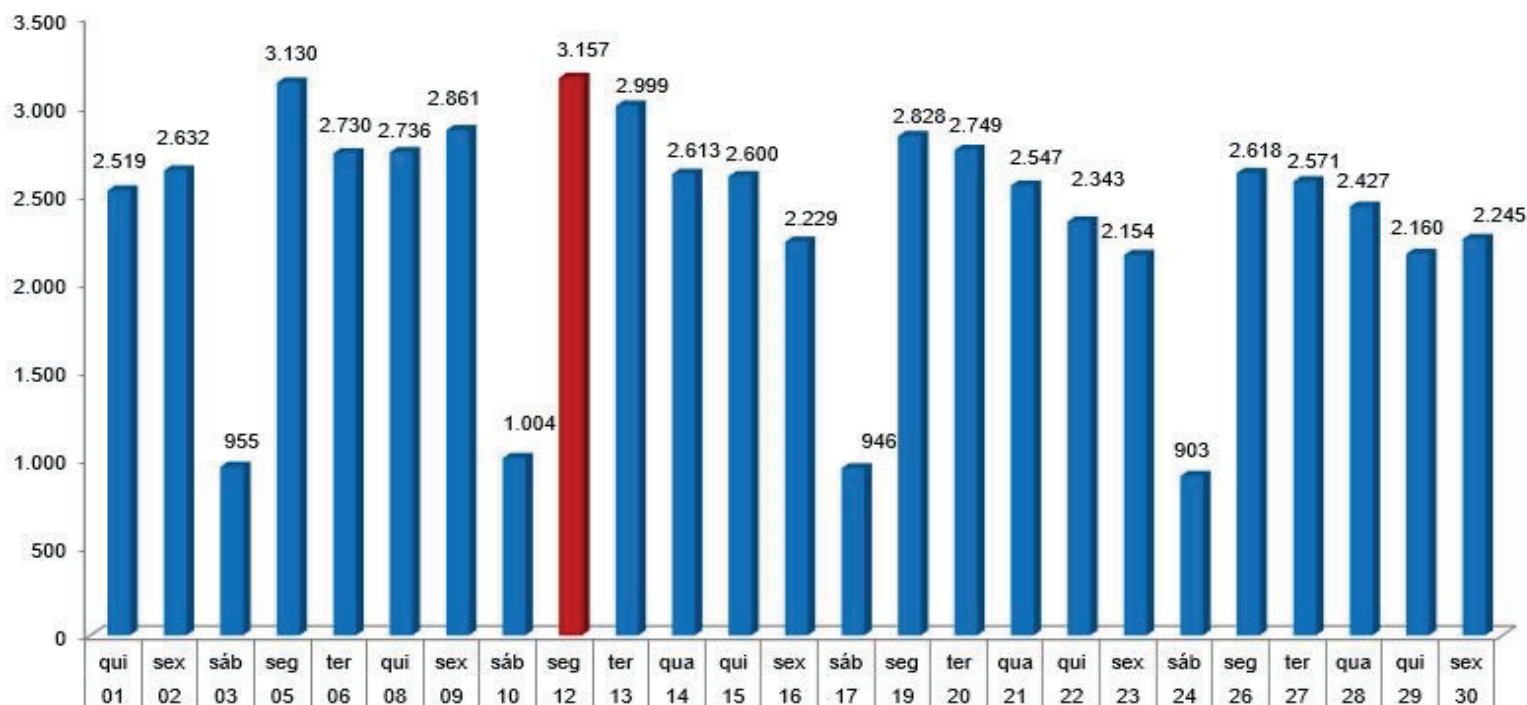
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/09/2022** com o total de **3.520** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,36%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/09/2022** com o total de **3.157** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,19%**.



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	1194	1417	1377	1167	991	1016	1047	1194	879	14	10.296
CESAN	323	412	384	351	271	276	313	311	231	2	2.874
CETURB	587	724	661	516	362	431	449	354	188	2	4.274
COLETA BIOMÉTRICA	720	670	569	461	241	461	435	439	410	4	4.411
DETRAN	691	862	788	711	571	565	653	644	508	5	5.998
ESPAÇO CRIANÇA		2			1	1	9	2	1		16
JUCEES	10	6	5	6	4	9	15	5			60
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	172	214	200	153	150	154	167	178	83	2	1.473
PMC-JUNTA MILITAR	116	112	128	112	113	102	96	111	60	3	953
PMC-NOSSOCRÉDITO	2	6	3	3	1	2	1	2	3		23
TELECENTRO	83	145	113	106	71	89	91	79	48		825
POLÍCIA CIVIL	1513	1705	1780	1818	1524	1363	1480	1411	942	10	13.546
PROCON	191	255	238	185	152	140	171	194	172	8	1.706
SEFAZ	20	29	40	33	17	33	34	38	16	1	261
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	668	740	707	600	527	465	533	446	276	5	4.967
SINE	928	1023	913	774	669	676	697	657	277	5	6.619
SINOREG	59	61	50	54	29	39	30	24	8		354
VISTORIA GERAL											
Total	7.277	8.383	7.956	7.050	5.694	5.822	6.221	6.089	4.102	61	58.656

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	13.701
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.296
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.321
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.192
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.636
6º	SD	Sine	2.566
7º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.300
8º	IMO	Sine	2.006
9º	CTPS DIGITAL	Sine	1.942
10º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	1.744

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:00
CESAN	00:05:37
CETURB	00:09:47
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:17
DETRAN	00:05:46
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:12
JUCEES	00:04:23
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:54
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:59
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:15
TELECENTRO	00:00:59
POLÍCIA CIVIL	00:09:54
PROCON	00:15:05
SEFAZ	00:01:32
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:03
SINE	00:13:16
SINOREG	00:01:23
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:37
CESAN	00:08:17
CETURB	00:05:19
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:05
DETRAN	00:09:58
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:16
JUCEES	00:11:41
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:21
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:35
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:09:37
TELECENTRO	00:00:09
POLÍCIA CIVIL	00:11:29
PROCON	00:33:42
SEFAZ	00:07:58
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:26
SINE	00:07:50
SINOREG	00:04:33
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.

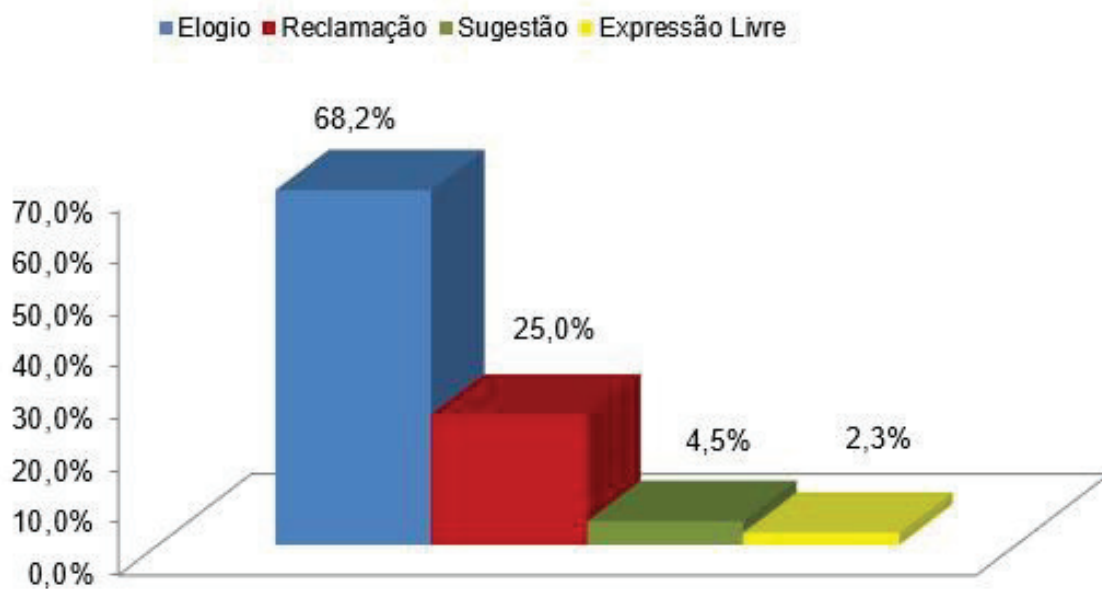
Município	Cidadão	%
Cariacica	733	45,14%
Serra	303	18,66%
Vila Velha	282	17,36%
Viana	144	8,87%
Vitória	105	6,47%
Guarapari	27	1,66%
Fundão	5	0,31%
Aracruz	4	0,25%
Domingos Martins	4	0,25%
Itapemirim	3	0,18%
Afonso Cláudio	2	0,12%
Barra de São Francisco	2	0,12%
Marechal Floriano	2	0,12%
Água Doce do Norte	1	0,06%
Brejetuba	1	0,06%
Iconha	1	0,06%
Laranja da Terra	1	0,06%
Nova Venécia	1	0,06%
Pinheiros	1	0,06%
Santa Leopoldina	1	0,06%
Minas Gerais (MG)	1	0,06%
Total	1.624	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	647	39,84%
Sine	449	27,65%
Detran	209	12,87%
Procon	98	6,03%
EDP	71	4,37%
Ceturb	58	3,57%
Serviços Eletrônicos	28	1,72%
Cesan	26	1,60%
Junta Militar	14	0,86%
Coleta Biométrica	13	0,80%
Banestes Mais Fácil	7	0,43%
PMC - Geral	3	0,18%
Copiadora	1	0,06%
Total	1.624	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	30	68,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	11	25,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,5%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	2,3%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	44	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 23



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

