



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

OUTUBRO 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.....	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

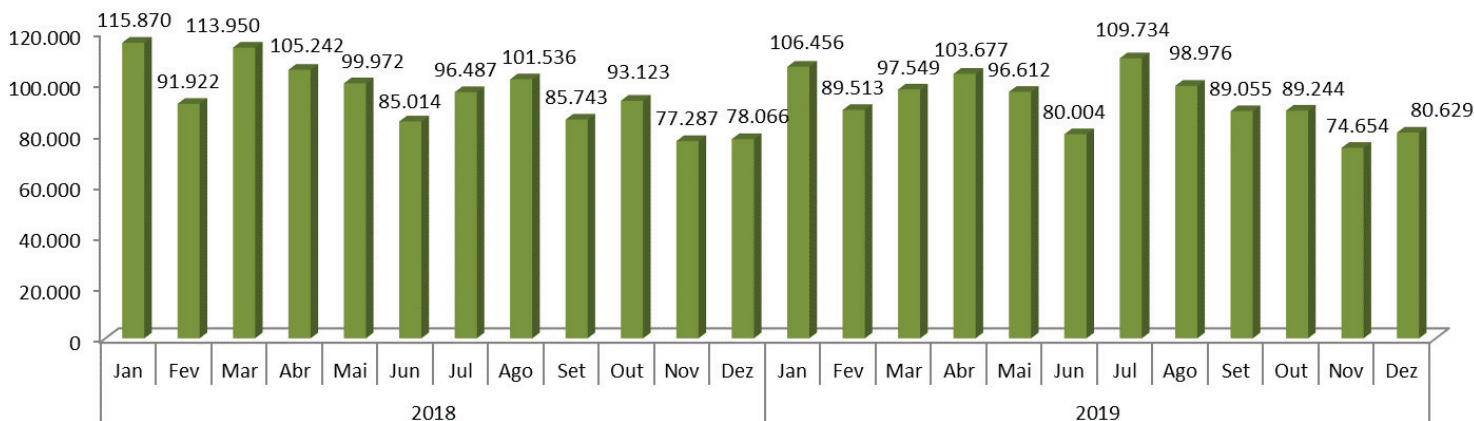
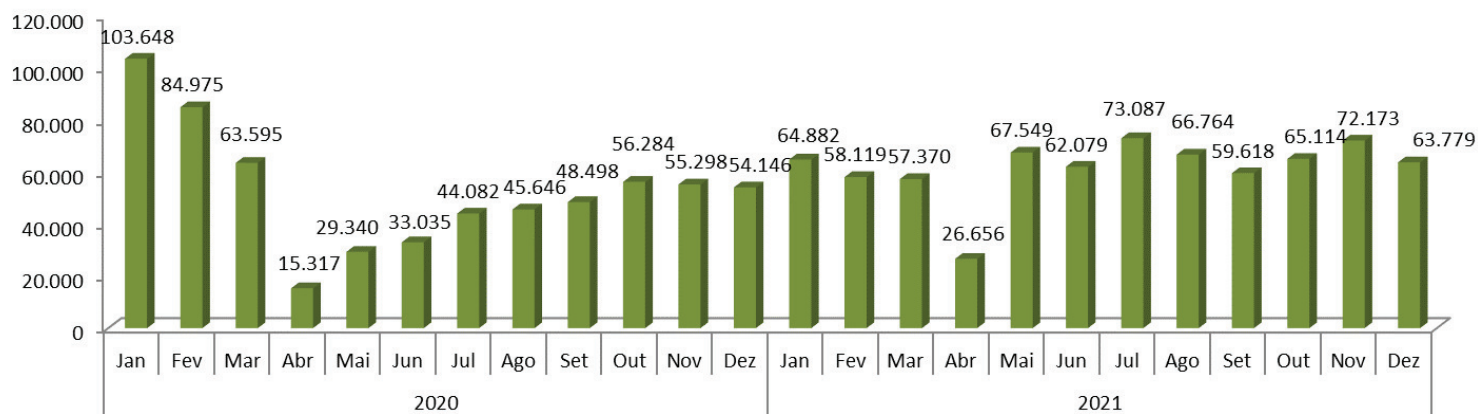
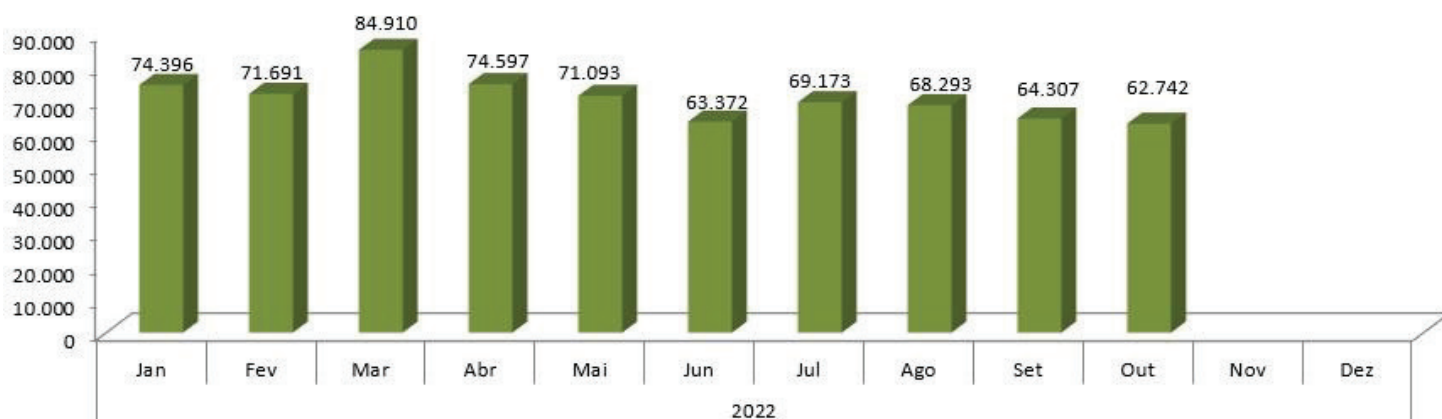
1. Resumo Gerencial

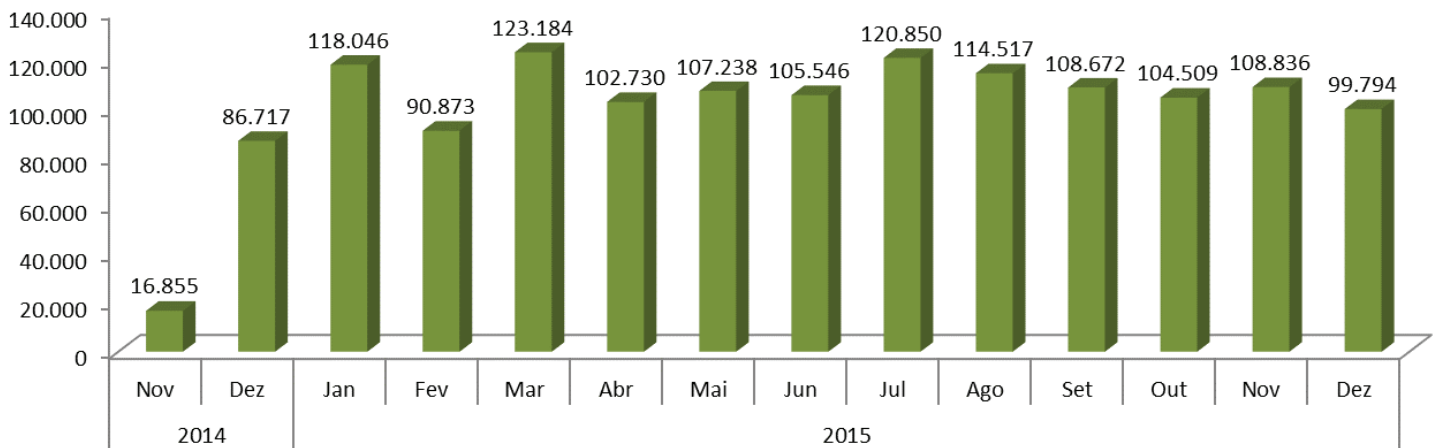
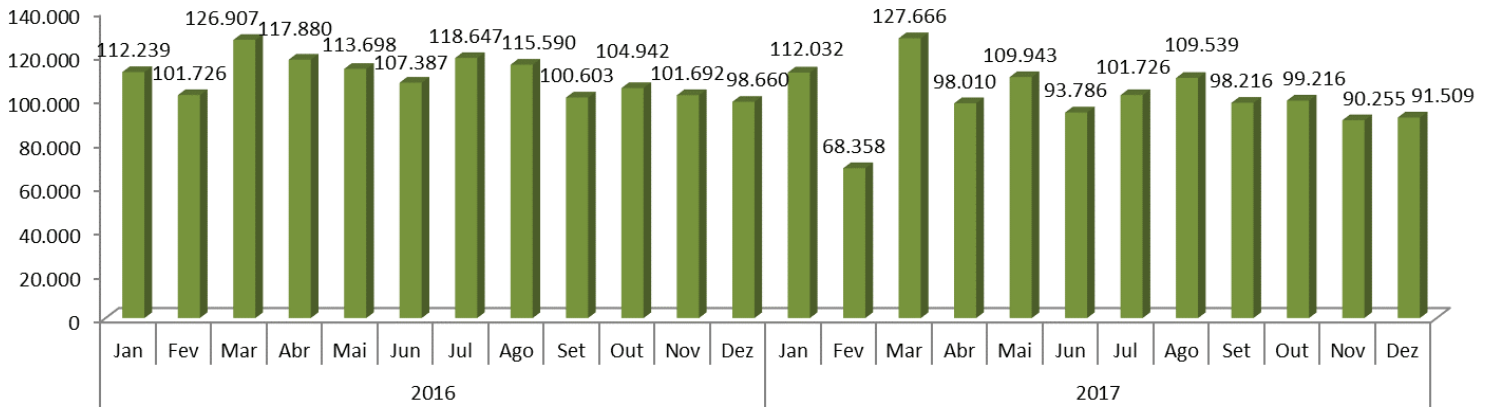
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2022** registrou um total de **8.264.537 serviços realizados** e **7.235.273 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

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 **62.742** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.510** cidadãos atendidos.



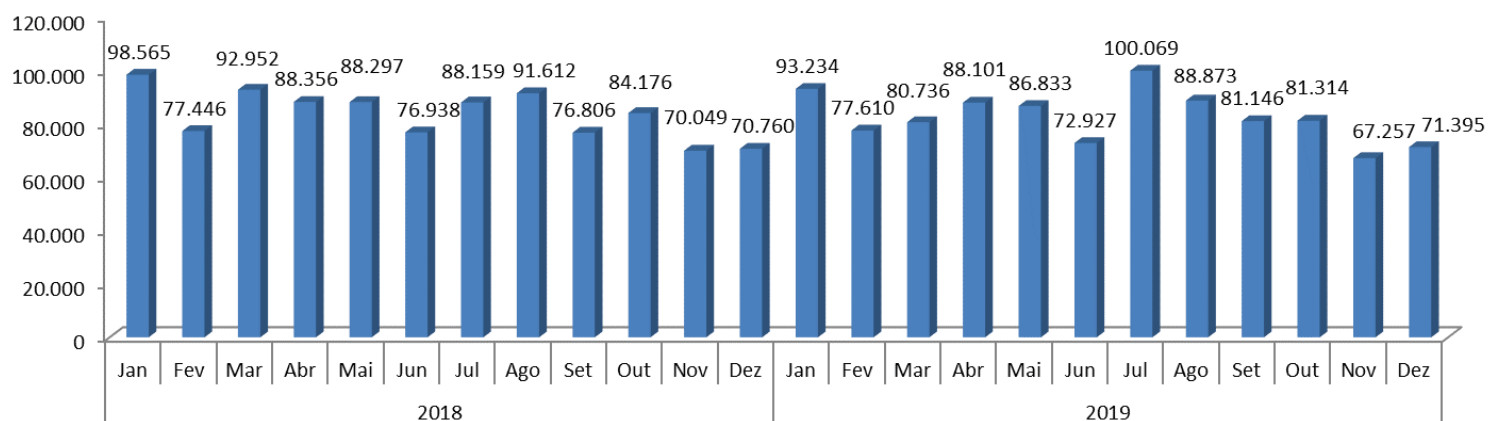
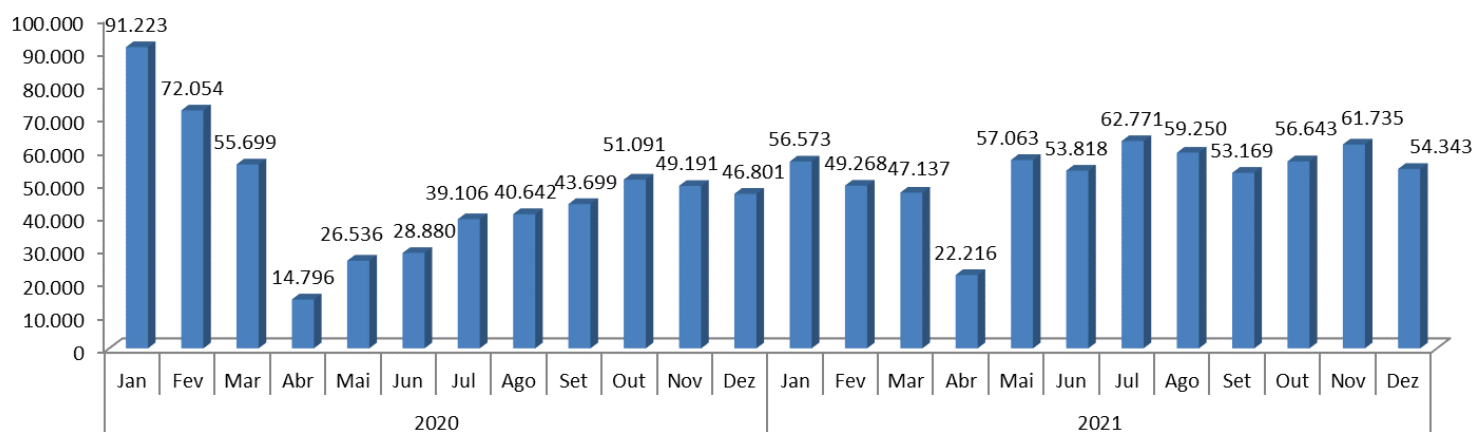


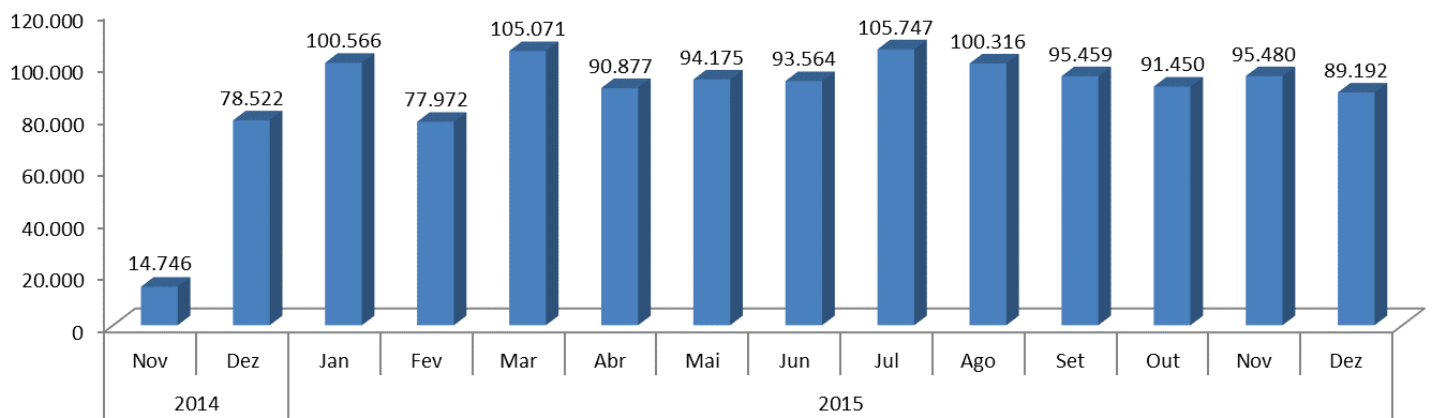
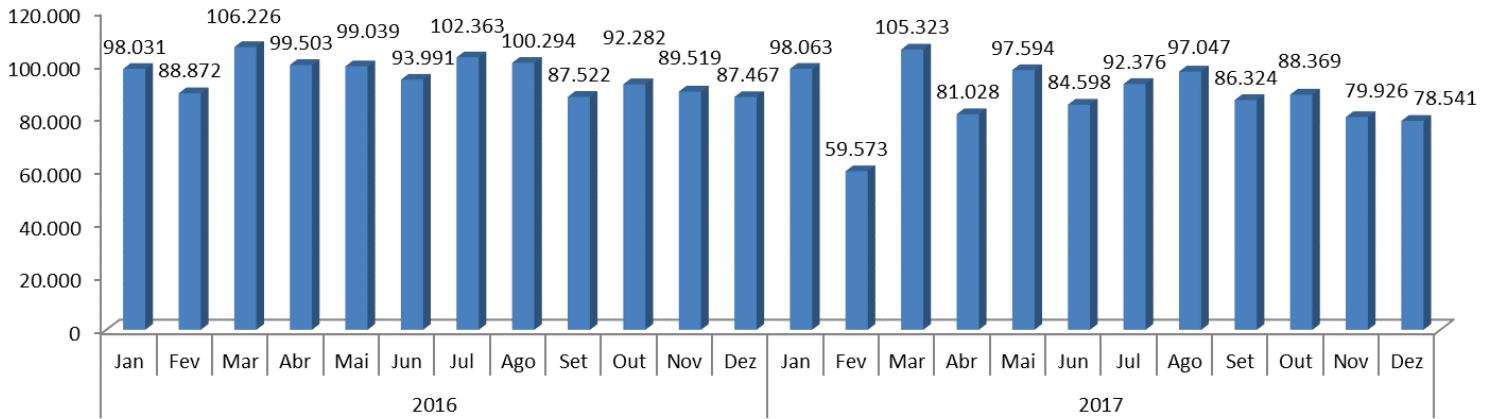
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.162** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.286** cidadãos atendidos.



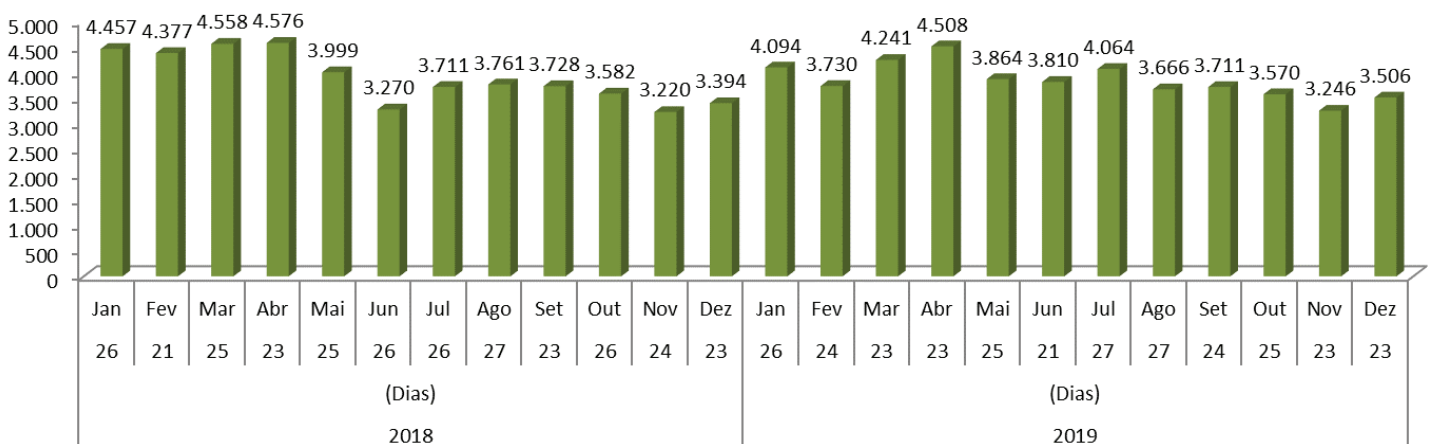
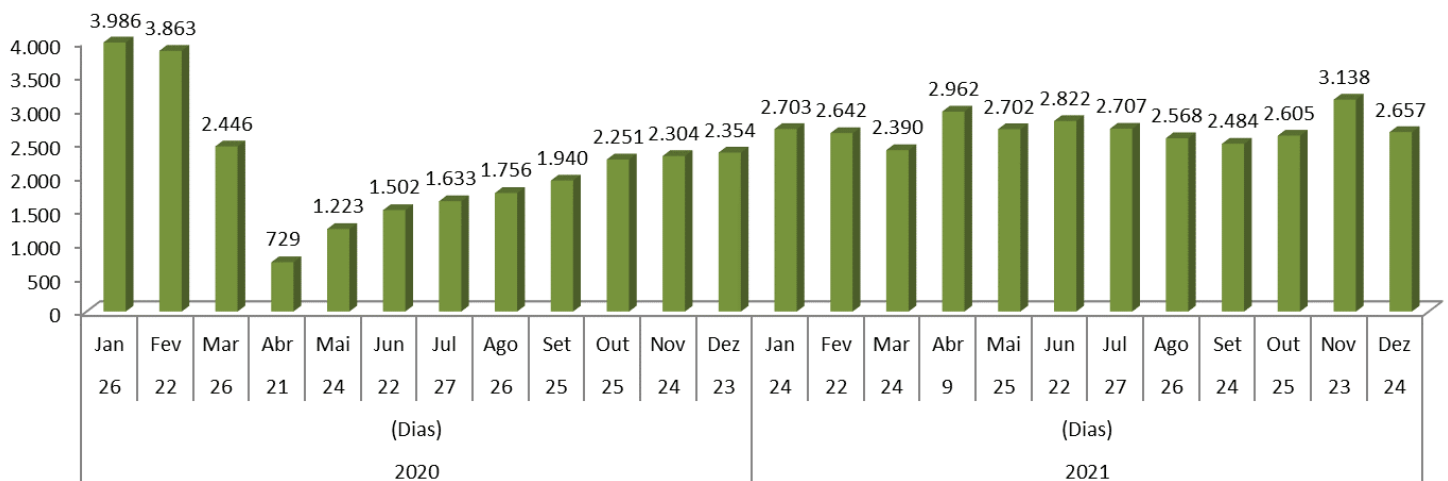
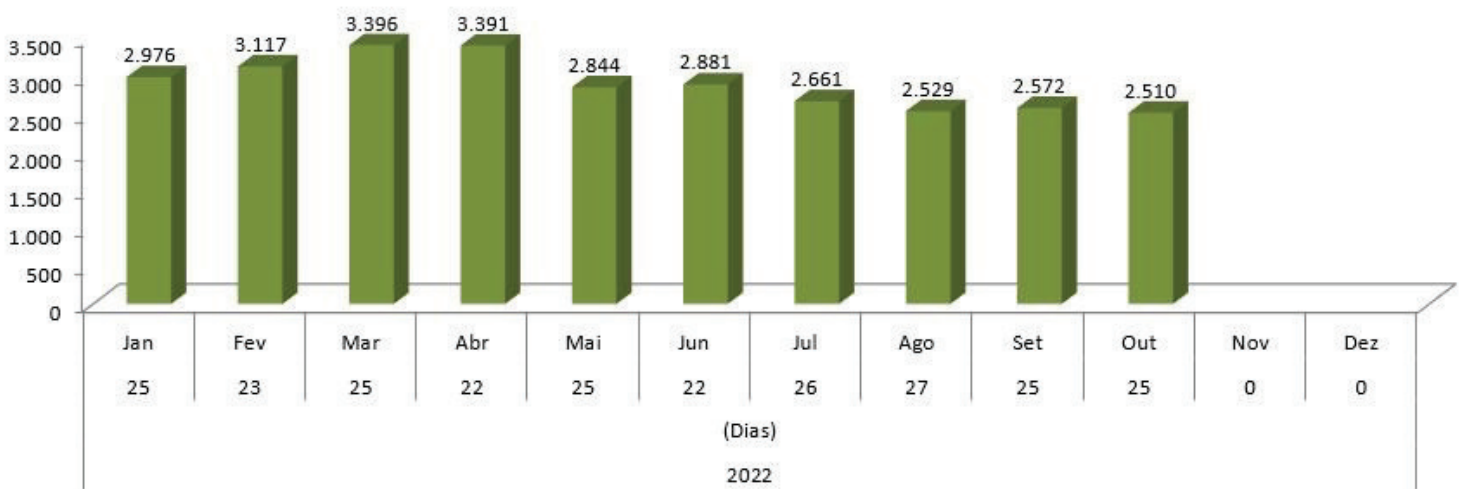


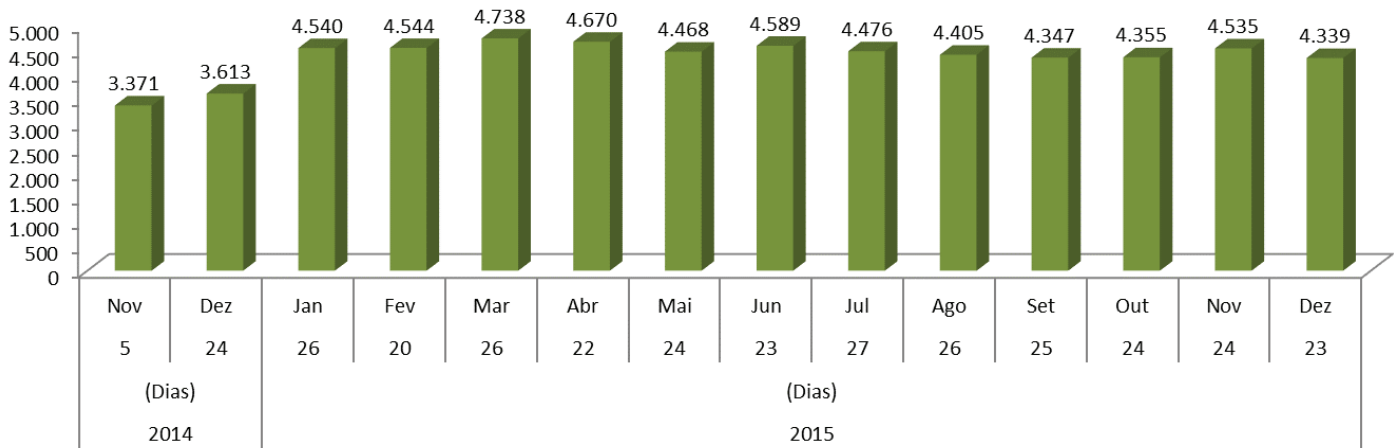
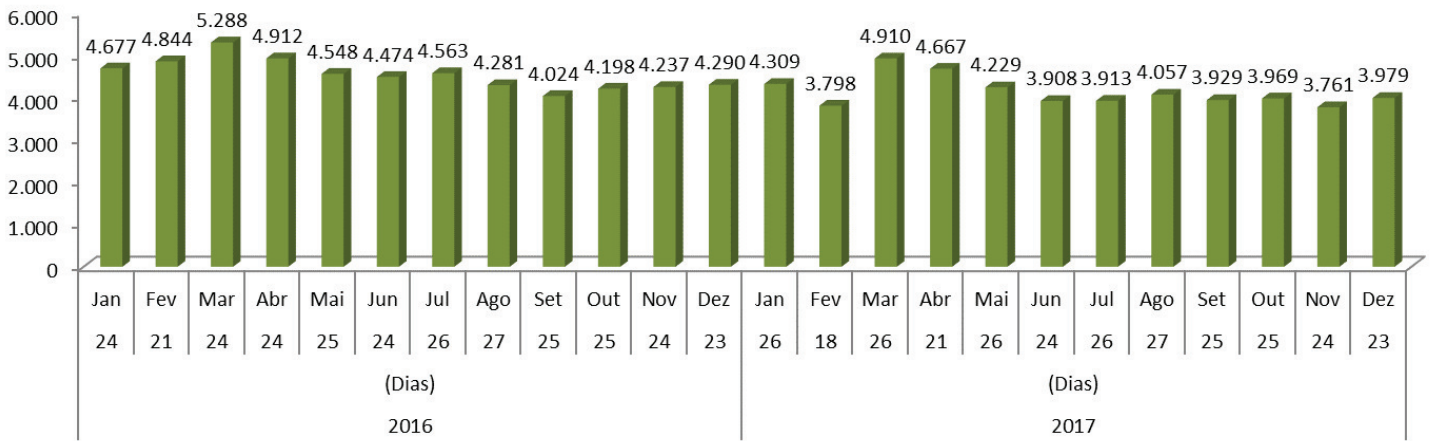
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

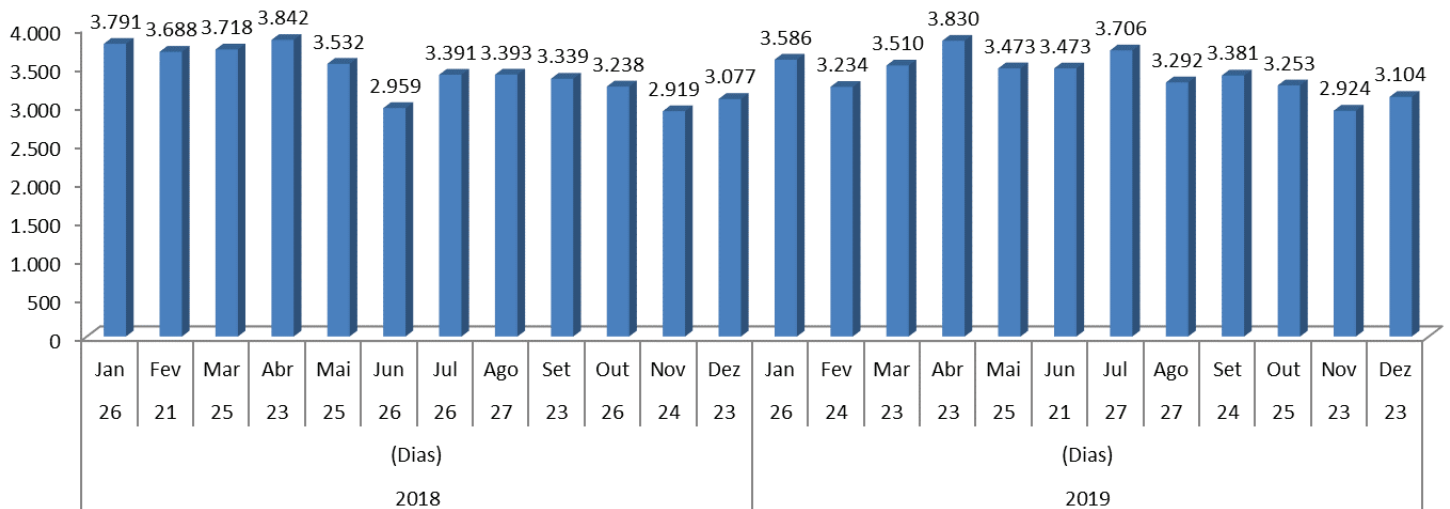
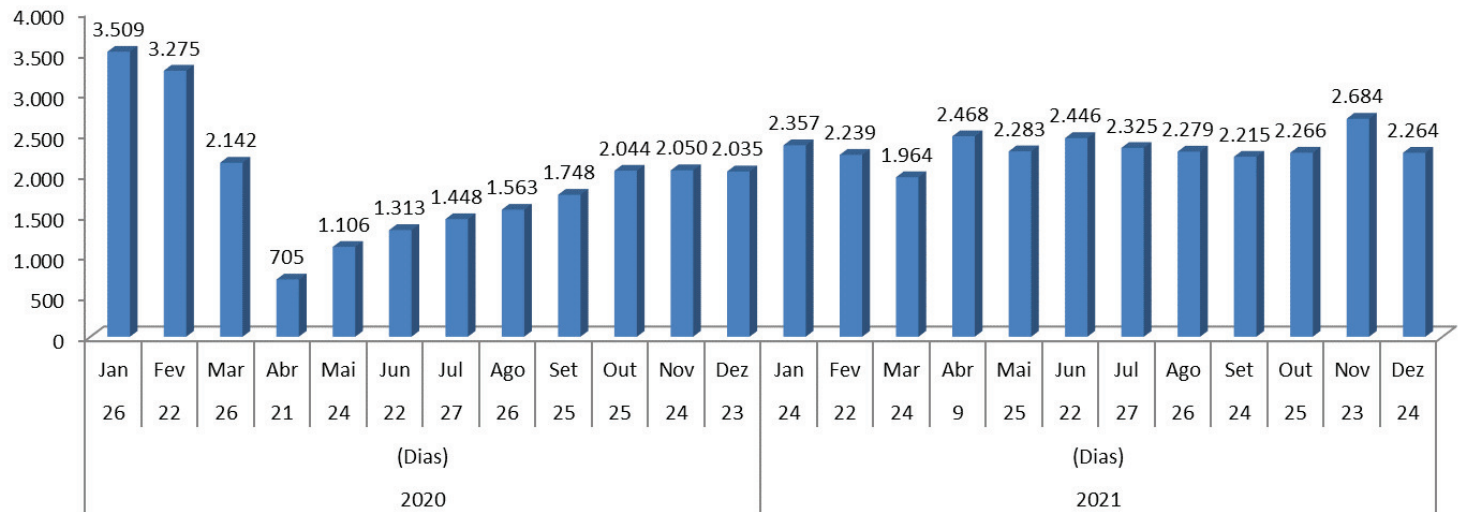
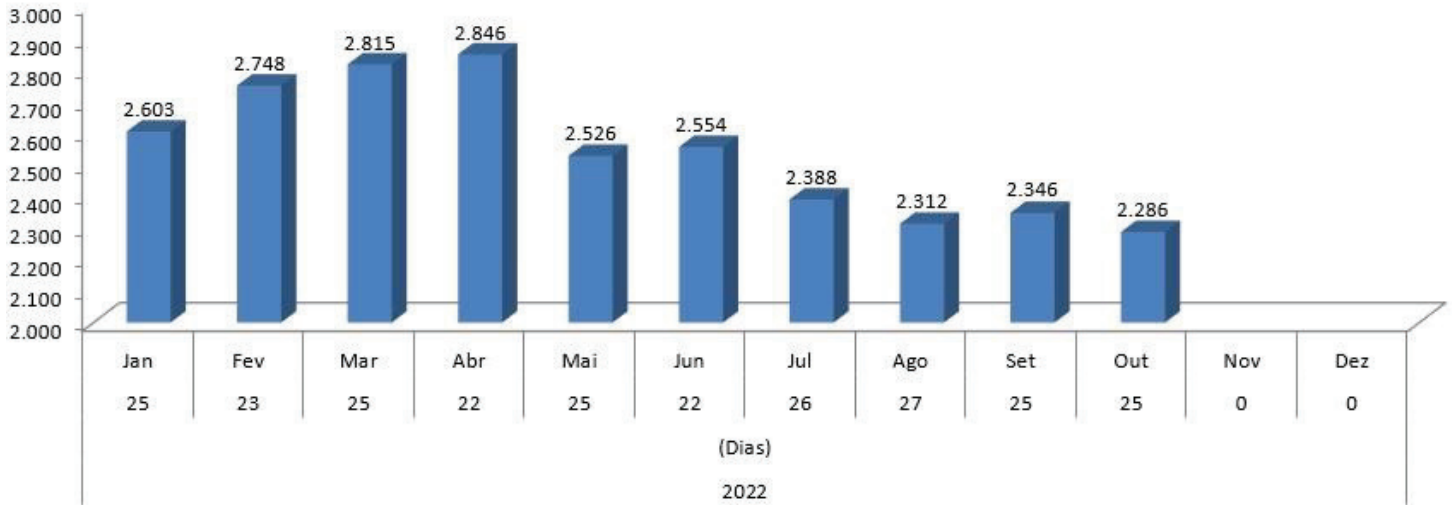
1.5. Média Diária

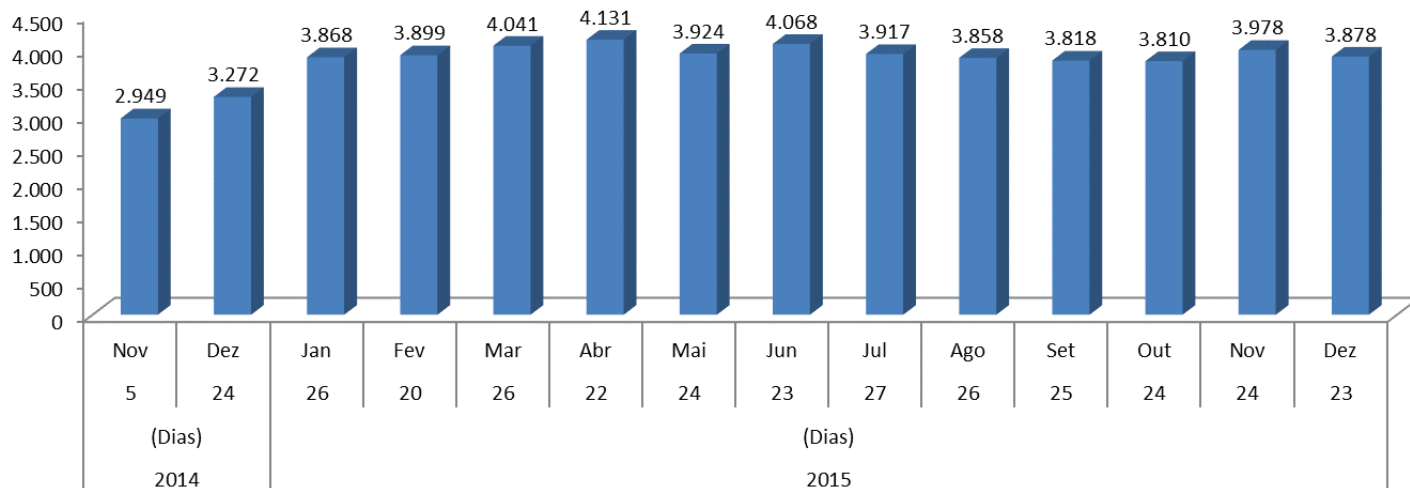
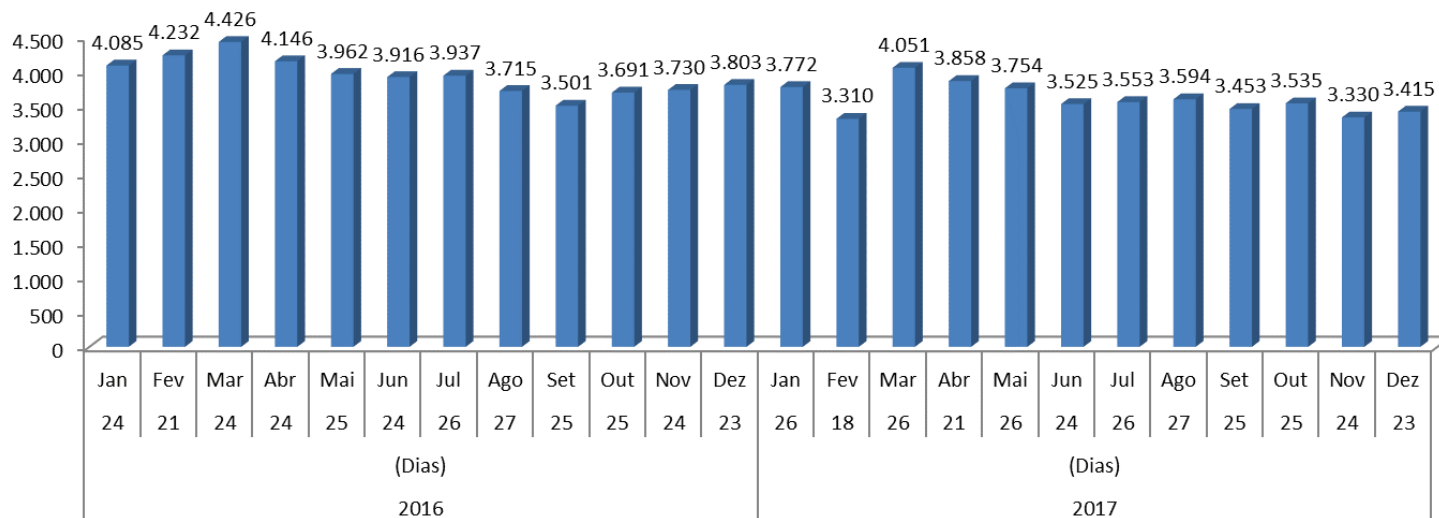
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





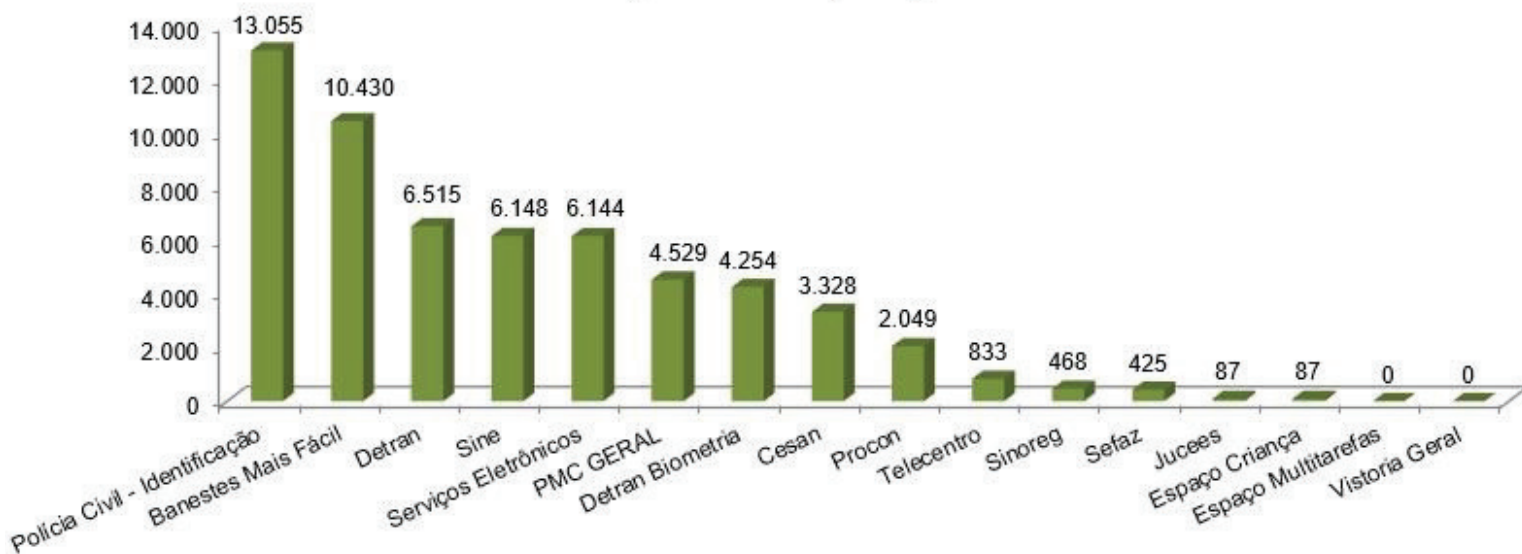
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida - Dia da Padroeira do Brasil

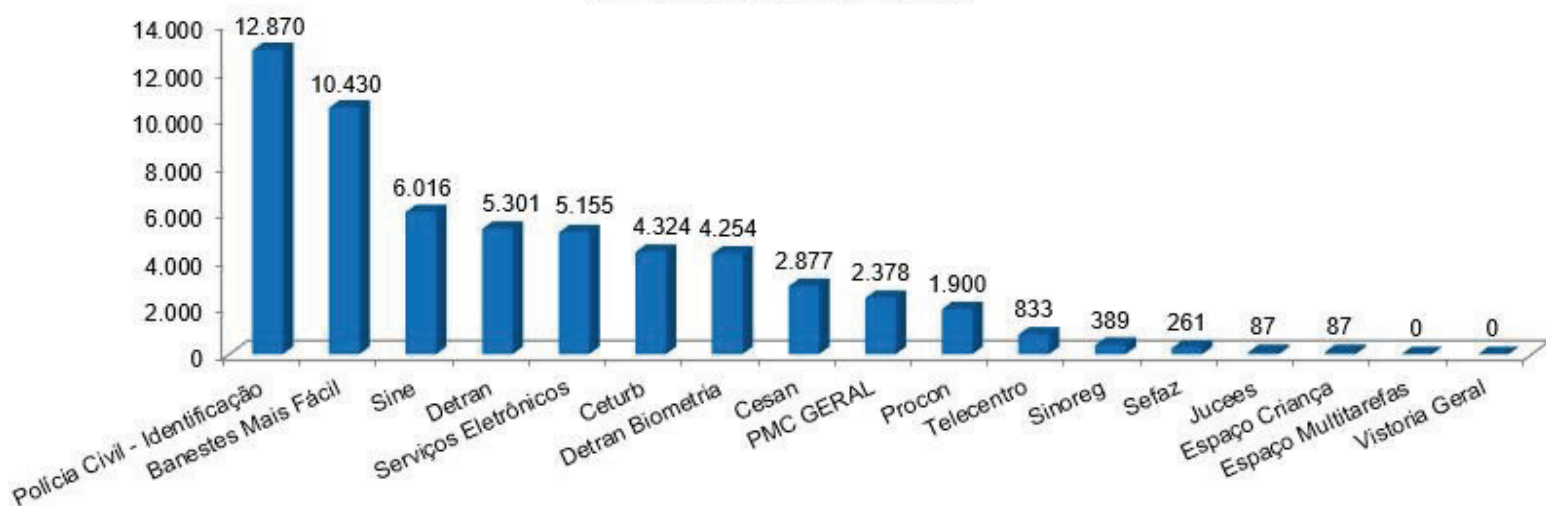
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.055	12.870	20,81%	22,51%
Banestes Mais Fácil	10.430	10.430	16,62%	18,25%
Sine	6.148	6.016	9,80%	10,52%
Detran	6.515	5.301	10,38%	9,27%
Serviços Eletrônicos	6.144	5.155	9,79%	9,02%
Ceturb	4.390	4.324	7,00%	7,56%
Detran Biometria	4.254	4.254	6,78%	7,44%
Cesan	3.328	2.877	5,30%	5,03%
PMC GERAL	4.529	2.378	7,22%	4,16%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.631	1.506		
Junta Militar	898	872		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.049	1.900	3,27%	3,32%
Telecentro	833	833	1,33%	1,46%
Sinoreg	468	389	0,75%	0,68%
Sefaz	425	261	0,68%	0,46%
Jucees	87	87	0,14%	0,15%
Espaço Criança	87	87	0,14%	0,15%
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	62.742	57.162	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.296	10.430	1,30%
Cesan	3.343	3.328	-0,45%
Ceturb	4.344	4.390	1,06%
Detran	7.362	6.515	-11,51%
Detran Biometria	4.411	4.254	-3,56%
Espaço Criança	16	87	443,75%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	60	87	45,00%
PMC GERAL	4.893	4.529	-7,44%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.892	3.631	-6,71%
Junta Militar	978	898	-8,18%
Nossocrédito	23	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	13.701	13.055	-4,71%
Procon	1.890	2.049	8,41%
Sefaz	441	425	-3,63%
Serviços Eletrônicos	5.579	6.144	10,13%
Sine	6.760	6.148	-9,05%
Sinoreg	386	468	21,24%
Telecentro	825	833	0,97%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	64.307	62.742	-2,43%

*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

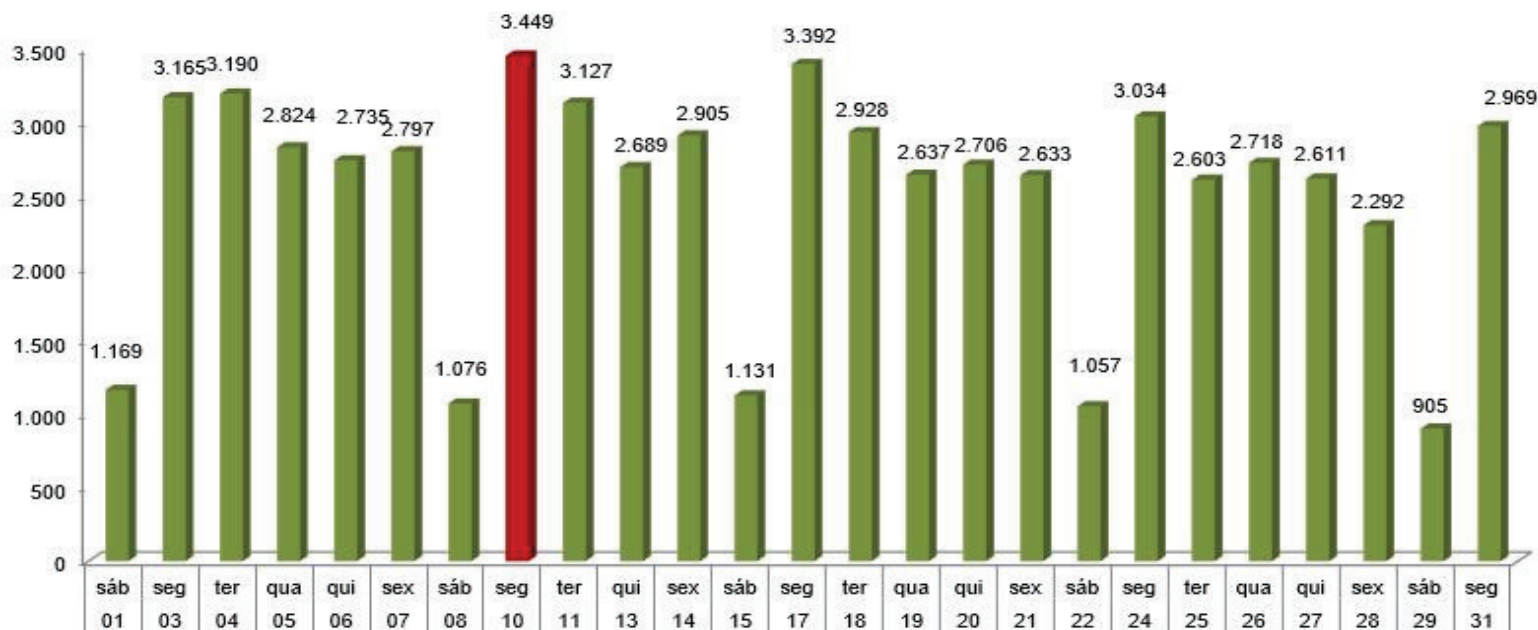
Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.296	10.430	1,30%
Cesan	2.874	2.877	0,10%
Ceturb	4.274	4.324	1,17%
Detran	5.998	5.301	-11,62%
Detran Biometria	4.411	4.254	-3,56%
Espaço Criança	16	87	443,75%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	60	87	45,00%
PMC GERAL	2.449	2.378	-2,90%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.473	1.506	2,24%
Junta Militar	953	872	-8,50%
Nossocrédito	23	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	13.546	12.870	-4,99%
Procon	1.706	1.900	11,37%
Sefaz	261	261	0,00%
Serviços Eletrônicos	4.967	5.155	3,78%
Sine	6.619	6.016	-9,11%
Sinoreg	354	389	9,89%
Telecentro	825	833	0,97%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	58.656	57.162	-2,55%

*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

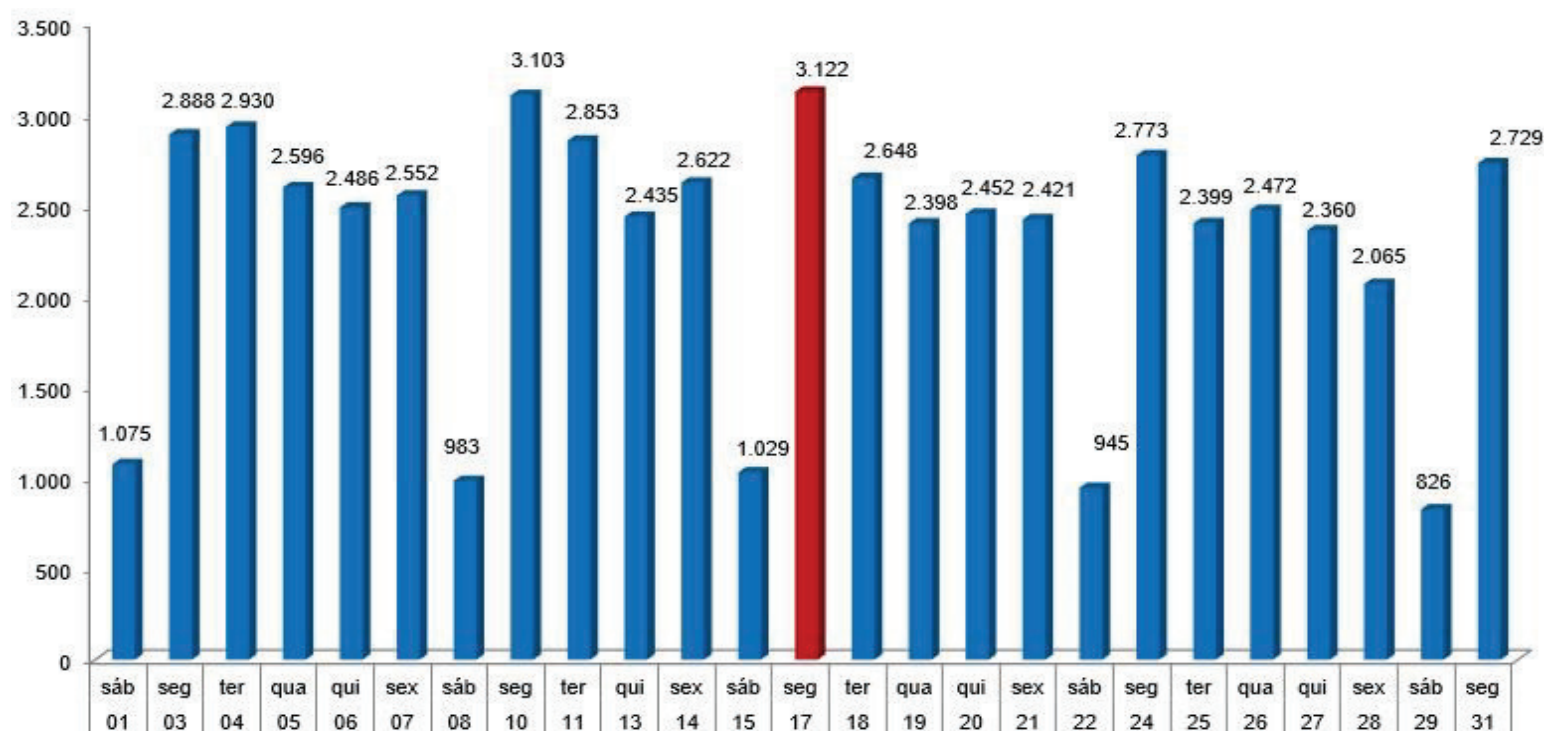
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/10/2022** com o total de **3.449** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,20%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **17/10/2022** com o total de **3.122** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,15%**.



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	1303	1444	1452	1148	954	966	1079	1183	886	15	10.430
CESAN	382	420	386	320	256	240	314	324	231	4	2.877
CETURB	610	749	676	592	364	408	421	351	153		4.324
COLETA BIOMÉTRICA	716	671	570	402	213	409	493	402	370	8	4.254
DETRAN	695	749	717	610	468	483	587	576	407	9	5.301
ESPAÇO CRIANÇA	10	11	18	11	6	16	9	6			87
JUCEES	8	9	14	10	6	15	6	13	6		87
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	161	227	244	192	107	143	176	161	93	2	1.506
PMC-JUNTA MILITAR	133	143	134	122	79	59	85	73	44		872
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO	78	110	107	134	82	80	100	91	51		833
POLÍCIA CIVIL	1477	1758	1782	1625	1322	1160	1325	1399	989	33	12.870
PROCON	178	283	267	230	180	166	162	201	215	18	1.900
SEFAZ	22	34	44	18	14	29	35	42	21	2	261
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	735	828	781	621	532	455	491	443	264	5	5.155
SINE	901	1005	834	714	560	576	578	590	255	3	6.016
SINOREG	69	82	62	46	16	35	26	40	13		389
VISTORIA GERAL											
Total	7.478	8.523	8.088	6.795	5.159	5.240	5.887	5.895	3.998	99	57.162

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	13.055
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.430
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.499
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.243
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.617
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.323
7º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.100
8º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	1.937
9º	CB-Passe livre - Deficiente	Ceturb	1.603
10º	CTPS DIGITAL	Sine	1.594

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:30
CESAN	00:01:57
CETURB	00:07:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:32
DETRAN	00:04:21
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:35
JUCEES	00:03:07
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:17
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:17
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:21
POLÍCIA CIVIL	00:09:44
PROCON	00:12:53
SEFAZ	00:02:14
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:54
SINE	00:10:01
SINOREG	00:01:30
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:07:53
CETURB	00:04:49
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:16
DETRAN	00:09:43
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:44
JUCEES	00:13:06
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:38
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:35
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:09
POLÍCIA CIVIL	00:11:45
PROCON	00:33:41
SEFAZ	00:08:29
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:31
SINE	00:07:39
SINOREG	00:04:28
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.

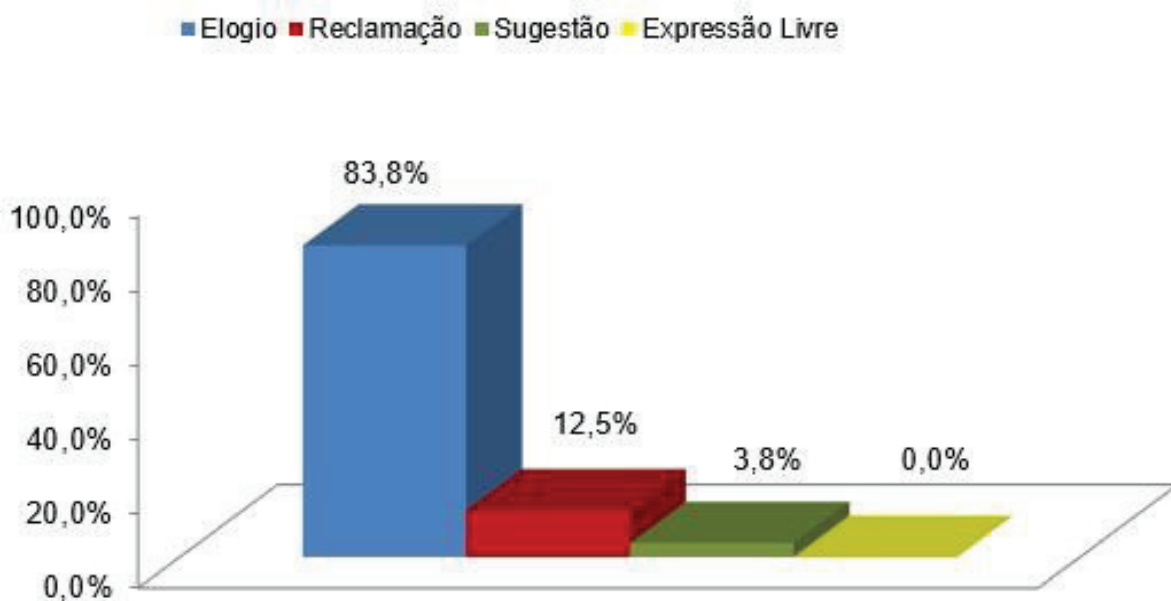
Município	Cidadão	%
Cariacica	906	48,66%
Serra	309	16,60%
Vila Velha	286	15,36%
Viana	212	11,39%
Vitória	115	6,18%
Guarapari	19	1,02%
Marechal Floriano	5	0,27%
Anchieta	2	0,11%
Fundão	2	0,11%
Linhares	2	0,11%
Castelo	1	0,05%
Colatina	1	0,05%
Domingos Martins	1	0,05%
Ibatiba	1	0,05%
Total	1.862	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	632	33,94%
Sine	403	21,64%
Detran	273	14,66%
Procon	143	7,68%
EDP	112	6,02%
Cesan	94	5,05%
Ceturb	73	3,92%
Banestes Mais Fácil	41	2,20%
PMC - Geral	39	2,09%
Serviços Eletrônicos	18	0,97%
Junta Militar	14	0,75%
Coleta Biométrica	12	0,64%
Sinoreg	5	0,27%
Telecentro	2	0,11%
Caixa Eletrônico	1	0,05%
Total	1.862	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	67	83,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	10	12,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	3,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	80	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 43



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

