



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**NOVEMBRO 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

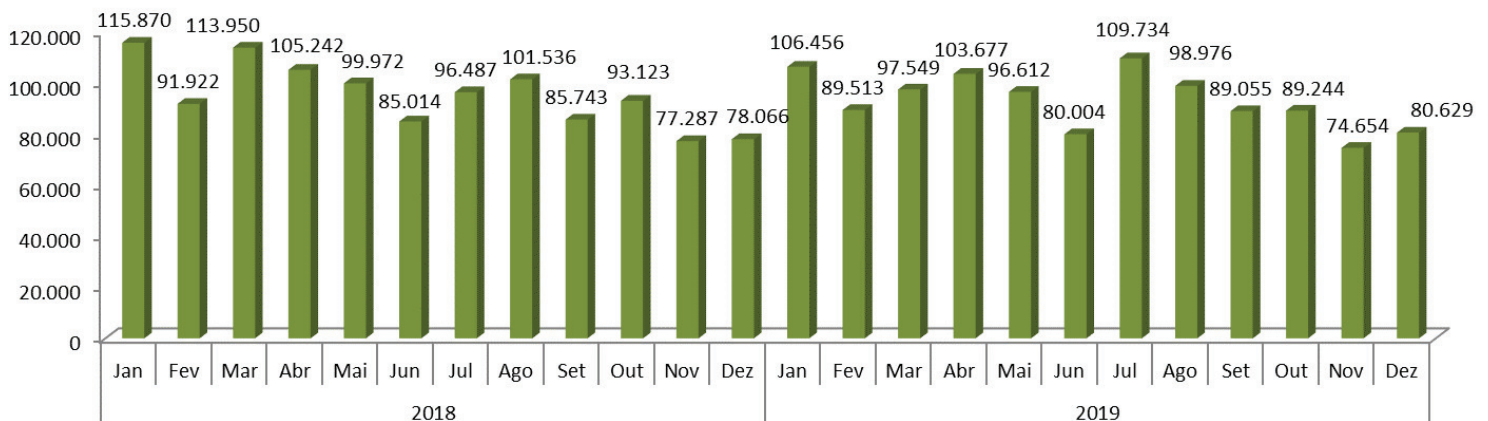
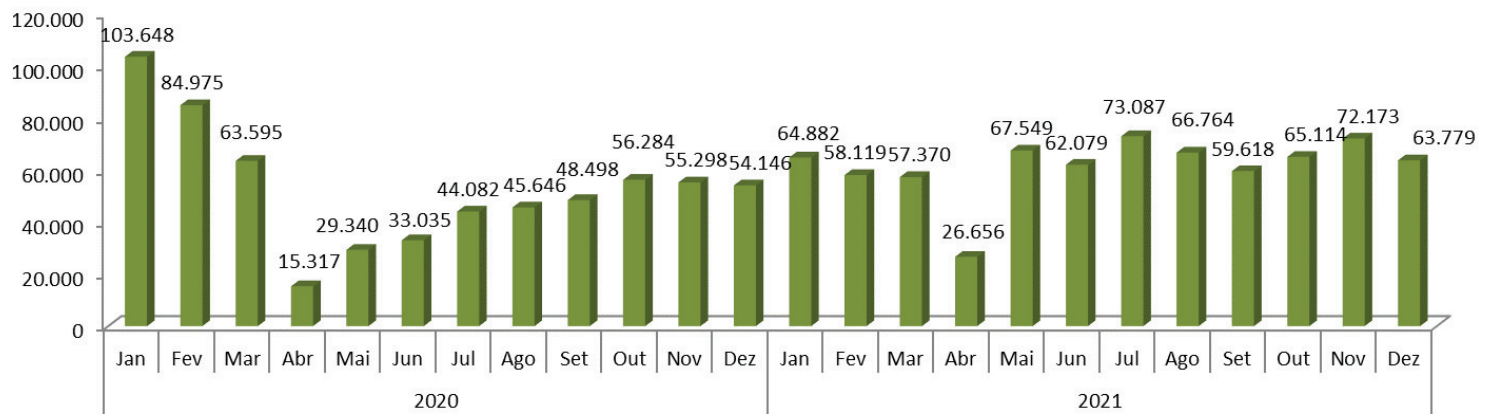
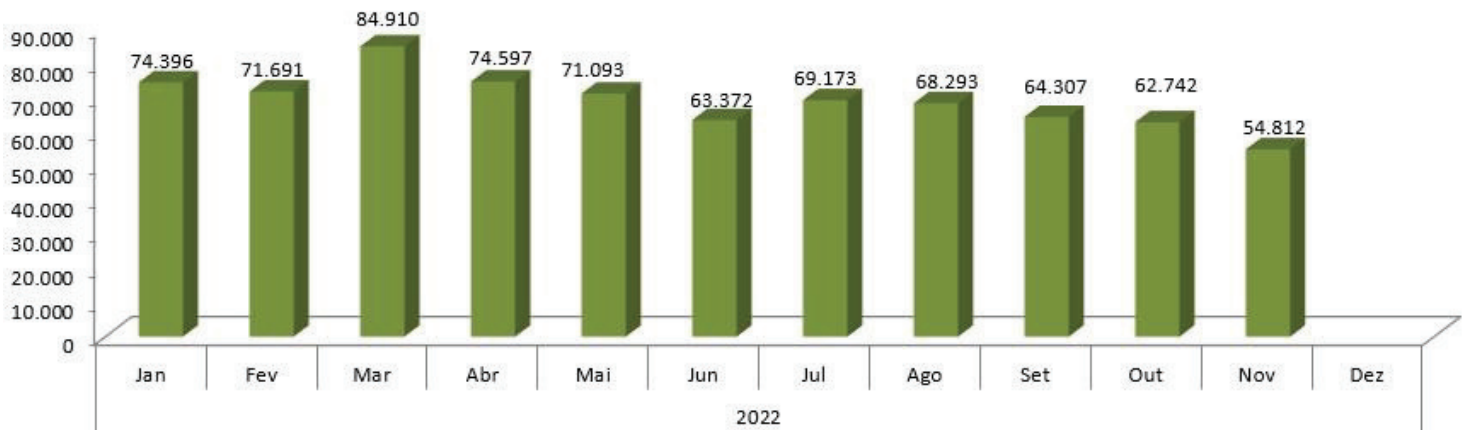
## 1. Resumo Gerencial

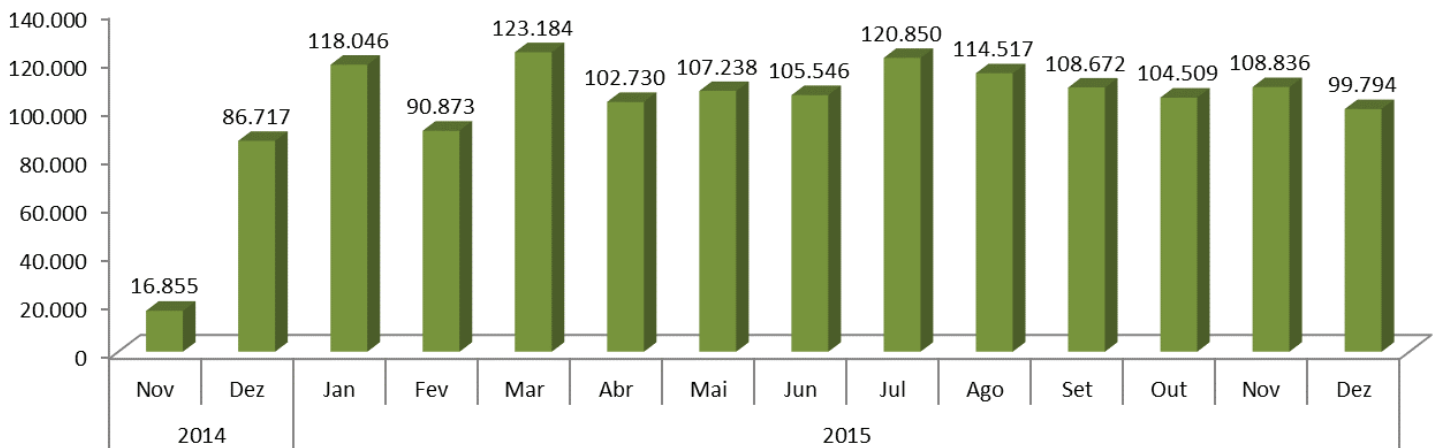
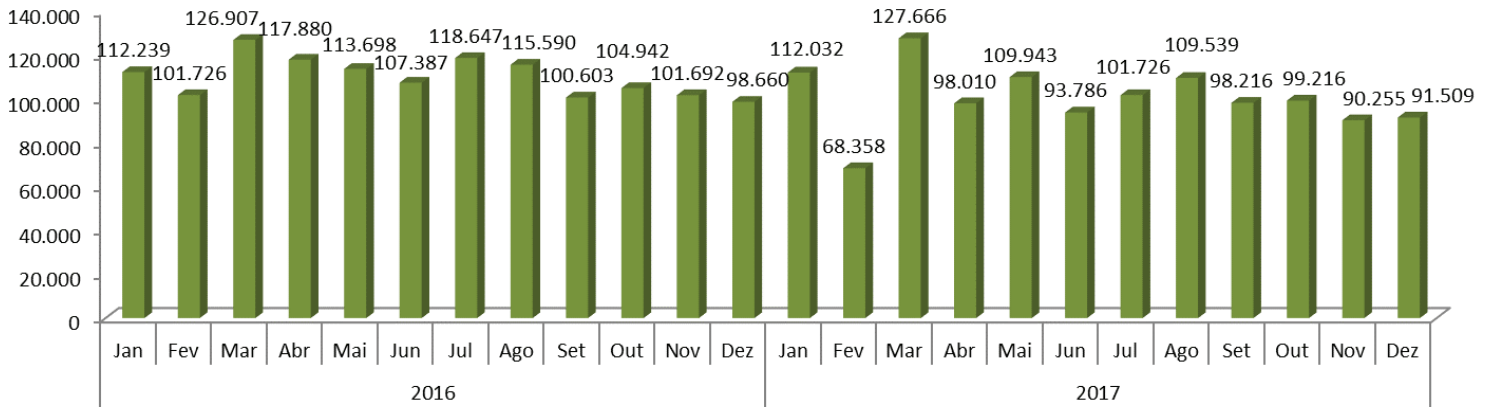
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2022** registrou um total de **8.319.349 serviços realizados** e **7.285.540 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2022** 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 **54.812** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.383** cidadãos atendidos.



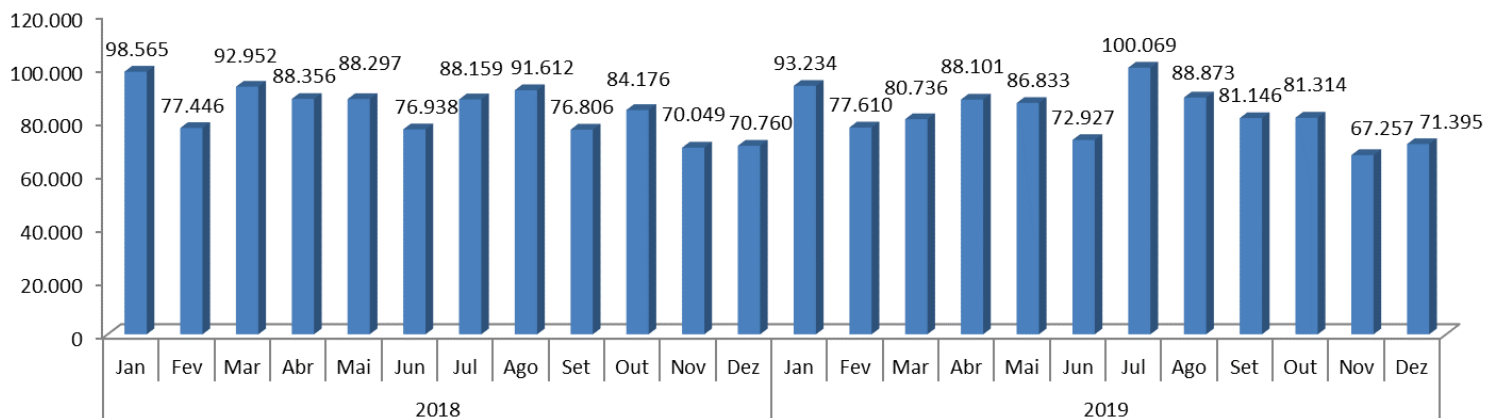
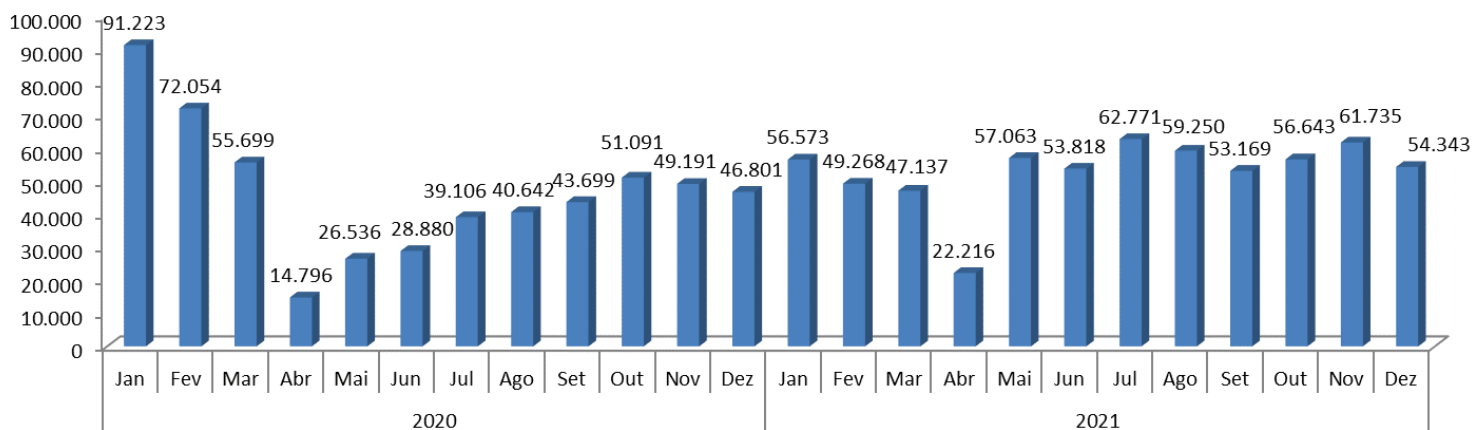


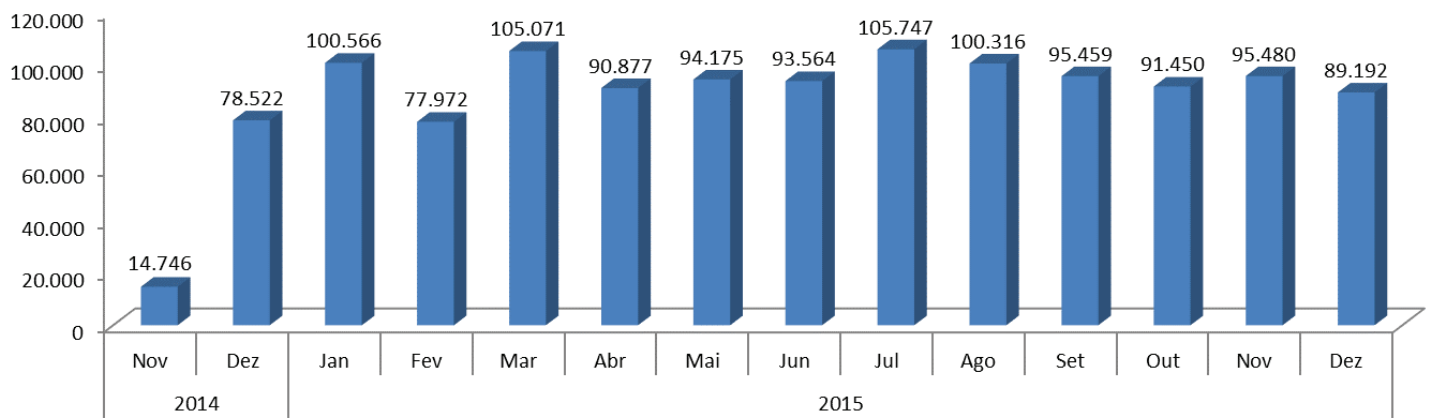
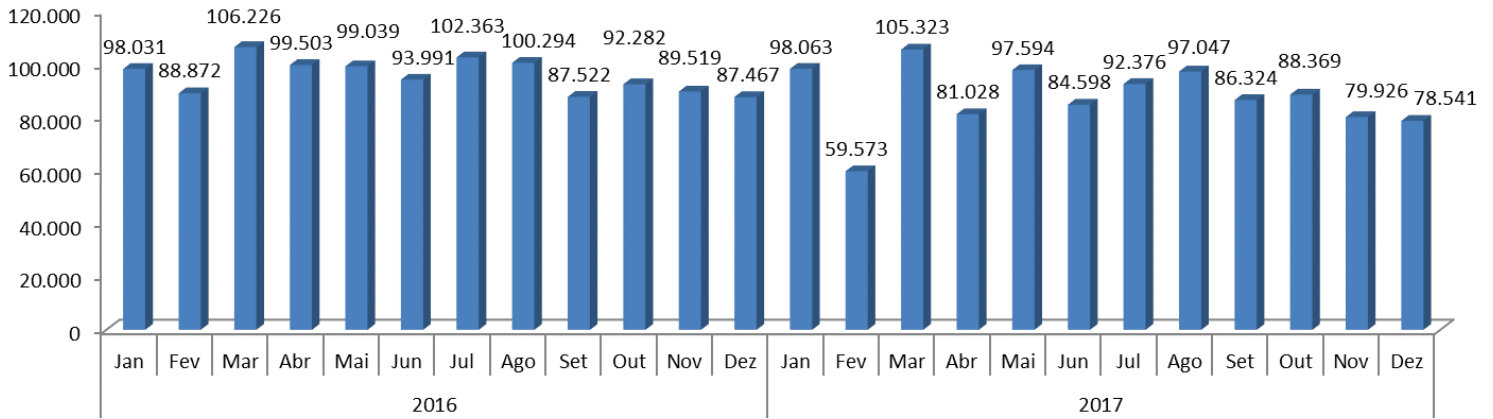
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **50.267** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.186** cidadãos atendidos.



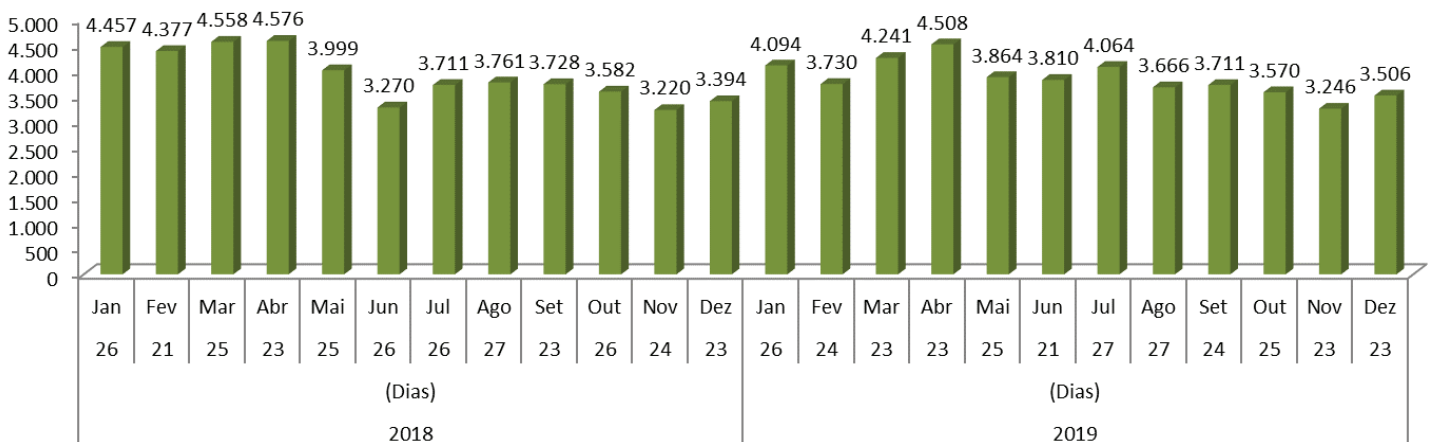
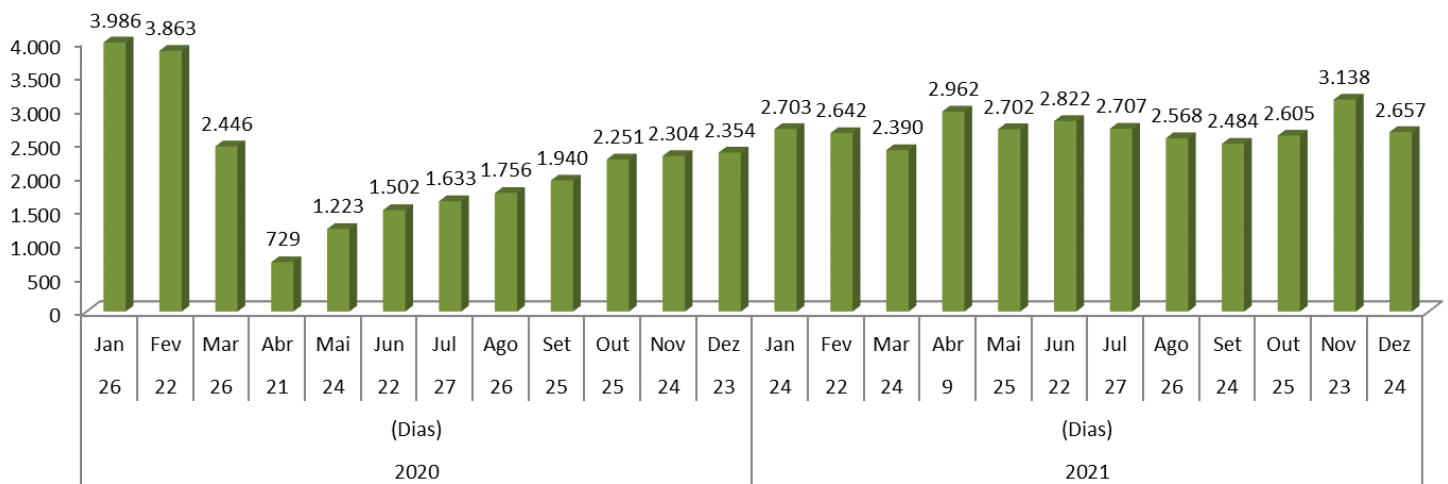
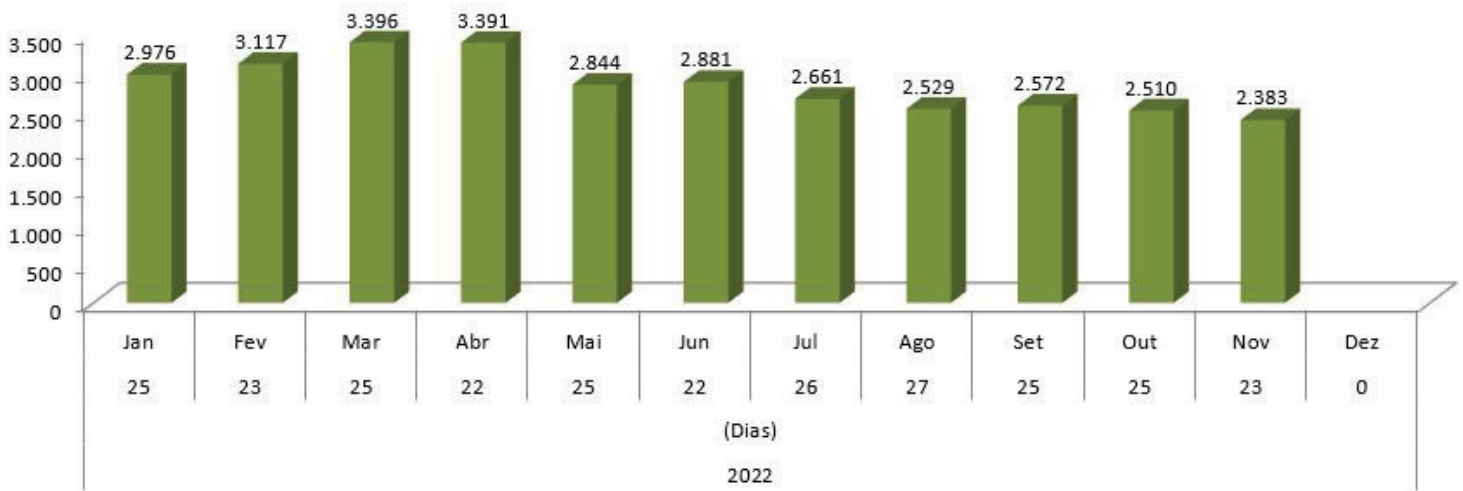


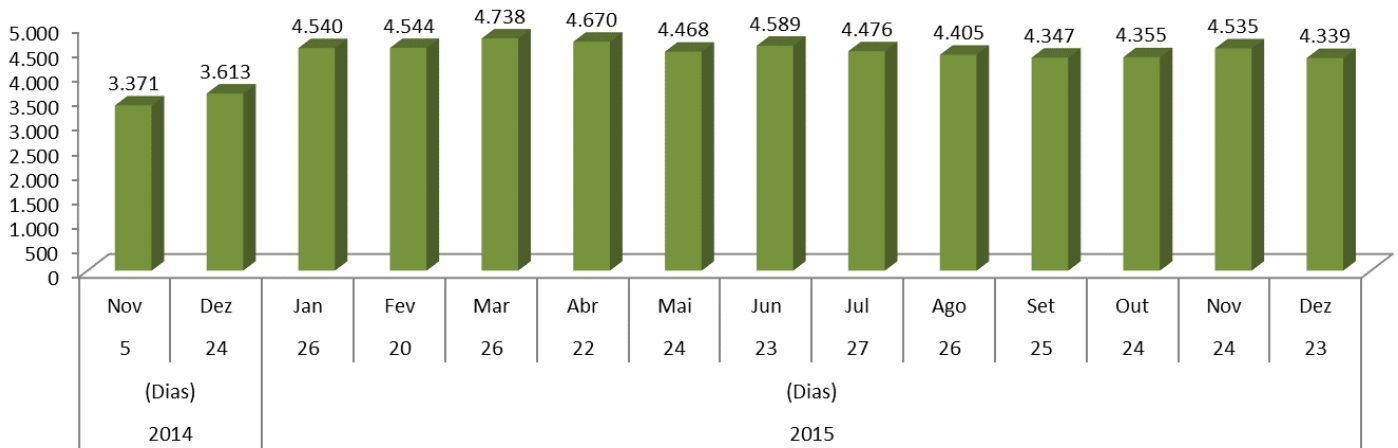
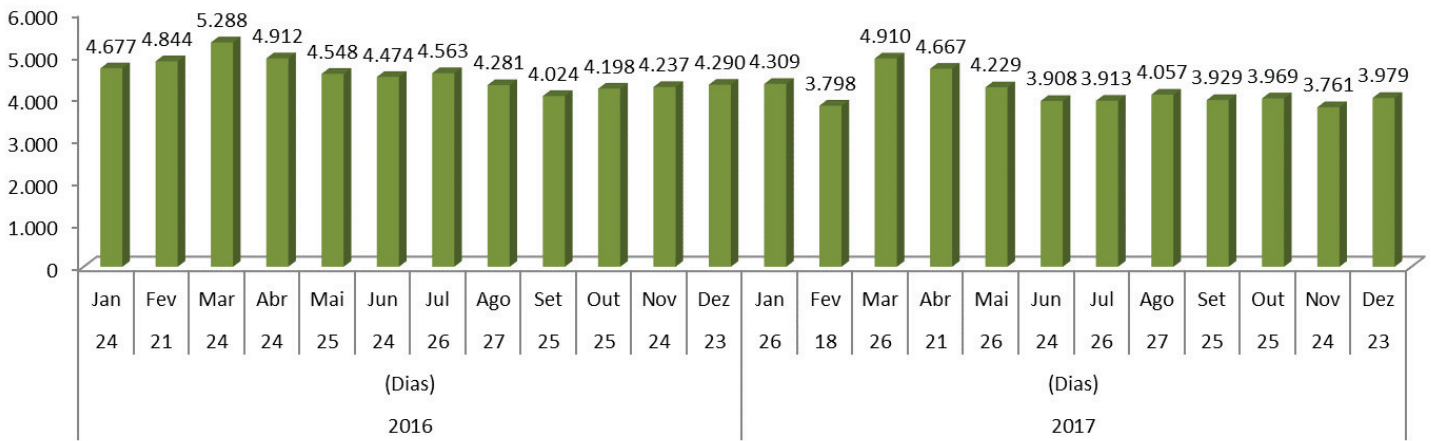
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

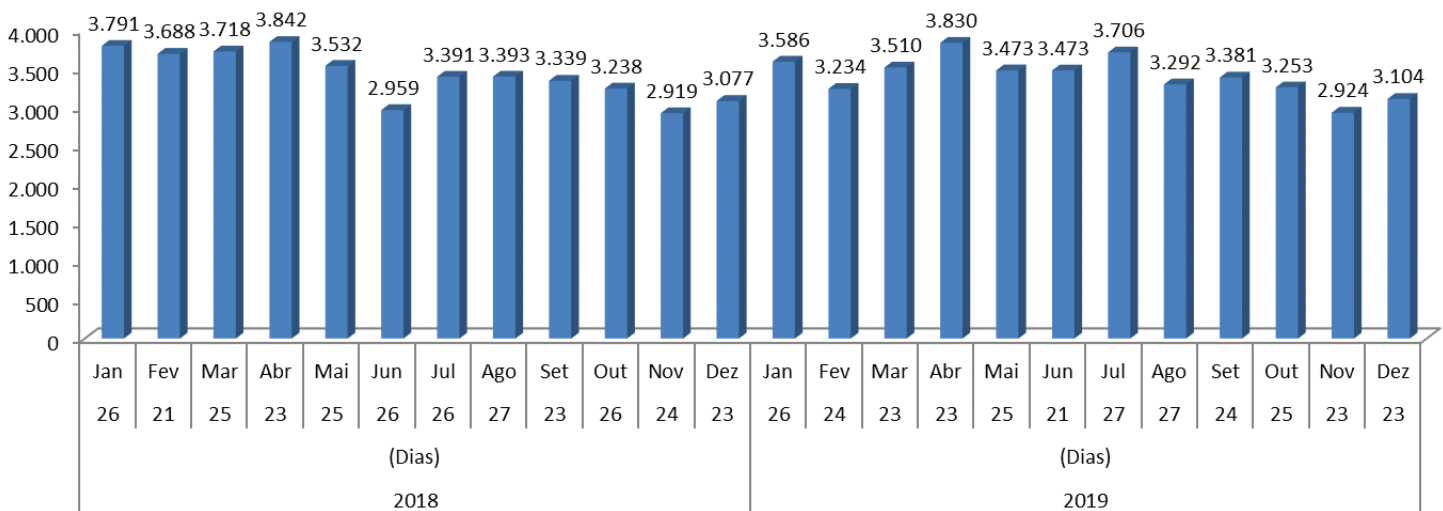
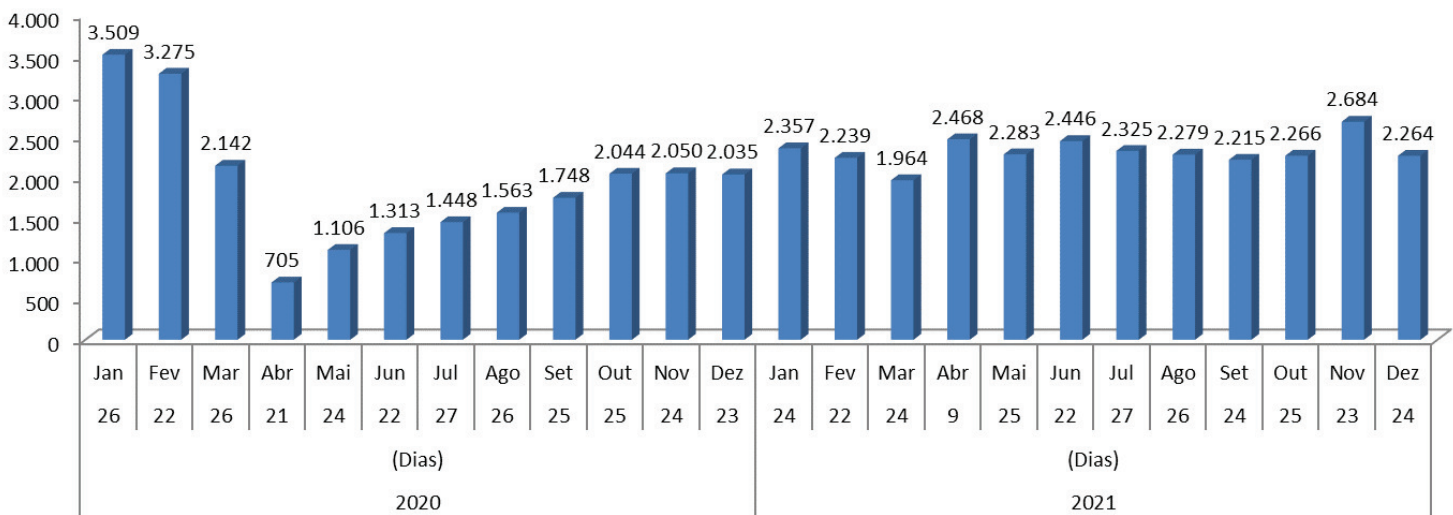
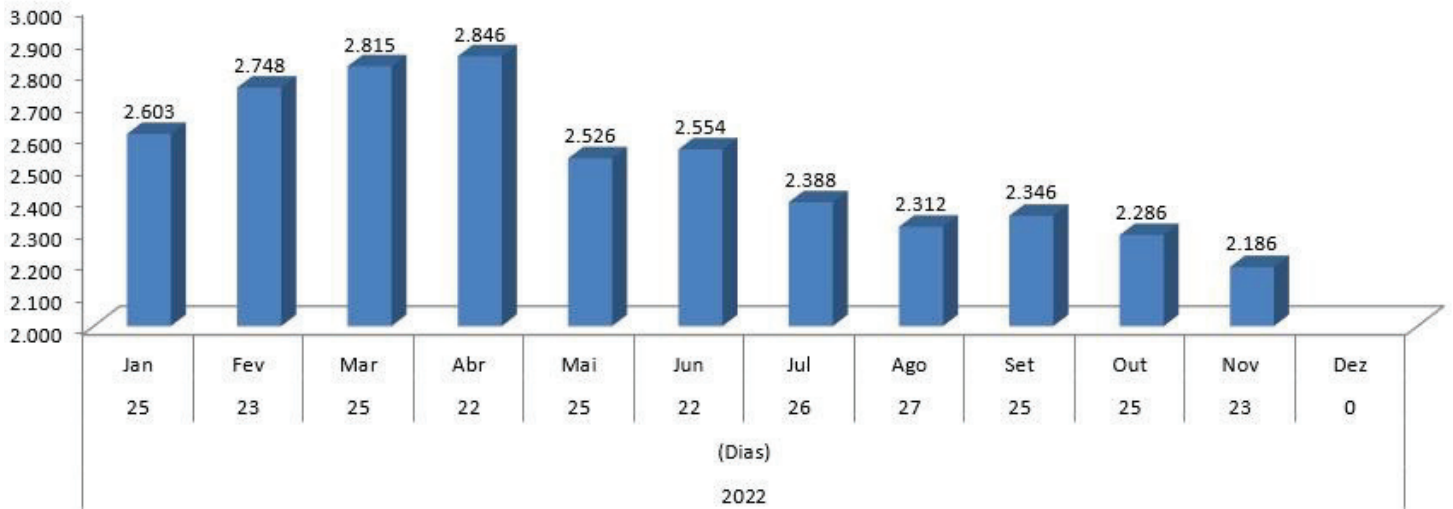
### 1.5.1. Serviços Realizados

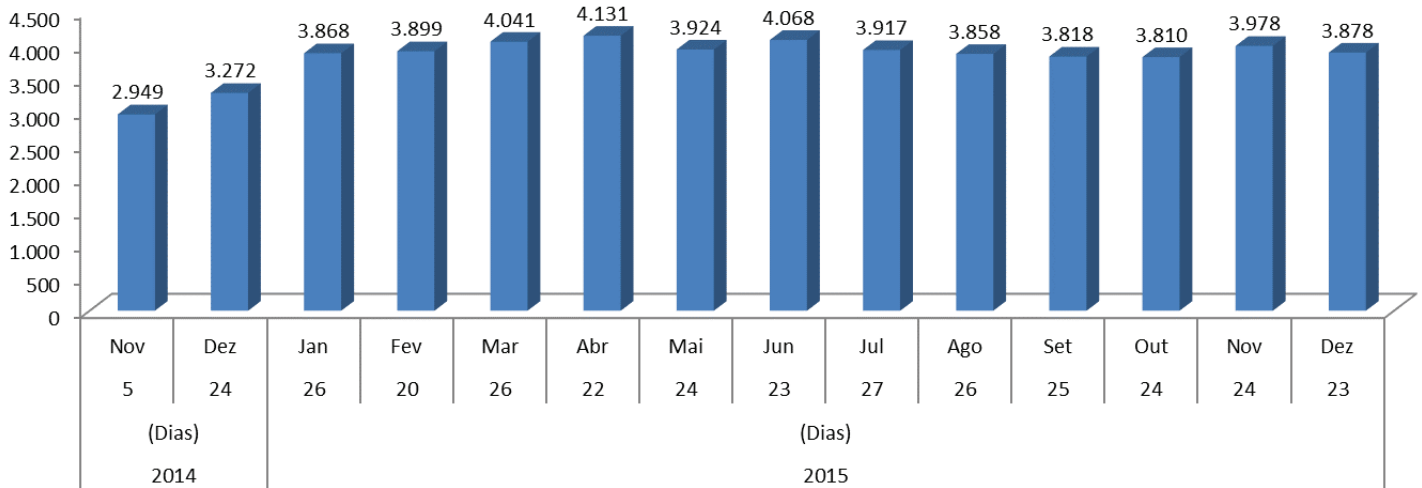
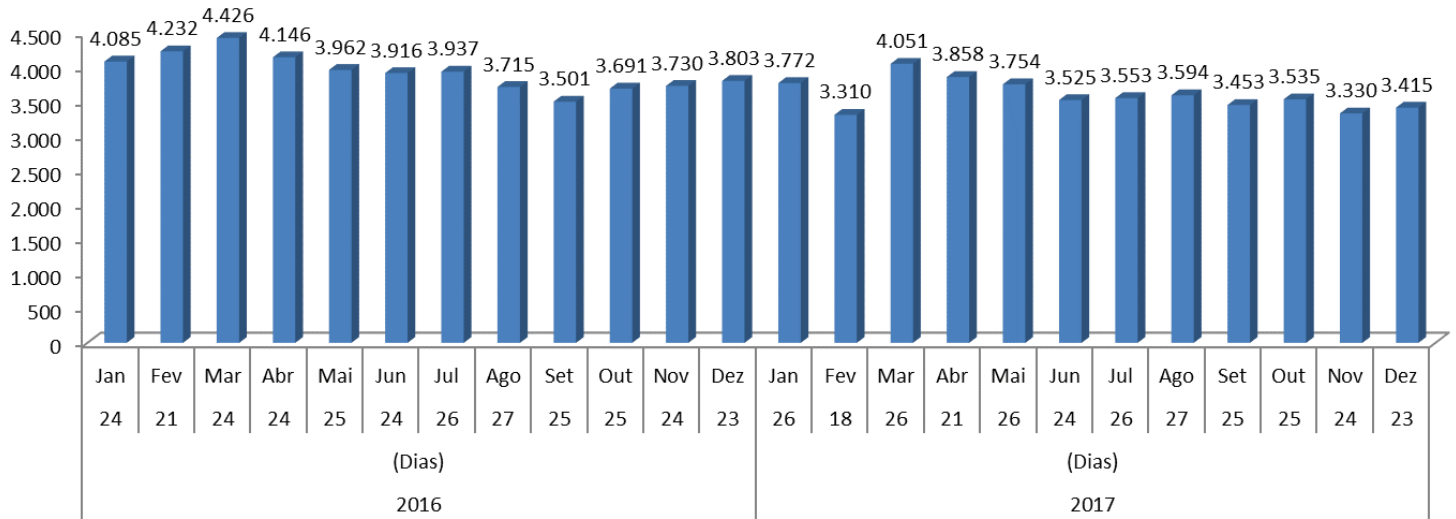






### 1.5.2. Senhas Atendidas





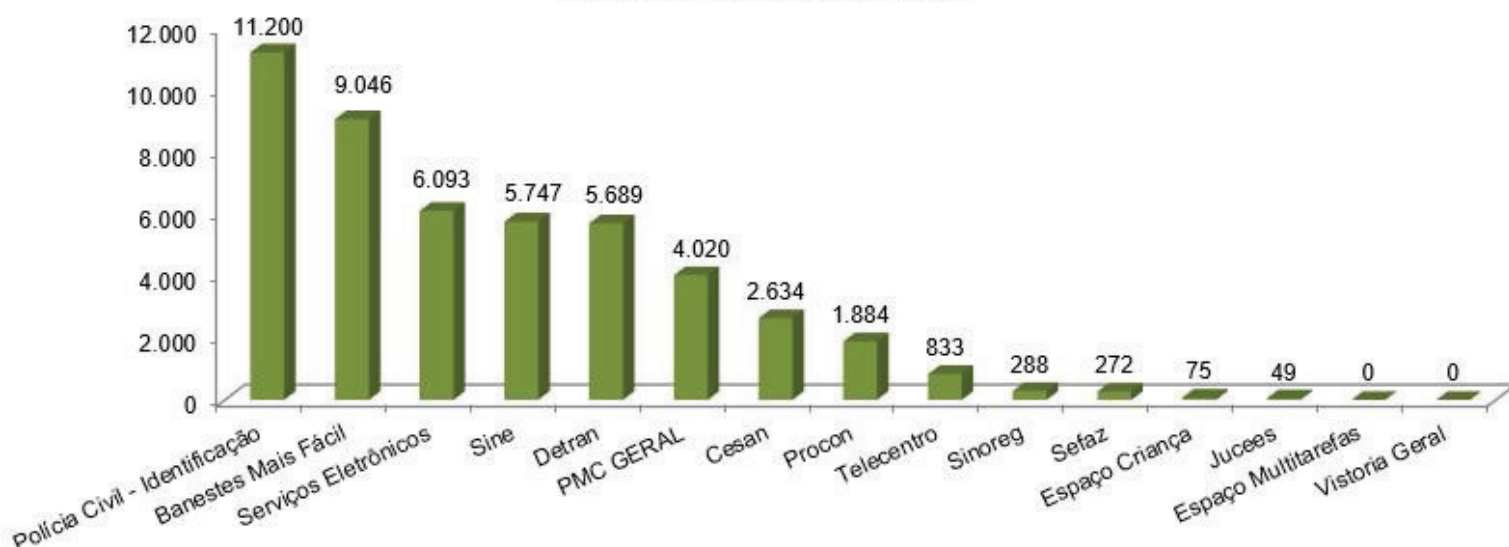
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Novembro	2	Finados
	14	Ponto Facultativo
	15	Proclamação da República
	24	Funcionamento - 08:00 as 14:00
	28	Funcionamento - 07:00 as 12:00

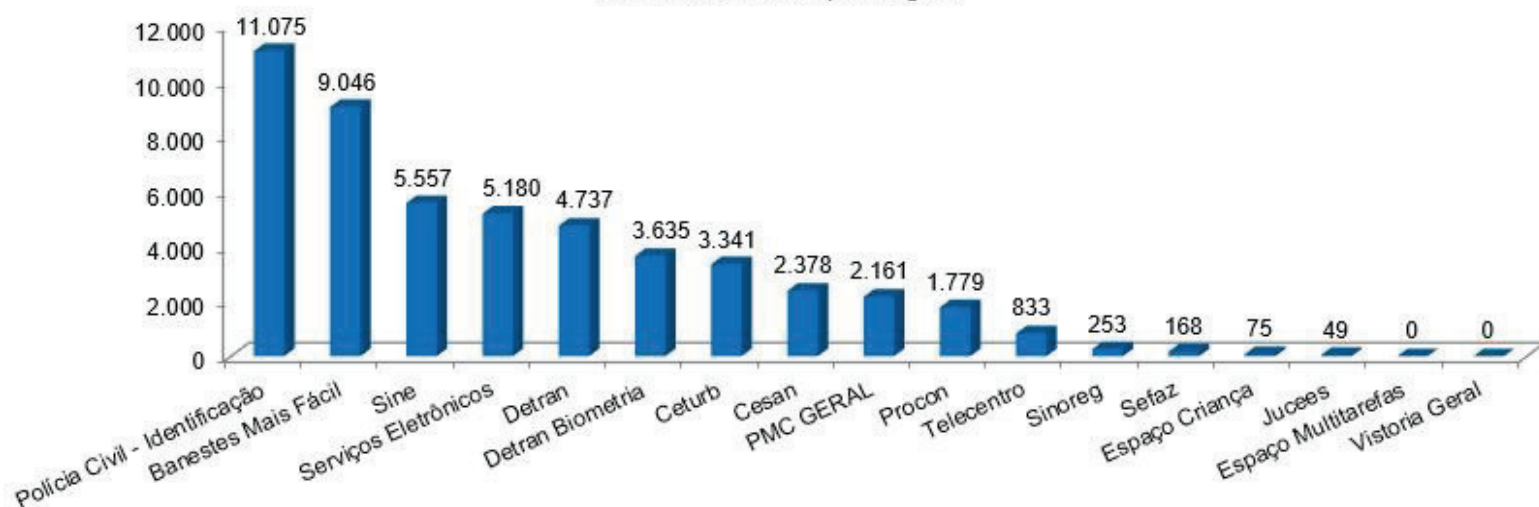
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.200	11.075	20,43%	22,03%
Banestes Mais Fácil	9.046	9.046	16,50%	18,00%
Serviços Eletrônicos	6.093	5.180	11,12%	10,30%
Sine	5.747	5.557	10,48%	11,05%
Detran	5.689	4.737	10,38%	9,42%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.020</b>	<b>2.161</b>	7,33%	4,30%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.131	1.295		
Junta Militar	889	866		
Nossocrédito	0	0		
Detran Biometria	3.635	3.635	6,63%	7,23%
Ceturb	3.347	3.341	6,11%	6,65%
Cesan	2.634	2.378	4,81%	4,73%
Procon	1.884	1.779	3,44%	3,54%
Telecentro	833	833	1,52%	1,66%
Sinoreg	288	253	0,53%	0,50%
Sefaz	272	168	0,50%	0,33%
Espaço Criança	75	75	0,14%	0,15%
Jucees	49	49	0,09%	0,10%
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>54.812</b>	<b>50.267</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	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.430	9.046	-13,27%
Cesan	3.328	2.634	-20,85%
Ceturb	4.390	3.347	-23,76%
Detran	6.515	5.689	-12,68%
Detran Biometria	4.254	3.635	-14,55%
Espaço Criança	87	75	-13,79%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	87	49	-43,68%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.529</b>	<b>4.020</b>	<b>-11,24%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.631	3.131	-13,77%
Junta Militar	898	889	-1,00%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.055	11.200	-14,21%
Procon	2.049	1.884	-8,05%
Sefaz	425	272	-36,00%
Serviços Eletrônicos	6.144	6.093	-0,83%
Sine	6.148	5.747	-6,52%
Sinoreg	469	288	-38,46%
Telecentro	833	833	0,00%
<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>62.742</b>	<b>54.812</b>	<b>-12,64%</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

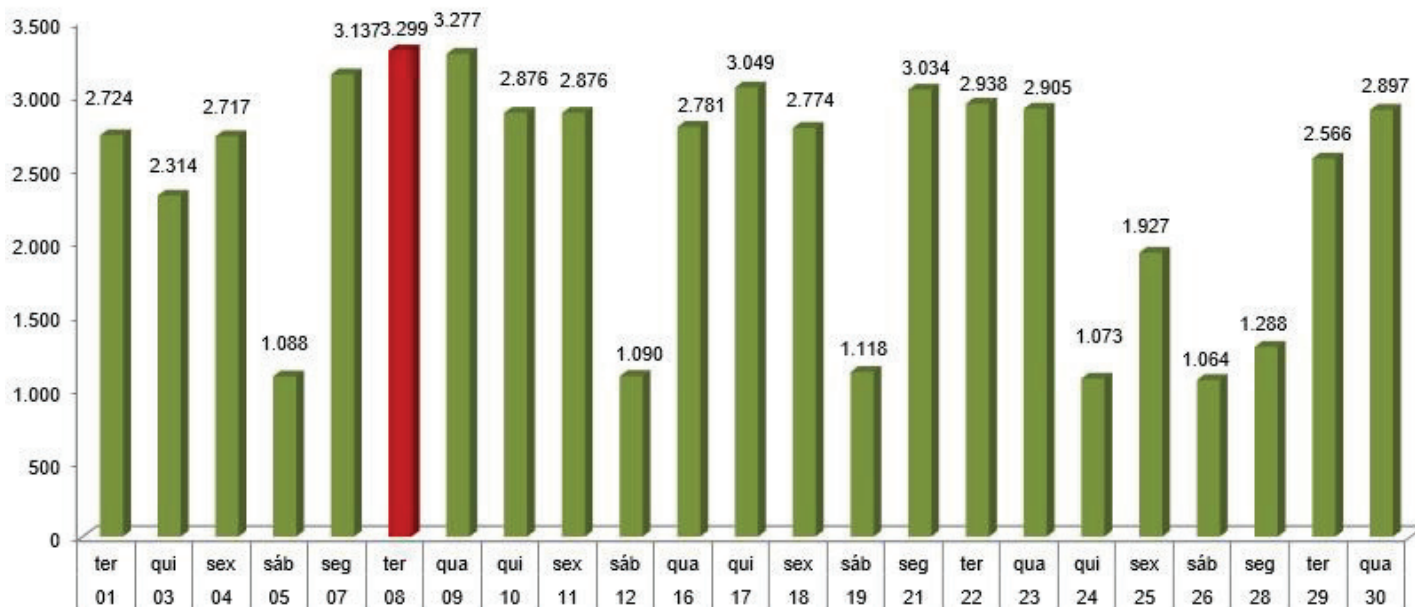
Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.430	9.046	-13,27%
Cesan	2.877	2.378	-17,34%
Ceturb	4.324	3.341	-22,73%
Detran	5.301	4.737	-10,64%
Detran Biometria	4.254	3.635	-14,55%
Espaço Criança	87	75	-13,79%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	87	49	-43,68%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.378</u>	<u>2.161</u>	<u>-9,13%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.506	1.295	-14,01%
Junta Militar	872	866	-0,69%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.870	11.075	-13,95%
Procon	1.900	1.779	-6,37%
Sefaz	261	168	-35,63%
Serviços Eletrônicos	5.155	5.180	0,48%
Sine	6.016	5.557	-7,63%
Sinoreg	389	253	-34,96%
Telecentro	833	833	-13,95%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>57.162</b>	<b>50.267</b>	<b>-12,06%</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

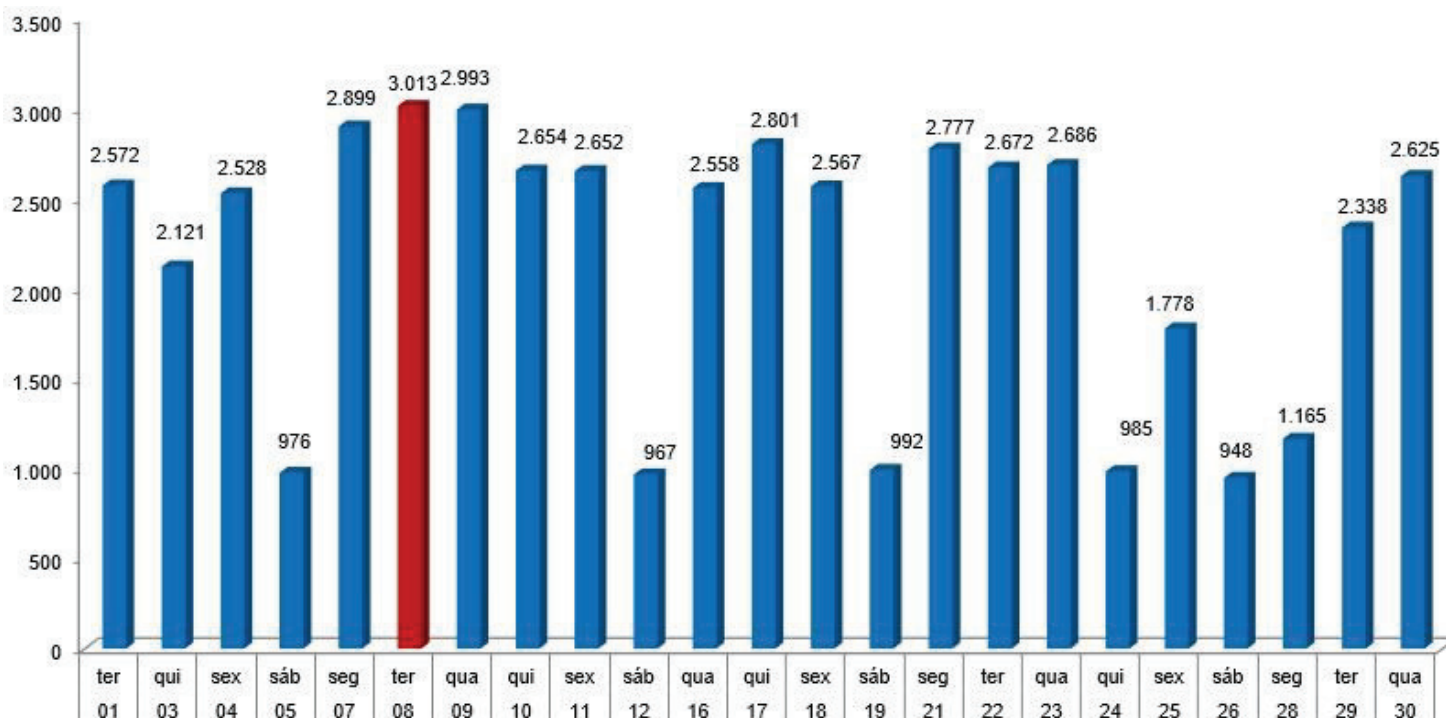
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/11/2022** com o total de **3.299** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,05%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/11/2022** com o total de **3.013** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,76%**.



### 2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas

Órgãos / Horário	7~8	8~9	9~10	10~11	11~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18	Total
BANESTES MAIS FÁCIL	6	1116	1318	1224	1075	857	821	937	949	733	10	9.046
CESAN	2	286	391	348	261	216	219	267	242	145	1	2.378
CETURB	4	545	600	590	356	270	304	307	249	116		3.341
COLETA BIOMÉTRICA	2	602	620	532	365	214	324	361	314	299	2	3.635
DETRAN	9	599	672	699	527	427	436	487	500	370	11	4.737
ESPAÇO CRIANÇA		8	13	12	9	4	5	10	9	5		75
JUCEES		11	4	10	6	3	2	5	2	6		49
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL	1	145	210	235	158	118	117	130	109	72		1.295
PMC-JUNTA MILITAR	1	116	141	143	103	90	77	71	72	50	2	866
PMC-NOSSOCRÉDITO												
TELECENTRO	3	89	118	116	115	105	75	87	70	55		833
POLÍCIA CIVIL	25	1259	1517	1571	1475	1116	964	1166	1074	877	31	11.075
PROCON	8	210	284	261	208	150	172	145	187	146	8	1.779
SEFAZ	1	8	24	22	15	17	21	21	22	16	1	168
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	15	676	864	859	681	562	400	497	376	250		5.180
SINE	18	737	907	822	705	573	589	522	471	210	3	5.557
SINOREG		52	48	38	29	19	17	25	16	8	1	253
VISTORIA GERAL												
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>6.459</b>	<b>7.731</b>	<b>7.482</b>	<b>6.088</b>	<b>4.741</b>	<b>4.543</b>	<b>5.038</b>	<b>4.662</b>	<b>3.358</b>	<b>70</b>	<b>50.267</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	11.200
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	9.046
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.323
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.727
5º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.294
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	1.997
7º	PR-Reclamações	Procon	1.681
8º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	1.609
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.552
10º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	1.463



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:53
CESAN	00:01:25
CETURB	00:05:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:41
DETRAN	00:04:44
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:19
JUCEES	00:03:30
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:00:59
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:16
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:07:37
PROCON	00:03:49
SEFAZ	00:02:26
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:41
SINE	00:13:31
SINOREG	00:01:37
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:43
CESAN	00:07:15
CETURB	00:04:13
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:21
DETRAN	00:09:49
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:08
JUCEES	00:06:43
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:08
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:38
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:11
POLÍCIA CIVIL	00:12:08
PROCON	00:32:29
SEFAZ	00:08:45
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:50
SINE	00:07:11
SINOREG	00:05:07
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.

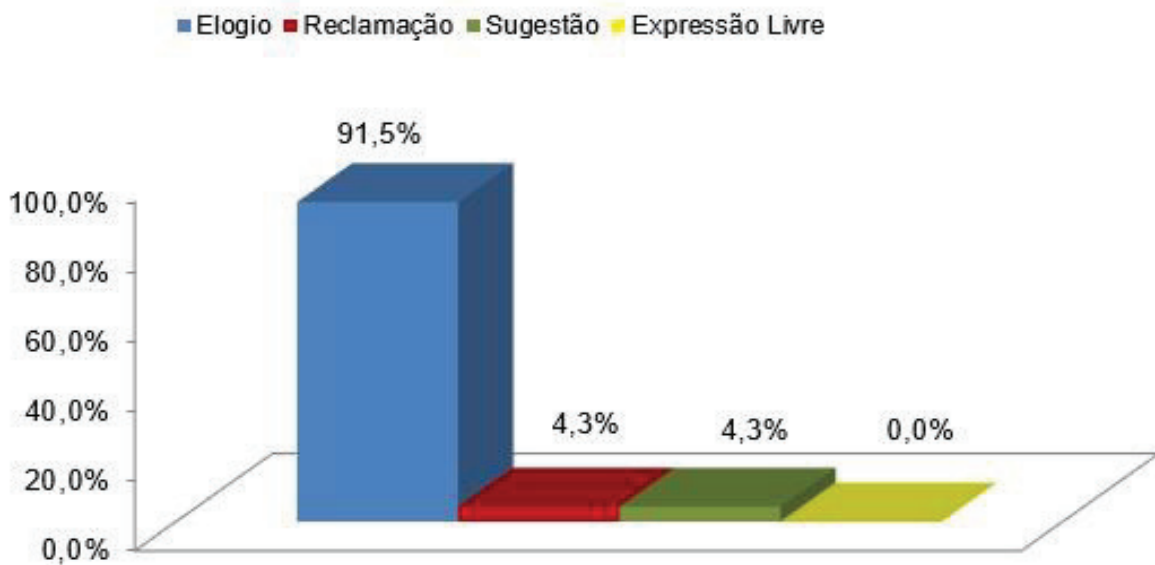
Município	Cidadão	%
Cariacica	790	47,56%
Vila Velha	282	16,98%
Serra	273	16,44%
Viana	184	11,08%
Vitória	86	5,18%
Guarapari	14	0,84%
Fundão	5	0,30%
Venda Nova do Imigrante	5	0,30%
Cachoeiro de Itapemirim	3	0,18%
Marataízes	3	0,18%
Marechal Floriano	3	0,18%
Domingos Martins	2	0,12%
Iconha	2	0,12%
Itapemirim	2	0,12%
Piúma	2	0,12%
Santa Teresa	2	0,12%
Ecoporanga	1	0,06%
Santa Maria de Jetibá	1	0,06%
Rio de Janeiro (RJ)	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.661</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	699	42,08%
Sine	289	17,40%
Detran	209	12,58%
Procon	136	8,19%
EDP	99	5,96%
Cesan	77	4,64%
Ceturb	69	4,15%
Serviços Eletrônicos	41	2,47%
PMC - Geral	15	0,90%
Banestes Mais Fácil	13	0,78%
Junta Militar	9	0,54%
Sinoreg	3	0,18%
SEFAZ	2	0,12%
<b>Total</b>	<b>1.661</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	43	91,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	2	4,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,3%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 25



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

