



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

DEZEMBRO 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

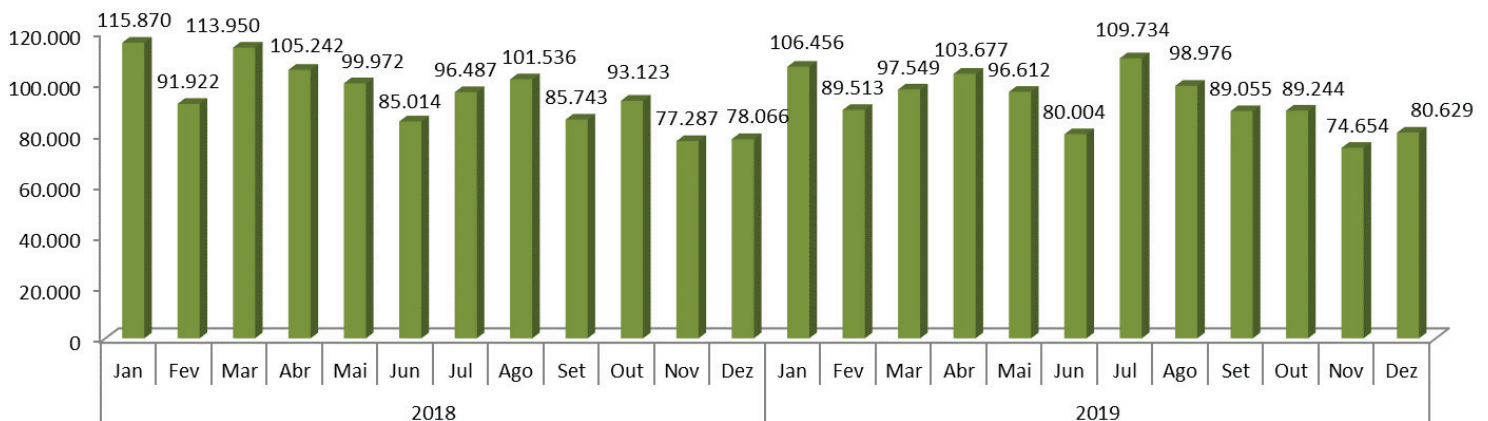
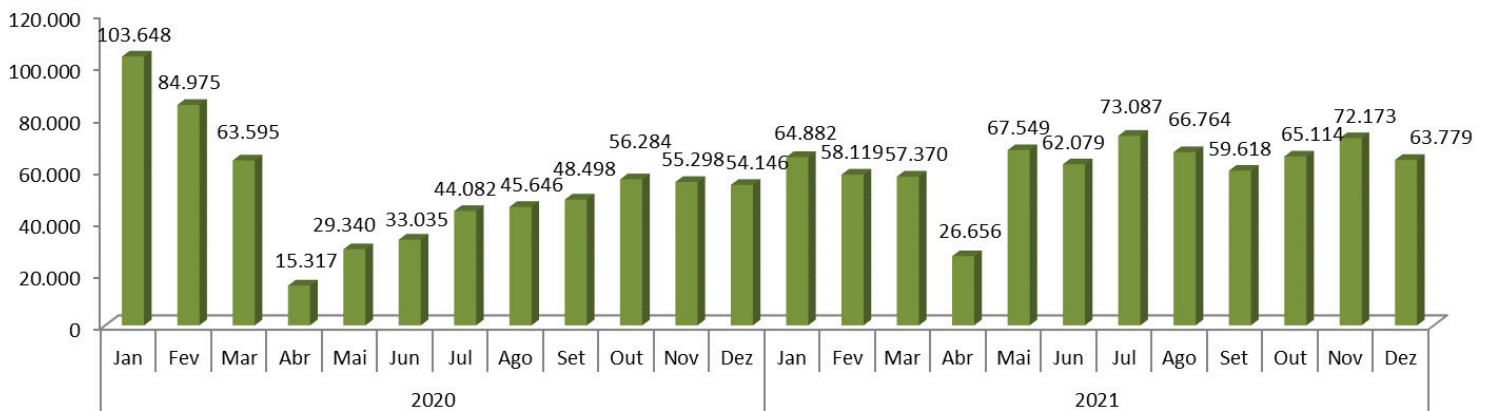
1. Resumo Gerencial

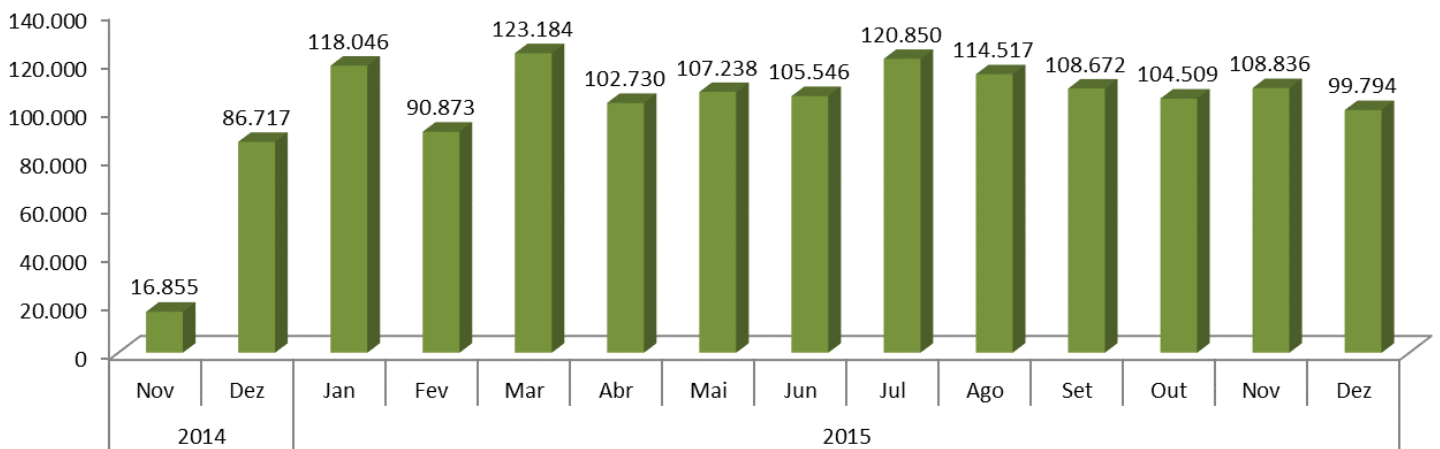
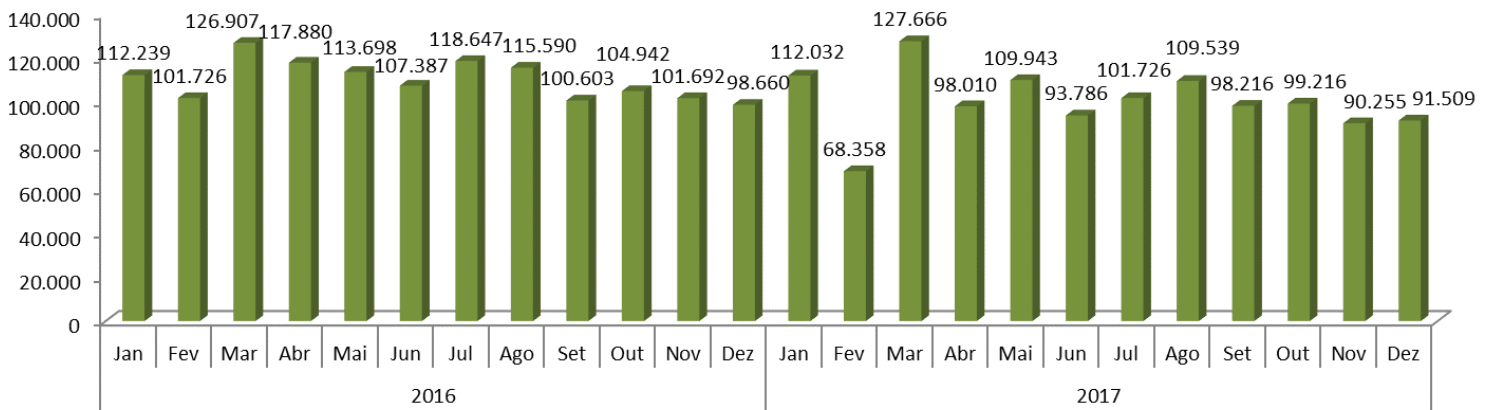
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2022** registrou um total de **8.375.335 serviços realizados** e **7.336.637 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2022** 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 **55.986** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.333** cidadãos atendidos.



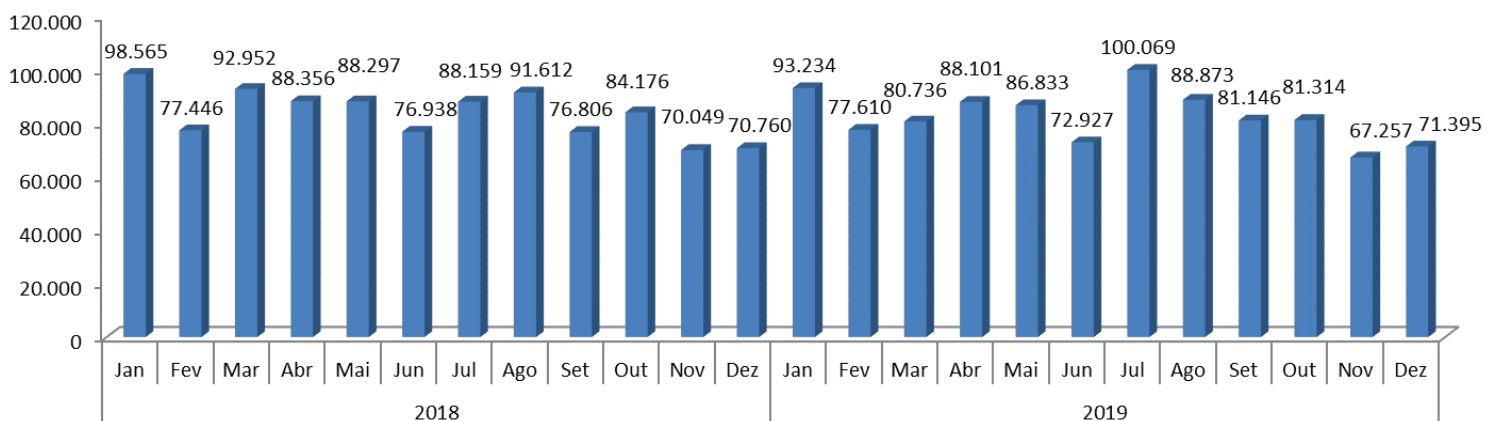
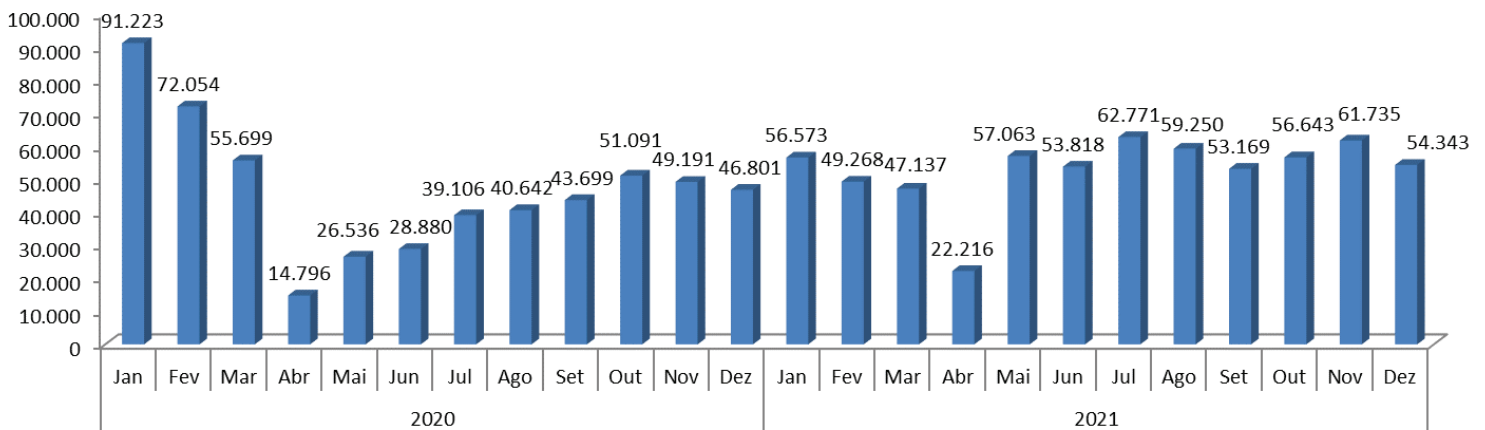
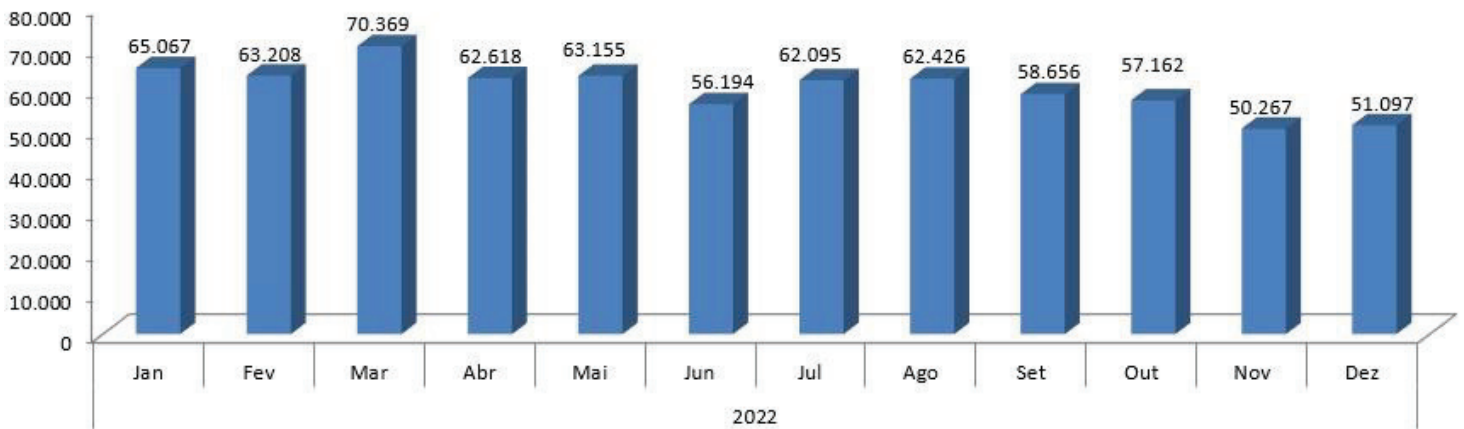


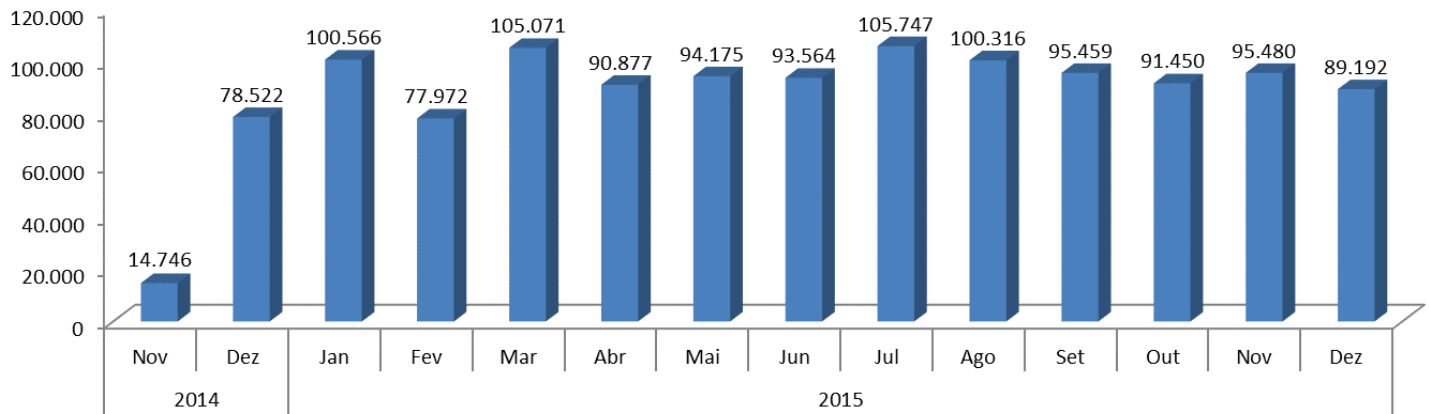
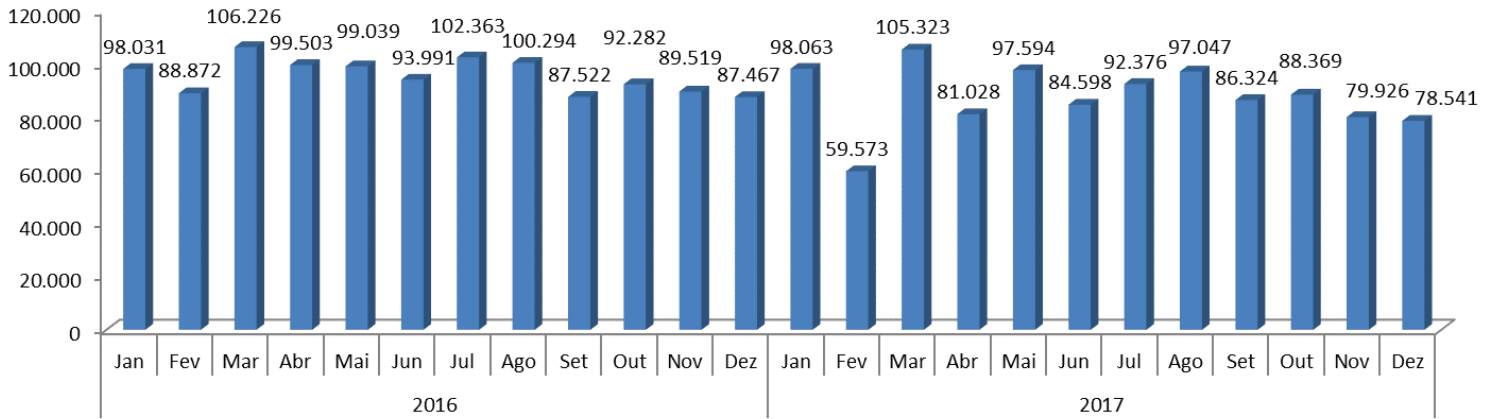
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **51.097** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.129** cidadãos atendidos.



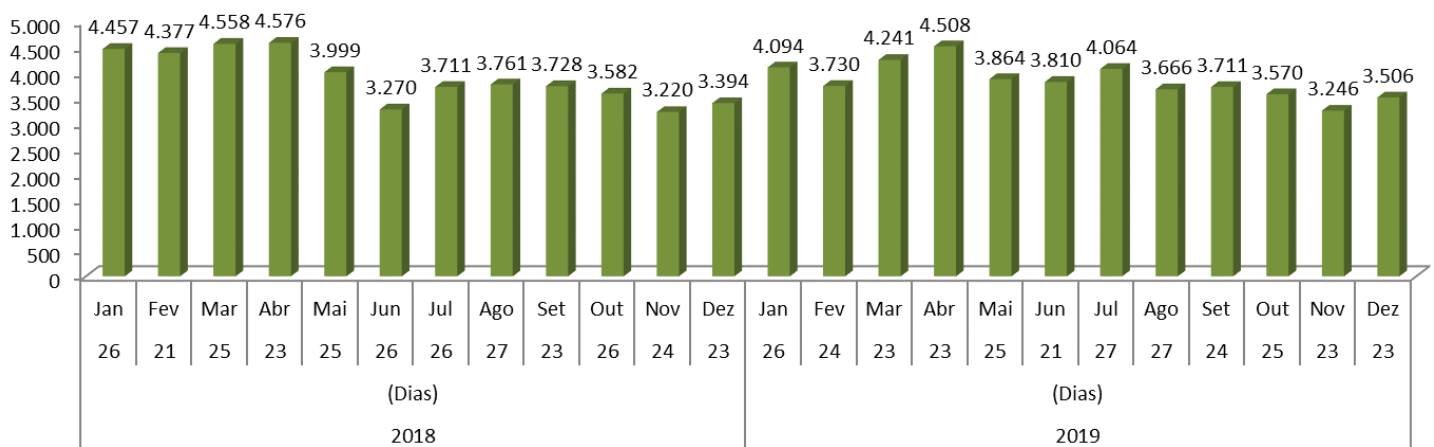
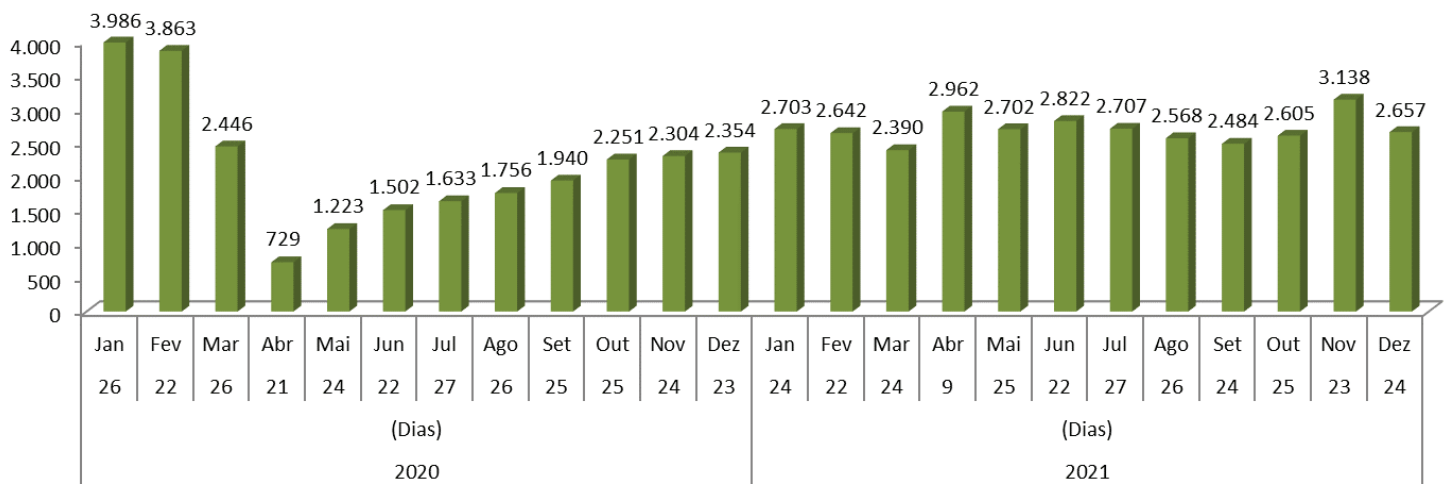
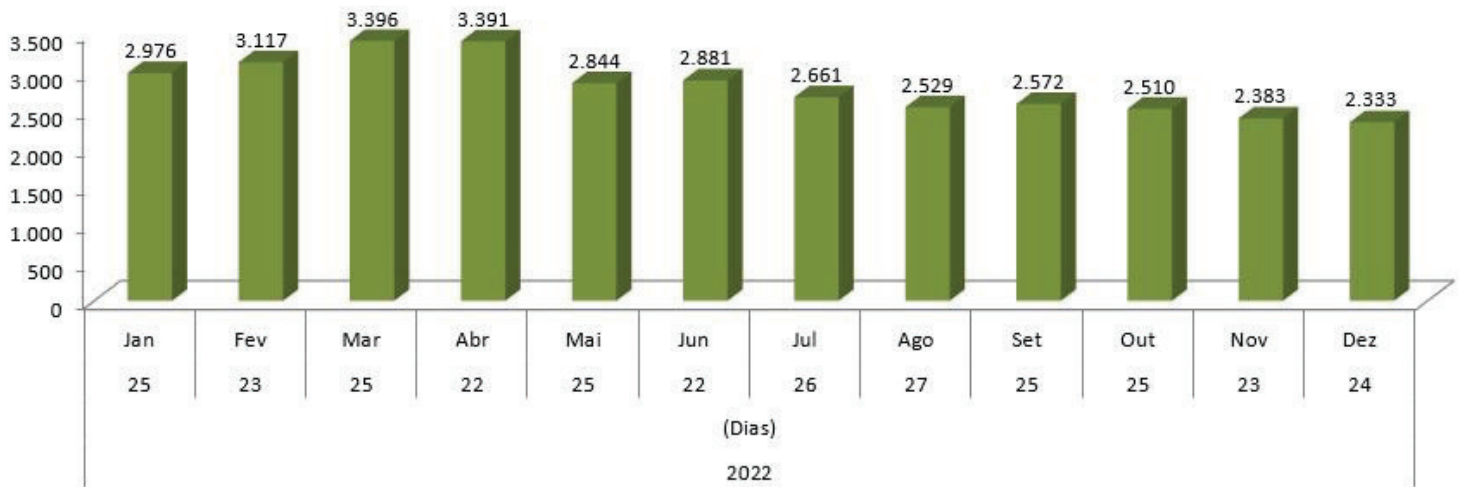


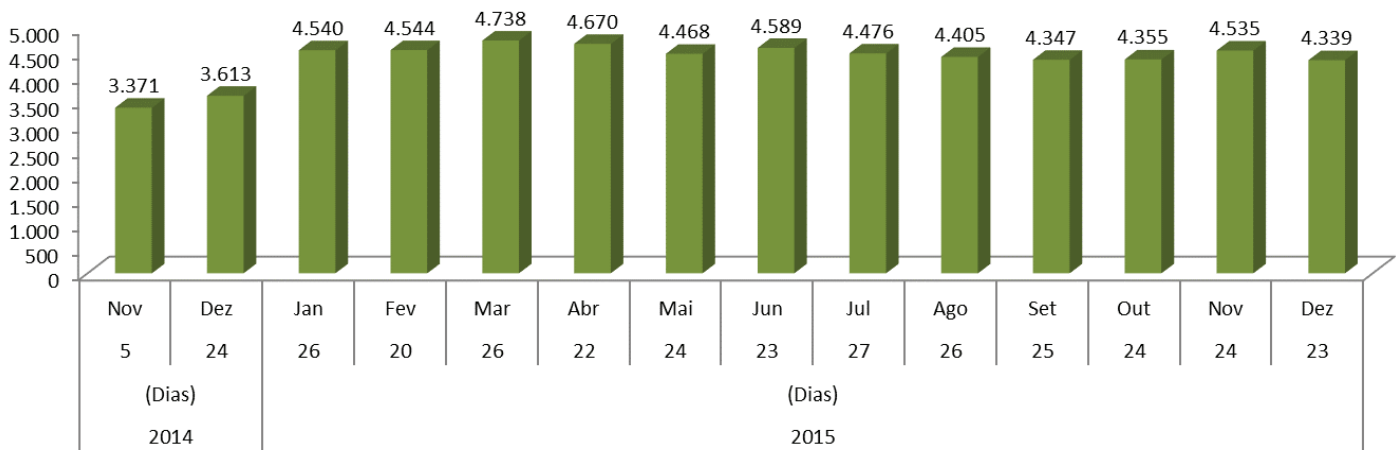
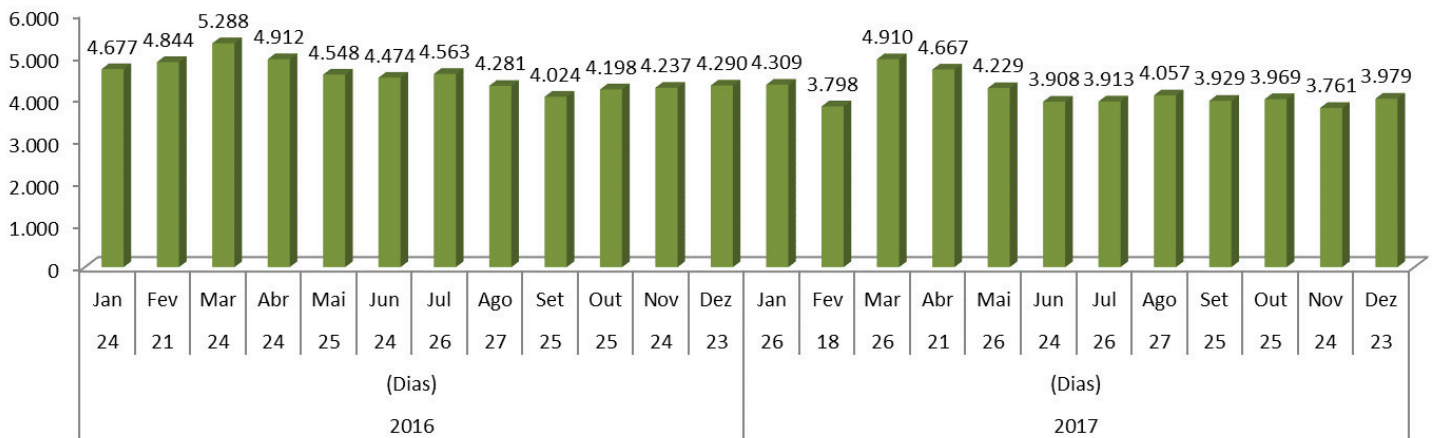
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

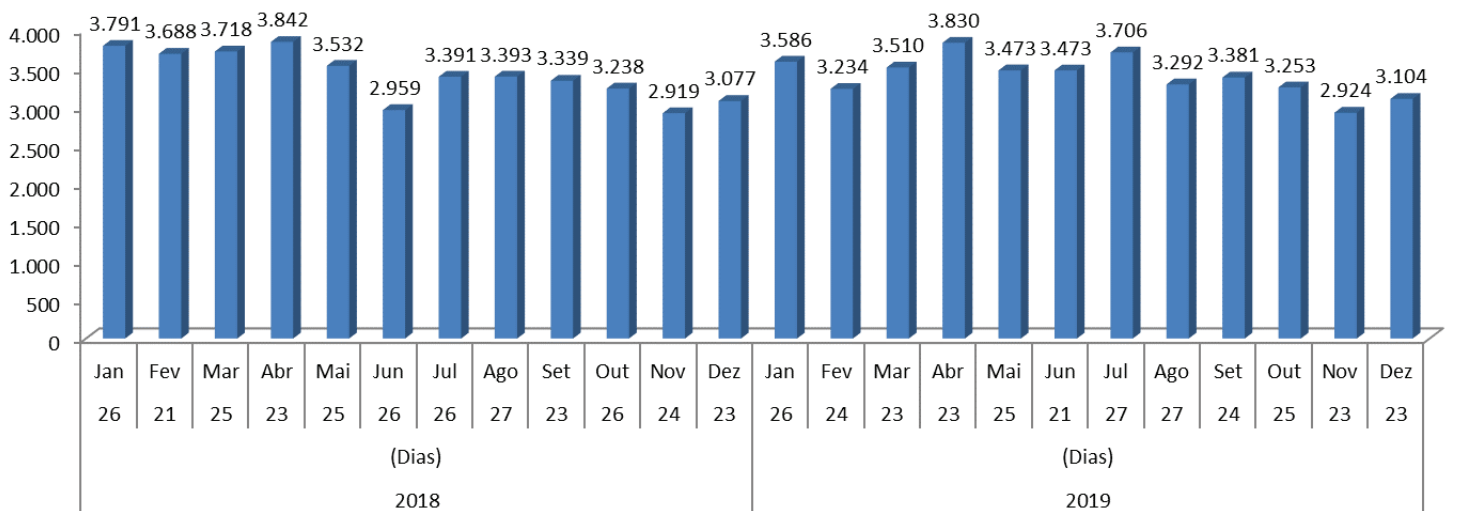
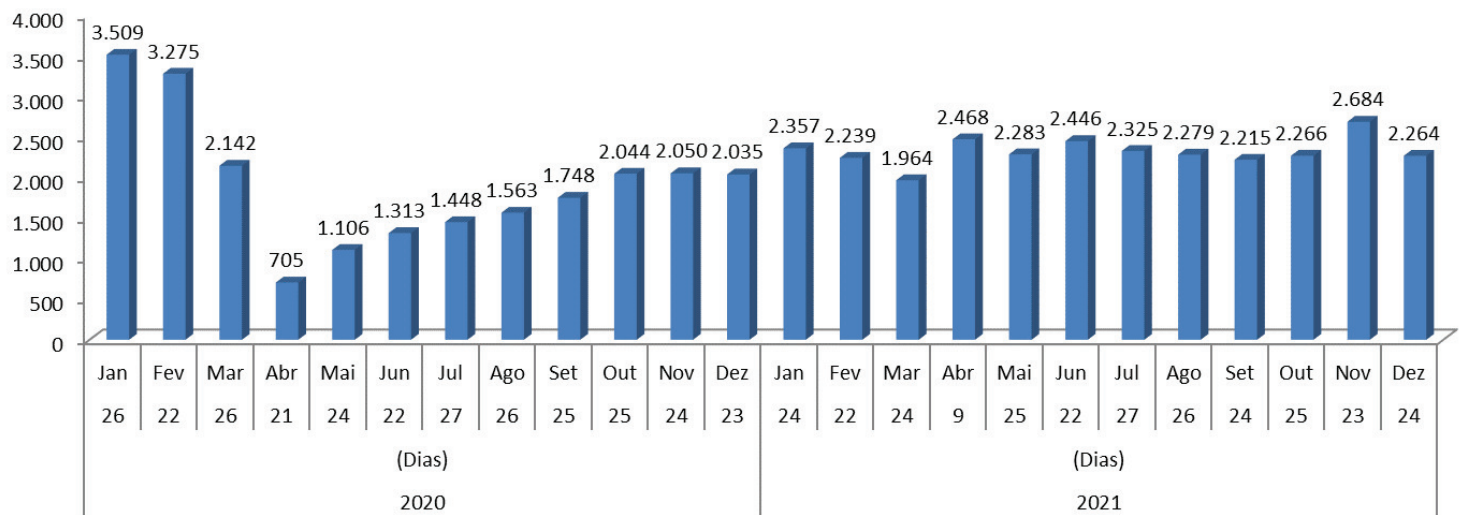
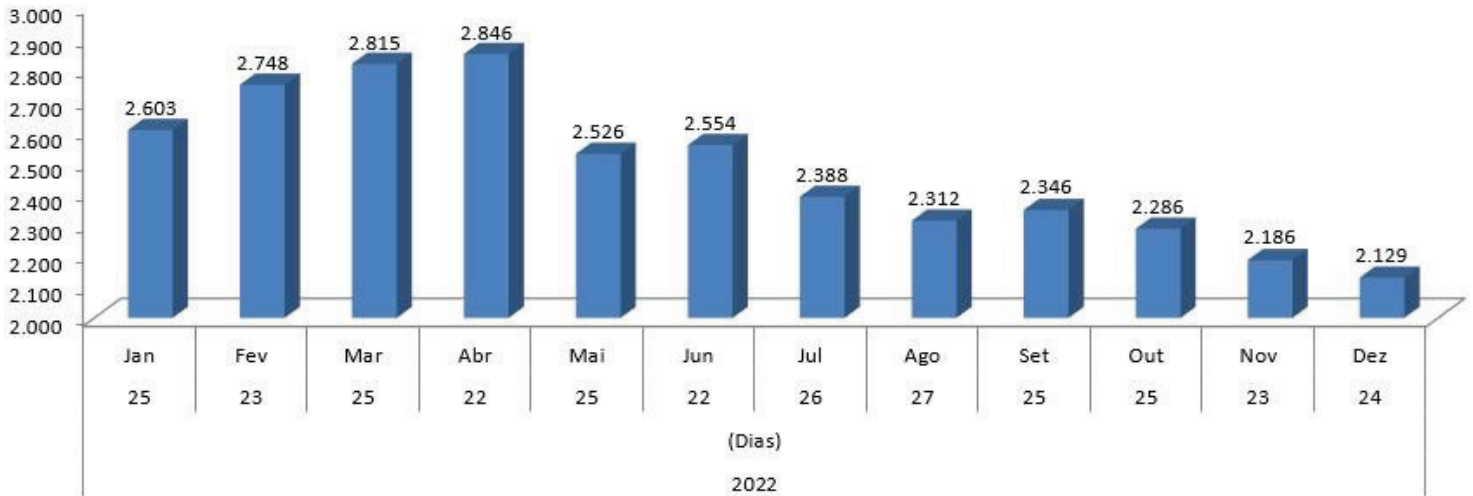
1.5. Média Diária

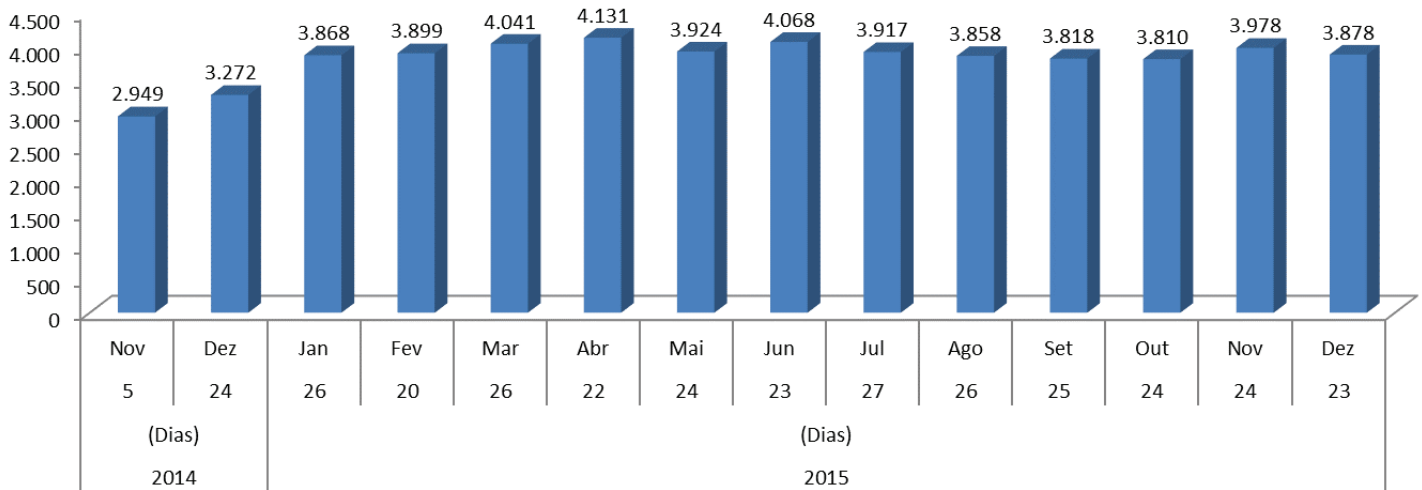
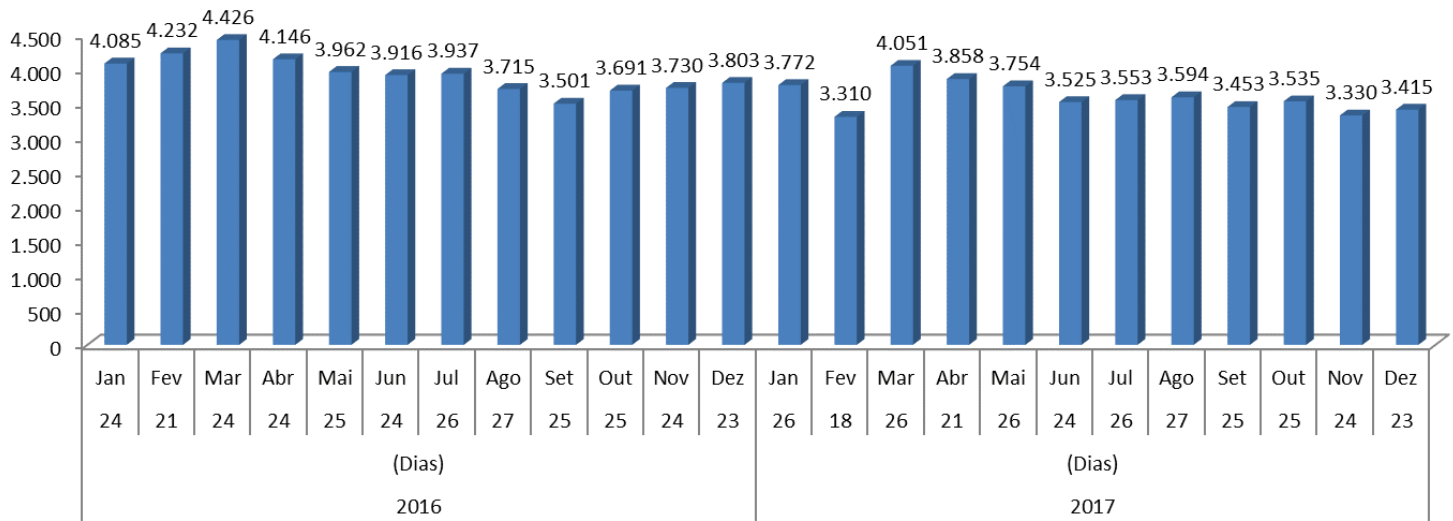
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





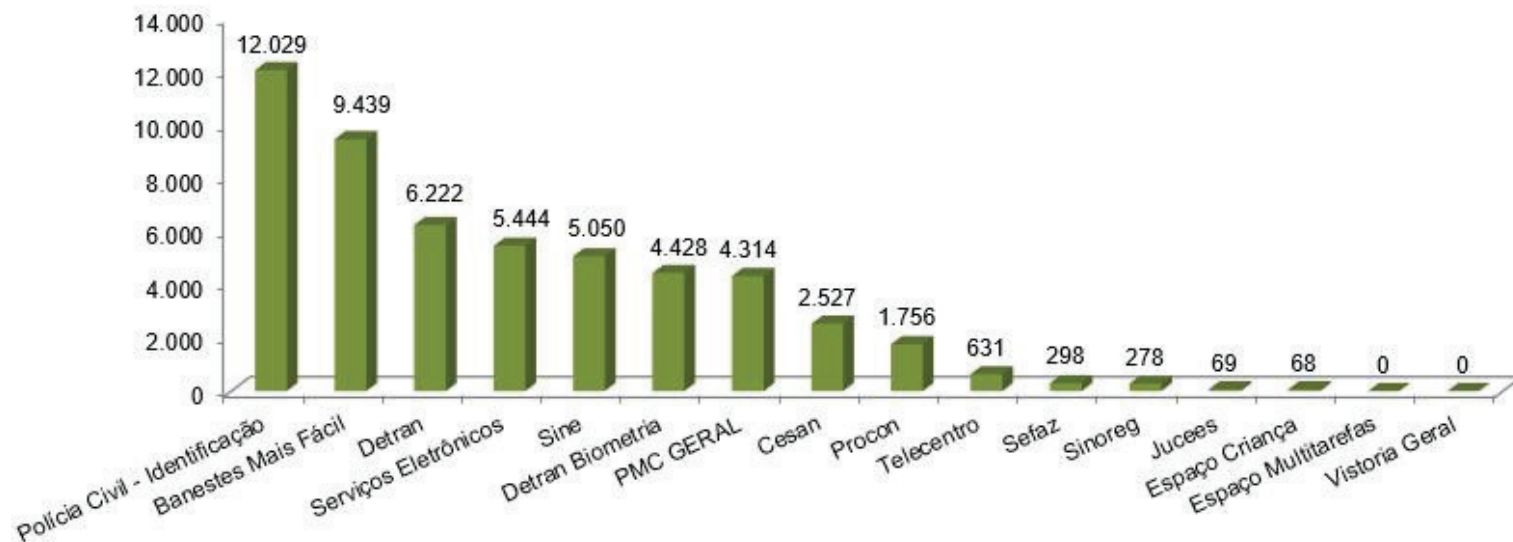
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Dezembro	2	Funcionamento - 08:00 as 14:00
	5	Funcionamento - 08:00 as 14:00
	9	Quartas de final
	24	Ponto Facultativo
	31	Ponto Facultativo

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.029	11.887	21,49%	23,26%
Banestes Mais Fácil	9.439	9.439	16,86%	18,47%
Detran	6.222	5.096	11,11%	9,97%
Serviços Eletrônicos	5.444	4.675	9,72%	9,15%
Sine	5.050	4.889	9,02%	9,57%
Detran Biometria	4.428	4.428	7,91%	8,67%
PMC GERAL	4.314	2.137	7,71%	4,18%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.477	1.327		
Junta Militar	837	810		
Nossocrédito	0	0		
Ceturb	3.433	3.391	6,13%	6,64%
Cesan	2.527	2.289	4,51%	4,48%
Procon	1.756	1.661	3,14%	3,25%
Telecentro	631	631	1,13%	1,23%
Sefaz	298	186	0,53%	0,36%
Sinoreg	278	251	0,50%	0,49%
Jucees	69	69	0,12%	0,14%
Espaço Criança	68	68	0,12%	0,13%
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	55.986	51.097	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.046	9.439	4,34%
Cesan	2.634	2.527	-4,06%
Ceturb	3.347	3.433	2,57%
Detran	5.689	6.222	9,37%
Detran Biometria	3.635	4.428	21,82%
Espaço Criança	75	68	-9,33%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	49	69	40,82%
PMC GERAL	4.020	4.314	7,31%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.131	3.477	11,05%
Junta Militar	889	837	-5,85%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.200	12.029	7,40%
Procon	1.884	1.756	-6,79%
Sefaz	272	298	9,56%
Serviços Eletrônicos	6.093	5.444	-10,65%
Sine	5.747	5.050	-12,13%
Sinoreg	288	278	-3,47%
Telecentro	833	631	-24,25%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	54.812	55.986	2,14%

*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	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.046	9.439	4,34%
Cesan	2.378	2.289	-3,74%
Ceturb	3.341	3.391	1,50%
Detran	4.737	5.096	7,58%
Detran Biometria	3.635	4.428	21,82%
Espaço Criança	75	68	-9,33%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	49	69	40,82%
PMC GERAL	2.161	2.137	-1,11%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.295	1.327	2,47%
Junta Militar	866	810	-6,47%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.075	11.887	7,33%
Procon	1.779	1.661	-6,63%
Sefaz	168	186	10,71%
Serviços Eletrônicos	5.180	4.675	-9,75%
Sine	5.557	4.889	-12,02%
Sinoreg	253	251	-0,79%
Telecentro	833	631	-24,25%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	50.267	51.097	1,65%

*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

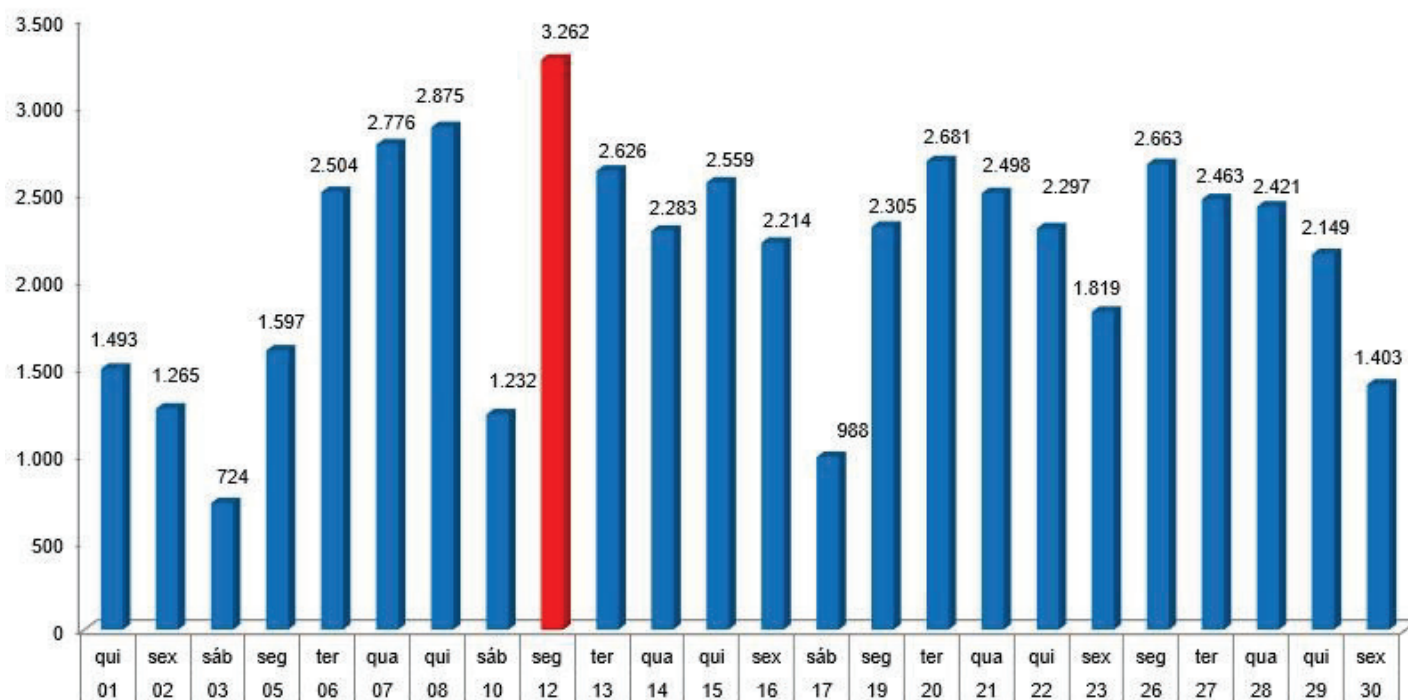
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/12/2022** com o total de **3.589** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,21%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/12/2022** com o total de **3.262** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **42,80%**.



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		1134	1350	1255	1127	927	901	1007	966	761	11	9.439
CESAN		250	340	313	284	258	228	217	244	154	1	2.289
CETURB		579	630	652	362	292	281	294	205	96		3.391
COLETA BIOMÉTRICA		663	785	657	468	291	388	429	393	354		4.428
DETRAN		613	734	691	553	583	476	539	510	391	6	5.096
ESPAÇO CRIANÇA		4	4	7	15	6	12	13	7			68
JUCEES		4	8	9	7	7	9	9	10	5	1	69
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL		166	197	210	164	106	131	138	120	92	3	1.327
PMC-JUNTA MILITAR		114	117	143	96	84	74	71	69	42		810
PMC-NOSSOCRÉDITO												
TELECENTRO		64	100	106	80	75	60	63	50	33		631
POLÍCIA CIVIL		1306	1725	1630	1662	1225	1156	1146	1171	853	13	11.887
PROCON		192	224	241	181	163	174	129	178	161	18	1.661
SEFAZ		17	28	22	22	21	20	17	22	17		186
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		648	785	691	544	454	460	478	415	198	2	4.675
SINE		862	771	682	613	529	470	409	358	193	2	4.889
SINOREG		47	39	41	34	26	20	20	12	11	1	251
VISTORIA GERAL												
Total		6.663	7.837	7.350	6.212	5.047	4.860	4.979	4.730	3.361	58	51.097

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	12.029
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	9.439
3º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.560
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Sine	2.960
5º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.342
6º	DT - Protocolo	Detran Geral	1.992
7º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	1.991
8º	PR-Reclamações	Procon	1.579
9º	CB-Passe Livre - Deficiente	Ceturb	1.371
10º	CTPS Digital	Sine	1.355

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:42
CESAN	00:02:07
CETURB	00:05:18
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:20
DETRAN	00:06:18
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:30
JUCEES	00:04:45
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:00:45
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:46
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:27
POLÍCIA CIVIL	00:05:56
PROCON	00:07:59
SEFAZ	00:02:35
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:01:54
SINE	00:03:39
SINOREG	00:01:38
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:07:22
CETURB	00:05:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:32
DETRAN	00:10:09
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:18
JUCEES	00:13:53
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:04
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:49
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:18
POLÍCIA CIVIL	00:11:11
PROCON	00:32:39
SEFAZ	00:07:33
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:18
SINE	00:07:03
SINOREG	00:05:44
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.

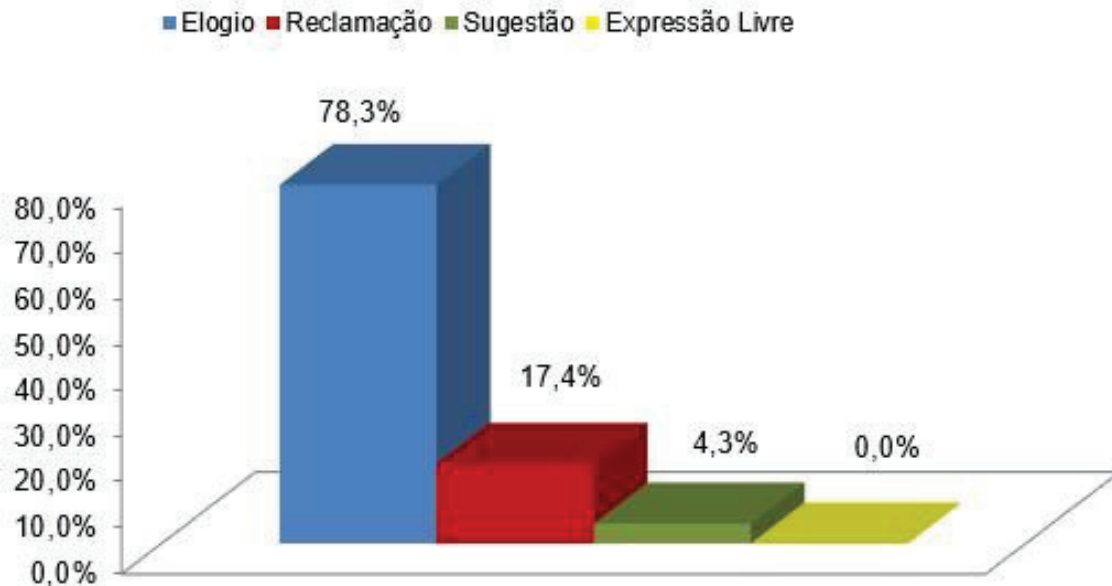
Município	Cidadão	%
Cariacica	503	44,67%
Serra	205	18,21%
Vila Velha	203	18,03%
Viana	119	10,57%
Vitória	58	5,15%
Guarapari	13	1,15%
Itapemirim	6	0,53%
Marechal Floriano	4	0,36%
Santa Maria de Jetibá	4	0,36%
Santa Leopoldina	3	0,27%
Afonso Cláudio	2	0,18%
Alfredo Chaves	2	0,18%
Ibatiba	2	0,18%
Minas Gerais (MG)	2	0,18%
Total	1.126	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	505	44,85%
Sine	231	20,52%
Detran	189	16,79%
EDP	63	5,60%
Procon	62	5,51%
Cesan	31	2,75%
Ceturb	19	1,69%
PMC - Geral	15	1,33%
Serviços Eletrônicos	8	0,71%
Junta Militar	2	0,18%
Telecentro	1	0,09%
Total	1.126	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	18	78,3%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	17,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	4,3%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	23	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 13



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

