



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

ABRIL 2023

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	10
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.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
1. Admissões.....	21
2. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	23

I – ATENDIMENTO

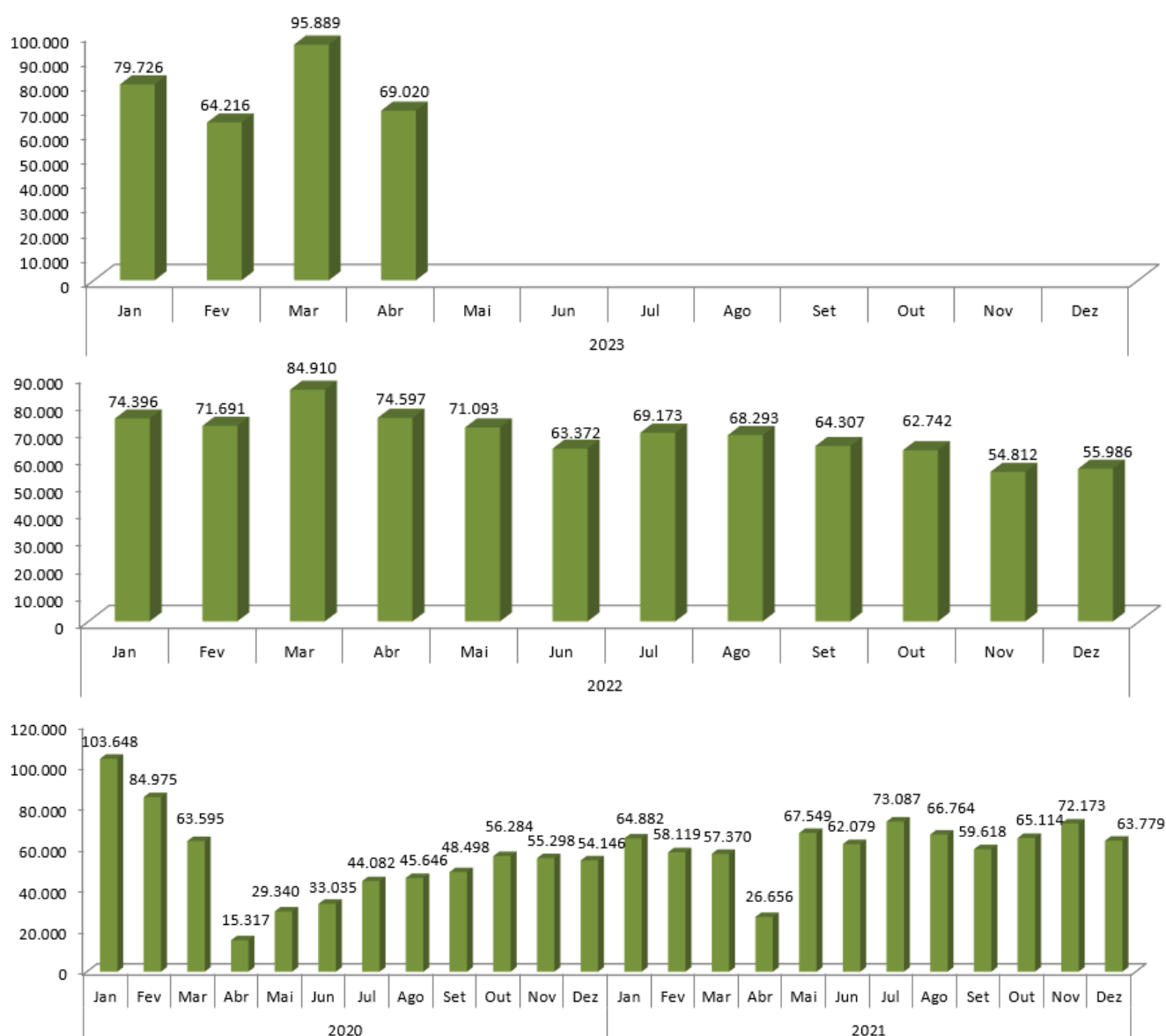
1. Resumo Gerencial

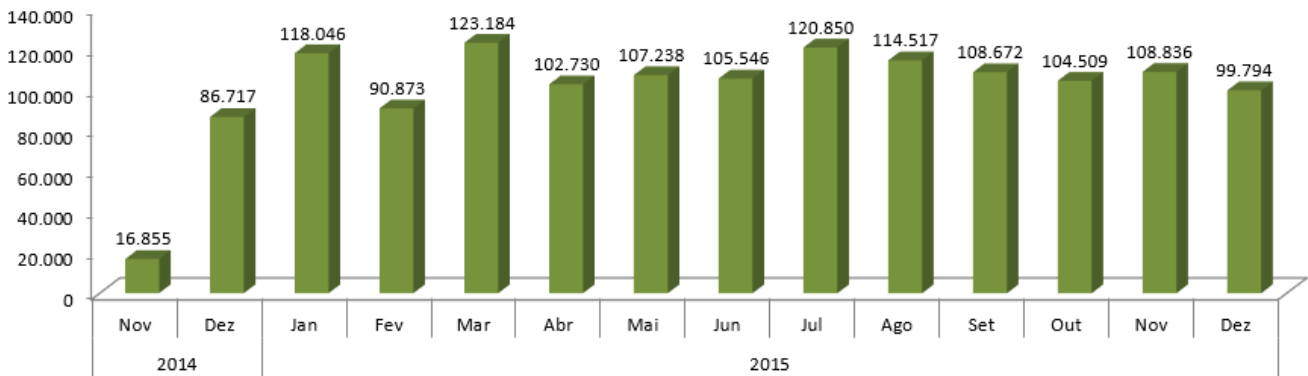
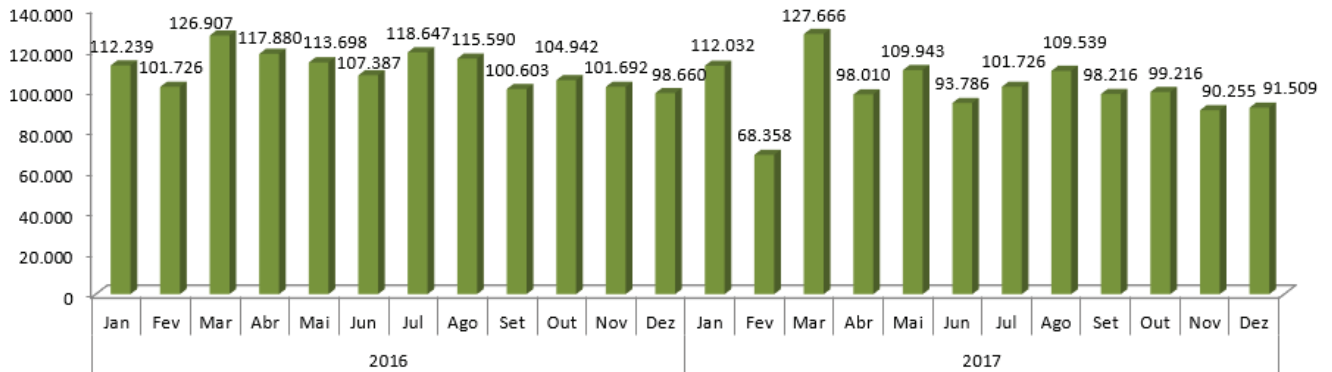
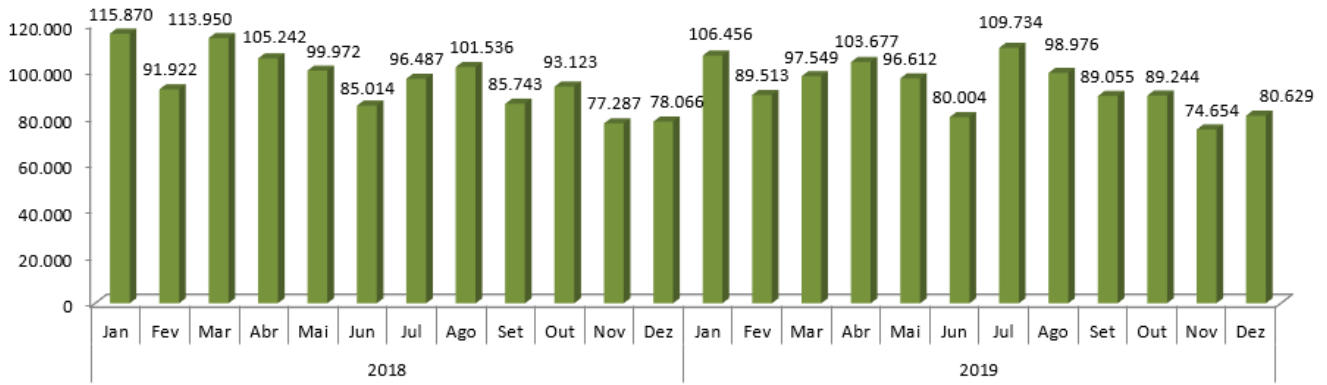
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2023** registrou um total de **8.684.186 serviços realizados** e **7.594.051 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2023** 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 **69.020** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.633** cidadãos atendidos.



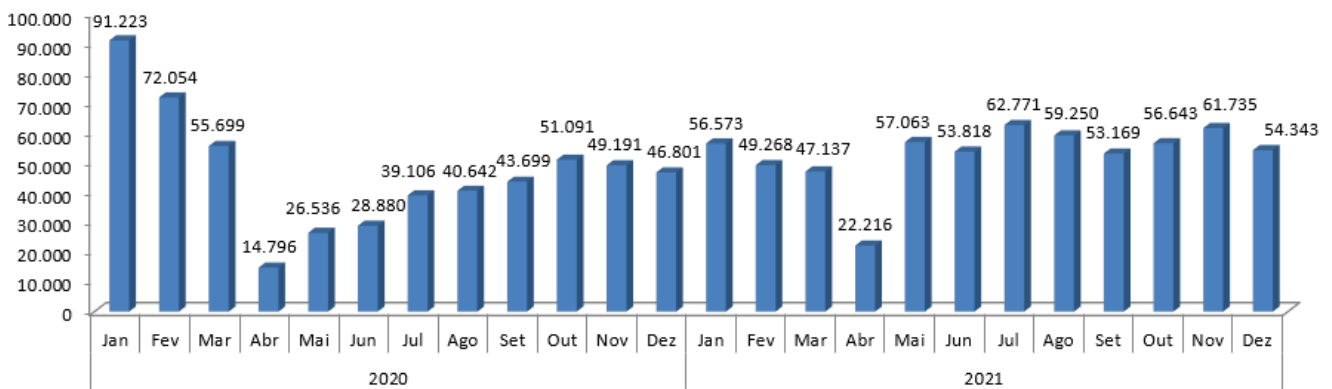
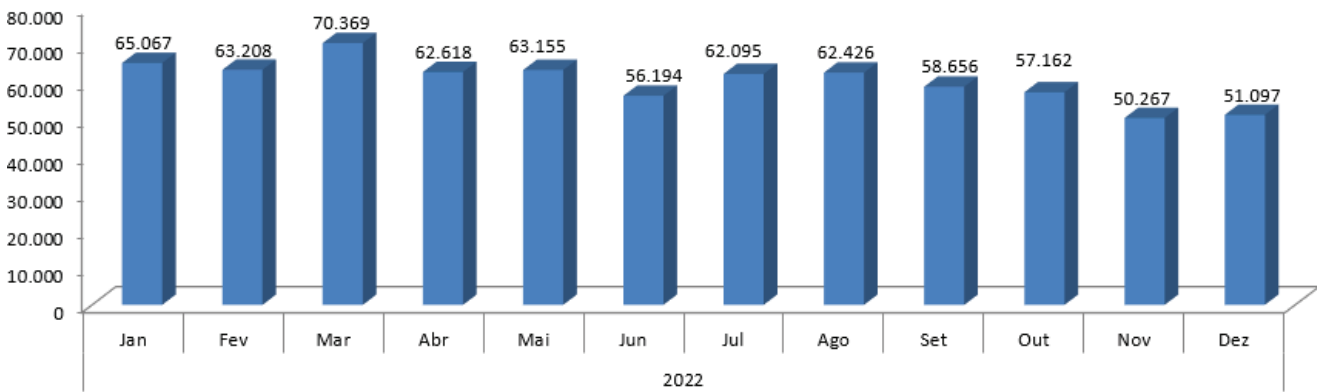
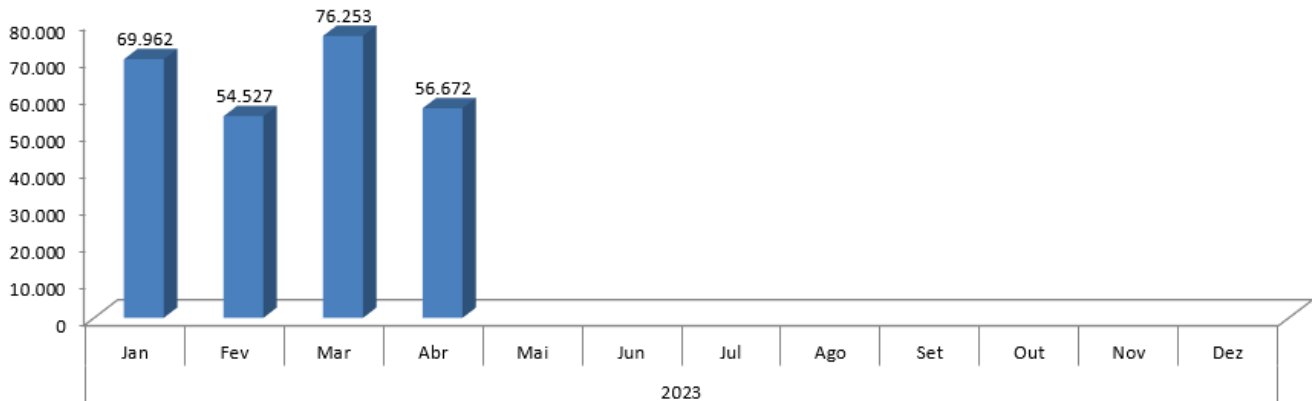


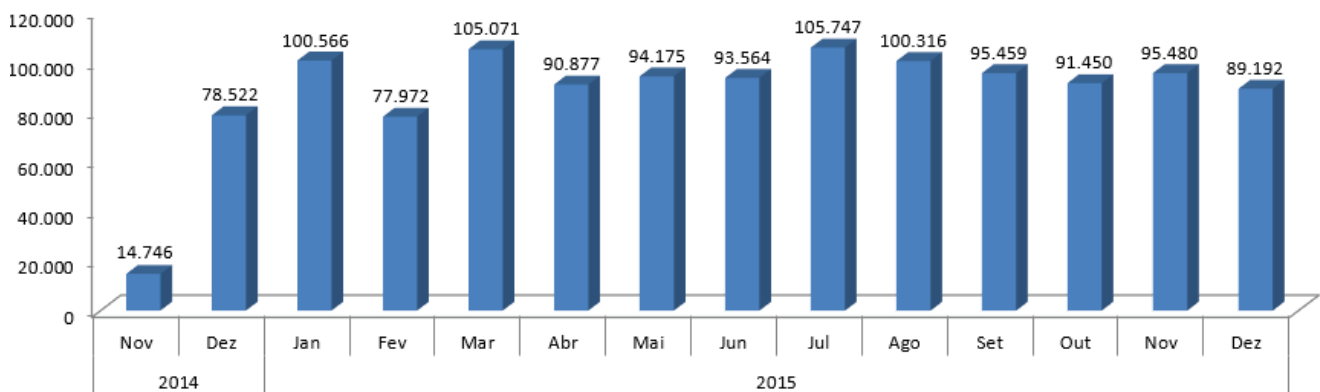
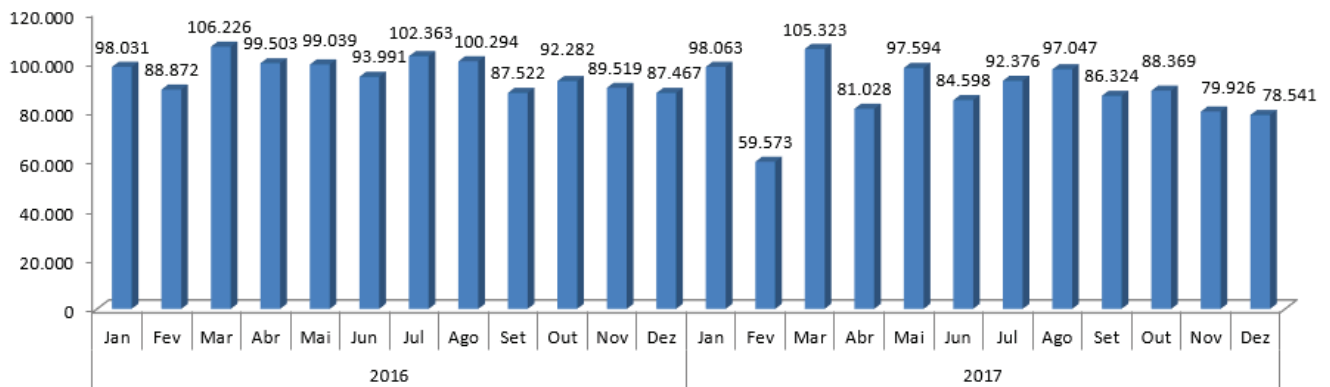
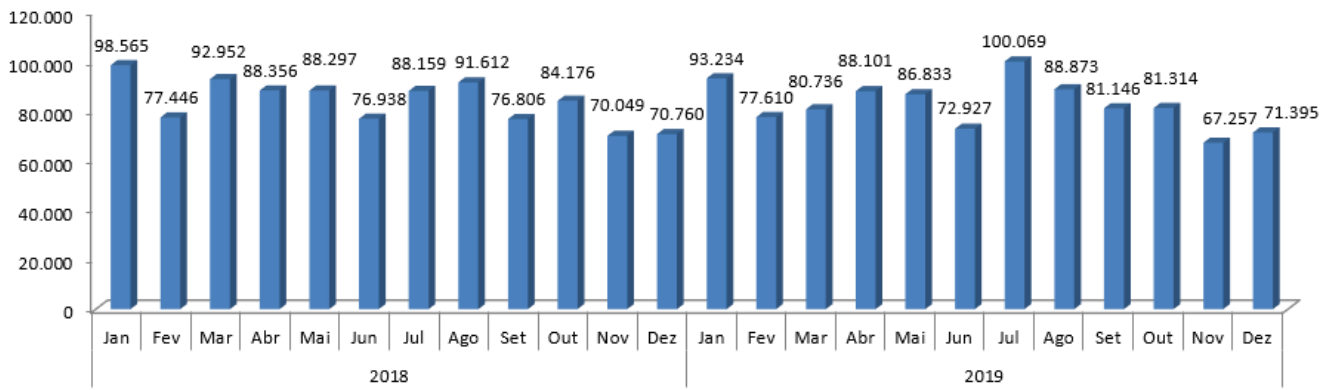
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.672** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.983** cidadãos atendidos.



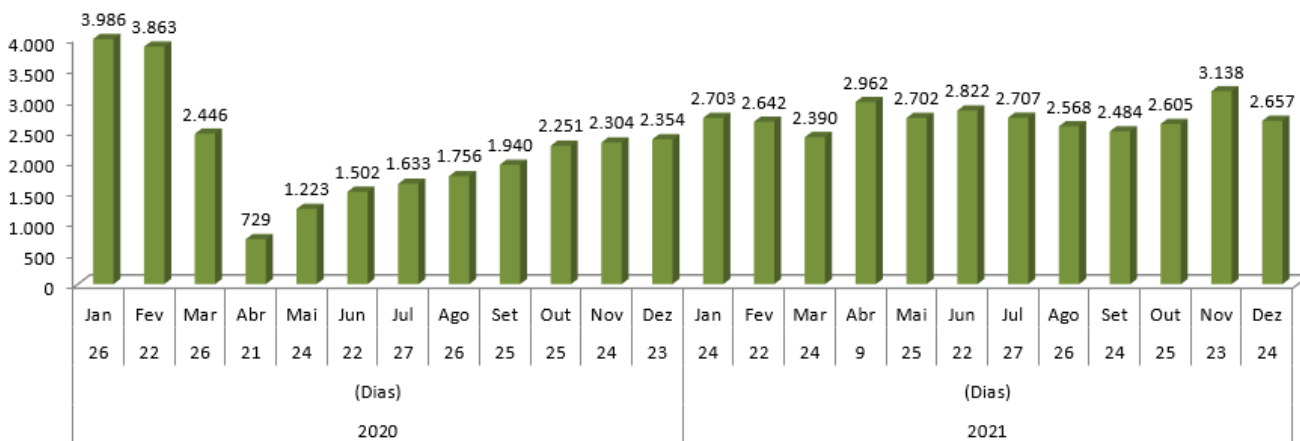
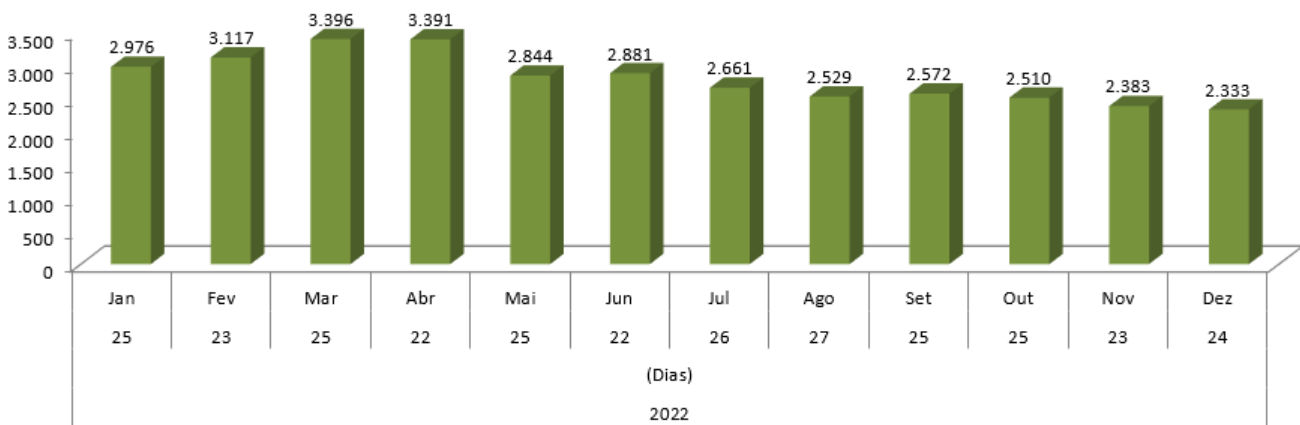
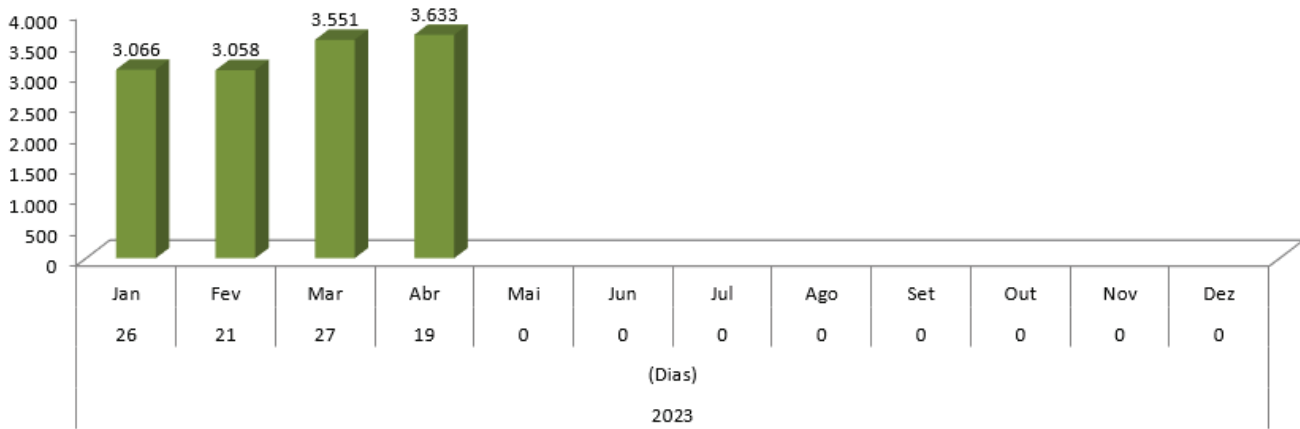


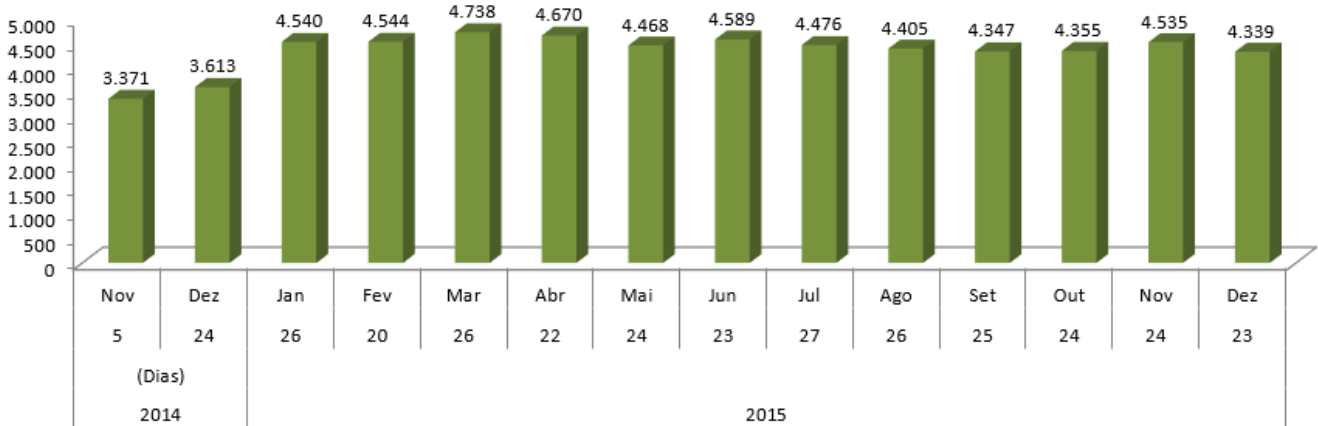
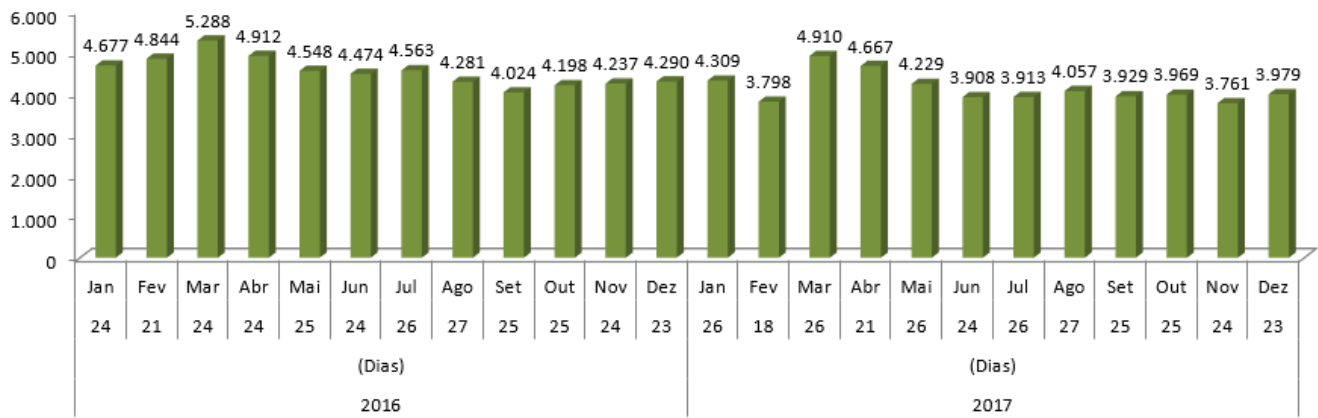
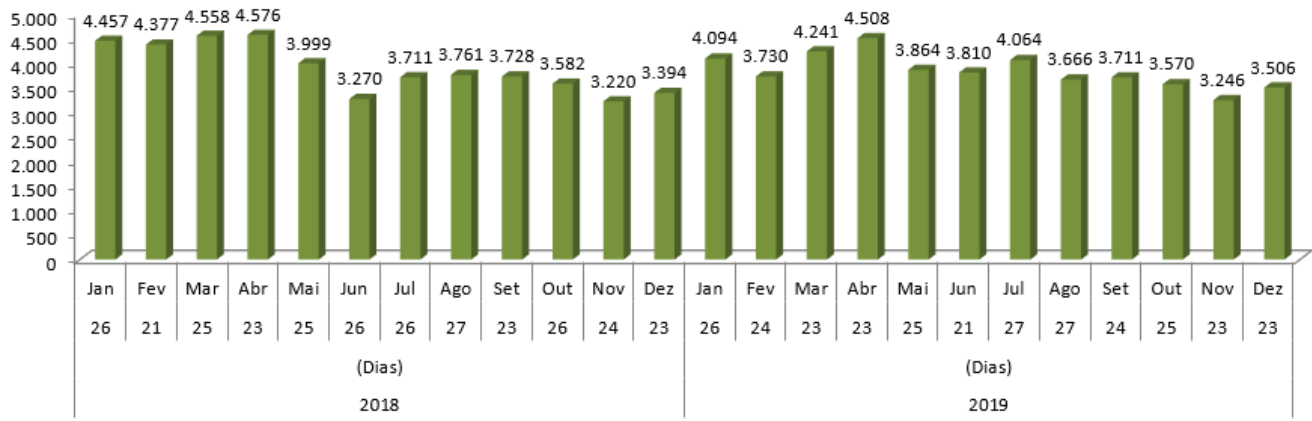
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

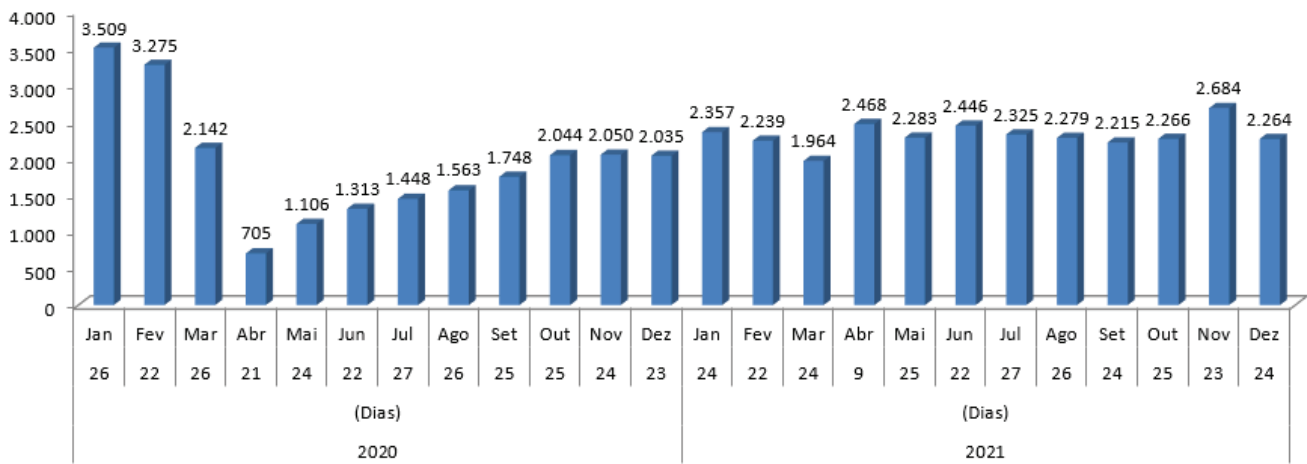
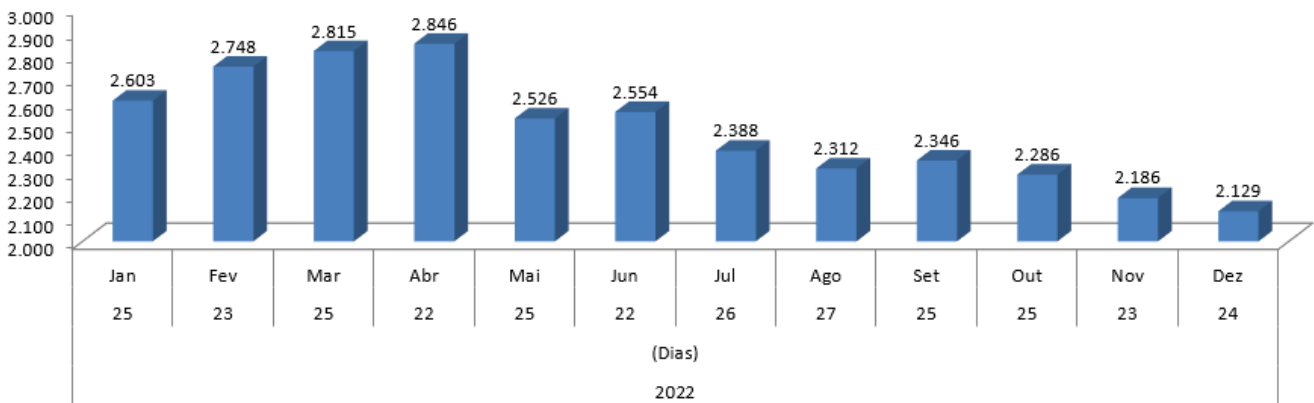
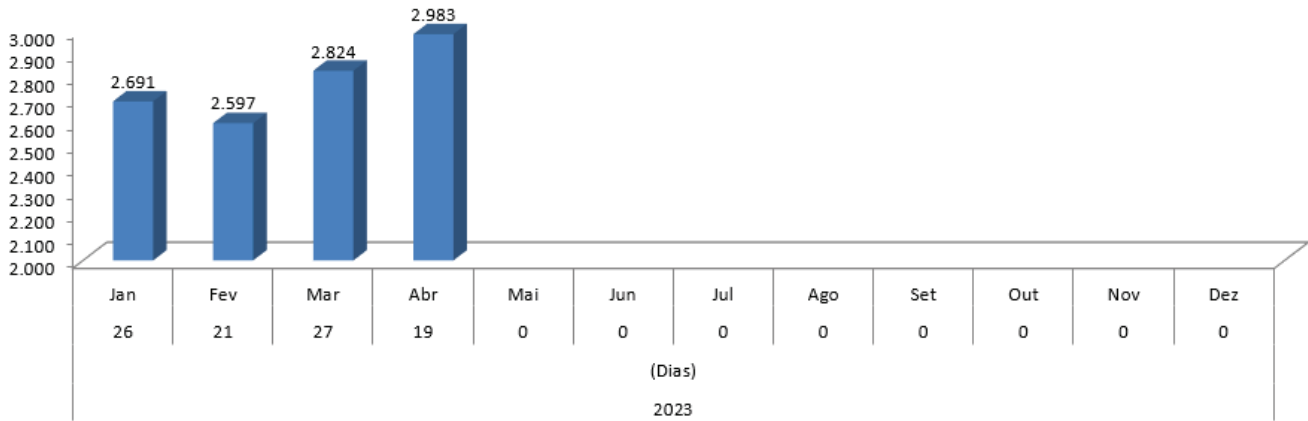
1.5. Média Diária

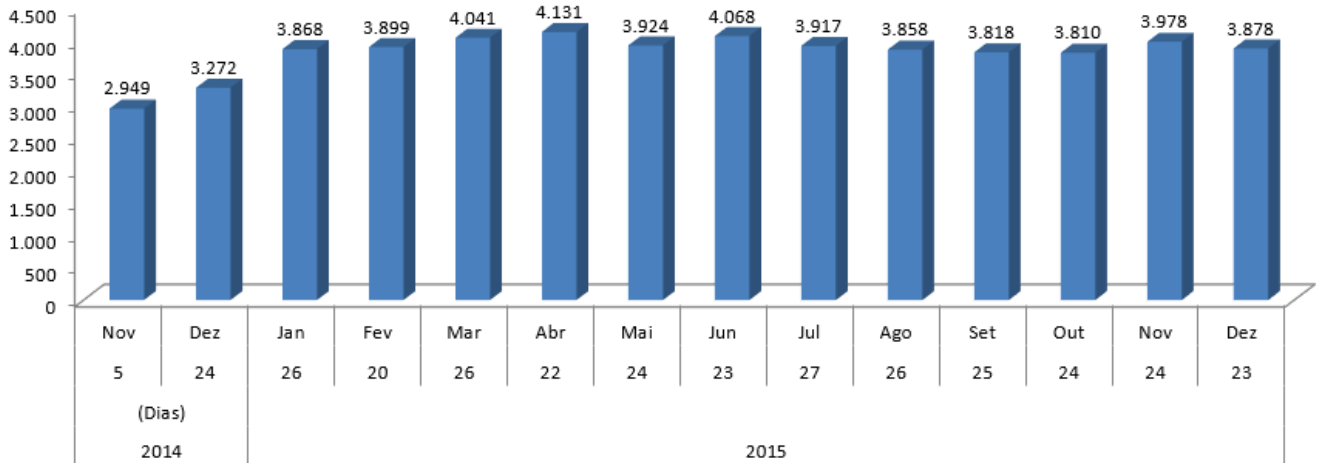
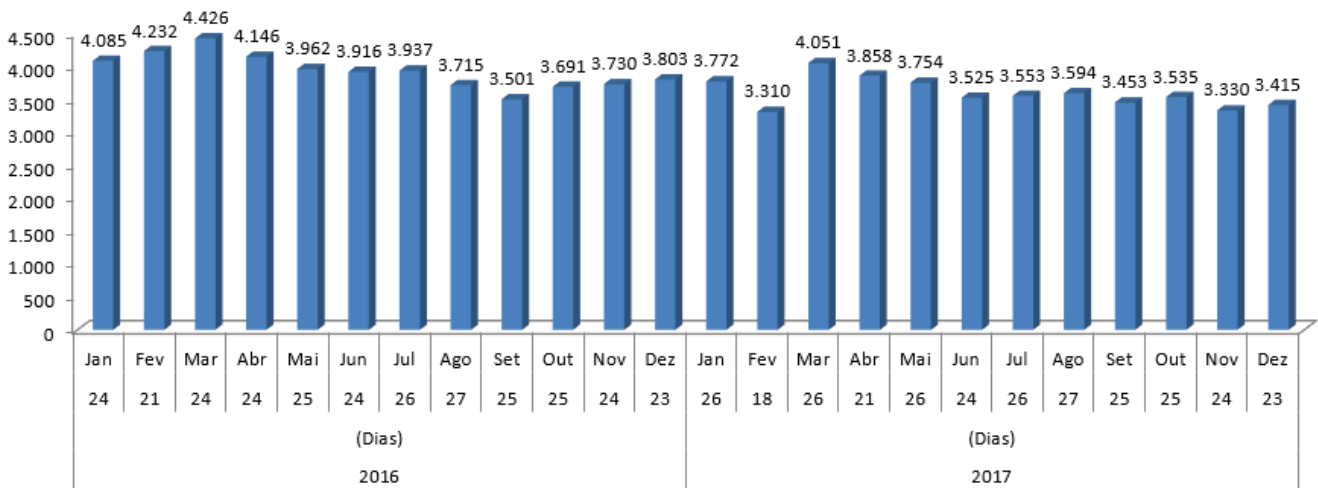
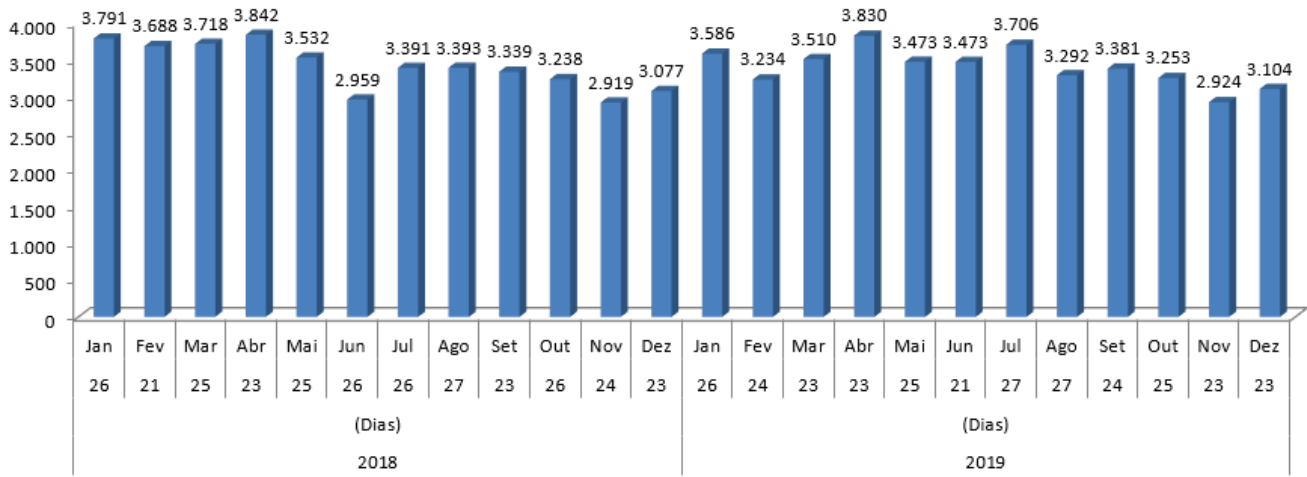
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





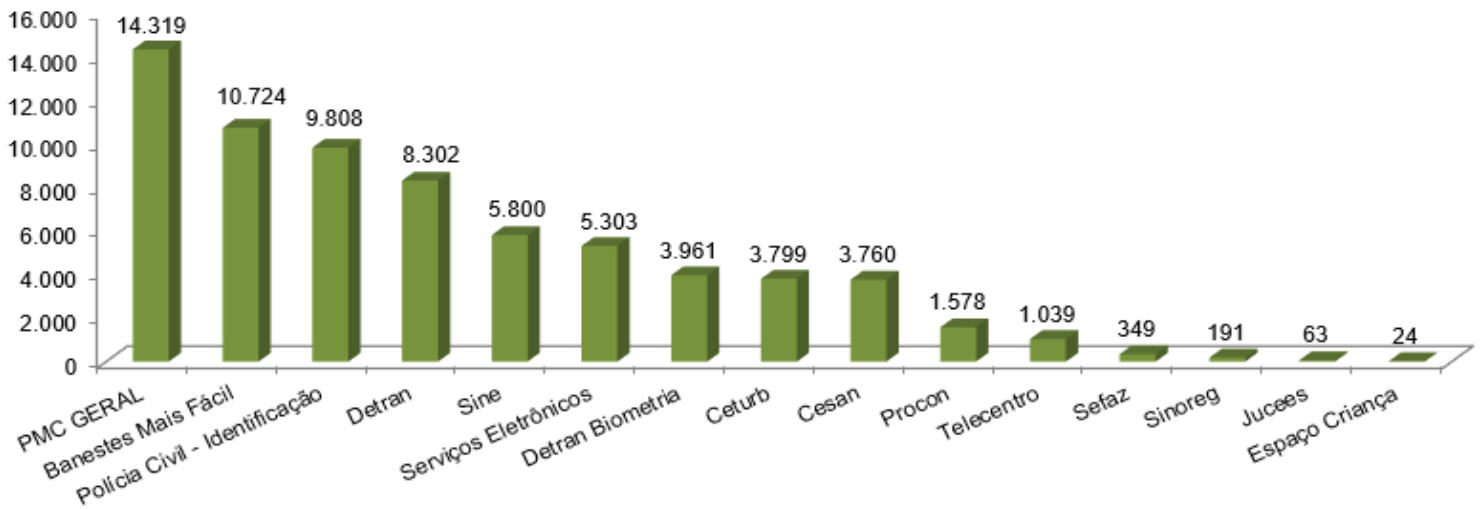
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Fevereiro	20	Ponto Facultativo
	21	Ponto Facultativo
	22	Ponto Facultativo
Abril	6	Ponto Facultativo
	7	Paixão de Cristo
	8	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	22	Ponto Facultativo

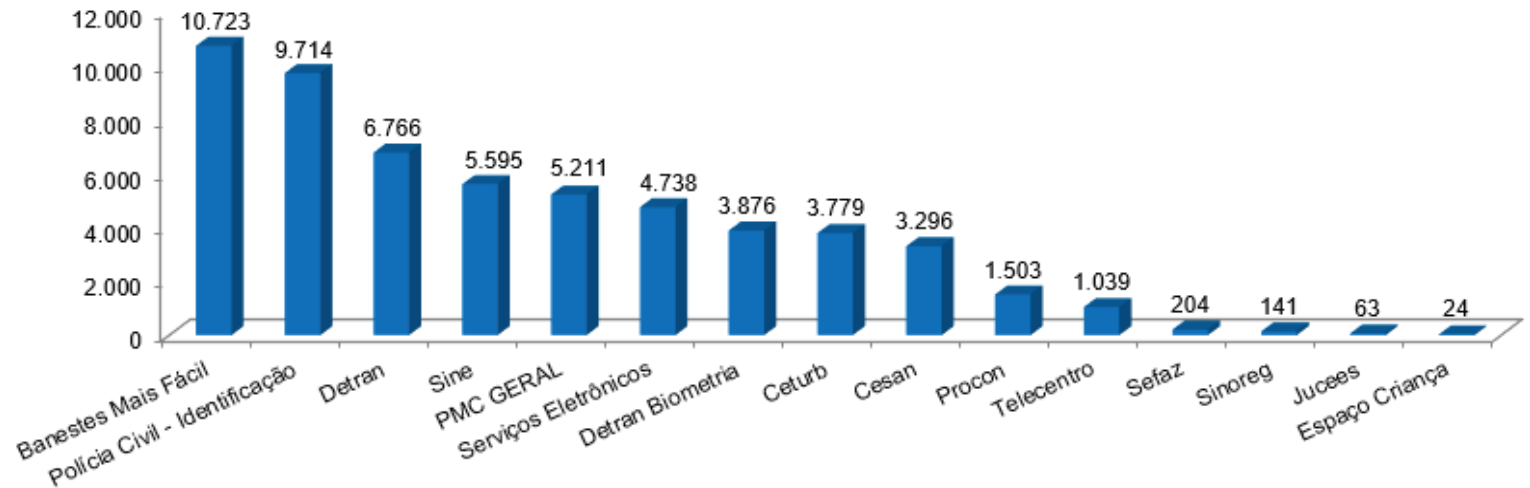
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.723	10.723	15,54%	18,92%
Polícia Civil - Identificação	9.808	9.714	14,21%	17,14%
Detran	8.302	6.766	12,03%	11,94%
Sine	5.800	5.595	8,40%	9,87%
PMC GERAL	14.319	5.211	20,75%	9,20%
Finanças / ADM / Procuradoria	13.229	4.221		
Junta Militar	1.090	990		
Nossocrédito	0	0		
Serviços Eletrônicos	5.303	4.738	7,68%	8,36%
Detran Biometria	3.961	3.876	5,74%	6,84%
Ceturb	3.799	3.779	5,50%	6,67%
Cesan	3.760	3.296	5,45%	5,82%
Procon	1.578	1.503	2,29%	2,65%
Telecentro	1.039	1.039	1,51%	1,83%
Sefaz	349	204	0,51%	0,36%
Sinoreg	191	141	0,28%	0,25%
Jucees	63	63	0,09%	0,11%
Espaço Criança	24	24	0,03%	0,04%
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	69.020	56.672	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.717	10.723	-15,67%
Cesan	5.015	3.760	-25,02%
Ceturb	5.131	3.799	-25,96%
Detran	9.156	8.302	-9,33%
Detran Biometria	4.929	3.961	-19,64%
Espaço Criança	52	24	-53,85%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	90	63	-30,00%
PMC GERAL	24.353	14.319	-41,20%
Finanças / ADM / Procuradoria	22.760	13.229	-41,88%
Junta Militar	1.593	1.090	-31,58%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.677	9.808	-28,29%
Procon	2.245	1.578	-29,71%
Sefaz	485	349	-28,04%
Serviços Eletrônicos	8.028	5.303	-33,94%
Sine	8.550	5.800	-32,16%
Sinoreg	316	191	-39,56%
Telecentro	1.145	1.039	-9,26%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	95.889	69.020	-28,02%

*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

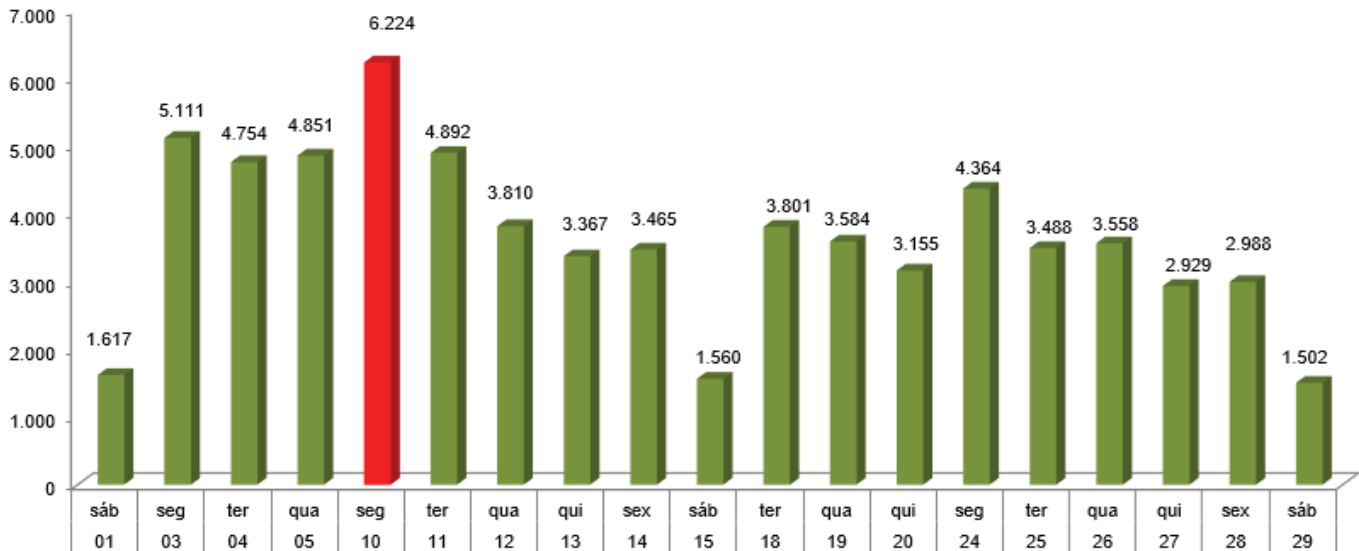
Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.717	10.723	-15,68%
Cesan	4.558	3.296	-27,69%
Ceturb	5.101	3.779	-25,92%
Detran	7.458	6.766	-9,28%
Detran Biometria	4.846	3.876	-20,02%
Espaço Criança	52	24	-53,85%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	90	63	-30,00%
PMC GERAL	8.740	5.211	-40,38%
Finanças / ADM / Procuradoria	7.213	4.221	-41,48%
Junta Militar	1.527	990	-35,17%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.511	9.714	-28,10%
Procon	2.108	1.503	-28,70%
Sefaz	319	204	-36,05%
Serviços Eletrônicos	7.129	4.738	-33,54%
Sine	8.221	5.595	-31,94%
Sinoreg	258	141	-45,35%
Telecentro	1.145	1.039	-9,26%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	76.253	56.672	-25,68%

*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

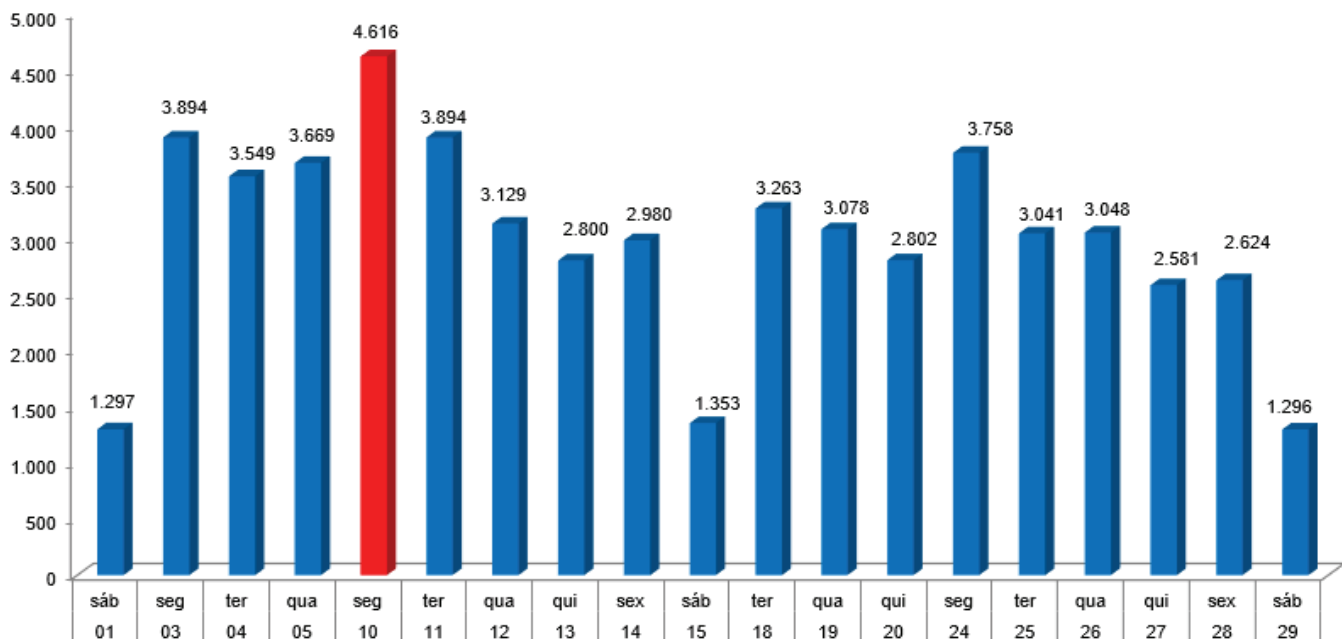
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/04/2023** com o total de **6.224** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,79%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/04/2023** com o total de **4.616** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,91%**.



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	18~19	Total
BANESTES MAIS FÁCIL		1284	1517	1528	1124	964	1043	1094	1207	873	89		10.723
CESAN		353	528	447	390	322	300	325	341	279	11		3.296
CETURB		570	744	611	457	362	326	347	267	95			3.779
COLETA BIOMÉTRICA		599	590	530	392	233	362	414	393	360	3		3.876
DETRAN		875	1012	934	733	553	669	590	750	622	28		6.766
ESPAÇO CRIANÇA		1	2	1	5	2		6	4	3			24
JUCEES		3	6	10	8	7	8	9	9	3			63
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		523	645	572	473	370	380	439	468	268	75	8	4.221
PMC-JUNTA MILITAR		161	210	152	106	95	69	74	80	41	2		990
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		96	116	143	119	102	118	138	123	84			1.039
POLÍCIA CIVIL		983	1293	1332	1181	930	912	1034	1142	865	42		9.714
PROCON		185	224	205	162	140	122	134	149	150	32		1.503
SEFAZ		19	19	37	17	15	19	30	35	12	1		204
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		633	767	739	632	436	442	429	409	248	3		4.738
SINE		755	800	696	686	656	561	561	596	281	3		5.595
SINOREG		20	19	22	23	11	15	17	9	5			141
VISTORIA GERAL													
Total		7.060	8.492	7.959	6.508	5.198	5.346	5.641	5.982	4.189	289	8	56.672

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.723
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	9.808
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.441
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran	3.007
5º	DT - Licenciamento	Detran	2.767
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.513
7º	PM- 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC	2.500
8º	PM - Consulta de Débitos	PMC	2.382
9º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran	2.153
10º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	1.980

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:08:39
CESAN	00:05:35
CETURB	00:08:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:00
DETRAN	00:11:29
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:19
JUCEES	00:00:18
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:11:32
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:27
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:20
POLÍCIA CIVIL	00:08:05
PROCON	00:06:10
SEFAZ	00:01:17
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:52
SINE	00:06:33
SINOREG	00:00:40
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:53
CESAN	00:08:31
CETURB	00:04:32
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:15
DETRAN	00:08:56
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:14
JUCEES	00:05:10
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:51
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:13
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:15
POLÍCIA CIVIL	00:11:54
PROCON	00:35:06
SEFAZ	00:04:54
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:19
SINE	00:07:28
SINOREG	00:04:44
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.

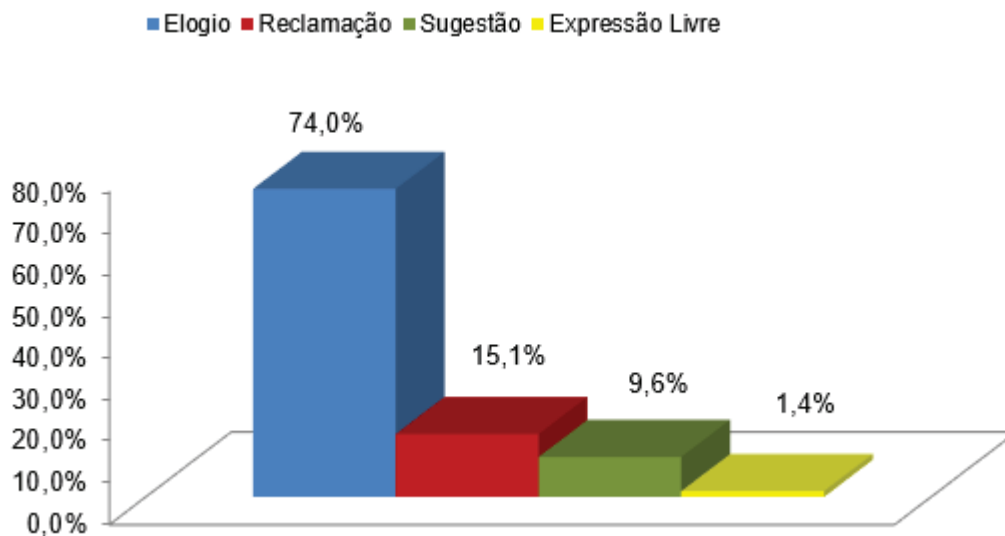
Município	Cidadão	%
Cariacica	518	52,01%
Vila Velha	182	18,27%
Serra	152	15,26%
Viana	78	7,83%
Vitória	51	5,12%
Guarapari	9	0,90%
Marataízes	2	0,20%
Santa Leopoldina	2	0,20%
Domingos Martins	1	0,10%
Itapemirim	1	0,10%
Total	996	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	655	65,76%
Sine	87	8,73%
Procon	57	5,72%
PMC - Geral	55	5,52%
EDP	43	4,32%
Detran	30	3,01%
Cesan	25	2,51%
Ceturb	20	2,01%
Serviços Eletrônicos	17	1,71%
Junta Militar	6	0,60%
Telecentro	1	0,10%
Total	996	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	54	74,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	11	15,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	7	9,6%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,4%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	73	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 40



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

