



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

OUTUBRO 2024

Sumário

I – ATENDIMENTO	2
1. Resumo Gerencial	2
1.1. Serviços Realizados	2
1.2. Serviços Realizados (Manuais)	4
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
RELATÓRIO MELHORIAS MÊS DE OUTUBRO 2024.....	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.....	23

I – ATENDIMENTO

1. Resumo Gerencial

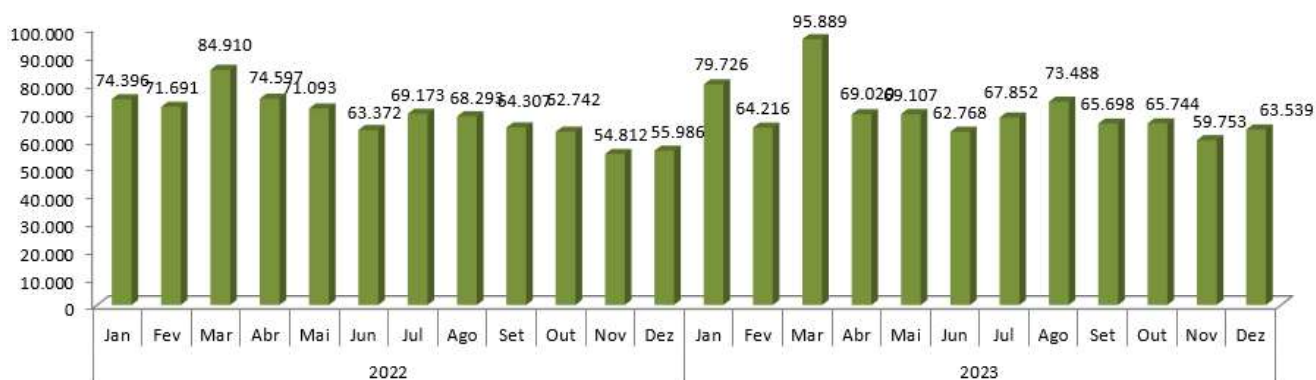
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2024** registrou um total de **9.890.352 serviços realizados** e **8.660.572 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

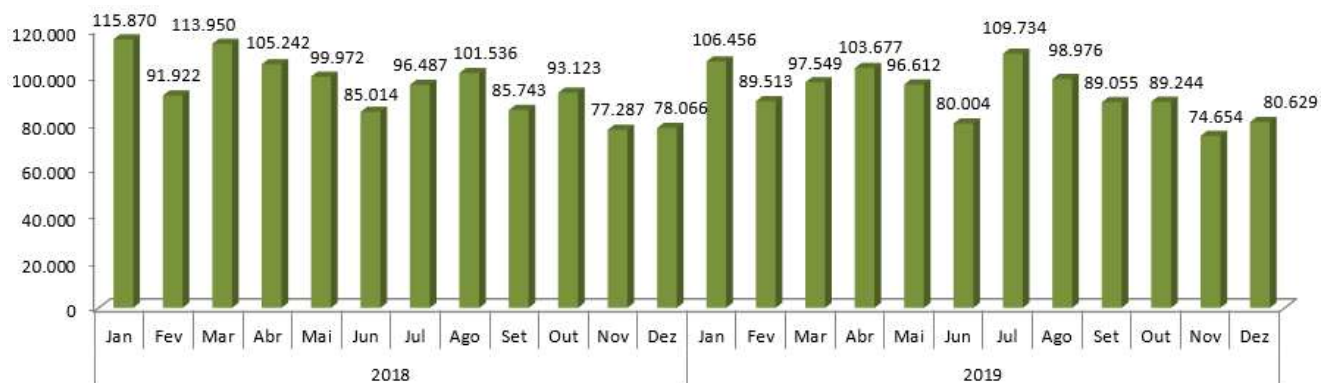
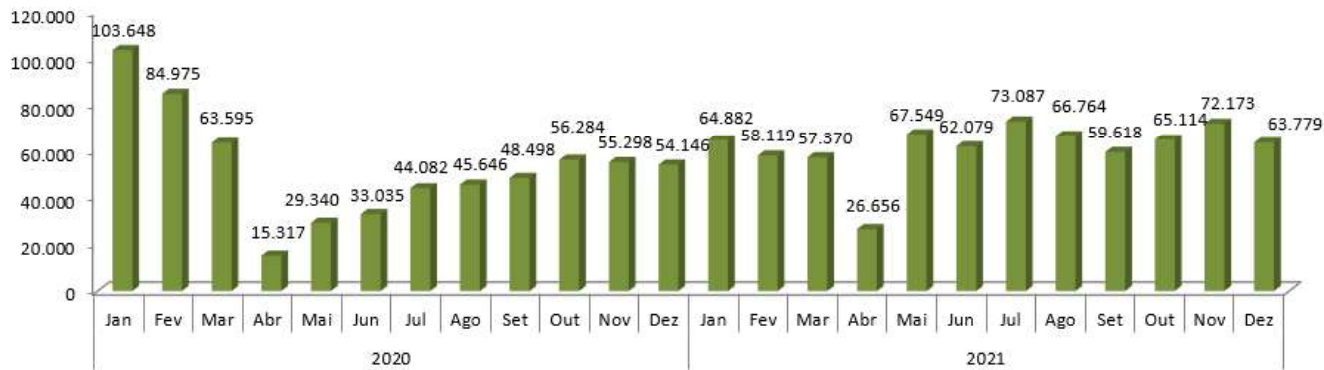
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2024** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **62.251** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.490** cidadãos atendidos.

Total de Serviços e Senhas Atendidas



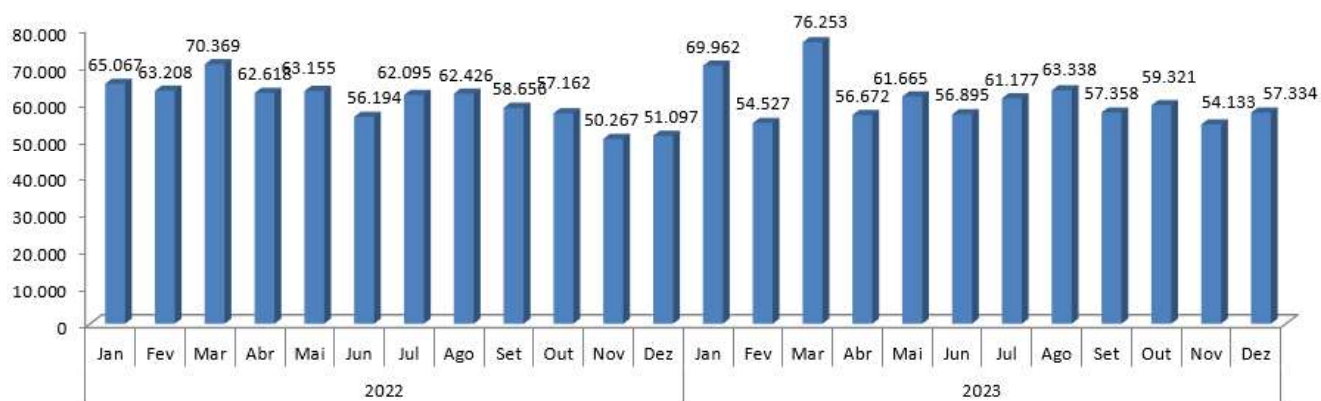


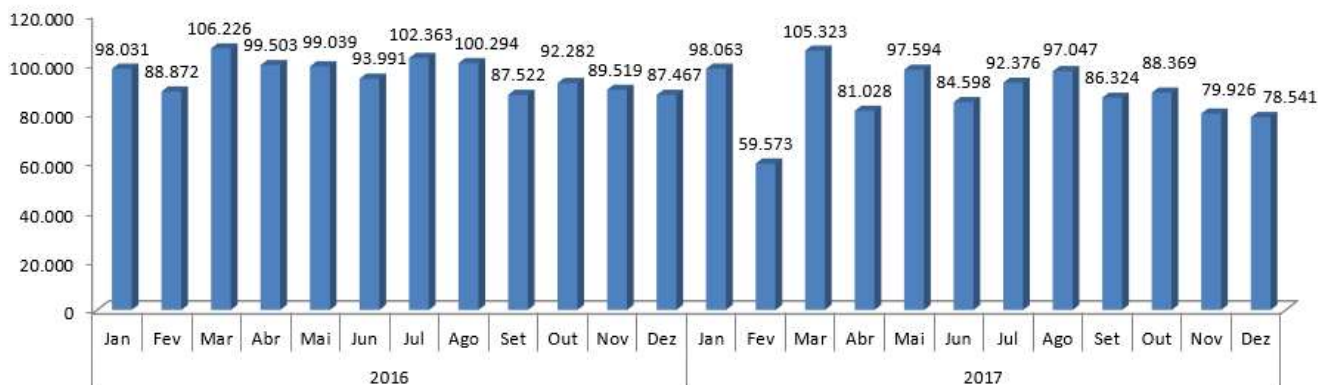
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.668** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.267** cidadãos atendidos.



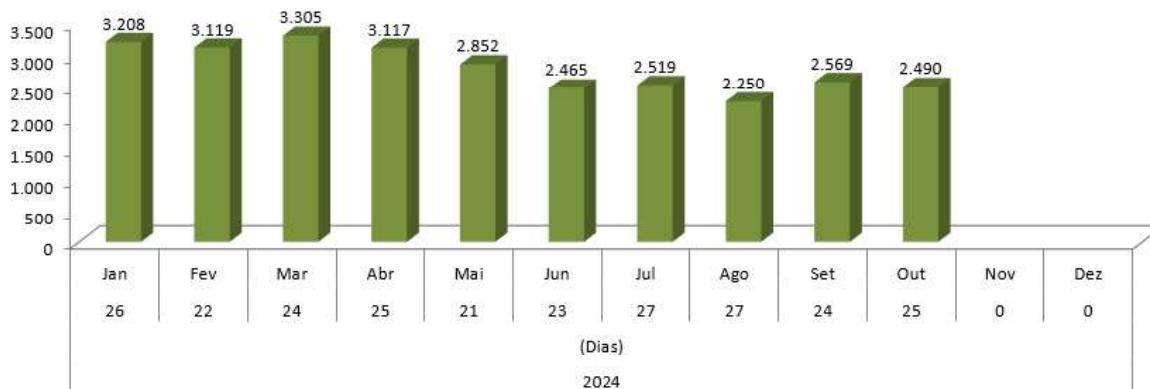


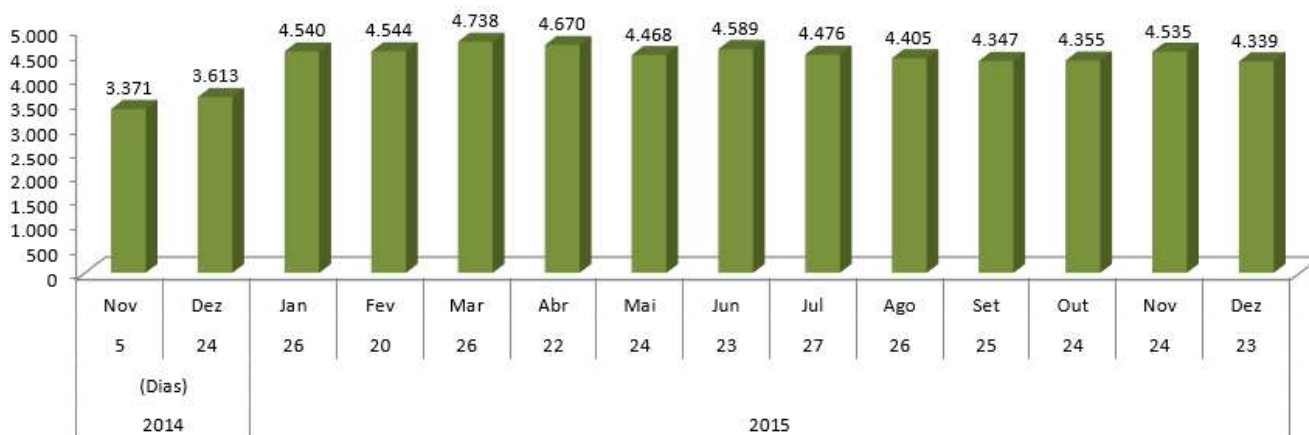
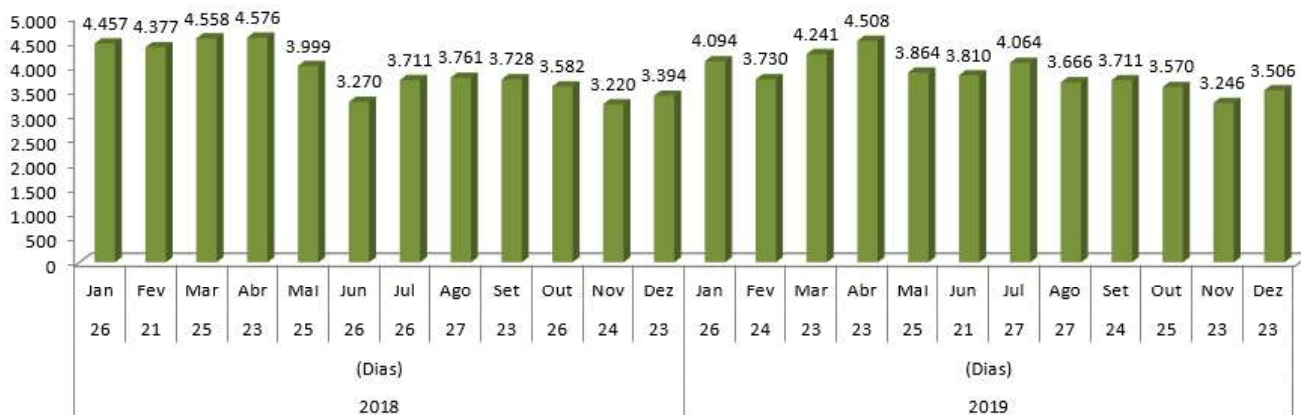
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

1.5. Média Diária

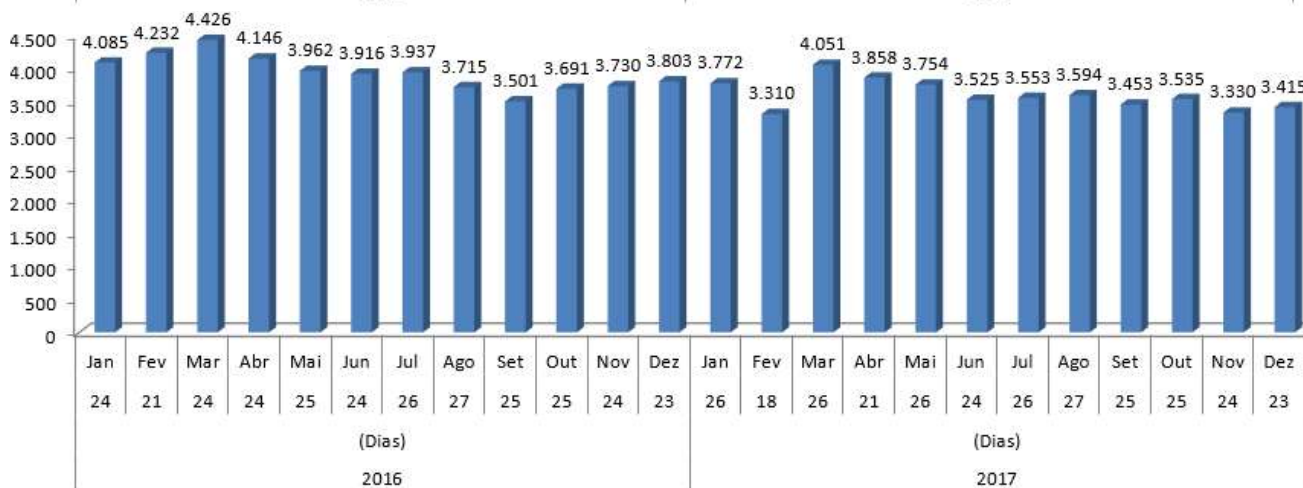
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do trabalho
	23	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
	25	Ponto Facultativo
	30	Corpus Christi
	31	Ponto Facultativo
Junho	1	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
Setembro	7	Independência do Brasil
Outubro	12	Nossa Senhora de Aparecida
	28	Ponto facultativo – Dia do Servidor Público

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.764	13.607	22,11%	24,01%
Detran	9.544	8.103	15,33%	14,30%
Banestes Mais Fácil	8.027	8.027	12,89%	14,16%
Detran Biometria	4.280	4.221	6,88%	7,45%
Serviços Eletrônicos	5.017	4.220	8,06%	7,45%
Ceturb	4.211	4.181	6,76%	7,38%
Sine	4.193	4.075	6,74%	7,19%
Cesan	3.047	2.827	4,89%	4,99%
Telecentro	2.667	2.667	4,28%	4,71%
Procon	2.300	2.247	3,69%	3,97%
PMC GERAL	4.741	2.205	7,62%	3,89%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.984	1.473		
Junta Militar	757	732		
Nossocrédito	0	0		
Sefaz	460	288	0,74%	0,51%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	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	62.251	56.668	100%	100%





1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.112	8.027	-11,91%
Cesan	2.903	3.047	4,96%
Ceturb	4.258	4.211	-1,10%
Detran	11.454	9.544	-16,68%
Detran Biometria	3.728	4.280	14,81%
Espaço Criança	73	0	-100,00%
Espaço Multitarefa	2	0	-100,00%
Jucees	0	0	
PMC GERAL	4.355	4.741	8,86%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.573	3.984	11,50%
Junta Militar	782	757	-3,20%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.602	13.764	18,63%
Procon	2.043	2.300	12,58%
Sefaz	387	460	18,86%
Serviços Eletrônicos	5.583	5.017	-10,14%
Sine	4.275	4.193	-1,92%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.884	2.667	41,56%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	61.659	62.251	0,96%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES

1.7.2. Senhas Atendidas

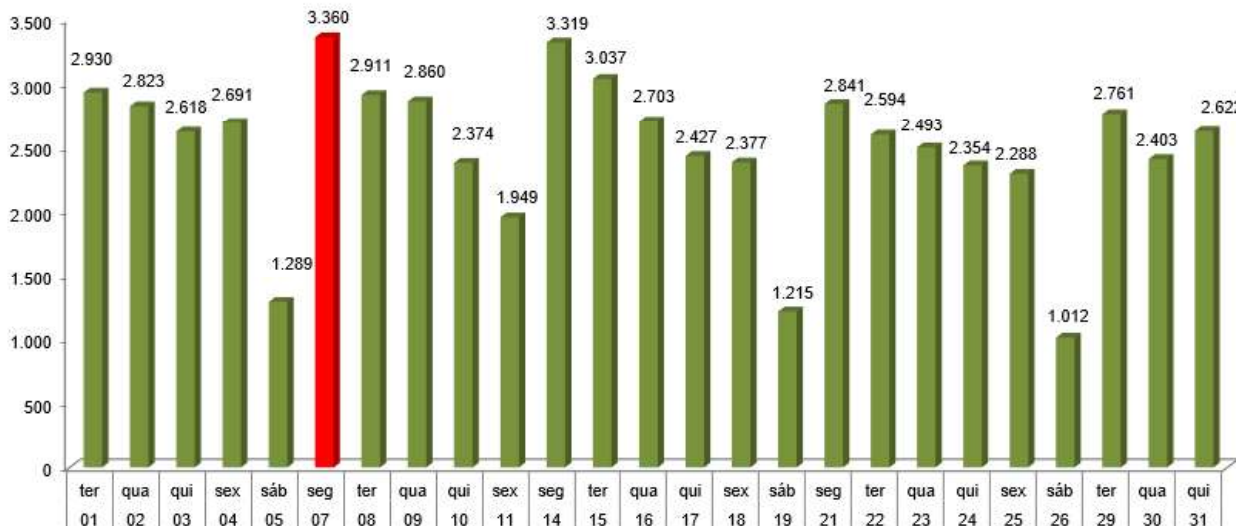
Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.112	8.027	-11,91%
Cesan	2.714	2.827	4,16%
Ceturb	4.209	4.181	-0,67%
Detran	9.467	8.103	-14,41%
Detran Biometria	3.675	4.221	14,86%
Espaço Criança	73	0	-100,00%
Espaço Multitarefa	2	0	-100,00%
Jucees	0	0	
PMC GERAL	2.147	2.205	2,70%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.395	1.473	5,59%
Junta Militar	752	732	-2,66%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.479	13.607	18,54%
Procon	1.954	2.247	14,99%
Sefaz	243	288	18,52%
Serviços Eletrônicos	4.978	4.220	-15,23%
Sine	4.114	4.075	-0,95%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.879	2.667	41,94%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.046	56.668	1,11%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES

2. Histórico Diário

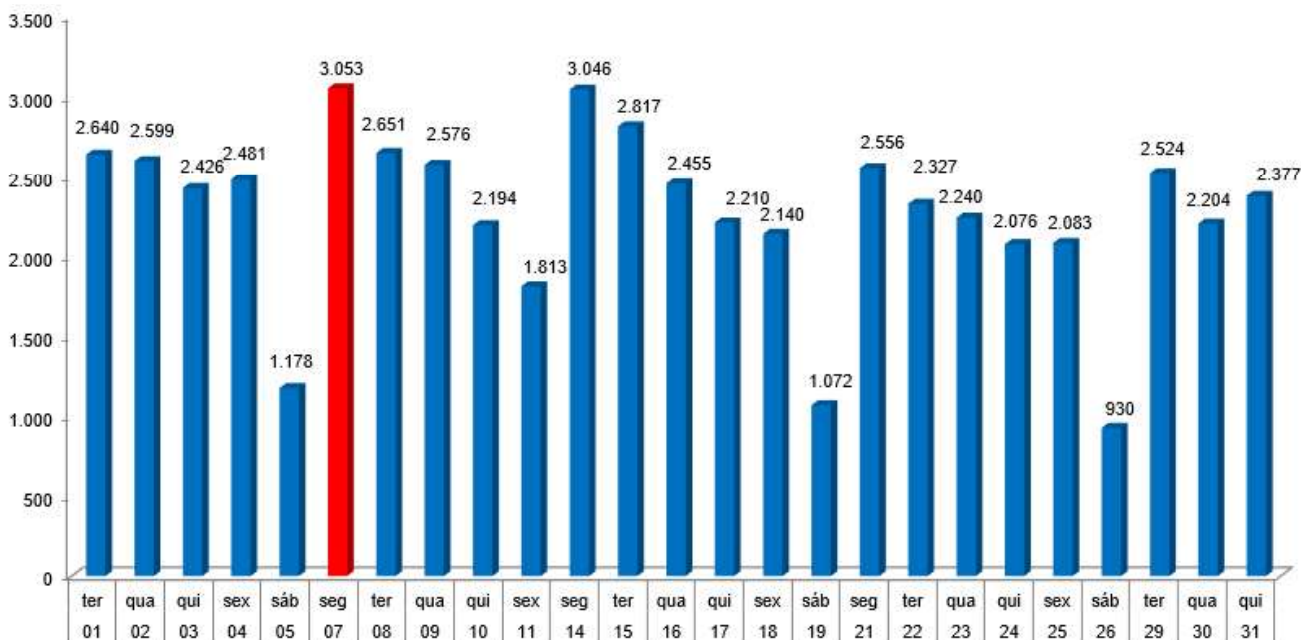
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/10/2024** com o total de **3.360** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,89%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/10/2024** com o total de **3.053** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,60%**.



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		1069	1131	1037	865	709	692	838	903	765	18		8.027
CESAN		338	411	392	306	275	255	303	332	212	3		2.827
CETURB		634	753	616	519	401	371	412	310	165			4.181
COLETA BIOMÉTRICA		792	650	565	387	218	368	441	419	378	3		4.221
DETRAN		1050	1070	1098	852	695	725	891	885	782	55		8.103
ESPAÇO CRIANÇA													
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		158	210	200	159	118	141	163	190	128	6		1.473
PMC-JUNTA MILITAR		174	131	101	66	51	57	61	55	36			732
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		425	383	358	371	221	257	257	276	118	1		2.667
POLÍCIA CIVIL		1380	1691	1837	1687	1427	1279	1411	1645	1246	4		13.607
PROCON		194	333	310	274	203	215	184	247	255	32		2.247
SEFAZ		17	39	46	32	32	24	52	28	18			288
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		614	671	580	504	388	412	399	396	250	6		4.220
SINE		633	528	559	498	423	378	490	352	211	3		4.075
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.478	8.001	7.699	6.520	5.161	5.174	5.902	6.038	4.564	131		56.668

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação, Entrega e Nova Coleta)	Polícia Civil	13.764
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.027
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.192
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.065
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.971
6º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.667
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.461
8º	DT - Licenciamento	Detran Geral	2.407
9º	SN-Seguro Desemprego	Sine	1.897
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.571

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:59
CESAN	00:04:19
CETURB	00:08:32
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:38
DETRAN	00:07:13
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:52
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:27
POLÍCIA CIVIL	00:10:30
PROCON	00:06:19
SEFAZ	00:00:34
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:08:38
SINE	00:05:43
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:51
CESAN	00:07:20
CETURB	00:05:56
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:39
DETRAN	00:09:36
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:35
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:30
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:27
POLÍCIA CIVIL	00:12:04
PROCON	00:34:44
SEFAZ	00:05:46
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:20
SINE	00:06:14
SINOREG	
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.

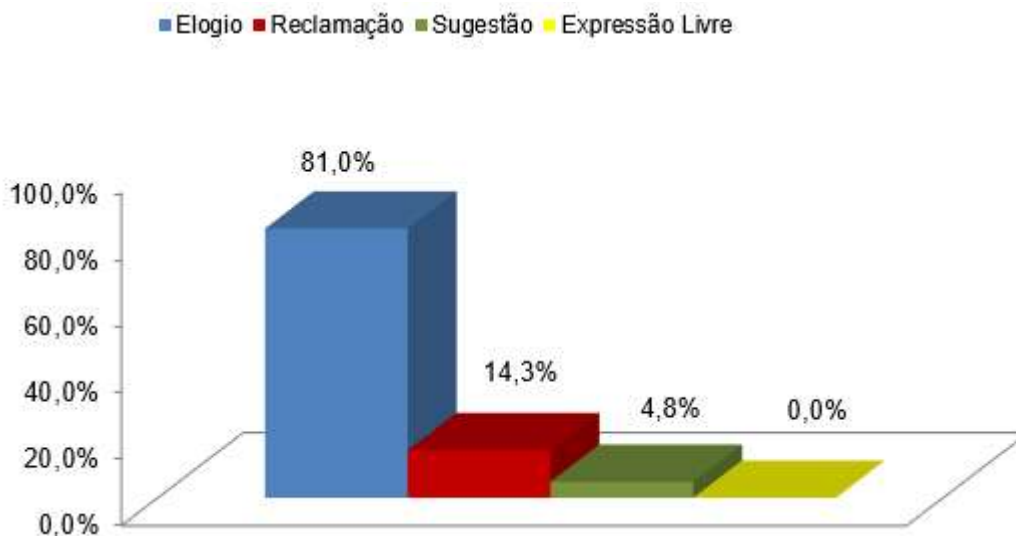
Município	Cidadão	%
Cariacica	660	58,10%
Vila Velha	156	13,73%
Serra	117	10,30%
Viana	113	9,95%
Vitória	67	5,90%
Guarapari	6	0,53%
Marechal Floriano	5	0,44%
Ibatiba	3	0,26%
Nova Venécia	2	0,18%
Barra de São Francisco	1	0,09%
Conceição do Castelo	1	0,09%
Itapemirim	1	0,09%
Marataízes	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
São Mateus	1	0,09%
Total	1.136	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	422	37,15%
Detran	169	14,88%
Sine	151	13,29%
Procon	130	11,44%
EDP	80	7,04%
Serviços Eletrônicos	53	4,67%
Ceturb	51	4,49%
Cesan	33	2,90%
Junta Militar	17	1,50%
PMC - Geral	15	1,32%
Banestes Mais Fácil	14	1,23%
Telecentro	1	0,09%
Total	1.136	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	17	81,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	3	14,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	4,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	21	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 11



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

