



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**ABRIL 2020**

## Sumário

I – ATENDIMENTO .....	2
1. Resumo Gerencial .....	2
1.1. Serviços Realizados .....	2
1.2. Serviços Realizados (Manuais) .....	3
1.3. Senhas Atendidas.....	3
1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....	4
1.5. Média Diária .....	4
1.5.1. Serviços Realizados .....	4
1.5.2. Senhas Atendidas .....	6
1.5.3. Dias Não Trabalhados .....	7
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão .....	8
1.7. Comparativos do mês anterior com atual .....	9
1.7.1. Serviços Realizados .....	9
1.7.2. Senhas Atendidas .....	10
2. Histórico Diário .....	11
2.1. Serviços Realizados .....	11
2.2. Senhas Atendidas.....	11
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas .....	12
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos. ....	12
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	13
4.1 Ações Corretivas Para os Desvios .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....	13
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....	14
6.1 Ações para Redução .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7. Atendimentos não Realizados .....	14
7.1 Motivos.....	14
7.2 Encerramento do Atendimento.....	14
8. Manifestações do Cidadão .....	15
9. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	15
10. Espaço Multitarefa .....	16
11. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil.....	16
12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido .....	16
13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas: .....	16
14. Eventos Sazonais .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
15. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica.....	17
II – RECURSOS HUMANOS.....	18
1. Quadro de Pessoal.....	18
2. Admissões.....	19
3. Promoções .....	19
4. Demissões.....	19
III – INFRAESTRUTURA.....	20
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	20
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	21

# I – ATENDIMENTO

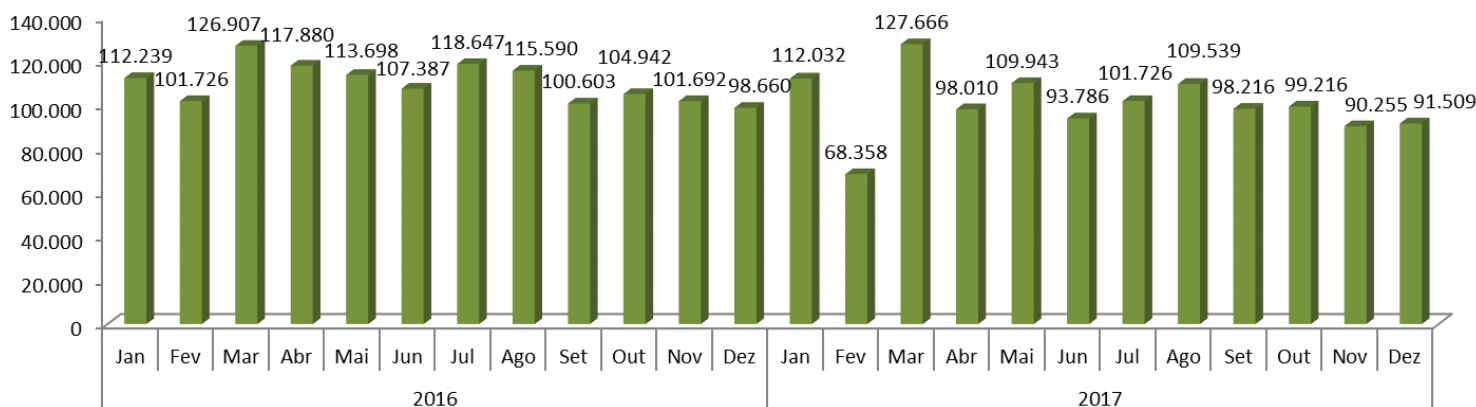
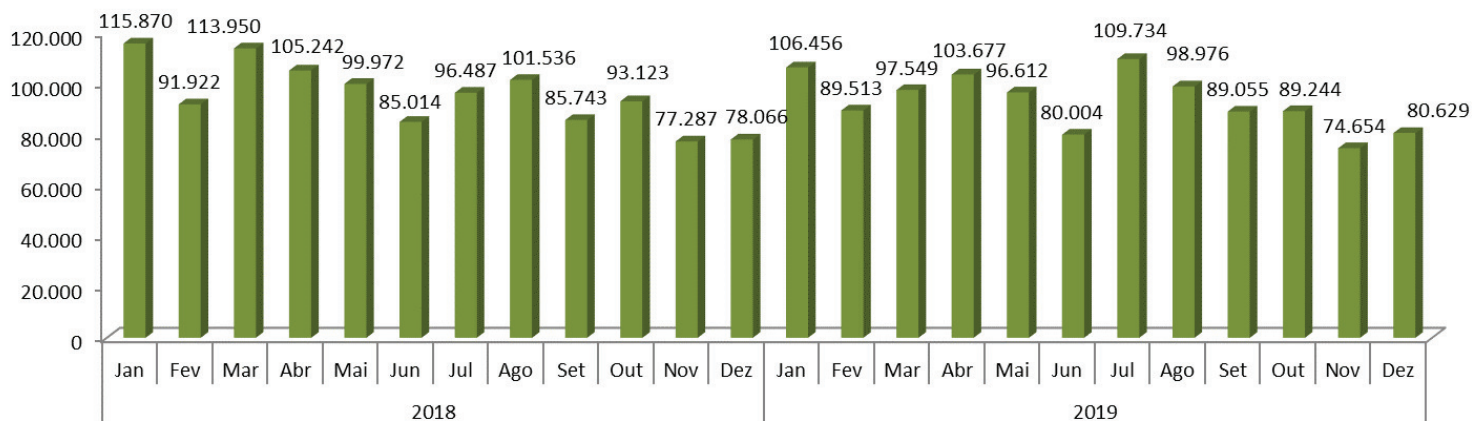
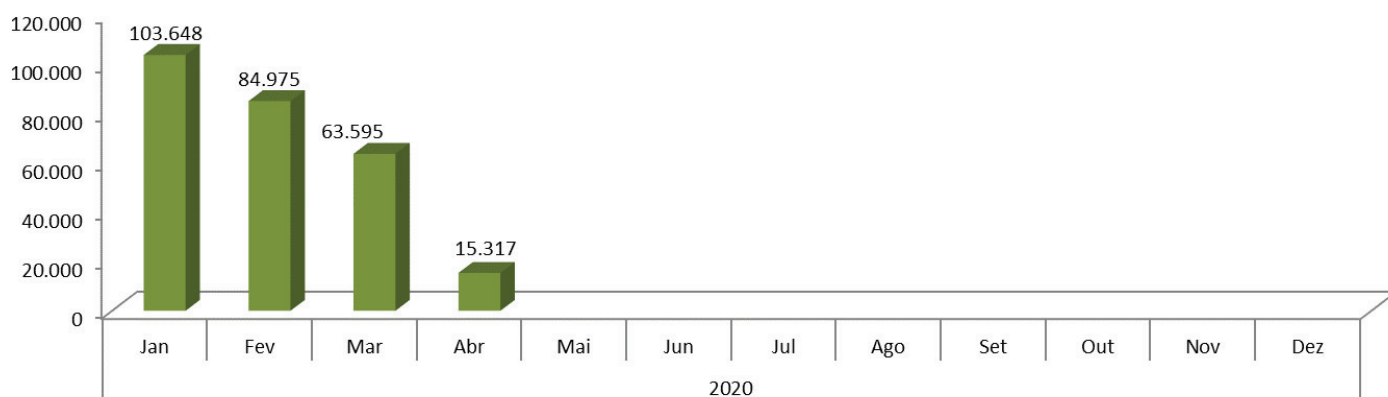
## 1. Resumo Gerencial

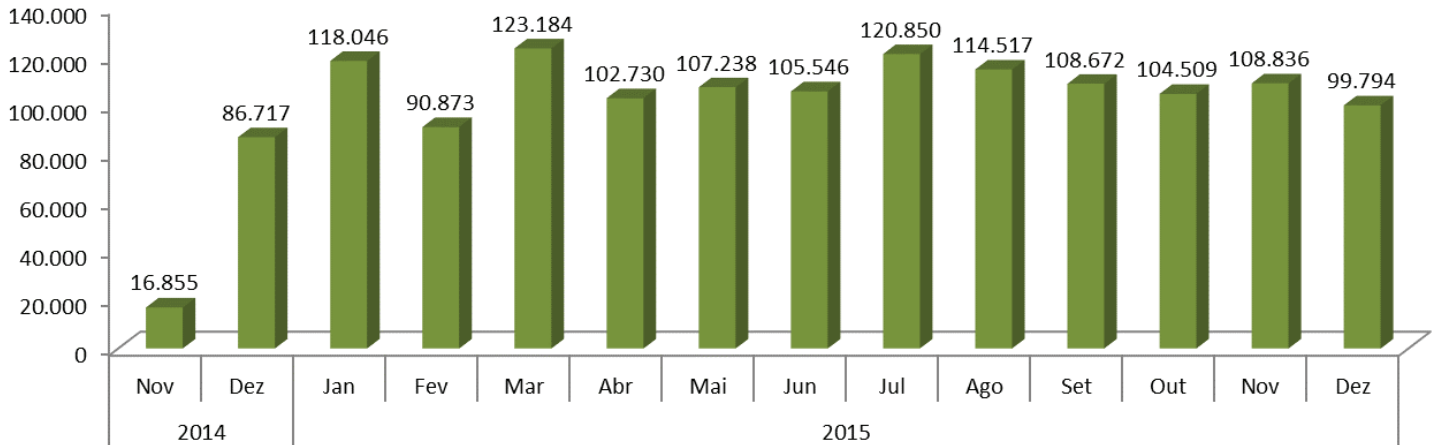
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2020** registrou um total de **6.456.444 serviços realizados** e **5.654.391 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2020** 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 **15.317** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **729** cidadãos atendidos.



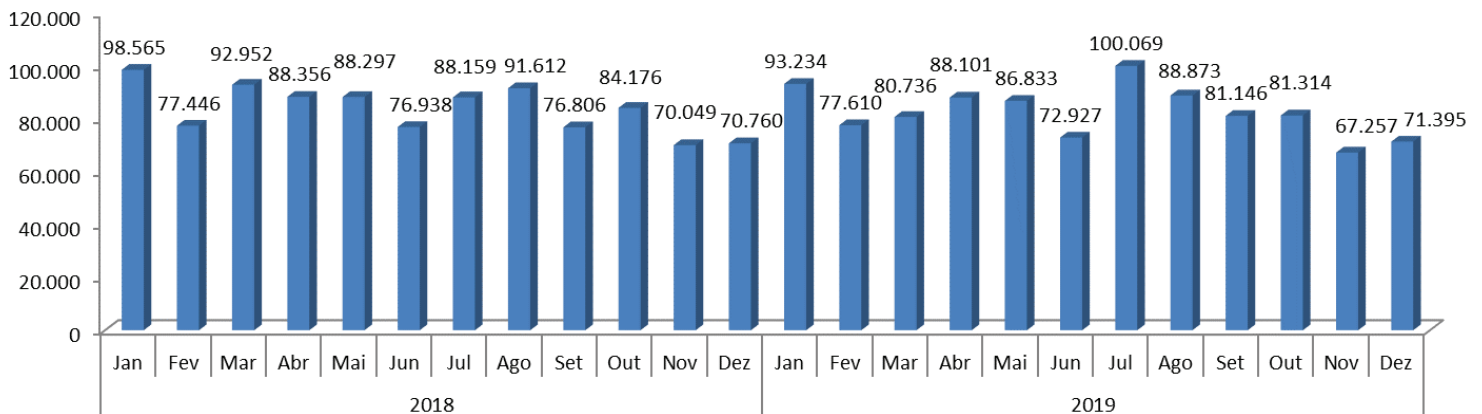
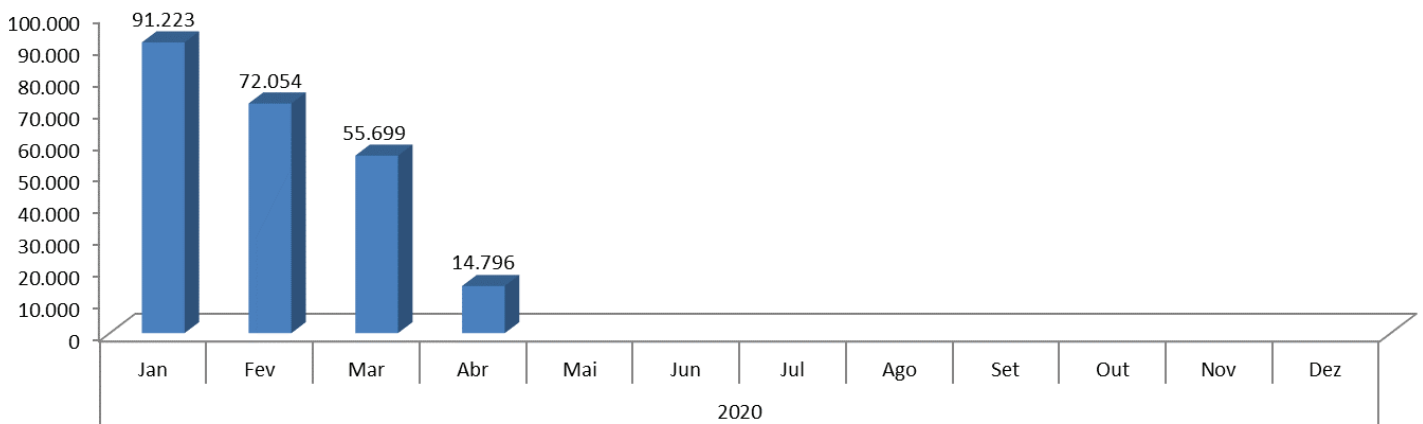


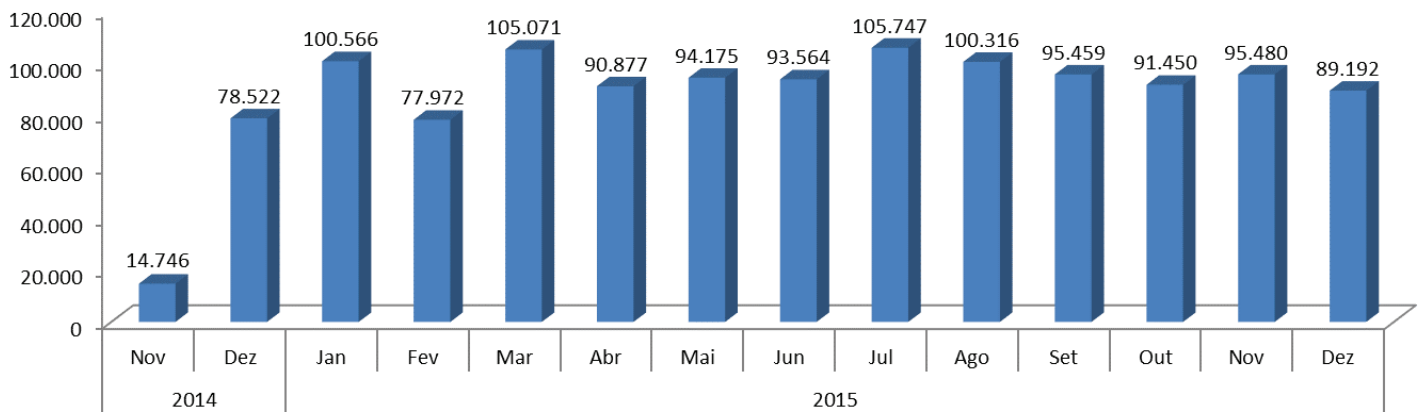
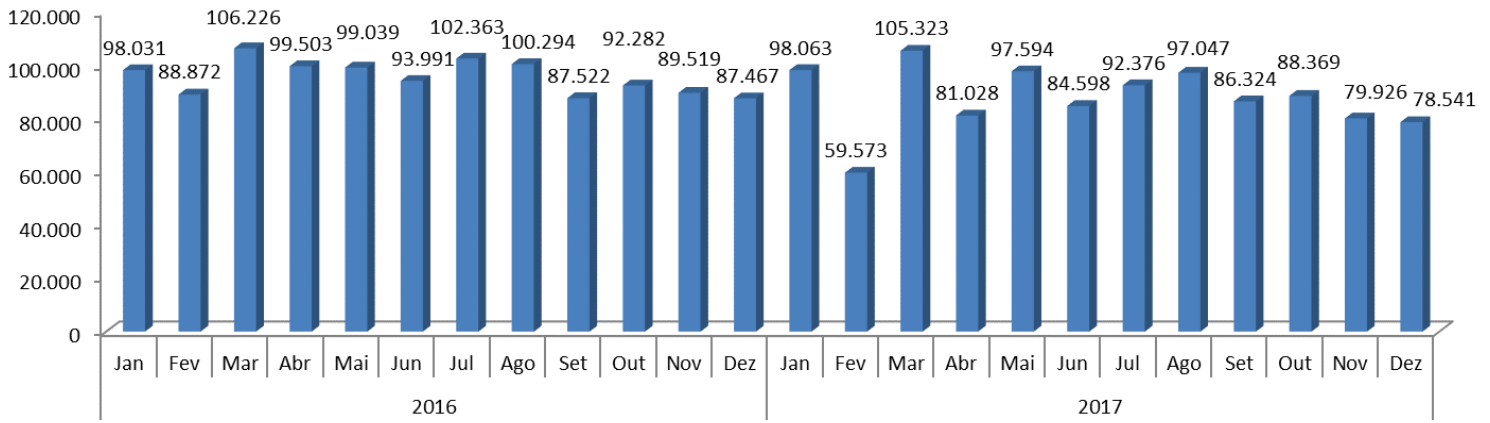
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **14.796** senhas no SIGA, com uma média diária de **705** cidadãos atendidos.



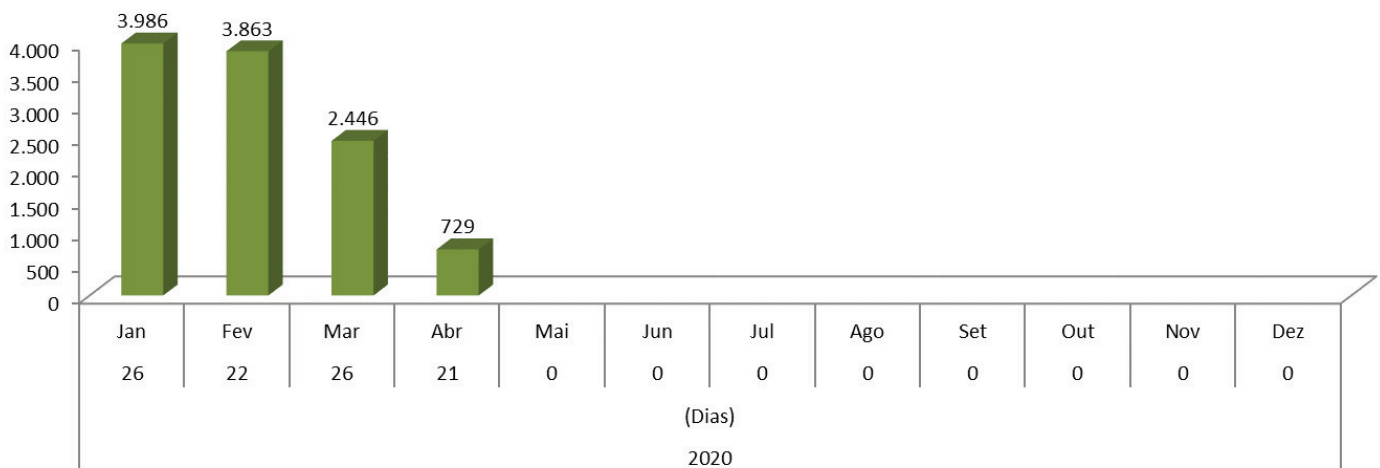


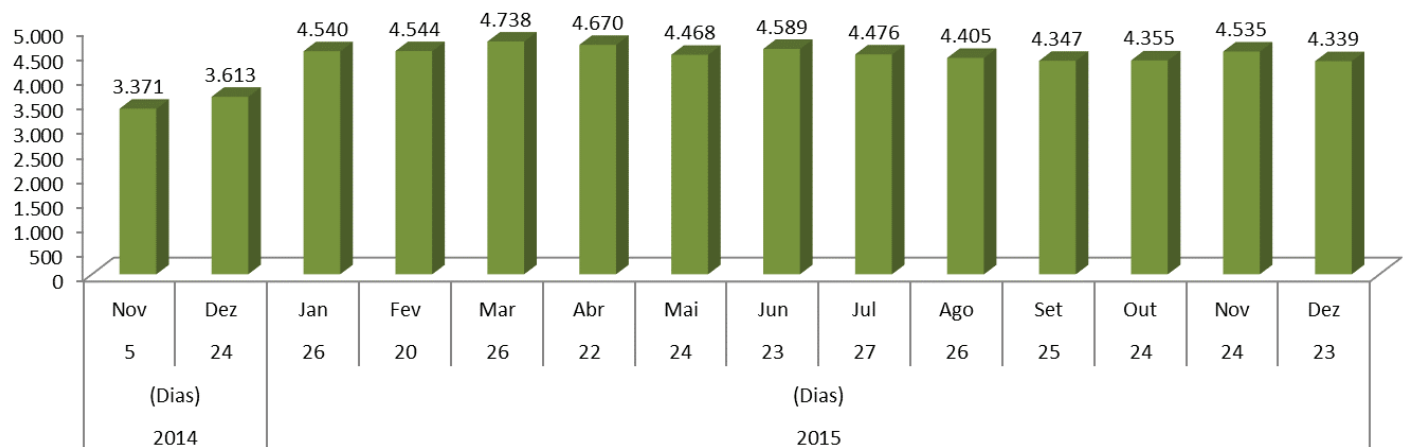
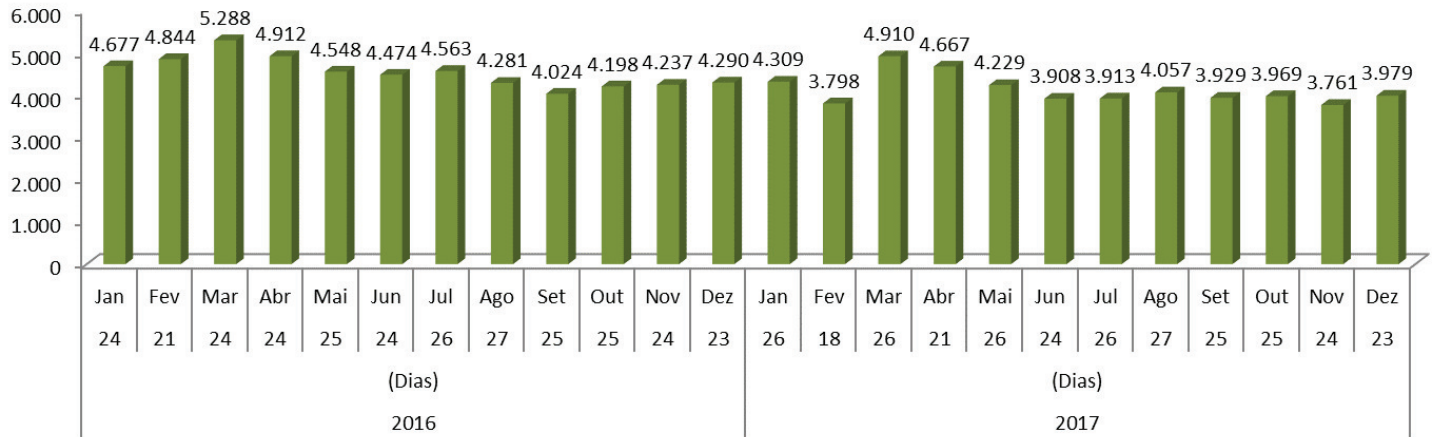
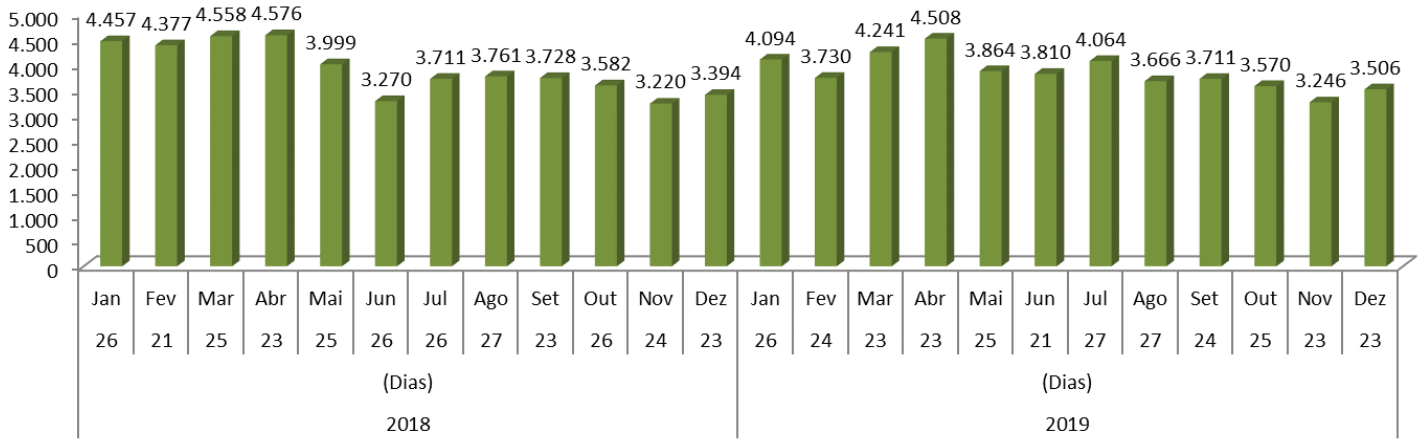
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

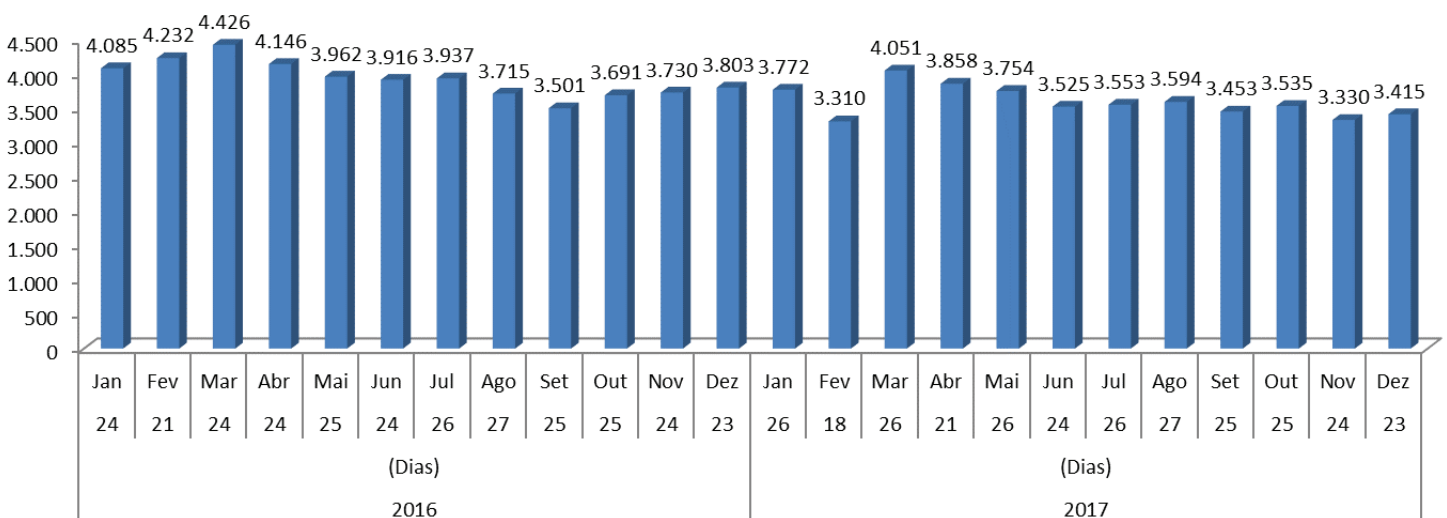
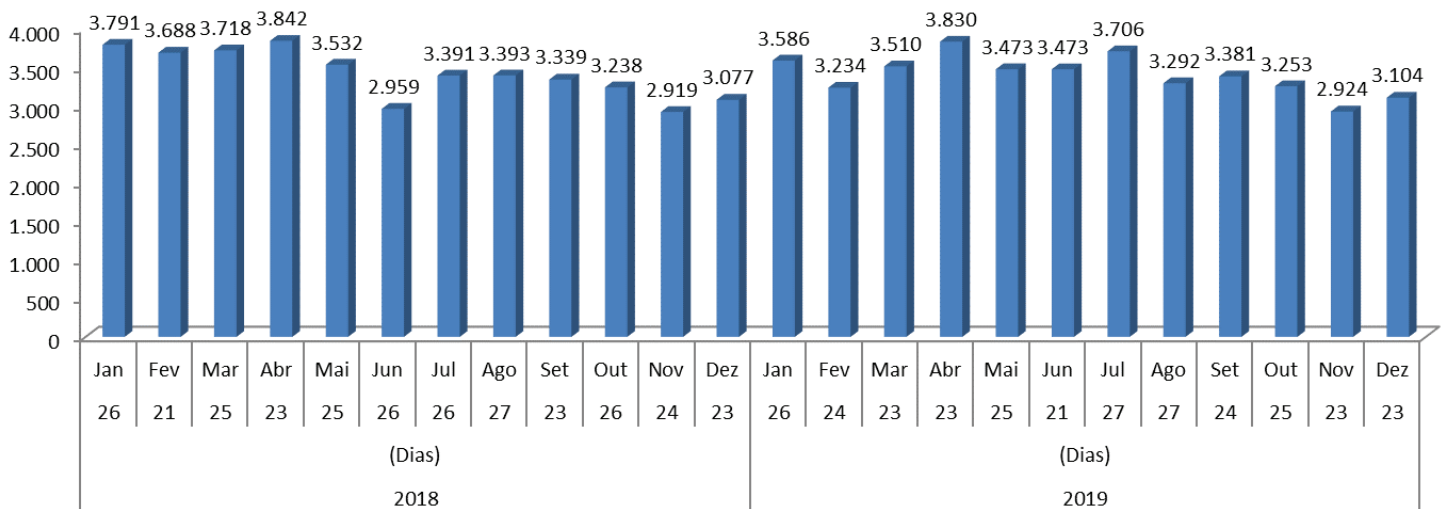
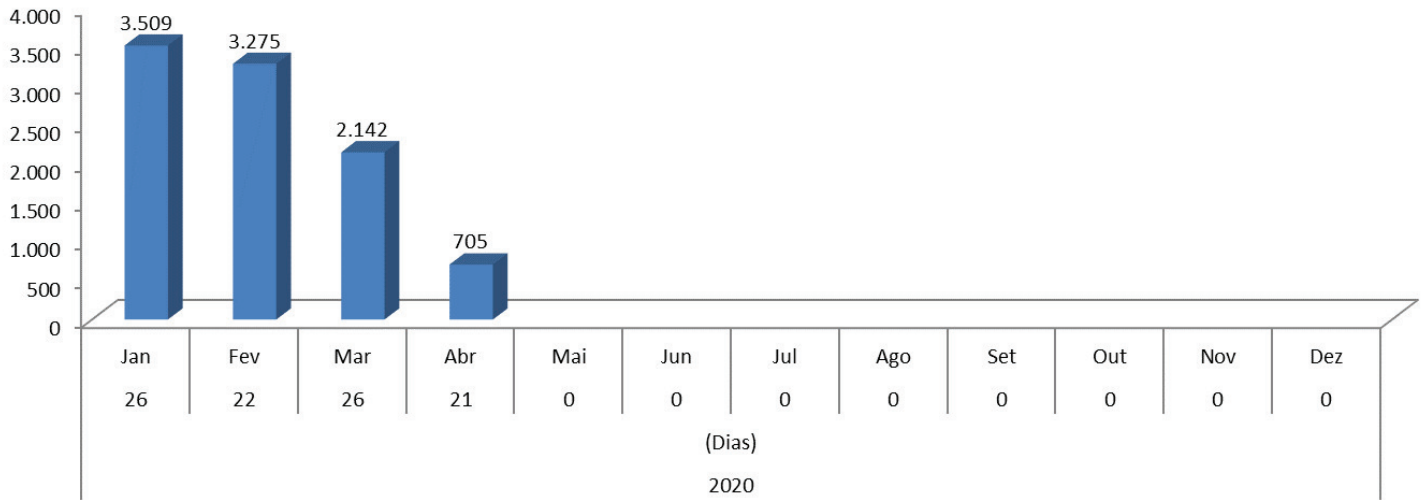
#### 1.5. Média Diária

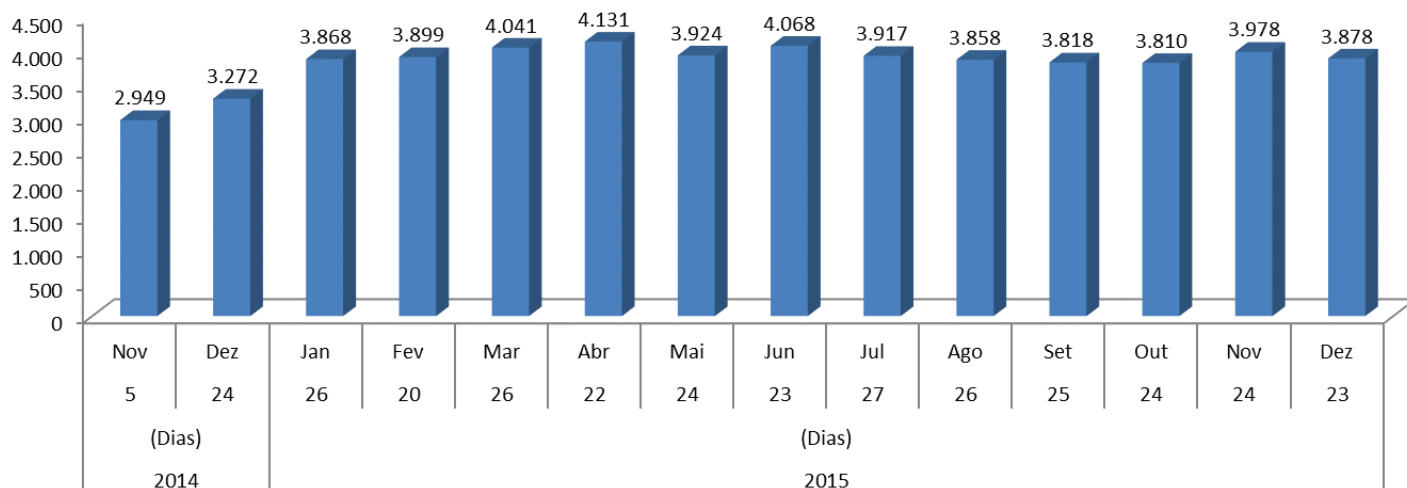
##### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas





### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

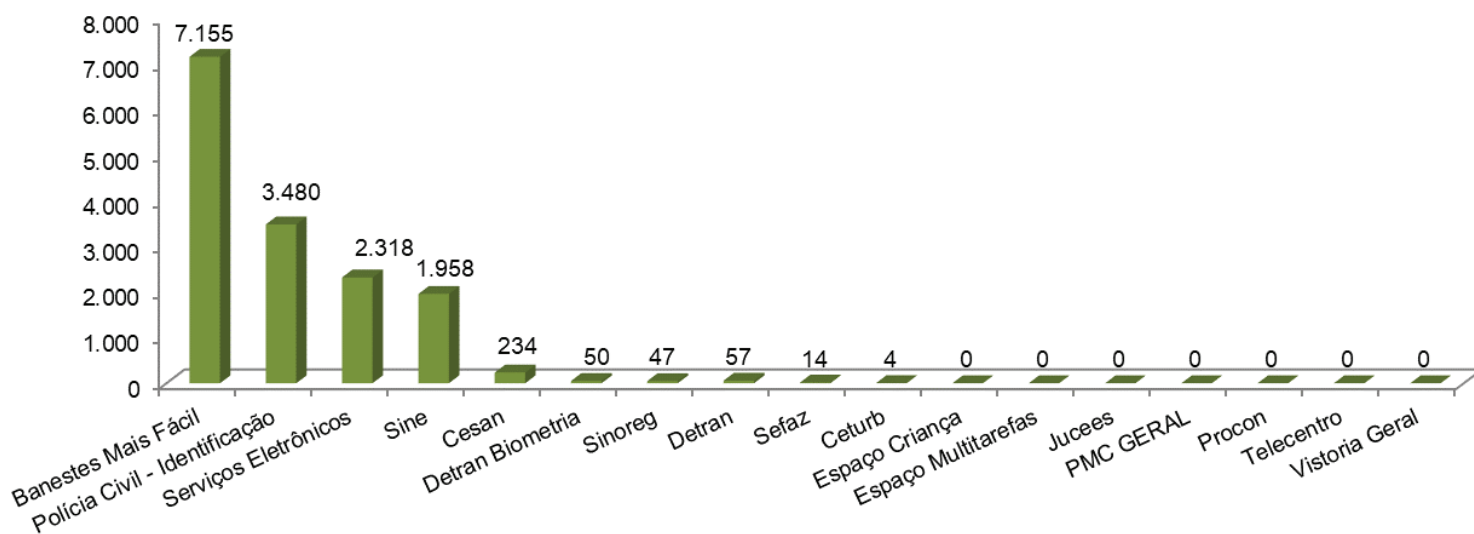
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	01	Confraternização Universal
Fevereiro	24	Ponto Facultativo
	25	Carnaval
	26	Ponto Facultativo
Abril	9	Ponto Facultativo
	10	Paixão de Cristo
	11	Sábado de Aleluia
	20	Festa da Penha
	21	Tiradentes



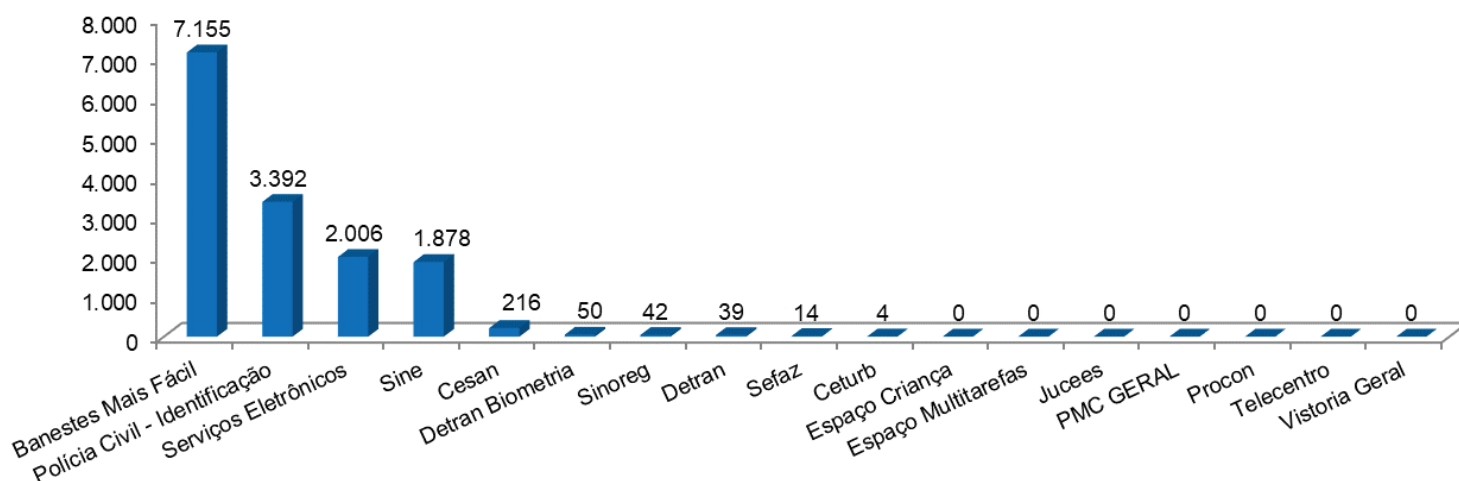
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	7.155	7.155	46,71%	48,36%
Polícia Civil - Identificação	3.480	3.392	22,72%	22,93%
Serviços Eletrônicos	2.318	2.006	15,13%	13,56%
Sine	1.958	1.878	12,78%	12,69%
Cesan	234	216	1,53%	1,46%
Detran Biometria	50	50	0,33%	0,34%
Sinoreg	47	42	0,31%	0,28%
Detran	57	39	0,37%	0,26%
Sefaz	14	14	0,09%	0,09%
Ceturb	4	4	0,03%	0,03%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0,00%	0,00%
Finanças / ADM / Procuradoria	0	0		
Junta Militar	0	0		
Nossocrédito	0	0		
Procon	0	0	0,00%	0,00%
Telecentro	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>15.317</b>	<b>14.796</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	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	12.227	7.155	-41,48%
Cesan	2.994	234	-92,18%
Ceturb	2.539	4	-99,84%
Detran	4.757	57	-98,80%
Detran Biometria	2.436	50	-97,95%
Espaço Criança	218	0	-100,00%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	569	0	-100,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>8.262</b>	<b>0</b>	<b>-100,00%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.921	0	-100,00%
Junta Militar	1.281	0	-100,00%
Nossocrédito	60	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	11.843	3.480	-70,62%
Procon	1.752	0	-100,00%
Sefaz	577	14	-97,57%
Serviços Eletrônicos	3.012	2.318	-23,04%
Sine	8.464	1.958	-76,87%
Sinoreg	564	47	-91,67%
Telecentro	3.381	0	-100,00%
<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>63.595</b>	<b>15.317</b>	<b>-75,91%</b>

\*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

\*\*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	12.227	7.155	-41,48%
Cesan	2.856	216	-92,44%
Ceturb	2.528	4	-99,84%
Detran	3.854	39	-98,99%
Detran Biometria	2.436	50	-97,95%
Espaço Criança	218	0	-100,00%
Espaço Multitarefa*	0	0	
Jucees	442	0	-100,00%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.746</b>	<b>0</b>	<b>-100,00%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.431	0	-100,00%
Junta Militar	1.255	0	-100,00%
Nossocrédito	60	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	11.111	3.392	-69,47%
Procon	1.637	0	-100,00%
Sefaz	412	14	-96,60%
Serviços Eletrônicos	2.411	2.006	-16,80%
Sine	7.917	1.878	-76,28%
Sinoreg	523	42	-91,97%
Telecentro	3.381	0	-100,00%
<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>55.699</b>	<b>14.796</b>	<b>-73,44%</b>

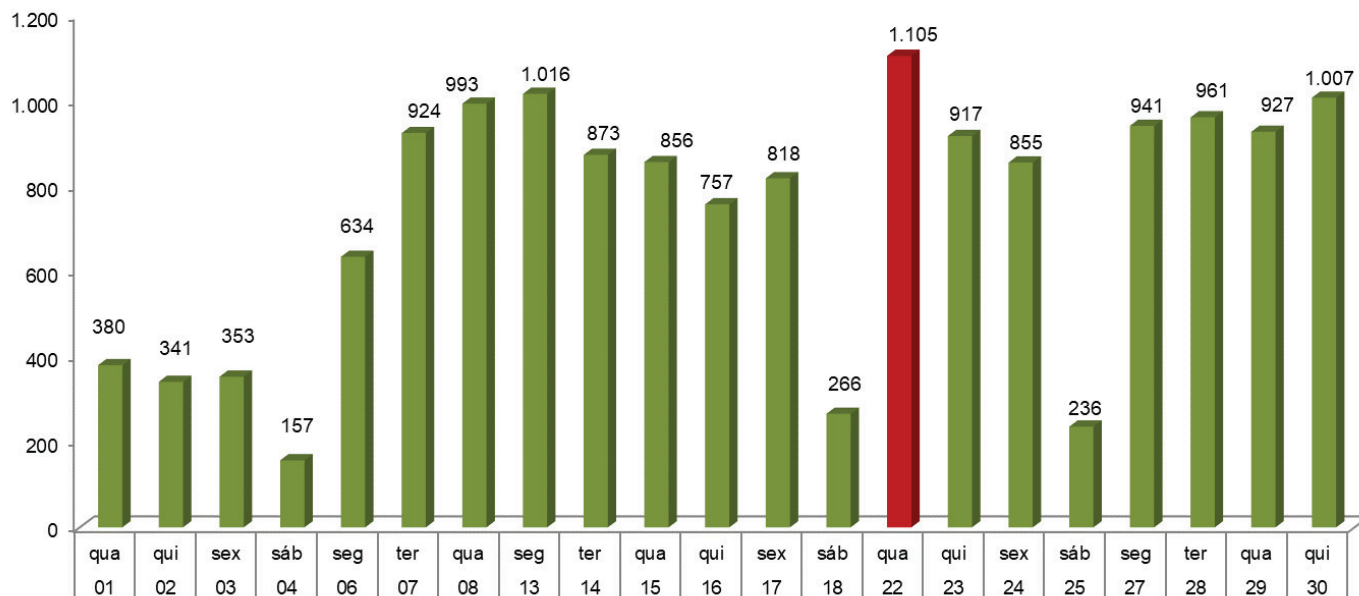
\*No período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos no Espaço Multitarefa uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

\*\*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

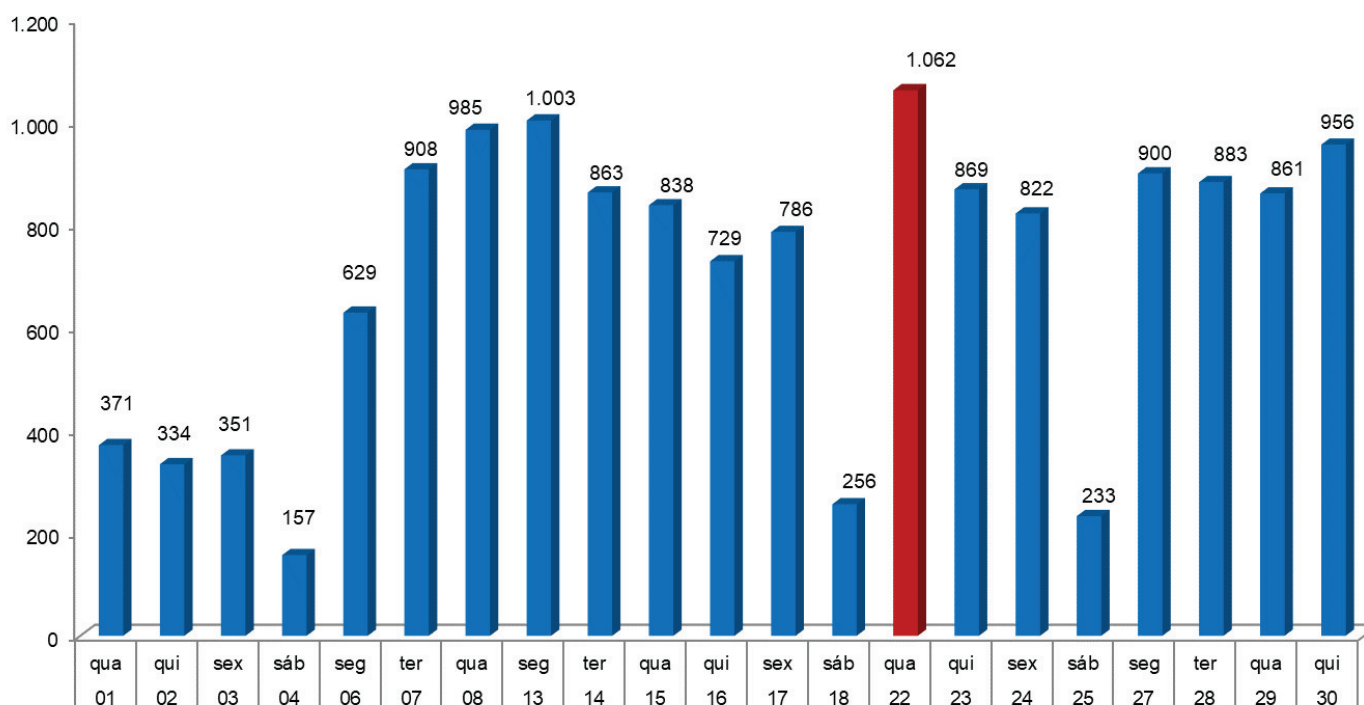
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **22/04/2020** com o total de **1.105** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **26,98%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **22/04/2020** com o total de **1.062** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **27,39%**.



### 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	800	1009	1033	872	770	733	881	874	183		7.155
CESAN	71	75	36	13	7	5	4	5			216
CETURB			3	1							4
COLETA BIOMÉTRICA	7	9	7		9	4	7	5	2		50
DETRAN	5	6	5	3		2	5	8	4	1	39
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES											
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL											
PMC-JUNTA MILITAR											
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	487	518	530	398	378	313	363	308	97		3.392
PROCON											
SEFAZ	1		1	2	1	1	1	5	2		14
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	256	289	308	236	205	183	230	217	82		2.006
SINE	531	477	398	310	162						1.878
SINOREG	6	9	11	10	6						42
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>2.164</b>	<b>2.392</b>	<b>2.332</b>	<b>1.845</b>	<b>1.538</b>	<b>1.241</b>	<b>1.491</b>	<b>1.422</b>	<b>370</b>	<b>1</b>	<b>14.796</b>

### 3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	7.155
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	3.480
3º	Seguro Desemprego	SINE	1.870
4º	Emissão de 2ª via de conta (CESAN, IPTU, DARF, GPS, ESCELSA)	Serviços Eletrônicos	1.543
5º	Serviço de Internet	Serviços Eletrônicos	324
6º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	187
7º	Emissão de CPF (1ª, 2ª VIA e Situação Cadastral)	Serviços Eletrônicos	122
8º	Carteira de Trabalho (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	SINE	71
9º	Seguro DPVAT (Formulário e Informações)	Serviços Eletrônicos	64
10º	Outros Serviços	Cesan	55

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:21
CESAN	00:00:12
CETURB	00:00:10
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:17
DETRAN	00:02:08
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	
PMC-JUNTA MILITAR	
PMC-NOSSOCRÉDITO	
PMC-TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:01:15
PROCON	
SEFAZ	00:00:12
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:00:13
SINE	00:00:32
SINOREG	00:00:57
VISTORIA GERAL	

#### Observação:

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:41
CESAN	00:09:53
CETURB	00:07:29
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:37
DETRAN	00:18:54
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	
PMC-JUNTA MILITAR	
PMC-NOSSOCRÉDITO	
PMC-TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:05:52
PROCON	
SEFAZ	00:04:59
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:27
SINE	00:08:18
SINOREG	00:09:25
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	%
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>%</b>

Órgão	Cidadão	%
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>%</b>

A enquete não está sendo realizada em virtude das ações preventivas ao Corona Vírus, evitando aglomeração de pessoas.

## 6 atendimentos não Realizados

Órgão	Quantidade
<b>Total</b>	<b>00</b>

### 7.1 Motivos

Órgão	Excesso de Demanda	Serviço Indisponível aos Sábados	Sistema Inoperante	Total
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

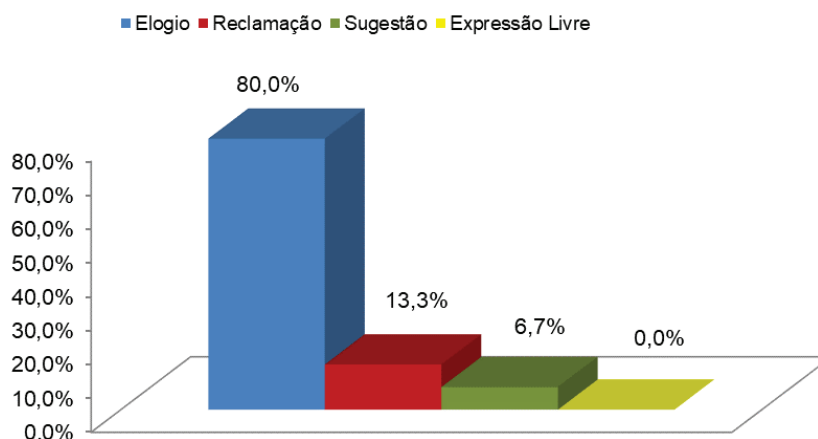
### 7.2 Encerramento do Atendimento

Não houve encerramento de atendimento por **Excesso de Demanda**.

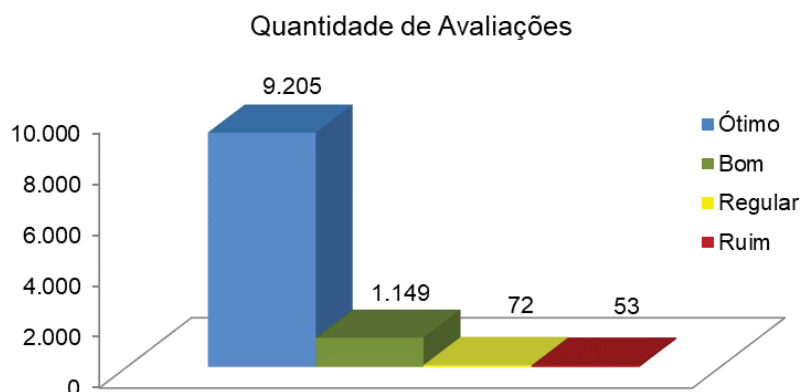
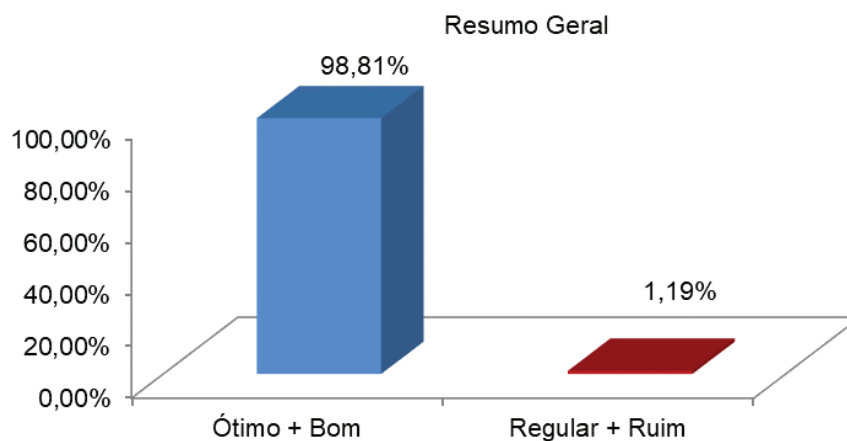
## 8 Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	12	80,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	2	13,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	6,7%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 07



## 9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica





## 10. Espaço Multitarefa

No Espaço Multitarefa, num período de 05.11.2015 a 03.07.2019, tivemos uma ação do Procon referente a negociações de dívidas dos Bancos Itaú e Bradesco.

## 11. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil

Ranking	Serviços	Quantidade

## 12. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

## 13. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:

Órgão	Agendado
BANESTES MAIS FÁCIL	7.155
BIOMETRIA	50
CESAN	216
CETURB	4
DETRAN	24
DETRAN CAD	15
POLÍCIA CIVIL EMISSÃO RG	112
POLÍCIA CIVIL ENTREGA	3.280
SEFAZ	14
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	2.006
SINE - CTPS DIGITAL	2
SINE - EMPREGADOR WEB	5
SINE - ENTREGA DE CTPS	3
SINE - SD	1.868
SINOREG	42
<b>Total</b>	<b>14.796</b>