



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

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

I – ATENDIMENTO

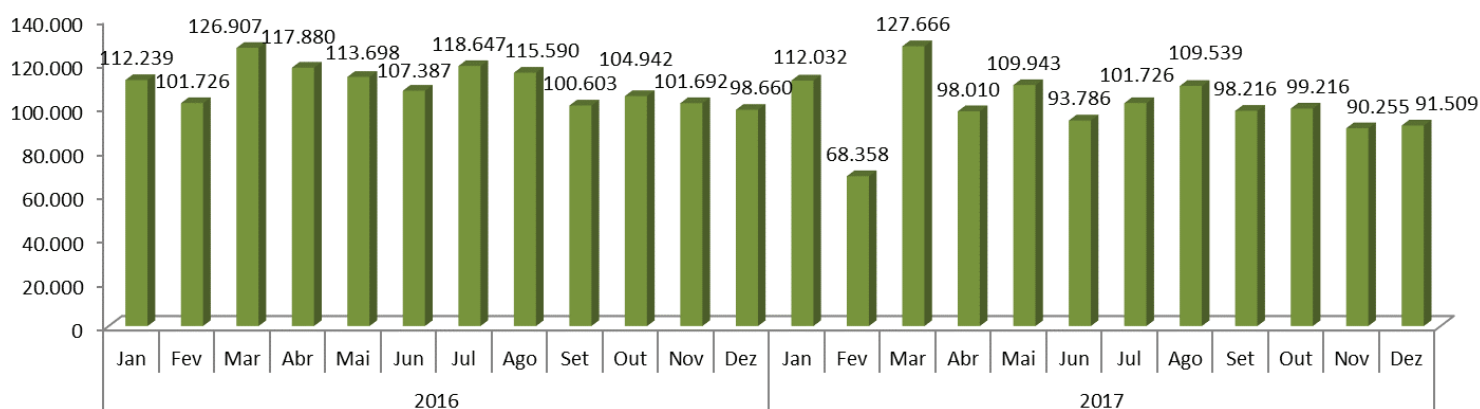
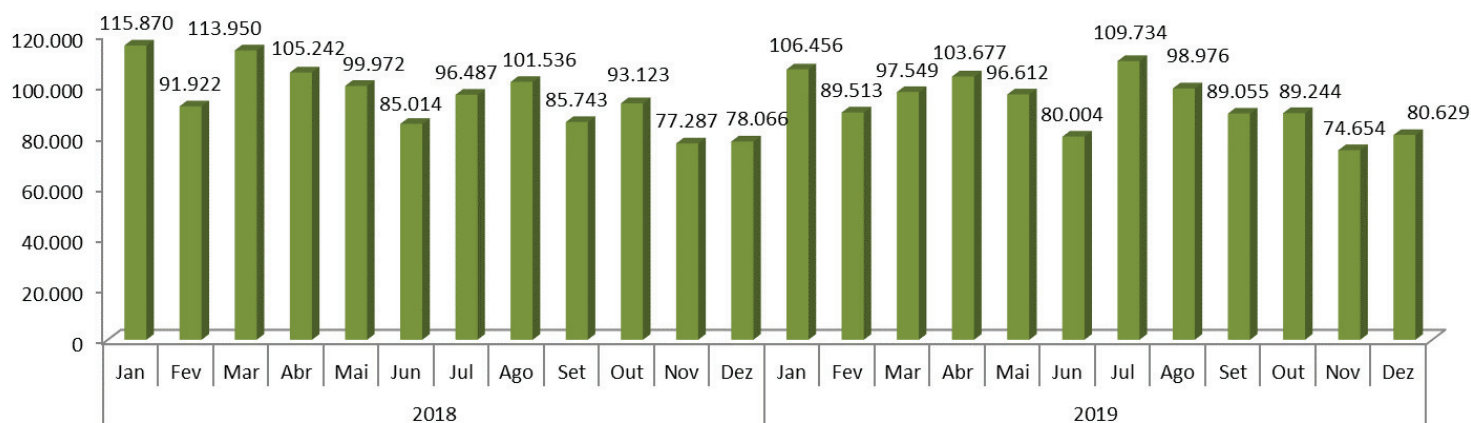
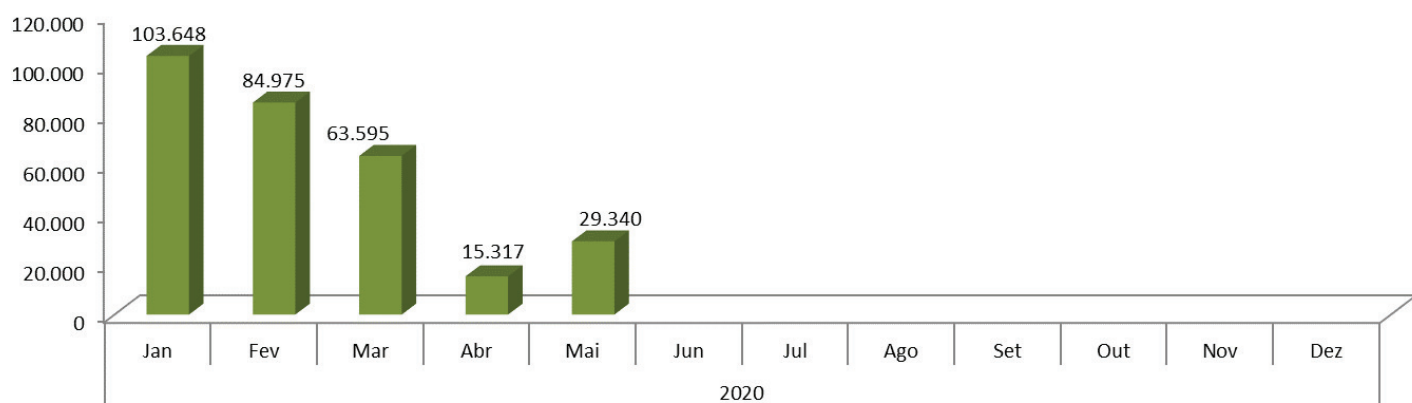
1. Resumo Gerencial

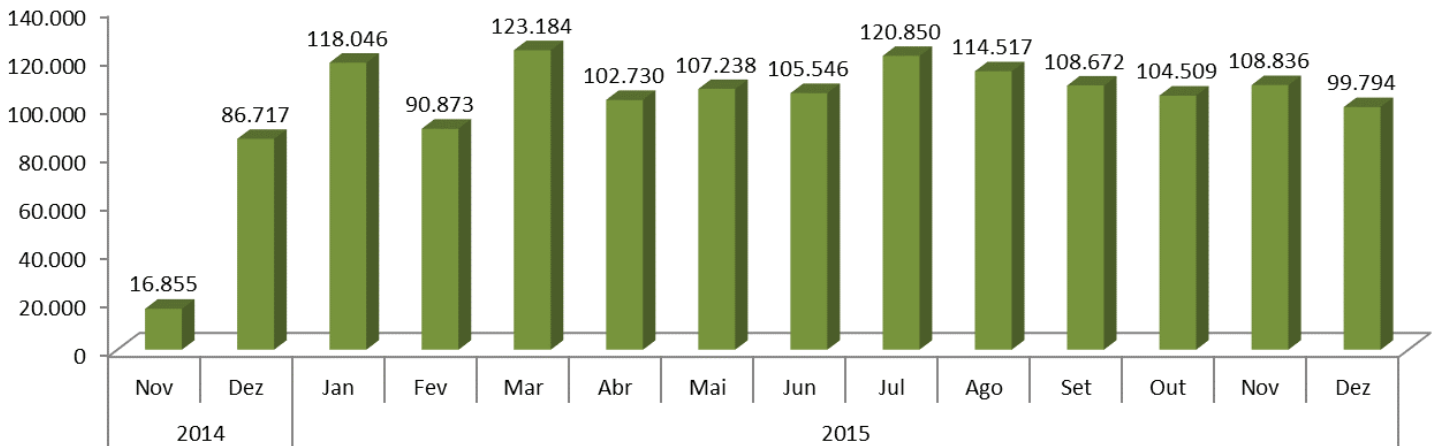
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2020** registrou um total de **6.485.784 serviços realizados** e **5.680.927 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2020** 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 **29.340** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **1.223** cidadãos atendidos.



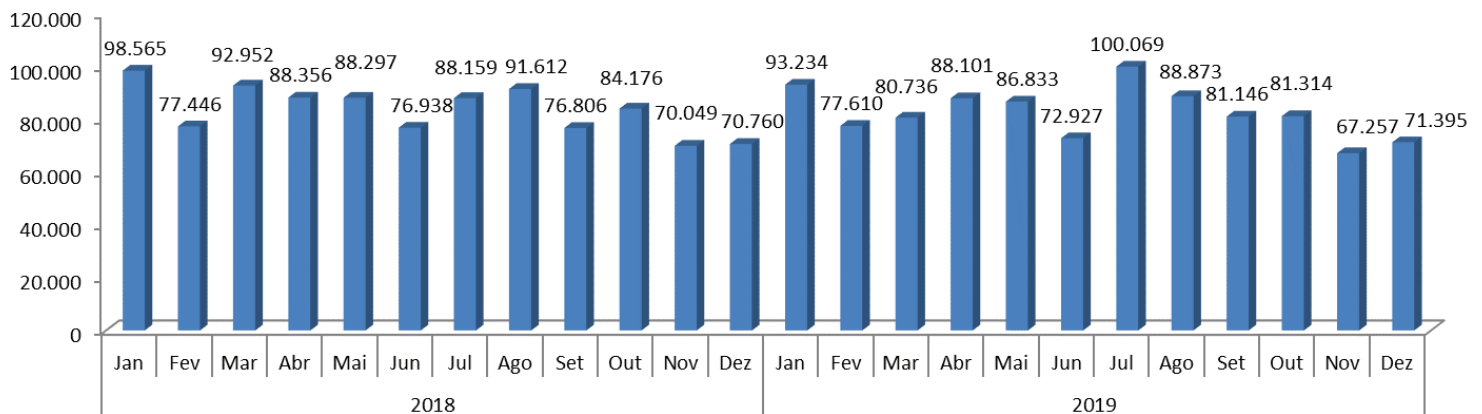
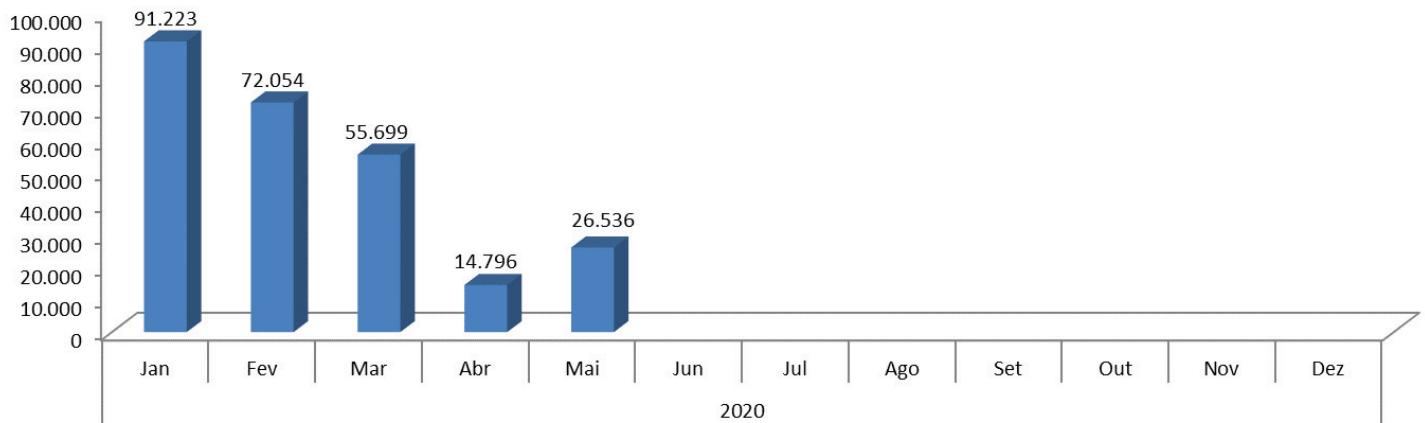


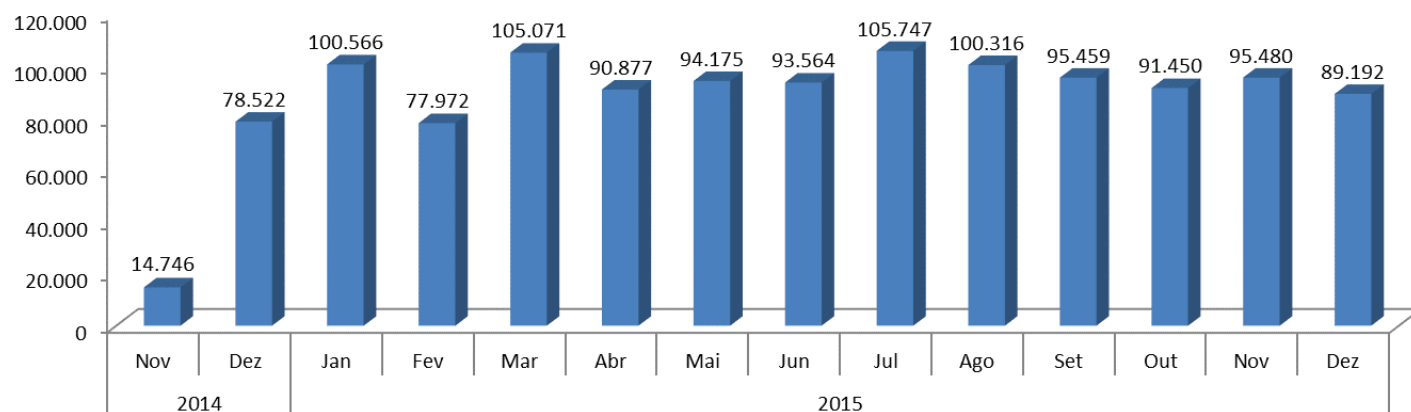
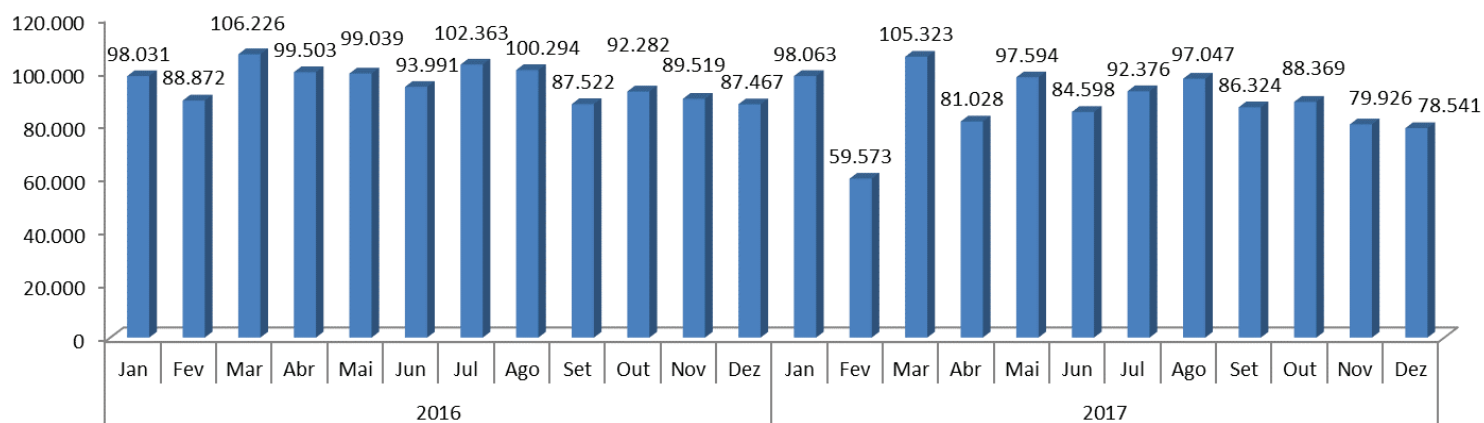
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **26.536** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.106** cidadãos atendidos.



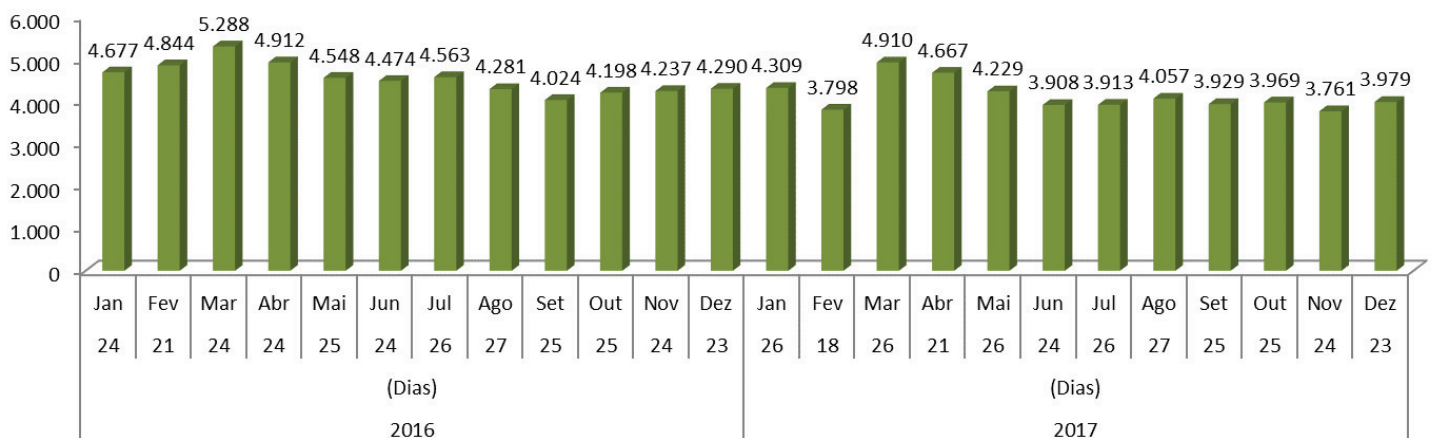
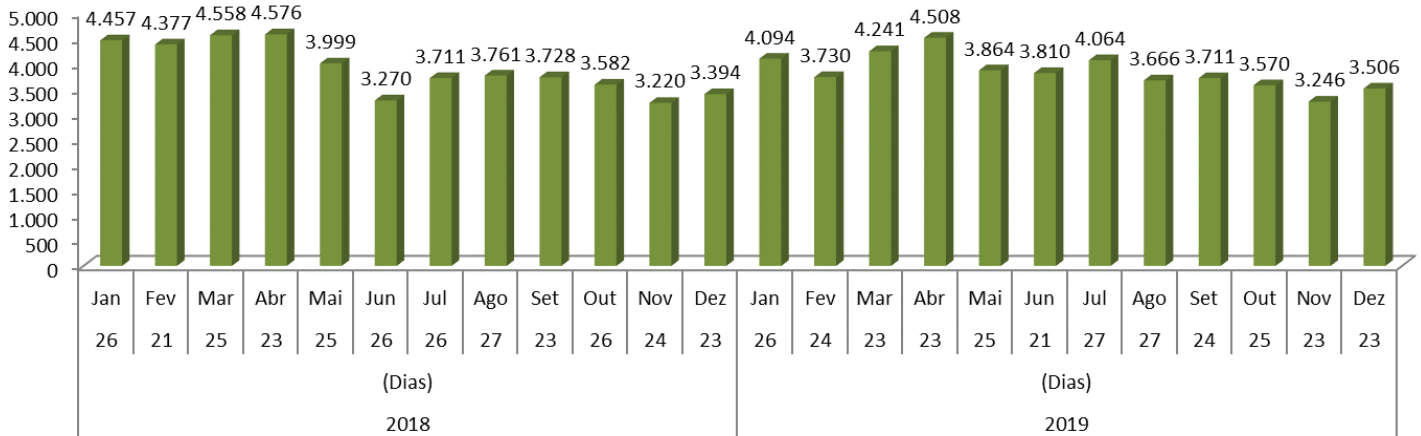
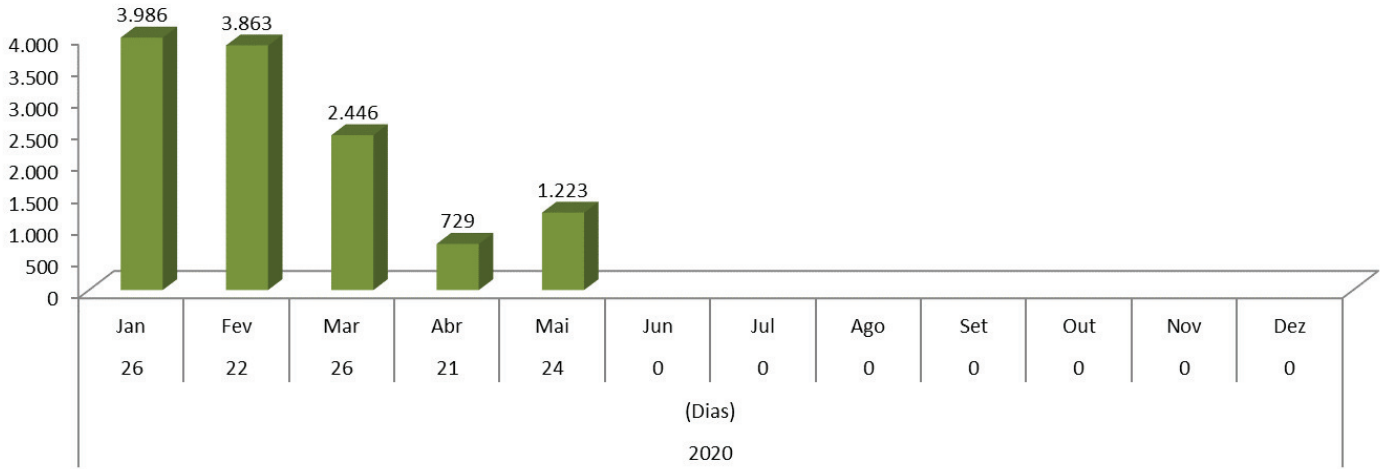


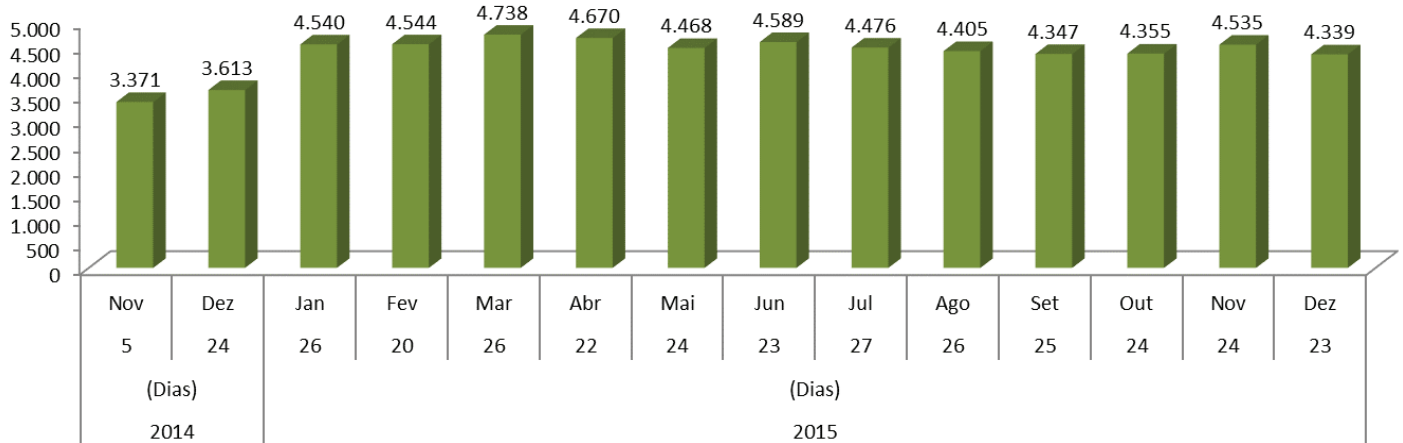
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

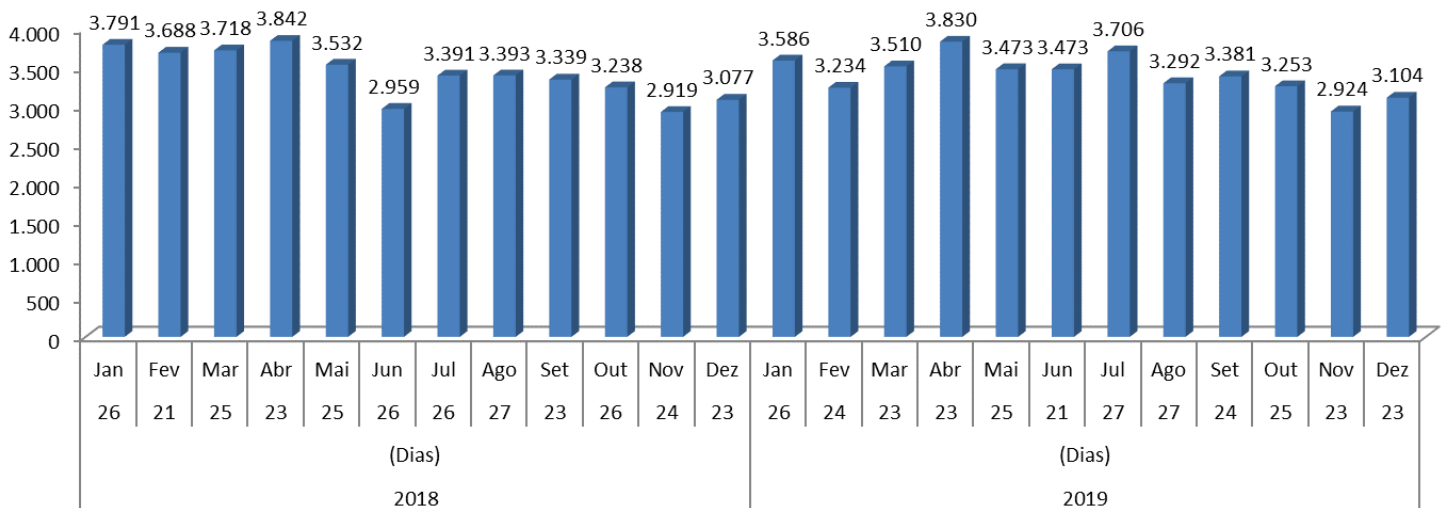
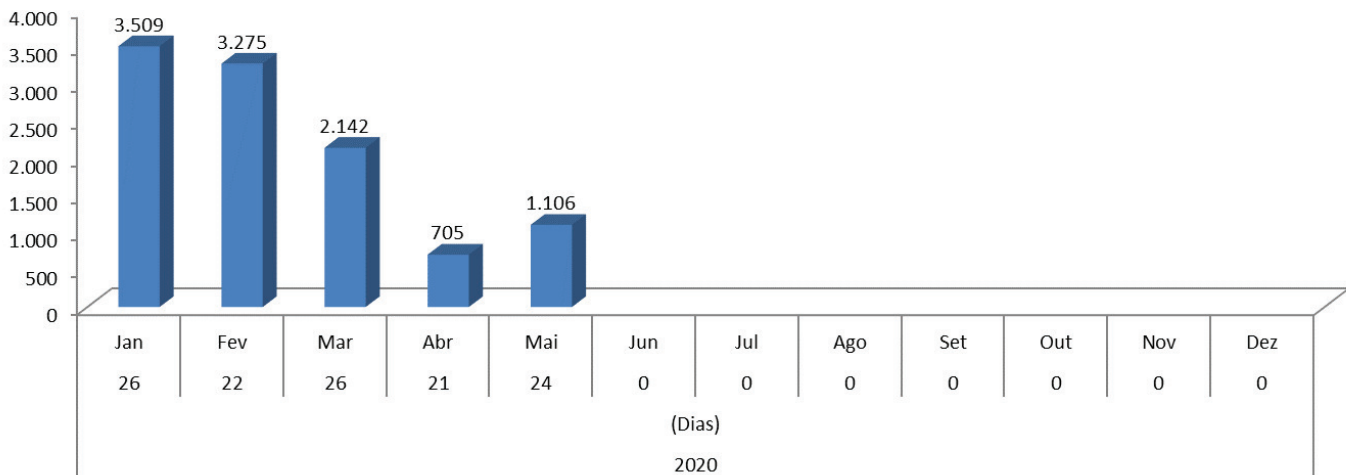
1.5. Média Diária

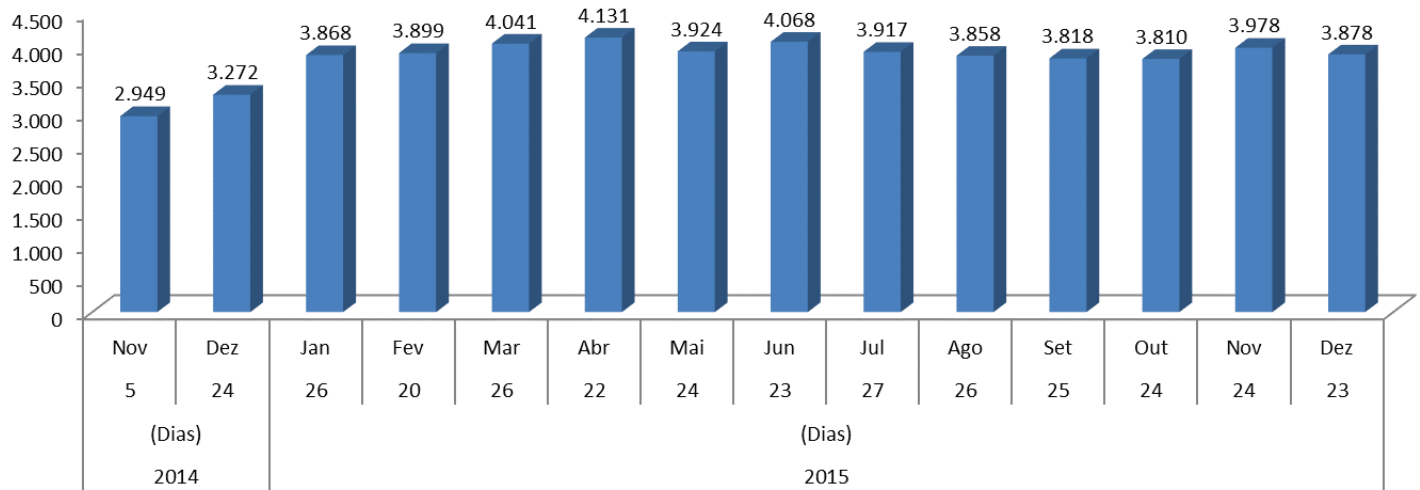
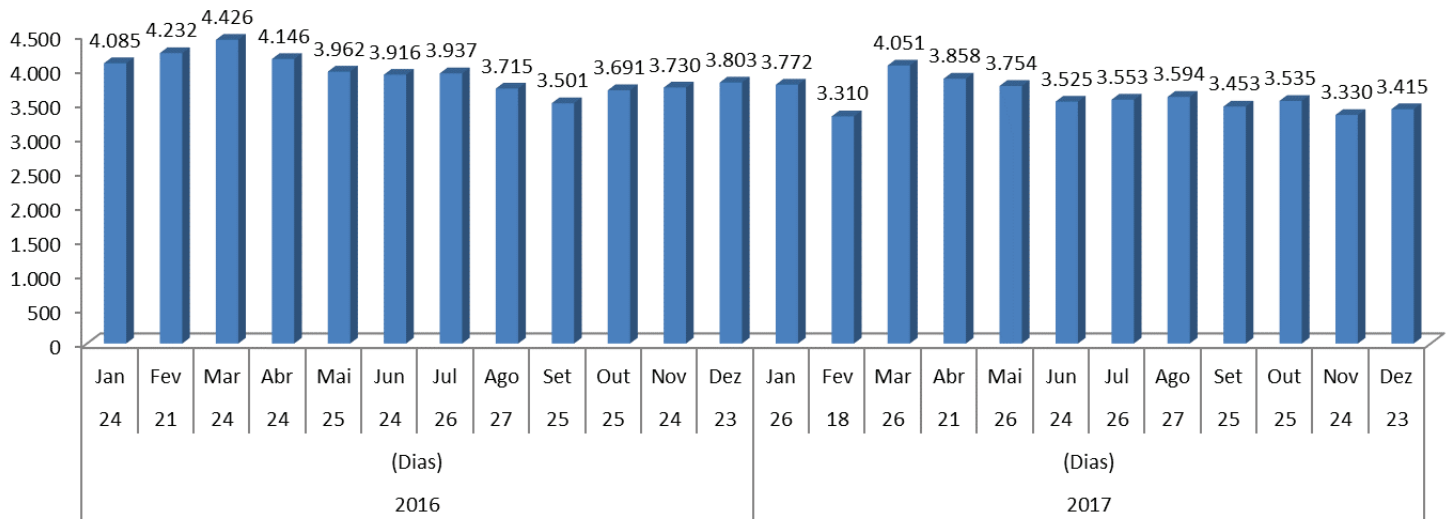
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





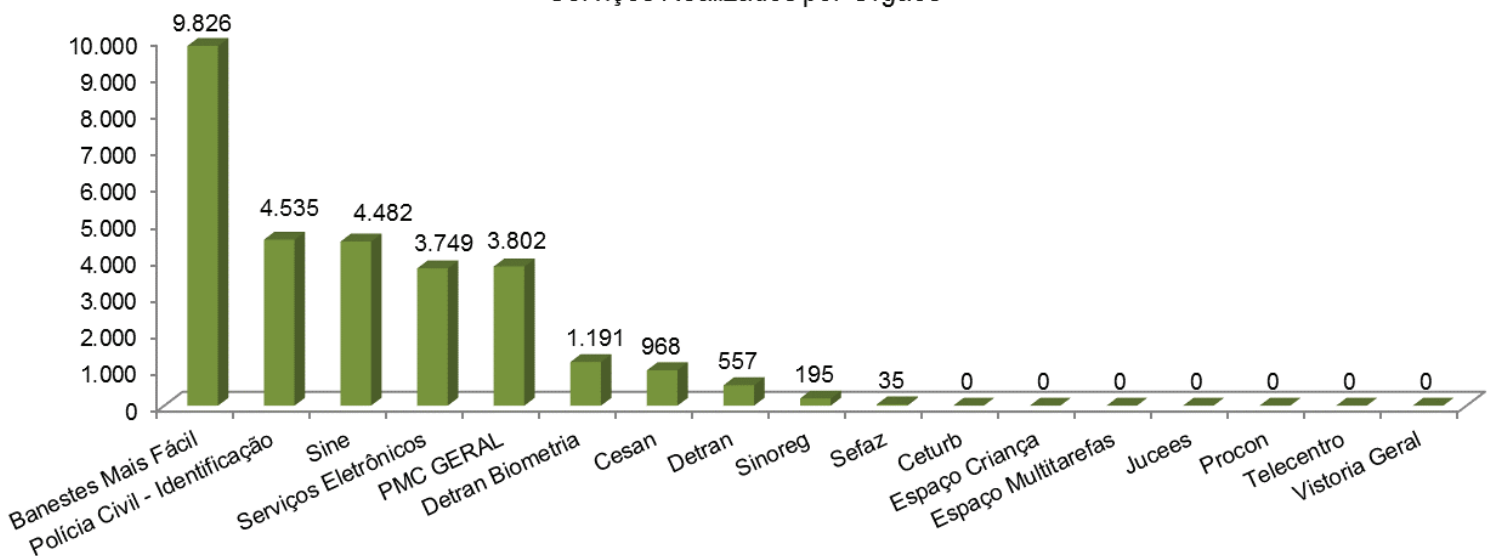
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	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
Maio	1	Dia do Trabalhador
	2	Ponto Facultativo

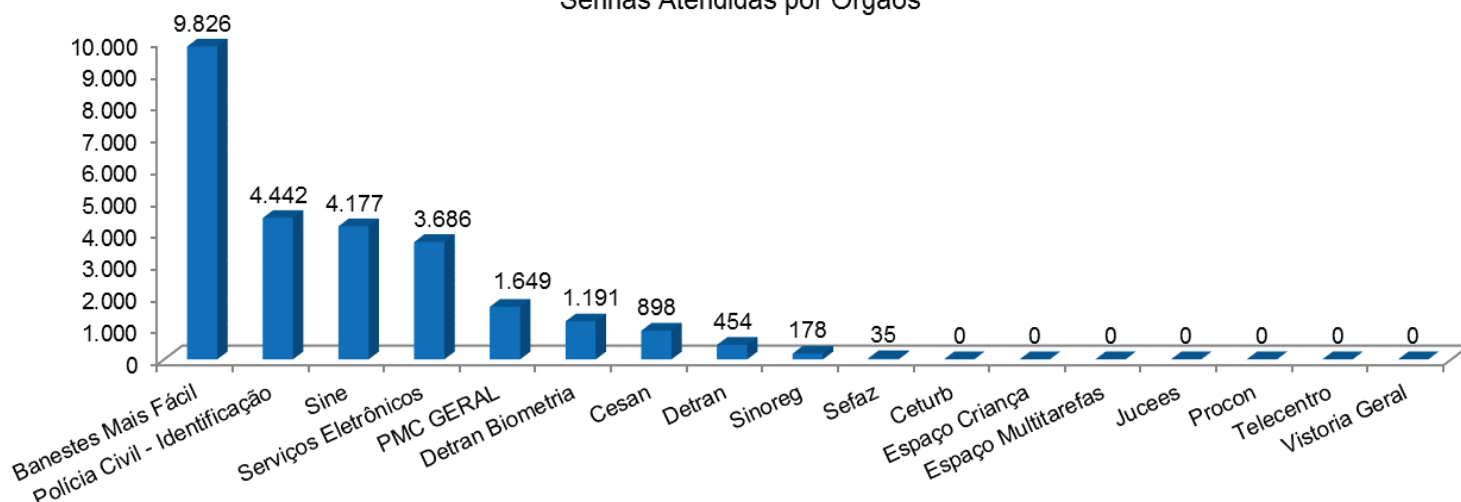
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	9.826	9.826	33,49%	37,03%
Polícia Civil - Identificação	4.535	4.442	15,46%	16,74%
Sine	4.482	4.177	15,28%	15,74%
Serviços Eletrônicos	3.749	3.686	12,78%	13,89%
PMC GERAL	3.802	1.649	12,96%	6,21%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.701	1.549		
Junta Militar	101	100		
Nossocrédito	0	0		
Detran Biometria	1.191	1.191	4,06%	4,49%
Cesan	968	898	3,30%	3,38%
Detran	557	454	1,90%	1,71%
Sinoreg	195	178	0,66%	0,67%
Sefaz	35	35	0,12%	0,13%
Ceturb	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
Procon	0	0	0,00%	0,00%
Telecentro	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	29.340	26.536	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Mai	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.155	9.826	37,33%
Cesan	234	968	313,68%
Ceturb	4	0	-100,00%
Detran	57	557	877,19%
Detran Biometria	50	1.191	2282,00%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Juceses	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>0</u>	<u>3.802</u>	-
Finanças / ADM / Procuradoria	0	3.701	
Junta Militar	0	101	
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	3.480	4.535	30,32%
Procon	0	0	
Sefaz	14	35	150,00%
Serviços Eletrônicos	2.318	3.749	61,73%
Sine	1.958	4.482	128,91%
Sinoreg	47	195	314,89%
Telecentro	0	0	
<u>Vistoria Geral*</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	15.317	29.340	91,55%

*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

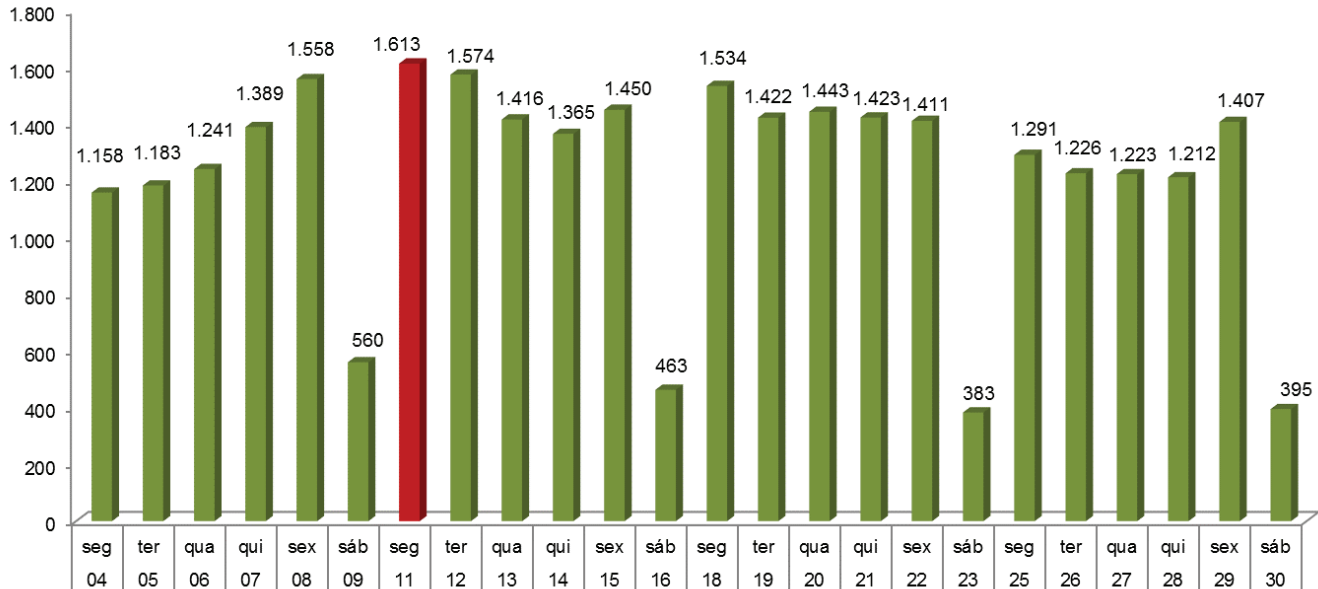
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.155	9.826	37,33%
Cesan	216	898	315,74%
Ceturb	4	0	-100,00%
Detran	39	454	1064,10%
Detran Biometria	50	1.191	2282,00%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	0	1.649	-
Finanças / ADM / Procuradoria	0	1.549	
Junta Militar	0	100	
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	3.392	4.442	30,96%
Procon	0	0	
Sefaz	14	35	150,00%
Serviços Eletrônicos	2.006	3.686	83,75%
Sine	1.878	4.177	122,42%
Sinoreg	42	178	323,81%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	14.796	26.536	79,35%

*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

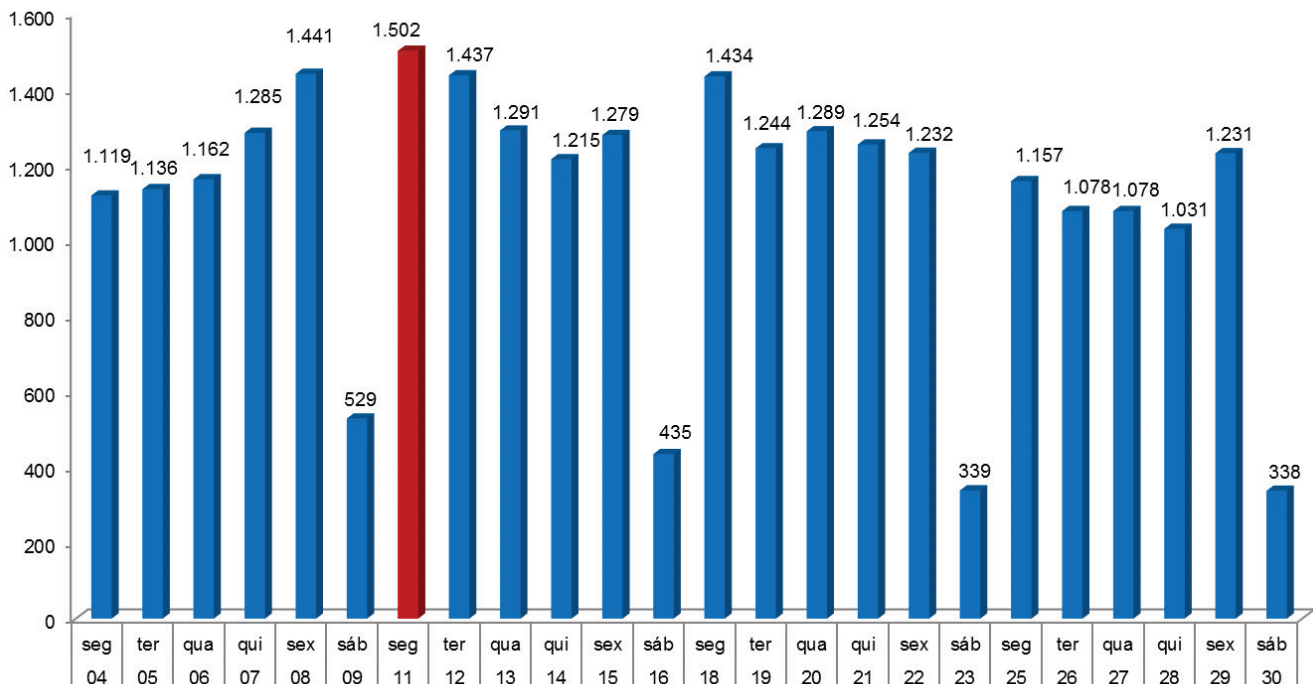
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/05/2020** com o total de **1.613** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,70%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/05/2020** com o total de **1.502** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,96%**.



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	1012	1371	1472	1259	997	1042	1096	1151	425	1	9.826
CESAN	192	188	185	110	56	65	53	38	11		898
CETURB											
COLETA BIOMÉTRICA	190	144	146	77	113	144	136	170	71		1.191
DETRAN	73	42	75	56	10	47	56	47	47	1	454
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES											
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	279	297	268	182	118	139	130	99	36	1	1.549
PMC-JUNTA MILITAR	17	42	26	12	3						100
PMC-NOSSOCRÉDITO											
PMC-TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	597	720	722	574	452	446	475	323	131	2	4.442
PROCON											
SEFAZ	2	3	6	2	5	4	3	4	6		35
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	452	528	569	512	326	371	362	394	172		3.686
SINE	785	698	570	433	332	342	389	480	148		4.177
SINOREG	42	46	40	42	8						178
VISTORIA GERAL											
Total	3.641	4.079	4.079	3.259	2.420	2.600	2.700	2.706	1.047	5	26.536

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	9.826
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	4.535
3º	Seguro Desemprego	SINE	3.906
4º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	1.840
5º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	999
6º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	947
7º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	644
8º	Emissão de 2ª via de conta (CESAN, IPTU, DARF, GPS, ESCELSA)	Serviços Eletrônicos	523
9º	Emissão de CPF (1ª, 2ª VIA e Situação Cadastral)	Serviços Eletrônicos	473
10º	Informações Gerais	PMC Geral - Finanças	388

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:36
CESAN	00:01:47
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:17
DETRAN	00:01:12
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:06:56
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:21
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:03:34
PROCON	
SEFAZ	00:00:53
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:13
SINE	00:02:56
SINOREG	00:00:25
VISTORIA GERAL	

Observação:

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:37
CESAN	00:10:32
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:36
DETRAN	00:18:06
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:40
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:54
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:06:44
PROCON	
SEFAZ	00:03:09
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:40
SINE	00:08:20
SINOREG	00:10:36
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	%
Total	00	%

Órgão	Cidadão	%
Total	00	%

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

6 atendimentos não Realizados

Órgão	Quantidade
Total	00

7.1 Motivos

Órgão	Excesso de Demanda	Serviço Indisponível aos Sábados	Sistema Inoperante	Total
Total	00	00	00	00

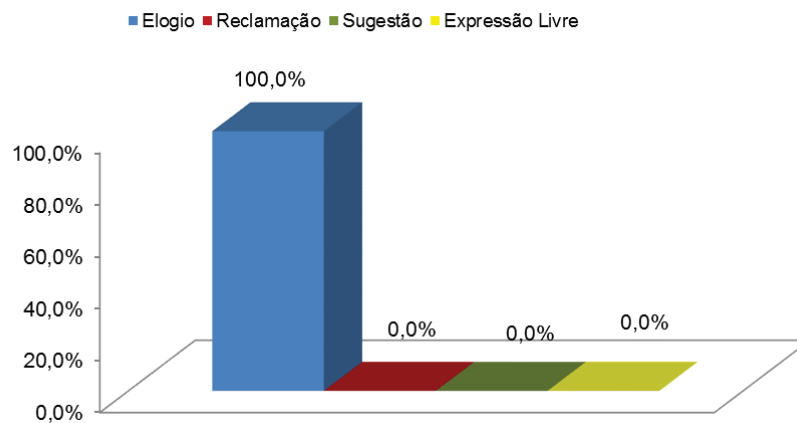
7.2 Encerramento do Atendimento

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

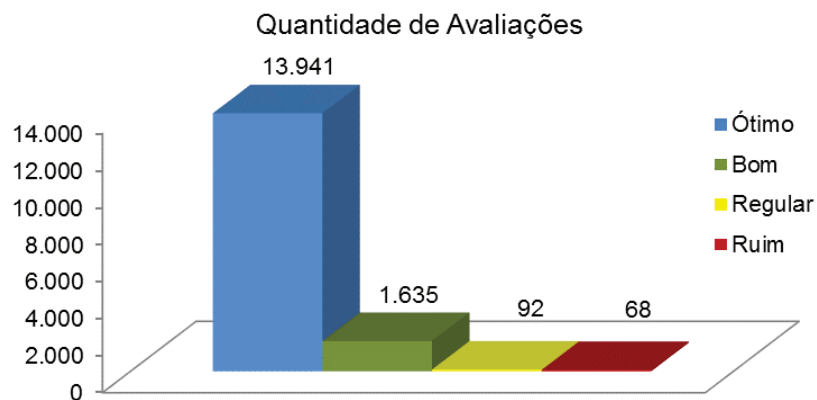
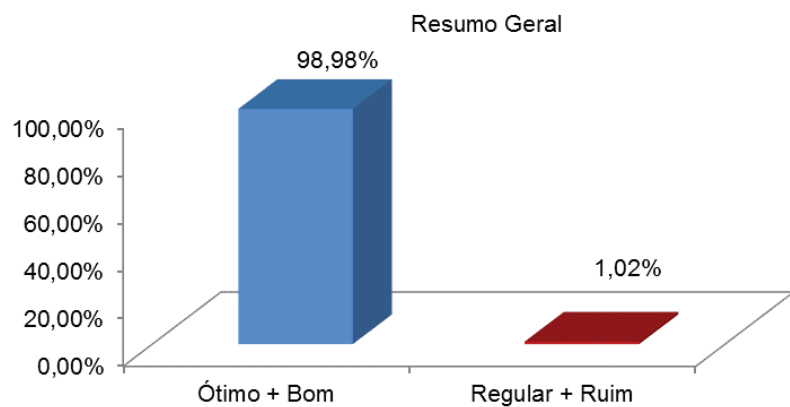
8 Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	6	100,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	0	0,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	6	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 04



9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



10. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil

Ranking	Serviços	Quantidade

11. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

12. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas:

Órgão	Agendados
BANESTES MAIS FÁCIL	9.826
CESAN	898
DETRAN BIOMETRIA	1191
DETRAN	434
DETRAN CAD	20
JUNTA MILITAR	100
PMC FINANÇAS	1.349
POLICIA CIVIL - EMISSÃO	739
POLICIA CIVIL ENTREGA	3.703
PROCURADORIA	35
PROTOCOLO	165
SEFAZ	35
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	3.686
SINE	4.177
SINOREG	178
Total	26.536