



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JUNHO 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. Principais Serviços Procurados e Não Ofertados no Faça Fácil.....	17
11. Documentos entregues fora do prazo estabelecido .....	17
12. Senhas de Agendamento, Pendências e Retorno emitidas: .....	17
13. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica .....	18
II – RECURSOS HUMANOS.....	19
1. Quadro de Pessoal.....	19
III – INFRAESTRUTURA.....	20
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	20
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	20

# I – ATENDIMENTO

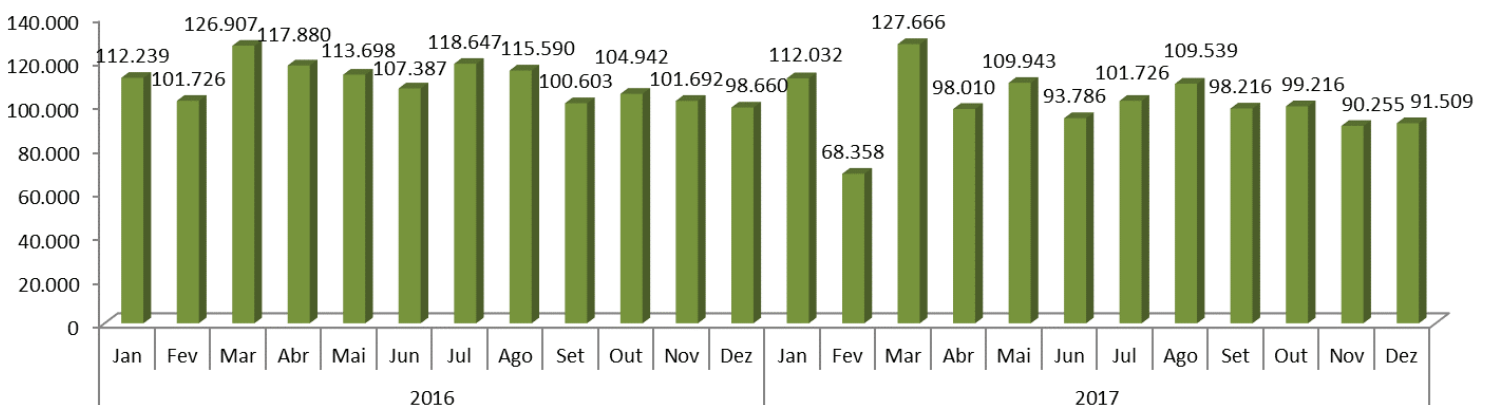
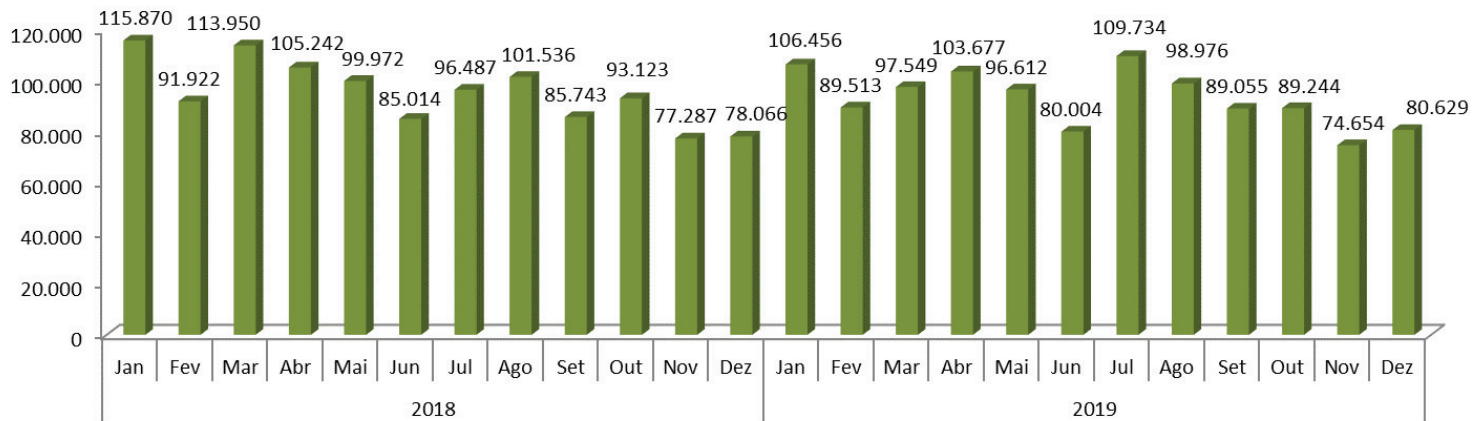
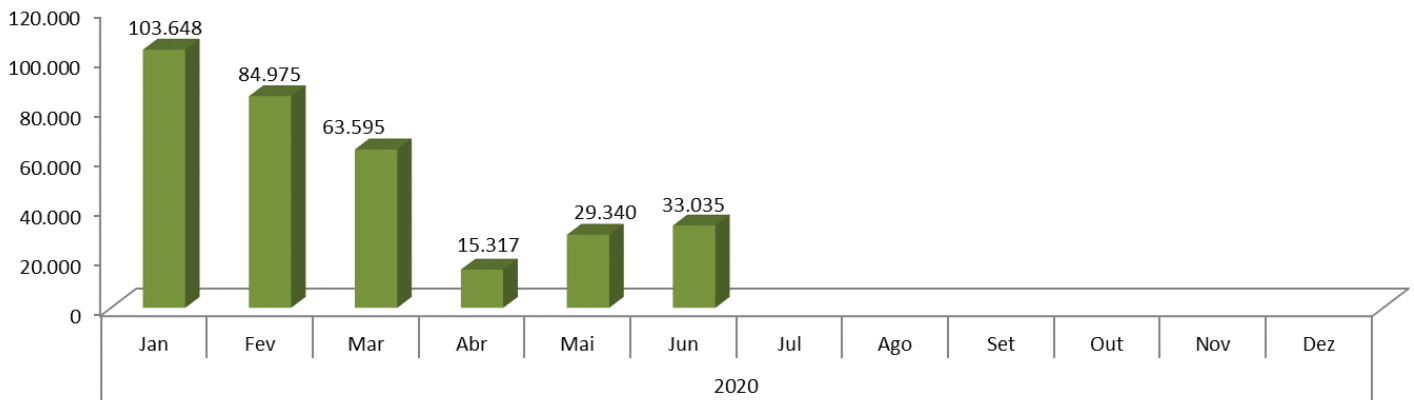
## 1. Resumo Gerencial

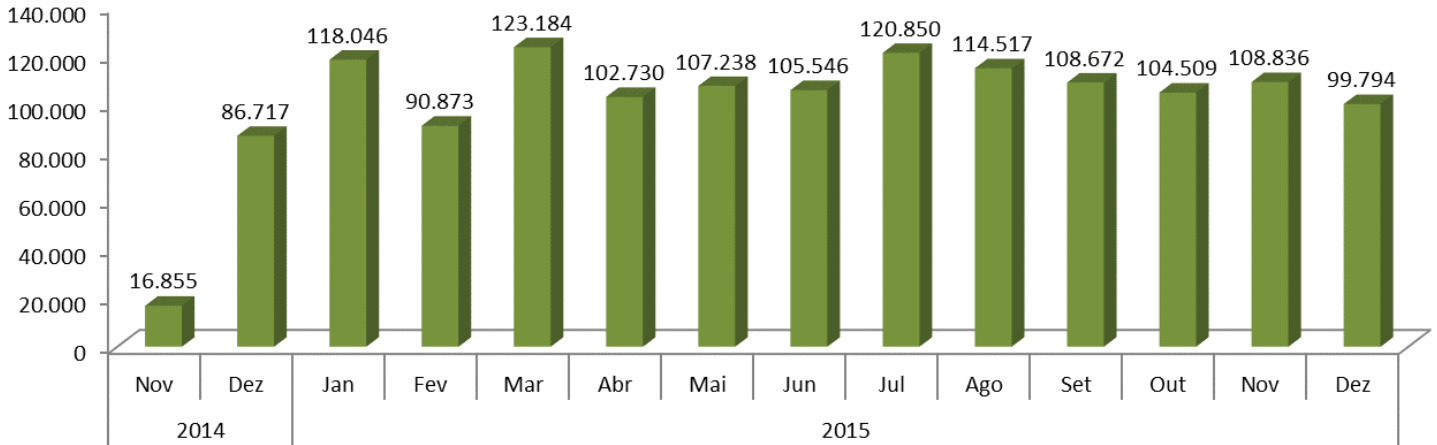
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2020** registrou um total de **6.518.819 serviços realizados** e **5.709.807 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2020** 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 **33.035** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **1.502** cidadãos atendidos.



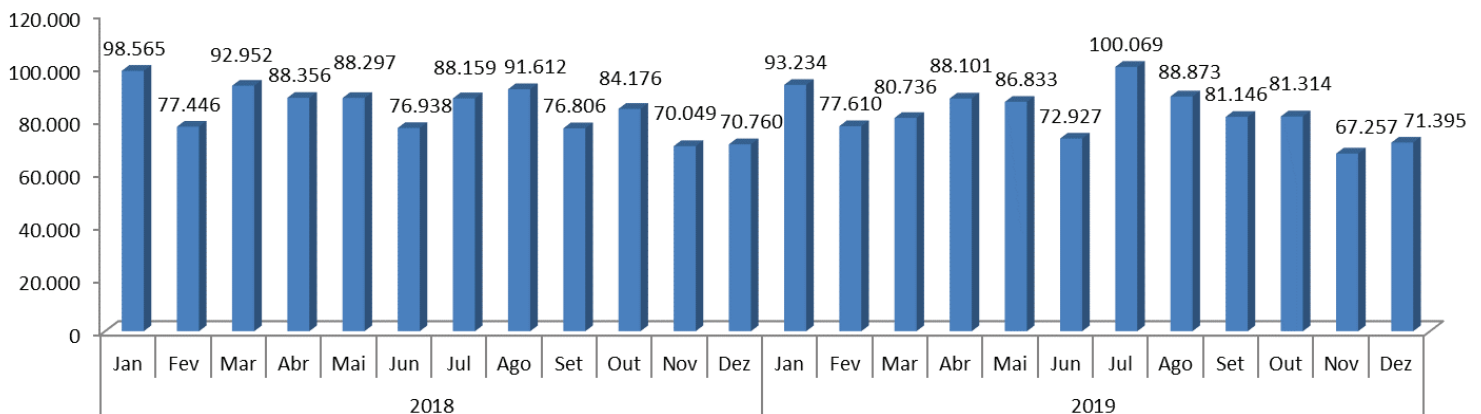
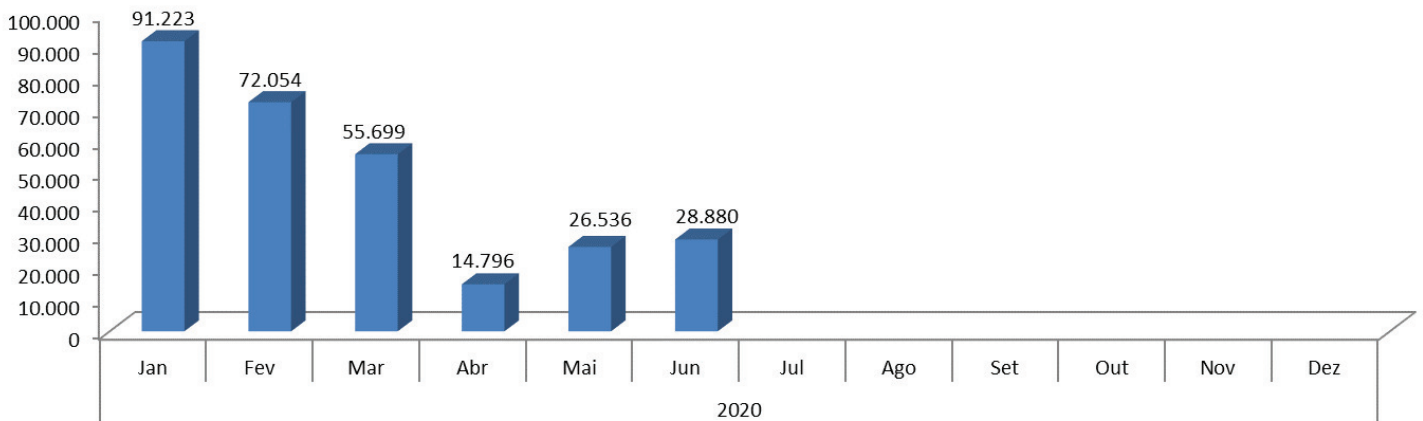


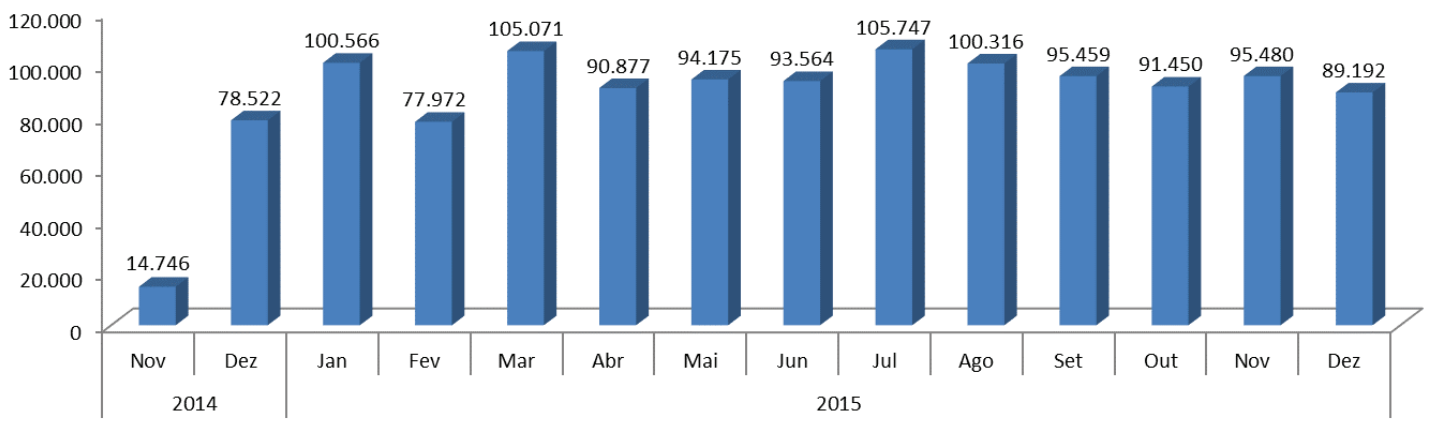
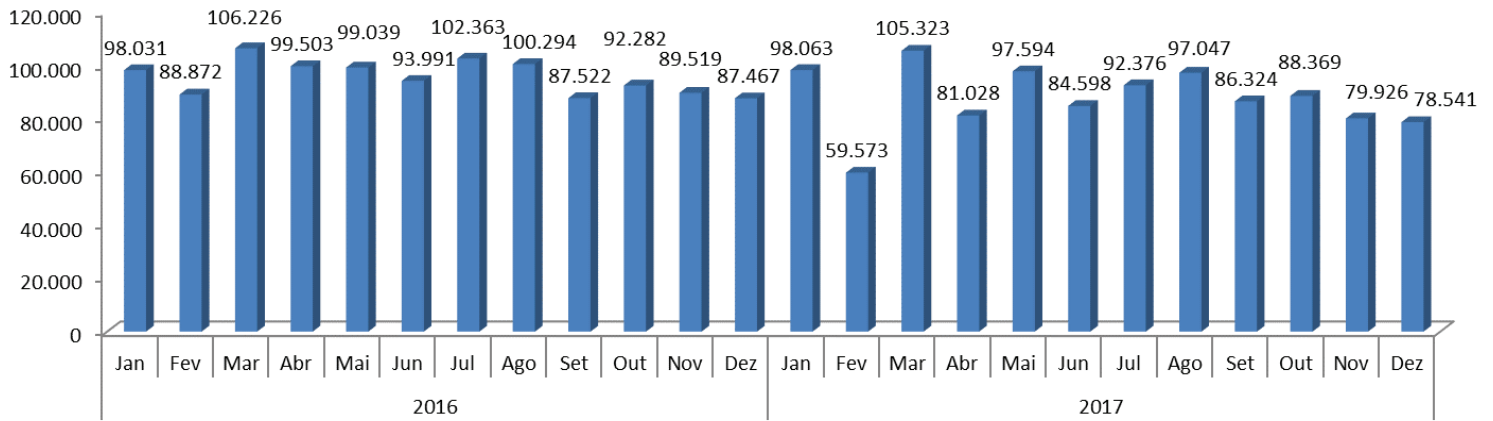
### 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **28.880** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.313** cidadãos atendidos.



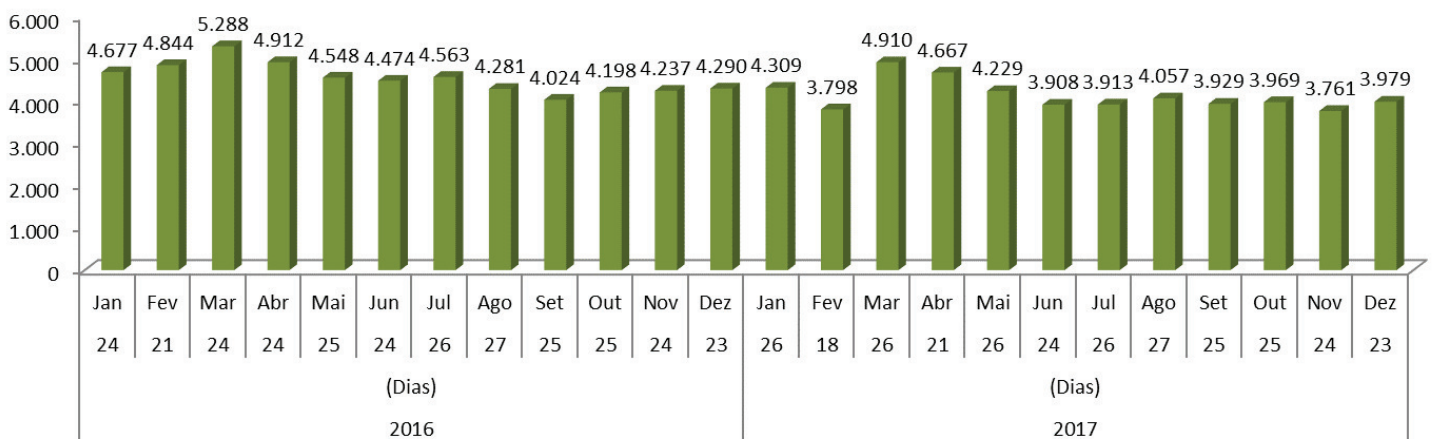
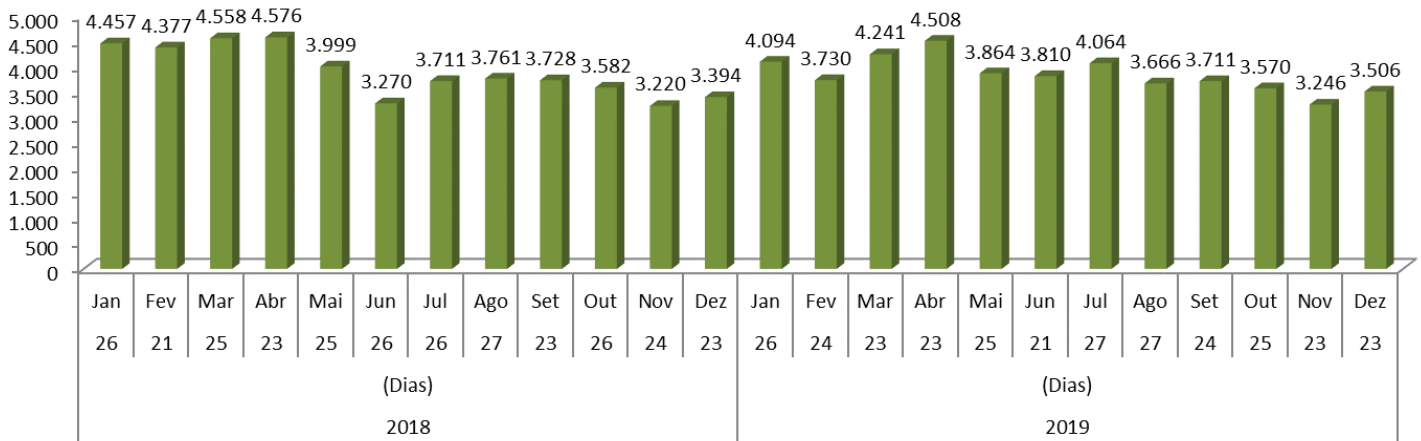
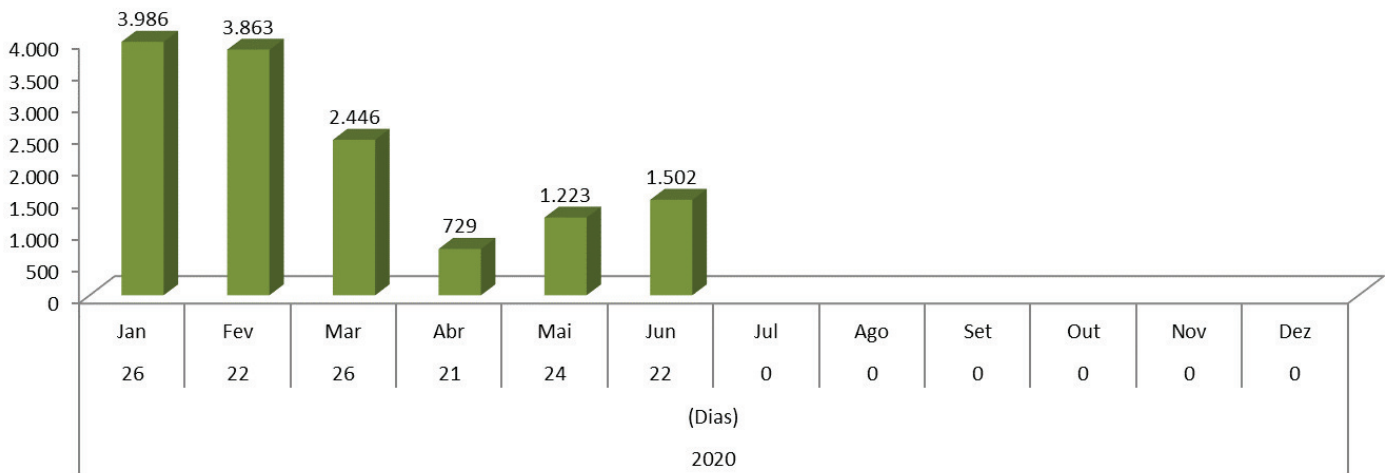


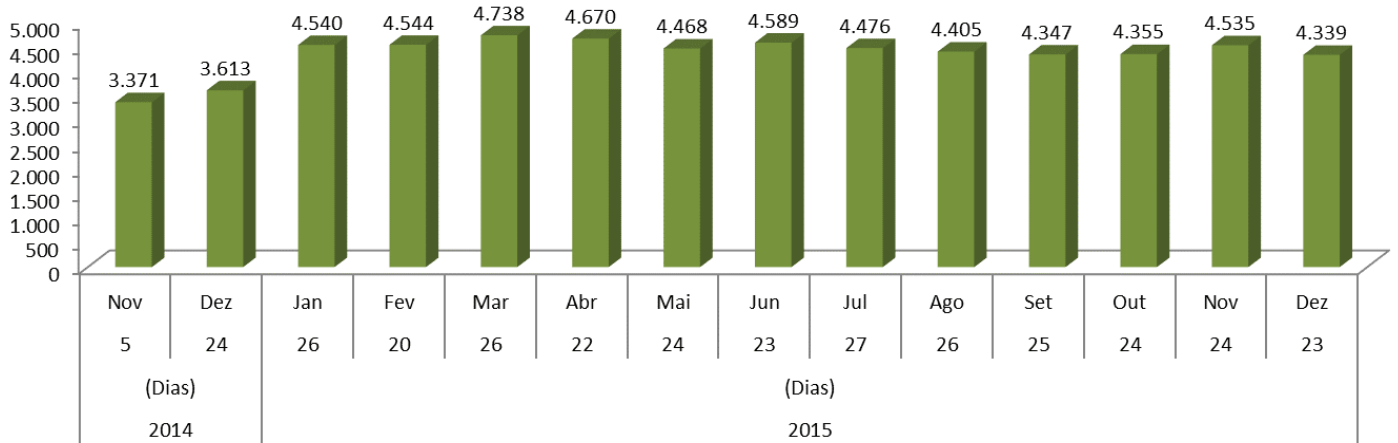
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

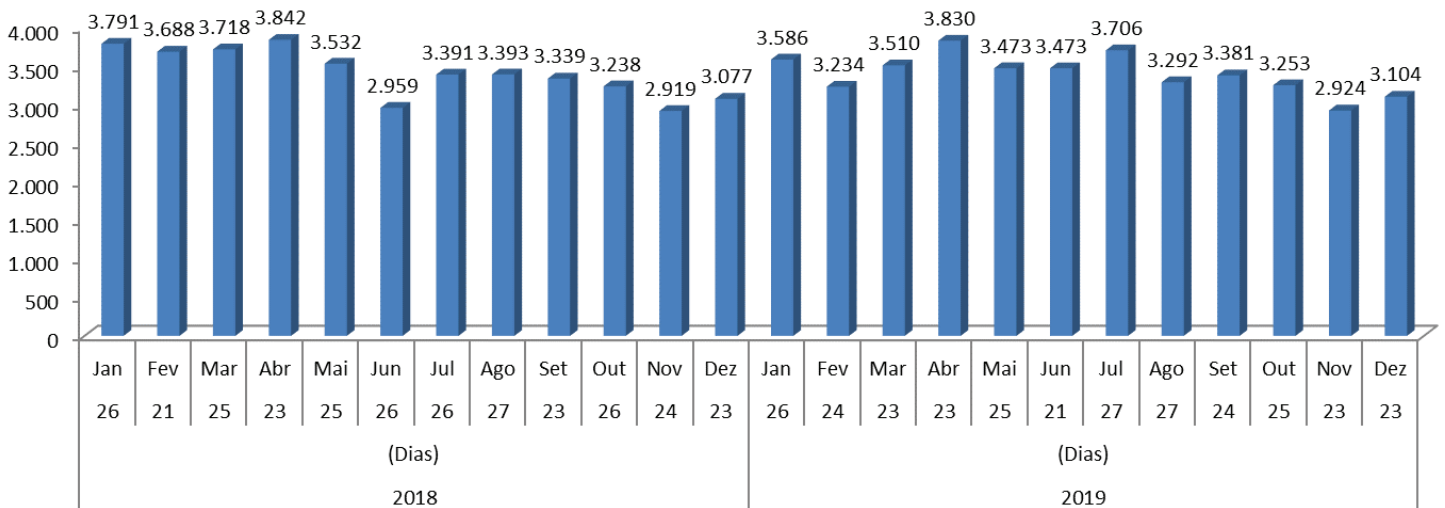
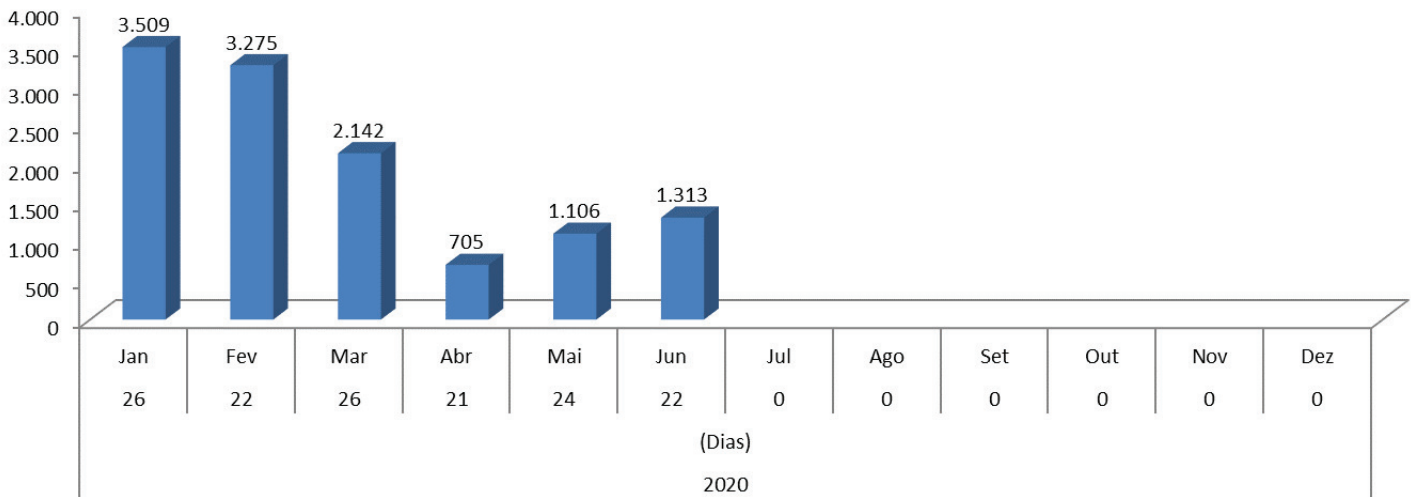
## 1.5. Média Diária

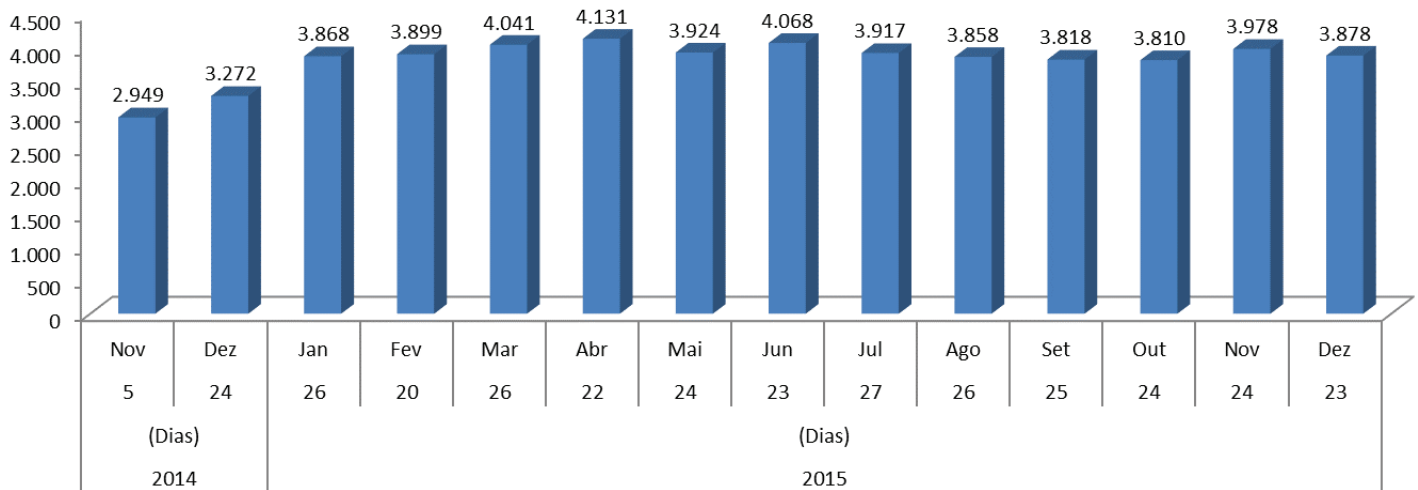
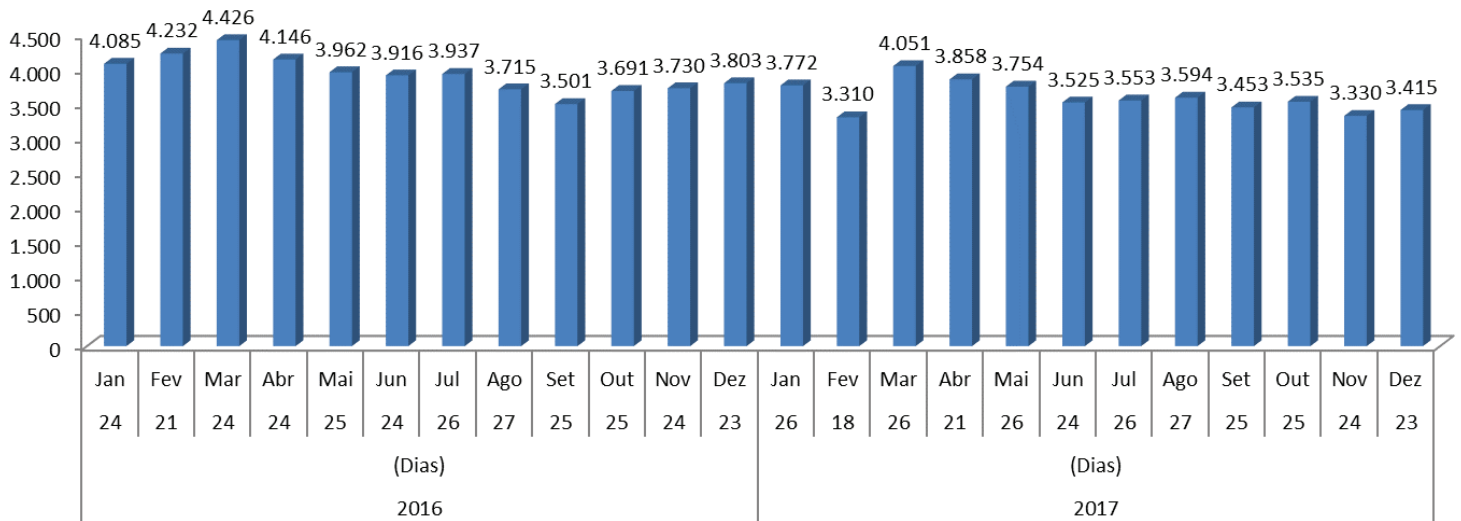
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas







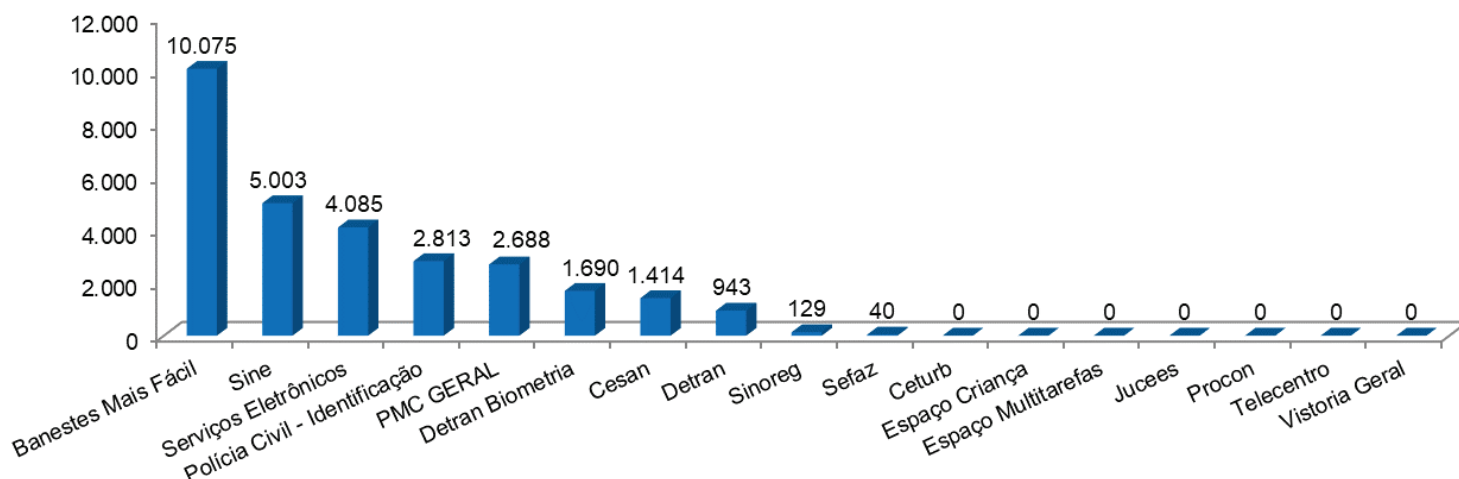
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Junho	11	Corpus Christi
	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica - Feriado Municipal

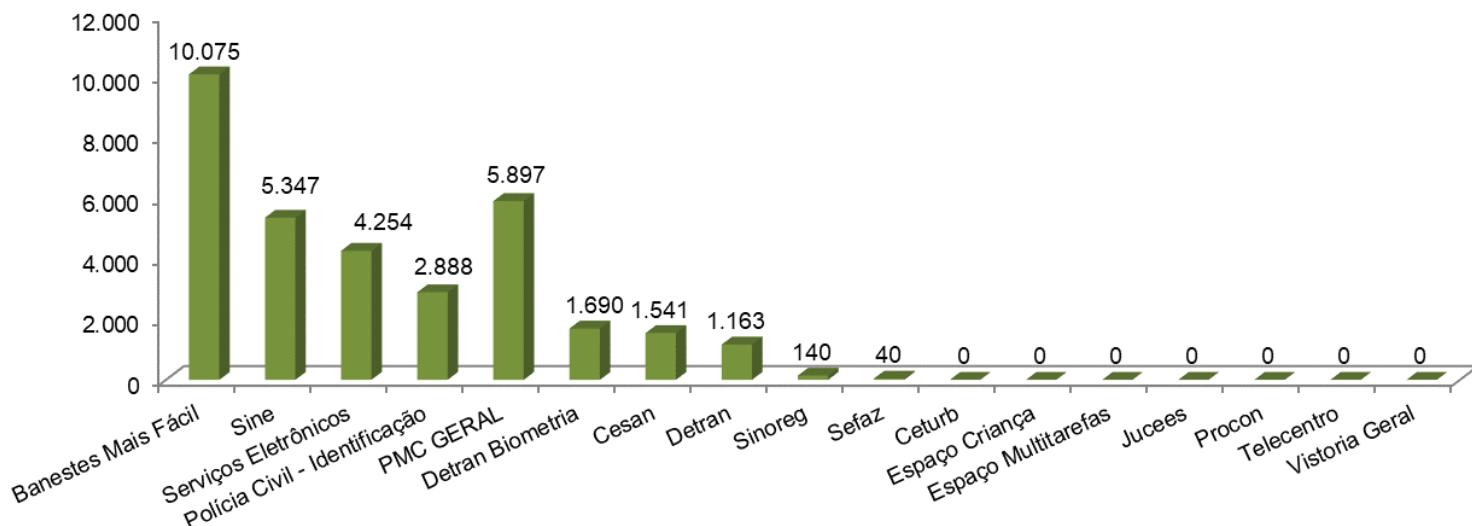
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.075	10.075	30,50%	34,89%
Sine	5.347	5.003	16,19%	17,32%
Serviços Eletrônicos	4.254	4.085	12,88%	14,14%
Polícia Civil - Identificação	2.888	2.813	8,74%	9,74%
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.897</b>	<b>2.688</b>	17,85%	9,31%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.616	2.409		
Junta Militar	281	279		
Nossocrédito	0	0		
Detran Biometria	1.690	1.690	5,12%	5,85%
Cesan	1.541	1.414	4,66%	4,90%
Detran	1.163	943	3,52%	3,27%
Sinoreg	140	129	0,42%	0,45%
Sefaz	40	40	0,12%	0,14%
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%
<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>33.035</b>	<b>28.880</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Senhas Atendidas por Órgãos



### Serviços Realizados por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.826	10.075	2,53%
Cesan	968	1.541	59,19%
Ceturb	0	0	
Detran	557	1.163	108,80%
Detran Biometria	1.191	1.690	41,90%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>3.802</u>	<u>5.897</u>	<u>55,10%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.701	5.616	51,74%
Junta Militar	101	281	178,22%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	4.535	2.888	-36,32%
Procon	0	0	
Sefaz	35	40	14,29%
Serviços Eletrônicos	3.749	4.254	13,47%
Sine	4.482	5.347	19,30%
Sinoreg	195	140	-28,21%
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	
<b>Total</b>	<b>29.340</b>	<b>33.035</b>	<b>12,59%</b>

\*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

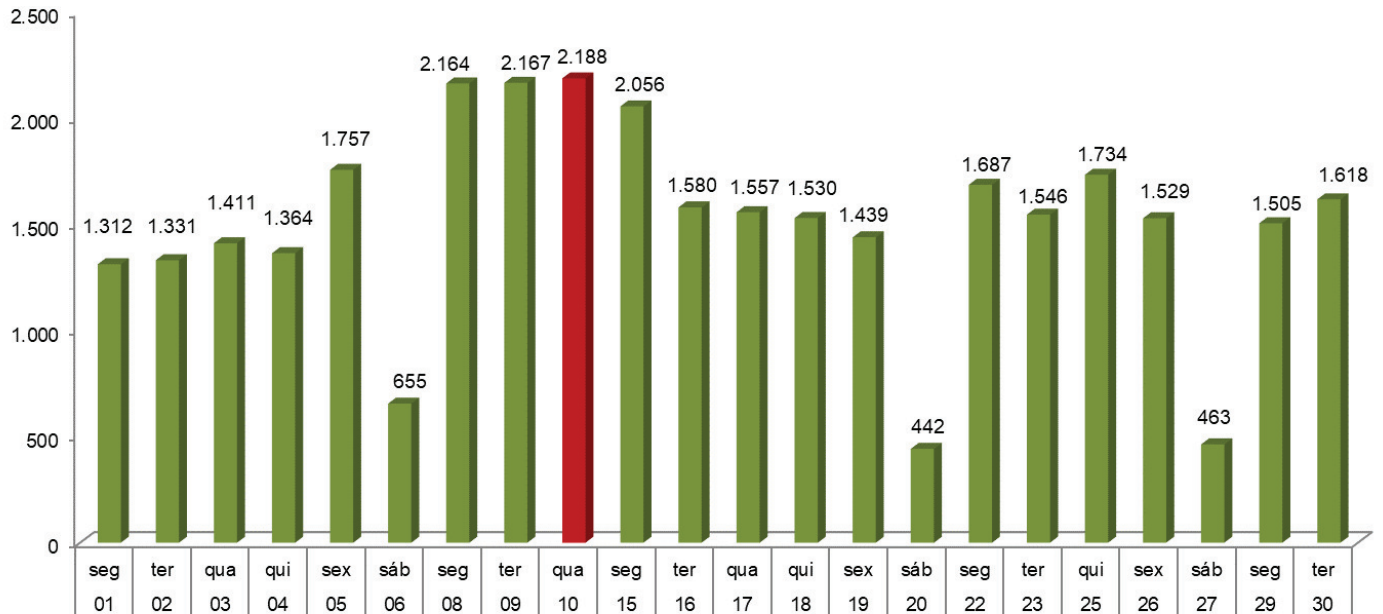
Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.826	10.075	2,53%
Cesan	898	1.414	57,46%
Ceturb	0	0	
Detran	454	943	107,71%
Detran Biometria	1.191	1.690	41,90%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>1.649</b>	<b>2.688</b>	<b>63,01%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.549	2.409	55,52%
Junta Militar	100	279	179,00%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	4.442	2.813	-36,67%
Procon	0	0	
Sefaz	35	40	14,29%
Serviços Eletrônicos	3.686	4.085	10,82%
Sine	4.177	5.003	19,77%
Sinoreg	178	129	-27,53%
Telecentro	0	0	
<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>26.536</b>	<b>28.880</b>	<b>8,83%</b>

\*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

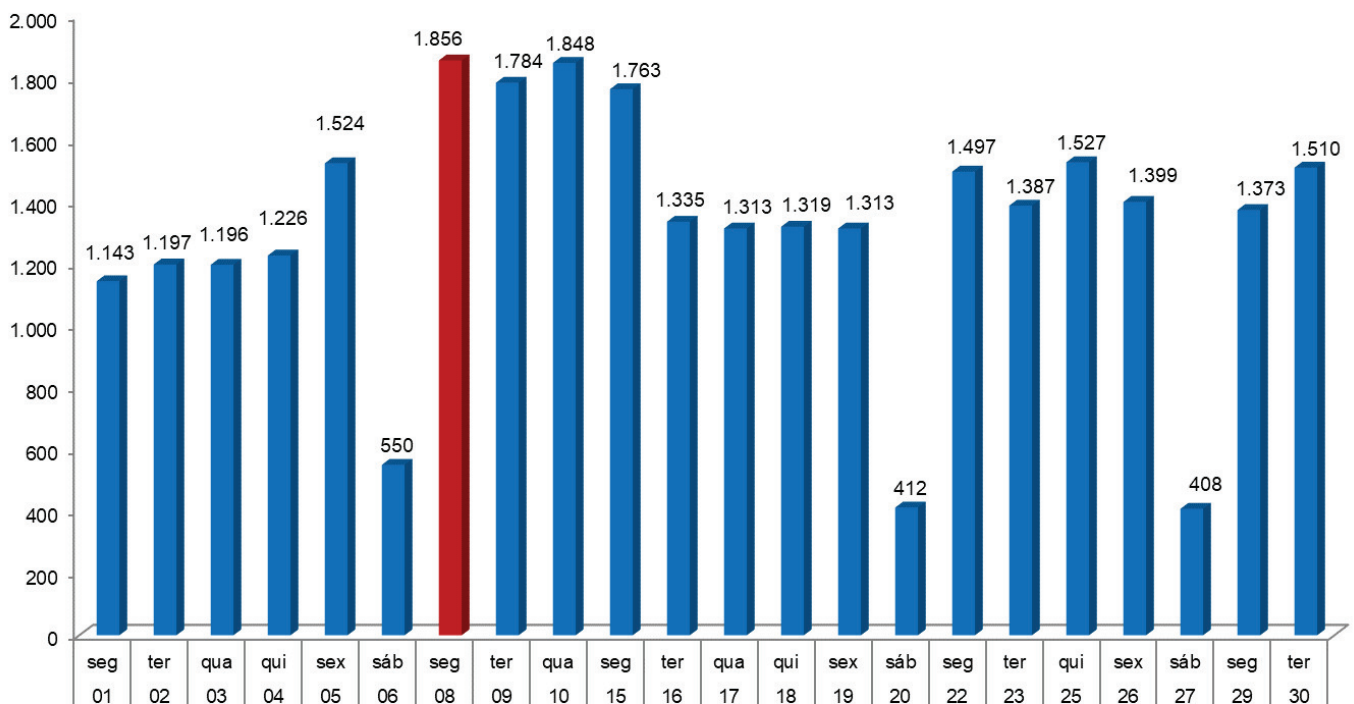
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/06/2020** com o total de **2.188** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,39%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/06/2020** com o total de **1.856** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,54%**.



### 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	1006	1382	1461	1200	1029	1111	1161	1136	589		10.075
CESAN	198	239	220	159	128	144	150	130	46		1.414
CETURB											
COLETA BIOMÉTRICA	277	213	209	134	168	206	190	188	105		1.690
DETRAN	99	115	147	115	15	105	121	129	96	1	943
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES											
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	282	381	354	282	198	254	262	282	112	2	2.409
PMC-JUNTA MILITAR	77	78	67	51	6						279
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	313	374	435	333	327	262	346	274	148	1	2.813
PROCON											
SEFAZ	6	8	5	1	7	2	6	4	1		40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	438	546	619	572	432	400	394	469	215		4.085
SINE	834	688	552	385	366	415	606	789	367	1	5.003
SINOREG	21	33	34	35	6						129
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>3.551</b>	<b>4.057</b>	<b>4.103</b>	<b>3.267</b>	<b>2.682</b>	<b>2.899</b>	<b>3.236</b>	<b>3.401</b>	<b>1.679</b>	<b>5</b>	<b>28.880</b>

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

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.075
2º	Seguro Desemprego	SINE	4.400
3º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	2.888
4º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	1.394
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	1.393
6º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	1.373
7º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	998
8º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	994
9º	Impressão de Documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	800
10º	Informações Gerais	PMC Geral - Finanças	723

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:15
CESAN	00:01:53
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:13
DETRAN	00:06:44
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:08:43
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:16
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:02:54
PROCON	
SEFAZ	00:01:21
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:34
SINE	00:01:48
SINOREG	00:01:10
VISTORIA GERAL	

**Observação:**

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:08:28
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:21
DETRAN	00:15:23
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:08
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:08
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:08:10
PROCON	
SEFAZ	00:04:15
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:13
SINE	00:08:16
SINOREG	00:09:11
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 novo coronavírus, evitando aglomeração de pessoas.

## 7. 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

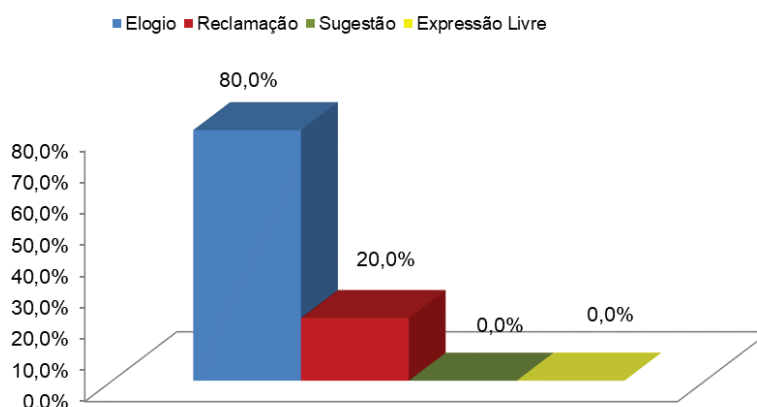
Não houve encerramento de atendimento por **Excesso de Demanda**.



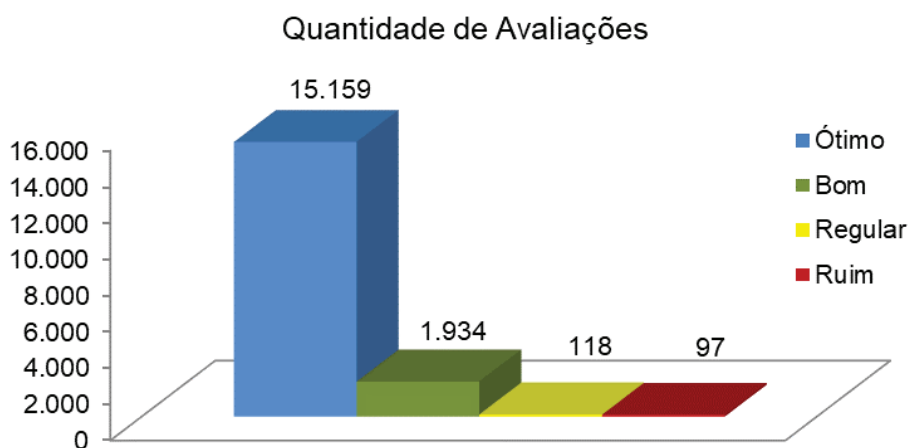
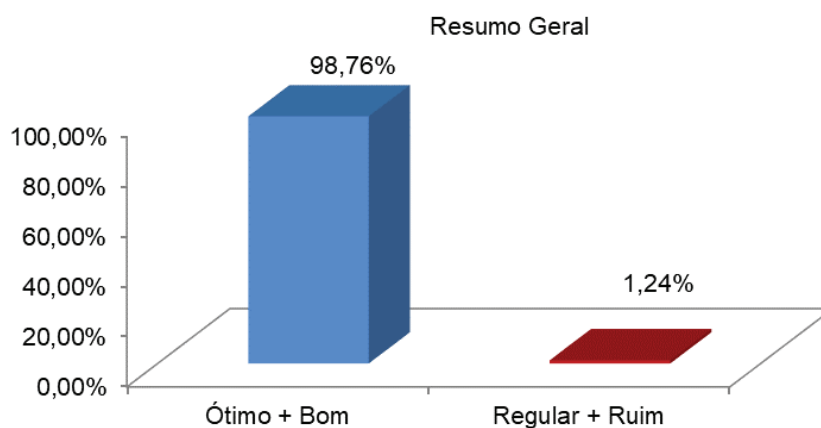
## 8 Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	8	80,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	2	20,0%	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.
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 10



## 9 Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



Concessionária Faça Fácil Cidadão S.A.  
CNPJ: 19.364.481/0002-23  
Rodovia Leste-Oeste, 154 - Santo André - Cariacica / ES - CEP: 29.144-794

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

Ranking	Serviços	Quantidade

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

## 11. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.

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

Órgão	Agendado
BANESTES MAIS FÁCIL	10.075
CESAN	1.414
DETRAN	919
DETRAN BIOMETRIA	1.690
DETRAN CAD	24
JUNTA MILITAR	279
PMC FINANÇAS	2.034
POLICIA CIVIL - EMISSÃO	810
POLICIA CIVIL ENTREGA	2.003
PROCURADORIA	59
PROTOCOLO	316
SEFAZ	40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	4.085
SINE	5.003
SINOREG	129
<b>Total</b>	<b>28.880</b>