



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JULHO 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
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....	13
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....	14
7. Manifestações do Cidadão .....	14
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	15
9. Documentos entregues fora do prazo estabelecido .....	16
10. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica .....	16
II – RECURSOS HUMANOS.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
III – INFRAESTRUTURA.....	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	23

# I – ATENDIMENTO

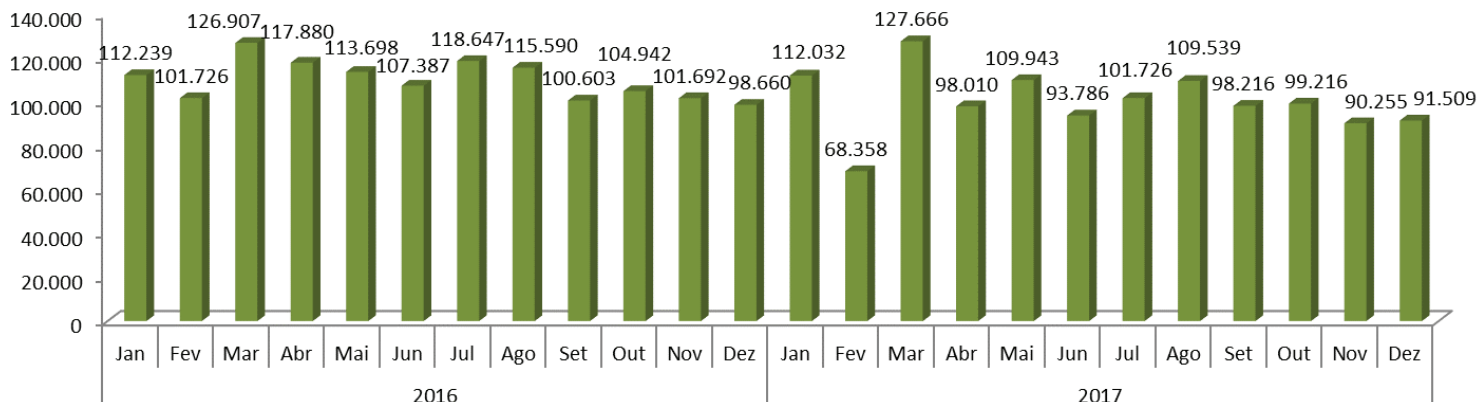
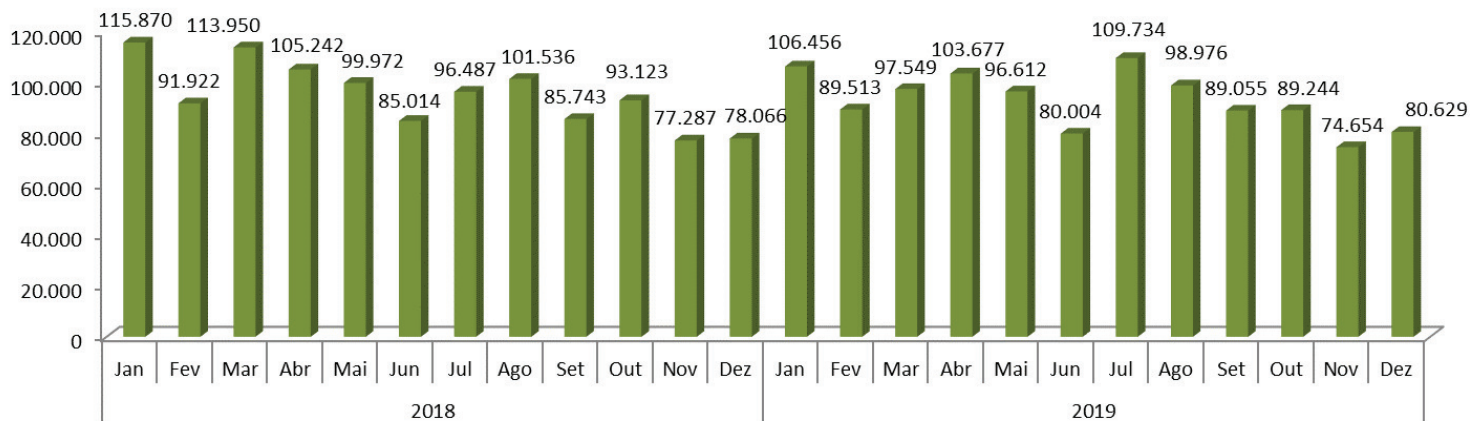
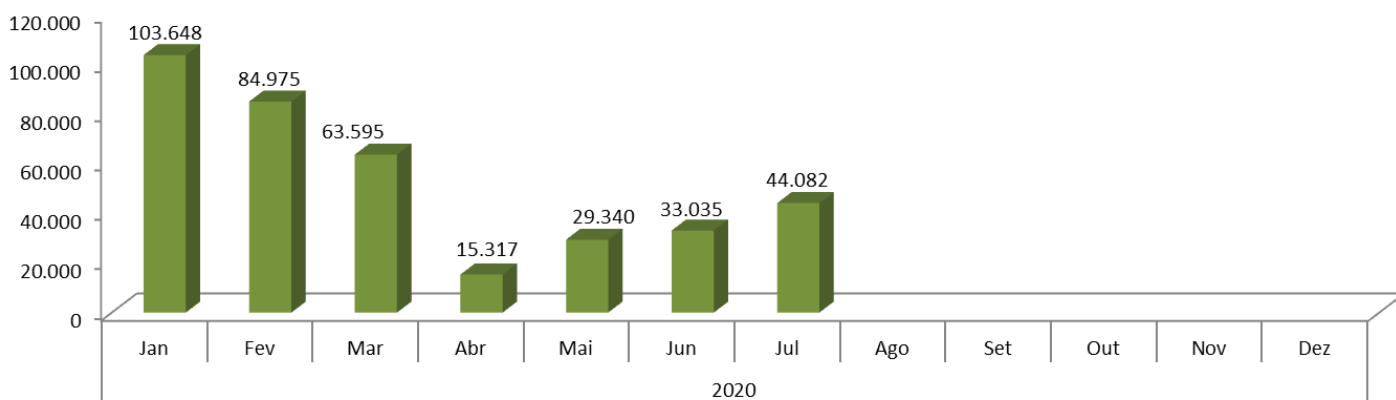
## 1. Resumo Gerencial

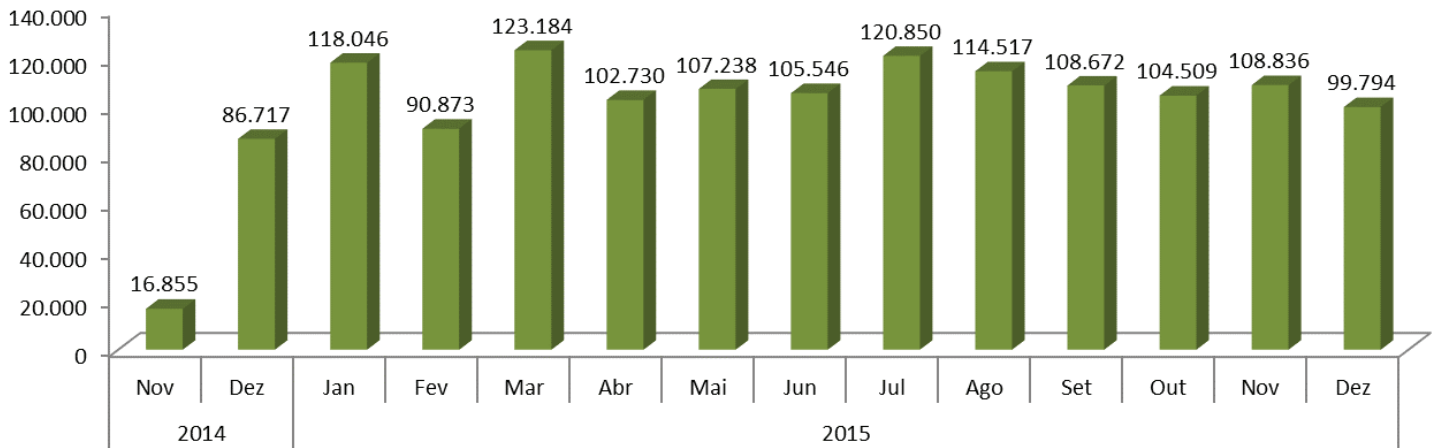
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2020** registrou um total de **6.562.901 serviços realizados** e **5.748.913 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2020** 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 **44.082** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **1.633** cidadãos atendidos.



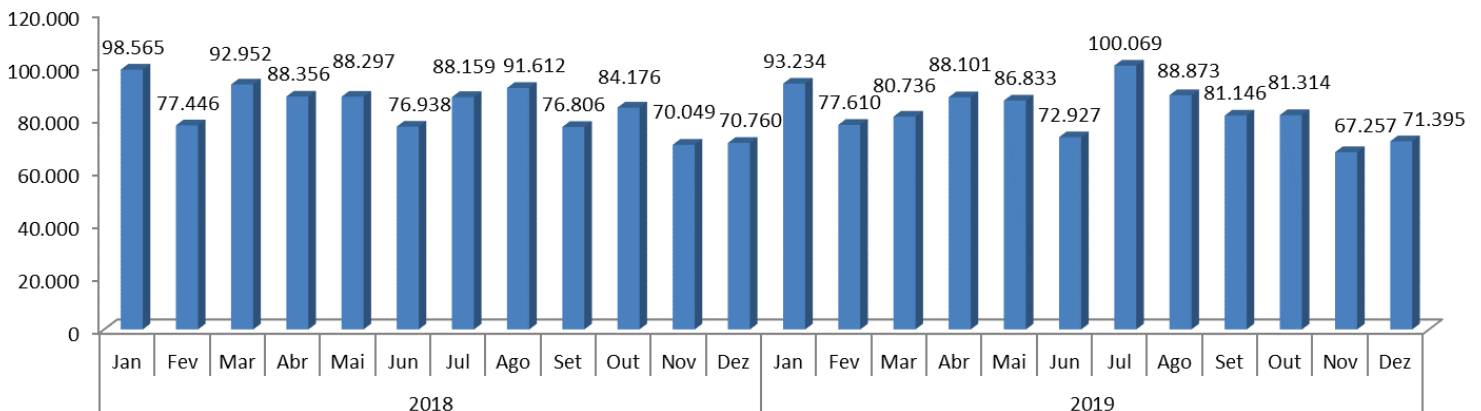
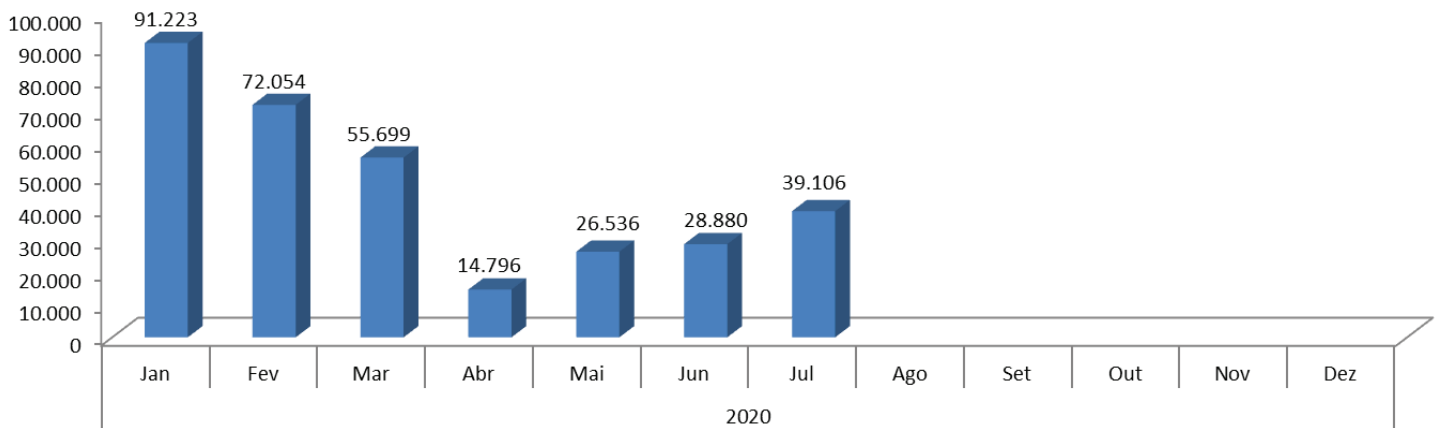


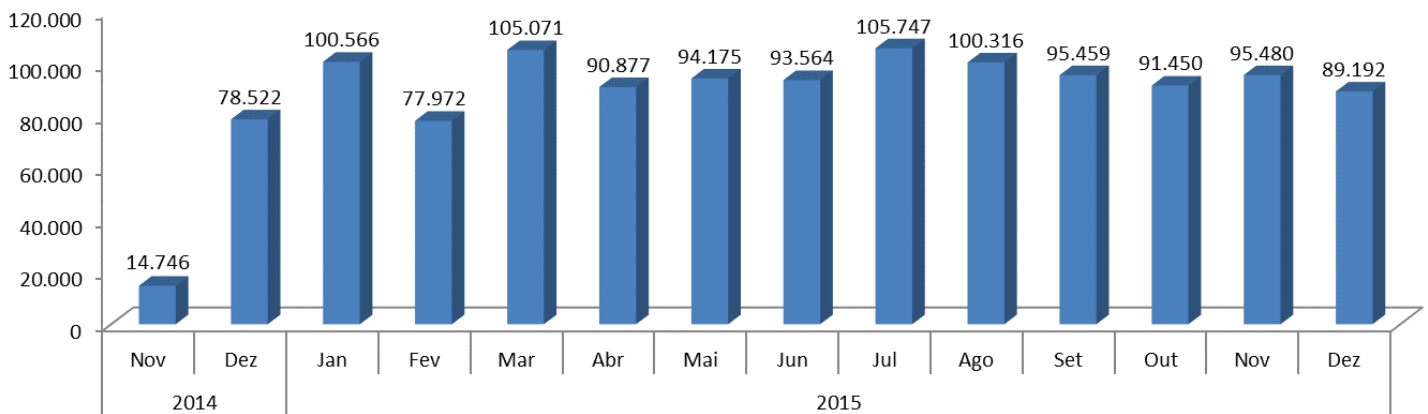
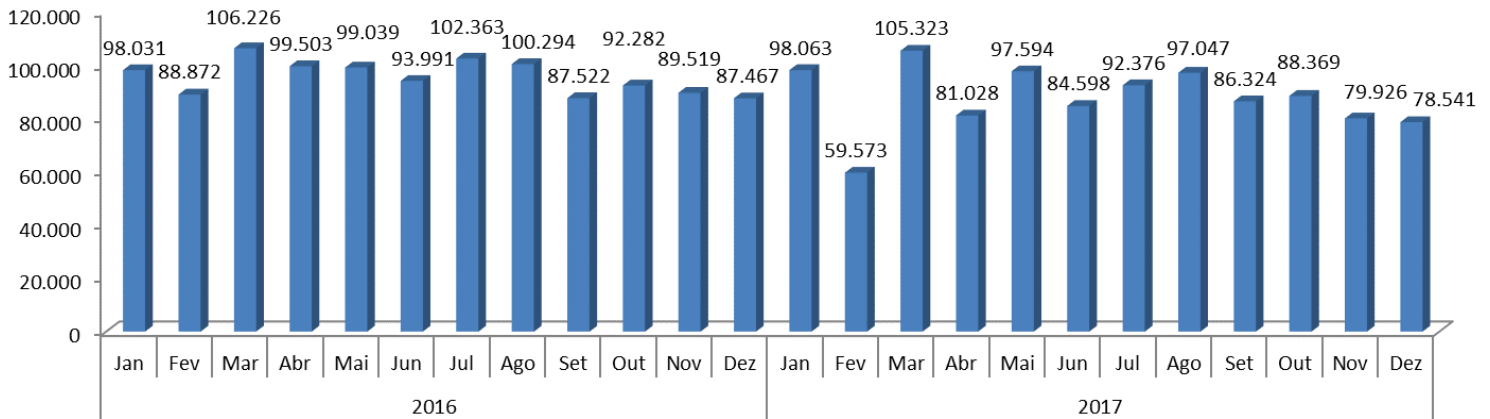
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **39.106** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.448** cidadãos atendidos.



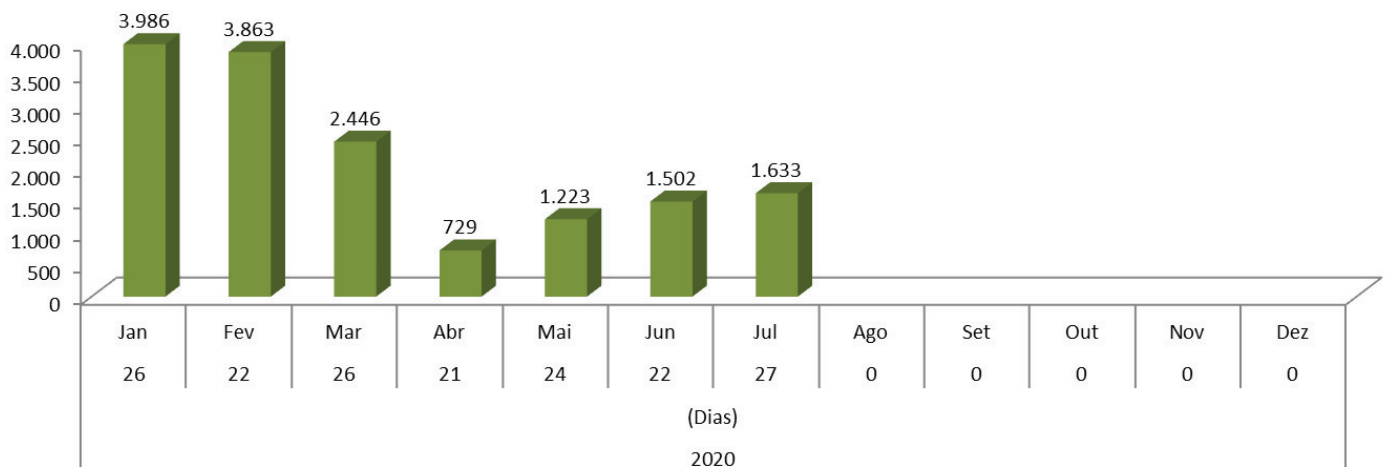


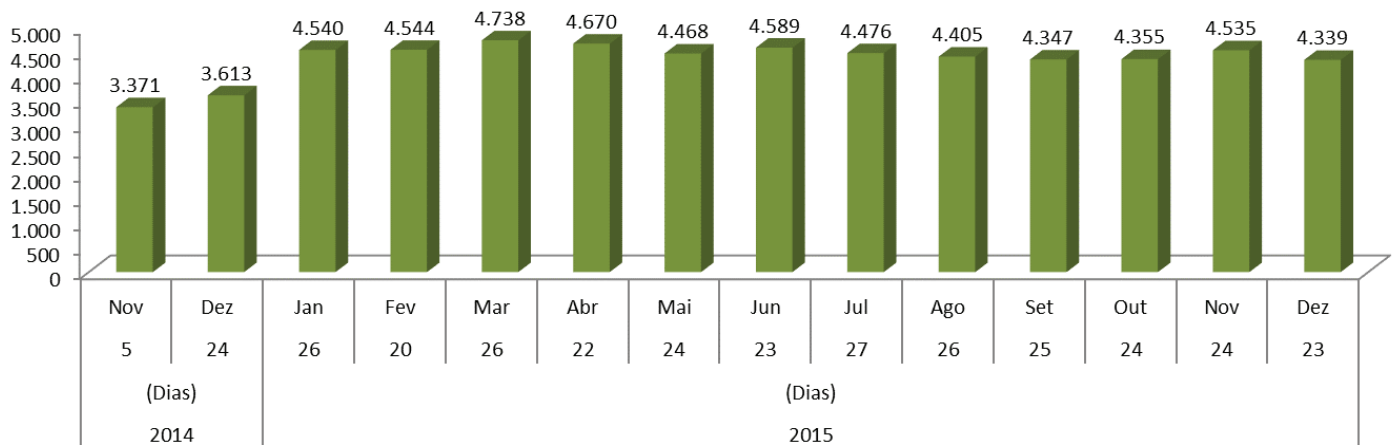
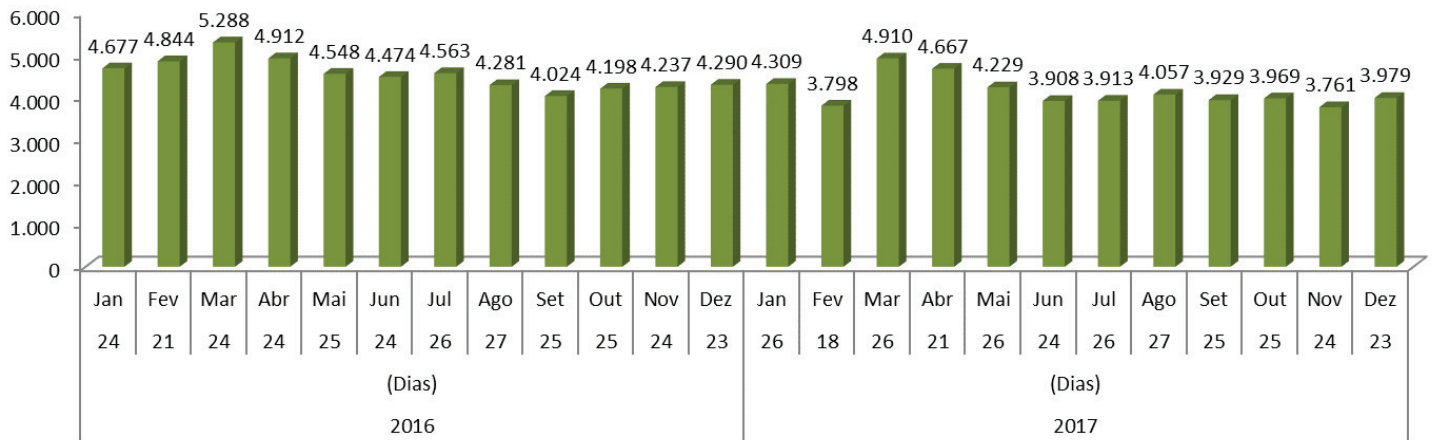
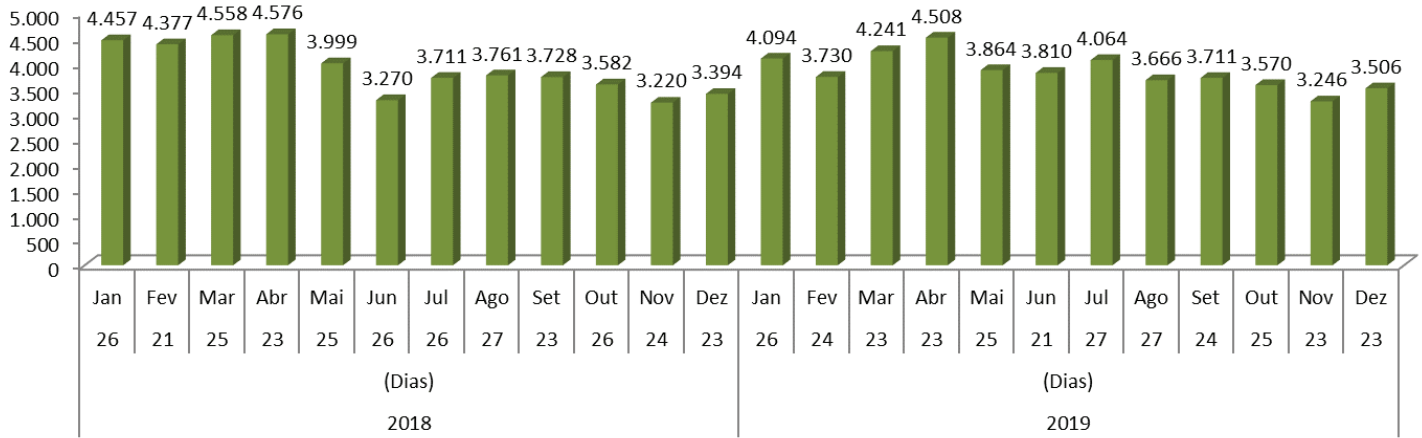
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

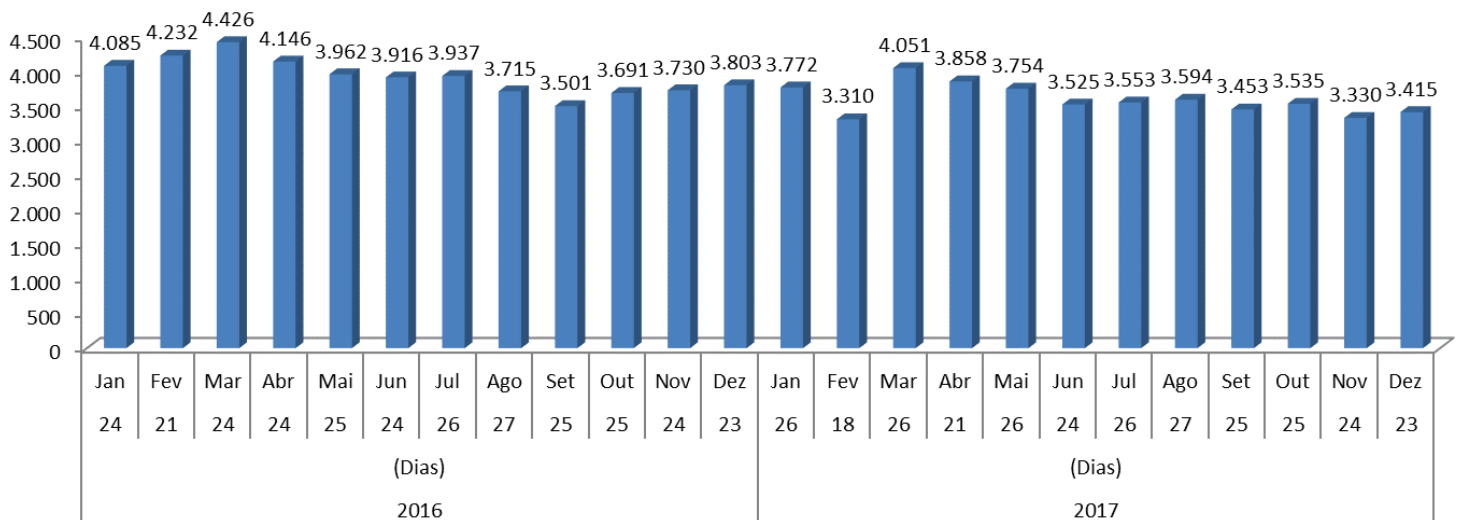
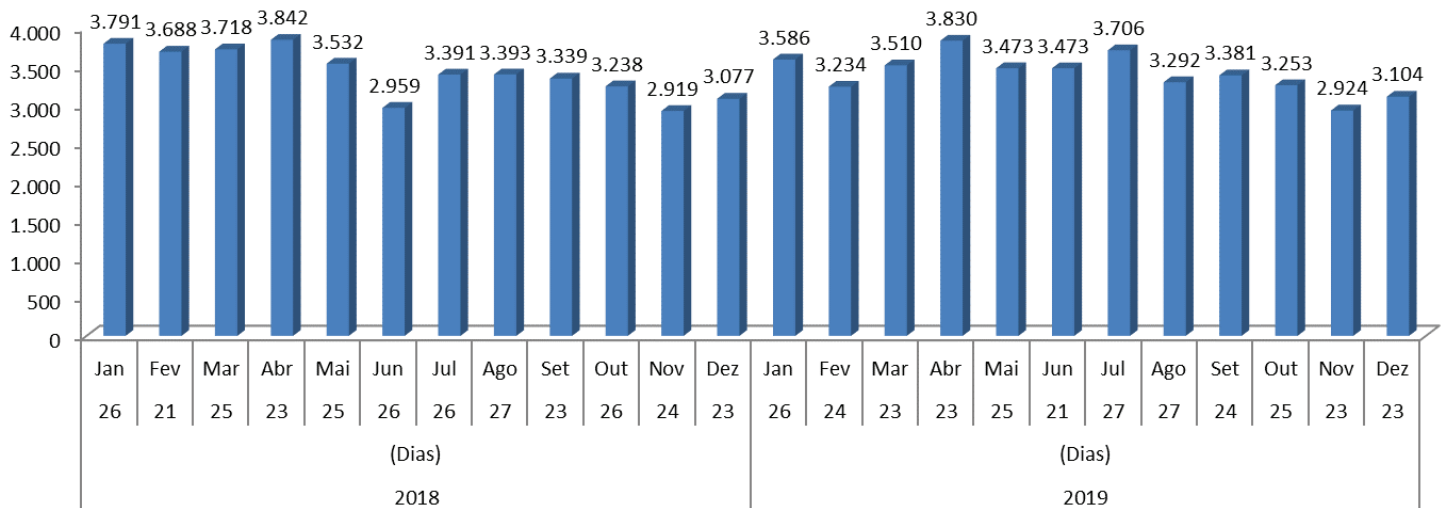
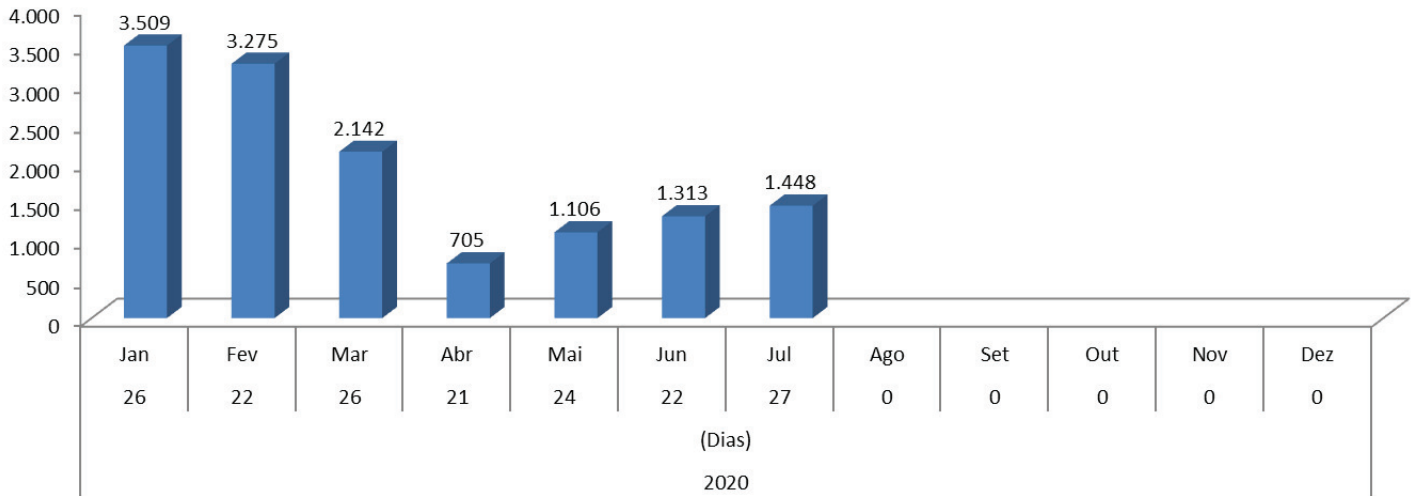
#### 1.5. Média Diária

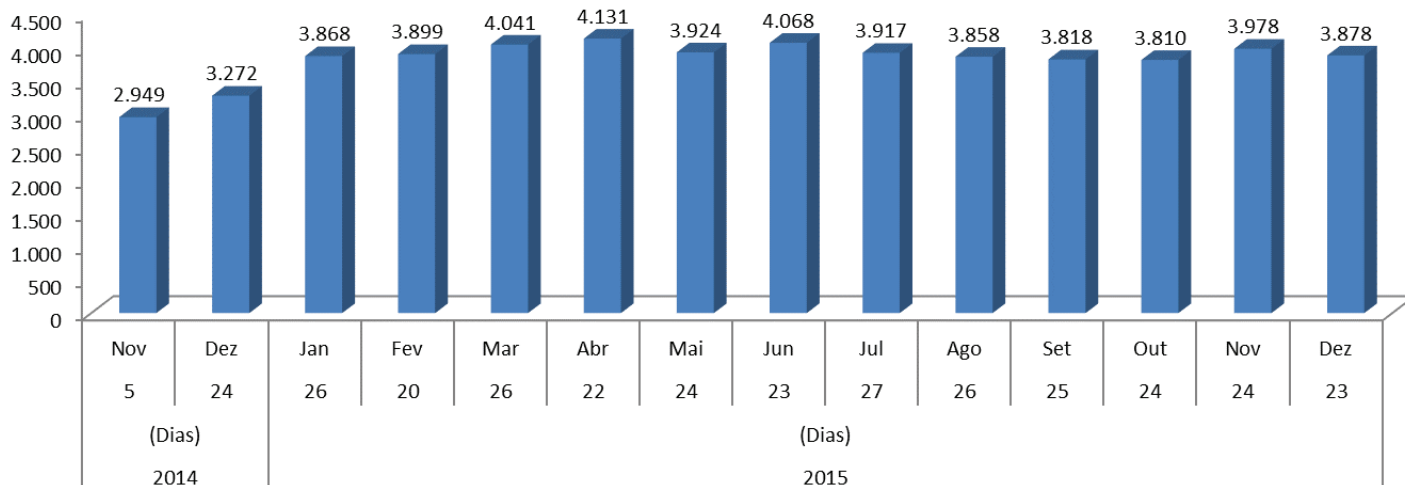
##### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas





### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

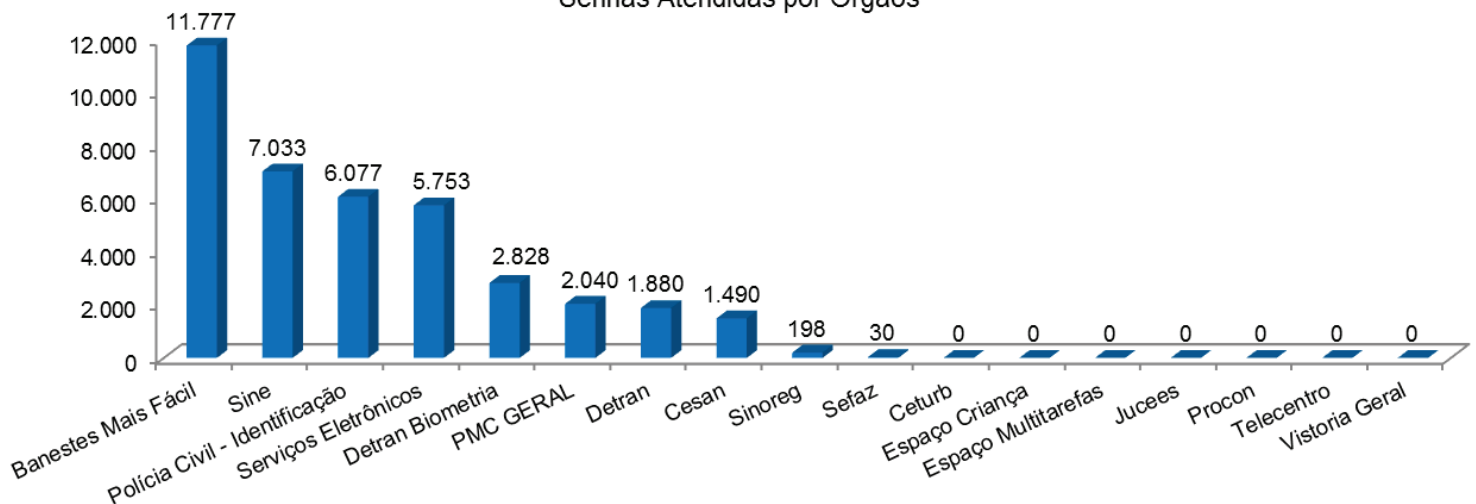
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	24	Ponto Facultativo
	25	Carnaval
	26	Ponto Facultativo
Abril	9	Ponto Facultativo
	10	Paixão de Cristo
	11	Sábado de Aleluia
	20	Festa da Penha
	21	Tiradentes
Maio	1	Dia do Trabalhador
	2	Ponto Facultativo
Junho	11	Corpus Christi
	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica - Feriado Municipal



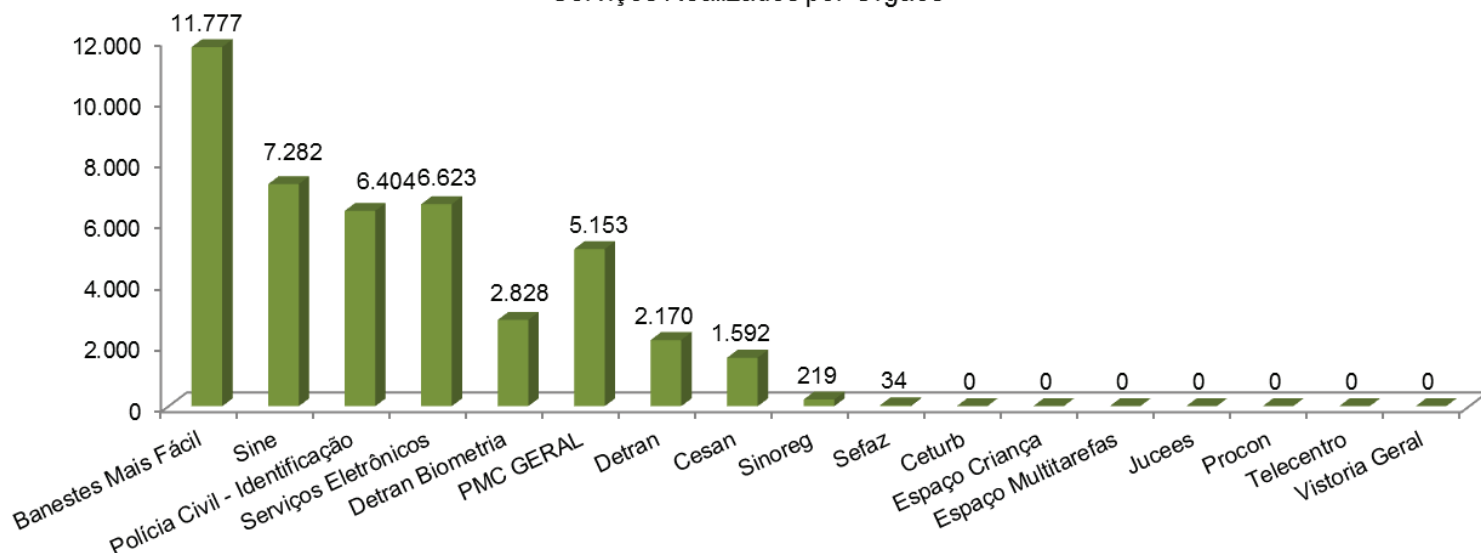
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.777	11.777	26,72%	30,12%
Sine	7.282	7.033	16,52%	17,98%
Polícia Civil - Identificação	6.404	6.077	14,53%	15,54%
Serviços Eletrônicos	6.623	5.753	15,02%	14,71%
Detran Biometria	2.828	2.828	6,42%	7,23%
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.153</b>	<b>2.040</b>	11,69%	5,22%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.760	1.651		
Junta Militar	393	389		
Nossocrédito	0	0		
Detran	2.170	1.880	4,92%	4,81%
Cesan	1.592	1.490	3,61%	3,81%
Sinoreg	219	198	0,50%	0,51%
Sefaz	34	30	0,08%	0,08%
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>44.082</b>	<b>39.106</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	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.075	11.777	16,89%
Cesan	1.541	1.592	3,31%
Ceturb	0	0	
Detran	1.163	2.170	86,59%
Detran Biometria	1.690	2.828	67,34%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.897</b>	<b>5.153</b>	<b>-12,62%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	5.616	4.760	-15,24%
Junta Militar	281	393	39,86%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	2.888	6.404	121,75%
Procon	0	0	
Sefaz	40	34	-15,00%
Serviços Eletrônicos	4.254	6.623	55,69%
Sine	5.347	7.282	36,19%
Sinoreg	140	219	56,43%
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>33.035</b>	<b>44.082</b>	<b>33,44%</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

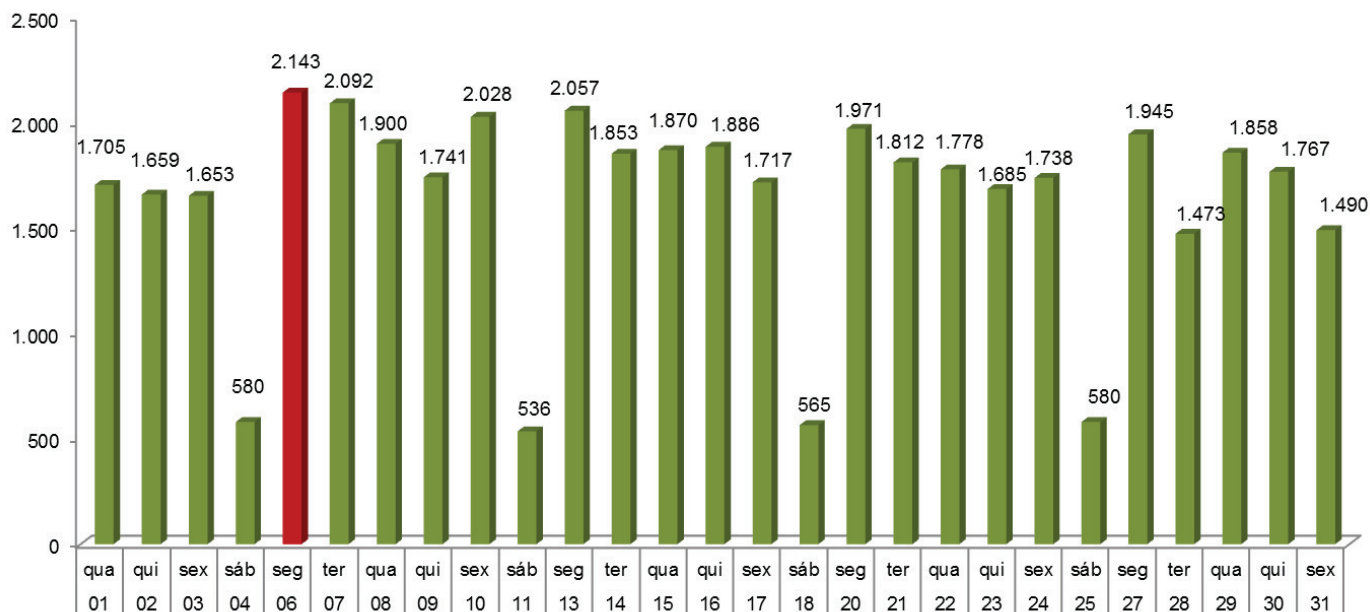
Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.075	11.777	16,89%
Cesan	1.414	1.490	5,37%
Ceturb	0	0	
Detran	943	1.880	99,36%
Detran Biometria	1.690	2.828	67,34%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.688</b>	<b>2.040</b>	<b>-24,11%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.409	1.651	-31,47%
Junta Militar	279	389	39,43%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	2.813	6.077	116,03%
Procon	0	0	
Sefaz	40	30	-25,00%
Serviços Eletrônicos	4.085	5.753	40,83%
Sine	5.003	7.033	40,58%
Sinoreg	129	198	53,49%
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>28.880</b>	<b>39.106</b>	<b>35,41%</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

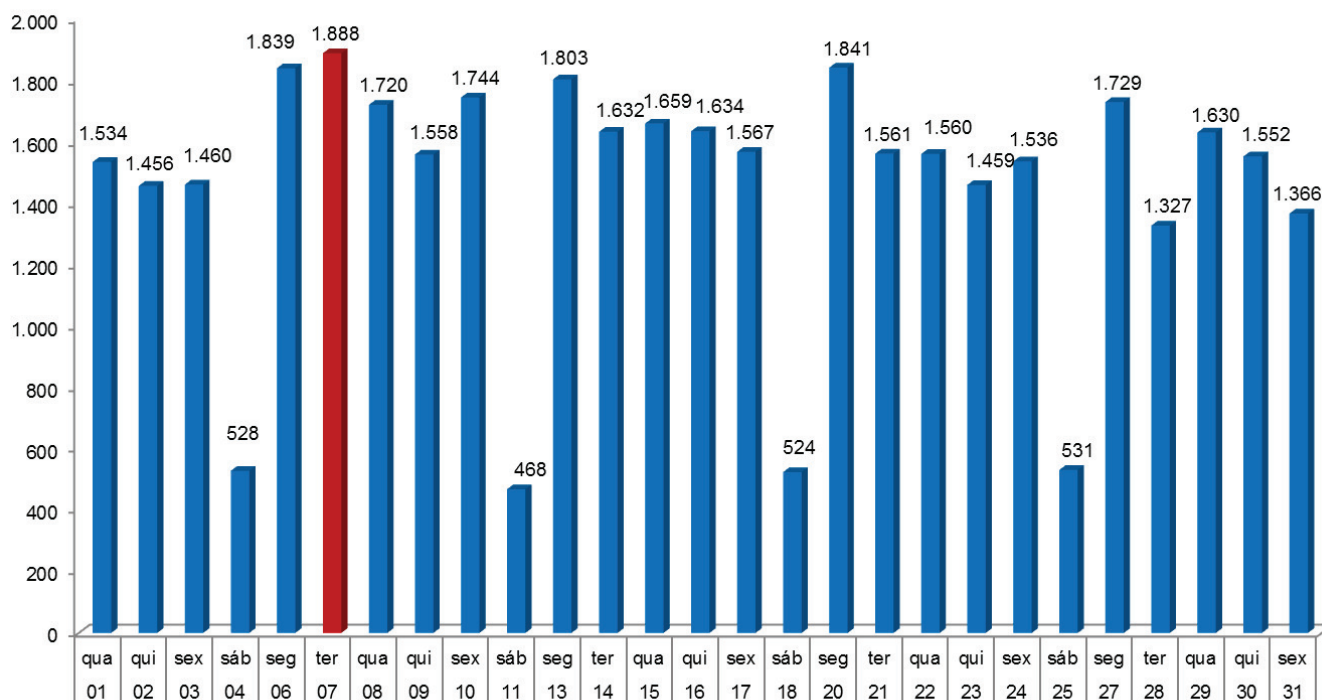
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/07/2020** com o total de **2.143** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,09%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/07/2020** com o total de **1.888** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,83%**.



### 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	Outros	Total
BANESTES MAIS FÁCIL	1148	1555	1707	1408	1229	1296	1401	1369	664			11.777
CESAN	206	255	220	177	138	110	173	156	55			1.490
CETURB												
COLETA BIOMÉTRICA	486	383	369	198	220	307	338	319	206	2		2.828
DETRAN	173	294	263	267	47	214	235	238	147	2		1.880
ESPAÇO CRIANÇA												
JUCEES												
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL	175	224	278	229	159	171	192	158	64	1		1.651
PMC-JUNTA MILITAR	91	108	84	87	18	1						389
PMC-NOSSOCRÉDITO												
PMC-TELECENTRO												
POLÍCIA CIVIL	638	886	858	796	774	517	642	547	409	10		6.077
PROCON												
SEFAZ	3	4	4	7	1	4	1	6				30
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	566	788	813	737	702	569	626	618	333	1		5.753
SINE	930	1008	928	646	535	541	928	1071	446			7.033
SINOREG	41	55	50	45	6	1						198
VISTORIA GERAL												
<b>Total</b>	<b>4.457</b>	<b>5.560</b>	<b>5.574</b>	<b>4.597</b>	<b>3.829</b>	<b>3.731</b>	<b>4.536</b>	<b>4.482</b>	<b>2.324</b>	<b>16</b>		<b>39.106</b>

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

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.777
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	6.404
3º	Seguro Desemprego	SINE	5.885
4º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	4.175
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.439
6º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM, EDP, CESAN)	Serviços Eletrônicos	1.033
7º	Informações Gerais	PMC Geral - Finanças	880
8º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	870
9º	Entrega de documento - CRV	Detran	847
10º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	797

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:03:08
CESAN	00:03:51
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:38
DETRAN	00:04:50
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:15
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:51
PMC-NOSSOCRÉDITO	
PMC-TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:11:32
PROCON	
SEFAZ	00:04:09
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:43
SINE	00:03:40
SINOREG	00:01:12
VISTORIA GERAL	

#### Observação:

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:30
CESAN	00:11:07
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:49
DETRAN	00:16:59
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:30
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:35
PMC-NOSSOCRÉDITO	
PMC-TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:09:34
PROCON	
SEFAZ	00:08:34
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:59
SINE	00:08:34
SINOREG	00:12:00
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.

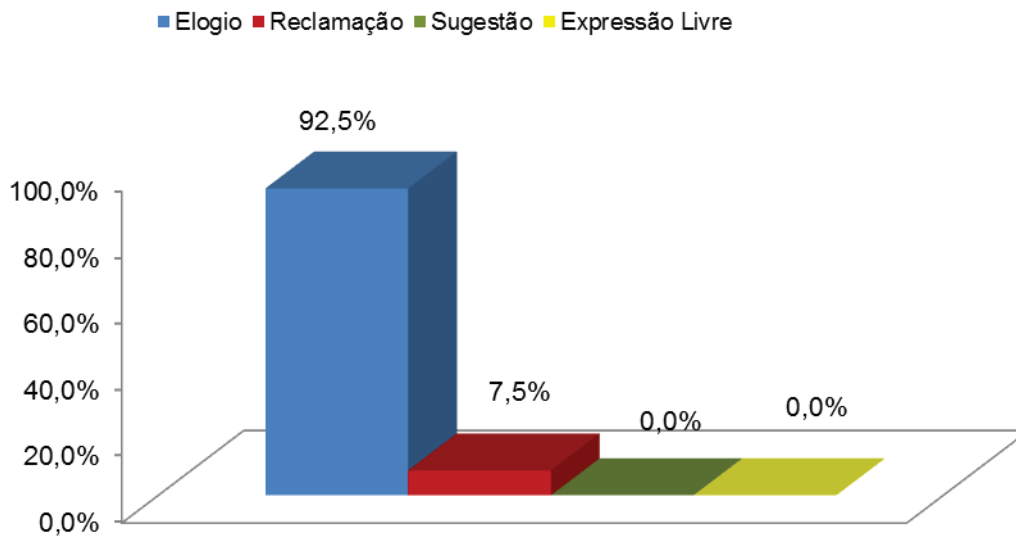
Município	Cidadão	%
Cariacica	398	57,02%
Serra	122	17,48%
Vila Velha	61	8,74%
Viana	50	7,16%
Vitória	44	6,30%
Guarapari	9	1,29%
Iconha	4	0,57%
Marechal Floriano	3	0,43%
Santa Leopoldina	2	0,29%
Domingos Martins	1	0,14%
Alfredo Chaves	1	0,14%
Afonso Cláudio	1	0,14%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,14%
Colatina	1	0,14%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	228	32,66%
Detran	134	19,20%
Sine	121	17,34%
Serviços Eletrônicos	92	13,18%
Banestes Mais Fácil	46	6,59%
Cesan	39	5,59%
PMC - Geral	19	2,72%
Junta Militar	15	2,15%
Sinoreg	2	0,29%
Copiadora	1	0,14%
SEFAZ	1	0,14%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	37	92,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	3	7,5%	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.
Denúncia	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 20



### 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

