



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**SETEMBRO 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
7. Manifestações do Cidadão .....	16
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	17
9. Documentos entregues fora do prazo estabelecido .....	17
10. Eventos Sazonais .....	18
11. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica .....	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	24
1. Quadro de Pessoal.....	24
1. Admissões.....	25
2. Demissões.....	25
III – INFRAESTRUTURA.....	25
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	28

# I – ATENDIMENTO

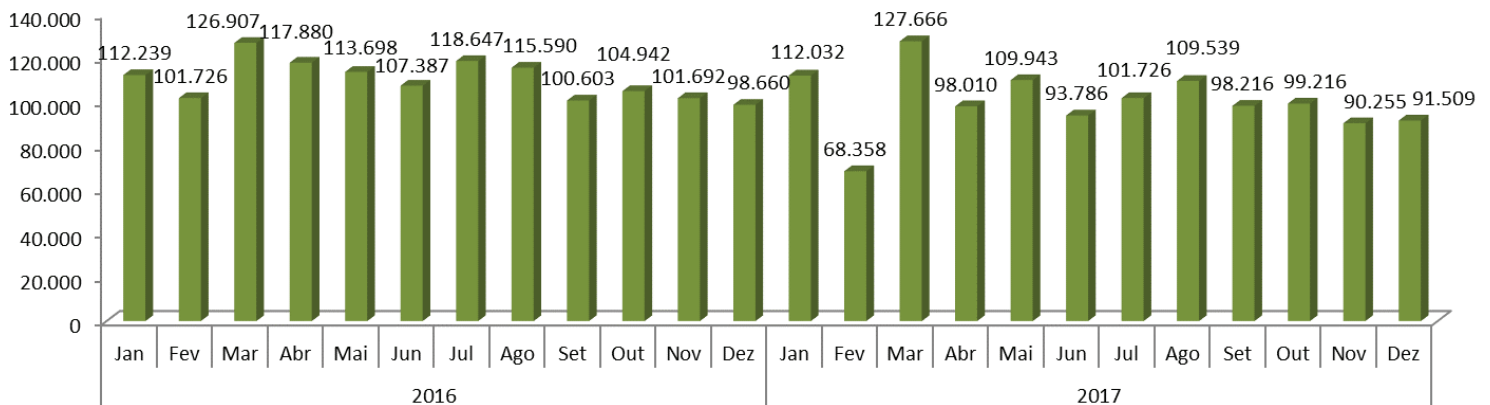
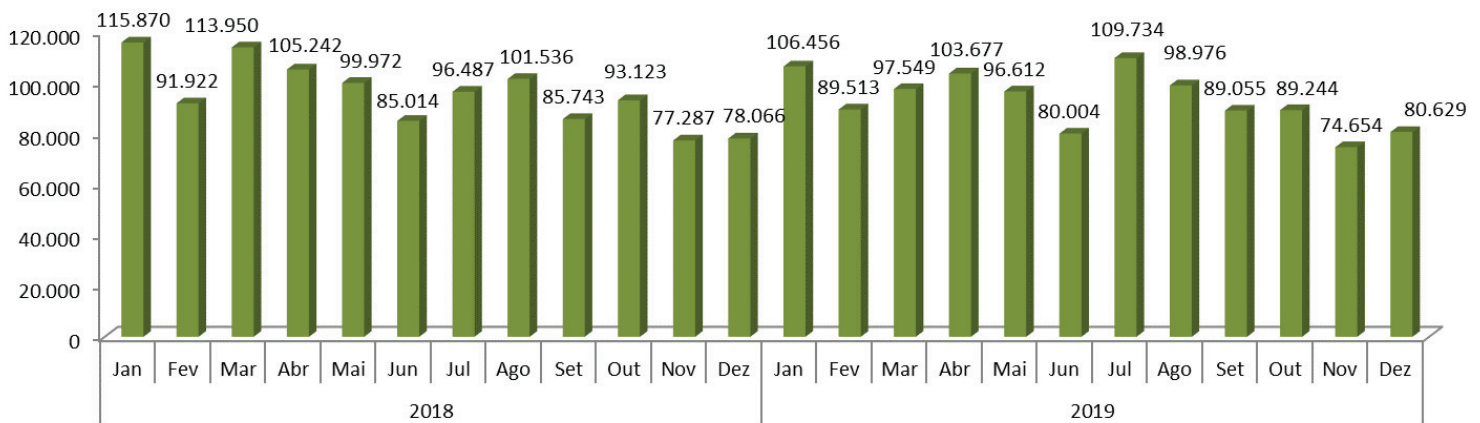
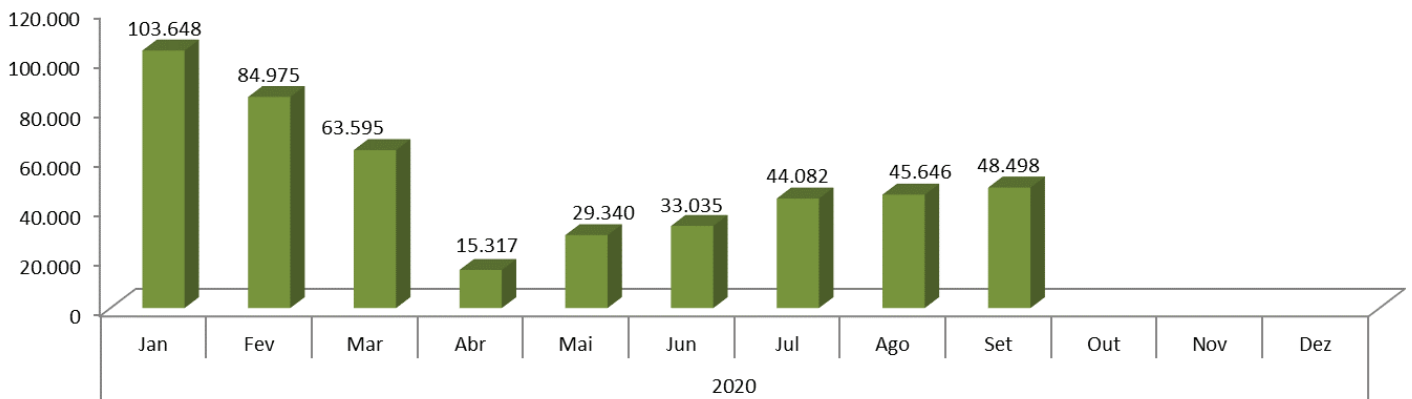
## 1. Resumo Gerencial

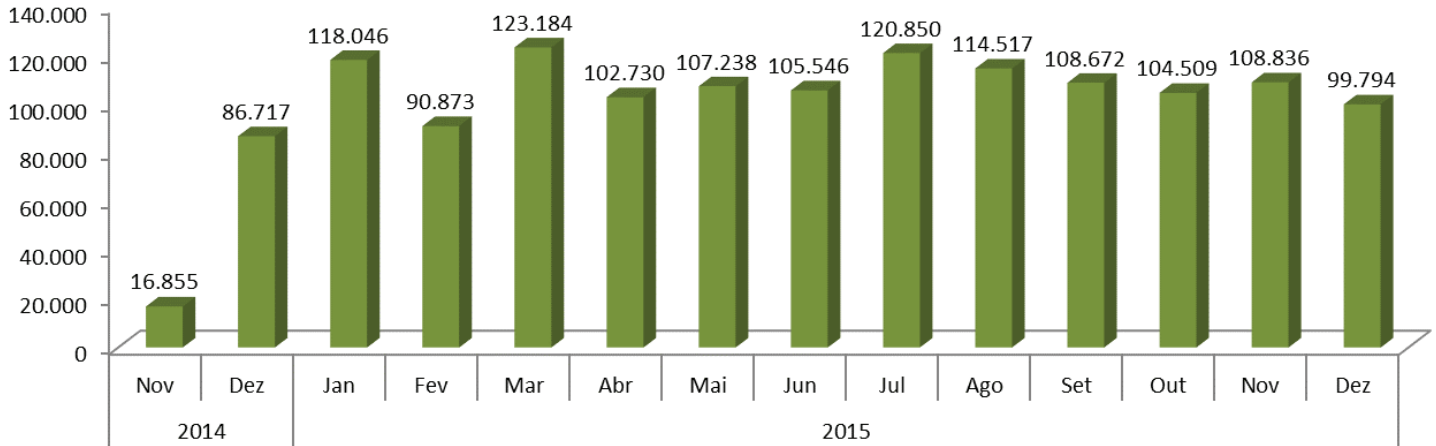
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2020** registrou um total de **6.657.045 serviços realizados** e **5.833.254 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2020** 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 **48.498** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **1.940** cidadãos atendidos.



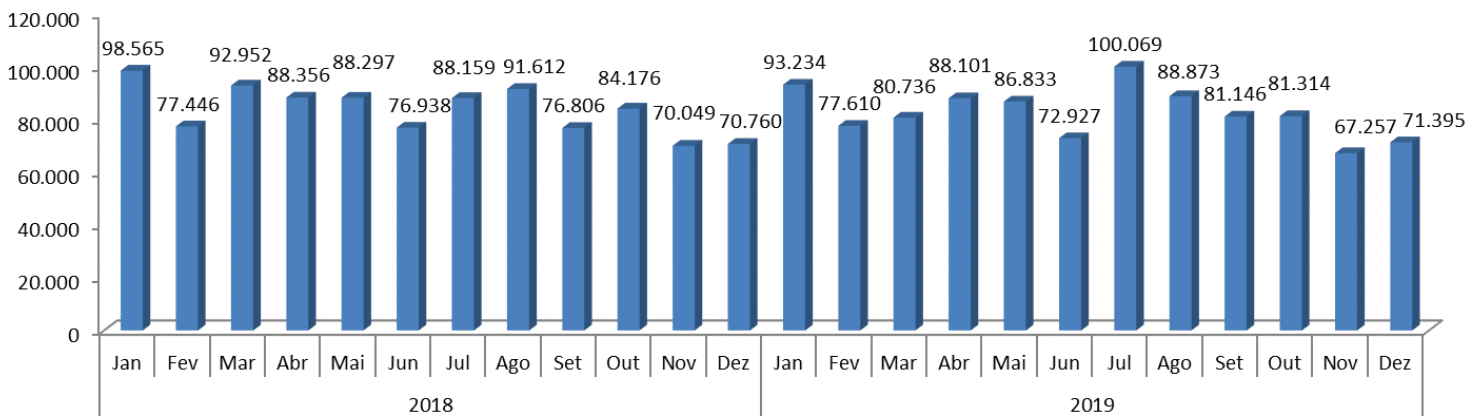
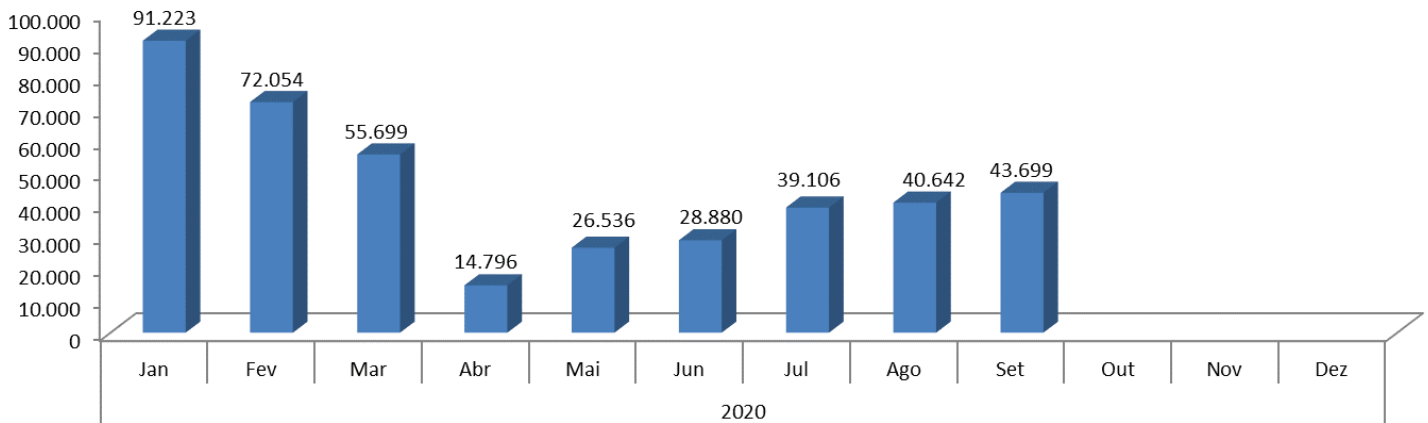


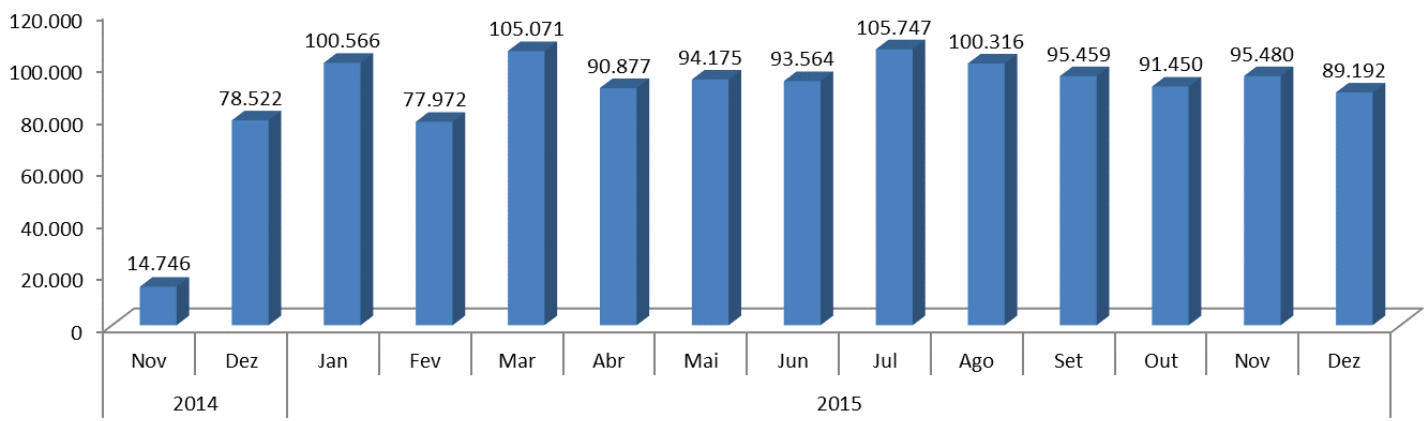
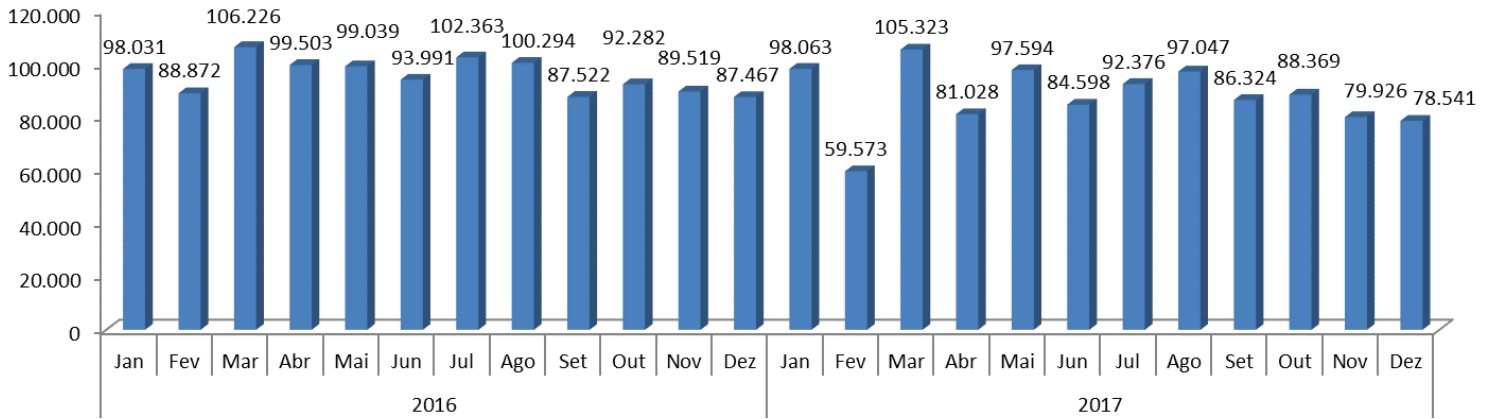
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **43.699** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.748** cidadãos atendidos.



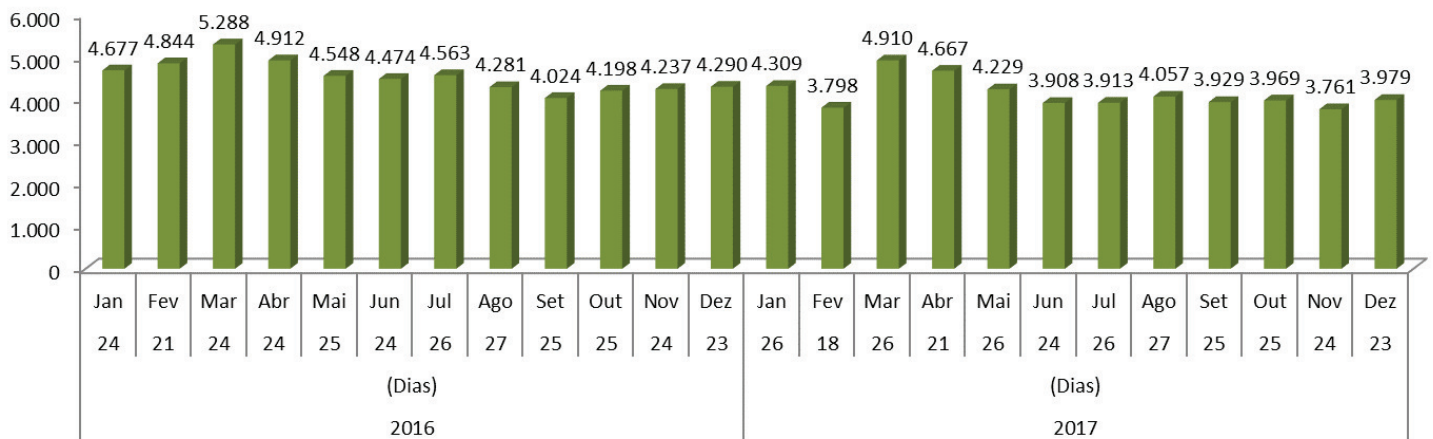
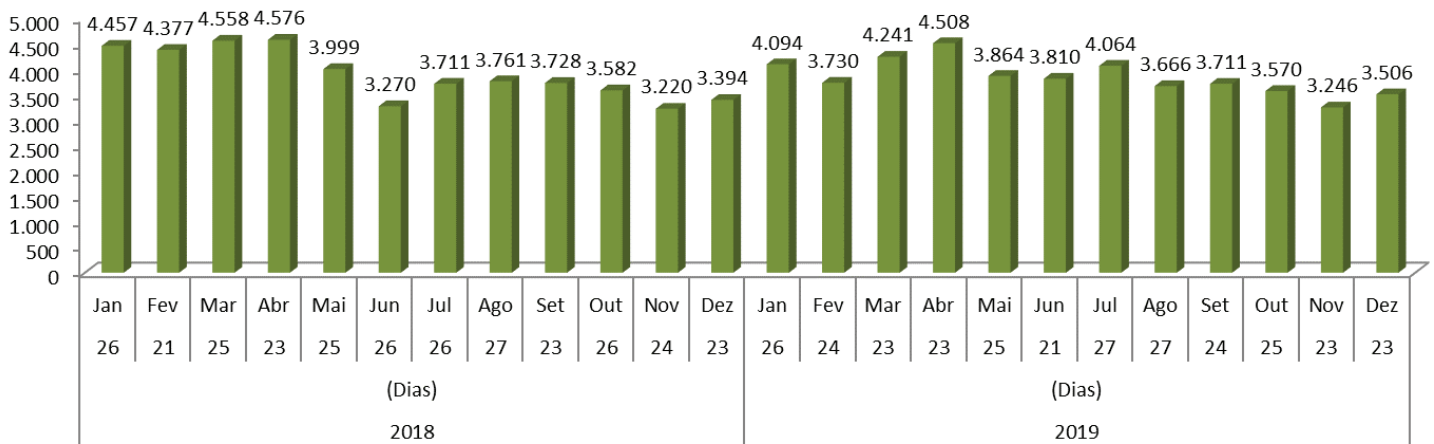
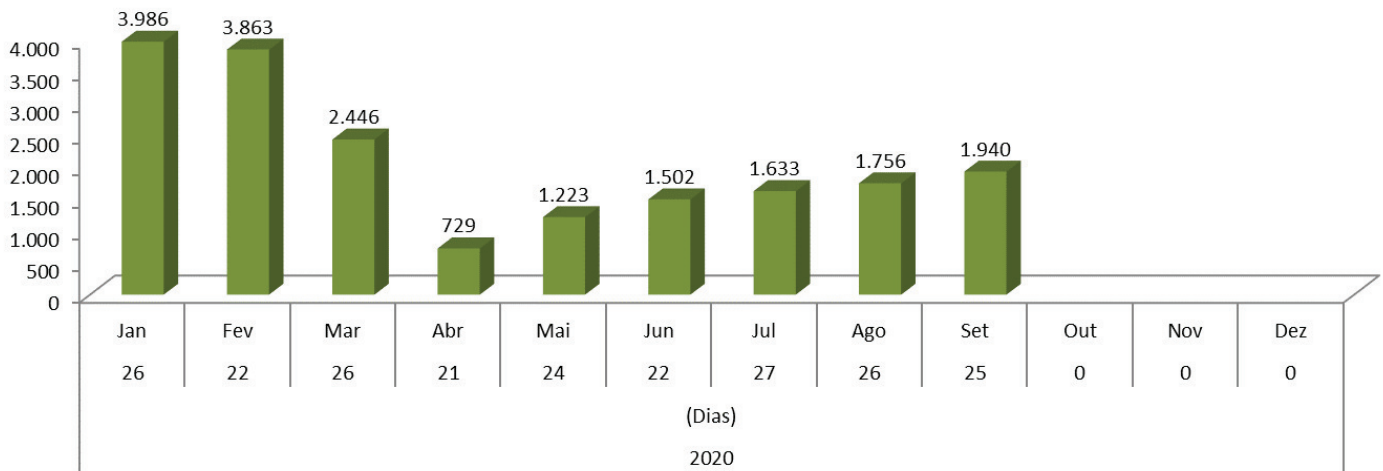


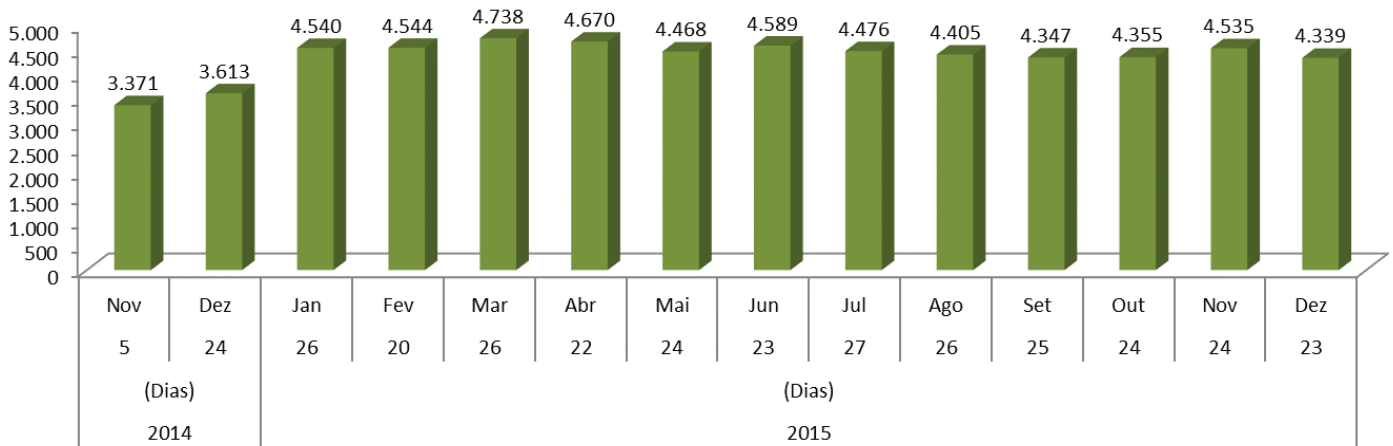
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

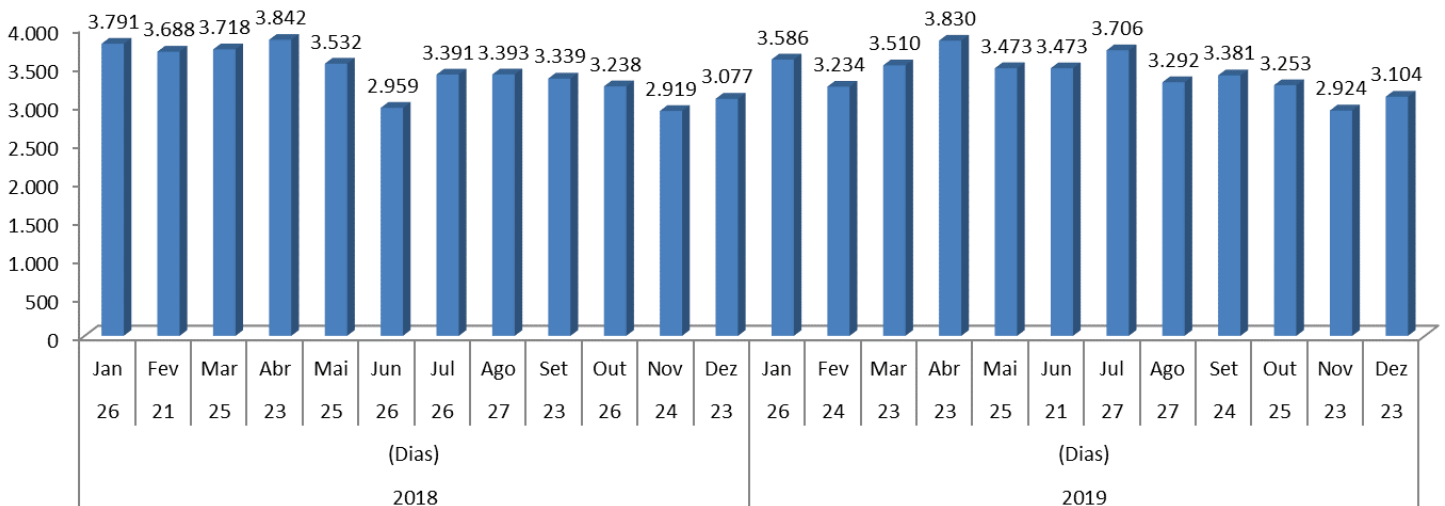
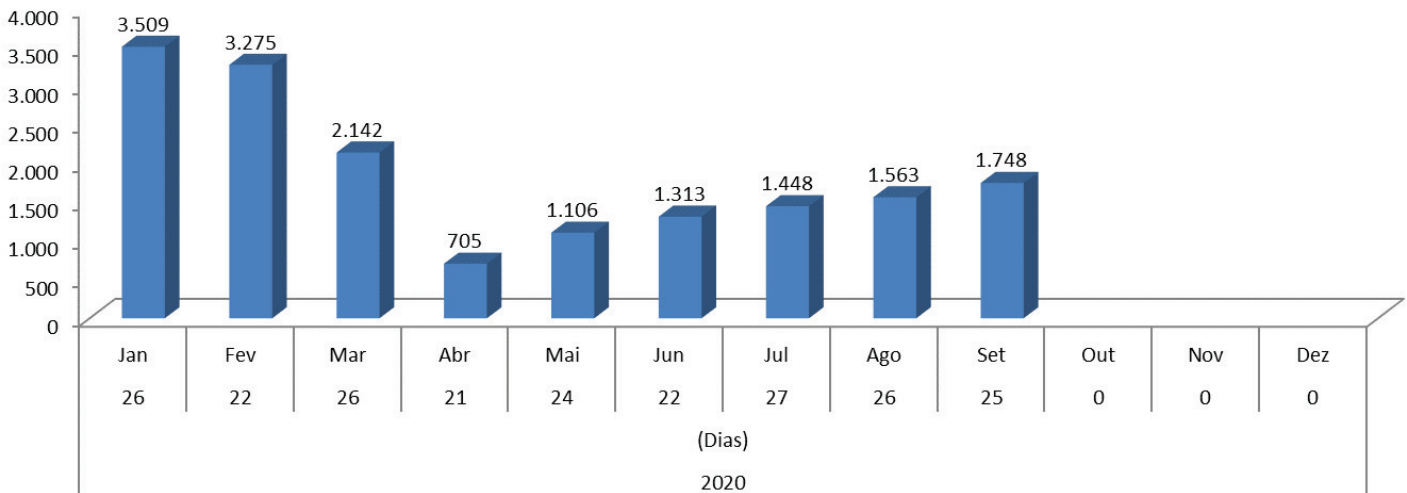
## 1.5. Média Diária

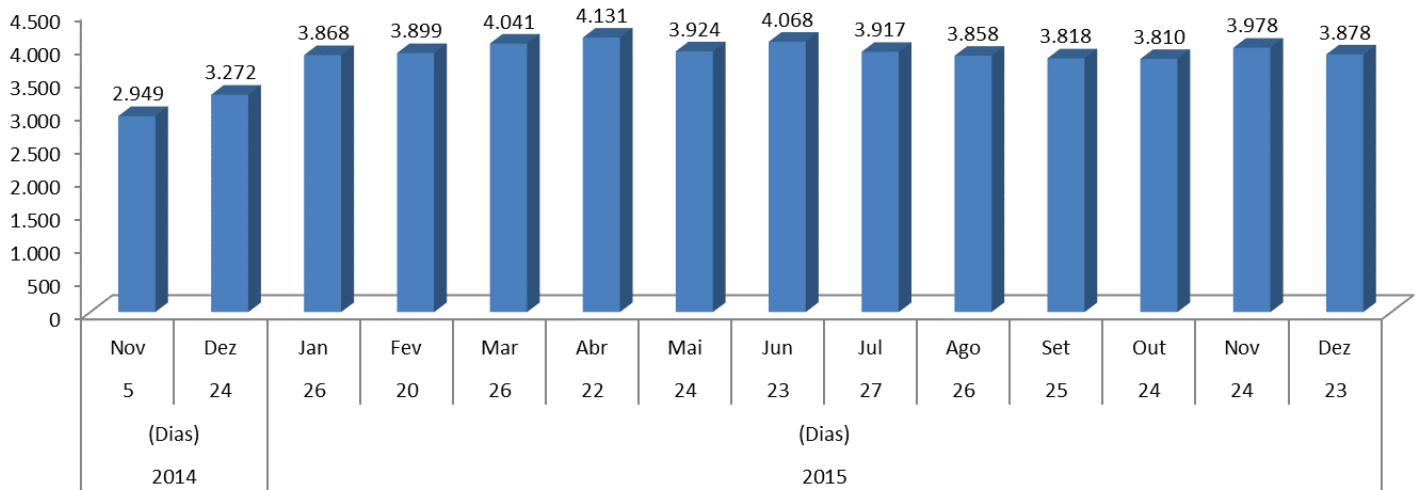
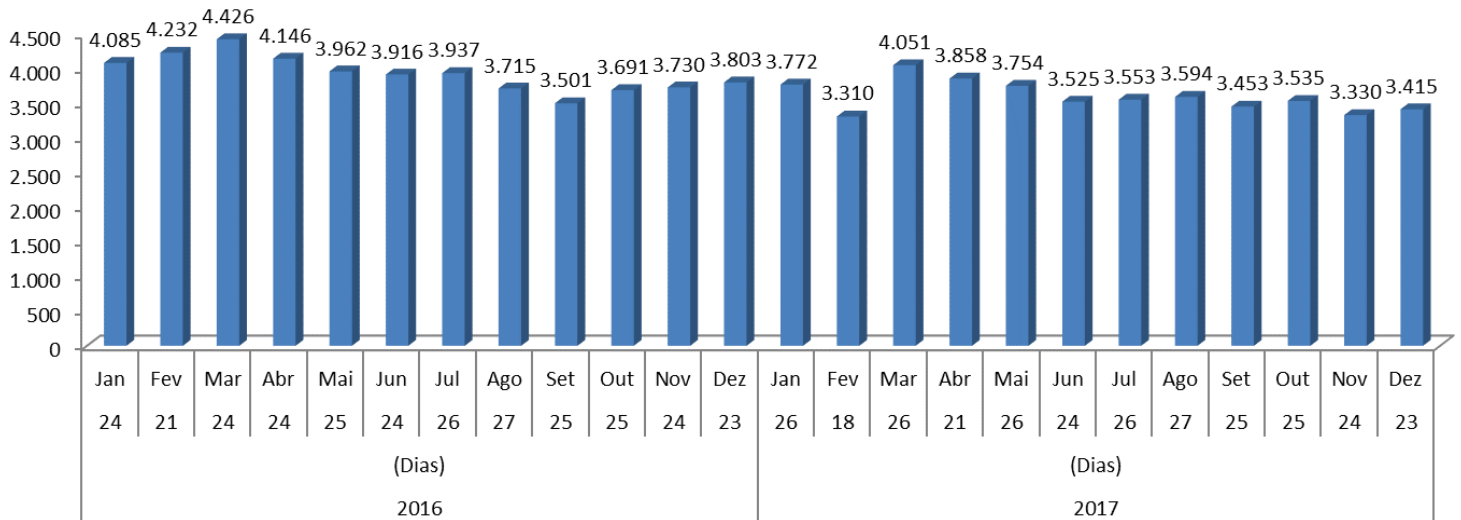
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 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
Setembro	7	Independência do Brasil

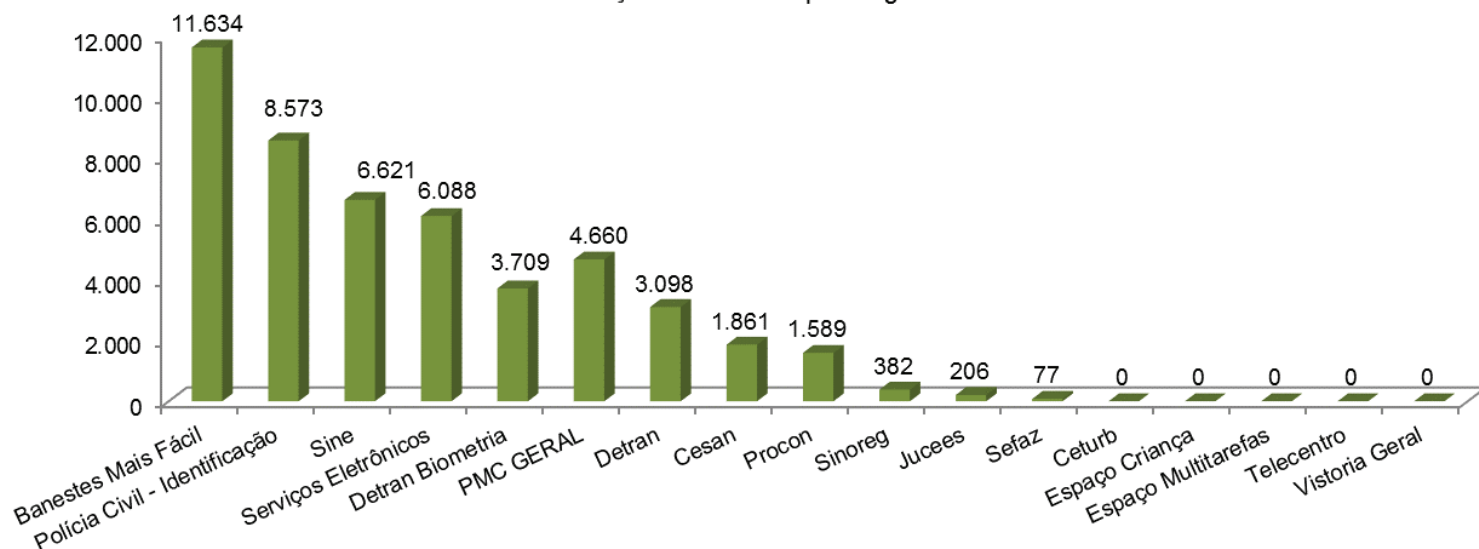
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.634	11.634	23,99%	26,62%
Polícia Civil - Identificação	8.573	8.217	17,68%	18,80%
Sine	6.621	6.231	13,65%	14,26%
Serviços Eletrônicos	6.088	4.750	12,55%	10,87%
Detran Biometria	3.709	3.709	7,65%	8,49%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.660</b>	<b>2.740</b>	9,61%	6,27%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.189	1.321		
Junta Militar	1.466	1.414		
Nossocrédito	5	5		
Detran	3.098	2.723	6,39%	6,23%
Cesan	1.861	1.760	3,84%	4,03%
Procon	1.589	1.389	3,28%	3,18%
Sinoreg	382	346	0,79%	0,79%
Jucees	206	131	0,42%	0,30%
Sefaz	77	69	0,16%	0,16%
Ceturb	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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>48.498</b>	<b>43.699</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	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.258	11.634	3,34%
Cesan	1.895	1.861	-1,79%
Ceturb	0	0	
Detran	2.693	3.098	15,04%
Detran Biometria	3.573	3.709	3,81%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Juces	0	206	
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.563</b>	<b>4.660</b>	<b>2,13%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.680	3.189	-13,34%
Junta Militar	883	1.466	66,02%
Nossocrédito	0	5	
Polícia Civil - Identificação	7.427	8.573	15,43%
Procon	1.355	1.589	17,27%
Sefaz	19	77	305,26%
Serviços Eletrônicos	5.576	6.088	9,18%
Sine	7.008	6.621	-5,52%
Sinoreg	279	382	36,92%
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>45.646</b>	<b>48.498</b>	<b>6,25%</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

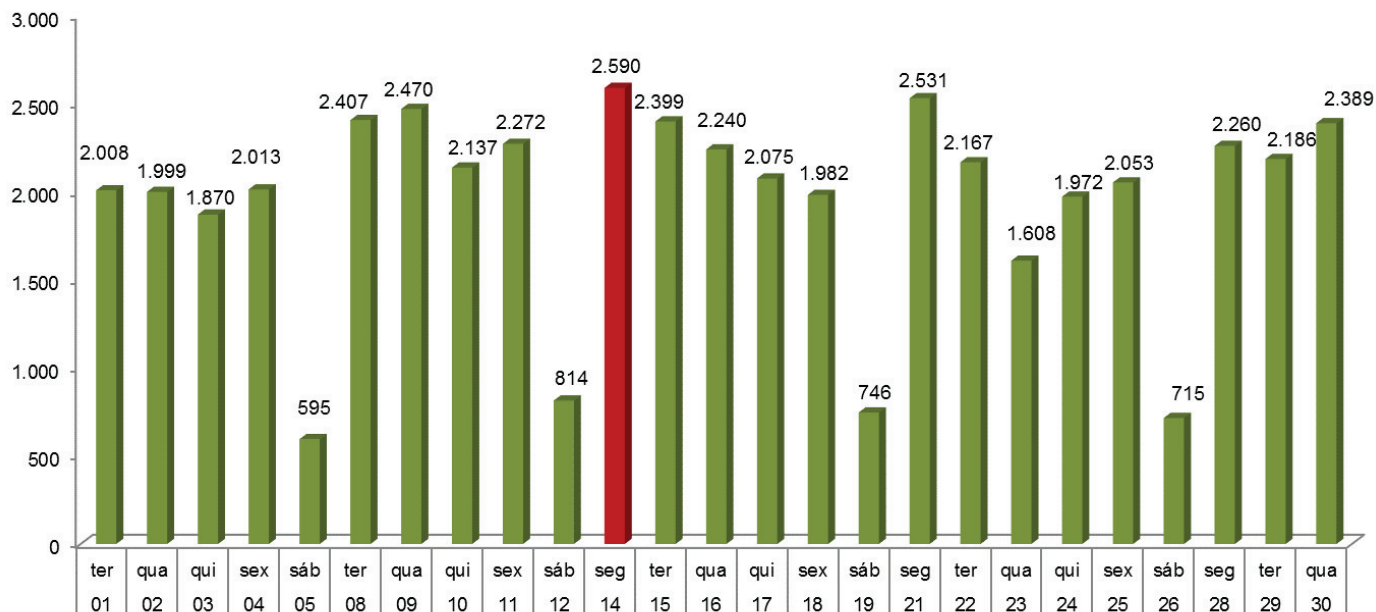
Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.258	11.634	3,34%
Cesan	1.795	1.760	-1,95%
Ceturb	0	0	
Detran	2.426	2.723	12,24%
Detran Biometria	3.573	3.709	3,81%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	131	
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.258</b>	<b>2.740</b>	<b>21,35%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.386	1.321	-4,69%
Junta Militar	872	1.414	62,16%
Nossocrédito	0	5	
Polícia Civil - Identificação	7.018	8.217	17,08%
Procon	1.107	1.389	25,47%
Sefaz	19	69	263,16%
Serviços Eletrônicos	4.365	4.750	8,82%
Sine	6.575	6.231	-5,23%
Sinoreg	248	346	39,52%
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>40.642</b>	<b>43.699</b>	<b>7,52%</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

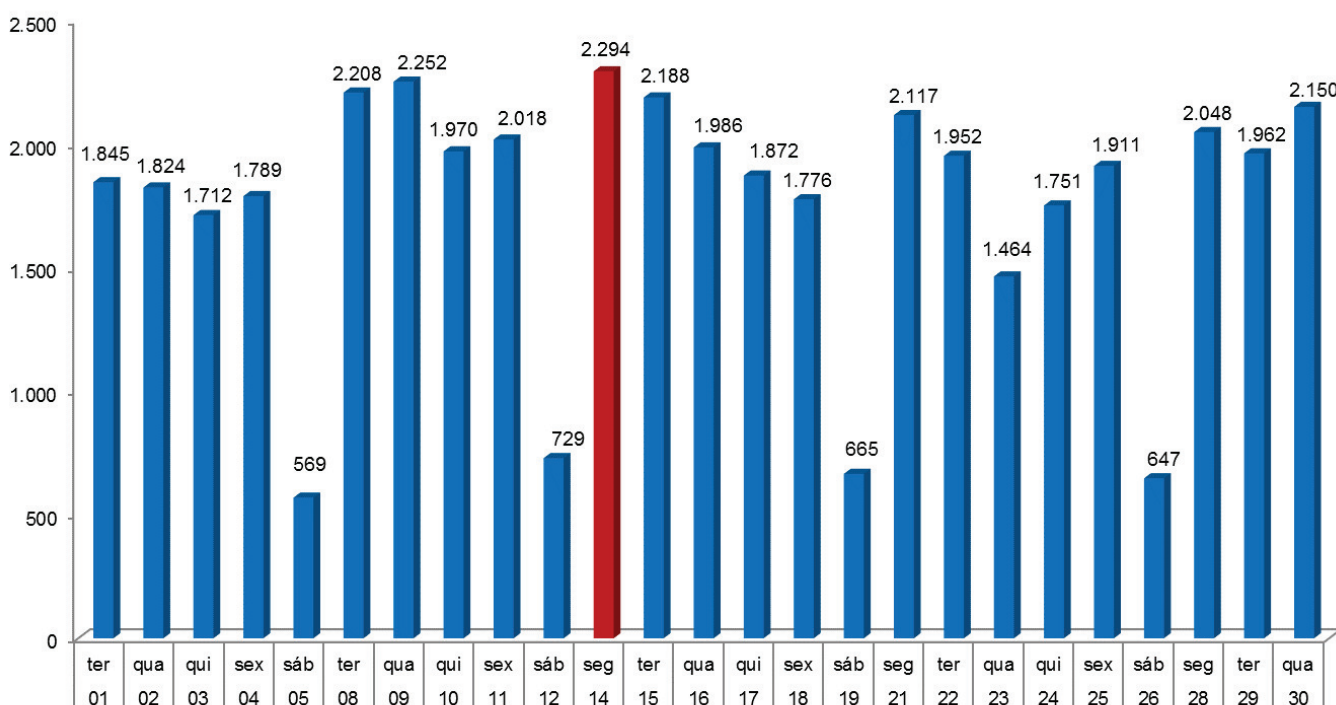
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **14/09/2020** com o total de **2.590** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,02%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **14/09/2020** com o total de **2.294** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,35%**.



### 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	1241	1705	1614	1358	1158	1111	1300	1300	840	7	11.634
CESAN	210	264	266	228	165	147	184	207	89		1.760
CETURB											
COLETA BIOMÉTRICA	498	494	506	385	336	398	448	418	225	1	3.709
DETRAN	272	345	369	370	335	277	237	282	223	13	2.723
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	13	11	11	12	10	17	20	26	11		131
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	131	211	212	169	115	111	143	146	81	2	1.321
PMC-JUNTA MILITAR	186	239	234	263	99	164	92	99	38		1.414
PMC-NOSSOCRÉDITO	3	1			1						5
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1009	1251	1270	1040	780	695	764	928	470	10	8.217
PROCON	168	211	184	160	136	103	143	144	119	21	1.389
SEFAZ	7	13	15	4	1	9	8	8	3	1	69
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	552	672	700	586	506	450	460	497	314	13	4.750
SINE	1069	1108	990	767	601	546	521	410	218	1	6.231
SINOREG	59	78	55	36	43	22	26	18	9		346
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>5.418</b>	<b>6.603</b>	<b>6.426</b>	<b>5.378</b>	<b>4.286</b>	<b>4.050</b>	<b>4.346</b>	<b>4.483</b>	<b>2.640</b>	<b>69</b>	<b>43.699</b>

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

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.634
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	8.573
3º	Seguro Desemprego	SINE	3.597
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.863
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	2.368
6º	CTPS Digital	SINE	1.651
7º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	1.560
8º	Reclamações de consumidor	Procon	1.339
9º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM, EDP e CESAN)	Serviços Eletrônicos	1.166
10º	Vaga de Emprego	SINE	1.021

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:33
CESAN	00:05:43
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:29
DETRAN	00:03:00
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:40
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:54
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:02
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:12
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:08:51
PROCON	00:07:13
SEFAZ	00:00:43
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:08:01
SINE	00:04:30
SINOREG	00:01:12
VISTORIA GERAL	

#### Observação:

O atendimento está sendo realizado apenas por agendamento.

O sistema da Polícia Civil tem apresentado constantes oscilações no decorrer dos dias, impactando no tempo médio de espera.

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:27
CESAN	00:10:04
CETURB	
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:25
DETRAN	00:16:04
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:33
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:42
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:13:58
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:09:48
PROCON	00:26:14
SEFAZ	00:11:32
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:35
SINE	00:07:10
SINOREG	00:10:51
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	2.320	60,97%
Serra	509	13,38%
Vila Velha	394	10,35%
Viana	316	8,30%
Vitória	183	4,81%
Guarapari	26	0,68%
Domingos Martins	14	0,37%
Santa Maria de Jetibá	7	0,18%
Santa Leopoldina	5	0,13%
Marataízes	4	0,11%
Itapemirim	3	0,08%
Alfredo Chaves	2	0,05%
Brejetuba	2	0,05%
Fundão	2	0,05%
Iconha	2	0,05%
Afonso Cláudio	1	0,03%
Alegre	1	0,03%
Anchieta	1	0,03%
Aracruz	1	0,03%
Barra de São Francisco	1	0,03%
Colatina	1	0,03%
João Neiva	1	0,03%
Laranja da Terra	1	0,03%
Linhares	1	0,03%
Mantenópolis	1	0,03%
Marechal Floriano	1	0,03%
São Mateus	1	0,03%
Vargem Alta	1	0,03%
Venda Nova do Imigrante	1	0,03%
Bahia (BA)	1	0,03%
Minas Gerais (MG)	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.805</b>	<b>100%</b>

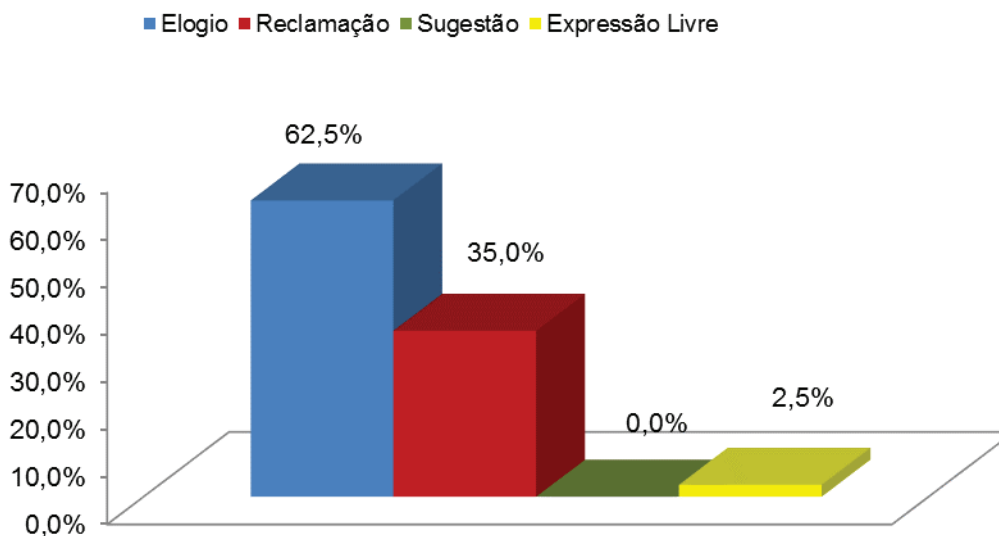


Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	962	25,28%
Sine	772	20,29%
Detran	448	11,77%
EDP	310	8,15%
Banestes Mais Fácil	286	7,52%
Coleta Biométrica	276	7,25%
Cesan	181	4,76%
Procon	174	4,57%
Serviços Eletrônicos	166	4,36%
Junta Militar	83	2,18%
PMC - Geral	79	2,08%
Copiadora	21	0,55%
Ceturb	16	0,42%
Sinoreg	12	0,32%
Caixa Eletrônico	9	0,24%
SEFAZ	6	0,16%
Junta Comercial	3	0,08%
Nossocrédito	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.805</b>	<b>100%</b>

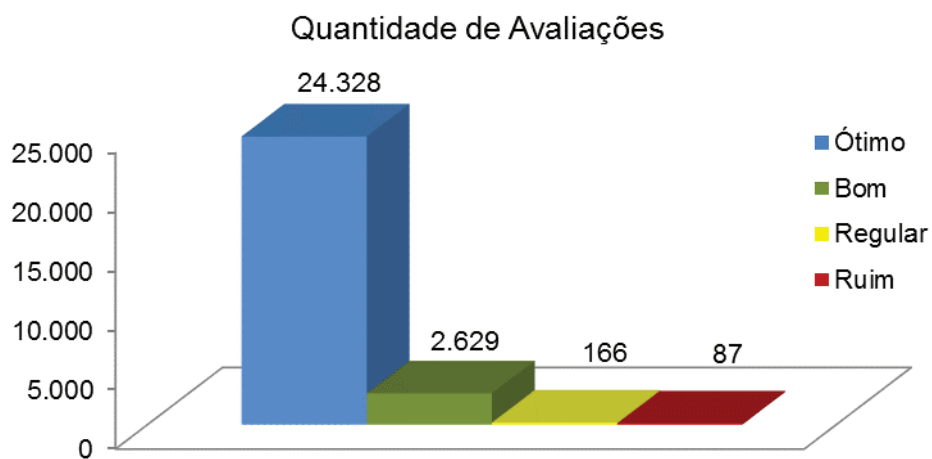
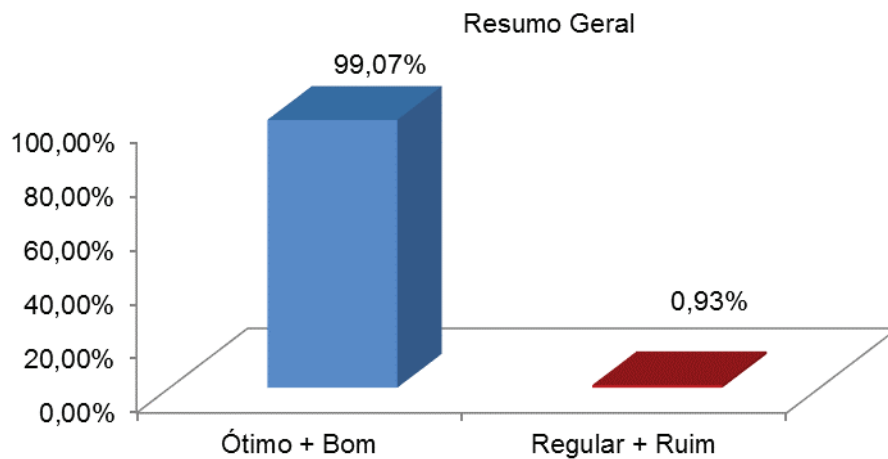
## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	25	62,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	14	35,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	1	2,5%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 20



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica



## 9. Documentos entregues fora do prazo estabelecido

Não houve documentos entregues fora do prazo.