



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**OUTUBRO 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 .....	5
1.5.3. Dias Não Trabalhados .....	6
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão .....	7
1.7. Comparativos do mês anterior com atual .....	8
1.7.1. Serviços Realizados .....	8
1.7.2. Senhas Atendidas .....	9
2. Histórico Diário .....	10
2.1. Serviços Realizados .....	10
2.2. Senhas Atendidas.....	11
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas .....	11
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos. ....	12
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	12
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....	13
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....	13
7. Manifestações do Cidadão .....	14
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....	15
09. Eventos Sazonais .....	16
10. Novo Coronavírus (COVID-19): Medidas adotadas no Faça Fácil Cariacica .....	16
II – RECURSOS HUMANOS.....	23
1. Quadro de Pessoal.....	23
1. Admissões.....	24
2. Demissões.....	24
III – INFRAESTRUTURA .....	25
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	31

# I – ATENDIMENTO

## 1. Resumo Gerencial

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2020** registrou um total de **6.713.329 serviços realizados** e **5.884.345 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2020** 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 **56.284** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.251** cidadãos atendidos.

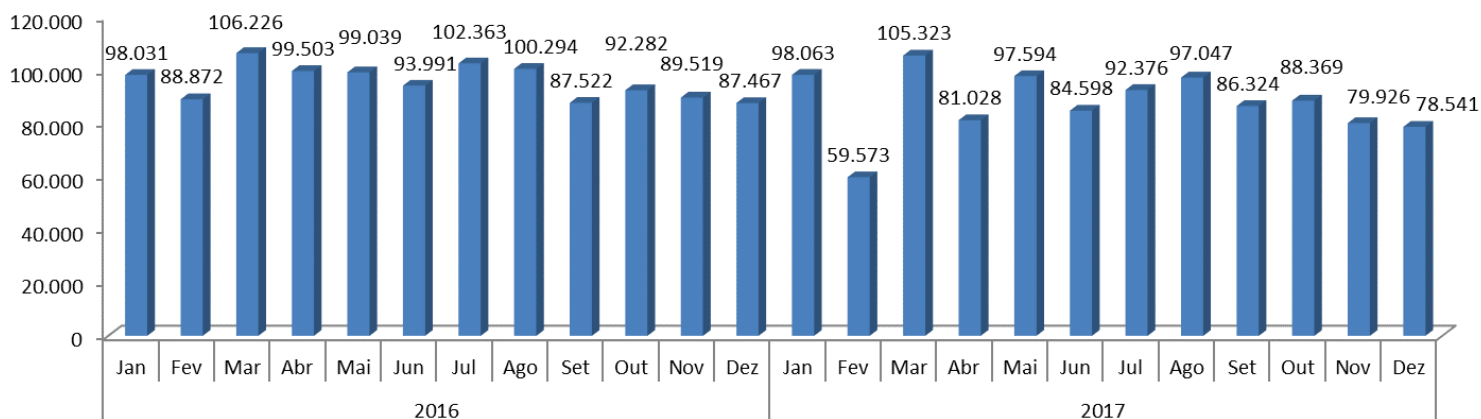
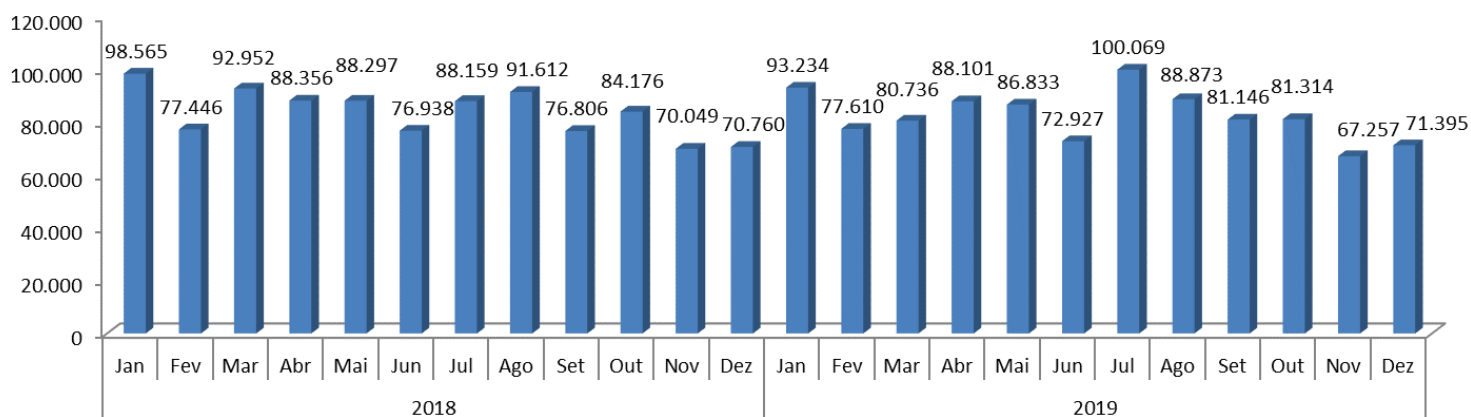
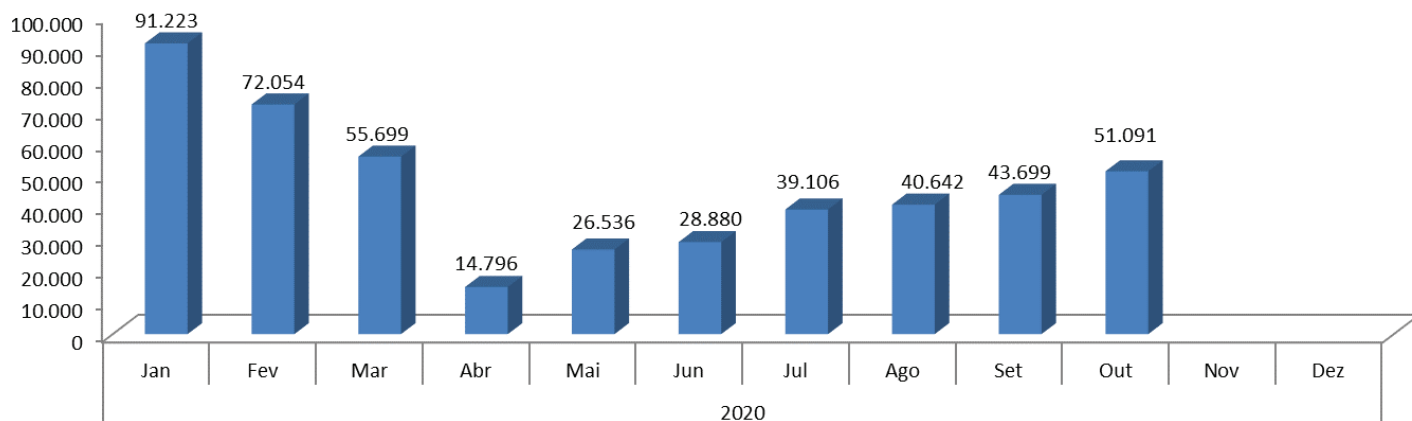


## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **51.091** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.044** cidadãos atendidos.

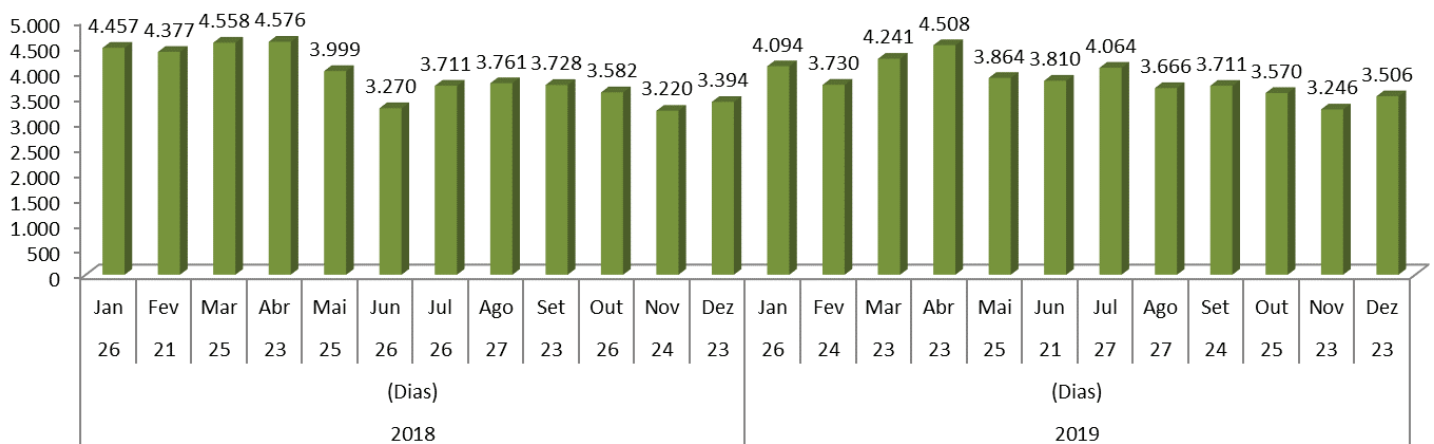
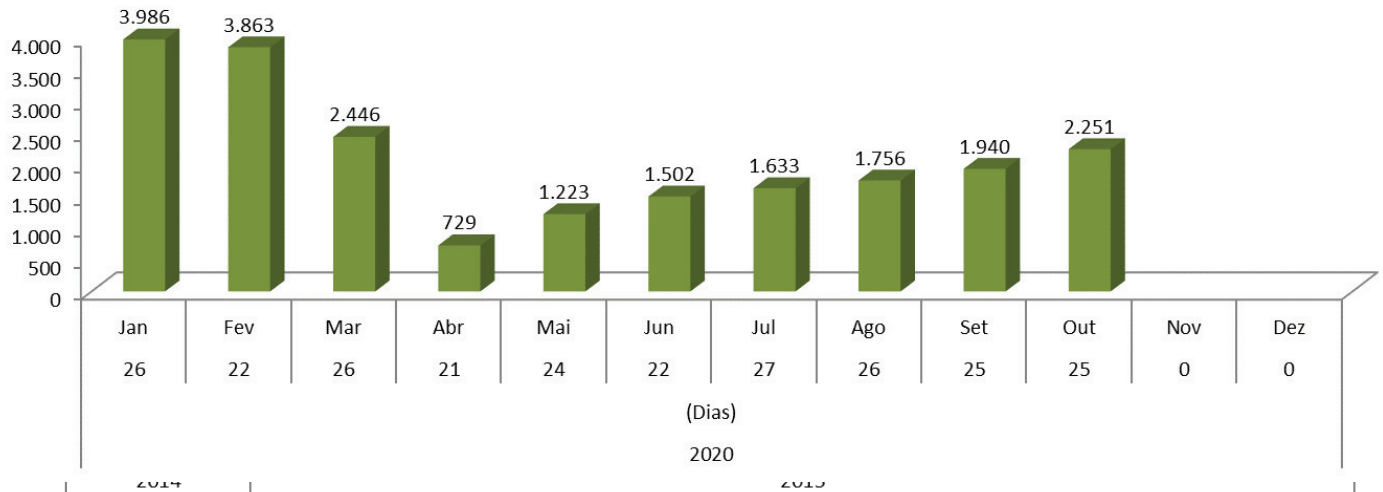


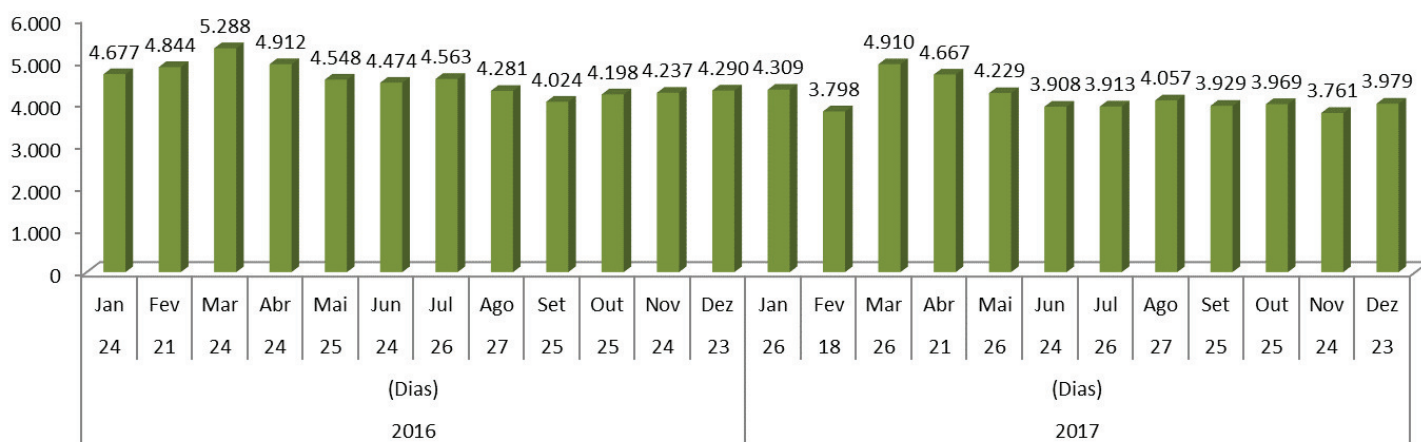
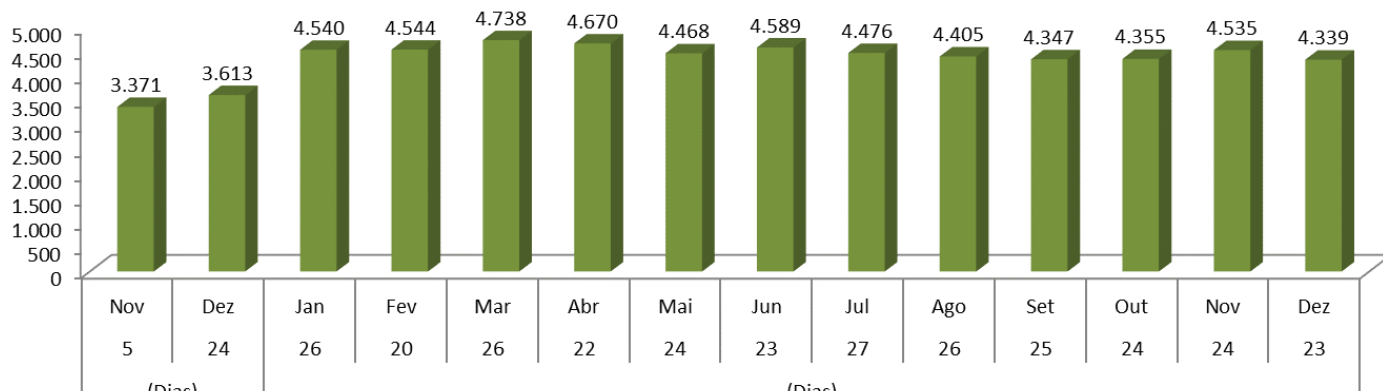
## 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

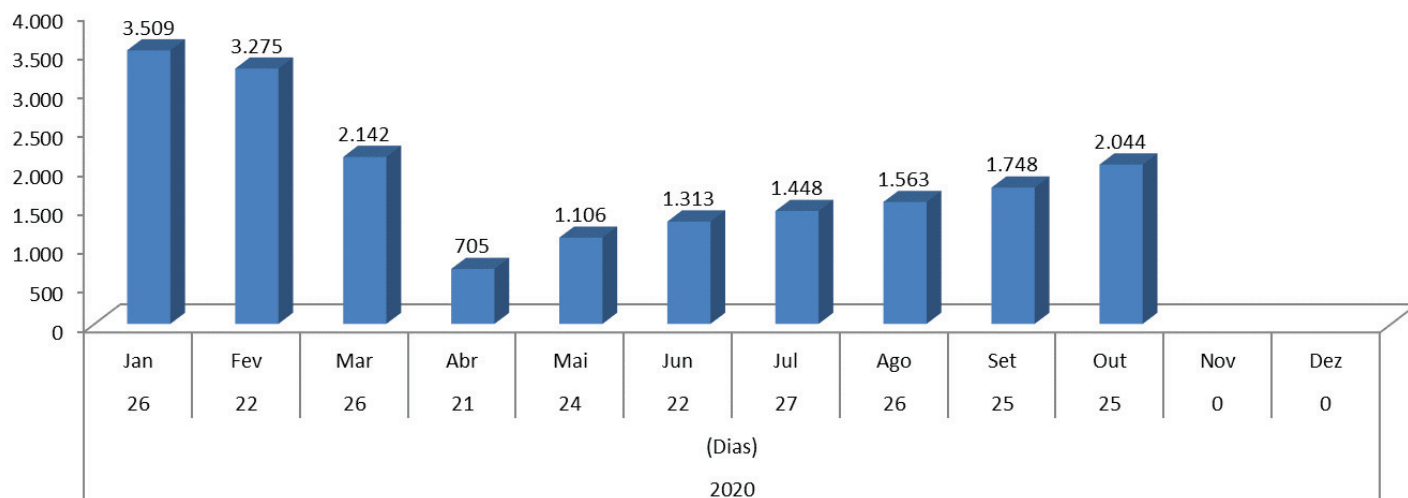
## 1.5. Média Diária

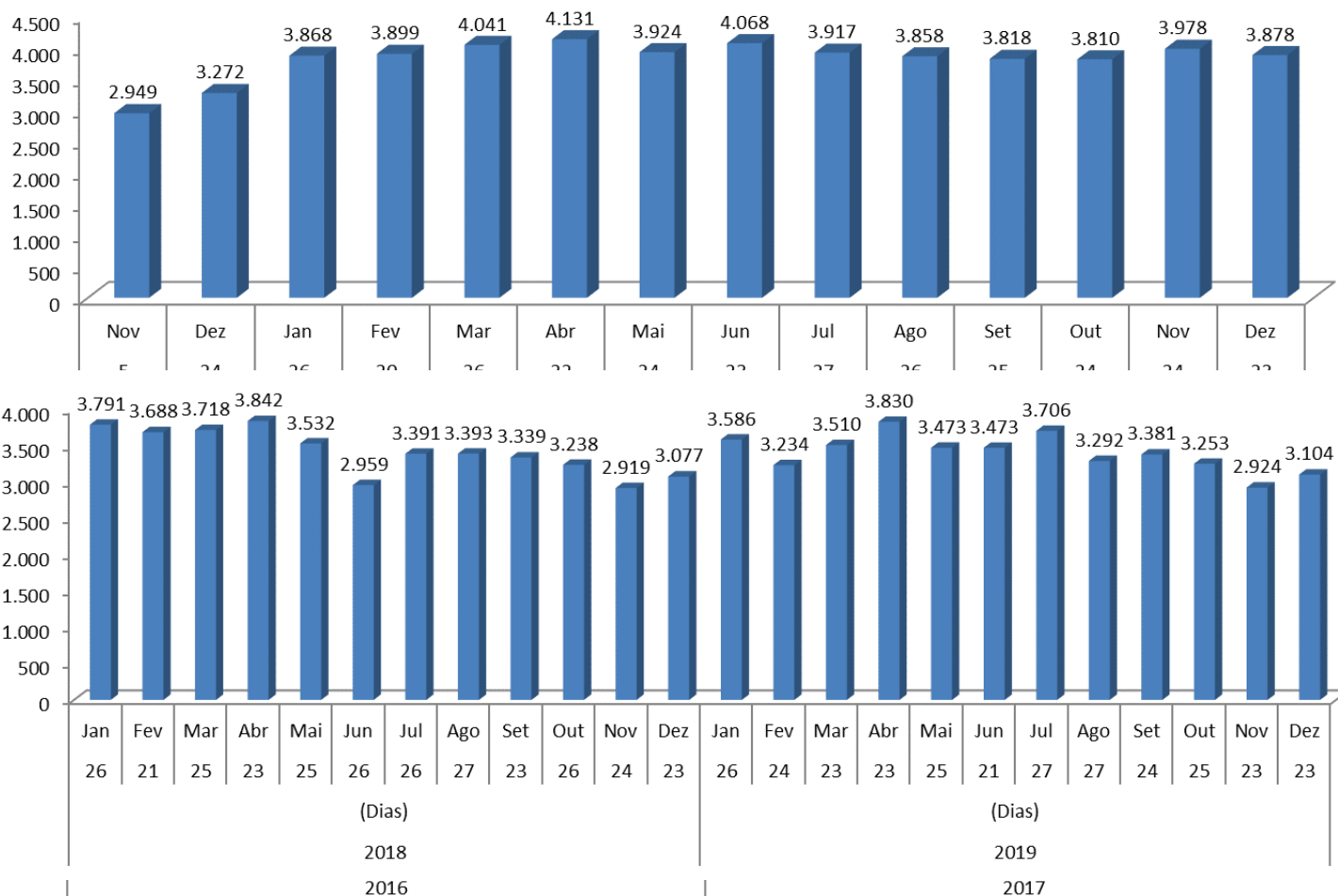
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 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

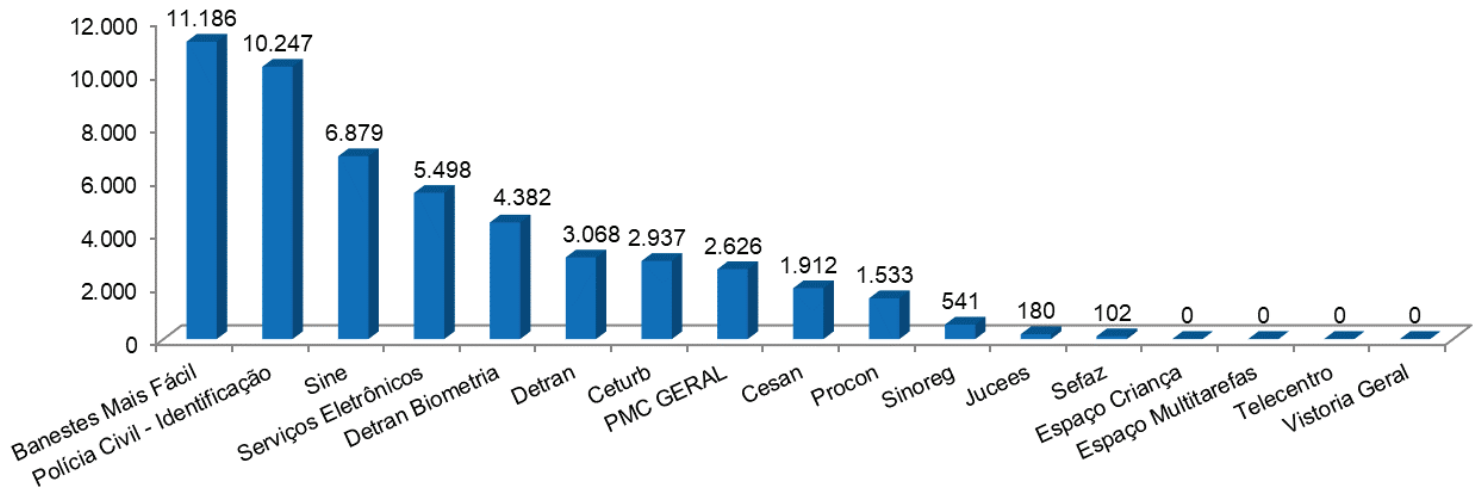
Maio	1	Dia do Trabalhador
	2	Ponto Facultativo
Junho	11	Corpus Christi
	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica
Setembro	7	Independência do Brasil
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida - Dia da Padroeira do Brasil
	28	Ponto Facultativo - Dia do Servidor Público

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

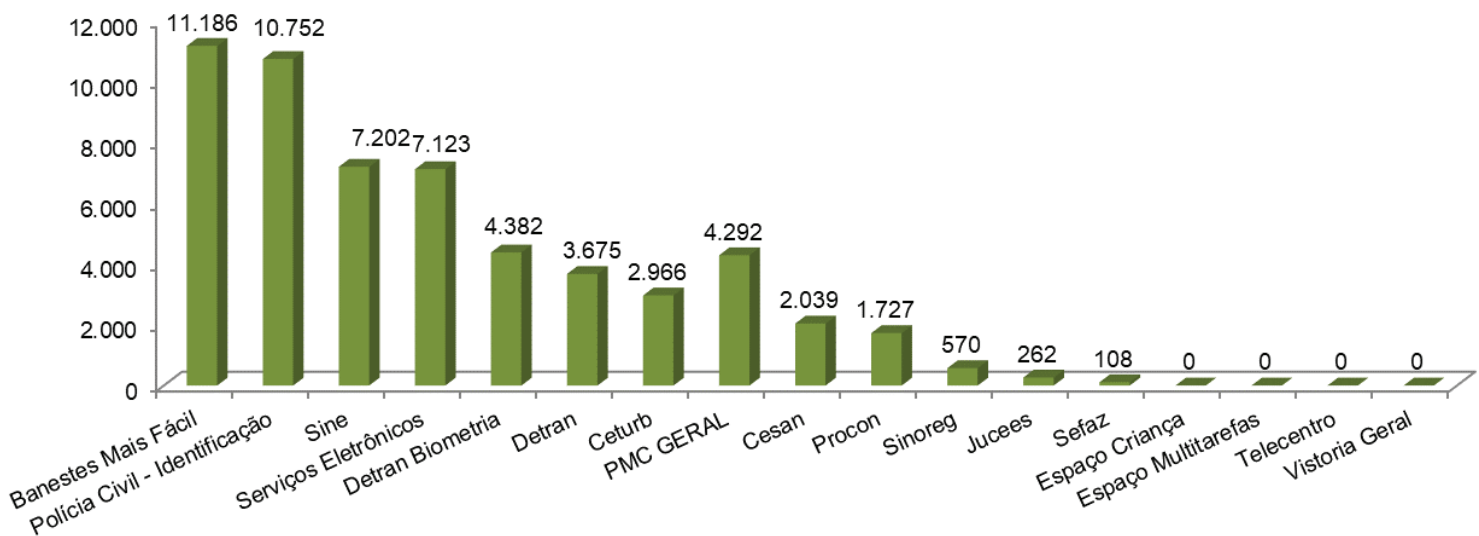
Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.186	11.186	19,87%	21,89%
Polícia Civil - Identificação	10.752	10.247	19,10%	20,06%
Sine	7.202	6.879	12,80%	13,46%
Serviços Eletrônicos	7.123	5.498	12,66%	10,76%
Detran Biometria	4.382	4.382	7,79%	8,58%
Detran	3.675	3.068	6,53%	6,00%
Ceturb	2.966	2.937	5,27%	5,75%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.292</b>	<b>2.626</b>	7,63%	5,14%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.820	1.197		
Junta Militar	1.456	1.413		
Nossocrédito	16	16		
Cesan	2.039	1.912	3,62%	3,74%
Procon	1.727	1.533	3,07%	3,00%
Sinoreg	570	541	1,01%	1,06%
Jucees	262	180	0,47%	0,35%
Sefaz	108	102	0,19%	0,20%
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>56.284</b>	<b>51.091</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	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.634	11.186	-3,85%
Cesan	1.861	2.039	9,56%
Ceturb	0	2.966	
Detran	3.098	3.675	18,62%
Detran Biometria	3.709	4.382	18,15%

Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	206	262	27,18%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.660</b>	<b>4.292</b>	<b>-7,90%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.189	2.820	-11,57%
Junta Militar	1.466	1.456	-0,68%
Nossocrédito	5	16	220,00%
Polícia Civil - Identificação	8.573	10.752	25,42%
Procon	1.589	1.727	8,68%
Sefaz	77	108	40,26%
Serviços Eletrônicos	6.088	7.123	17,00%
Sine	6.621	7.202	8,78%
Sinoreg	382	570	49,21%
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>48.498</b>	<b>56.284</b>	<b>16,05%</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

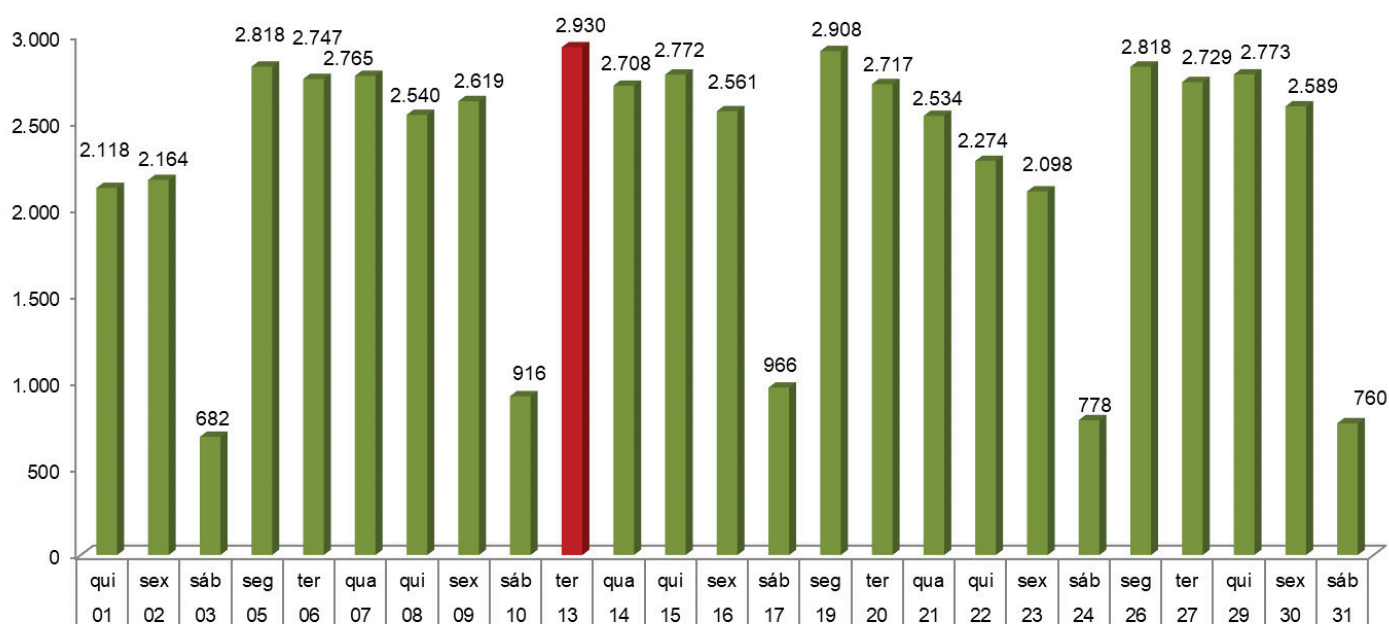
Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.634	11.186	-3,85%
Cesan	1.760	1.912	8,64%
Ceturb	0	2.937	
Detran	2.723	3.068	12,67%
Detran Biometria	3.709	4.382	18,15%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	131	180	37,40%
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.740</b>	<b>2.626</b>	<b>-4,16%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.321	1.197	-9,39%
Junta Militar	1.414	1.413	-0,07%
Nossocrédito	5	16	220,00%
Polícia Civil - Identificação	8.217	10.247	24,70%
Procon	1.389	1.533	10,37%
Sefaz	69	102	47,83%
Serviços Eletrônicos	4.750	5.498	15,75%
Sine	6.231	6.879	10,40%
Sinoreg	346	541	56,36%
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>43.699</b>	<b>51.091</b>	<b>16,92%</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

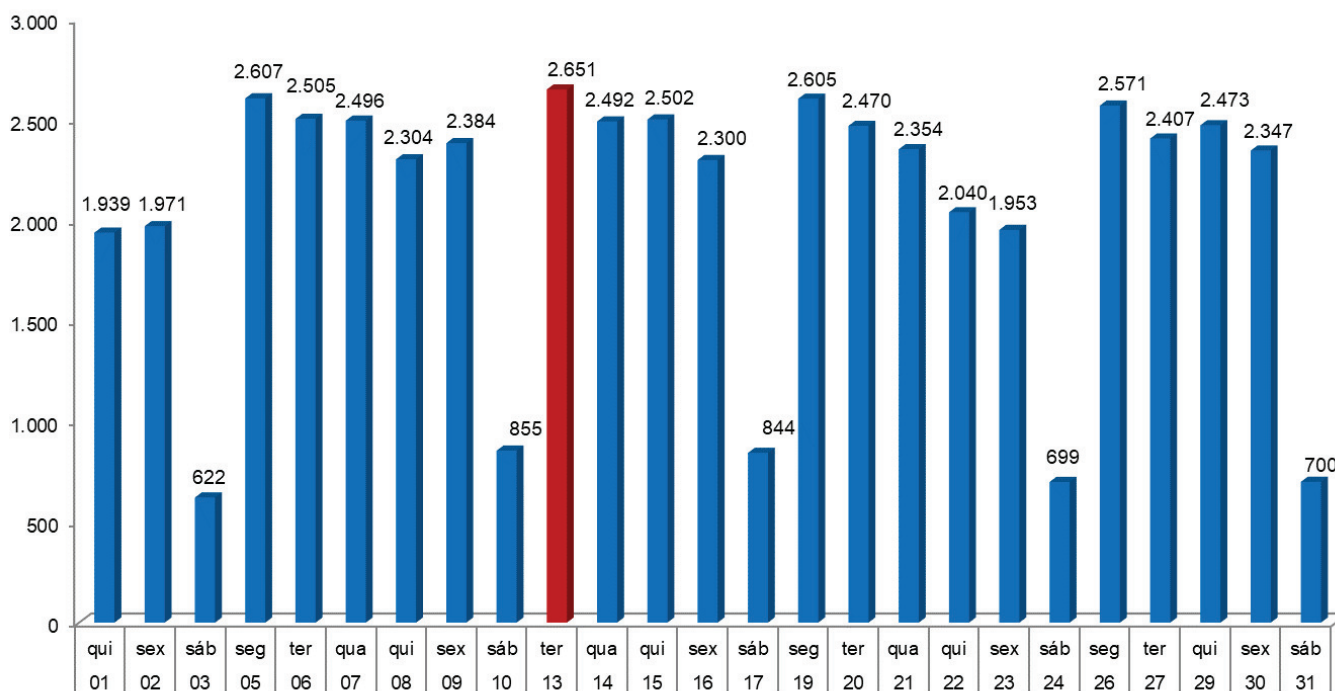
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/10/2020** com o total de **2.930** 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 **13/10/2020** com o total de **2.651** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,41%**.



## 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	1212	1480	1518	1352	1136	1066	1254	1220	933	15	11.186
CESAN	236	282	260	263	193	163	189	188	132	6	1.912
CETURB	498	580	455	276	231	310	284	219	82	2	2.937
COLETA BIOMÉTRICA	621	617	574	386	440	485	471	510	277	1	4.382
DETRAN	342	381	405	394	306	268	333	320	299	20	3.068
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	11	17	14	13	17	22	28	35	22	1	180
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	129	205	170	161	96	113	127	117	77	2	1.197
PMC-JUNTA MILITAR	146	260	167	240	134	203	112	106	44	1	1.413
PMC-NOSSOCRÉDITO	5	4	2	1	3	1					16
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1309	1578	1504	1292	1138	904	911	1093	511	7	10.247
PROCON	145	232	214	184	135	110	142	154	172	45	1.533
SEFAZ	22	31	15	2	7	10	6	5	4		102
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	626	766	762	713	631	524	536	533	390	17	5.498
SINE	1075	1183	1052	880	736	699	609	446	198	1	6.879
SINOREG	74	109	62	77	70	42	44	40	23		541
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>6.451</b>	<b>7.725</b>	<b>7.174</b>	<b>6.234</b>	<b>5.273</b>	<b>4.920</b>	<b>5.046</b>	<b>4.986</b>	<b>3.164</b>	<b>118</b>	<b>51.091</b>

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

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.186
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	10.752
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.565
4º	Seguro Desemprego	Sine	3.417
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	2.618
6º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.229
7º	CTPS Digital	Sine	1.937
8º	Licenciamento Eletrônico de Veículos	Serviços Eletrônicos	1.624
9º	Vaga de Emprego	Sine	1.542
10º	Reclamações	Procon	1.344

### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:40
CESAN	00:07:24
CETURB	00:02:12
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:32
DETRAN	00:05:29
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:54
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:14
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:57
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:13
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:07:26
PROCON	00:18:51
SEFAZ	00:00:35
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:11:34
SINE	00:09:26
SINOREG	00:00:43
VISTORIA GERAL	

## 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:37
CESAN	00:10:11
CETURB	00:04:22
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:12
DETRAN	00:14:29
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:50
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:45
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:54
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:20:17
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:45
PROCON	00:29:56
SEFAZ	00:10:12
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:41
SINE	00:06:41
SINOREG	00:09:57
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	1.646	55,65%
Serra	477	16,13%
Vila Velha	369	12,47%
Viana	231	7,81%
Vitória	177	5,98%
Guarapari	17	0,57%
Domingos Martins	9	0,30%
Itapemirim	6	0,20%
Marataízes	6	0,20%
Afonso Cláudio	3	0,10%
Linhares	3	0,10%
Santa Maria de Jetibá	3	0,10%
Fundão	2	0,07%
Marechal Floriano	2	0,07%
Anchieta	1	0,03%
Aracruz	1	0,03%
João Neiva	1	0,03%
Pancas	1	0,03%
Venda Nova do Imigrante	1	0,03%

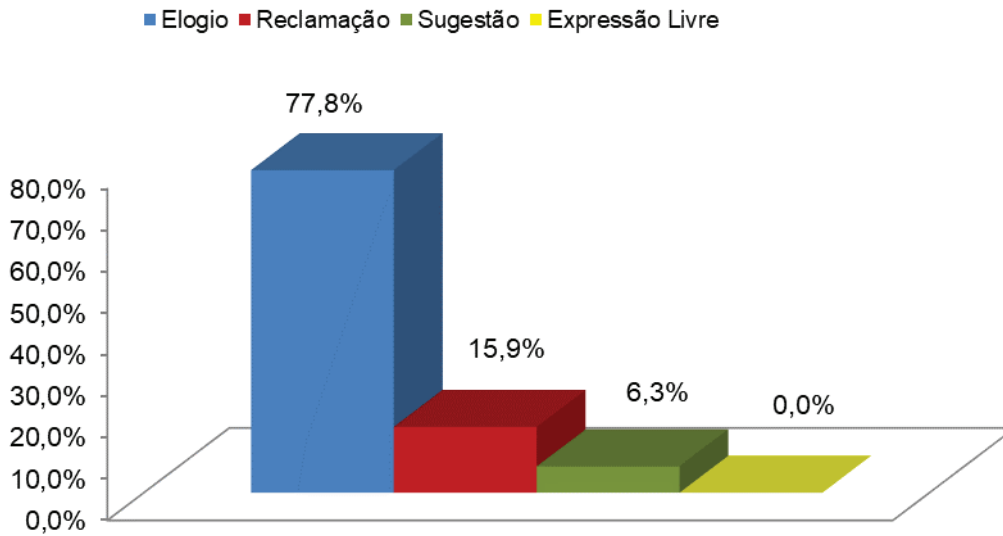
Bahia (BA)	1	0,03%
São Paulo (SP)	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2.958</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	986	33,33%
Sine	602	20,35%
Detran	298	10,07%
Ceturb	187	6,32%
Banestes Mais Fácil	165	5,58%
Coleta Biométrica	163	5,51%
EDP	138	4,67%
Cesan	119	4,02%
Procon	117	3,96%
Serviços Eletrônicos	66	2,23%
PMC - Geral	41	1,39%
Junta Militar	32	1,08%
Caixa Eletrônico	20	0,68%
SEFAZ	9	0,30%
Sinoreg	9	0,30%
Copiadora	5	0,17%
Nossocrédito	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2.958</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	49	77,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	10	15,9%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	6,3%	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>63</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 33



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

