



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

NOVEMBRO 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	15
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	15
9. Ações Gerais de Melhoria	16
II – RECURSOS HUMANOS.....	17
1. Quadro de Pessoal.....	17
1. Admissões.....	18
2. Demissões.....	18
III – INFRAESTRUTURA	19
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	19
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	21

I – ATENDIMENTO

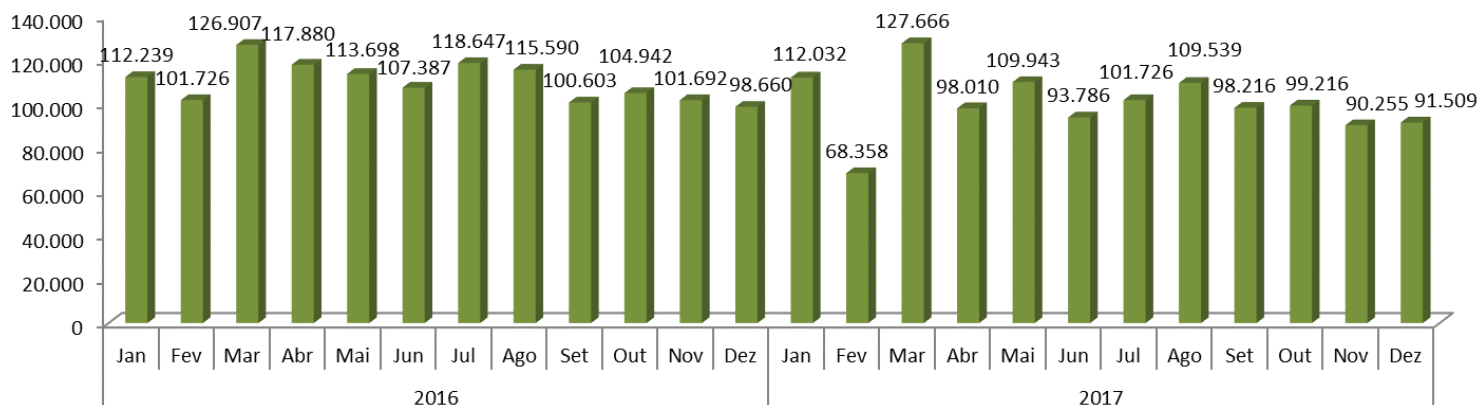
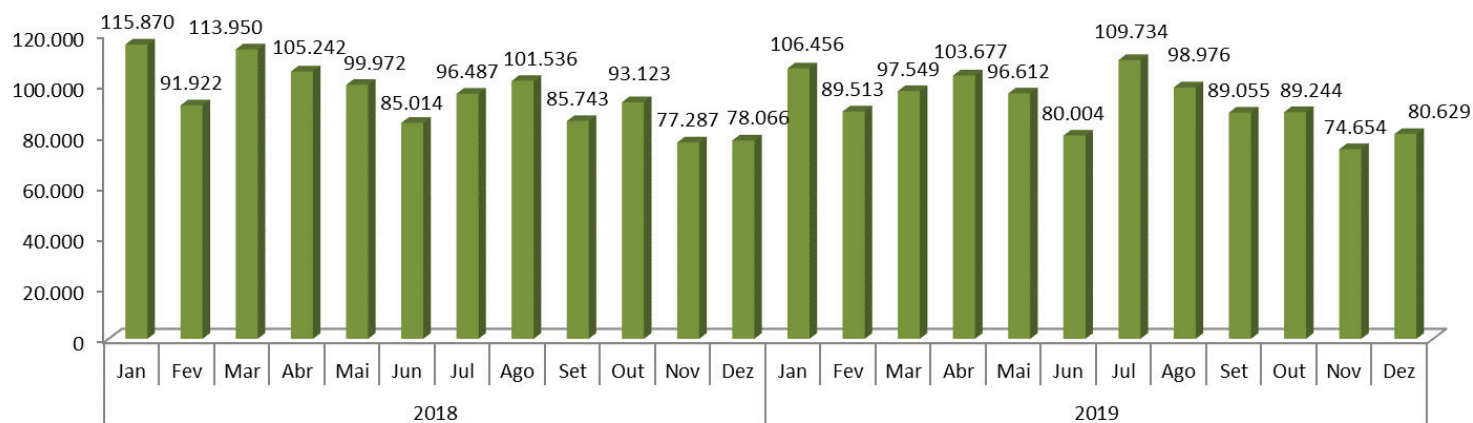
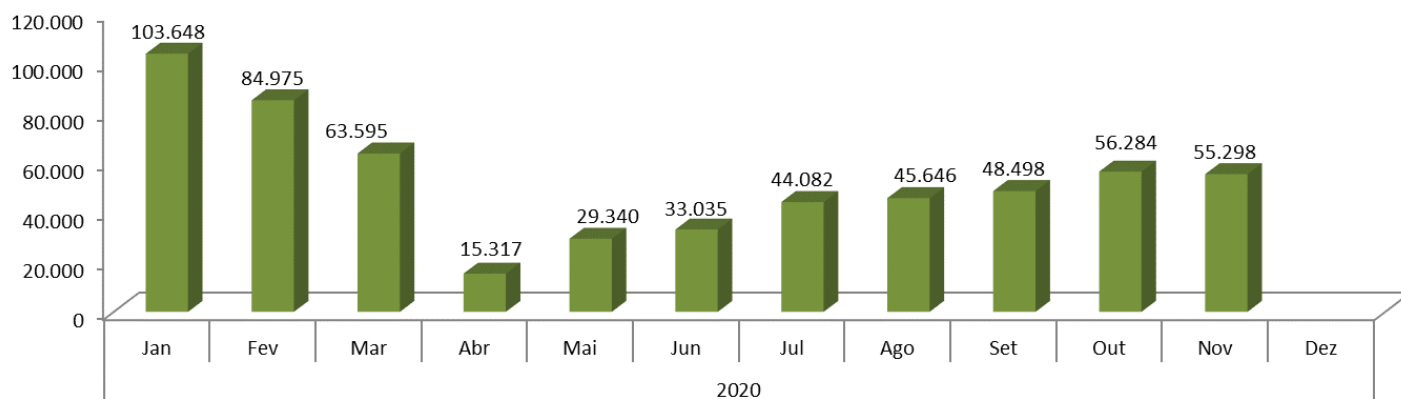
1. Resumo Gerencial

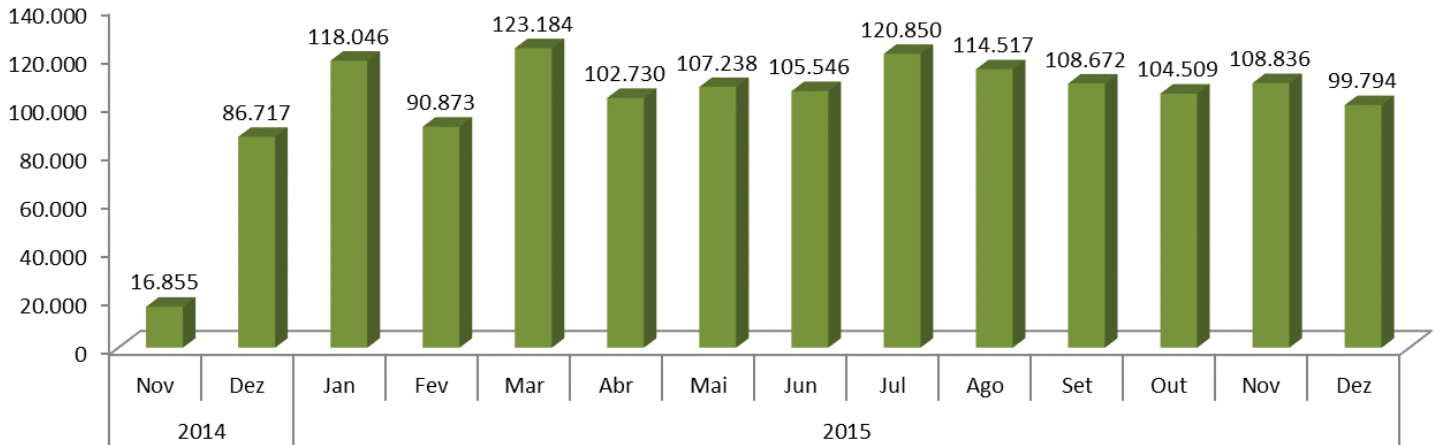
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2020** registrou um total de **6.768.627 serviços realizados** e **5.933.536 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2020** 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 **55.298** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.304** cidadãos atendidos.



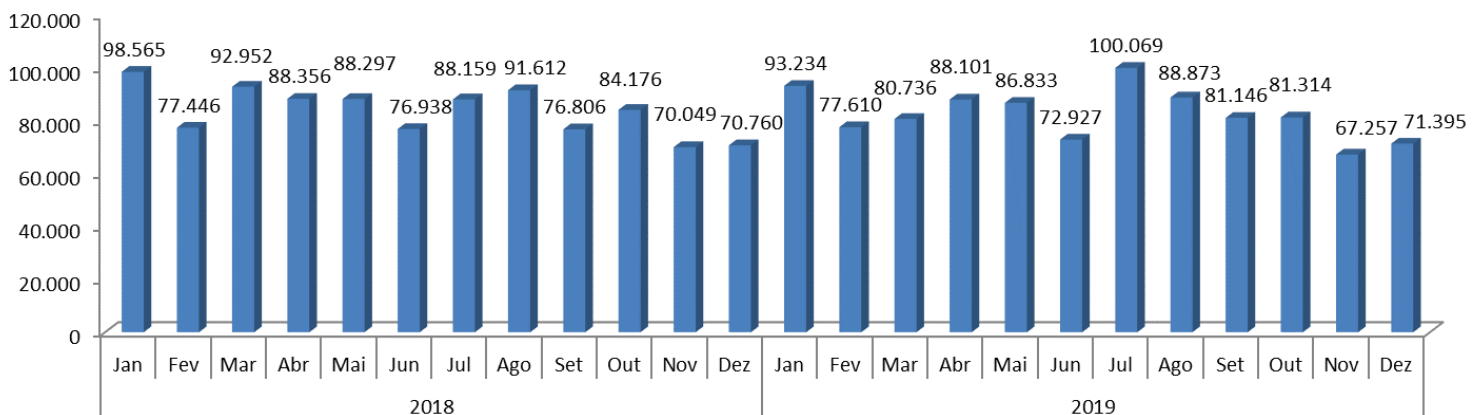
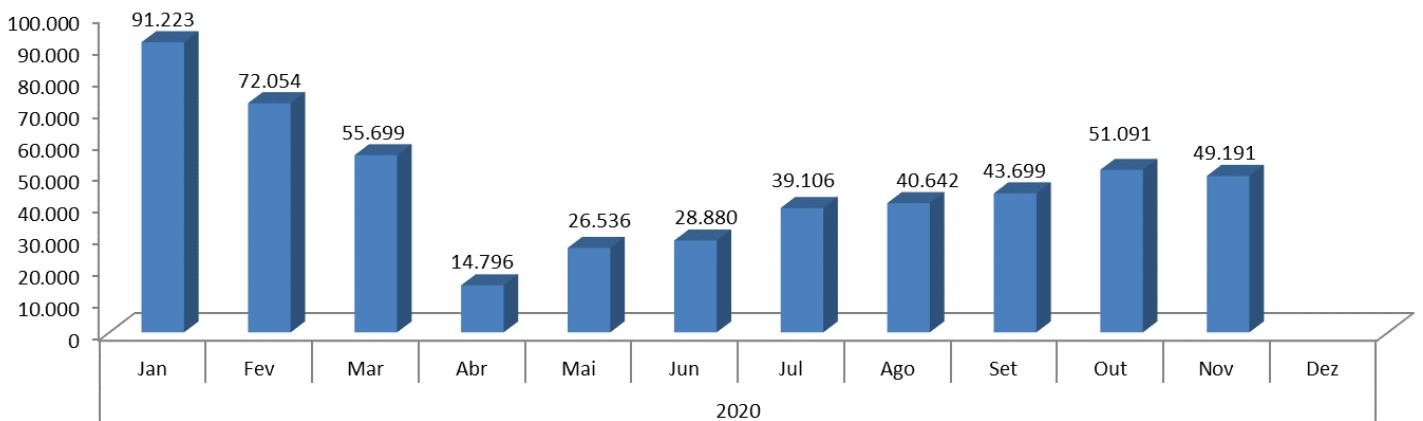


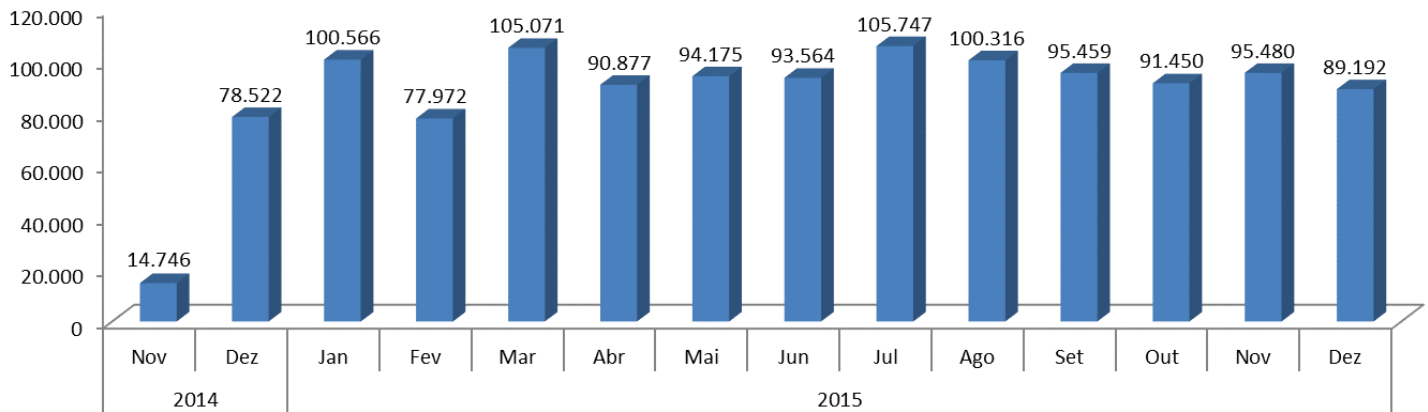
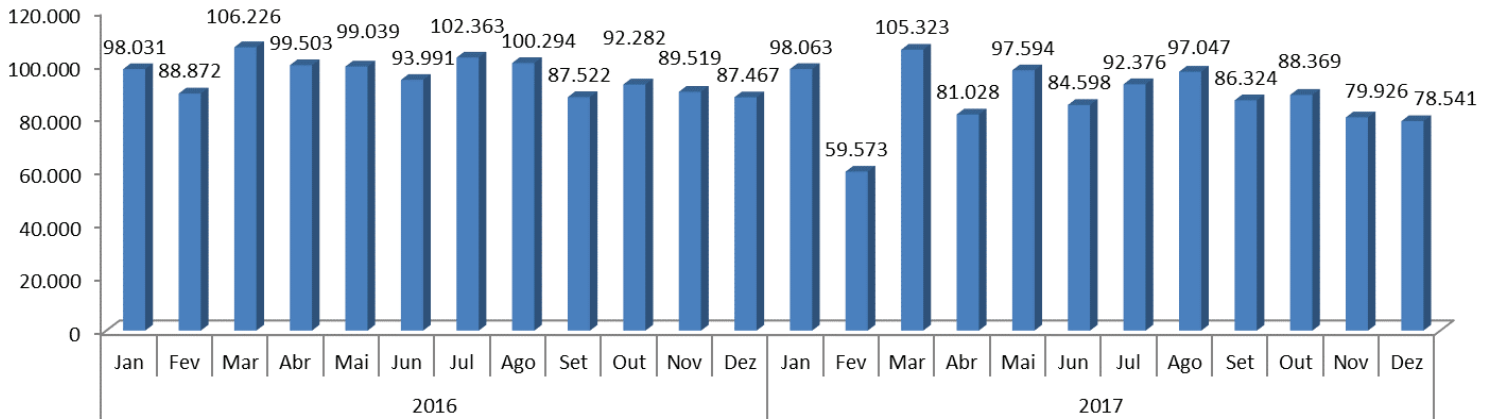
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **49.191** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.050** cidadãos atendidos.



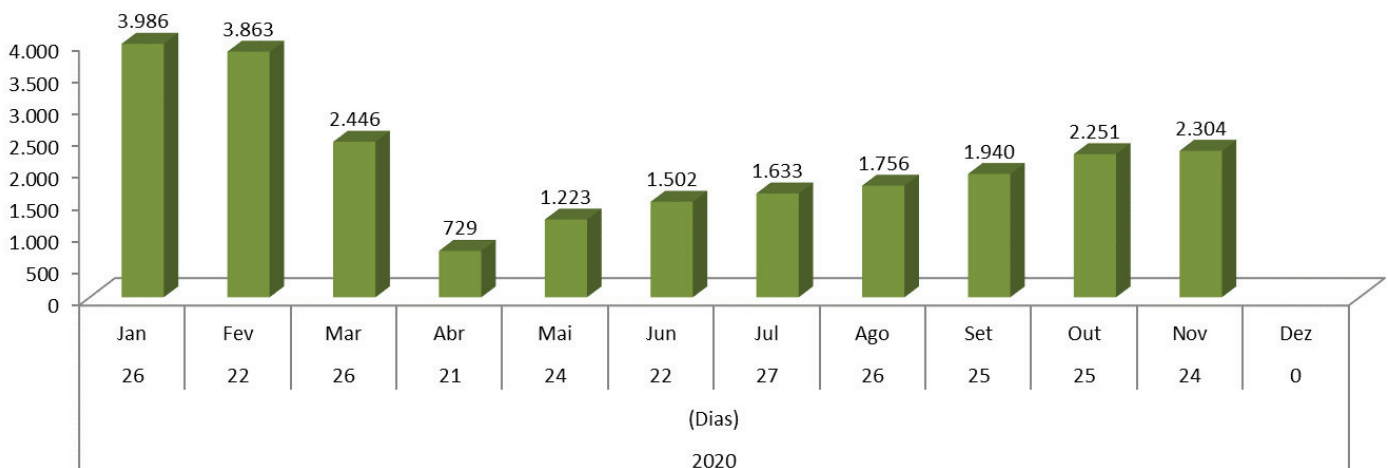


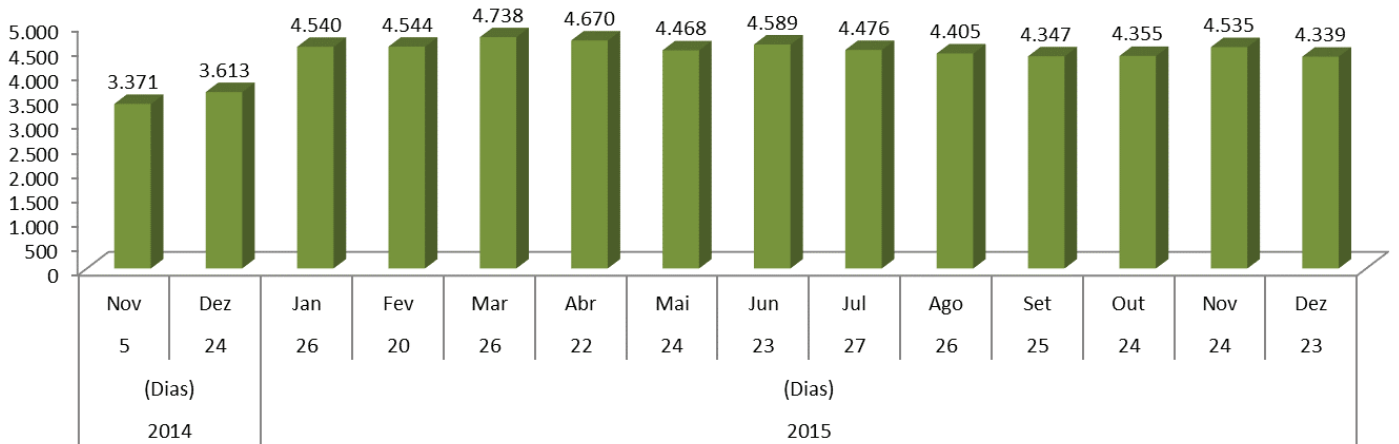
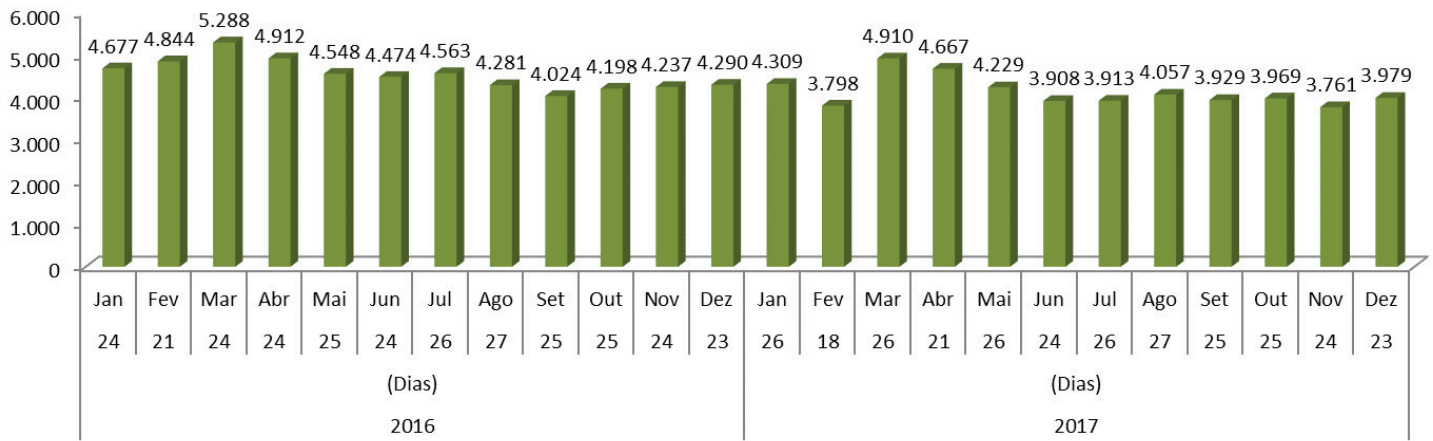
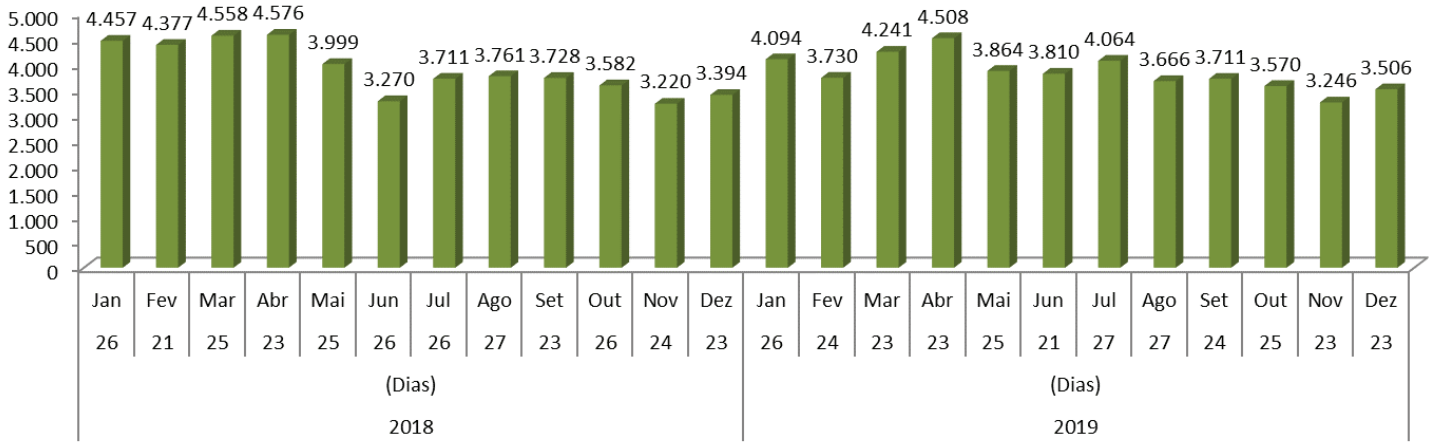
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

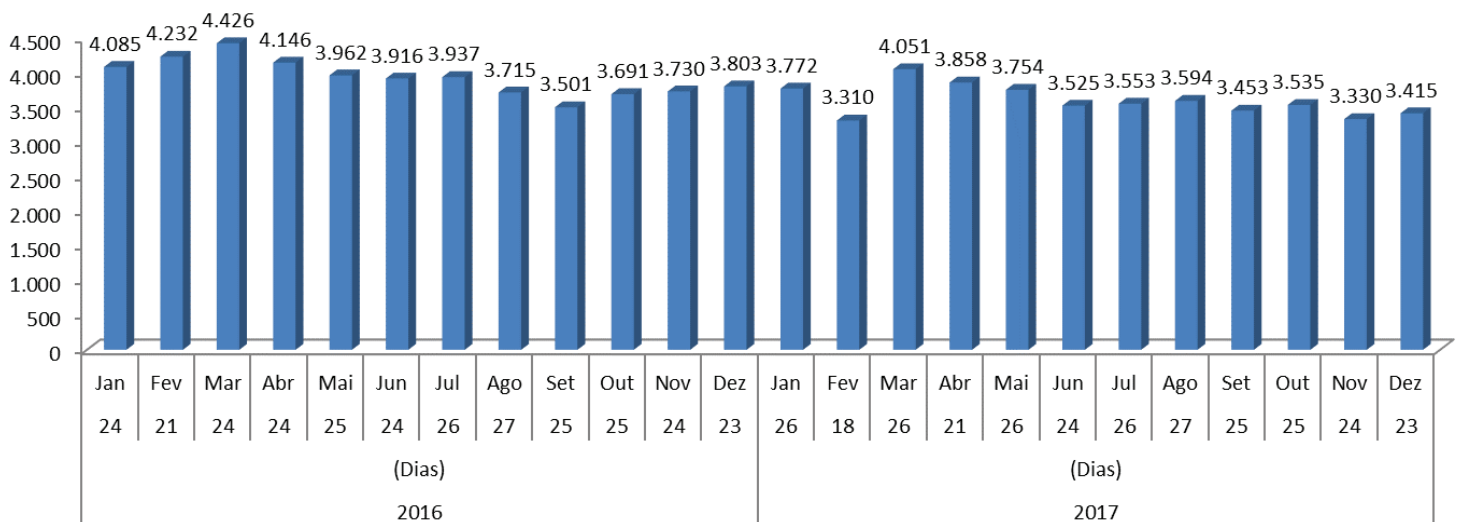
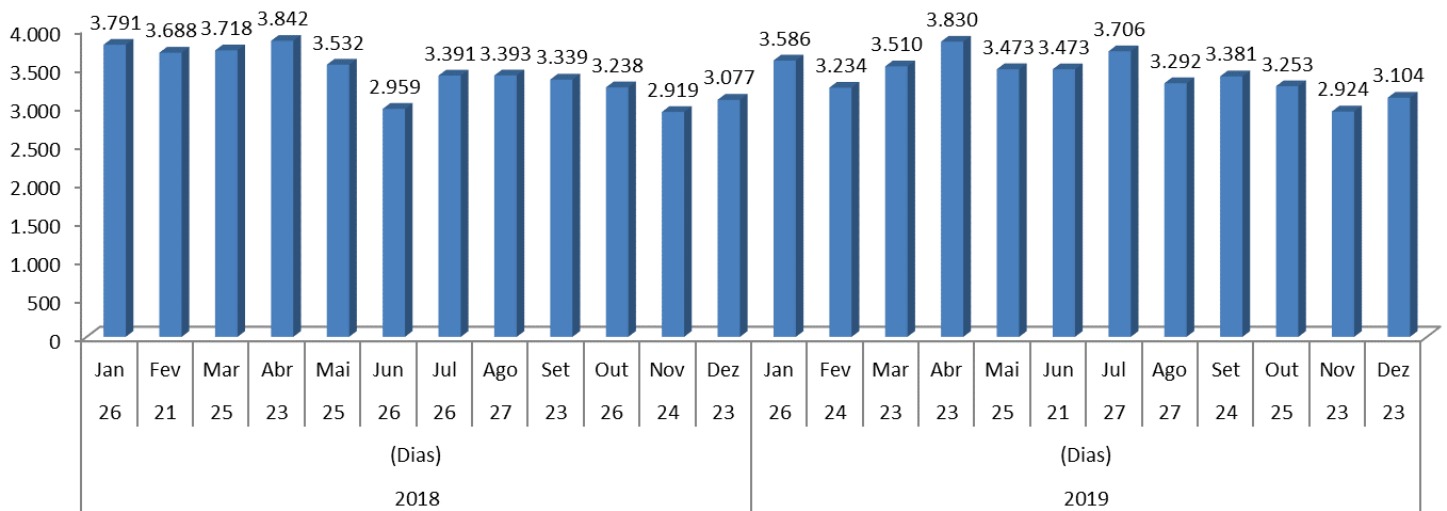
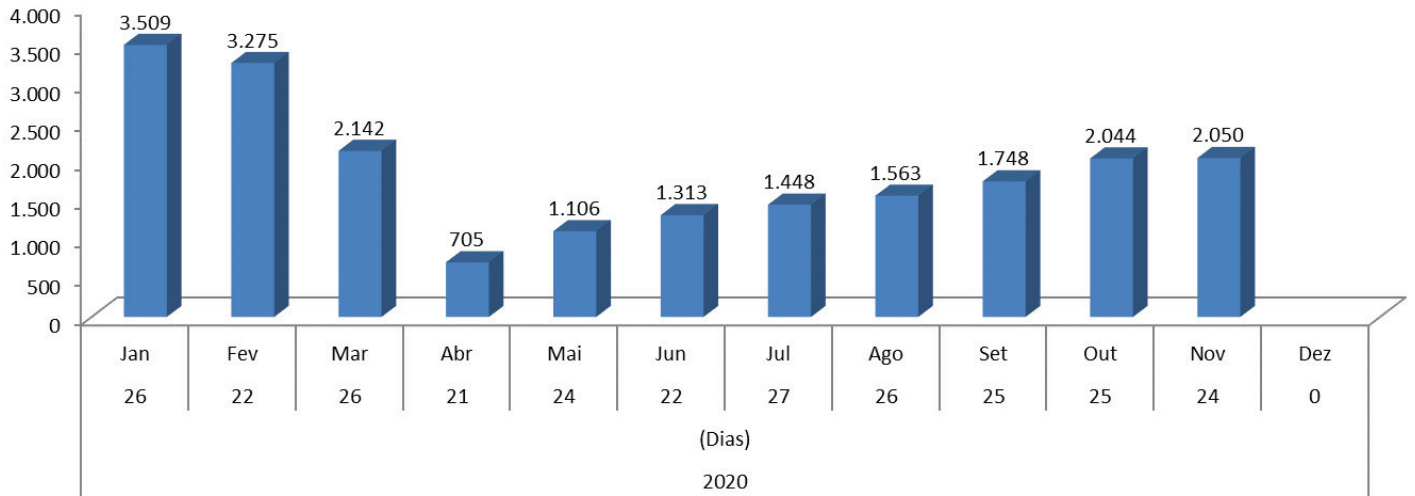
1.5. Média Diária

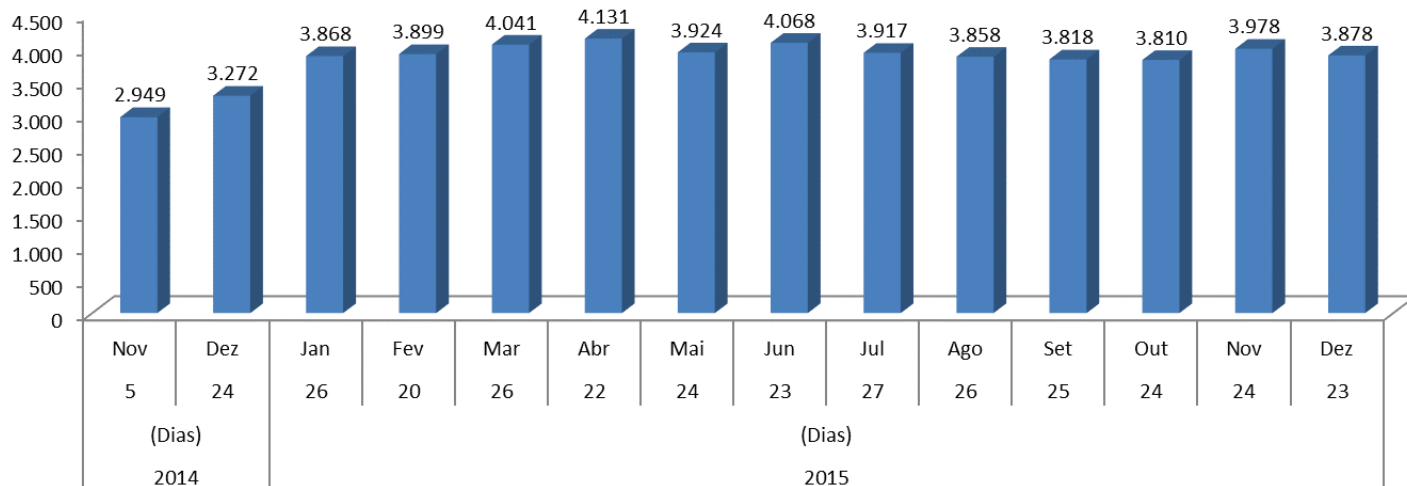
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





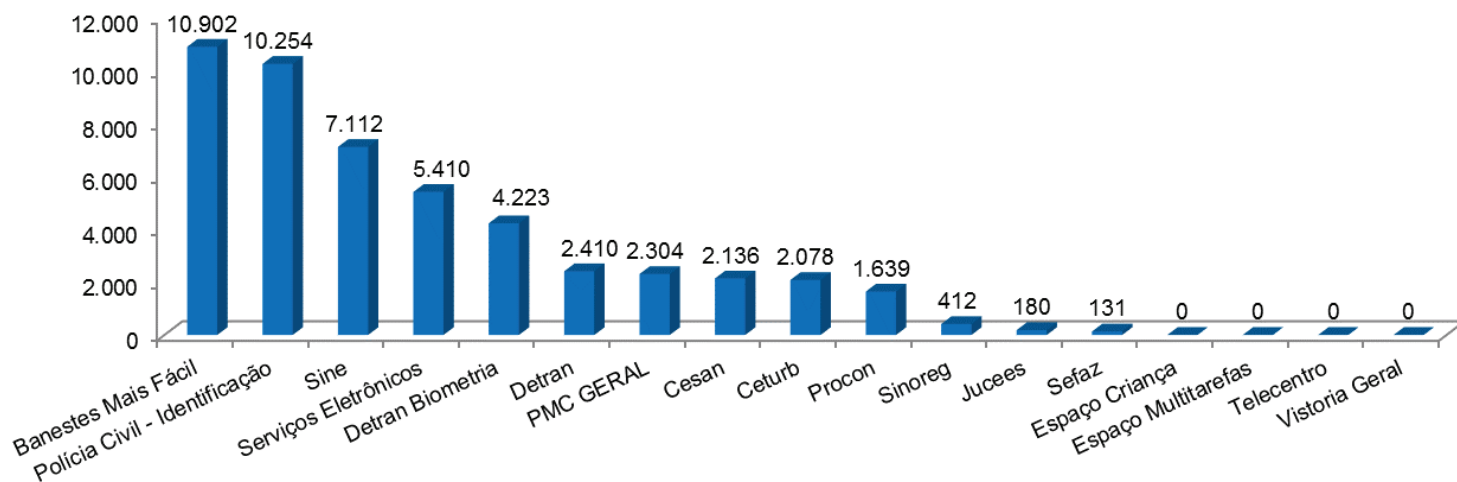
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Novembro	2	Finados

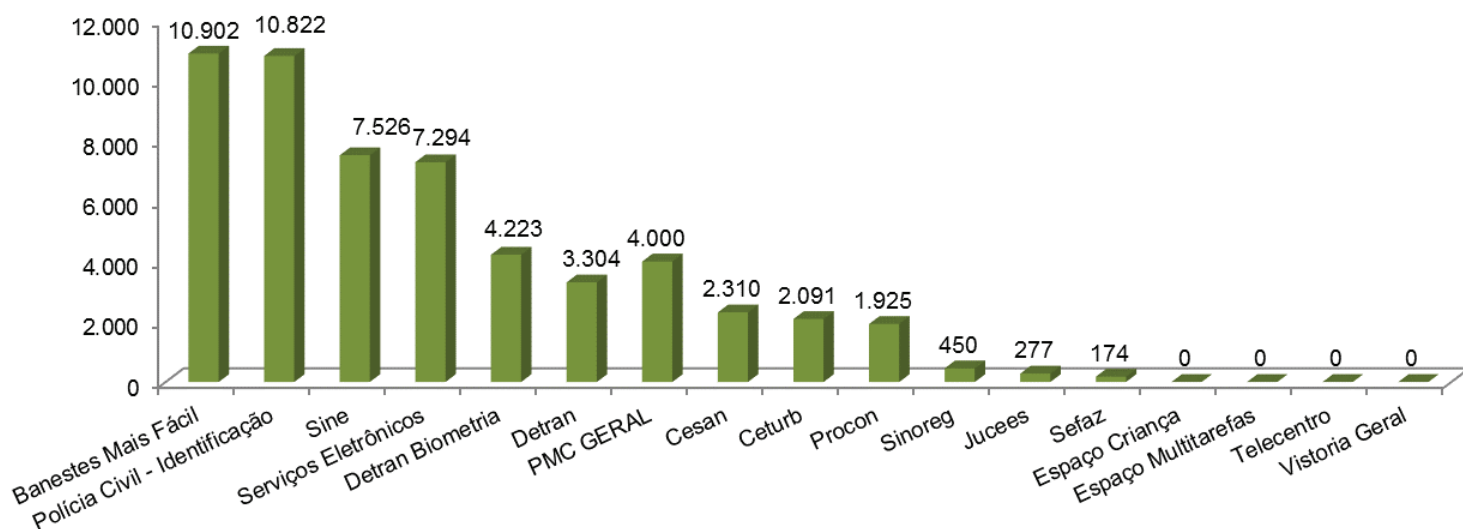
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.902	10.902	19,71%	22,16%
Polícia Civil - Identificação	10.822	10.254	19,57%	20,85%
Sine	7.526	7.112	13,61%	14,46%
Serviços Eletrônicos	7.294	5.410	13,19%	11,00%
Detran Biometria	4.223	4.223	7,64%	8,58%
Detran	3.304	2.410	5,97%	4,90%
PMC GERAL	4.000	2.304	7,23%	4,68%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.859	1.202		
Junta Militar	1.141	1.102		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	2.310	2.136	4,18%	4,34%
Ceturb	2.091	2.078	3,78%	4,22%
Procon	1.925	1.639	3,48%	3,33%
Sinoreg	450	412	0,81%	0,84%
Jucees	277	180	0,50%	0,37%
Sefaz	174	131	0,31%	0,27%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	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	55.298	49.191	100%	100%

Senhas Atendidas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.186	10.902	-2,54%
Cesan	2.039	2.310	13,29%
Ceturb	2.966	2.091	-29,50%
Detran	3.675	3.304	-10,10%
Detran Biometria	4.382	4.223	-3,63%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	262	277	5,73%
PMC GERAL	4.292	4.000	-6,80%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.820	2.859	1,38%
Junta Militar	1.456	1.141	-21,63%
Nossocrédito**	16	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	10.752	10.822	0,65%
Procon	1.727	1.925	11,46%
Sefaz	108	174	61,11%
Serviços Eletrônicos	7.123	7.294	2,40%
Sine	7.202	7.526	4,50%
Sinoreg	570	450	-21,05%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.284	55.298	-1,75%

*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.

**A partir do dia 03.11.2020, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi suspenso o atendimento do Nossocrédito.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.186	10.902	-2,54%
Cesan	1.912	2.136	11,72%
Ceturb	2.937	2.078	-29,25%
Detran	3.068	2.410	-21,45%
Detran Biometria	4.382	4.223	-3,63%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	180	180	0,00%
PMC GERAL	2.626	2.304	-12,26%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.197	1.202	0,42%
Junta Militar	1.413	1.102	-22,01%
Nossocrédito**	16	0	-100,00%
Polícia Civil - Identificação	10.247	10.254	0,07%
Procon	1.533	1.639	6,91%
Sefaz	102	131	28,43%
Serviços Eletrônicos	5.498	5.410	-1,60%
Sine	6.879	7.112	3,39%
Sinoreg	541	412	-23,84%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	51.091	49.191	-3,72%

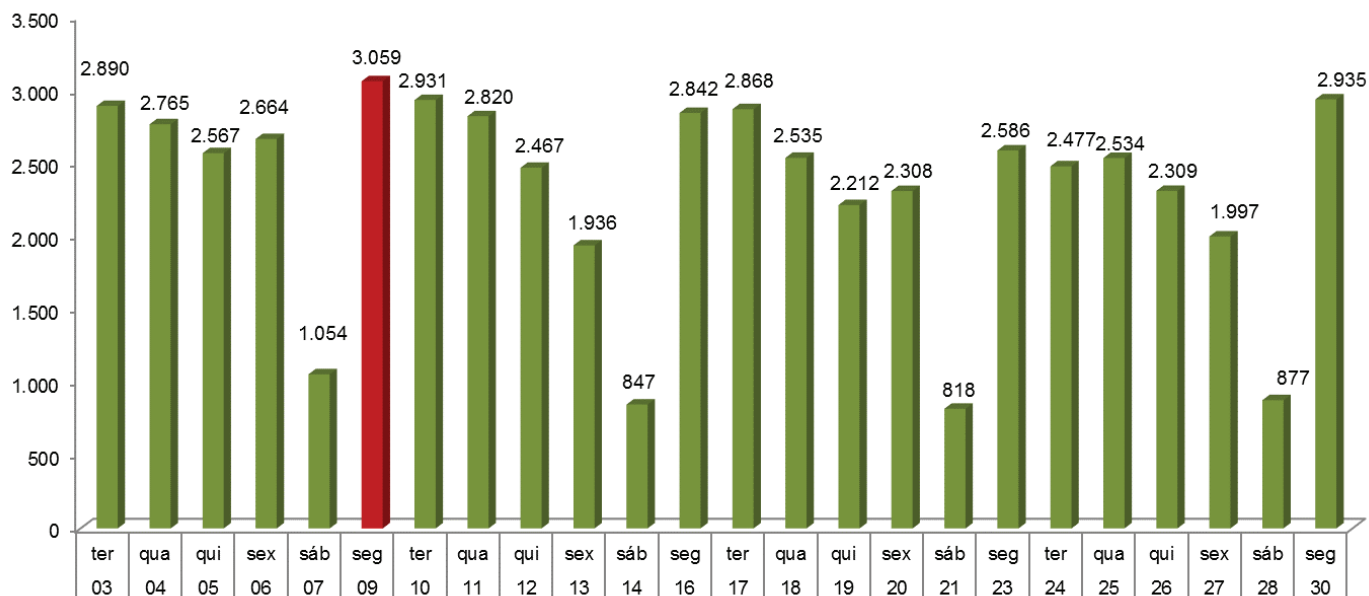
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

**A partir do dia 03.11.2020, por determinação da Prefeitura Municipal de Cariacica, foi suspenso o atendimento do Nossocrédito.

2. Histórico Diário

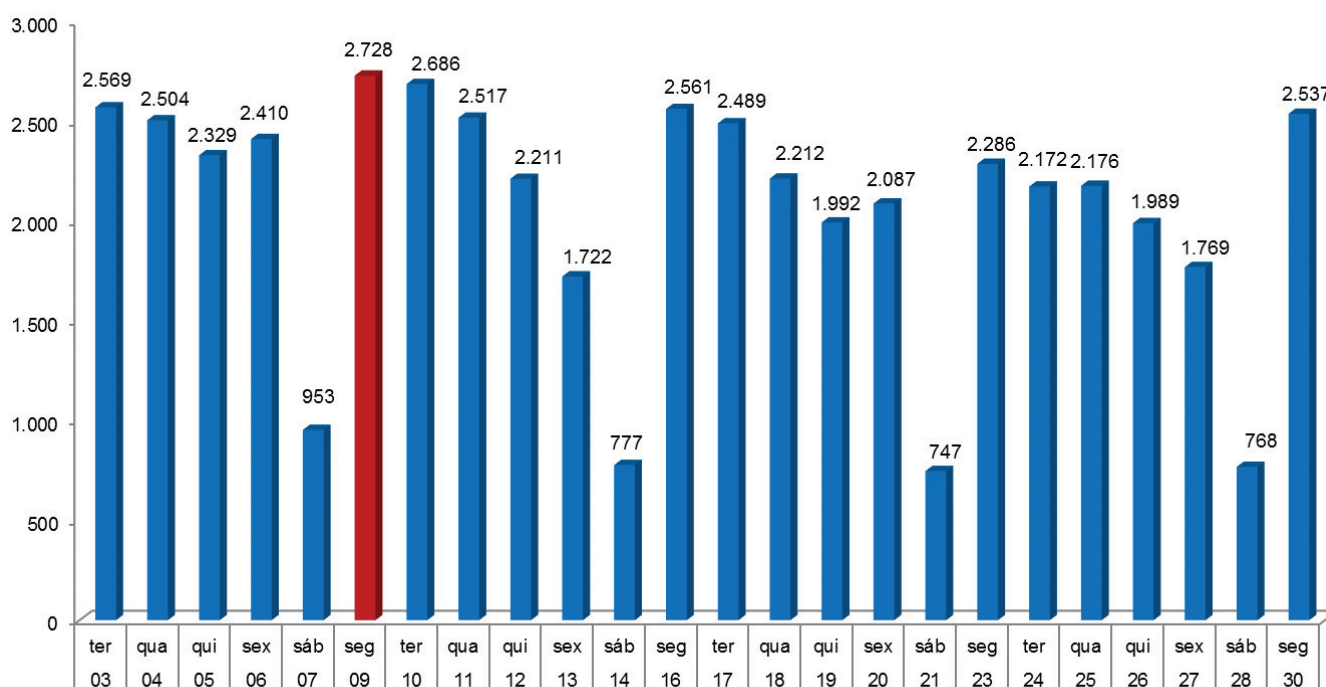
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/11/2020** com o total de **3.059** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,78%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/11/2020** com o total de **2.728** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,31%**.



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	1147	1422	1570	1243	1096	1045	1186	1242	933	18	10.902
CESAN	317	333	293	268	176	207	227	201	114		2.136
CETURB	363	352	333	226	175	251	194	136	48		2.078
COLETA BIOMÉTRICA	676	633	523	340	431	431	491	435	261	2	4.223
DETRAN	313	290	305	262	259	232	228	240	239	42	2.410
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	11	29	13	8	25	24	20	31	19		180
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	117	183	196	209	107	108	113	106	60	3	1.202
PMC-JUNTA MILITAR	117	149	158	180	108	121	119	93	54	3	1.102
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1334	1398	1427	1302	992	849	1044	1213	692	3	10.254
PROCON	157	225	221	196	172	119	131	196	183	39	1.639
SEFAZ	35	27	18	15	6	9	9	8	3	1	131
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	659	751	802	662	522	453	550	569	433	9	5.410
SINE	1081	1151	1035	954	755	642	722	501	268	3	7.112
SINOREG	69	74	72	35	38	34	36	27	26	1	412
VISTORIA GERAL											
Total	6.396	7.017	6.966	5.900	4.862	4.525	5.070	4.998	3.333	124	49.191

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.902
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	10.822
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.414
4º	Seguro Desemprego	Sine	3.411
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.146
6º	Vaga de Emprego	Sine	1.947
7º	CTPS Digital	Sine	1.847
8º	Transferência de Propriedade	DETRAN	1.509
9º	Reclamações	Procon	1.497
10º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	1.471

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:21
CESAN	00:03:13
CETURB	00:02:13
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:17
DETRAN	00:06:58
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:56
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:39
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:40
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:15:23
PROCON	00:15:20
SEFAZ	00:01:10
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:12:07
SINE	00:11:42
SINOREG	00:00:40
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:39
CESAN	00:07:39
CETURB	00:04:29
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:23
DETRAN	00:16:12
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:42
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:23
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:03
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:16
PROCON	00:27:09
SEFAZ	00:08:03
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:16
SINE	00:06:46
SINOREG	00:11:05
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.

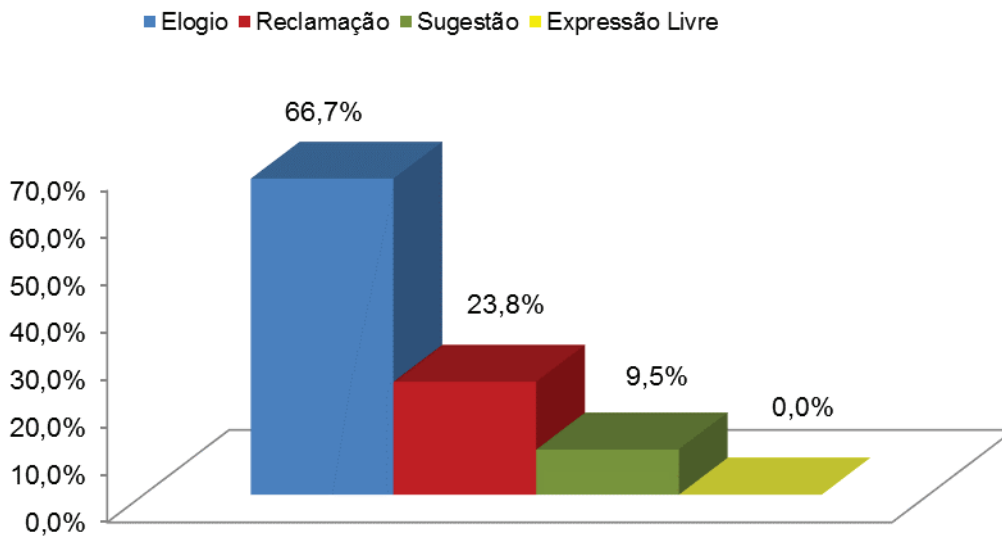
Município	Cidadão	%
Cariacica	840	56,00%
Serra	254	16,93%
Vila Velha	188	12,53%
Viana	95	6,33%
Vitória	90	6,00%
Guarapari	13	0,87%
Marataízes	4	0,27%
Colatina	2	0,13%
Santa Leopoldina	2	0,13%
Minas Gerais (MG)	2	0,13%
Afonso Cláudio	1	0,07%
Aracruz	1	0,07%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,07%
Conceição da Barra	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Iúna	1	0,07%
João Neiva	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
São Mateus	1	0,07%
Rio de Janeiro (RJ)	1	0,07%
Total	1.500	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	657	43,80%
Sine	138	9,20%
Detran	135	9,00%
Banestes Mais Fácil	120	8,00%
EDP	99	6,60%
Ceturb	84	5,60%
Cesan	67	4,47%
Procon	61	4,07%
Coleta Biométrica	48	3,20%
Serviços Eletrônicos	36	2,40%
PMC Geral	20	1,33%
Caixa Eletrônico	13	0,87%
PMC-Junta Militar	11	0,73%
Copiadora	4	0,27%
Sinoreg	4	0,27%
SEFAZ	3	0,20%
Total	1.500	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	14	66,7%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	5	23,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	9,5%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	21	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 11



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

