



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

DEZEMBRO 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	16
9. Eventos Sazonais	17
II – RECURSOS HUMANOS.....	19
1. Quadro de Pessoal.....	19
1. Admissões.....	20
2. Demissões.....	20
III – INFRAESTRUTURA	21
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	21
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

I – ATENDIMENTO

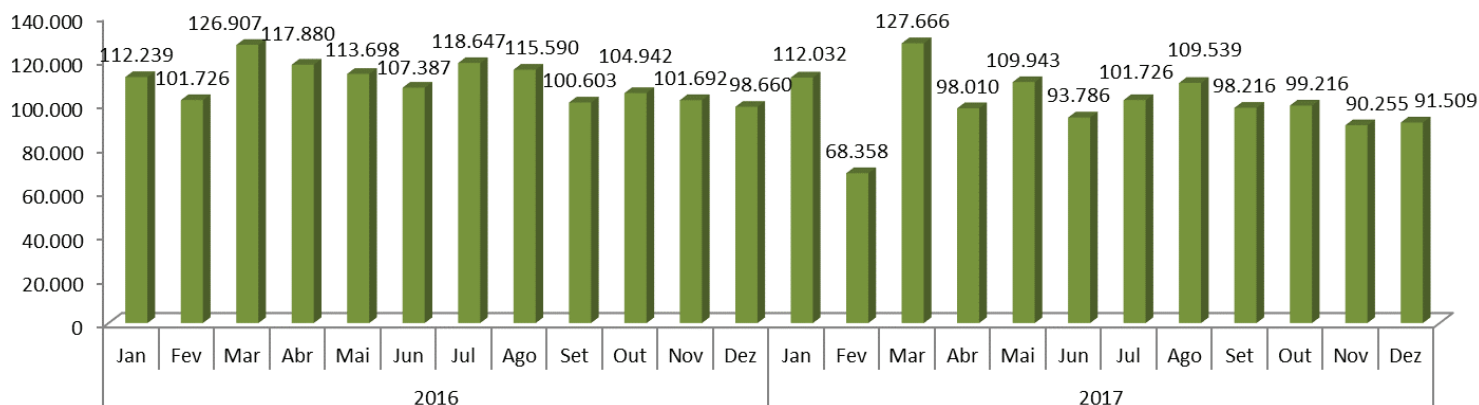
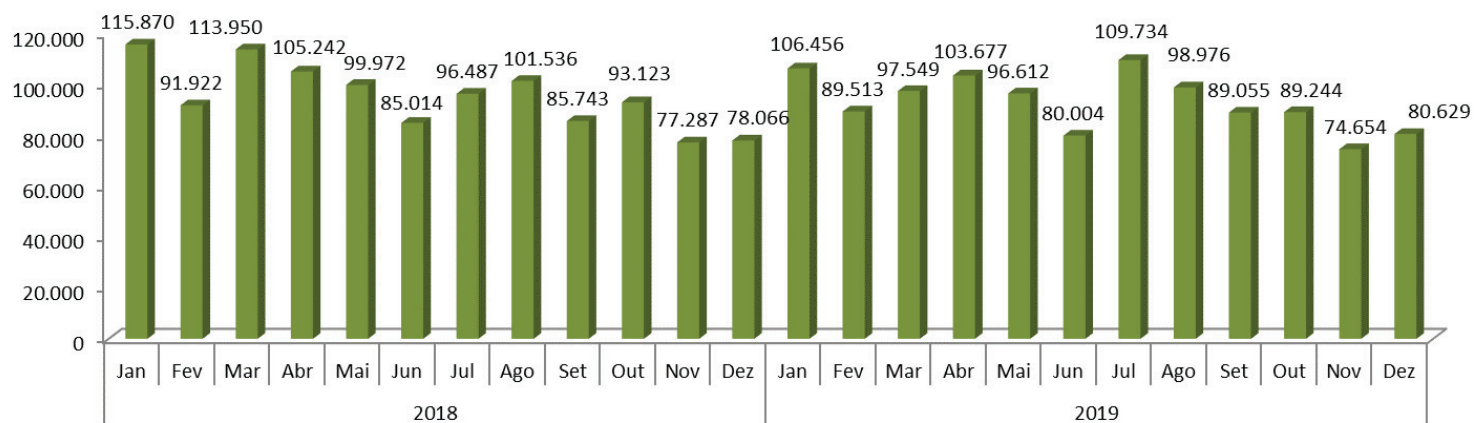
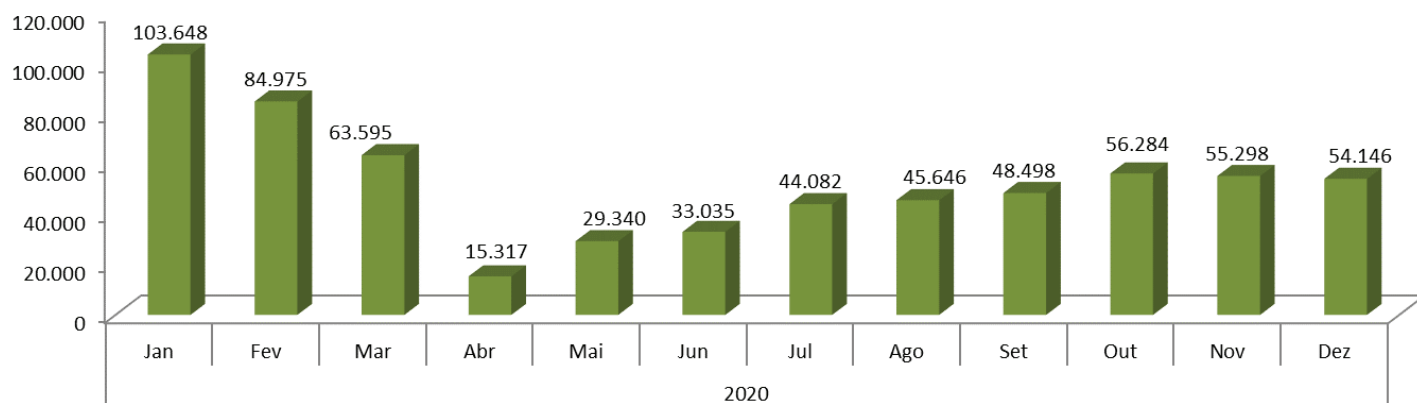
1. Resumo Gerencial

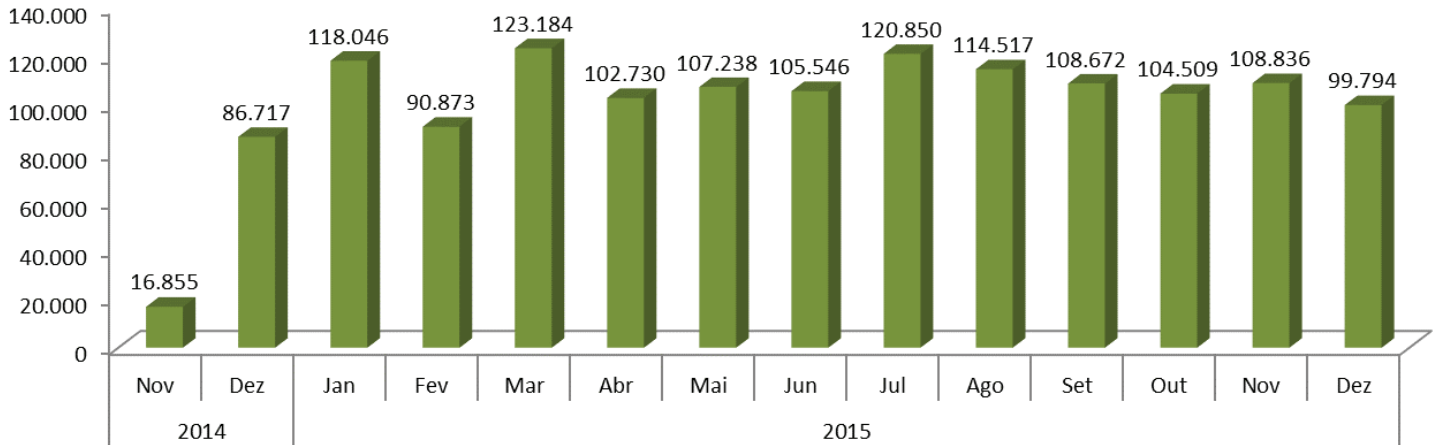
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2020** registrou um total de **6.822.773 serviços realizados** e **5.980.337 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2020** 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 **54.146** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.354** cidadãos atendidos.



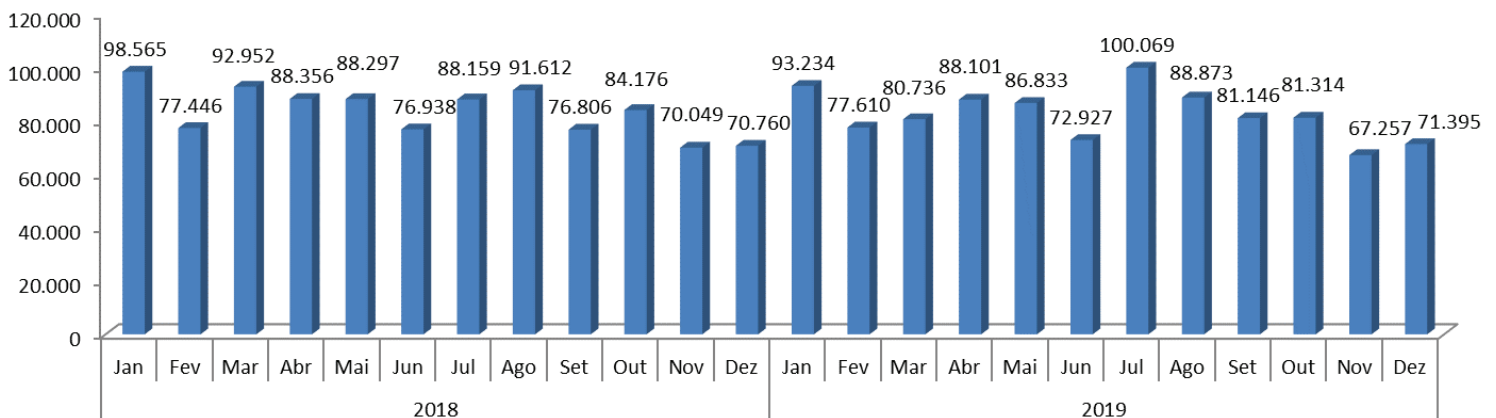
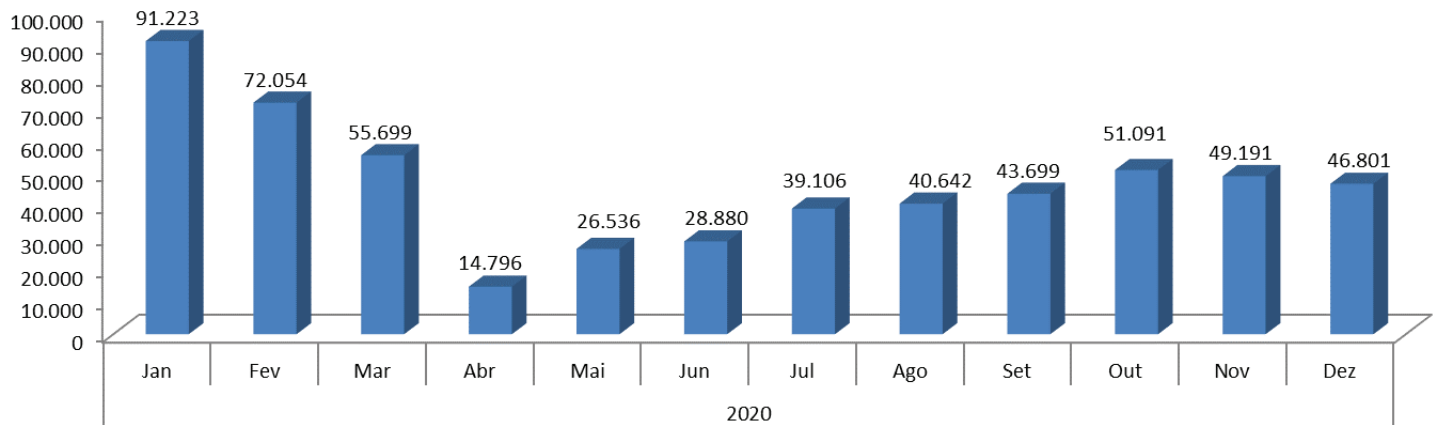


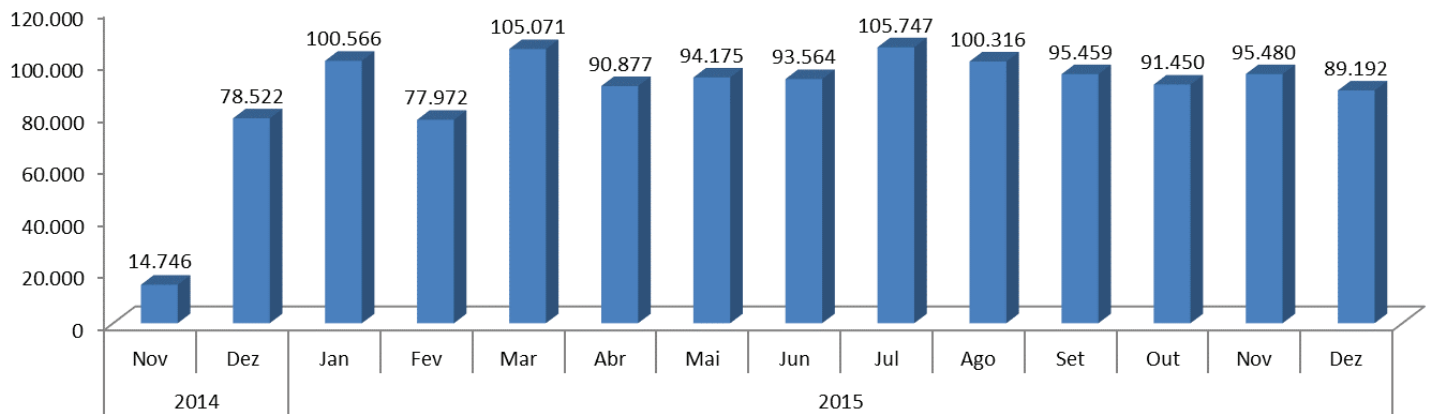
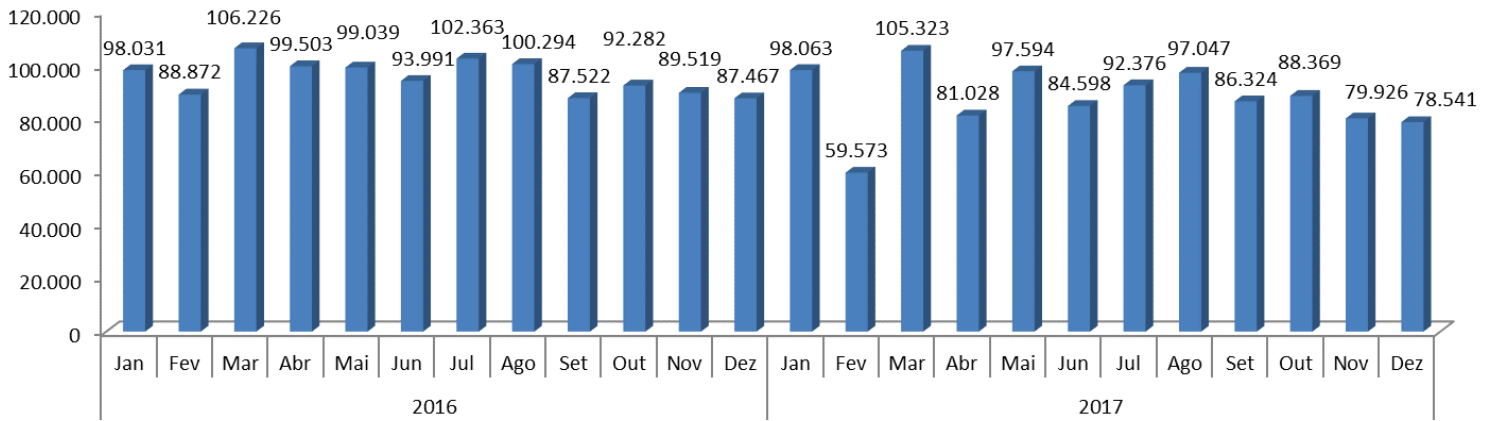
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

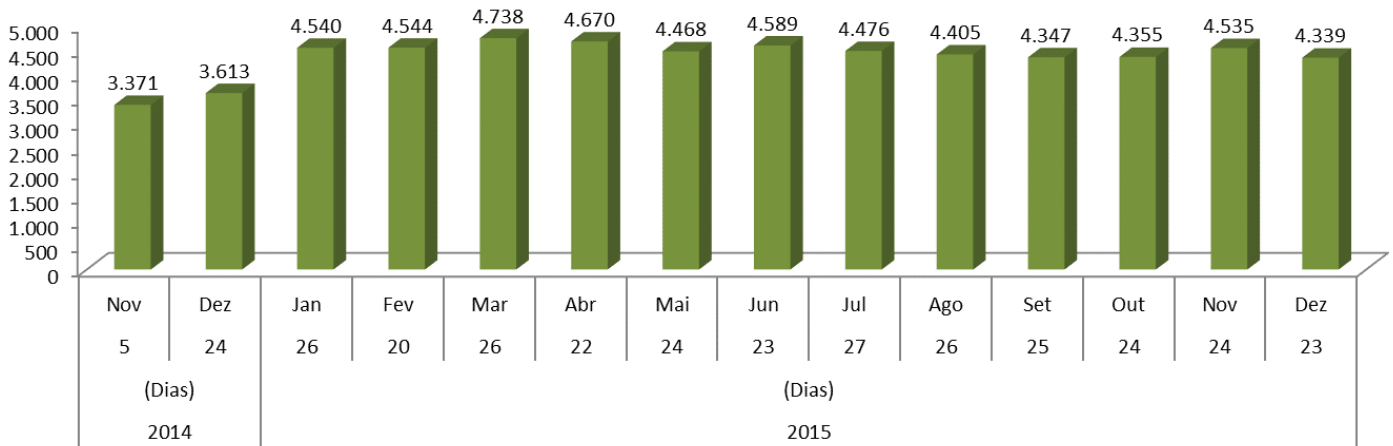
Este mês registrou um total de **46.801** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.035** cidadãos atendidos.



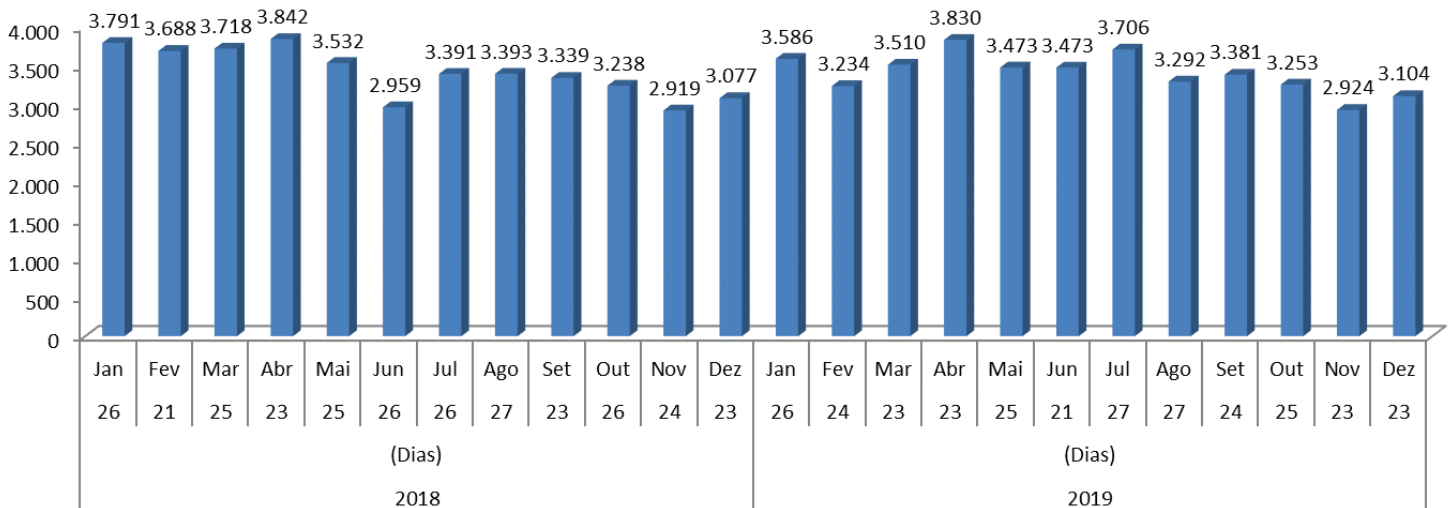
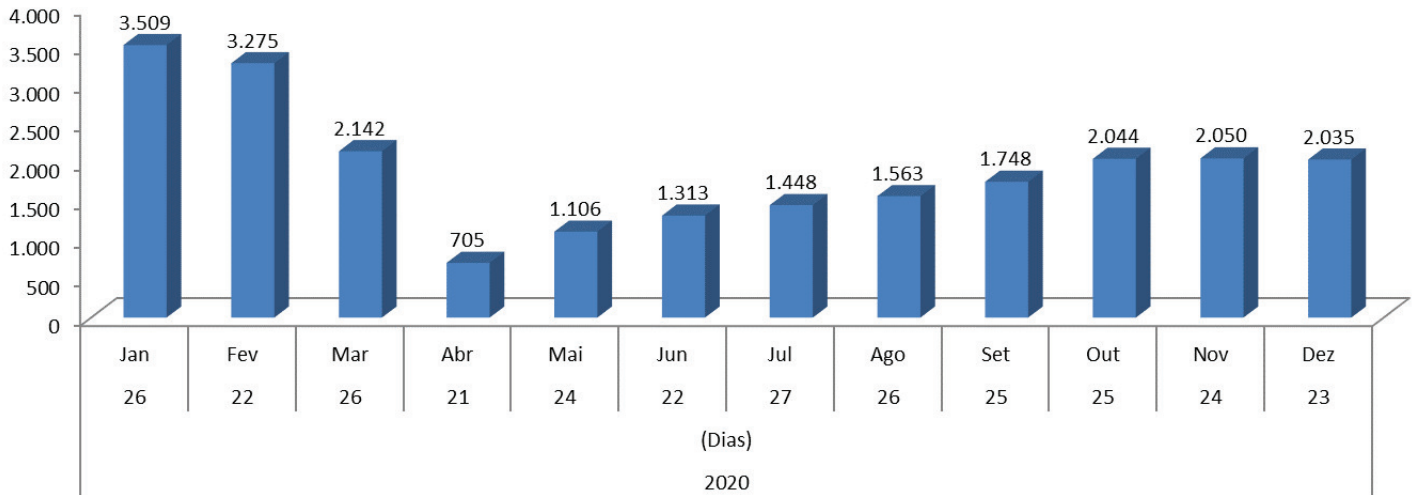


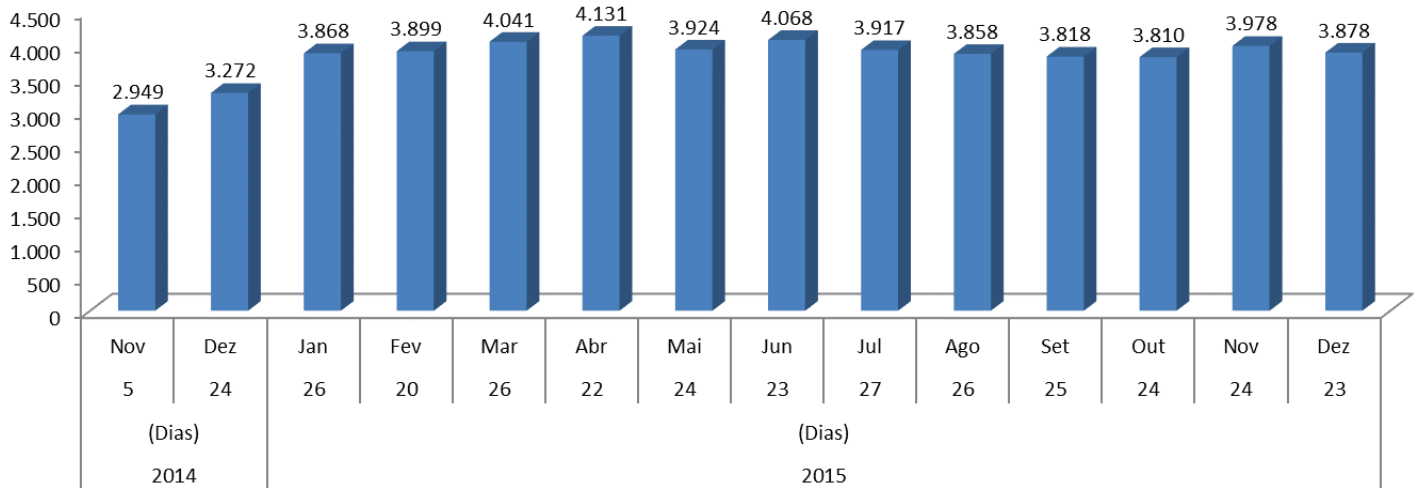
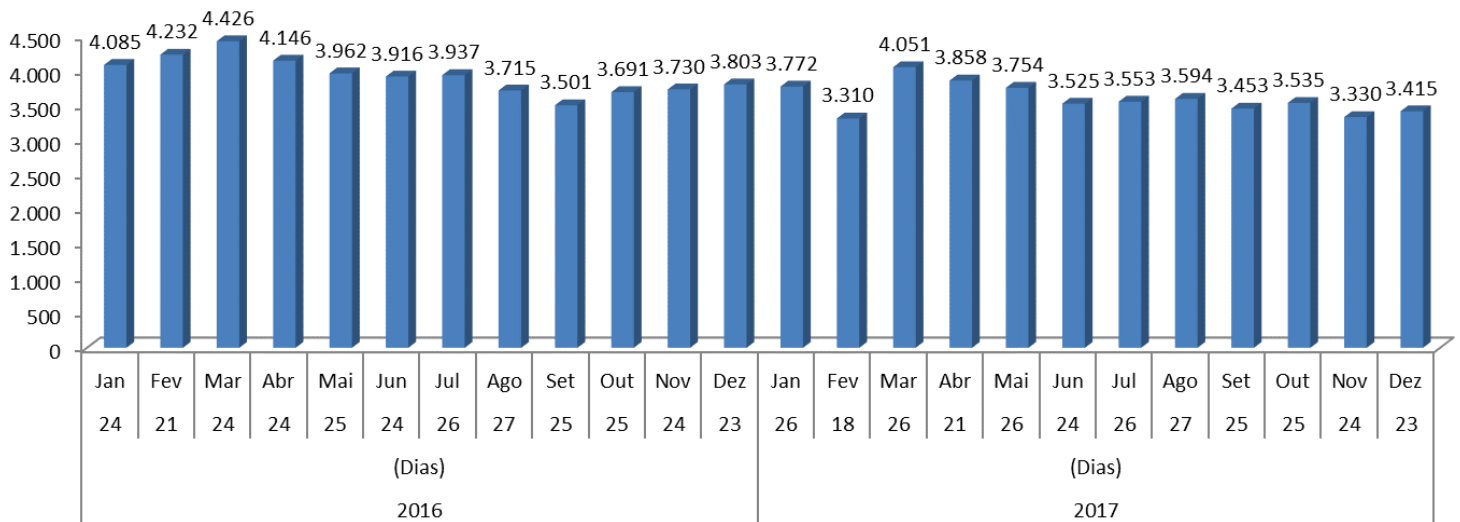
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.



1.5.2. Senhas Atendidas





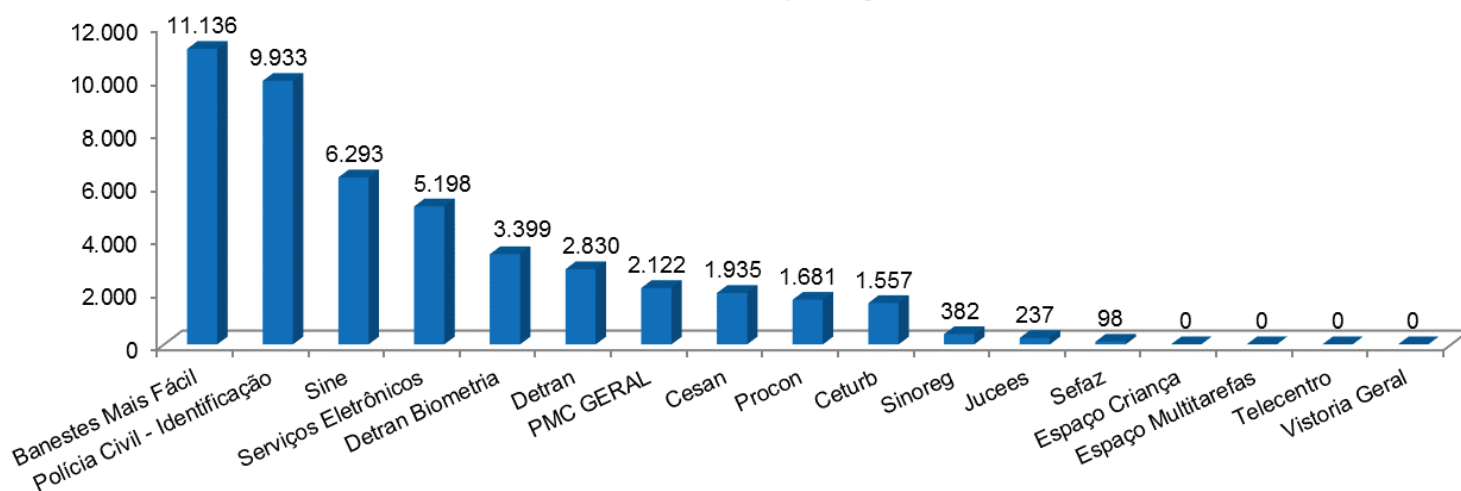
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Dezembro	24	Ponto Facultativo
	25	Natal
	26	Ponto Facultativo
	31	Ponto Facultativo

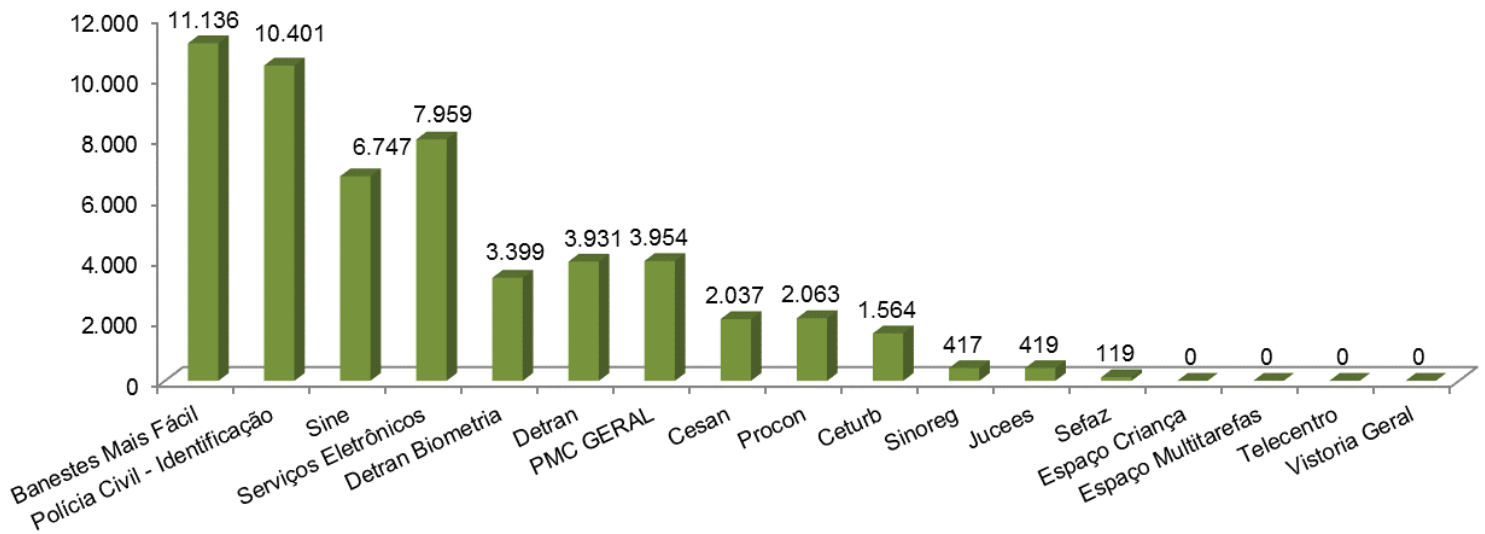
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	11.136	11.136	20,57%	23,79%
Polícia Civil - Identificação	10.401	9.933	19,21%	21,22%
Sine	6.747	6.293	12,46%	13,45%
Serviços Eletrônicos	7.959	5.198	14,70%	11,11%
Detran Biometria	3.399	3.399	6,28%	7,26%
Detran	3.931	2.830	7,26%	6,05%
PMC GERAL	3.954	2.122	7,30%	4,53%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.070	1.270		
Junta Militar	884	852		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	2.037	1.935	3,76%	4,13%
Procon	2.063	1.681	3,81%	3,59%
Ceturb	1.564	1.557	2,89%	3,33%
Sinoreg	417	382	0,77%	0,82%
Jucees	419	237	0,77%	0,51%
Sefaz	119	98	0,22%	0,21%
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	54.146	46.801	100%	100%

Senhas Atendidas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.902	11.136	2,15%
Cesan	2.310	2.037	-11,82%
Ceturb	2.091	1.564	-25,20%
Detran	3.304	3.931	18,98%
Detran Biometria	4.223	3.399	-19,51%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	277	419	51,26%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.000</u>	<u>3.954</u>	<u>-1,15%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.859	3.070	7,38%
Junta Militar	1.141	884	-22,52%
Nossocrédito**	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.822	10.401	-3,89%
Procon	1.925	2.063	7,17%
Sefaz	174	119	-31,61%
Serviços Eletrônicos	7.294	7.959	9,12%
Sine	7.526	6.747	-10,35%
Sinoreg	450	417	-7,33%
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	
Total	55.298	54.146	-2,08%

*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	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.902	11.136	2,15%
Cesan	2.136	1.935	-9,41%
Ceturb	2.078	1.557	-25,07%
Detran	2.410	2.830	17,43%
Detran Biometria	4.223	3.399	-19,51%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	180	237	31,67%
PMC GERAL	2.304	2.122	-7,90%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.202	1.270	5,66%
Junta Militar	1.102	852	-22,69%
Nossocrédito**	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.254	9.933	-3,13%
Procon	1.639	1.681	2,56%
Sefaz	131	98	-25,19%
Serviços Eletrônicos	5.410	5.198	-3,92%
Sine	7.112	6.293	-11,52%
Sinoreg	412	382	-7,28%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	49.191	46.801	-4,86%

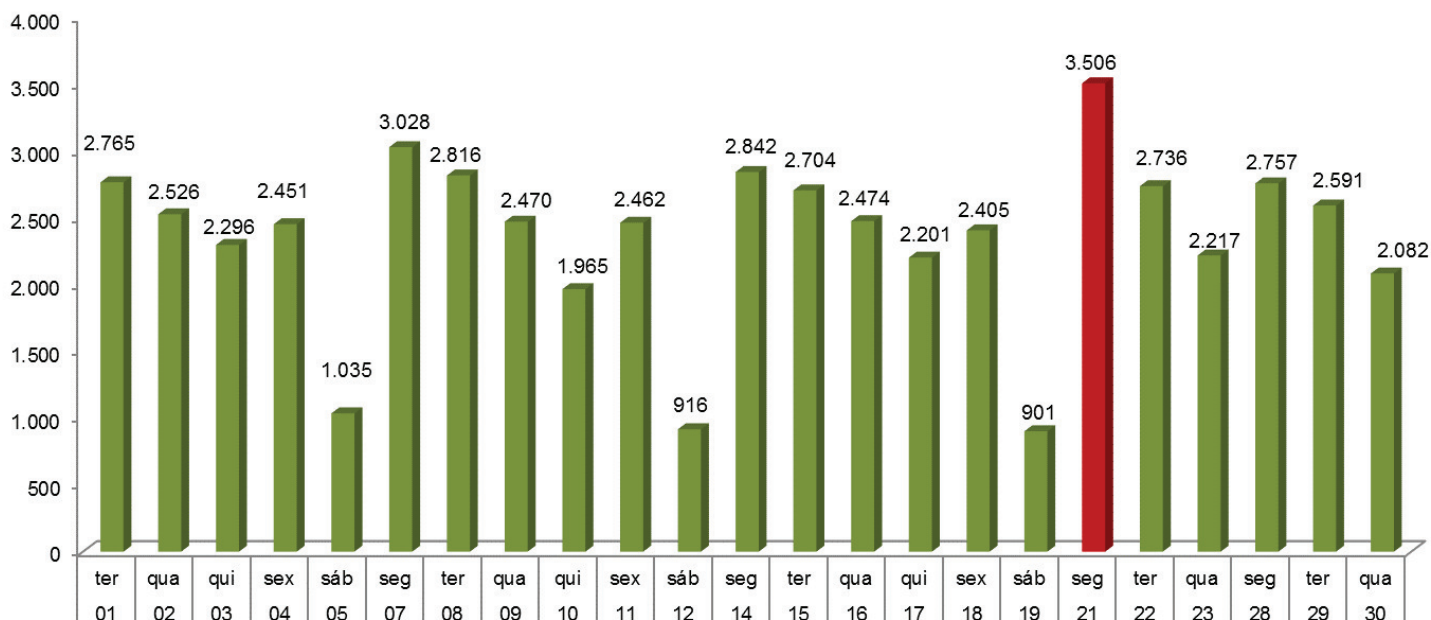
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

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

2. Histórico Diário

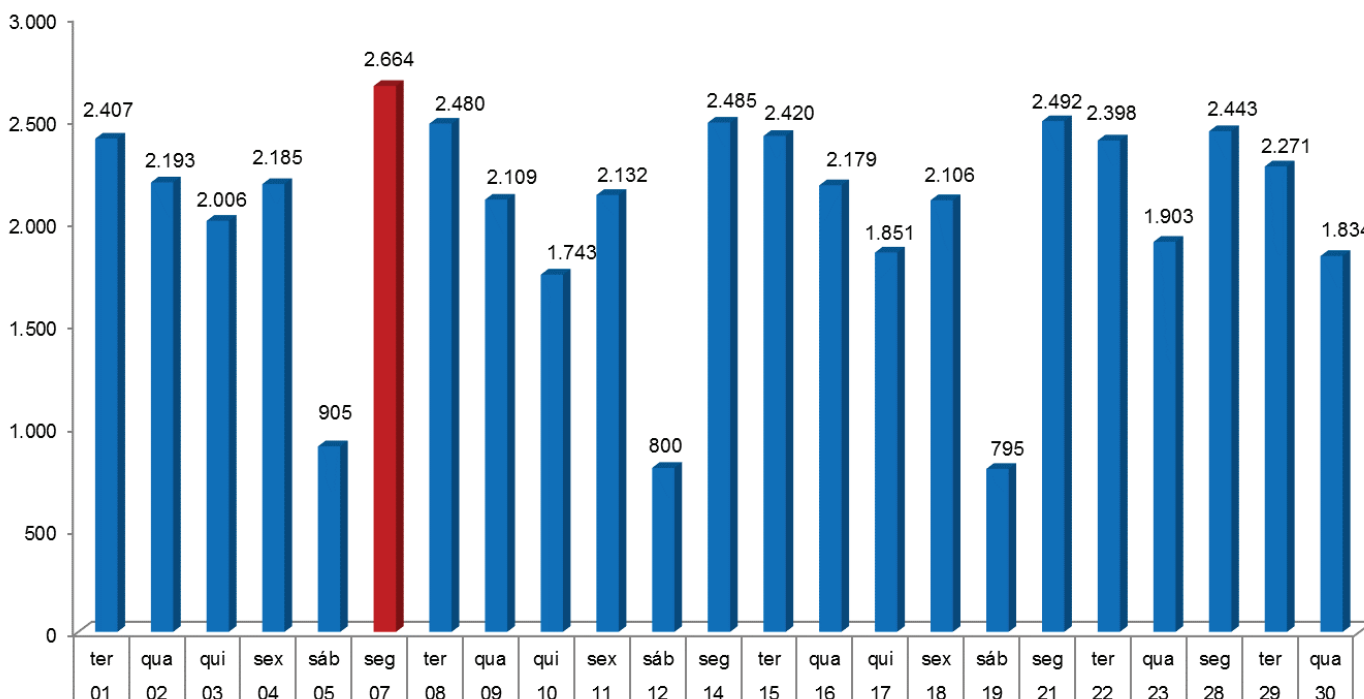
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **21/12/2020** com o total de **3.506** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,07%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/12/2020** com o total de **2.664** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,62%**.



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	1234	1465	1480	1336	1060	1062	1146	1214	1099	40	11.136
CESAN	287	273	287	240	162	180	197	181	125	3	1.935
CETURB	298	298	252	144	113	165	152	90	45		1.557
COLETA BIOMÉTRICA	715	577	396	254	343	322	291	285	214	2	3.399
DETRAN	337	365	338	302	317	267	280	308	275	41	2.830
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	17	22	33	14	16	29	45	35	26		237
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	151	238	205	164	99	107	99	135	71	1	1.270
PMC-JUNTA MILITAR	104	105	114	112	79	104	103	85	46		852
PMC-NOSSOCRÉDITO											
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1468	1538	1465	1242	855	810	956	1090	505	4	9.933
PROCON	194	256	206	189	177	120	133	205	177	24	1.681
SEFAZ	25	15	16	5	6	8	12	8	3		98
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	698	792	743	627	483	475	484	484	391	21	5.198
SINE	891	1014	936	741	778	598	548	533	252	2	6.293
SINOREG	74	80	56	44	36	22	29	28	13		382
VISTORIA GERAL											
Total	6.493	7.038	6.527	5.414	4.524	4.269	4.475	4.681	3.242	138	46.801

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.136
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	10.401
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.253
4º	Seguro Desemprego	Sine	3.505
5º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	2.472
6º	Transferência de Propriedade	DETRAN	2.086
7º	CTPS Digital	Sine	1.662
8º	Reclamações	Procon	1.642
9º	Emissão de taxas, impostos e boletos (DUA, DARF, GPS, DAM, EDP e CESAN)	Serviços Eletrônicos	1.164
10º	Vaga de Emprego	Sine	1.113

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:05:14
CETURB	00:01:39
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:00
DETRAN	00:10:06
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:27
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:15
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:45
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:07:18
PROCON	00:03:55
SEFAZ	00:00:15
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:12:59
SINE	00:15:21
SINOREG	00:00:27
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:08:47
CETURB	00:05:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:07
DETRAN	00:16:11
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:04:18
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:38
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:48
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:41
PROCON	00:25:20
SEFAZ	00:05:59
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:54
SINE	00:07:05
SINOREG	00:07:48
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.

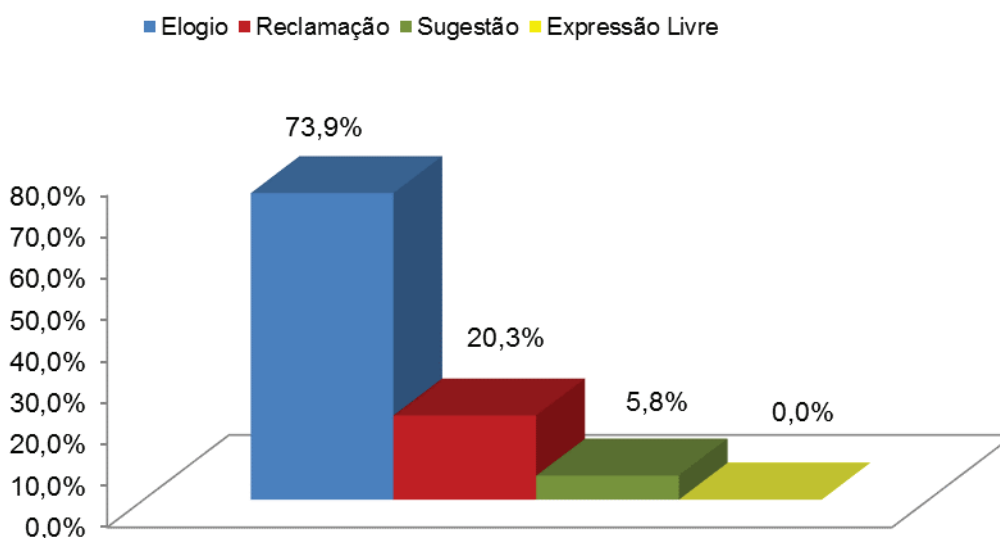
Município	Cidadão	%
Cariacica	707	63,64%
Serra	155	13,95%
Vila Velha	99	8,91%
Viana	72	6,48%
Vitória	62	5,58%
Guarapari	9	0,81%
Santa Leopoldina	2	0,18%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,09%
Fundão	1	0,09%
Marechal Floriano	1	0,09%
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
Bahia (BA)	1	0,09%
Total	1.111	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	383	34,47%
Detran	174	15,66%
Sine	130	11,70%
EDP	82	7,38%
Banestes Mais Fácil	67	6,03%
Ceturb	60	5,40%
Procon	49	4,41%
Cesan	43	3,87%
Coleta Biométrica	37	3,33%
Serviços Eletrônicos	25	2,25%
PMC - Geral	23	2,07%
Junta Militar	21	1,89%
Caixa Eletrônico	7	0,63%
SEFAZ	4	0,36%
Copiadora	2	0,18%
Junta Comercial	2	0,18%
Sinoreg	2	0,18%
Total	1.111	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	51	73,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	14	20,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	5,8%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	69	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 37



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

