



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 2021

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.....	23

I – ATENDIMENTO

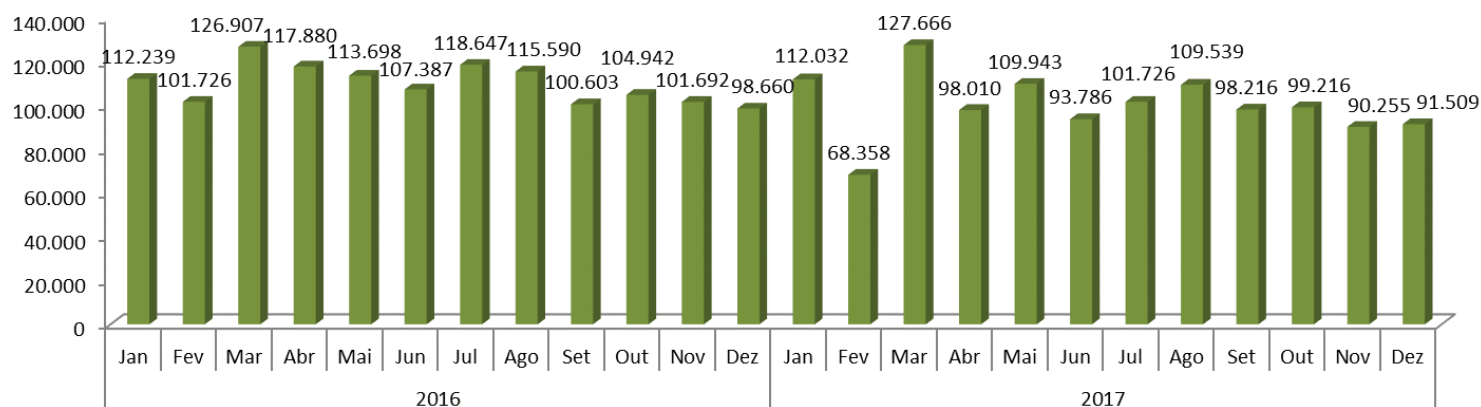
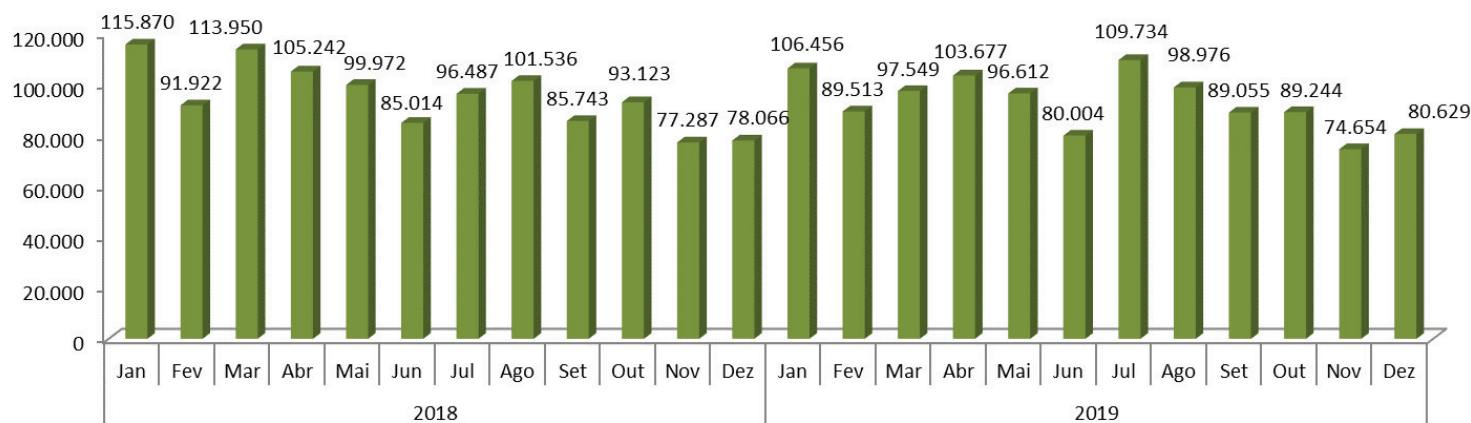
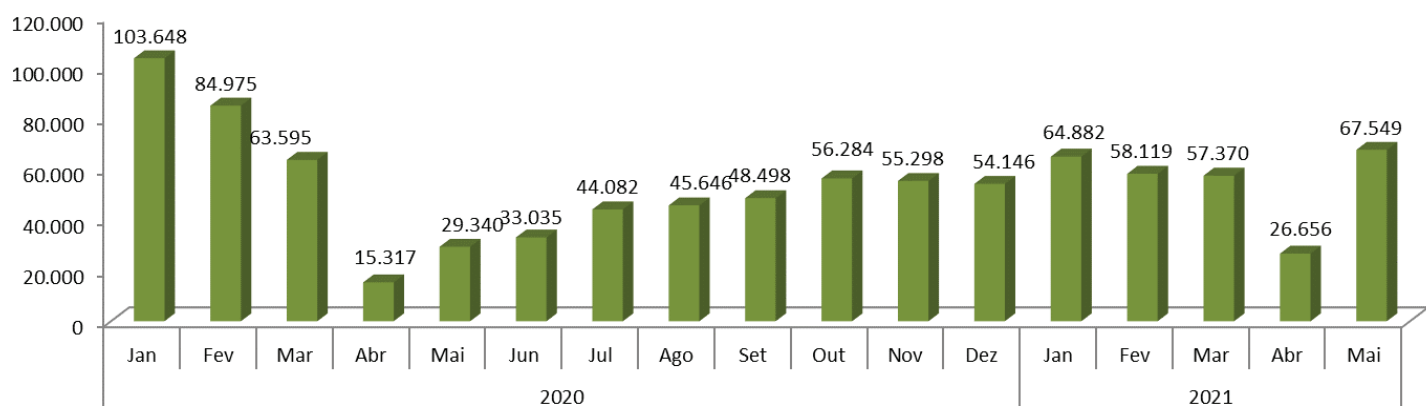
1. Resumo Gerencial

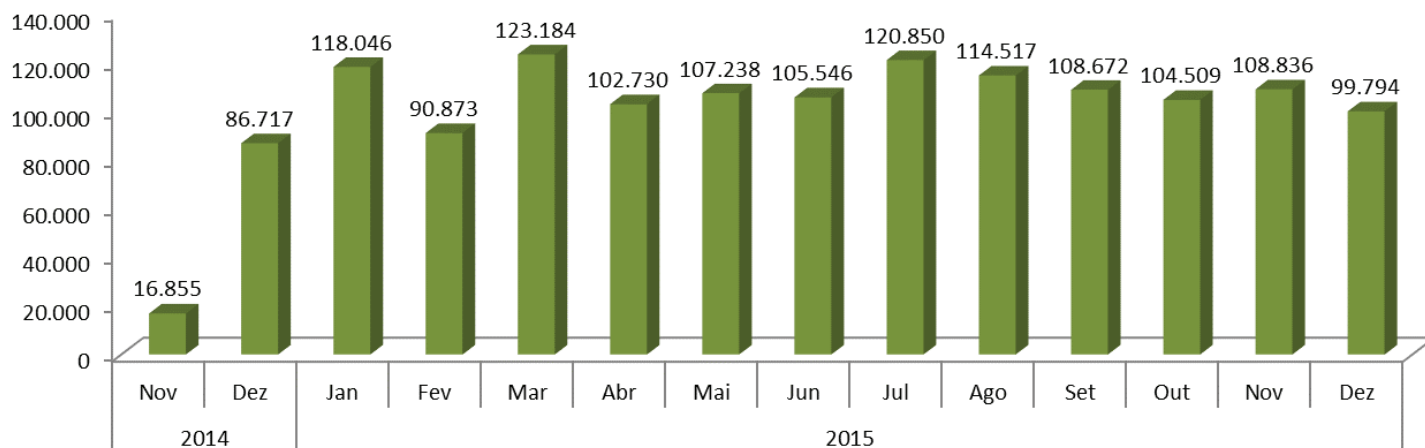
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2021** registrou um total de **7.097.349 serviços realizados** e **6.212.594 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2021** 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 **67.549** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.702** cidadãos atendidos.



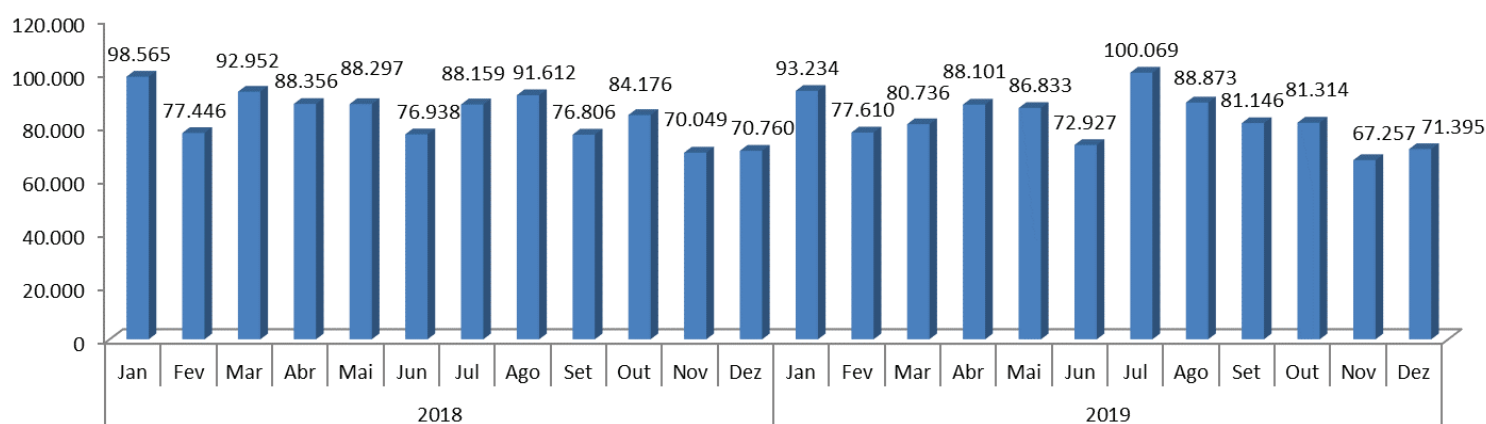
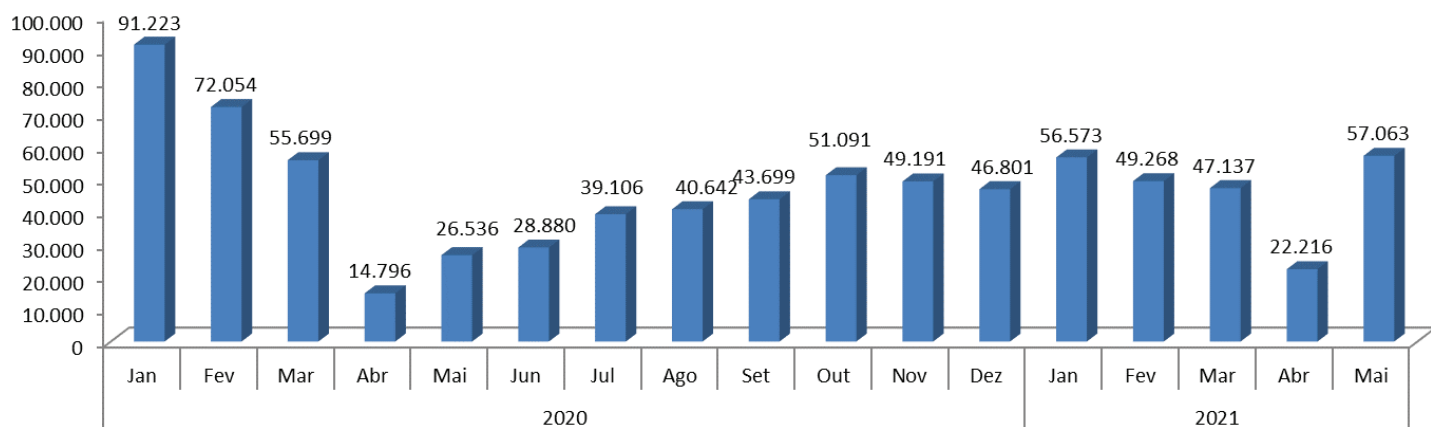


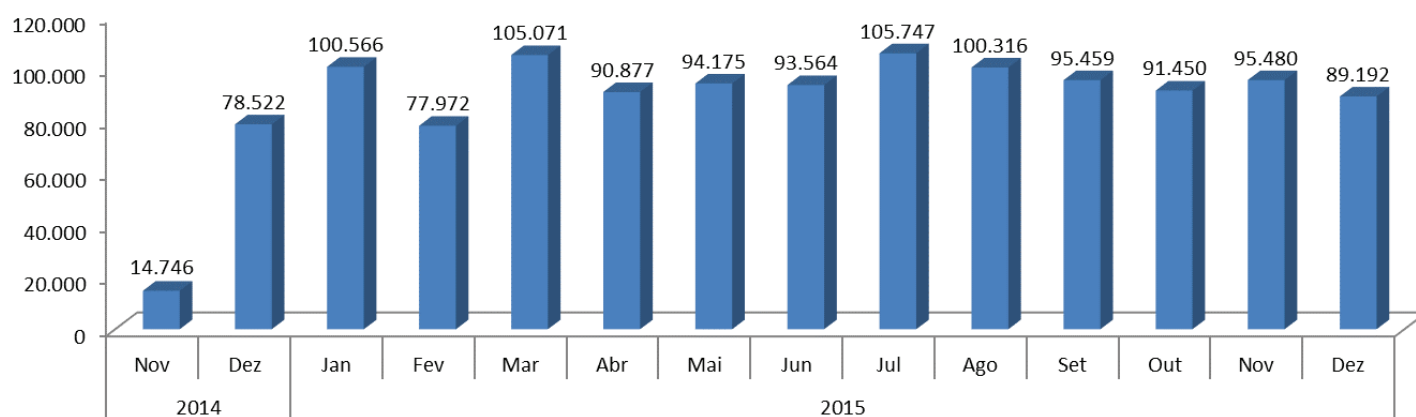
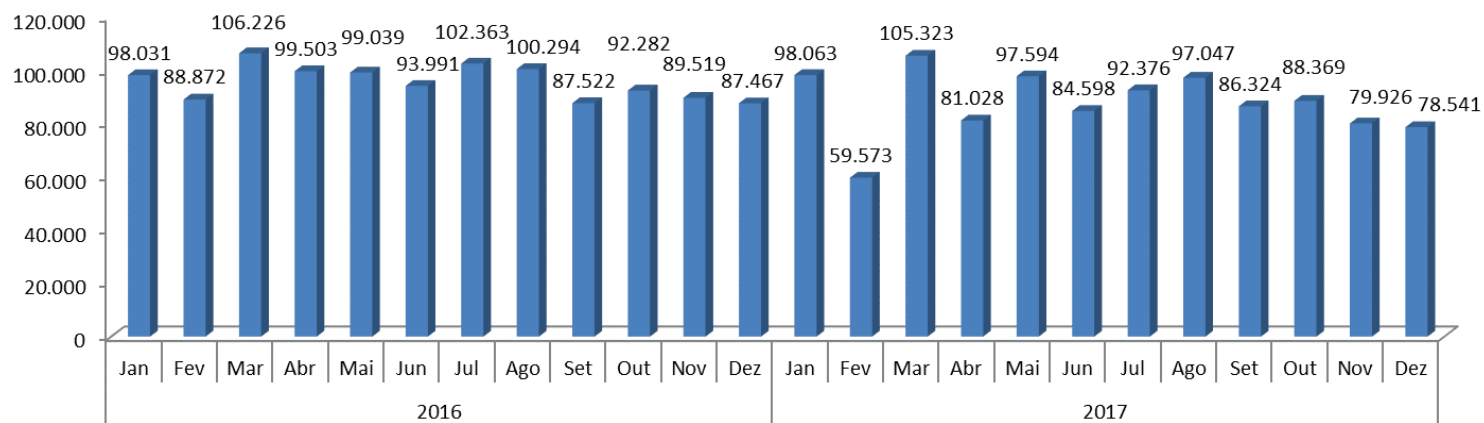
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.063** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.283** cidadãos atendidos.



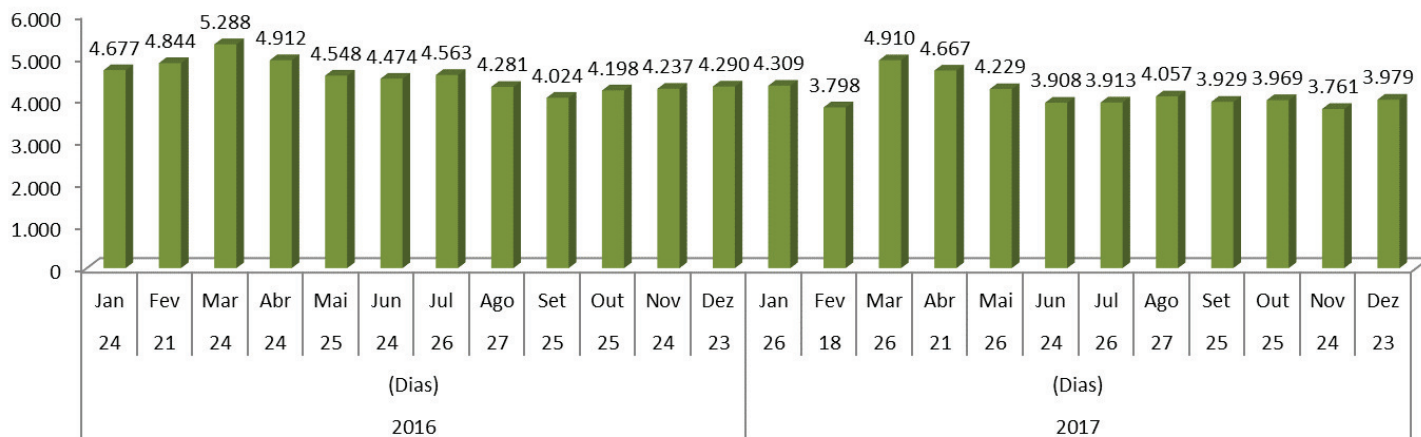
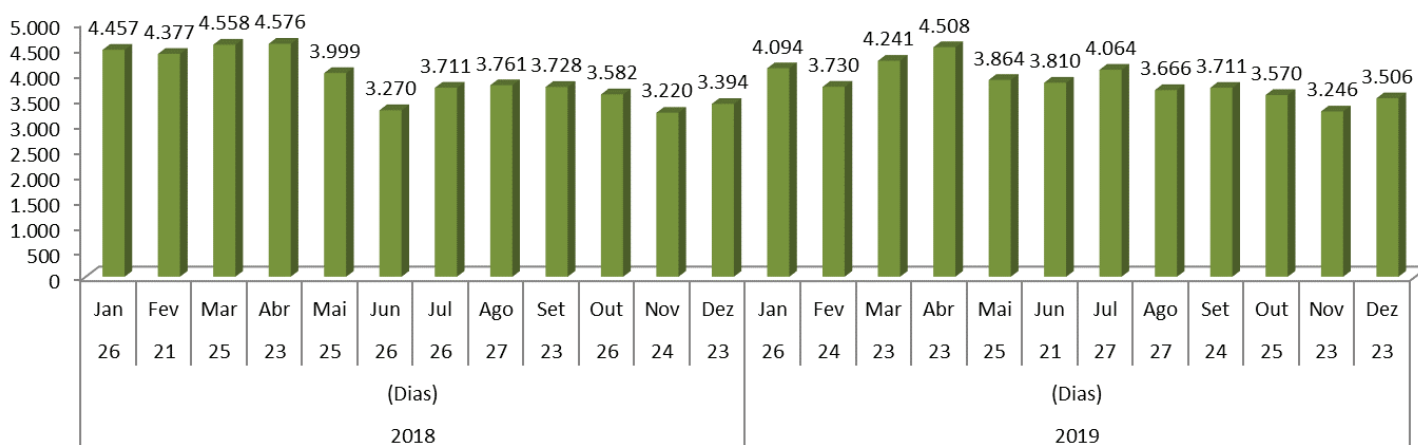
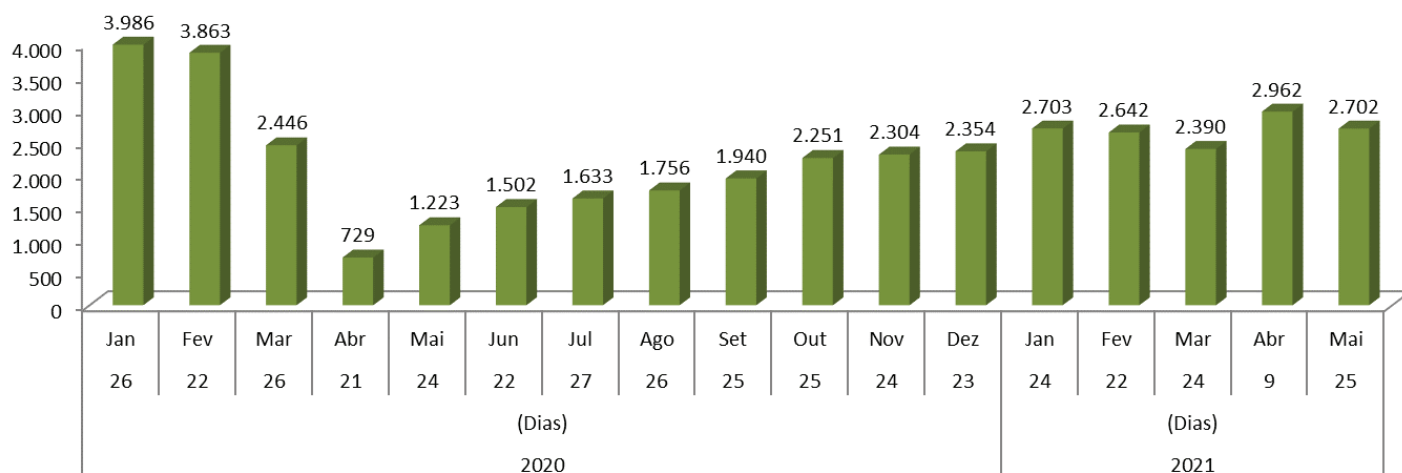


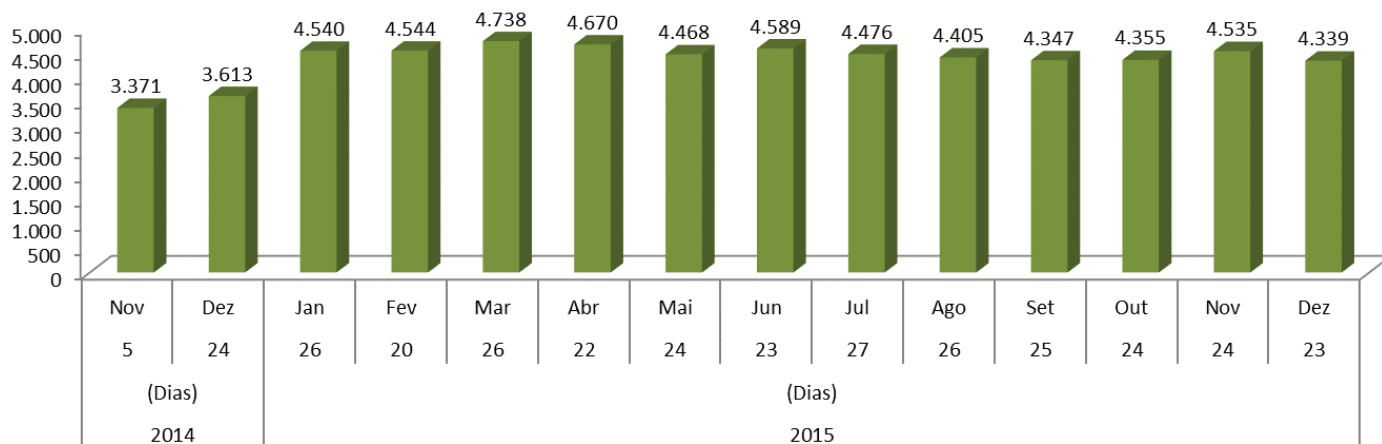
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

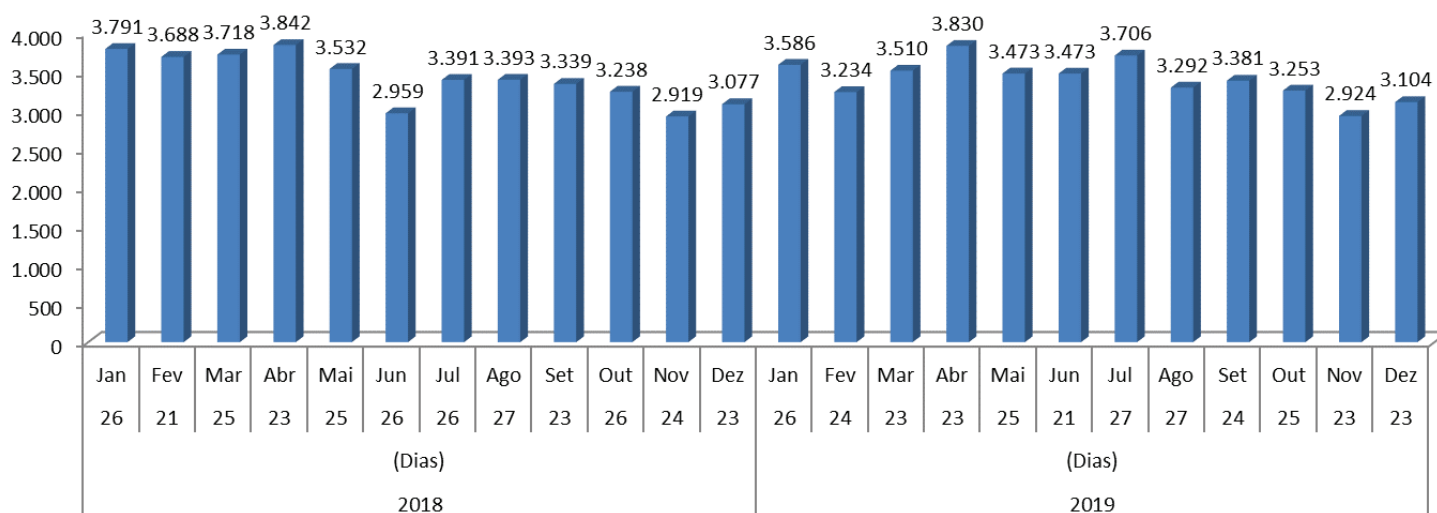
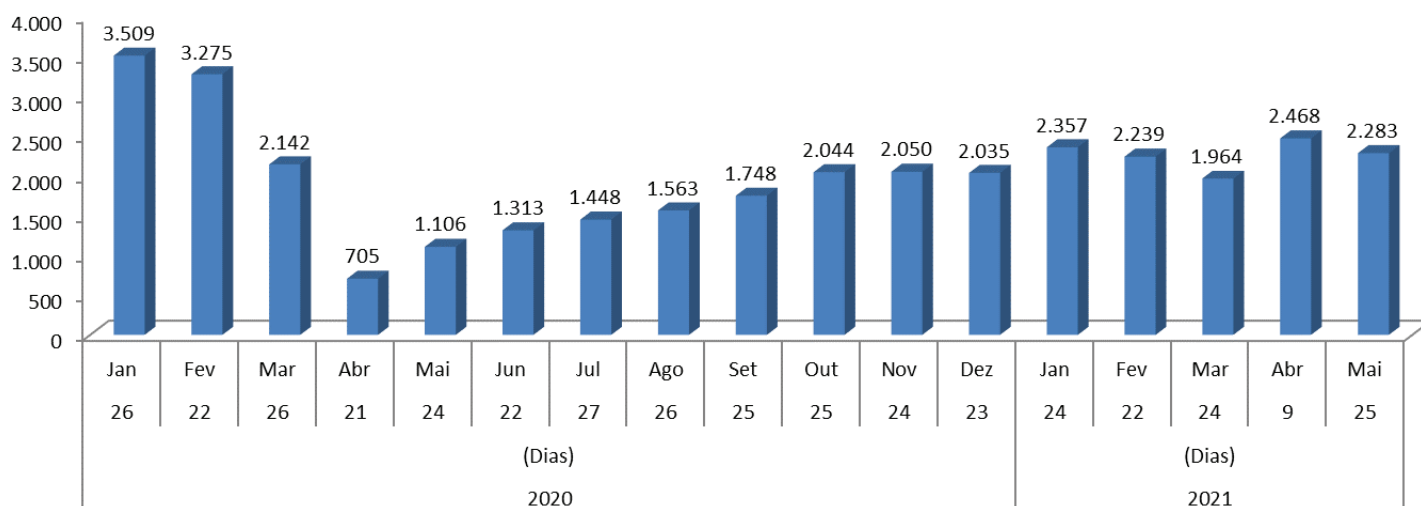
1.5. Média Diária

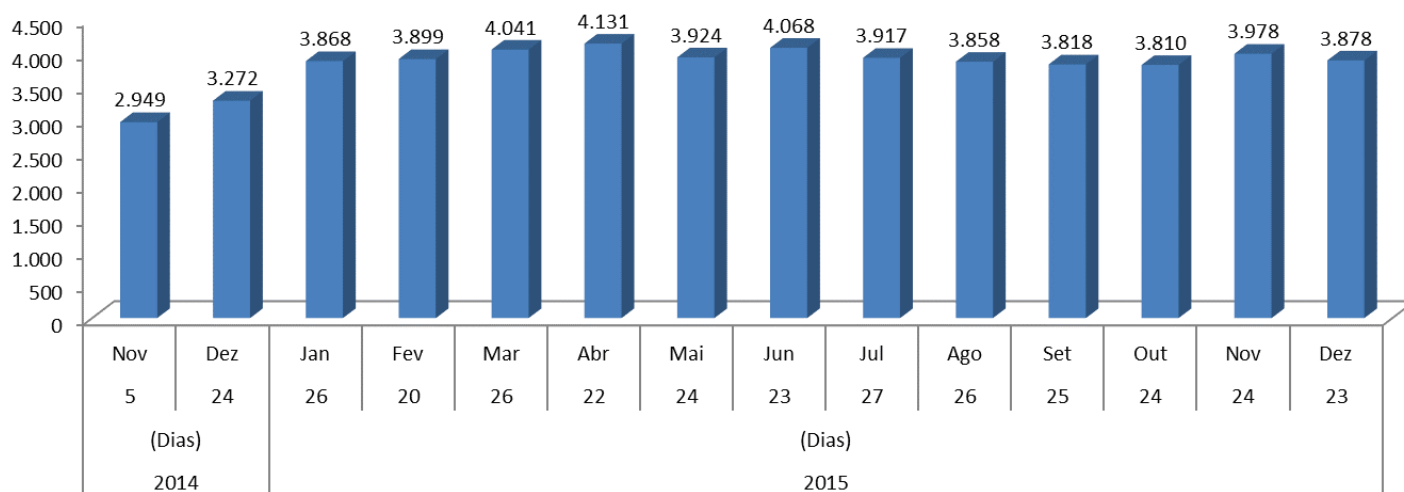
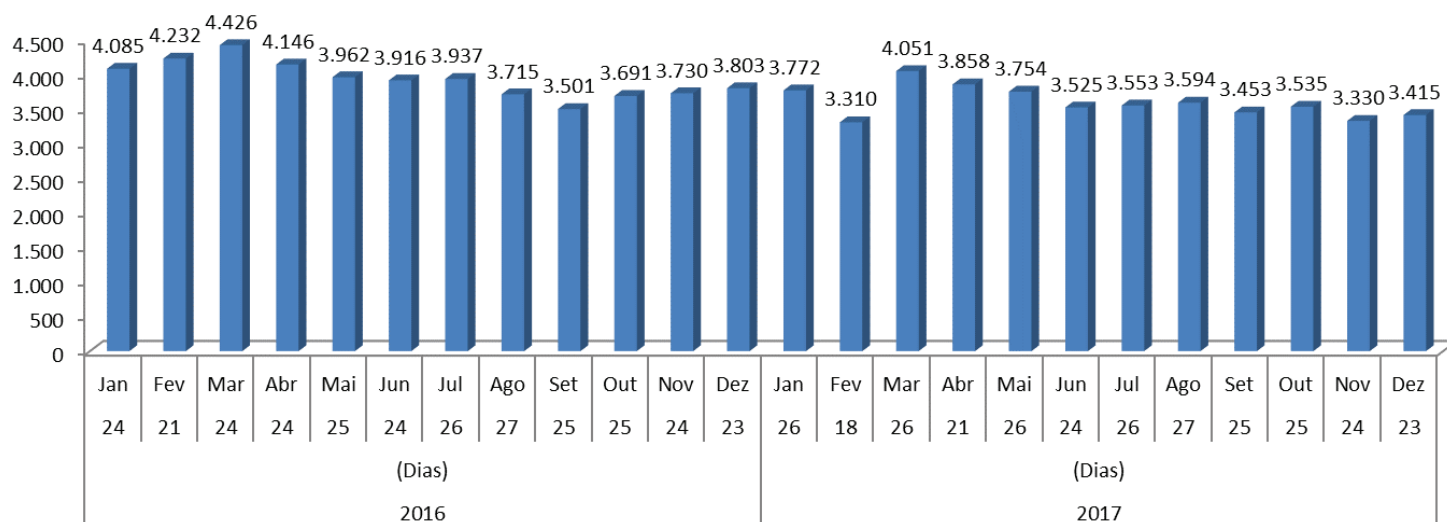
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





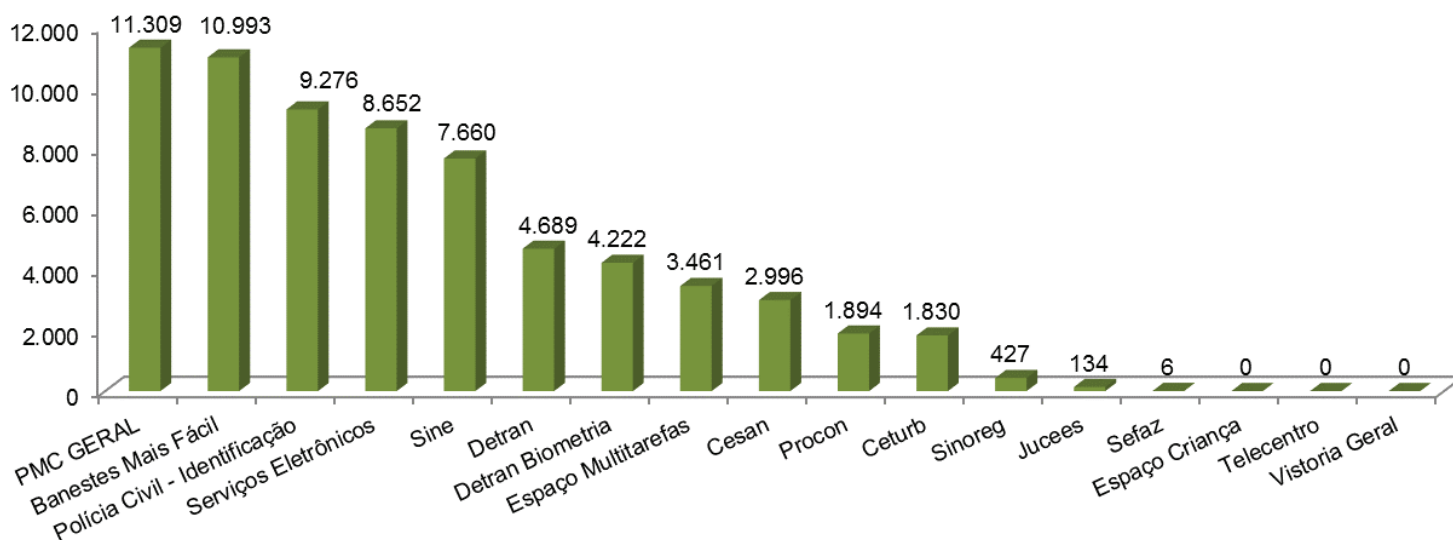
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval
Março	29	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao Decreto Nº 4848-R de 26 de março de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	30	
	31	
Abril	1 a 17	Novamente o Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao um novo Decreto Nº 4859-R de 03 de abril de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	21	Tiradentes
	24	Decreto Nº 4859-R
Maio	1	Dia Mundial do Trabalho

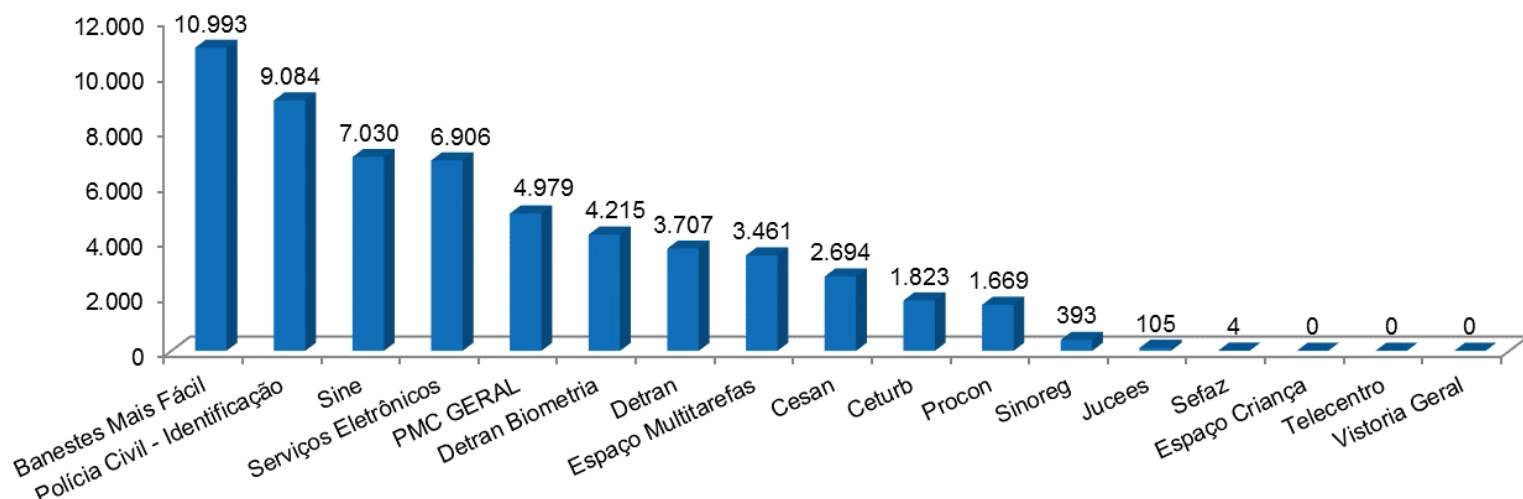
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.993	10.993	16,27%	19,26%
Polícia Civil - Identificação	9.276	9.084	13,73%	15,92%
Sine	7.660	7.030	11,34%	12,32%
Serviços Eletrônicos	8.652	6.906	12,81%	12,10%
PMC GERAL	11.309	4.979	16,74%	8,73%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.721	3.403		
Junta Militar	1.517	1.505		
Nossocrédito	71	71		
Detran Biometria	4.222	4.215	6,25%	7,39%
Detran	4.689	3.707	6,94%	6,50%
Espaço Multitarefa	3.461	3.461	5,12%	6,07%
Cesan	2.996	2.694	4,44%	4,72%
Ceturb	1.830	1.823	2,71%	3,19%
Procon	1.894	1.669	2,80%	2,92%
Sinoreg	427	393	0,63%	0,69%
Jucees	134	105	0,20%	0,18%
Sefaz	6	4	0,01%	0,01%
Espaço Criança	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	67.549	57.063	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	3.762	10.993	192,21%
Cesan	1.090	2.996	174,86%
Ceturb	501	1.830	265,27%
Detran	1.158	4.689	304,92%
Detran Biometria	1.893	4.222	123,03%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	678	3.461	410,47%
Jucees	39	134	243,59%
PMC GERAL	5.365	11.309	110,79%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.794	9.721	102,77%
Junta Militar	527	1.517	187,86%
Nossocrédito	44	71	61,36%
Polícia Civil - Identificação	4.604	9.276	101,48%
Procon	808	1.894	134,41%
Sefaz	0	6	
Serviços Eletrônicos	3.195	8.652	170,80%
Sine	3.415	7.660	124,30%
Sinoreg	148	427	188,51%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	26.656	67.549	153,41%***

*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 26.04.2021, no Espaço Multitarefa, está tendo uma ação do governo do ES referente à entrega do Cartão ES Solidário.

*** O percentual elevado de evolução de serviços realizados ocorreu devido ao número de dias trabalhados, em abril foram 09 dias e em maio 25 dias.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	3.762	10.993	192,21%
Cesan	991	2.694	171,85%
Ceturb	498	1.823	266,06%
Detran	914	3.707	305,58%
Detran Biometria	1.893	4.215	122,66%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	678	3.461	410,47%
Jucees	34	105	208,82%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.161</u>	<u>4.979</u>	<u>130,40%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.596	3.403	113,22%
Junta Militar	521	1.505	188,87%
Nossocrédito	44	71	61,36%
Polícia Civil - Identificação	4.581	9.084	98,30%
Procon	721	1.669	131,48%
Sefaz	0	4	
Serviços Eletrônicos	2.616	6.906	163,99%
Sine	3.229	7.030	117,71%
Sinoreg	138	393	184,78%
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	22.216	57.063	156,86%***

*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.

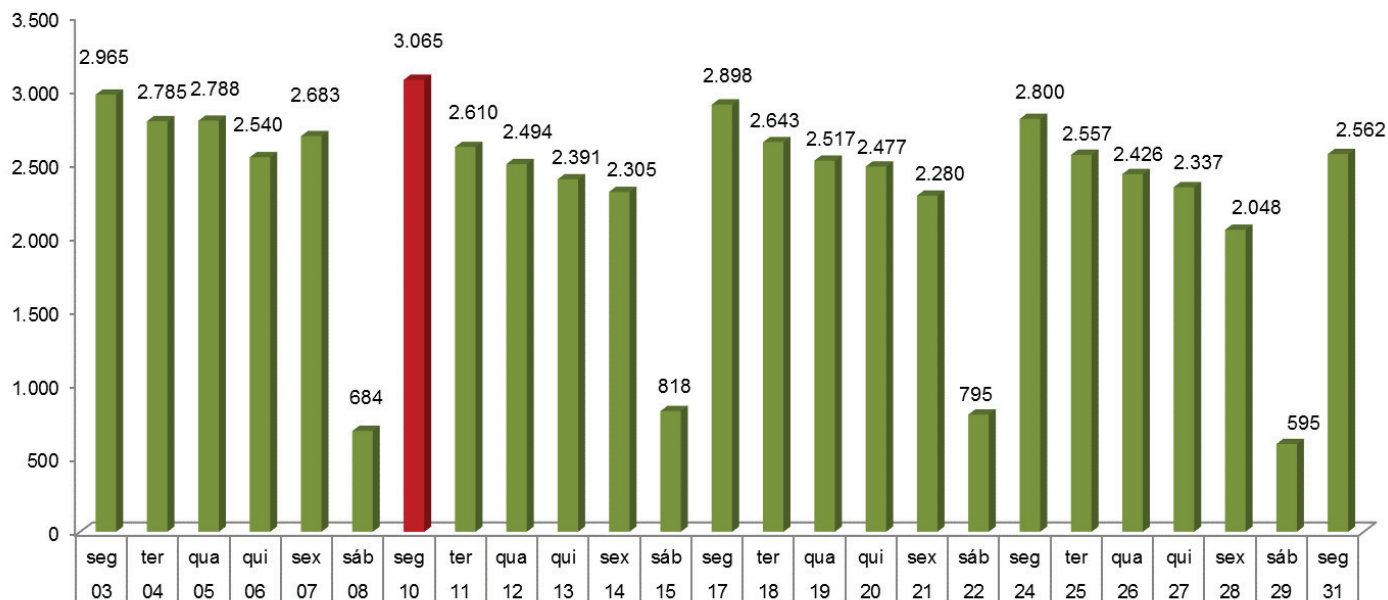
**A partir do dia 26.04.2021, no Espaço Multitarefa, está tendo uma ação do governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário.

*** O percentual elevado de evolução de senhas atendidas ocorreu devido ao número de dias trabalhados, em abril foram 09 dias e em maio 25 dias.

2. Histórico Diário

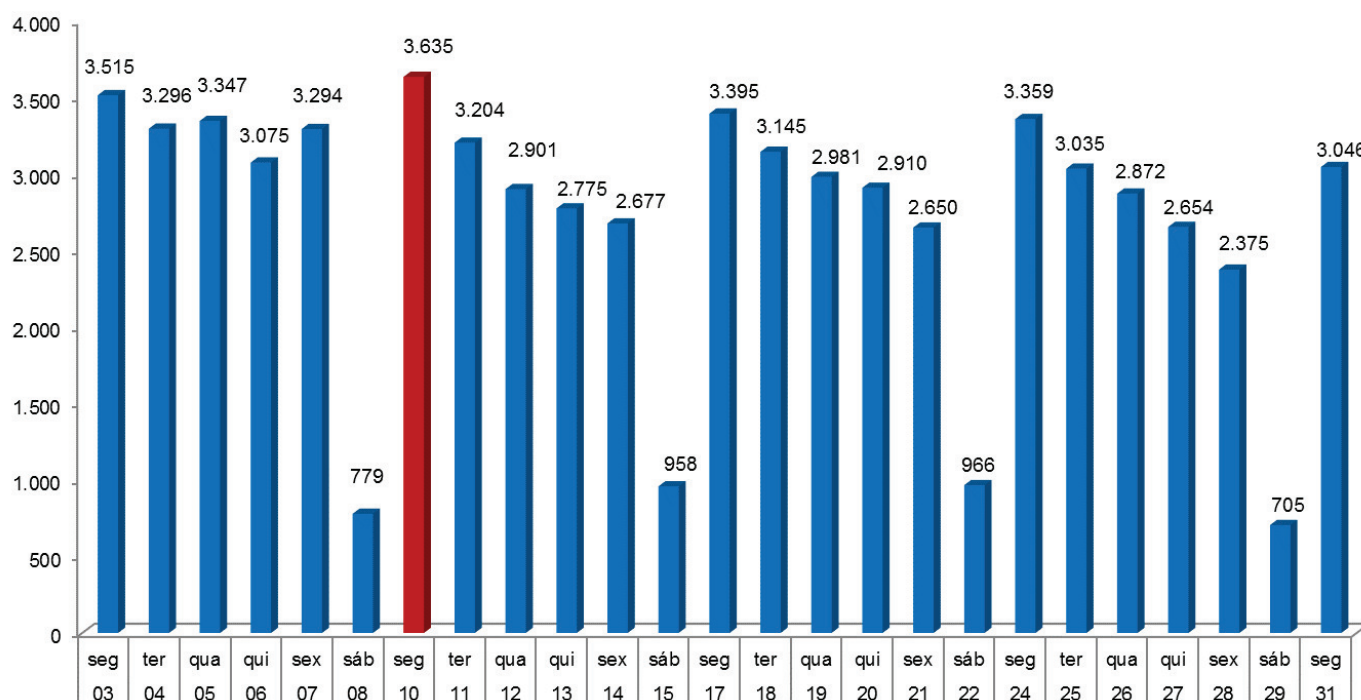
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/05/2021** com o total de **3.065** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **27,89%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/05/2021** com o total de **3.635** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **28,03%**.



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	1146	1559	1494	1300	1092	1071	1231	1221	874	5	10.993
CESAN	364	434	352	313	223	271	292	286	158	1	2.694
CETURB	217	329	306	206	166	217	211	144	27		1.823
COLETA BIOMÉTRICA	556	588	505	426	345	415	473	551	353	3	4.215
DETRAN	434	472	508	461	370	366	401	400	287	8	3.707
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	7	11	18	14	9	8	13	11	14		105
MULTITAREFAS	1	451	750	539	571	550	432	163	4		3.461
PMC-GERAL	361	557	535	452	285	313	396	327	176	1	3.403
PMC-JUNTA MILITAR	151	207	258	205	150	169	166	128	70	1	1.505
PMC-NOSSOCRÉDITO	5	16	13	9	11		9	5	3		71
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	755	1136	1270	1161	1034	869	1016	1022	778	43	9.084
PROCON	219	281	221	204	130	145	167	179	114	9	1.669
SEFAZ	1		2	1							4
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	788	1019	991	839	708	715	746	682	403	15	6.906
SINE	1053	1133	972	763	647	685	795	624	355	3	7.030
SINOREG	41	56	55	44	37	48	51	44	16	1	393
VISTORIA GERAL											
Total	6.099	8.249	8.250	6.937	5.778	5.842	6.399	5.787	3.632	90	57.063

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	10.993
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	9.276
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.267
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.674
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.584
6º	Cartão ES Solidário	Espaço Multitarefa	3.461
7º	Emissão de 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	2.286
8º	CTPS Digital	Sine	2.248
9º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	1.719
10º	Emissão de Taxas, Impostos e Boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	1.628

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:06
CESAN	00:02:52
CETURB	00:01:41
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:01
DETRAN	00:01:39
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:45
MULTITAREFAS	00:07:47
PMC-GERAL	00:02:48
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:12
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:54
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:06:43
PROCON	00:04:50
SEFAZ	00:00:06
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:58
SINE	00:04:14
SINOREG	00:00:32
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:08:19
CETURB	00:05:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:06:41
DETRAN	00:11:31
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:06:31
MULTITAREFAS	00:00:38
PMC-GERAL	00:04:21
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:51
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:11:33
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:13:45
PROCON	00:25:46
SEFAZ	00:13:20
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:00
SINE	00:06:55
SINOREG	00:10:14
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.

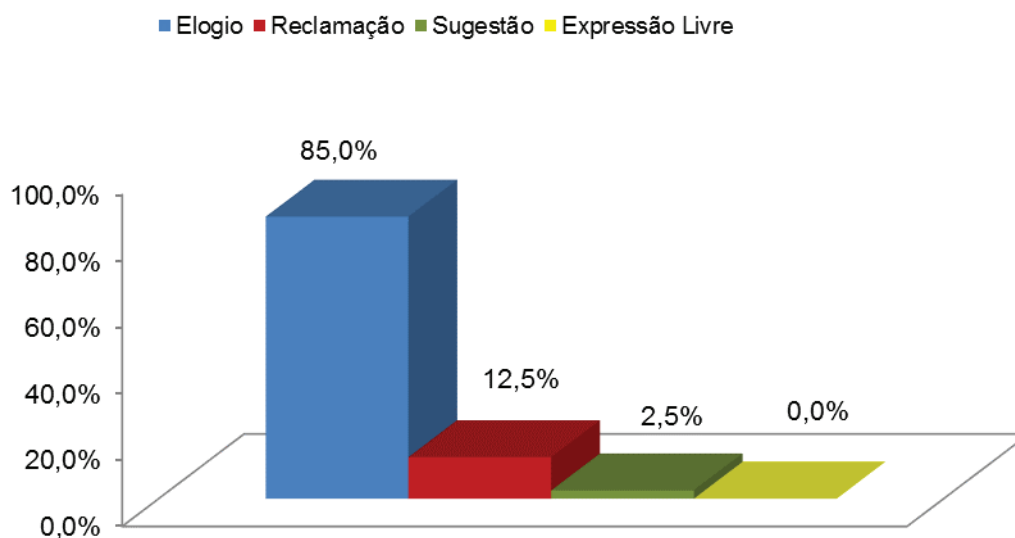
Município	Cidadão	%
Cariacica	455	56,03%
Serra	113	13,92%
Vila Velha	89	10,96%
Vitória	77	9,48%
Viana	65	8,00%
Guarapari	5	0,62%
Afonso Cláudio	1	0,12%
Alfredo Chaves	1	0,12%
Castelo	1	0,12%
Domingos Martins	1	0,12%
Fundão	1	0,12%
Santa Teresa	1	0,12%
Sooretama	1	0,12%
Venda Nova do Imigrante	1	0,12%
Total	812	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	239	29,43%
Sine	130	16,01%
Detran	85	10,47%
EDP	61	7,51%
Coleta Biométrica	52	6,40%
PMC - Geral	43	5,30%
Procon	41	5,05%
Cesan	40	4,93%
Banestes Mais Fácil	34	4,19%
Ceturb	24	2,96%
Serviços Eletrônicos	23	2,83%
Junta Militar	17	2,09%
Multitarefa	10	1,23%
Caixa Eletrônico	7	0,86%
Sinoreg	5	0,62%
Nossocrédito	1	0,12%
Total	812	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	34	85,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	5	12,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,5%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	40	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 20



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

