



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JULHO 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	7
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. Ações Gerais de Melhorias	17
II – RECURSOS HUMANOS.....	19
1. Quadro de Pessoal.....	19
1. Admissões.....	20
3. Demissões.....	20
III – INFRAESTRUTURA	21
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	21
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	22

I – ATENDIMENTO

1. Resumo Gerencial

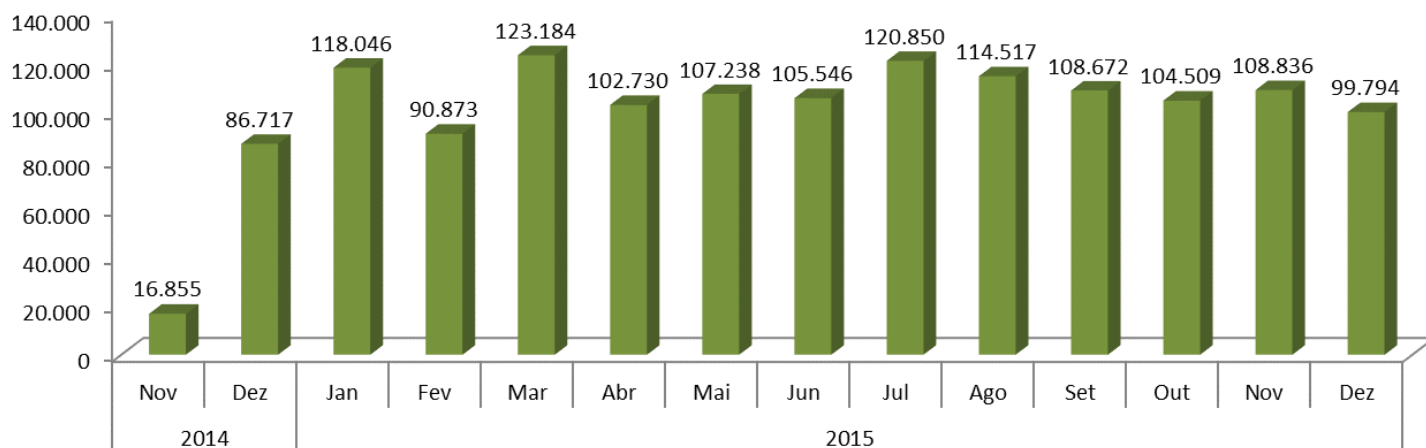
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2021** registrou um total de **7.232.515 serviços realizados** e **6.329.183 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2021** 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 **73.087** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.707** cidadãos atendidos.



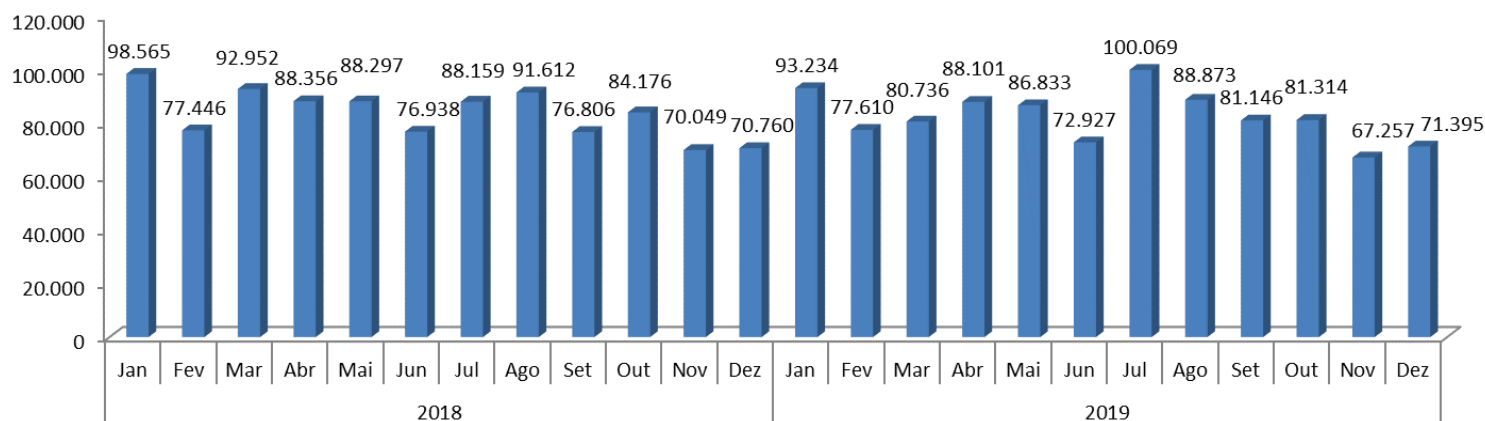
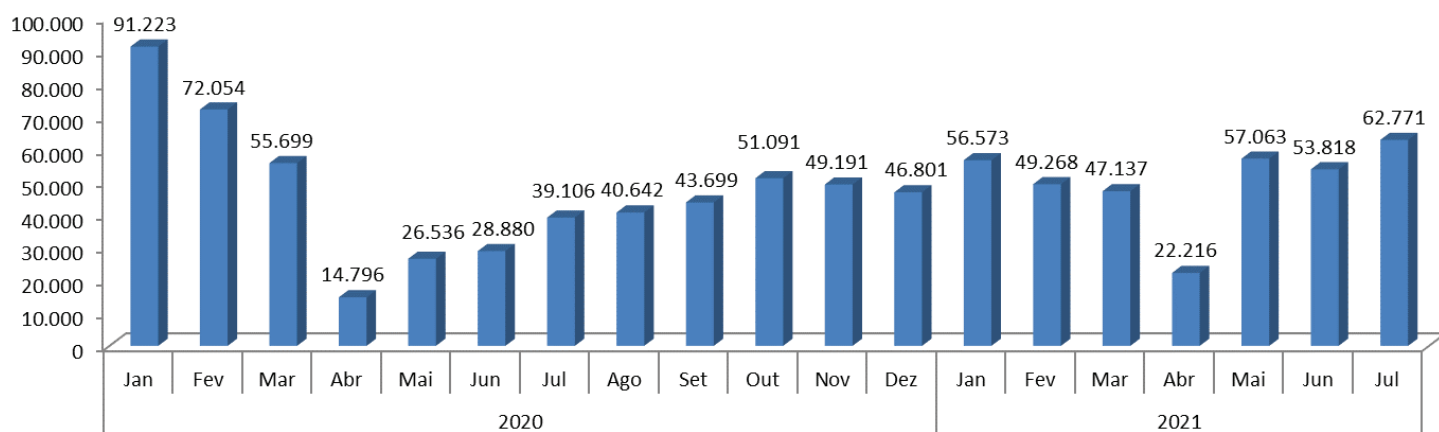


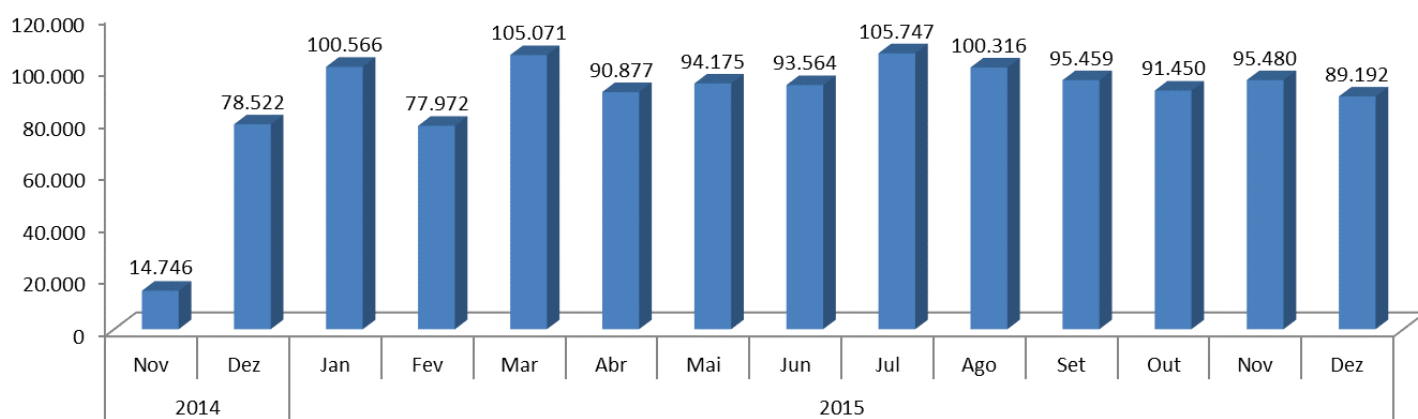
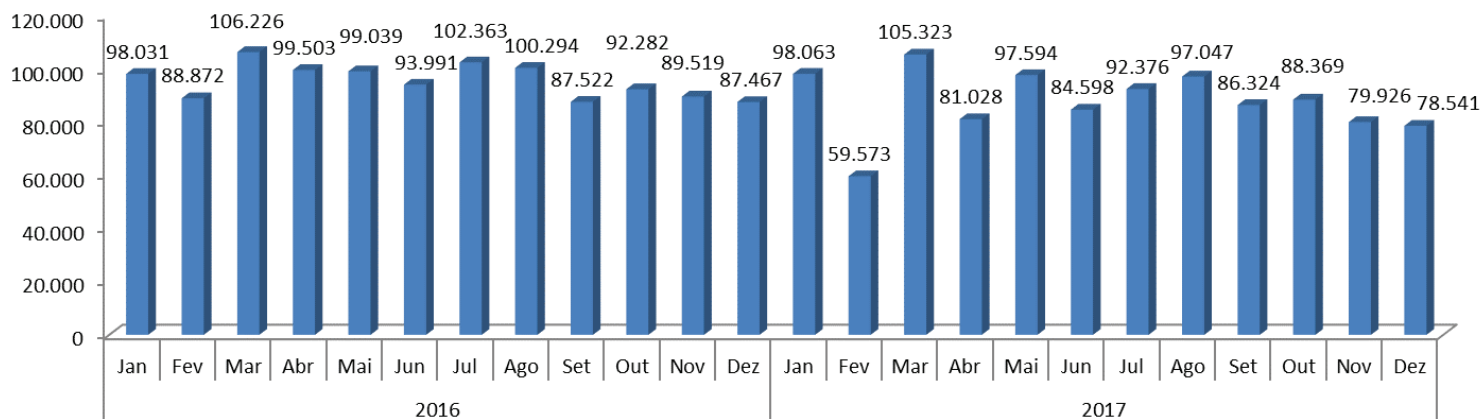
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **62.771** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.325** cidadãos atendidos.



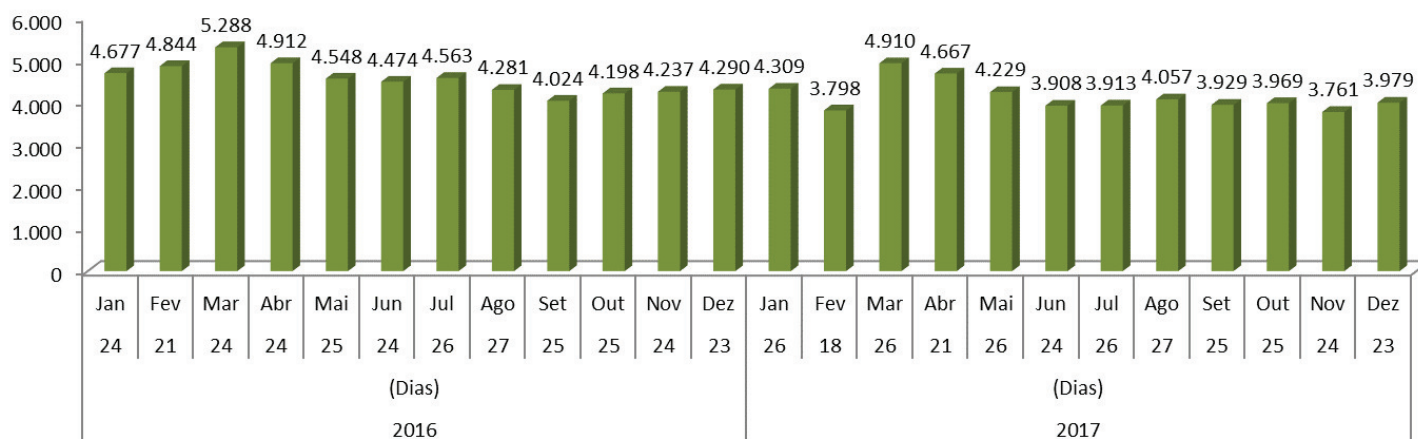
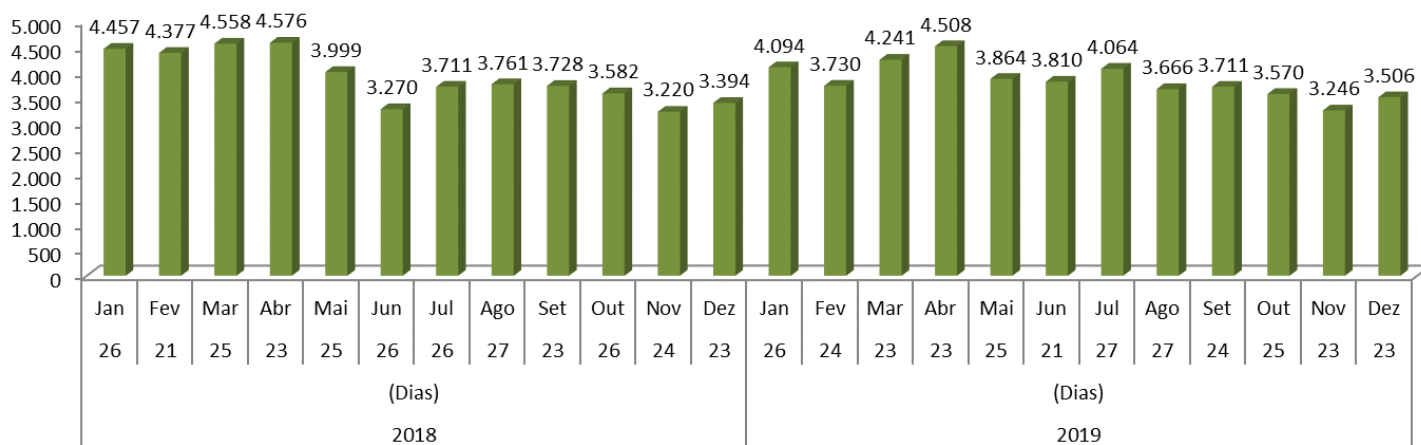
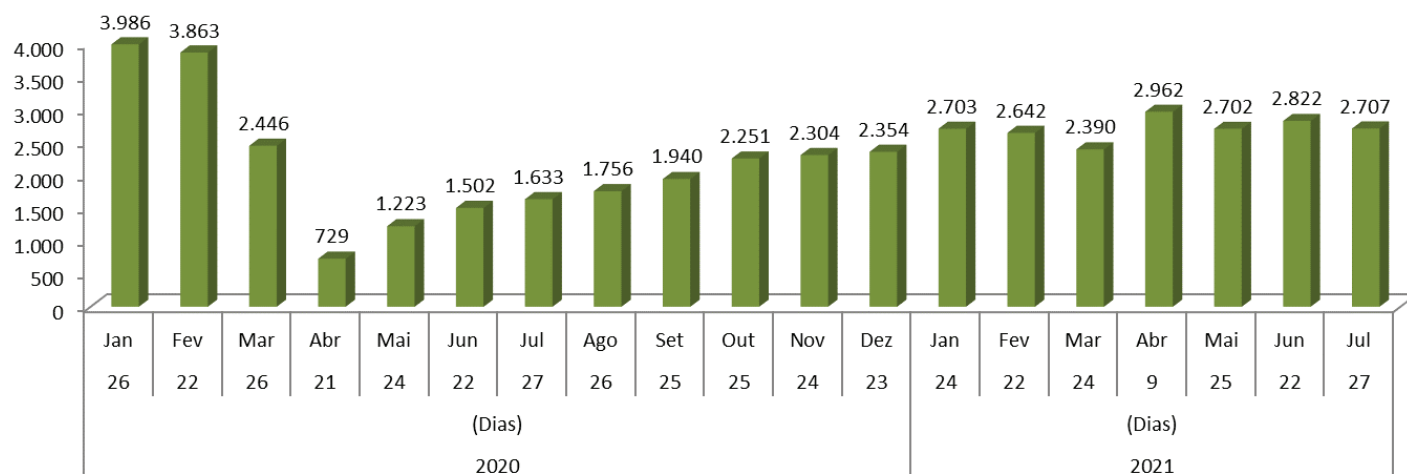


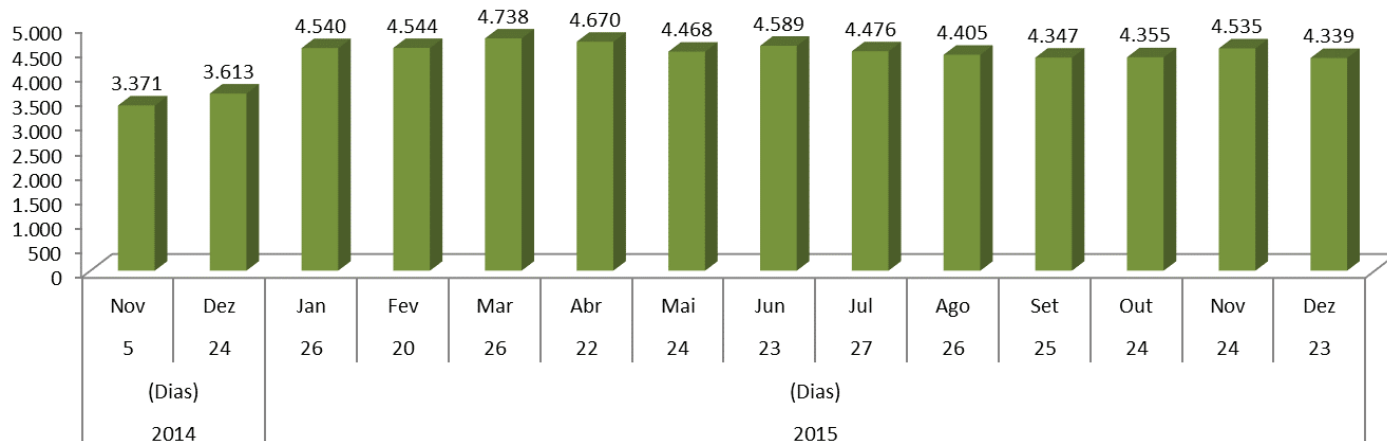
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

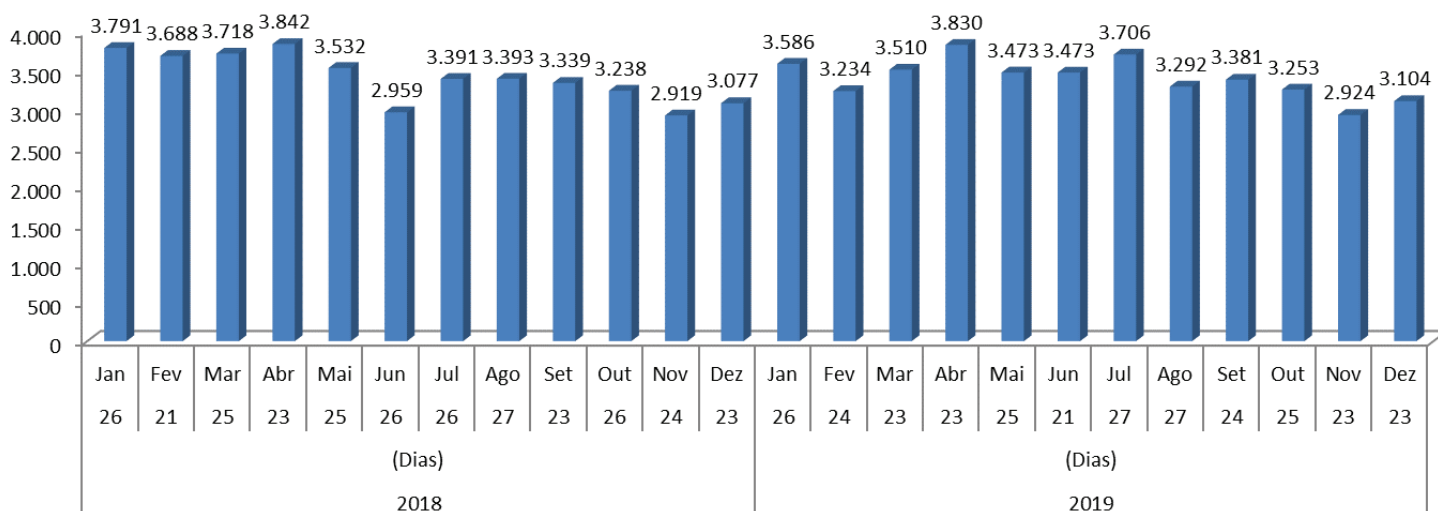
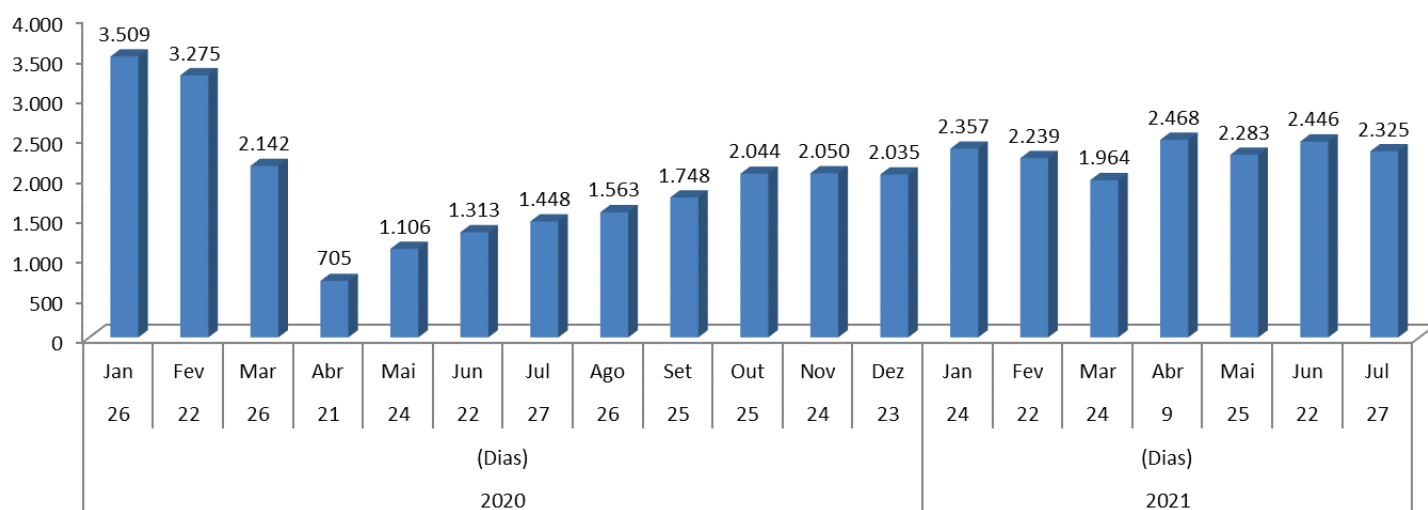
1.5. Média Diária

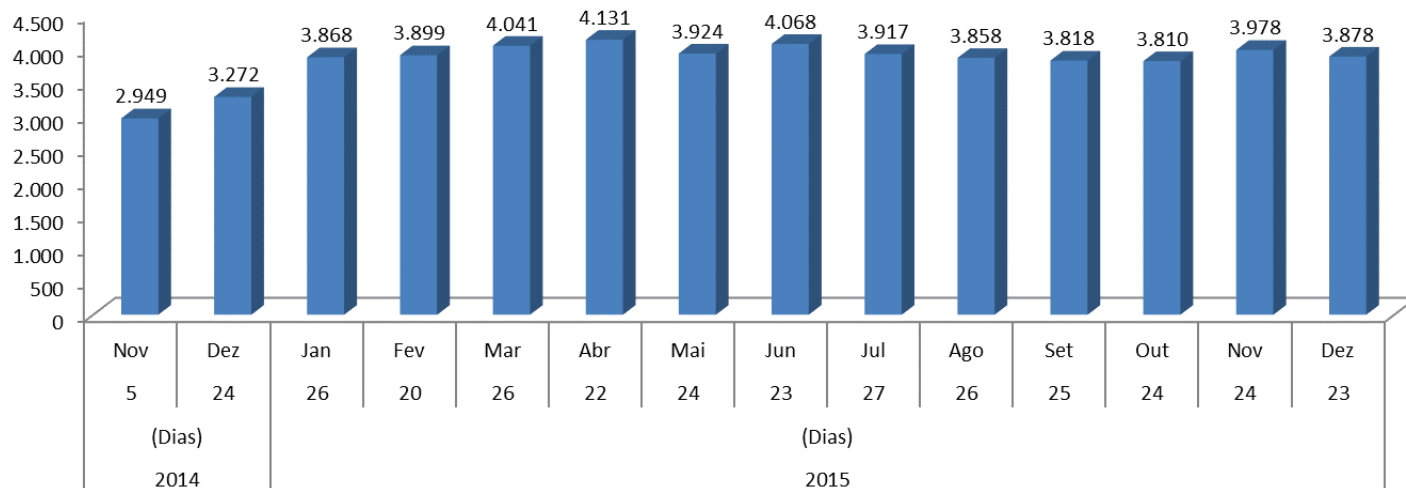
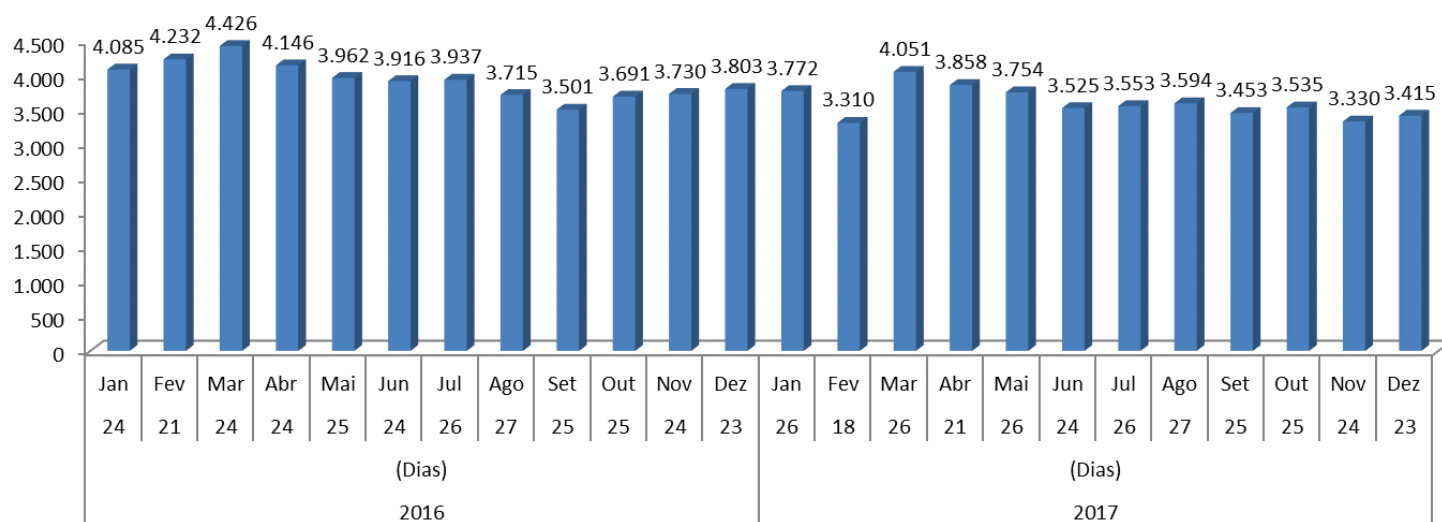
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





1.5.3. Dias Não Trabalhados

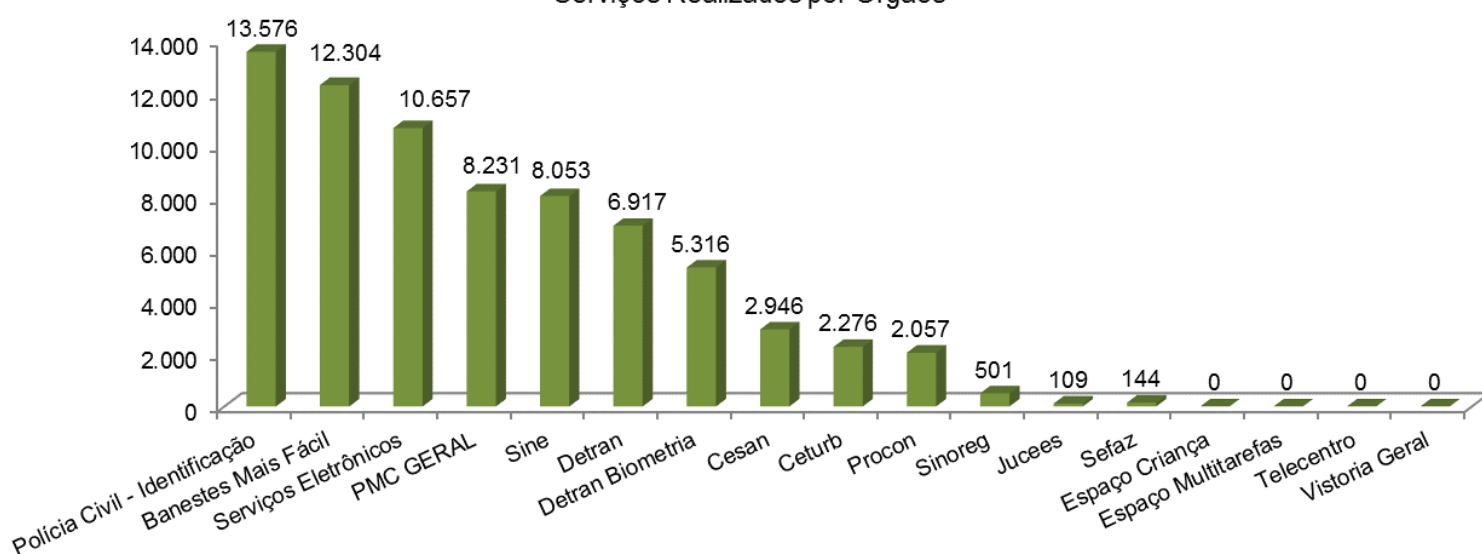
Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
Fevereiro	15	Ponto Facultativo
	16	Carnaval
Março	29	O Faça Fácil ficou fechado nesse período em atendimento ao Decreto Nº 4848-R de 26 de março de 2021, que visa o enfrentamento ao novo Coronavírus (Covid-19) no estado do Espírito Santo.
	30	
	31	

Mês	Dia	Denominação
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 do Trabalhador
Junho	3	Corpus Christi
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica

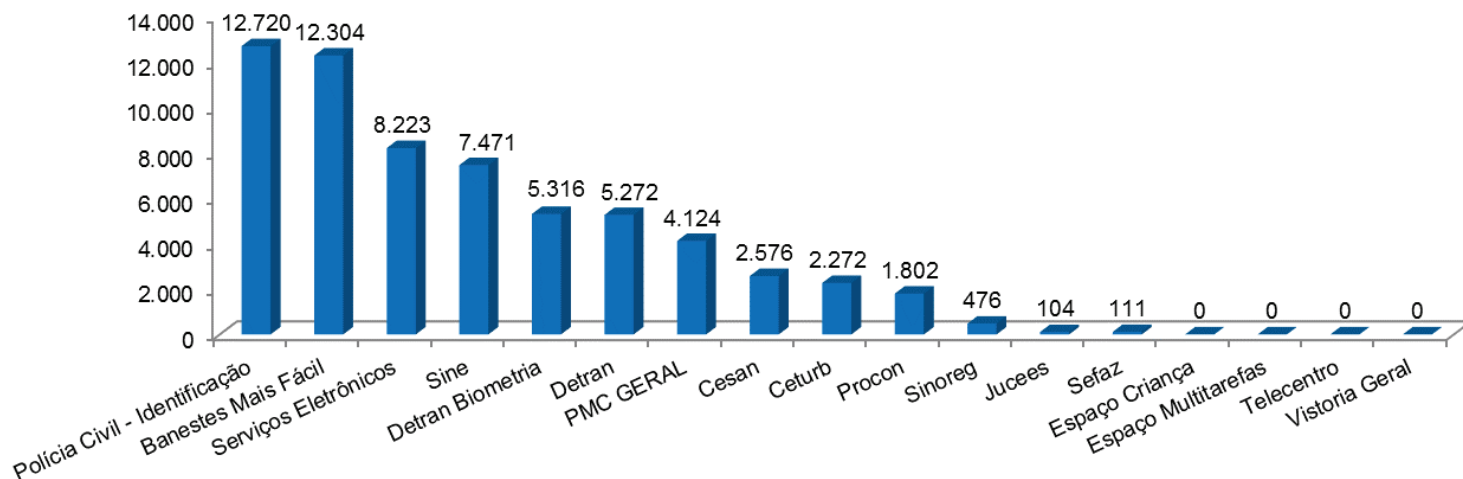
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.576	12.720	18,58%	20,26%
Banestes Mais Fácil	12.304	12.304	16,83%	19,60%
Serviços Eletrônicos	10.657	8.223	14,58%	13,10%
Sine	8.053	7.471	11,02%	11,90%
Detran Biometria	5.316	5.316	7,27%	8,47%
Detran	6.917	5.272	9,46%	8,40%
PMC GERAL	8.231	4.124	11,26%	6,57%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.586	2.495		
Junta Militar	1.597	1.581		
Nossocrédito	48	48		
Cesan	2.946	2.576	4,03%	4,10%
Ceturb	2.276	2.272	3,11%	3,62%
Procon	2.057	1.802	2,81%	2,87%
Sinoreg	501	476	0,69%	0,76%
Jucees	109	104	0,15%	0,17%
Sefaz	144	111	0,20%	0,18%
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	73.087	62.771	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.340	12.304	31,73%
Cesan	2.816	2.946	4,62%
Ceturb	2.318	2.276	-1,81%
Detran	4.741	6.917	45,90%
Detran Biometria	4.557	5.316	16,66%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	1.056	0	-100,00%
Jucees	79	109	37,97%
PMC GERAL	7.224	8.231	13,94%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.622	6.586	17,15%
Junta Militar	1.530	1.597	4,38%
Nossocrédito	72	48	-33,33%
Polícia Civil - Identificação	12.309	13.576	10,29%
Procon	1.711	2.057	20,22%
Sefaz	38	144	278,95%
Serviços Eletrônicos	8.286	10.657	28,61%
Sine	7.134	8.053	12,88%
Sinoreg	470	501	6,60%
Telecentro	0	0	
Vistoria Geral*	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	62.079	73.087	17,73%

*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.

**No período de 26.04.2021 a 27.05.2021, no Espaço Multitarefa foi realizada uma ação do Governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário. E no período de 16 a 18.06.2021 foi realizada uma segunda ação para entrega dos cartões remanescentes.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.340	12.304	31,73%
Cesan	2.434	2.576	5,83%
Ceturb	2.304	2.272	-1,39%
Detran	3.599	5.272	46,49%
Detran Biometria	4.556	5.316	16,68%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	1.056	0	-100,00%
Jucees	79	104	31,65%
<u>PMC GERAL</u>	<u>3.745</u>	<u>4.124</u>	<u>10,12%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.161	2.495	15,46%
Junta Militar	1.513	1.581	4,49%
Nossocrédito	71	48	-32,39%
Polícia Civil - Identificação	11.792	12.720	7,87%
Procon	1.511	1.802	19,26%
Sefaz	33	111	236,36%
Serviços Eletrônicos	6.401	8.223	28,46%
Sine	6.532	7.471	14,38%
Sinoreg	436	476	9,17%
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	53.818	62.771	16,64%

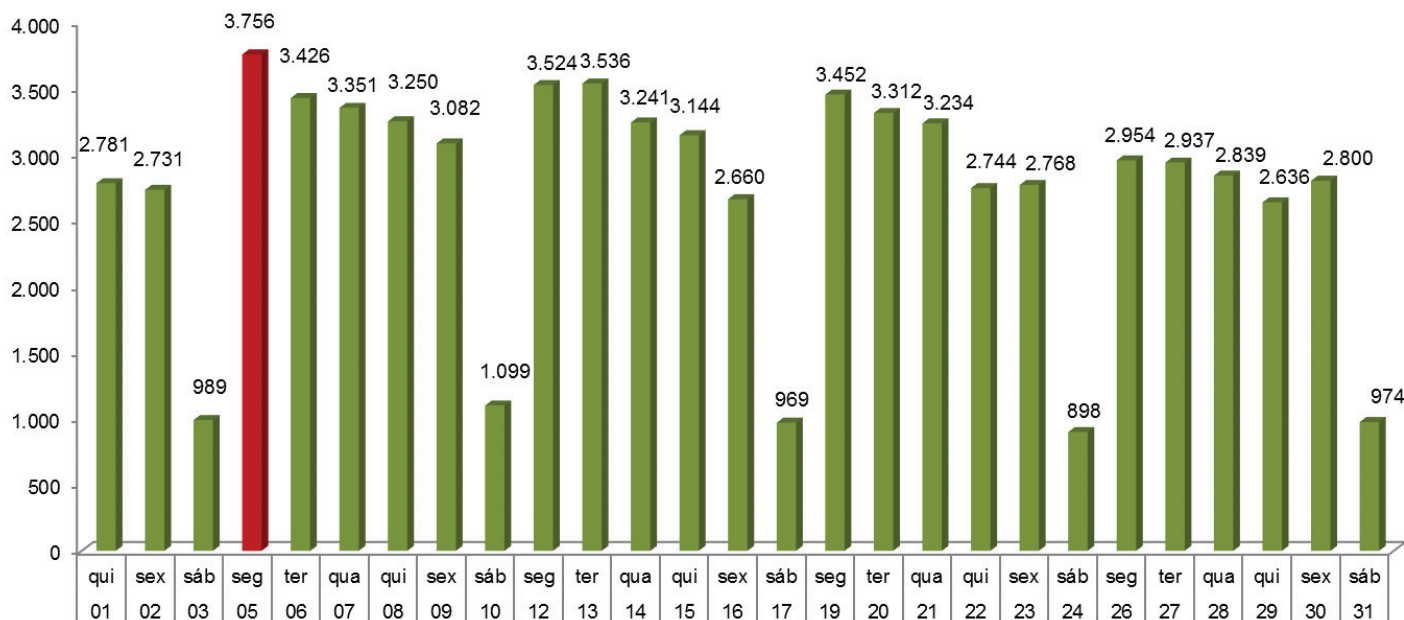
*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

**No período de 26.04.2021 a 27.05.2021, no Espaço Multitarefa foi realizada uma ação do Governo do ES referente a entrega do Cartão ES Solidário. E no período de 16 a 18.06.2021 foi realizada uma segunda ação para entrega dos cartões remanescentes.

2. Histórico Diário

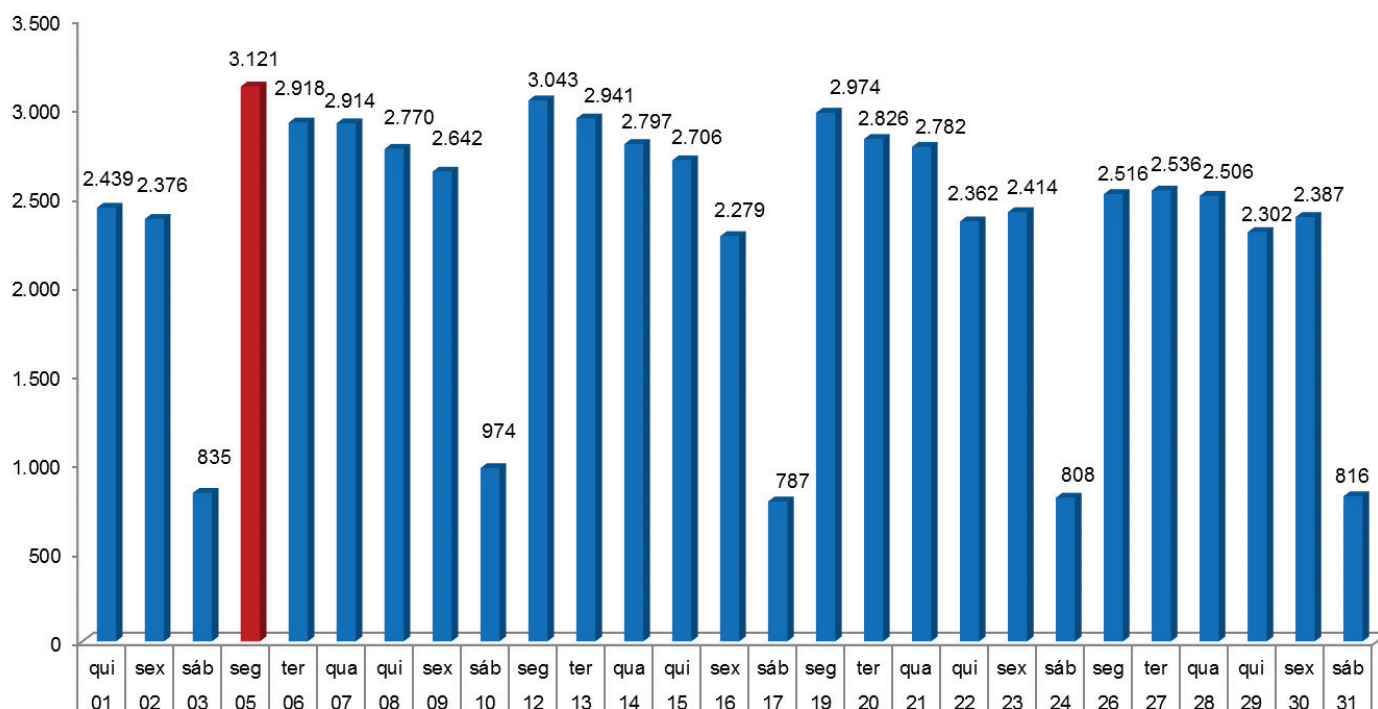
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/07/2021** com o total de **3.756** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,82%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/07/2021** com o total de **3.121** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,71%**.



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	1219	1744	1703	1433	1222	1244	1374	1382	972	11	12.304
CESAN	323	399	410	307	199	214	316	263	144	1	2.576
CETURB	270	395	349	255	168	297	271	217	50		2.272
COLETA BIOMÉTRICA	678	685	654	554	494	501	526	626	593	5	5.316
DETRAN	654	769	725	568	496	511	617	562	361	9	5.272
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	6	11	23	10	9	8	10	13	14		104
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	248	393	426	308	205	241	304	239	128	3	2.495
PMC-JUNTA MILITAR	176	203	246	189	161	176	181	176	73		1.581
PMC-NOSSOCRÉDITO	6	6	7	6			6	10	7		48
TELECENTRO											
POLÍCIA CIVIL	1290	1693	1905	1504	1338	1261	1380	1400	934	15	12.720
PROCON	189	320	269	194	147	141	170	196	153	23	1.802
SEFAZ	16	15	24	8	3	7	16	17	4	1	111
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	951	1238	1174	1058	883	836	798	834	445	6	8.223
SINE	1153	1185	1038	842	656	735	763	675	419	5	7.471
SINOREG	60	88	81	47	59	38	39	39	24	1	476
VISTORIA GERAL											
Total	7.239	9.144	9.034	7.283	6.040	6.210	6.771	6.649	4.321	80	62.771

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	13.576
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	12.304
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	5.706
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	4.379
5º	Seguro Desemprego	Sine	3.276
6º	Licenciamento	Detran Geral	2.812
7º	CTPS Digital	Sine	2.638
8º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.984
9º	Emissão de Taxas, Impostos e Boletos (DUA, DARF, GPS, DAM)	Serviços Eletrônicos	1.935
10º	Vaga de Emprego	Sine	1.789

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:05
CESAN	00:02:13
CETURB	00:03:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:44
DETRAN	00:03:19
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:03:22
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:07
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:39
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:11:52
PROCON	00:07:12
SEFAZ	00:02:15
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:13
SINE	00:04:13
SINOREG	00:01:07
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:34
CESAN	00:08:43
CETURB	00:05:07
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:03
DETRAN	00:09:21
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:08:18
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:53
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:52
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:08:01
TELECENTRO	
POLÍCIA CIVIL	00:10:46
PROCON	00:29:07
SEFAZ	00:09:29
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:58
SINE	00:06:35
SINOREG	00:08:47
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.

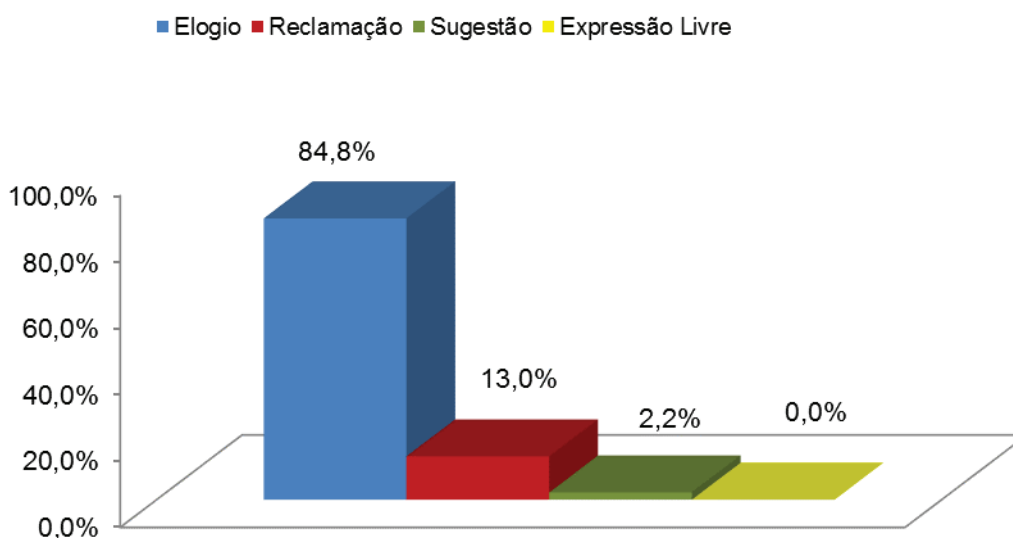
Município	Cidadão	%
Cariacica	811	52,77%
Vila Velha	239	15,55%
Serra	234	15,22%
Vitória	119	7,74%
Viana	88	5,73%
Guarapari	30	1,95%
Domingos Martins	6	0,39%
Santa Maria de Jetibá	3	0,20%
Santa Leopoldina	2	0,13%
Castelo	1	0,07%
Fundão	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Pancas	1	0,07%
Santa Teresa	1	0,07%
Total	1.537	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	621	40,40%
Sine	221	14,38%
Detran	157	10,21%
Coleta Biométrica	99	6,44%
EDP	76	4,94%
Procon	71	4,62%
Banestes Mais Fácil	65	4,23%
Cesan	58	3,77%
Ceturb	50	3,25%
PMC - Geral	49	3,19%
Serviços Eletrônicos	44	2,86%
Junta Militar	18	1,17%
SEFAZ	6	0,39%
Junta Comercial	1	0,07%
Sinoreg	1	0,07%
Total	1.537	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	39	84,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	13,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,2%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	46	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 24



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

