



# RELATÓRIO GERENCIAL

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JANEIRO 2022**

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| I – ATENDIMENTO .....   | 2  |
| 1. Resumo Gerencial .....   | 2  |
| 1.1. Serviços Realizados .....  | 2  |
| 1.2. Serviços Realizados (Manuais) .....                                    | 3  |
| 1.3. Senhas Atendidas.....  | 4  |
| 1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....  | 5  |
| 1.5. Média Diária .....   | 6  |
| 1.5.1. Serviços Realizados .....  | 6  |
| 1.5.2. Senhas Atendidas.....  | 8  |
| 1.5.3. Dias Não Trabalhados .....   | 10 |
| 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão .....    | 10 |
| 1.7. Comparativos do mês anterior com atual .....                           | 12 |
| 1.7.1. Serviços Realizados .....  | 12 |
| 1.7.2. Senhas Atendidas.....  | 13 |
| 2. Histórico Diário .....   | 14 |
| 2.1. Serviços Realizados .....  | 14 |
| 2.2. Senhas Atendidas.....  | 14 |
| 2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas .....        | 15 |
| 3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos. ....               | 15 |
| 4. Tempo Médio de Espera – TME.....   | 16 |
| 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....                                   | 16 |
| 6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....                    | 17 |
| 7. Manifestações do Cidadão .....   | 18 |
| 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....                        | 18 |
| 9. Eventos Sazonais .....   | 19 |
| II – RECURSOS HUMANOS.....  | 21 |
| 1. Quadro de Pessoal.....   | 21 |
| 1. Admissões.....   | 22 |
| 2. Demissões.....   | 22 |
| III – INFRAESTRUTURA .....  | 23 |
| 1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização..... | 23 |
| 2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....                     | 24 |

# I – ATENDIMENTO

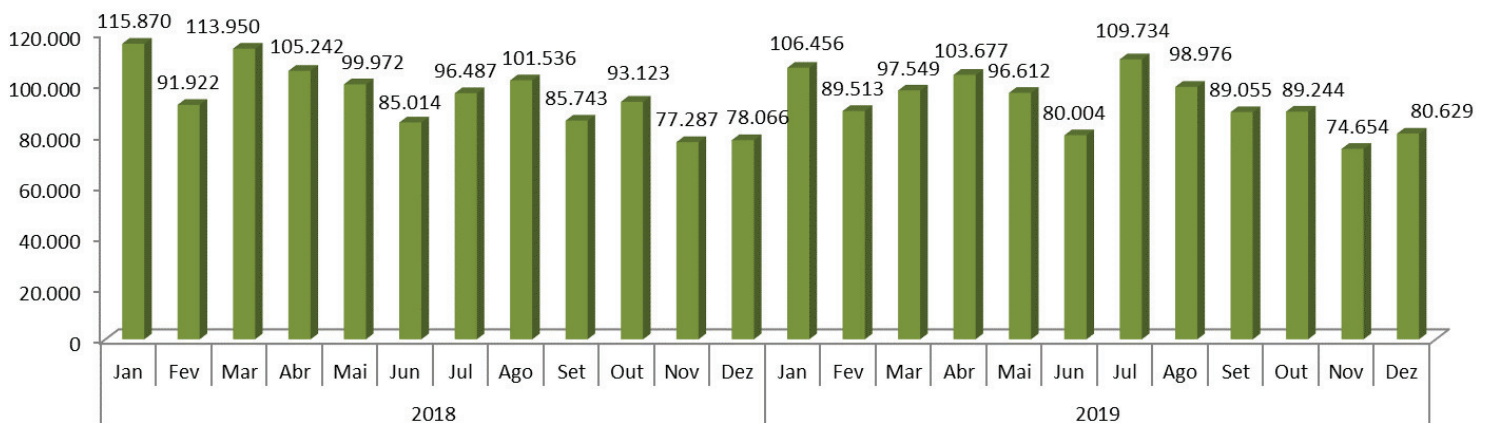
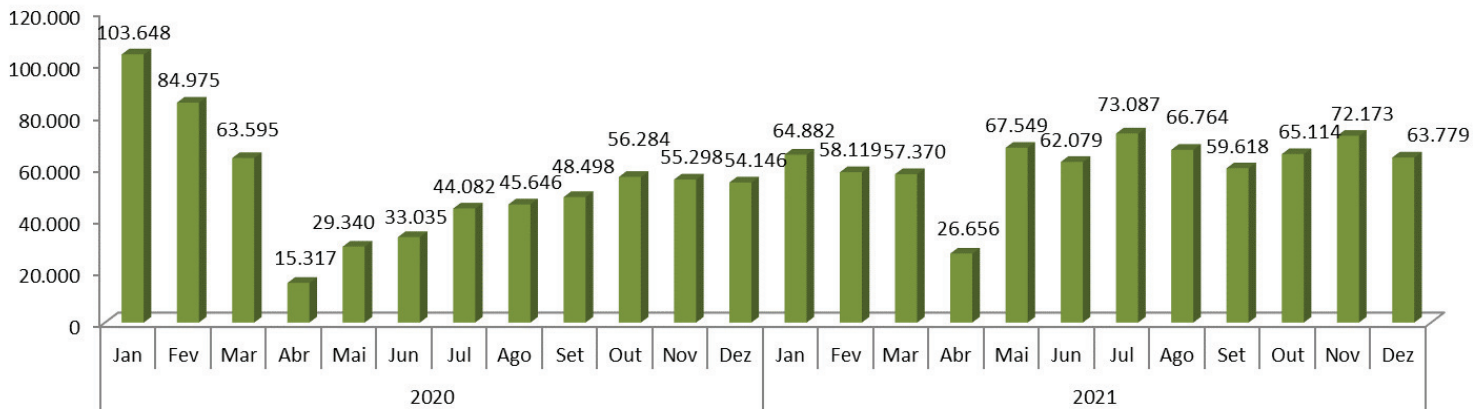
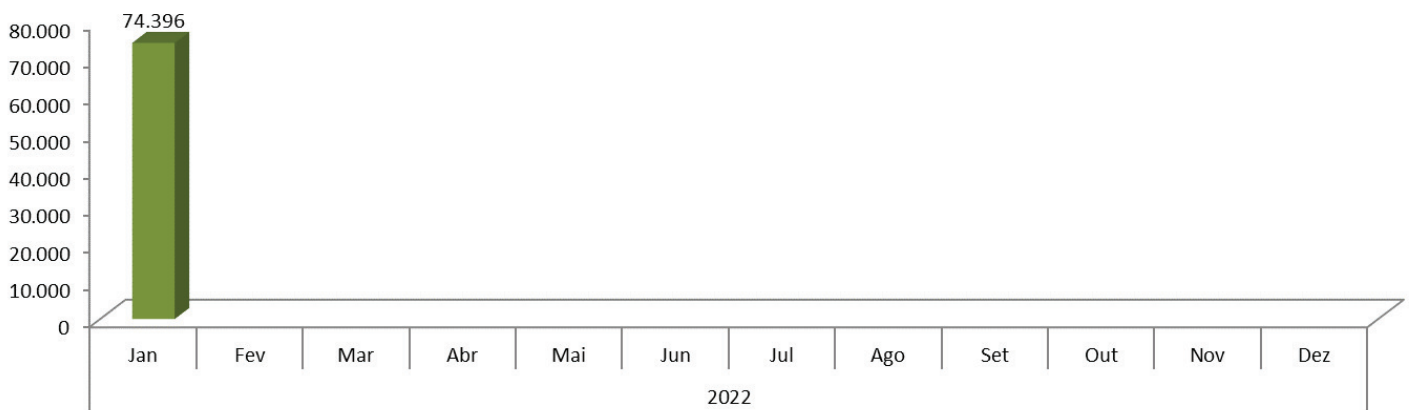
## 1. Resumo Gerencial

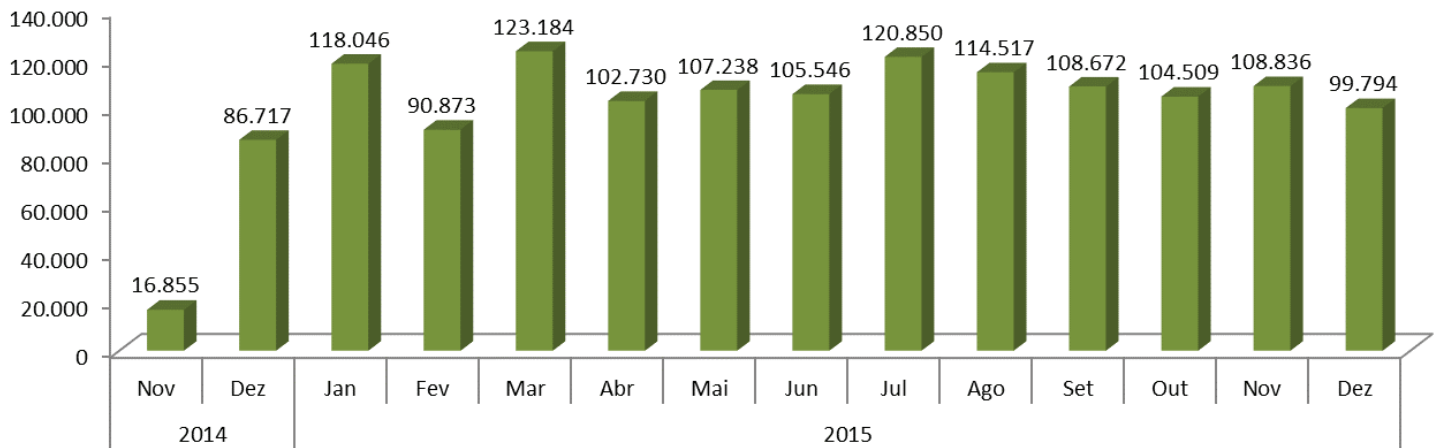
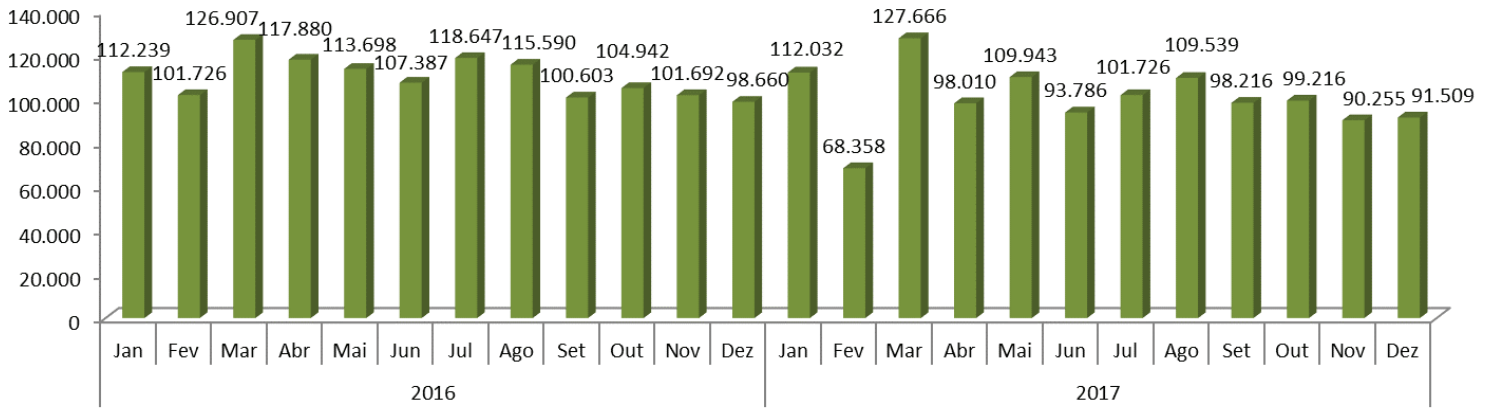
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2022** registrou um total de **7.634.359 serviços realizados** e **6.679.390 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2022** 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 **74.396** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.967** cidadãos atendidos.



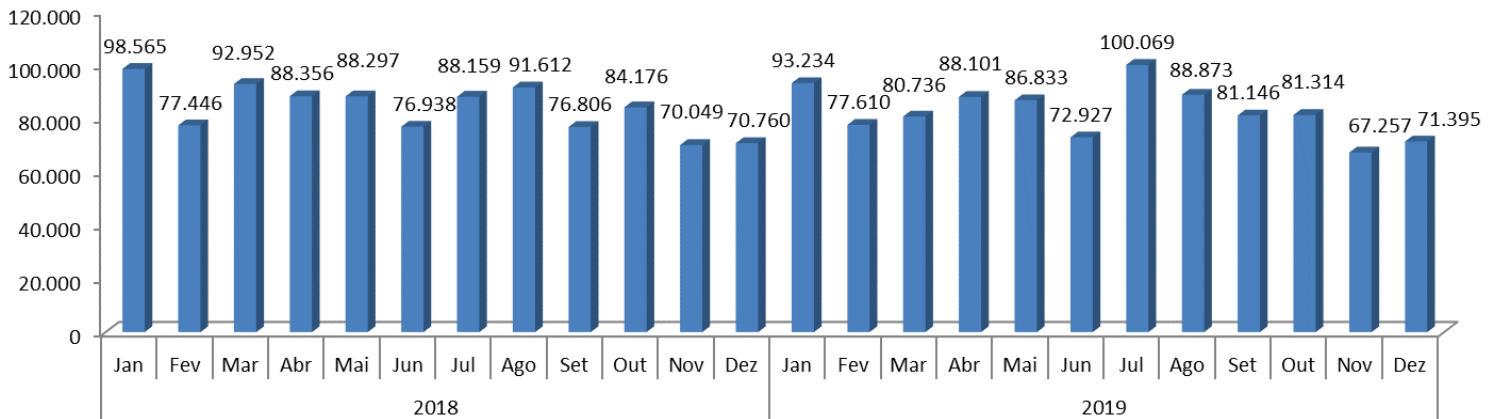
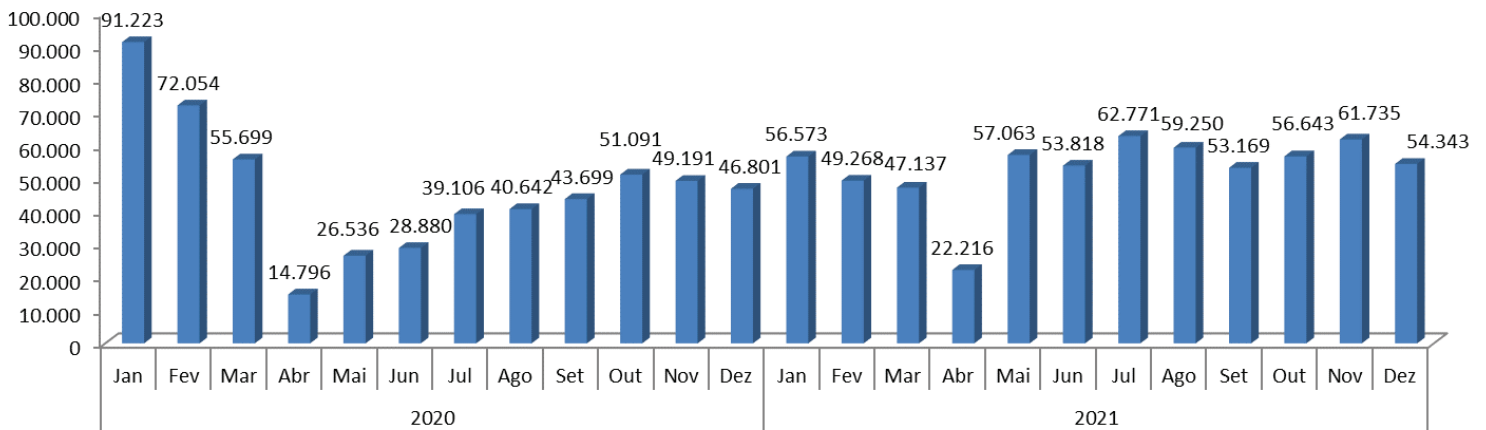
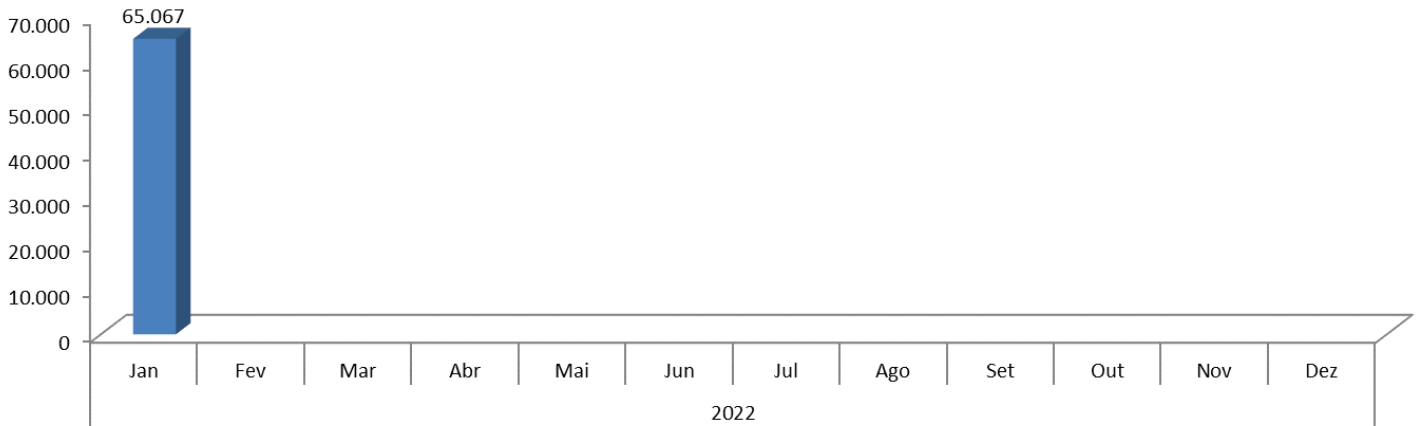


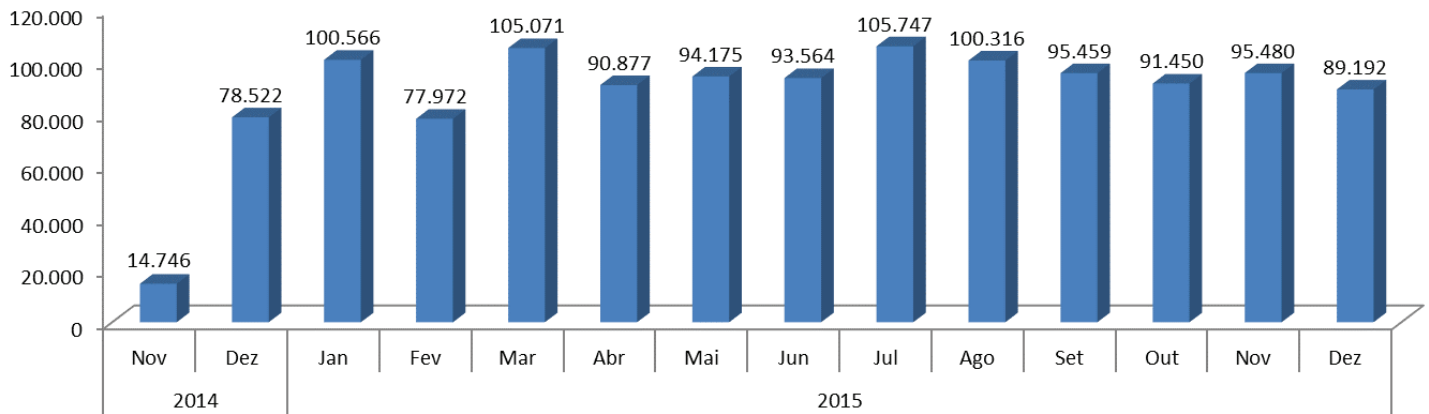
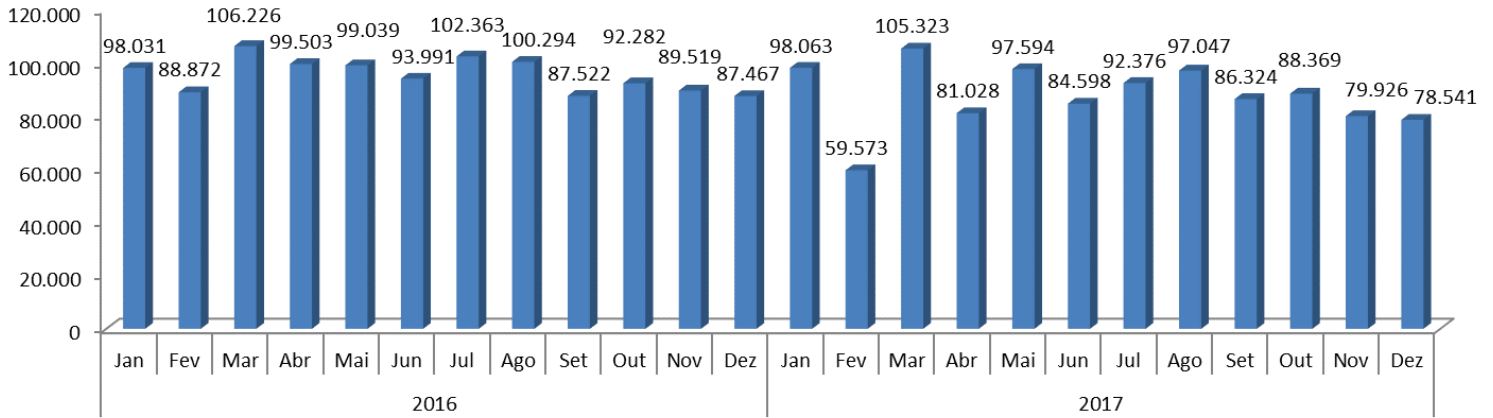
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **65.067** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.603** cidadãos atendidos.



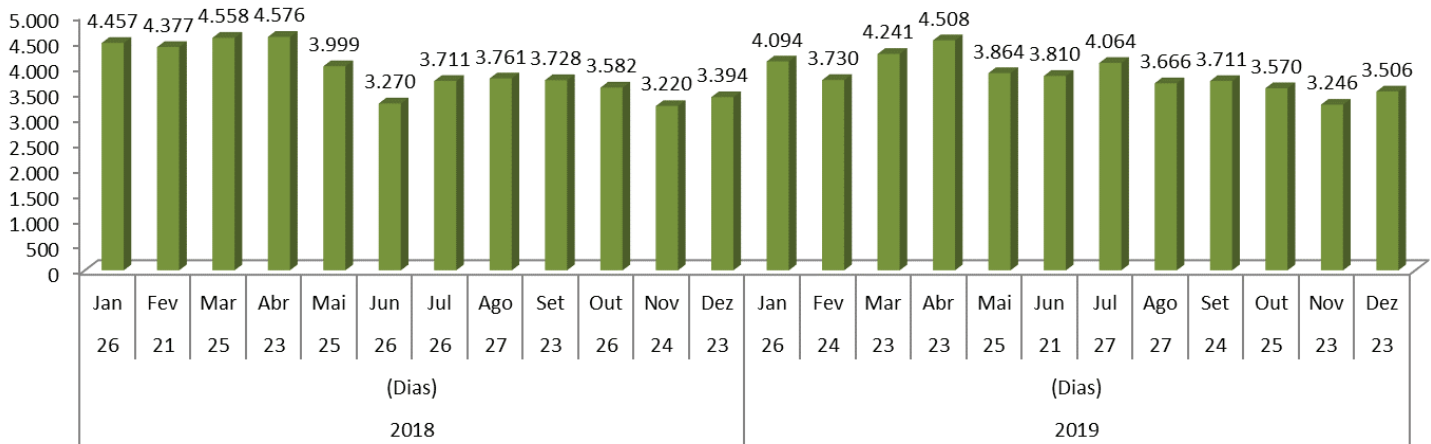
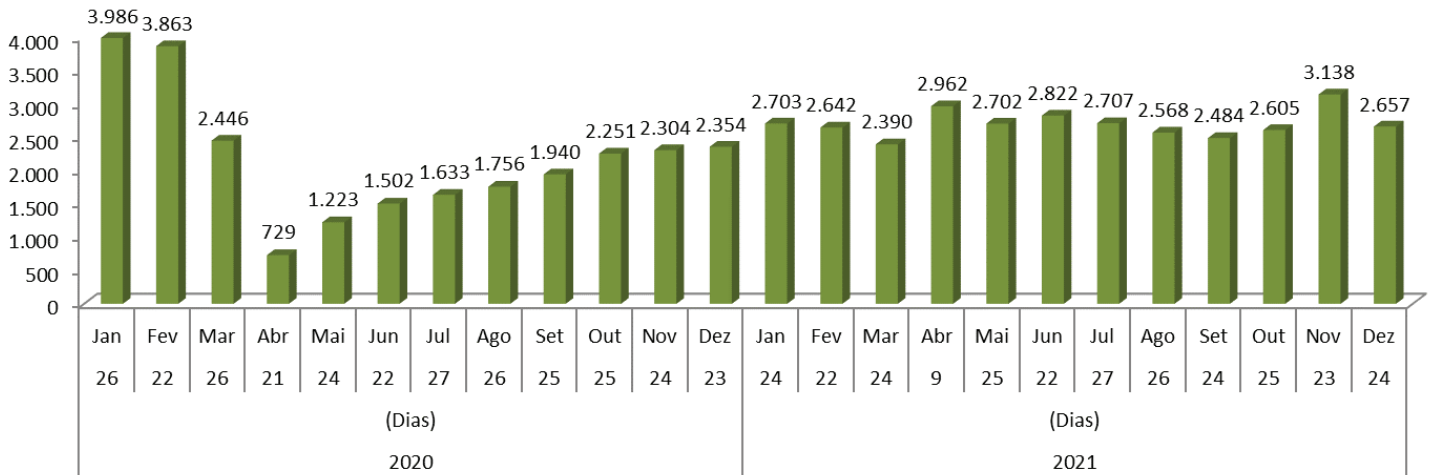
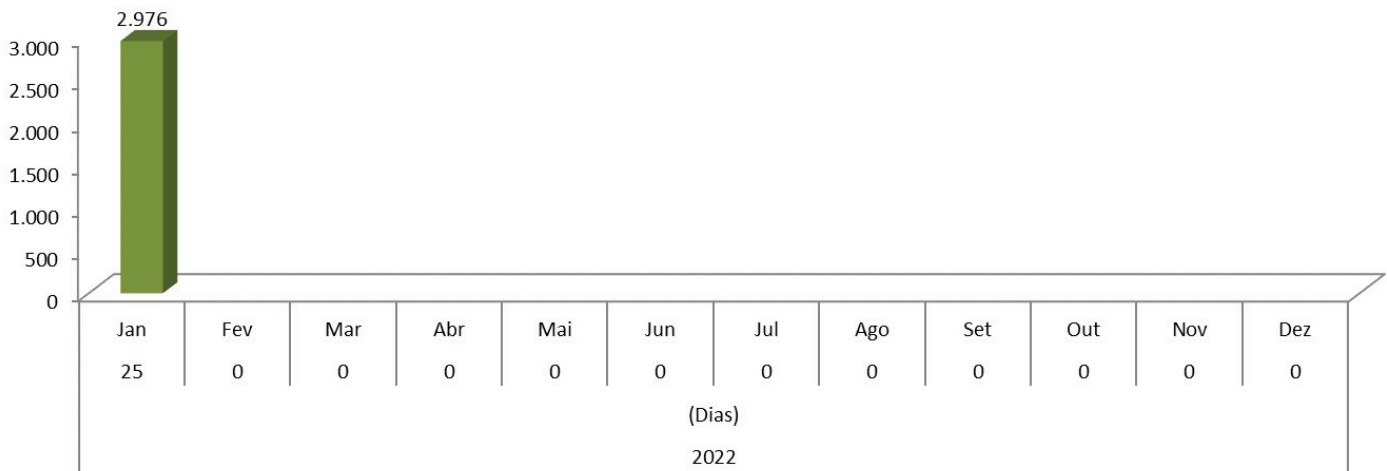


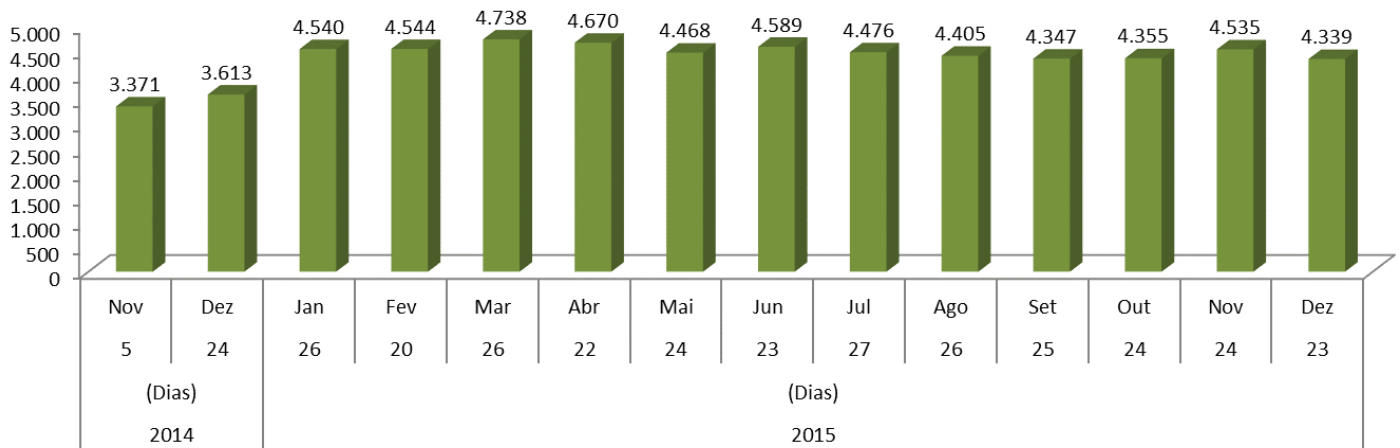
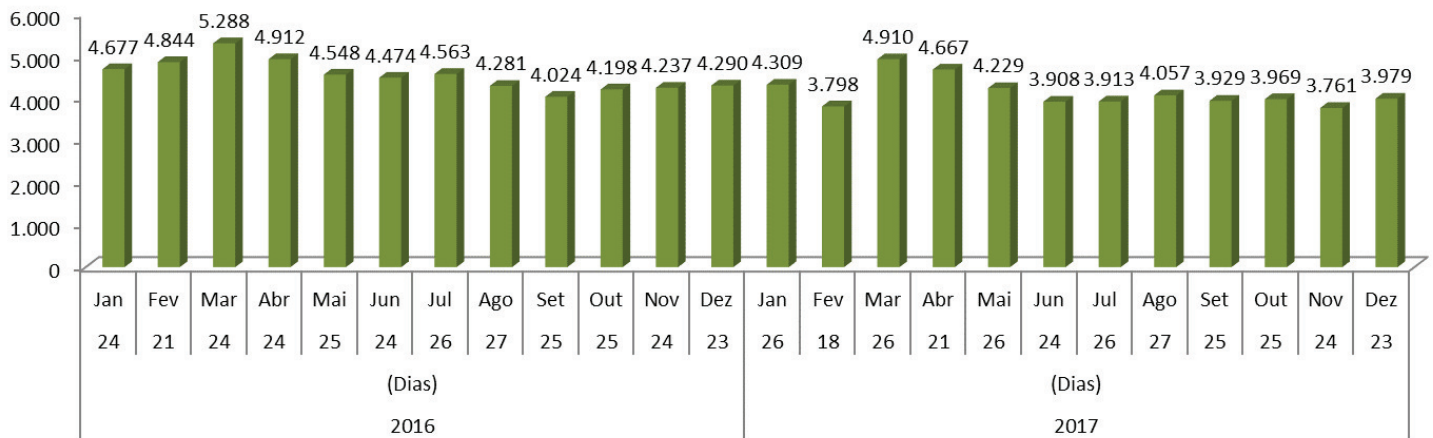
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

### 1.5. Média Diária

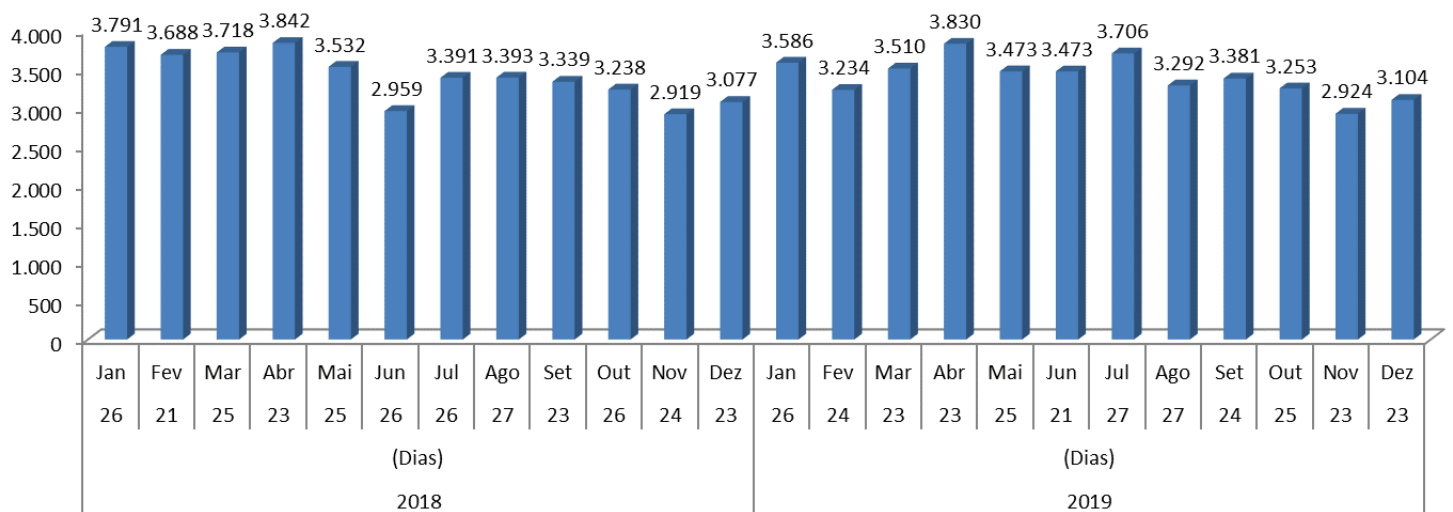
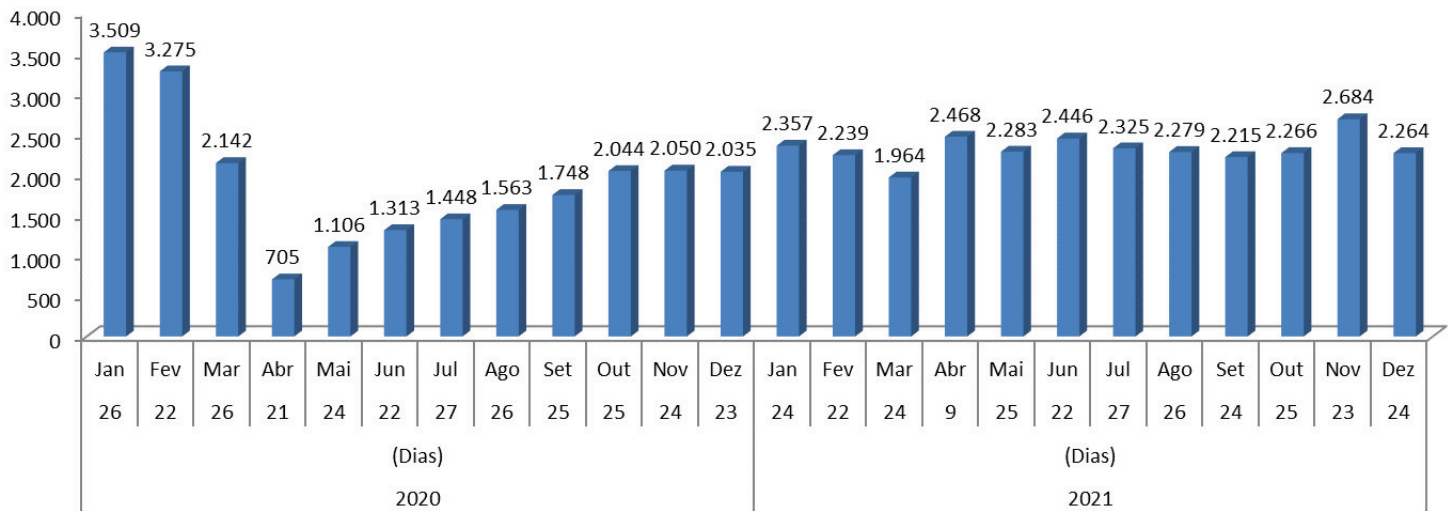
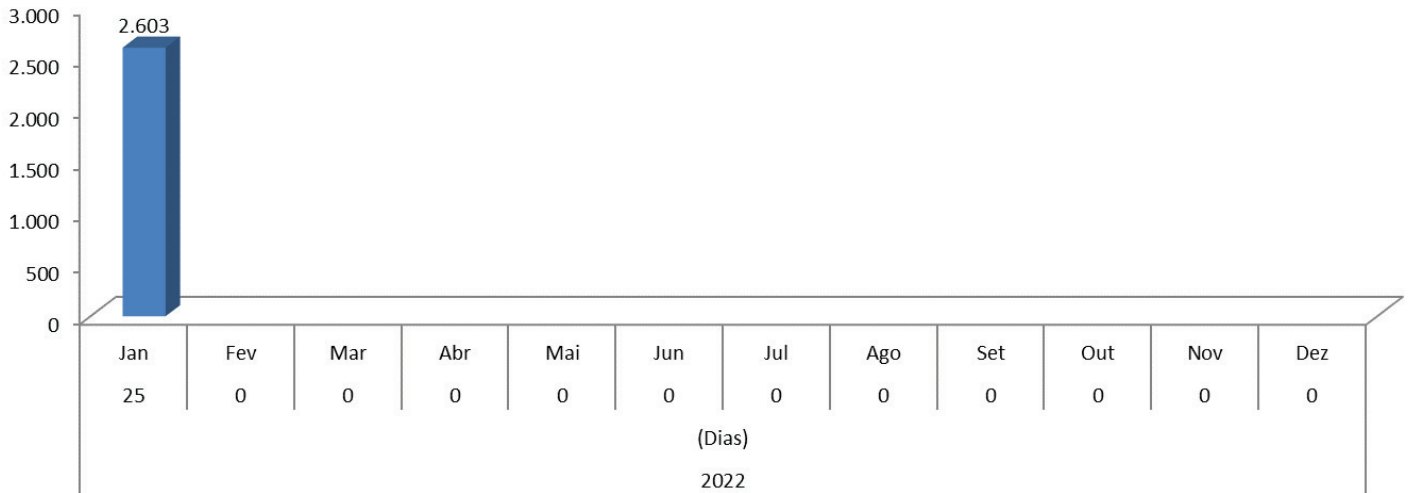
#### 1.5.1. Serviços Realizados

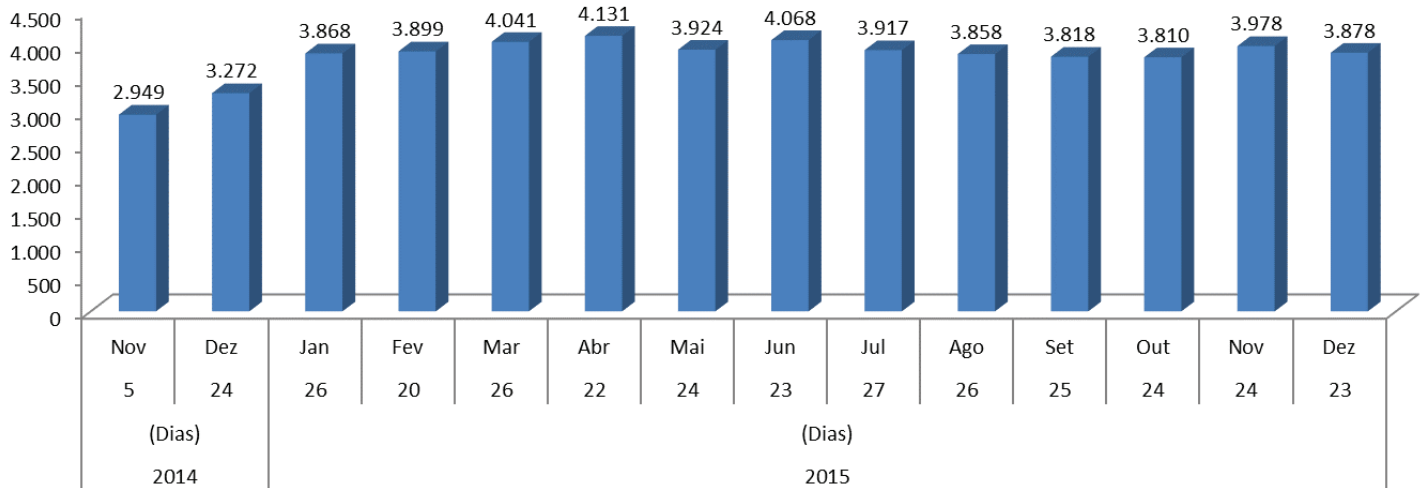
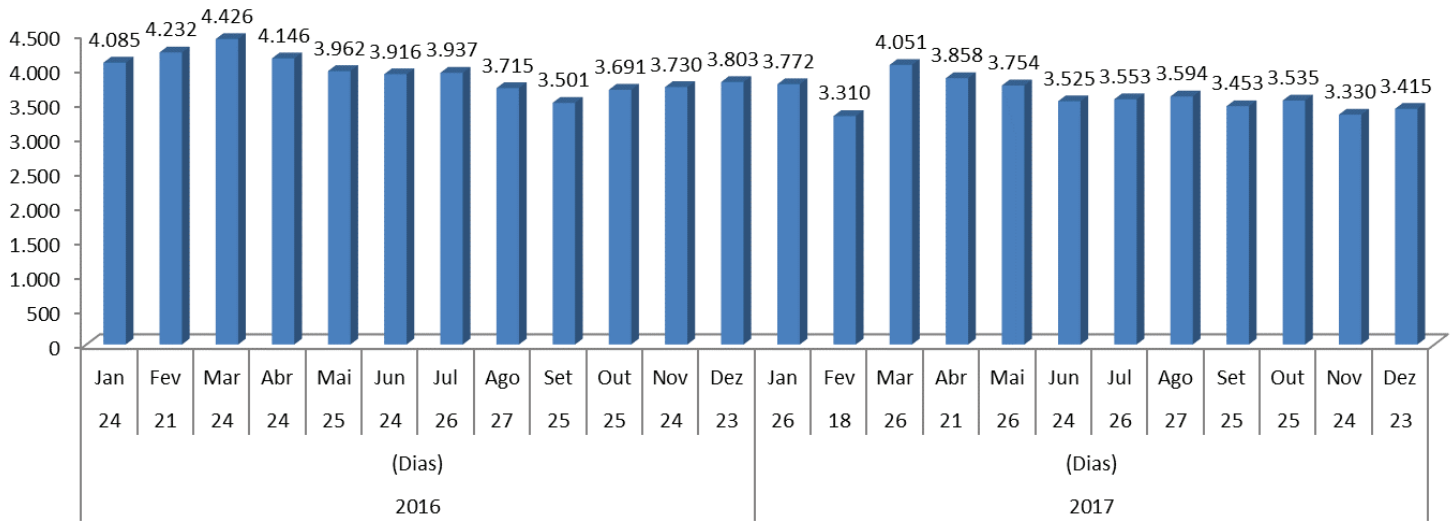






### 1.5.2. Senhas Atendidas





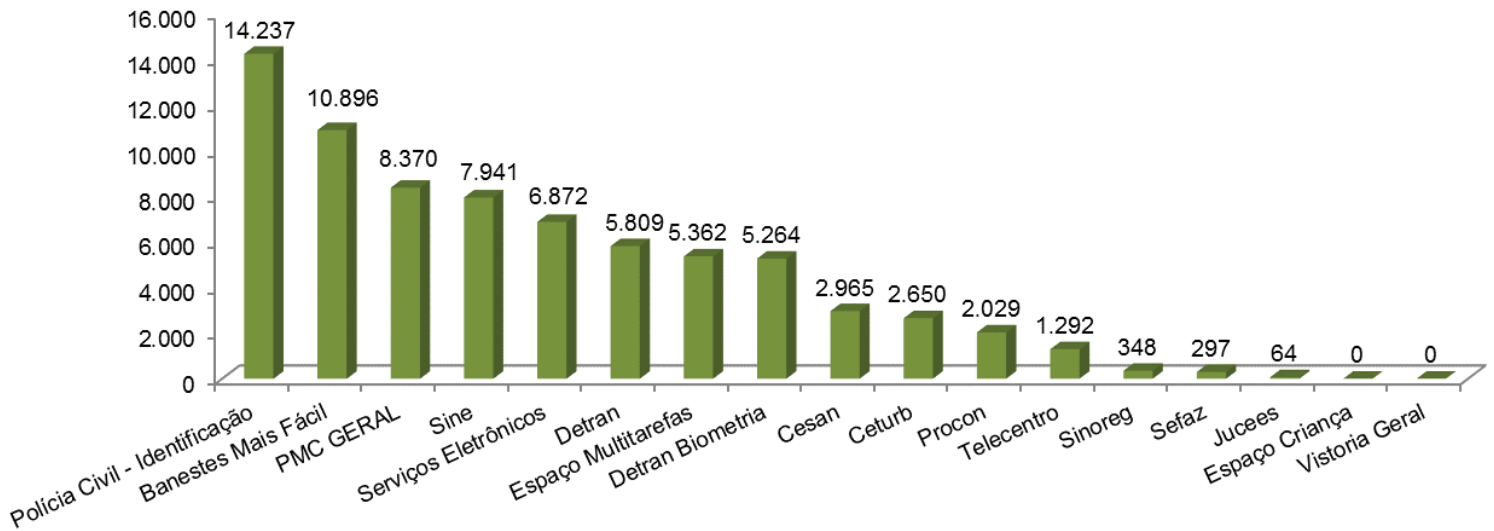
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

| Mês     | Dia | Denominação                |
|---------|-----|----------------------------|
| Janeiro | 1   | Confraternização Universal |

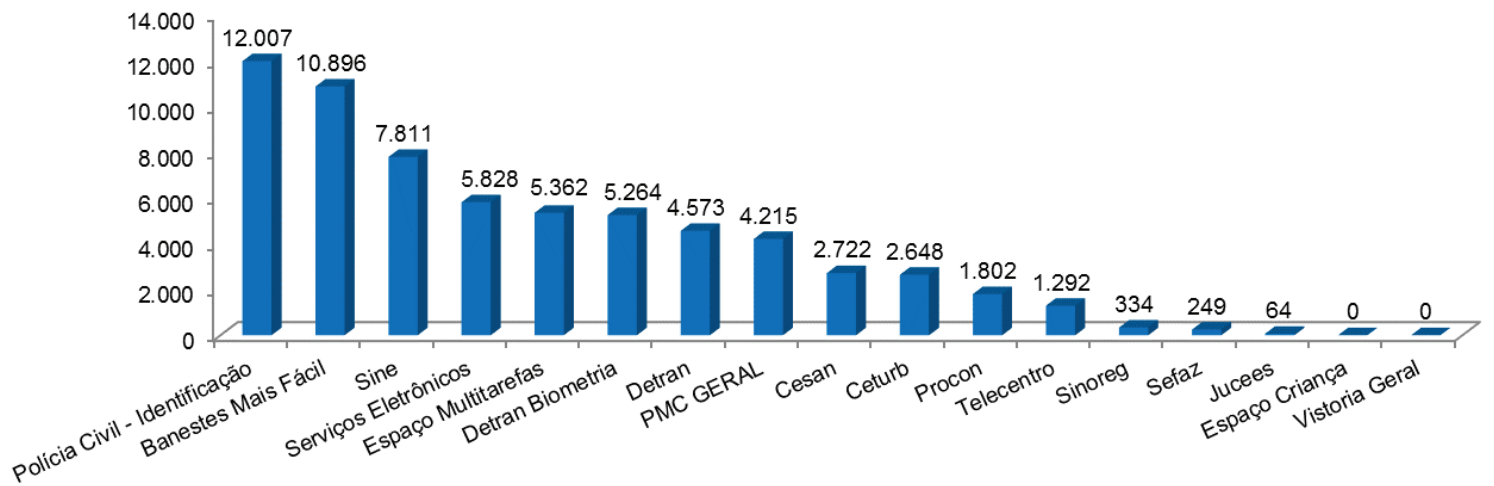
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

| Órgãos                        | Serviços Realizados | Senhas Atendidas | % Serviços Realizados | % Senhas Atendidas |
|-------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| Polícia Civil - Identificação | 14.237              | 12.007           | 19,14%                | 18,45%             |
| Banestes Mais Fácil           | 10.896              | 10.896           | 14,65%                | 16,75%             |
| Sine                          | 7.941               | 7.811            | 10,67%                | 12,00%             |
| Serviços Eletrônicos          | 6.872               | 5.828            | 9,24%                 | 8,96%              |
| Espaço Multitarefa            | 5.362               | 5.362            | 7,21%                 | 8,24%              |
| Detran Biometria              | 5.264               | 5.264            | 7,08%                 | 8,09%              |
| Detran                        | 5.809               | 4.573            | 7,81%                 | 7,03%              |
| <b>PMC GERAL</b>              | <b>8.370</b>        | <b>4.215</b>     | 11,25%                | 6,48%              |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 6.834               | 2.746            |                       |                    |
| Junta Militar                 | 1.476               | 1.409            |                       |                    |
| Nossocrédito                  | 60                  | 60               |                       |                    |
| Cesan                         | 2.965               | 2.722            | 3,99%                 | 4,18%              |
| Ceturb                        | 2.650               | 2.648            | 3,56%                 | 4,07%              |
| Procon                        | 2.029               | 1.802            | 2,73%                 | 2,77%              |
| Telecentro                    | 1.292               | 1.292            | 1,74%                 | 1,99%              |
| Sinoreg                       | 348                 | 334              | 0,47%                 | 0,51%              |
| Sefaz                         | 297                 | 249              | 0,40%                 | 0,38%              |
| Jucees                        | 64                  | 64               | 0,09%                 | 0,10%              |
| Espaço Criança                | 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>74.396</b>       | <b>65.067</b>    | <b>100%</b>           | <b>100%</b>        |

### Serviços Realizados por Órgãos



### Senhas Atendidas por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

| Órgãos                        | Dezembro      | Janeiro       | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 10.578        | 10.896        | 3,01%                  |
| Cesan                         | 2.718         | 2.965         | 9,09%                  |
| Ceturb                        | 1.389         | 2.650         | 90,78%                 |
| Detran                        | 5.177         | 5.809         | 12,21%                 |
| Detran Biometria              | 5.057         | 5.264         | 4,09%                  |
| Espaço Criança                | 0             | 0             |                        |
| Espaço Multitarefa            | 3.103         | 5.362         | 72,80%                 |
| Jucees                        | 57            | 64            | 12,28%                 |
| <b>PMC GERAL</b>              | <b>4.128</b>  | <b>8.370</b>  | <b>102,76%</b>         |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 3.090         | 6.834         | 121,17%                |
| Junta Militar                 | 998           | 1.476         | 47,90%                 |
| Nossocrédito                  | 40            | 60            | 50,00%                 |
| Polícia Civil - Identificação | 16.636        | 14.237        | -14,42%                |
| Procon                        | 1.863         | 2.029         | 8,91%                  |
| Sefaz                         | 226           | 297           | 31,42%                 |
| Serviços Eletrônicos          | 5.440         | 6.872         | 26,32%                 |
| Sine                          | 5.824         | 7.941         | 36,35%                 |
| Sinoreg                       | 313           | 348           | 11,18%                 |
| Telecentro                    | 1.270         | 1.292         | 1,73%                  |
| <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>63.779</b> | <b>74.396</b> | <b>16,65%</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

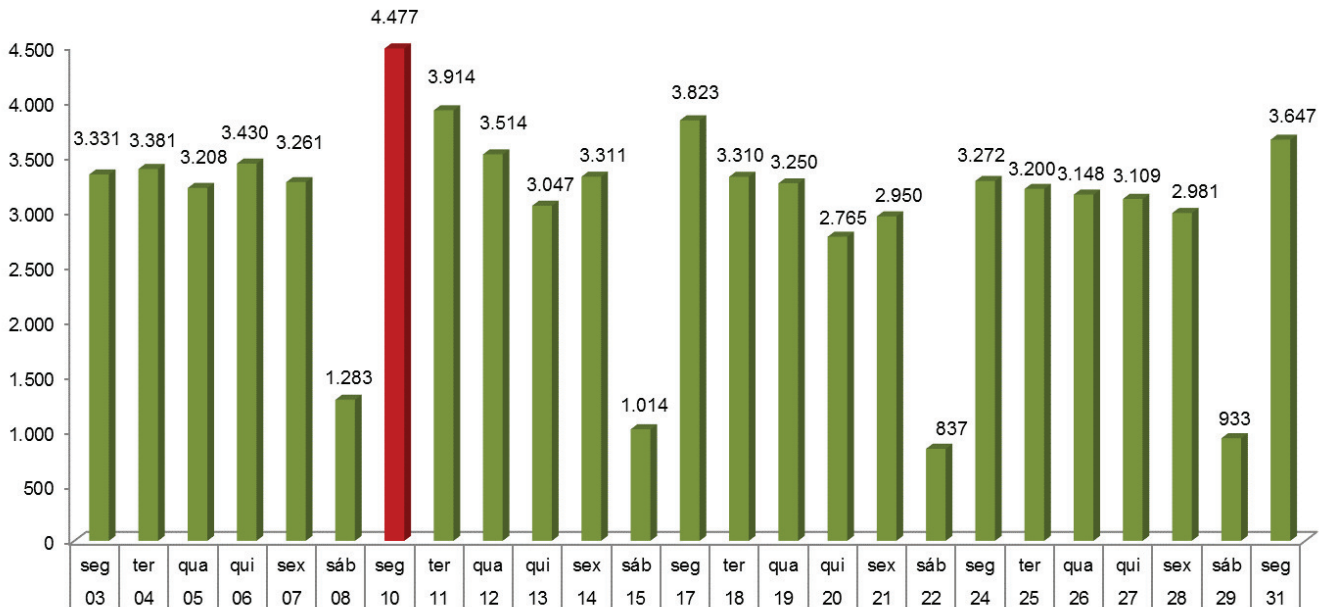
| Órgãos                        | Dezembro      | Janeiro       | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 10.578        | 10.896        | 3,01%                  |
| Cesan                         | 2.534         | 2.722         | 7,42%                  |
| Ceturb                        | 1.388         | 2.648         | 90,78%                 |
| Detran                        | 4.094         | 4.573         | 11,70%                 |
| Detran Biometria              | 5.057         | 5.264         | 4,09%                  |
| Espaço Criança                | 0             | 0             |                        |
| Espaço Multitarefa            | 3.103         | 5.362         | 72,80%                 |
| Jucees                        | 57            | 64            | 12,28%                 |
| <b>PMC GERAL</b>              | <b>2.259</b>  | <b>4.215</b>  | <b>86,59%</b>          |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 1.267         | 2.746         | 116,73%                |
| Junta Militar                 | 952           | 1.409         | 48,00%                 |
| Nossocrédito                  | 40            | 60            | 50,00%                 |
| Polícia Civil - Identificação | 11.555        | 12.007        | 3,91%                  |
| Procon                        | 1.638         | 1.802         | 10,01%                 |
| Sefaz                         | 181           | 249           | 37,57%                 |
| Serviços Eletrônicos          | 4.578         | 5.828         | 27,30%                 |
| Sine                          | 5.745         | 7.811         | 35,96%                 |
| Sinoreg                       | 306           | 334           | 9,15%                  |
| Telecentro                    | 1.270         | 1.292         | 1,73%                  |
| <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>54.343</b> | <b>65.067</b> | <b>19,73%</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

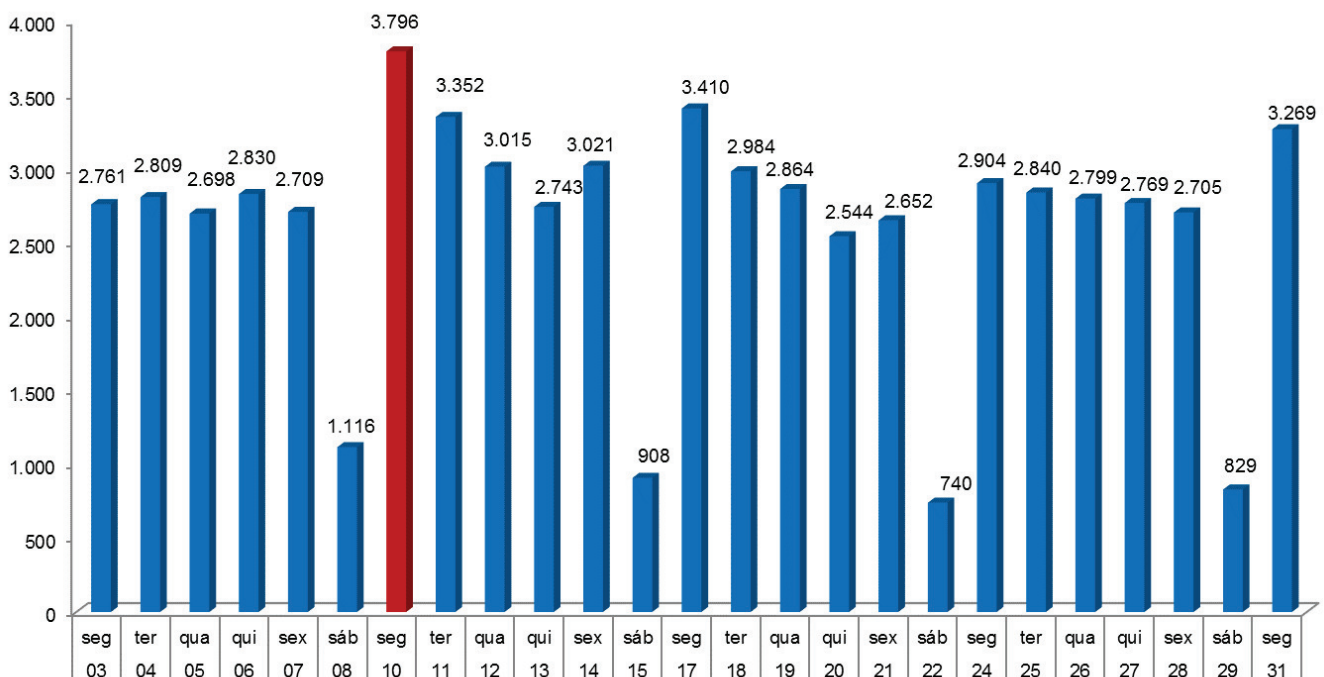
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/01/2022** com o total de **4.477** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,36%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/01/2022** com o total de **3.796** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **30,68%**.



### 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  | 1244         | 1546         | 1559         | 1239         | 980          | 969          | 1059         | 1187         | 1095         | 18         | 10.896        |
| CESAN                | 382          | 435          | 358          | 317          | 232          | 287          | 239          | 289          | 182          | 1          | 2.722         |
| CETURB               | 468          | 523          | 412          | 322          | 223          | 195          | 234          | 194          | 77           |            | 2.648         |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 726          | 858          | 799          | 619          | 376          | 441          | 523          | 453          | 464          | 5          | 5.264         |
| DETRAN               | 545          | 696          | 669          | 474          | 418          | 416          | 437          | 517          | 385          | 16         | 4.573         |
| ESPAÇO CRIANÇA       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |               |
| JUCEES               | 2            | 11           | 13           | 8            | 7            | 5            | 6            | 5            | 7            |            | 64            |
| MULTITAREFAS         | 206          | 719          | 747          | 589          | 631          | 665          | 716          | 826          | 261          | 2          | 5.362         |
| PMC-GERAL            | 358          | 448          | 529          | 322          | 215          | 248          | 247          | 234          | 142          | 3          | 2.746         |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 190          | 196          | 213          | 177          | 124          | 131          | 156          | 141          | 80           | 1          | 1.409         |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     | 1            | 9            | 9            | 6            | 1            | 6            | 12           | 11           | 5            |            | 60            |
| TELECENTRO           | 139          | 199          | 201          | 176          | 132          | 110          | 130          | 131          | 74           |            | 1.292         |
| POLÍCIA CIVIL        | 1251         | 1521         | 1684         | 1492         | 1449         | 1128         | 1294         | 1249         | 900          | 39         | 12.007        |
| PROCON               | 218          | 269          | 248          | 215          | 148          | 139          | 180          | 185          | 180          | 20         | 1.802         |
| SEFAZ                | 21           | 38           | 49           | 36           | 12           | 15           | 33           | 30           | 14           | 1          | 249           |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 699          | 880          | 913          | 714          | 616          | 513          | 646          | 514          | 325          | 8          | 5.828         |
| SINE                 | 1038         | 1187         | 1124         | 889          | 854          | 730          | 872          | 731          | 383          | 3          | 7.811         |
| SINOREG              | 60           | 63           | 34           | 28           | 50           | 29           | 30           | 26           | 14           |            | 334           |
| VISTORIA GERAL       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |               |
| <b>Total</b>         | <b>7.548</b> | <b>9.598</b> | <b>9.561</b> | <b>7.623</b> | <b>6.468</b> | <b>6.027</b> | <b>6.814</b> | <b>6.723</b> | <b>4.588</b> | <b>117</b> | <b>65.067</b> |

### 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        | 14.237       |
| 2º      | Pagamento de Taxas, Boletos e Outros                               | Banestes Mais Fácil  | 10.896       |
| 3º      | Vacinação contra a COVID-19  | Espaço Multitarefa   | 5.362        |
| 4º      | Coleta Biométrica  | Detran Biometria     | 4.467        |
| 5º      | Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros) | Serviços Eletrônicos | 3.568        |
| 6º      | Seguro Desemprego  | Sine                 | 3.363        |
| 7º      | CTPS Digital   | Sine                 | 2.537        |
| 8º      | Transferência de Propriedade                                       | Detran Geral         | 1.821        |
| 9º      | Passe Livre - Idosos   | Ceturb               | 1.723        |
| 10º     | Consulta de Débitos  | PMC Geral - Finanças | 1.712        |



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

| Órgãos               | TME Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:01:21             |
| CESAN                | 00:11:00             |
| CETURB               | 00:05:32             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:06:03             |
| DETRAN               | 00:04:42             |
| ESPAÇO CRIANÇA       |                      |
| JUCEES               | 00:02:55             |
| MULTITAREFAS         | 00:15:07             |
| PMC-GERAL            | 00:03:24             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:03:51             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     | 00:00:31             |
| TELECENTRO           | 00:00:45             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:11:22             |
| PROCON               | 00:11:00             |
| SEFAZ                | 00:01:15             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:05:18             |
| SINE                 | 00:10:10             |
| SINOREG              | 00:02:24             |
| VISTORIA GERAL       |                      |

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

| Órgãos               | TMA Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:01:30             |
| CESAN                | 00:09:52             |
| CETURB               | 00:05:16             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:05:10             |
| DETRAN               | 00:10:16             |
| ESPAÇO CRIANÇA       |                      |
| JUCEES               | 00:06:29             |
| MULTITAREFAS         | 00:01:10             |
| PMC-GERAL            | 00:05:12             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:05:03             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     | 00:06:48             |
| TELECENTRO           | 00:00:21             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:09:33             |
| PROCON               | 00:31:00             |
| SEFAZ                | 00:14:45             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:06:00             |
| SINE                 | 00:06:18             |
| SINOREG              | 00:10:36             |
| 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.

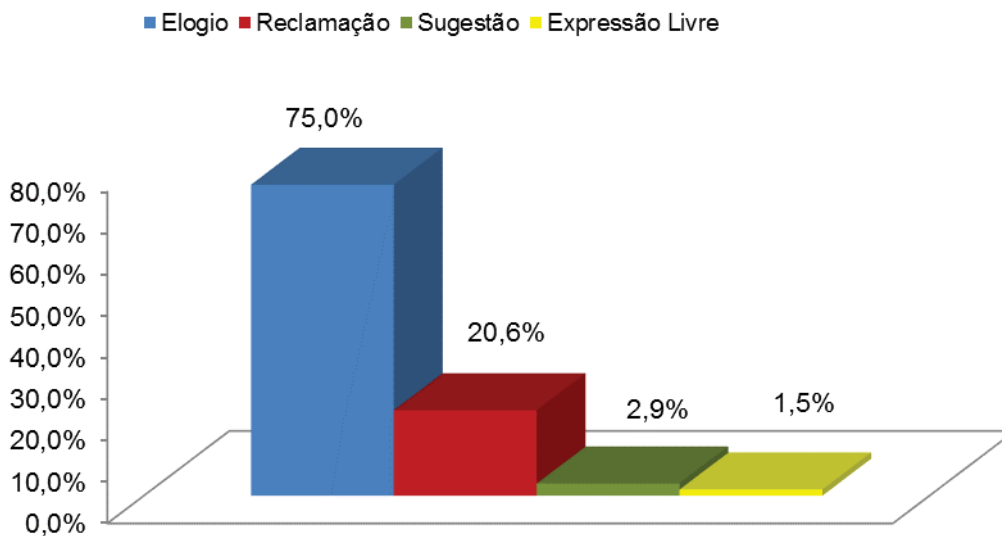
| Município               | Cidadão      | %           |
|-------------------------|--------------|-------------|
| Cariacica               | 946          | 60,76%      |
| Serra                   | 216          | 13,87%      |
| Vila Velha              | 165          | 10,60%      |
| Viana                   | 108          | 6,94%       |
| Vitória                 | 99           | 6,36%       |
| Domingos Martins        | 6            | 0,39%       |
| Guarapari               | 6            | 0,39%       |
| Cachoeiro de Itapemirim | 3            | 0,19%       |
| Afonso Cláudio          | 2            | 0,13%       |
| Aracruz                 | 2            | 0,13%       |
| Marataízes              | 2            | 0,13%       |
| Alfredo Chaves          | 1            | 0,06%       |
| Santa Leopoldina        | 1            | 0,06%       |
| <b>Total</b>            | <b>1.557</b> | <b>100%</b> |

| Órgão                | Cidadão      | %           |
|----------------------|--------------|-------------|
| Polícia Civil        | 578          | 37,12%      |
| Detran               | 171          | 10,98%      |
| Sine                 | 144          | 9,25%       |
| Banestes Mais Fácil  | 124          | 7,96%       |
| EDP                  | 93           | 5,97%       |
| Ceturb               | 78           | 5,01%       |
| Serviços Eletrônicos | 74           | 4,75%       |
| Cesan                | 69           | 4,43%       |
| Coleta Biométrica    | 68           | 4,37%       |
| PMC - Geral          | 55           | 3,53%       |
| Procon               | 49           | 3,15%       |
| Junta Militar        | 24           | 1,54%       |
| Telecentro           | 10           | 0,64%       |
| Sinoreg              | 8            | 0,51%       |
| SEFAZ                | 7            | 0,45%       |
| Junta Comercial      | 3            | 0,19%       |
| Nossocrédito         | 1            | 0,06%       |
| Caixa Eletrônico     | 1            | 0,06%       |
| <b>Total</b>         | <b>1.557</b> | <b>100%</b> |

## 7. Manifestações do Cidadão

| Tipo de manifestação | Quantidade | %           | Assuntos mais citados                           |
|----------------------|------------|-------------|---|
| Elogio               | 51         | 75,0%       | Excelência no Atendimento.                      |
| Reclamação           | 14         | 20,6%       | Reclamações gerais sobre o atendimento.         |
| Sugestão             | 2          | 2,9%        | Serviços ou órgãos não contemplados no projeto. |
| Expressão Livre      | 1          | 1,5%        | Não é de competência do Faça Fácil.             |
| <b>Total</b>         | <b>68</b>  | <b>100%</b> |   |

Total de Fichas de Manifestação: 35



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

