



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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
10. Ações de Melhorias.....	21
II – RECURSOS HUMANOS.....	22
1. Quadro de Pessoal.....	22
1. Admissões.....	23
2. Demissões.....	23
III – INFRAESTRUTURA	24
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	24
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

I – ATENDIMENTO

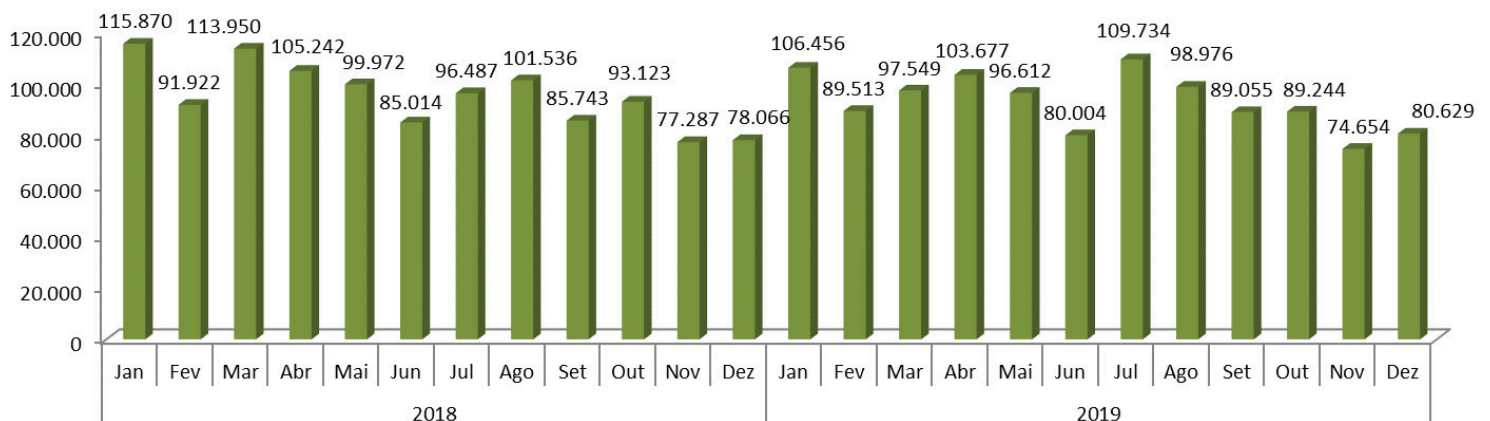
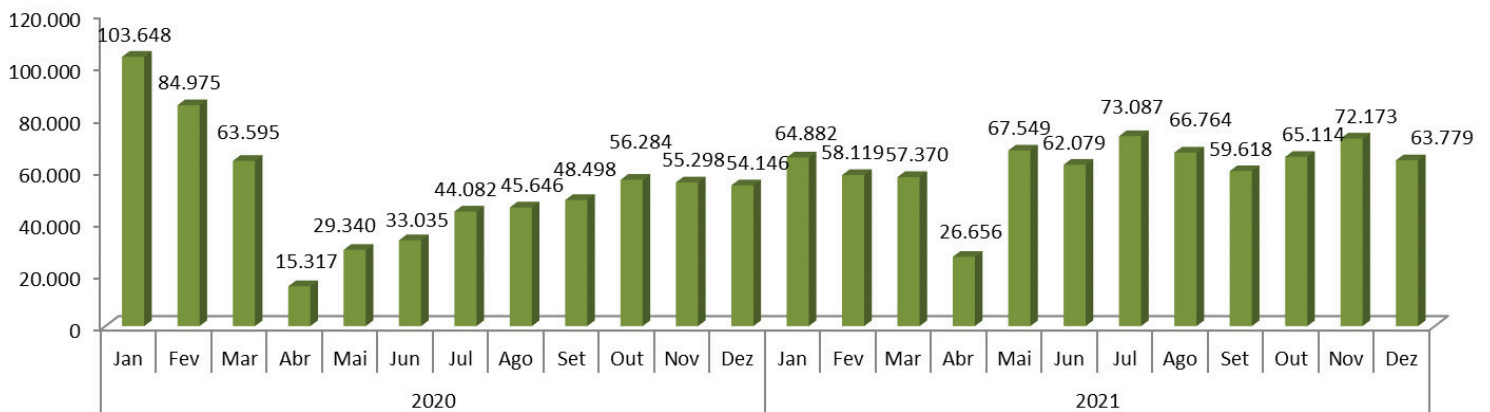
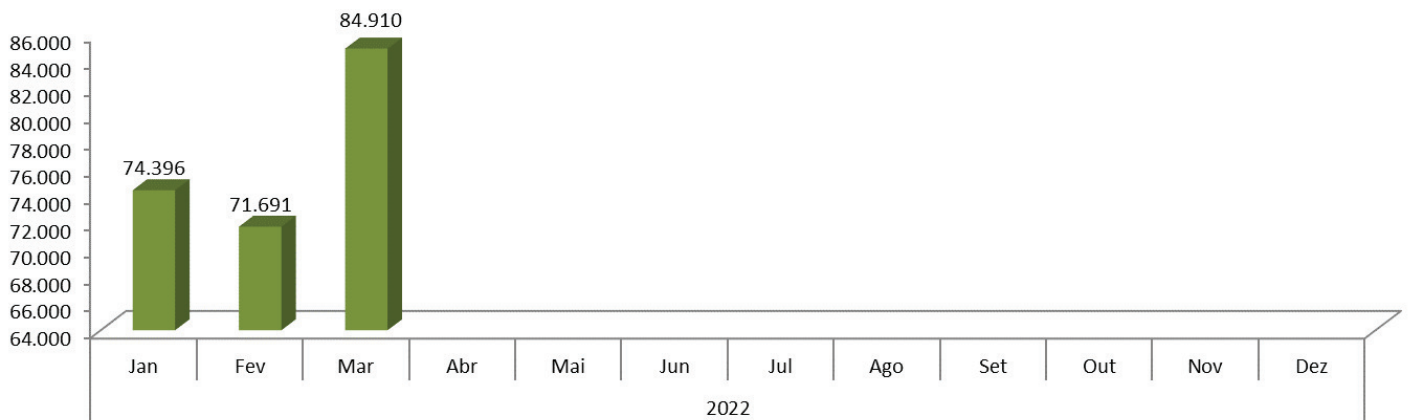
1. Resumo Gerencial

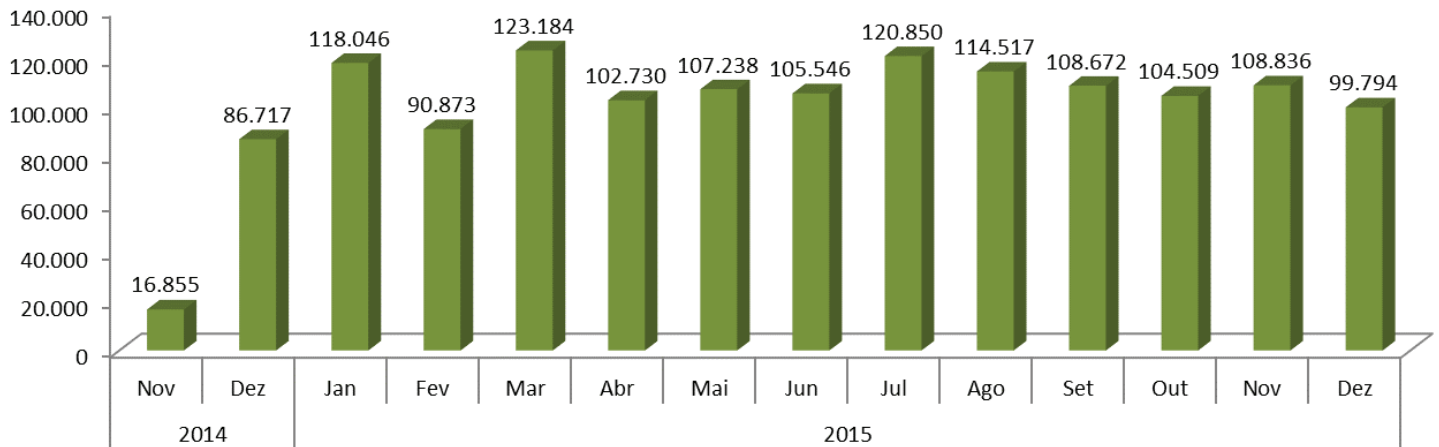
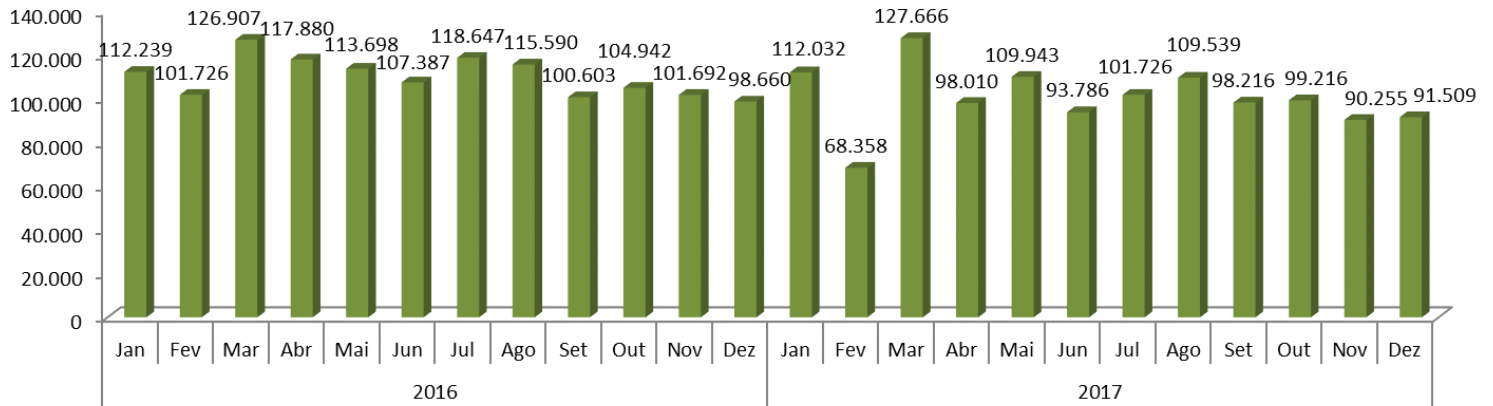
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2022** registrou um total de **7.790.960 serviços realizados** e **6.812.967 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2022** 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 **84.910** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.396** cidadãos atendidos.



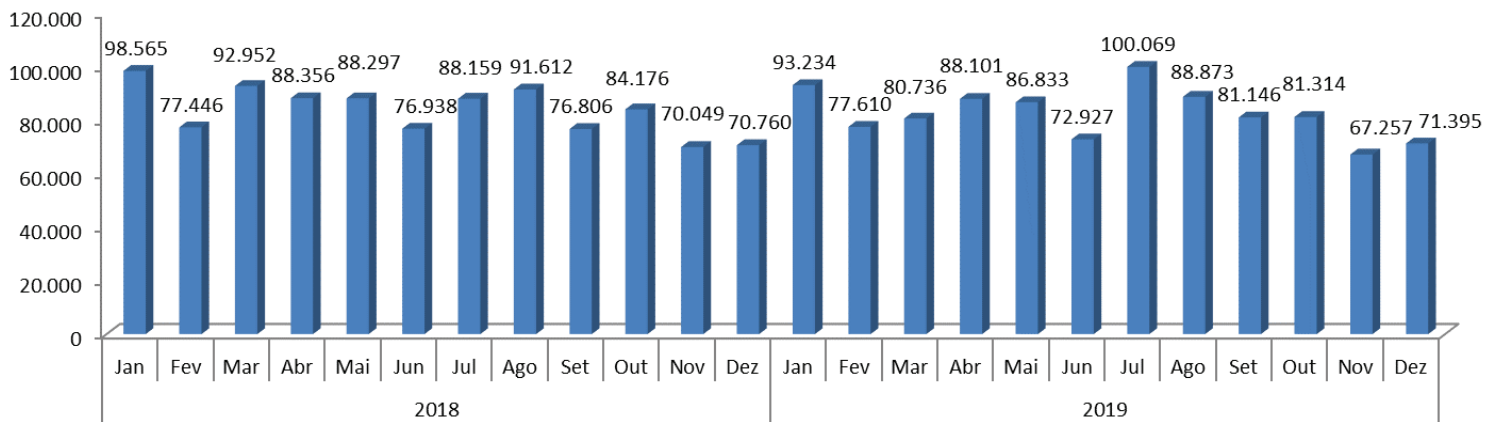
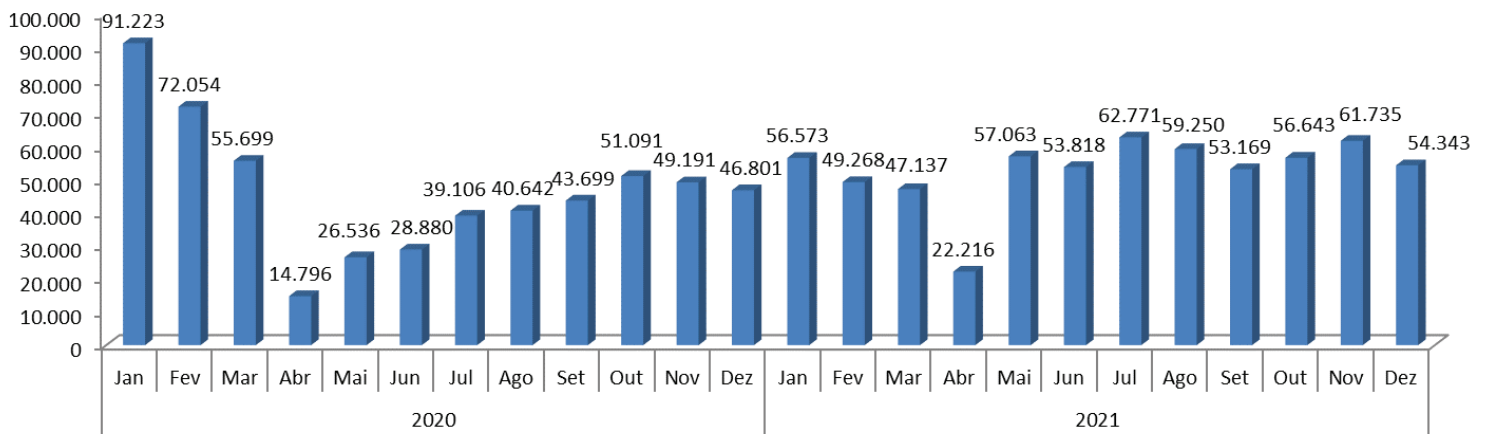
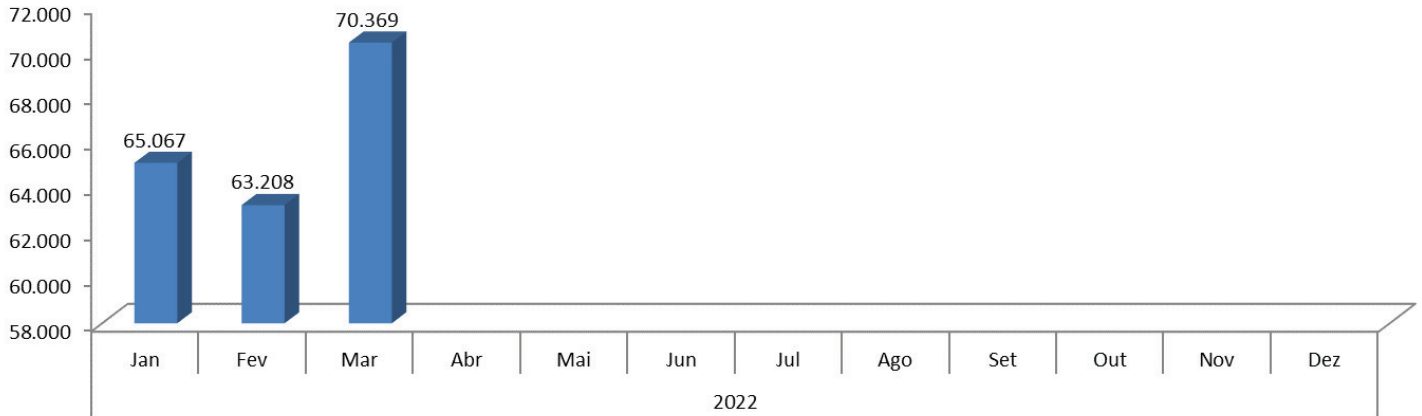


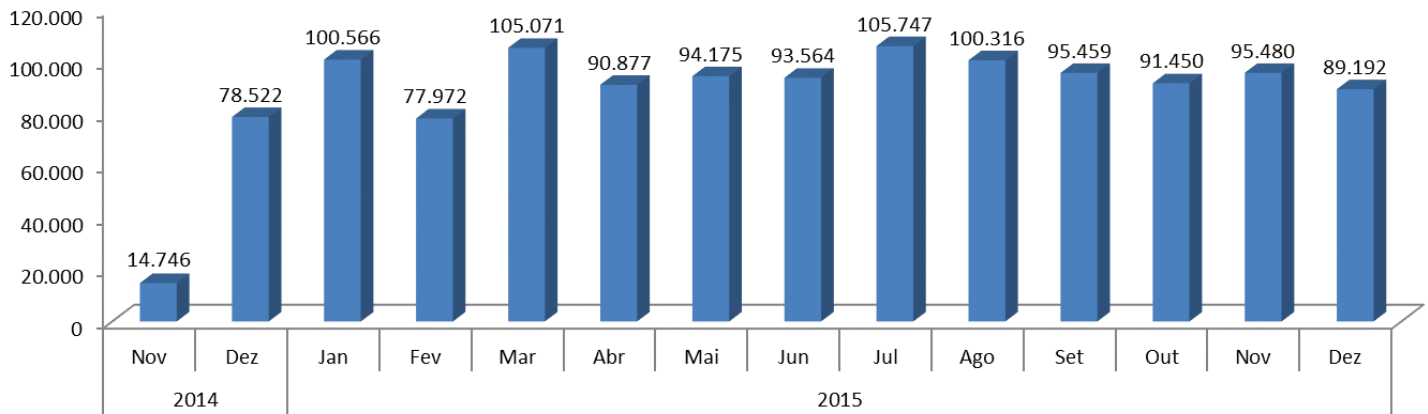
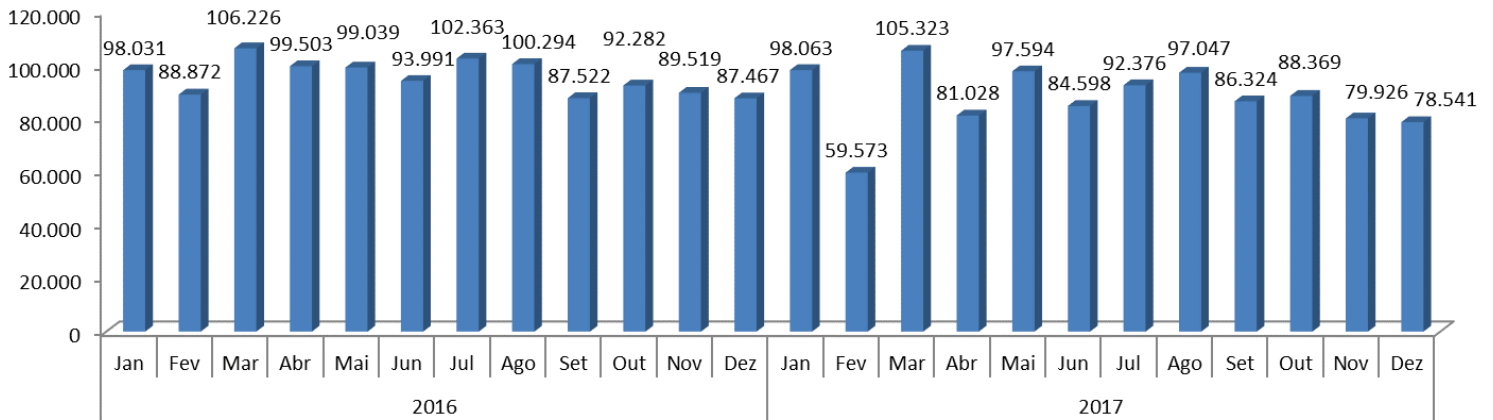
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **70.369** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.815** cidadãos atendidos.



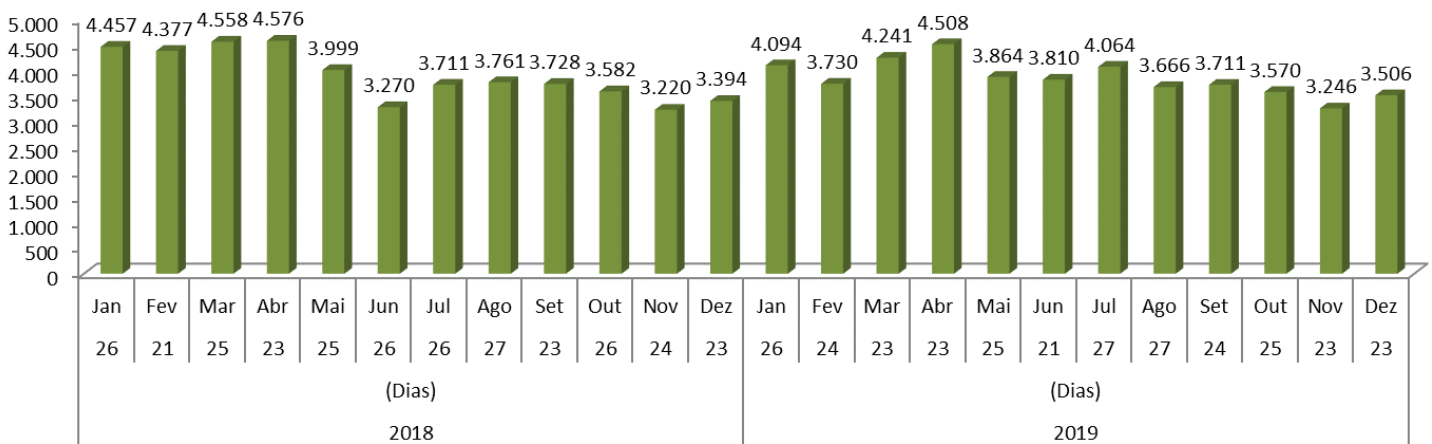
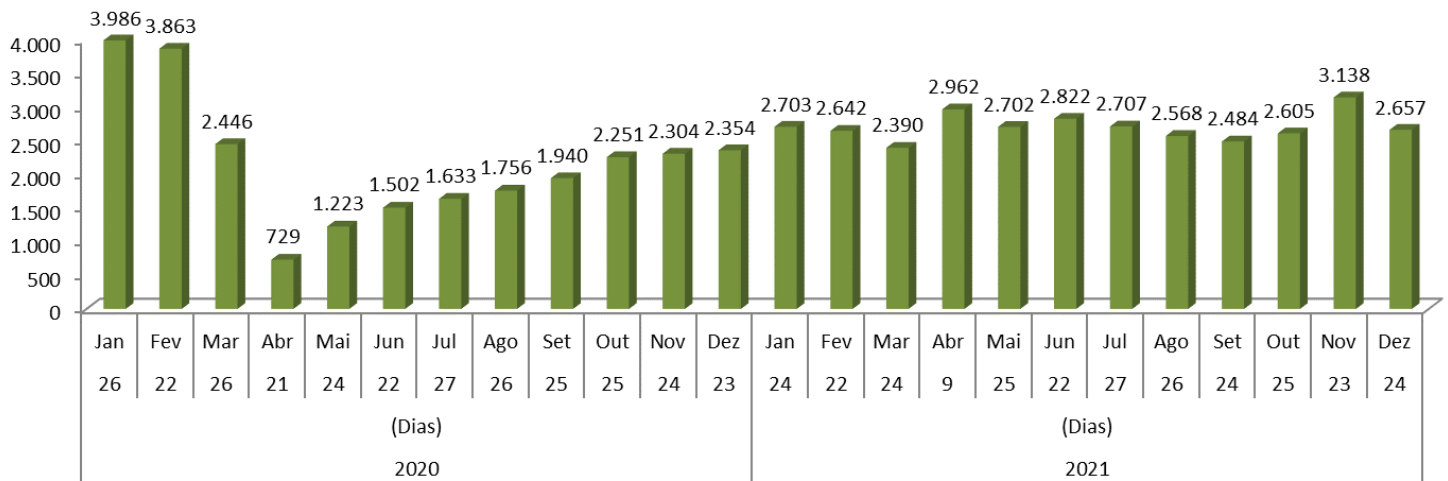
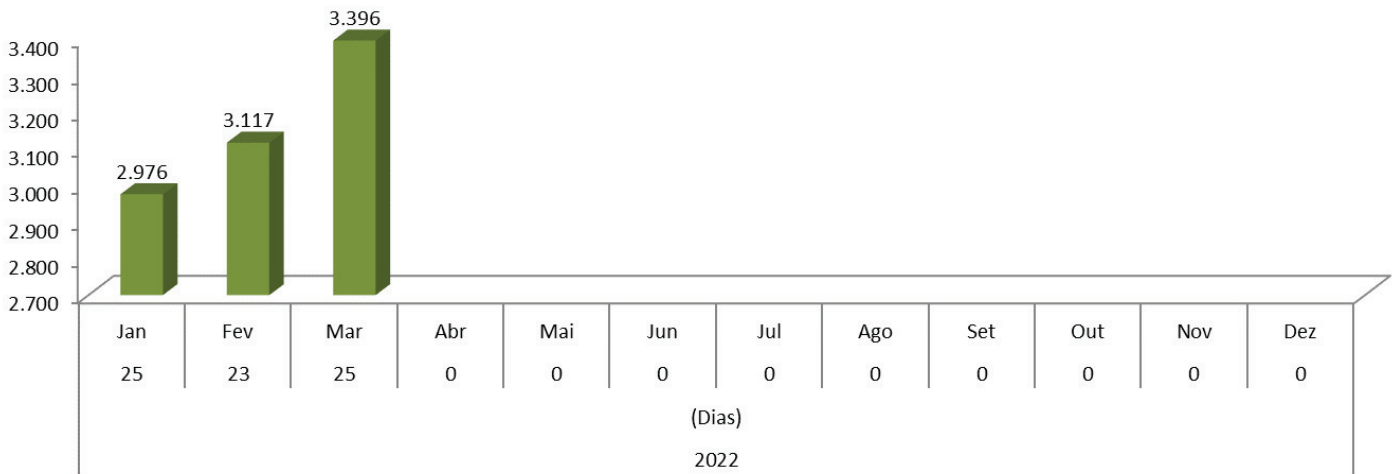


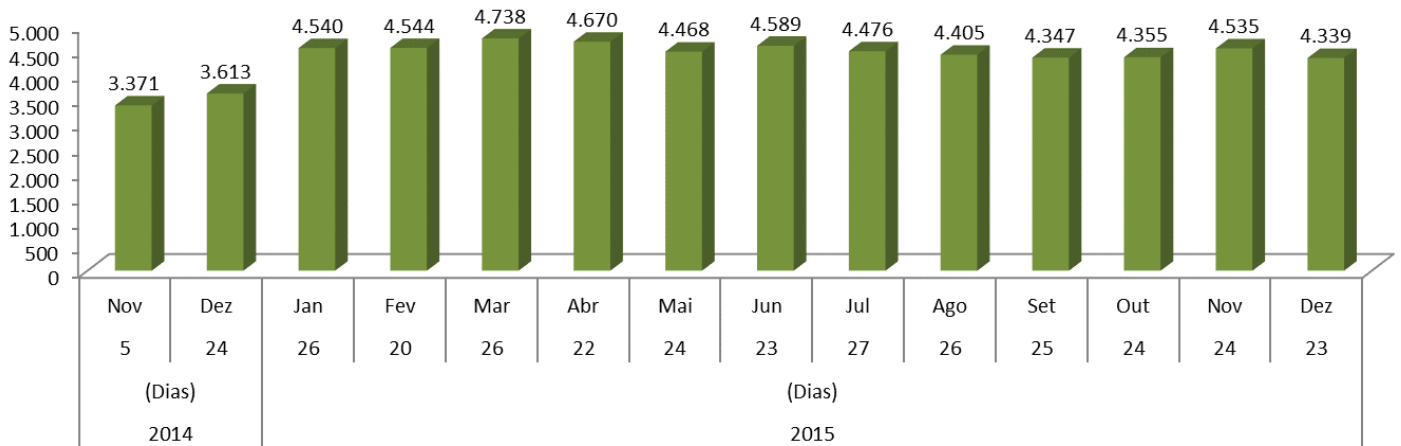
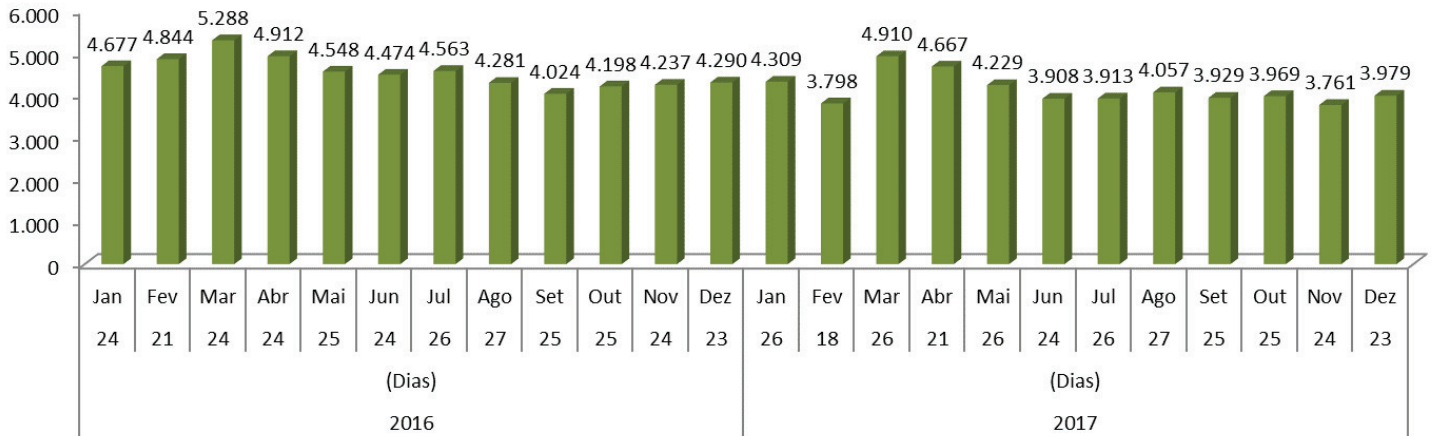
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

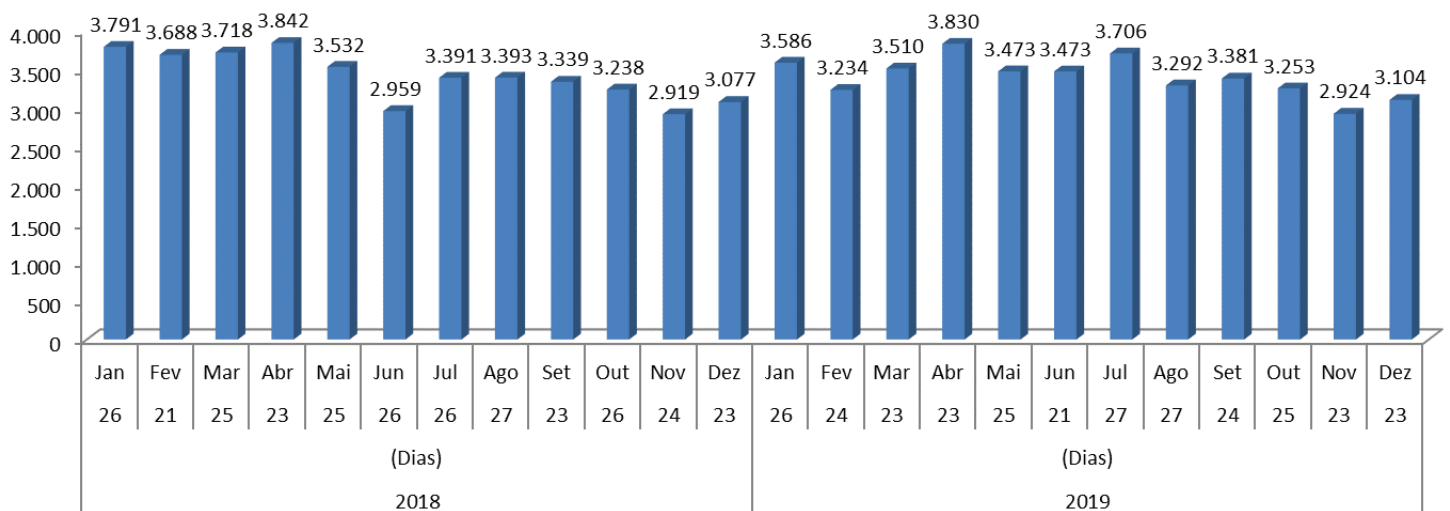
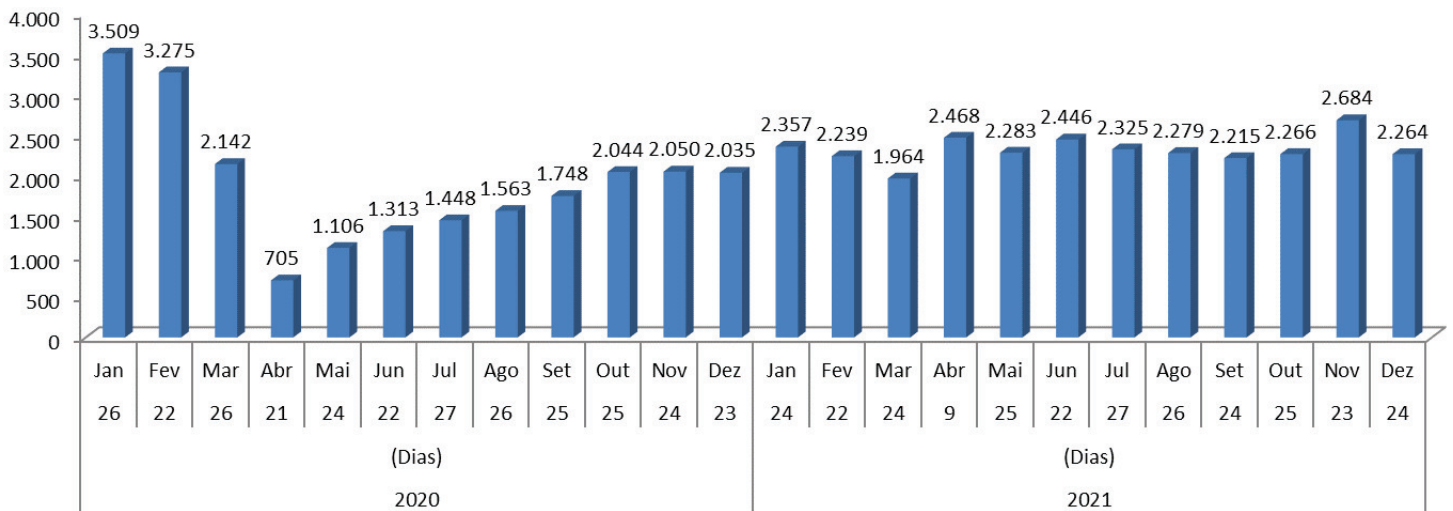
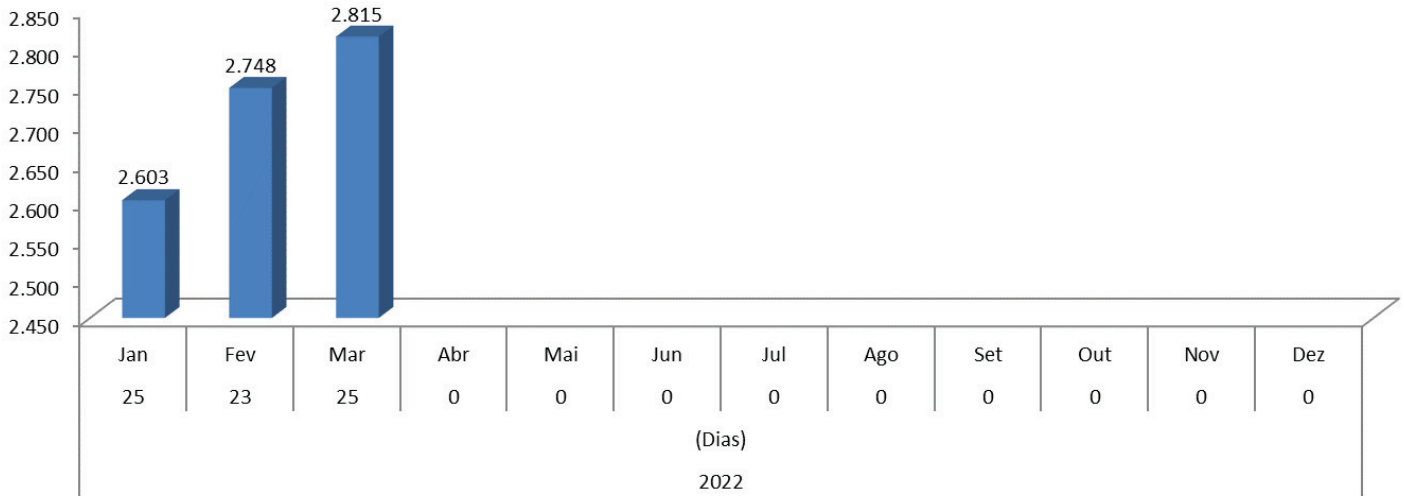
1.5. Média Diária

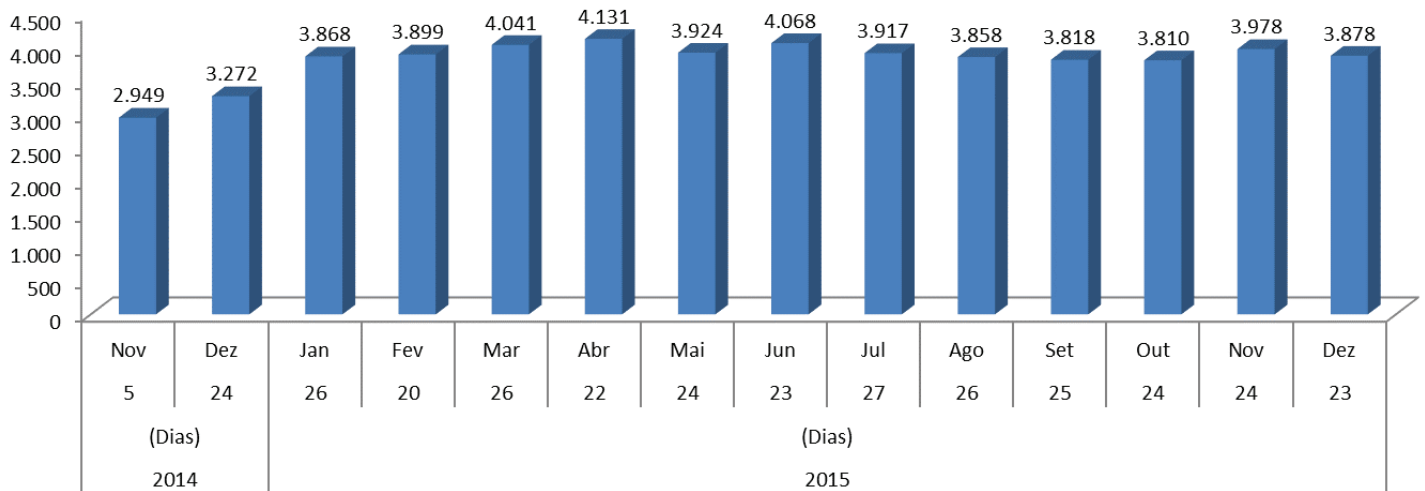
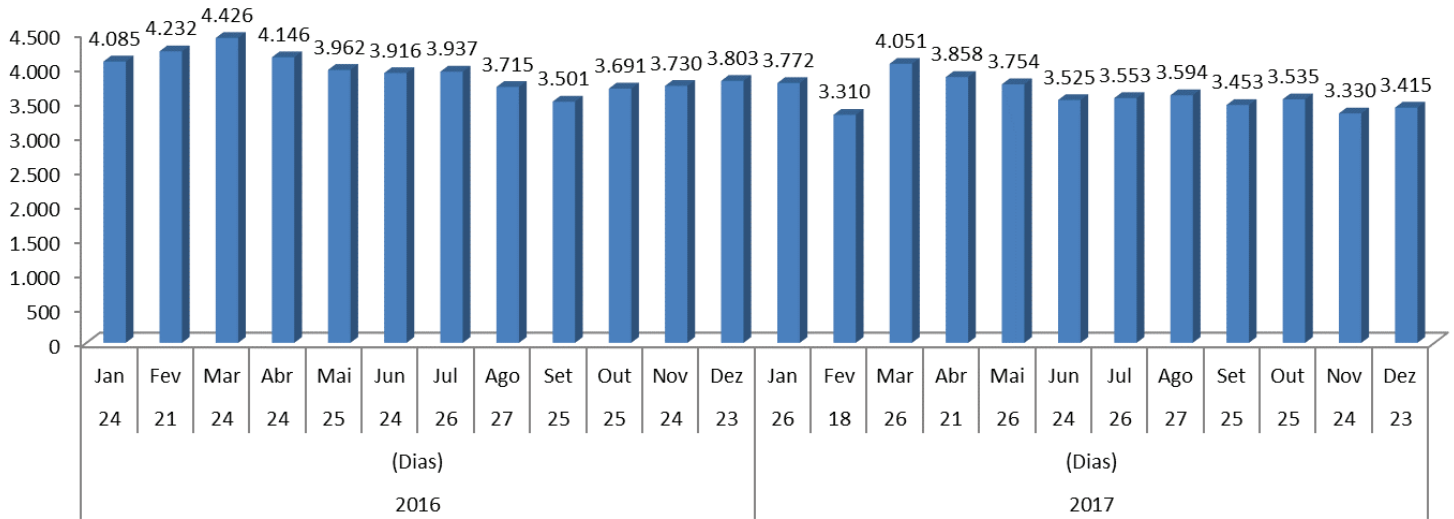
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





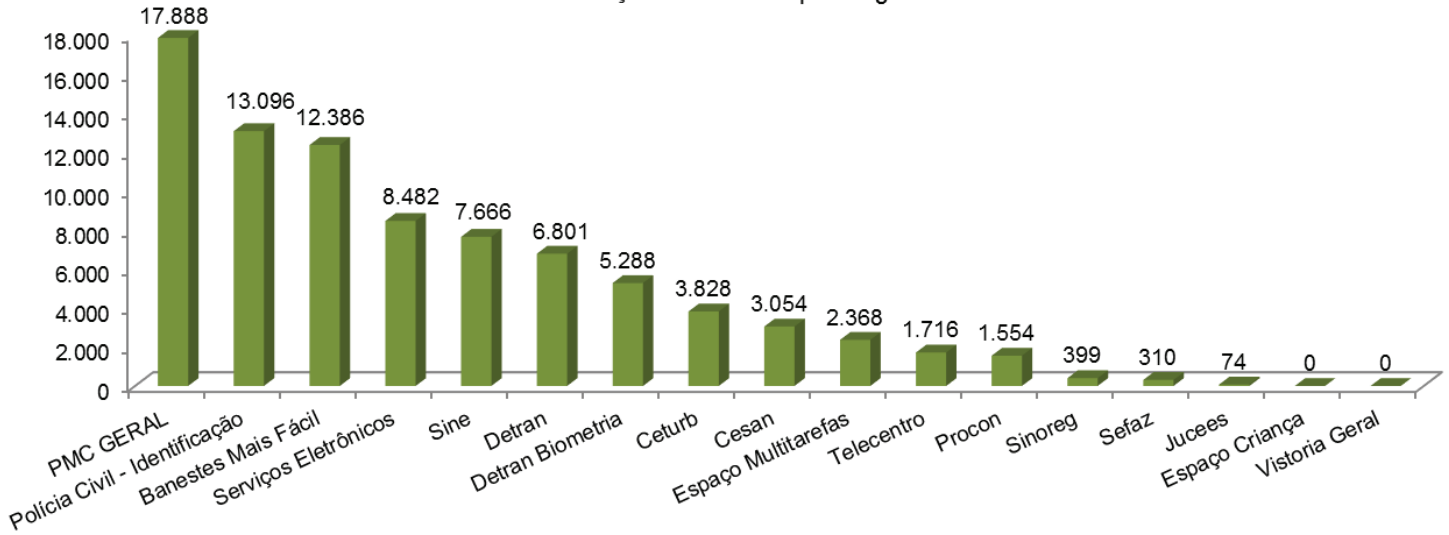
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	28	Ponto Facultativo
Março	1	Carnaval
	2	Ponto Facultativo

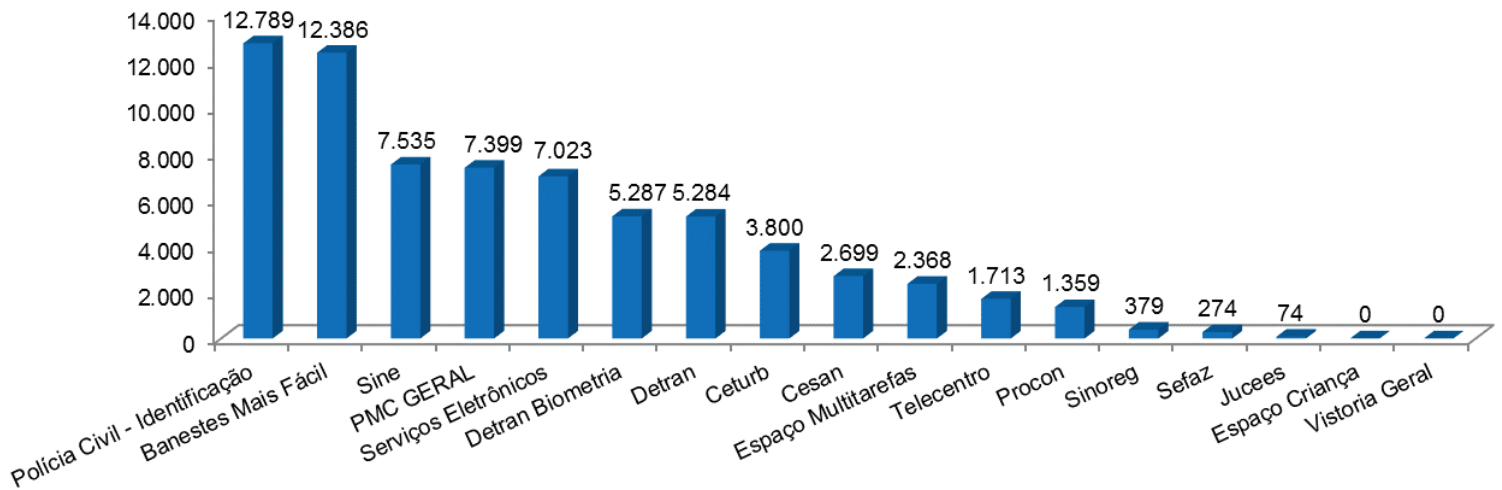
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.096	12.789	15,42%	18,17%
Banestes Mais Fácil	12.386	12.386	14,59%	17,60%
Sine	7.666	7.535	9,03%	10,71%
PMC GERAL	17.888	7.399	21,07%	10,51%
Finanças / ADM / Procuradoria	16.330	5.912		
Junta Militar	1.501	1.430		
Nossocrédito	57	57		
Serviços Eletrônicos	8.482	7.023	9,99%	9,98%
Detran Biometria	5.288	5.287	6,23%	7,51%
Detran	6.801	5.284	8,01%	7,51%
Ceturb	3.828	3.800	4,51%	5,40%
Cesan	3.054	2.699	3,60%	3,84%
Espaço Multitarefa	2.368	2.368	2,79%	3,37%
Telecentro	1.716	1.713	2,02%	2,43%
Procon	1.554	1.359	1,83%	1,93%
Sinoreg	399	379	0,47%	0,54%
Sefaz	310	274	0,37%	0,39%
Jucees	74	74	0,09%	0,11%
Espaço Criança	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	84.910	70.369	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.069	12.386	23,01%
Cesan	3.041	3.054	0,43%
Ceturb	3.119	3.828	22,73%
Detran	5.451	6.801	24,77%
Detran Biometria	4.594	5.288	15,11%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	6.823	2.368	-65,29%
Jucees	48	74	54,17%
<u>PMC GERAL</u>	<u>9.383</u>	<u>17.888</u>	<u>90,64%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	7.853	16.330	107,95%
Junta Militar	1.476	1.501	1,69%
Nossocrédito	54	57	5,56%
Polícia Civil - Identificação	11.679	13.096	12,13%
Procon***	1.545	1.554	0,58%
Sefaz	225	310	37,78%
Serviços Eletrônicos	7.325	8.482	15,80%
Sine	6.747	7.666	13,62%
Sinoreg	355	399	12,39%
Telecentro	1.287	1.716	33,33%
<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	71.691	84.910	18,44%

*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 dia 25.10.2021 a 18.03.2022, no Espaço Multitarefa, foi realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento. Foram imunizados todos os públicos contra a Covid-19 e pessoas acima de seis meses de idade que não tenham se vacinado contra a gripe em 2021.

***Em decorrência da mudança de sistema do órgão PROCON ES de Sindec para o ProConsumidor, não houve atendimento e audiência entre os dias 28/03 a 01/04, os atendentes e conciliadores estiveram em treinamento de capacitação para o novo sistema, ministrado pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.069	12.386	23,01%
Cesan	2.810	2.699	-3,95%
Ceturb	3.101	3.800	22,54%
Detran	4.260	5.284	24,04%
Detran Biometria	4.594	5.287	15,08%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa**	6.823	2.368	-65,29%
Jucees	48	74	54,17%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.235</u>	<u>7.399</u>	<u>74,71%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.787	5.912	112,13%
Junta Militar	1.394	1.430	2,58%
Nossocrédito	54	57	5,56%
Polícia Civil - Identificação	11.254	12.789	13,64%
Procon***	1.345	1.359	1,04%
Sefaz	189	274	44,97%
Serviços Eletrônicos	6.200	7.023	13,27%
Sine	6.648	7.535	13,34%
Sinoreg	345	379	9,86%
Telecentro	1.287	1.713	33,10%
<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	63.208	70.369	11,33%

*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.

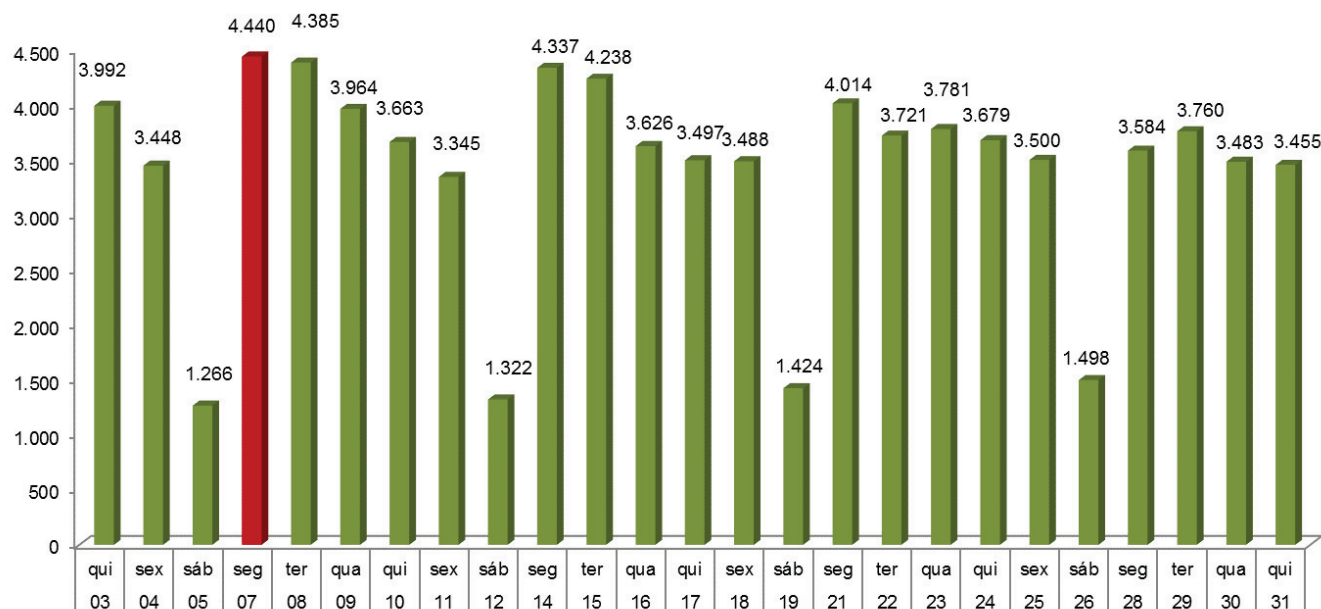
**No período de dia 25.10.2021 a 18.03.2022, no Espaço Multitarefa, foi realizada a campanha da Secretaria Municipal de Saúde (Semus) de vacinação sem agendamento. Foram imunizados todos os públicos contra a Covid-19 e pessoas acima de seis meses de idade que não tenham se vacinado contra a gripe em 2021.

***Em decorrência da mudança de sistema do órgão PROCON ES de Sindec para o ProConsumidor, não houve atendimento e audiência entre os dias 28/03 a 01/04, os atendentes e conciliadores estiveram em treinamento de capacitação para o novo sistema, ministrado pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

2. Histórico Diário

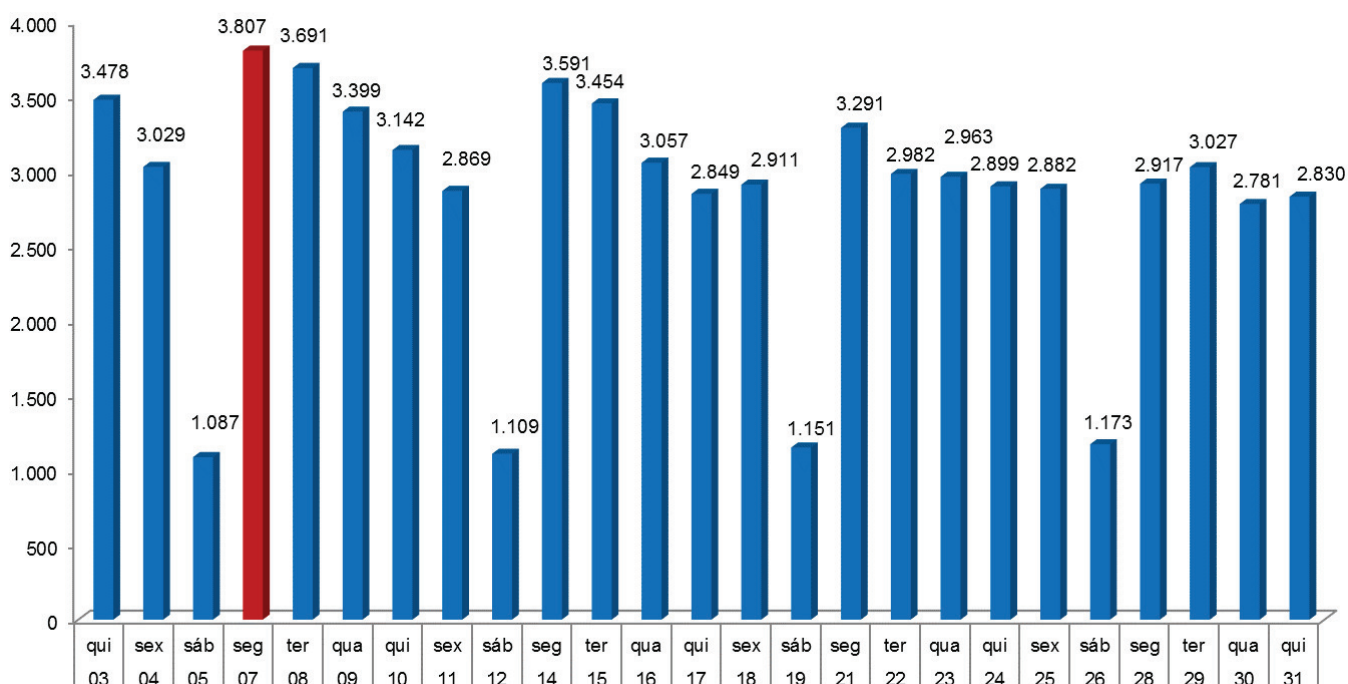
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/03/2022** com o total de **4.440** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **45,60%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/03/2022** com o total de **3.807** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **42,58%**.



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	1539	1814	1721	1353	1115	1089	1292	1325	1116	22	12.386
CESAN	358	411	363	286	271	235	283	271	221		2.699
CETURB	584	706	631	426	300	353	384	280	133	3	3.800
COLETA BIOMÉTRICA	752	884	760	572	315	504	534	498	464	4	5.287
DETRAN	739	830	703	534	483	508	492	559	424	12	5.284
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	4	6	13	6	2	11	6	18	7	1	74
MULTITAREFAS	156	379	354	294	232	263	334	314	41	1	2.368
PMC-GERAL	785	920	924	681	431	552	600	595	409	15	5.912
PMC-JUNTA MILITAR	182	204	226	174	124	134	168	142	75	1	1.430
PMC-NOSSOCRÉDITO	8	5	6	4	2	6	8	10	8		57
TELECENTRO	160	199	289	236	122	201	212	174	117	3	1.713
POLÍCIA CIVIL	1379	1723	1765	1455	1422	1091	1308	1429	1170	47	12.789
PROCON	152	226	195	148	114	105	127	148	137	7	1.359
SEFAZ	19	39	30	27	29	31	46	35	18		274
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	863	1106	987	908	682	617	634	721	485	20	7.023
SINE	1069	1165	1184	948	783	711	770	626	277	2	7.535
SINOREG	50	68	66	40	31	35	34	26	28	1	379
VISTORIA GERAL											
Total	8.799	10.685	10.217	8.092	6.458	6.446	7.232	7.171	5.130	139	70.369

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	13.096
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	12.386
3º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	4.598
4º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	4.137
5º	Consulta de Débitos	PMC Geral - Finanças	3.598
6º	Seguro Desemprego	Sine	3.487
7º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.590
8º	Informações Gerais	PMC Geral - Finanças	2.451
9º	Vacinação contra a COVID-19	Espaço Multitarefa	2.368
10º	2ª Via de Carnê de IPTU	PMC Geral - Finanças	2.200

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:54
CESAN	00:10:30
CETURB	00:08:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:05:20
DETRAN	00:04:35
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:00:37
MULTITAREFAS	00:04:29
PMC-GERAL	00:14:44
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:45
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:01:05
TELECENTRO	00:01:02
POLÍCIA CIVIL	00:15:14
PROCON	00:04:39
SEFAZ	00:02:00
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:12
SINE	00:14:28
SINOREG	00:01:31
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:41
CESAN	00:11:47
CETURB	00:04:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:36
DETRAN	00:09:43
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:13:14
MULTITAREFAS	00:01:45
PMC-GERAL	00:04:56
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:19
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:11:34
TELECENTRO	00:00:10
POLÍCIA CIVIL	00:11:34
PROCON	00:33:01
SEFAZ	00:17:59
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:04
SINE	00:06:52
SINOREG	00:10:18
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.

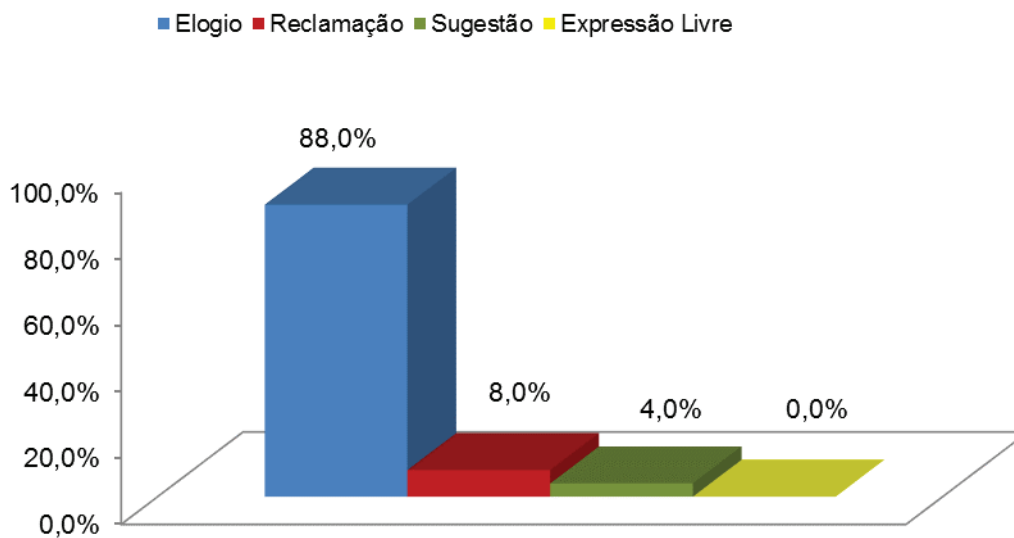
Município	Cidadão	%
Cariacica	856	64,95%
Vila Velha	136	10,32%
Serra	131	9,94%
Viana	88	6,68%
Vitória	77	5,84%
Guarapari	11	0,83%
Aracruz	6	0,46%
Domingos Martins	4	0,30%
Marechal Floriano	3	0,23%
Afonso Cláudio	2	0,15%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,08%
Fundão	1	0,08%
Linhares	1	0,08%
Piúma	1	0,08%
Total	1.318	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	270	20,49%
Sine	179	13,58%
Detran	160	12,14%
PMC - Geral	134	10,17%
Serviços Eletrônicos	124	9,41%
EDP	107	8,12%
Ceturb	63	4,78%
Coleta Biométrica	61	4,63%
Cesan	58	4,40%
Procon	50	3,79%
Banestes Mais Fácil	48	3,64%
Junta Militar	27	2,05%
Telecentro	23	1,75%
Sinoreg	8	0,61%
SEFAZ	6	0,46%
Total	1.318	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	44	88,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	8,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,0%	Serviços ou órgãos não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Não é de competência do Faça Fácil.
Total	50	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 28



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

