



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JULHO 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 .....	11
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 Melhoria .....	20
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

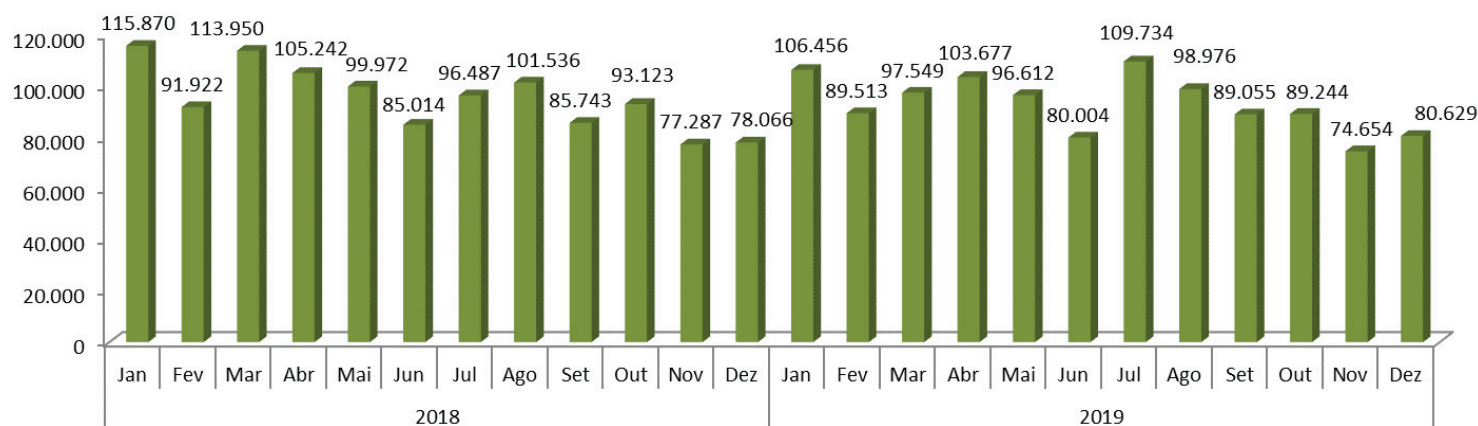
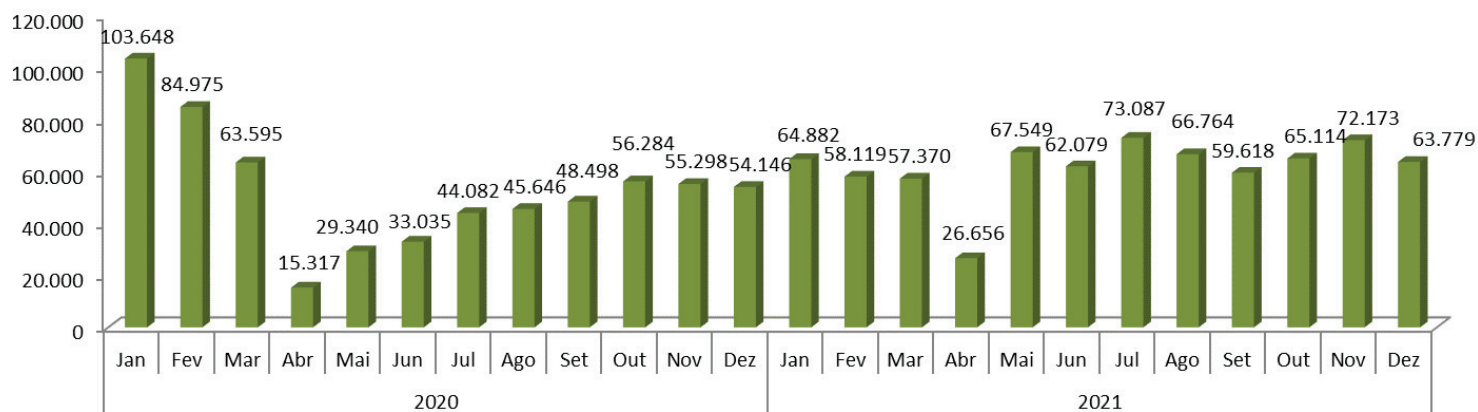
## 1. Resumo Gerencial

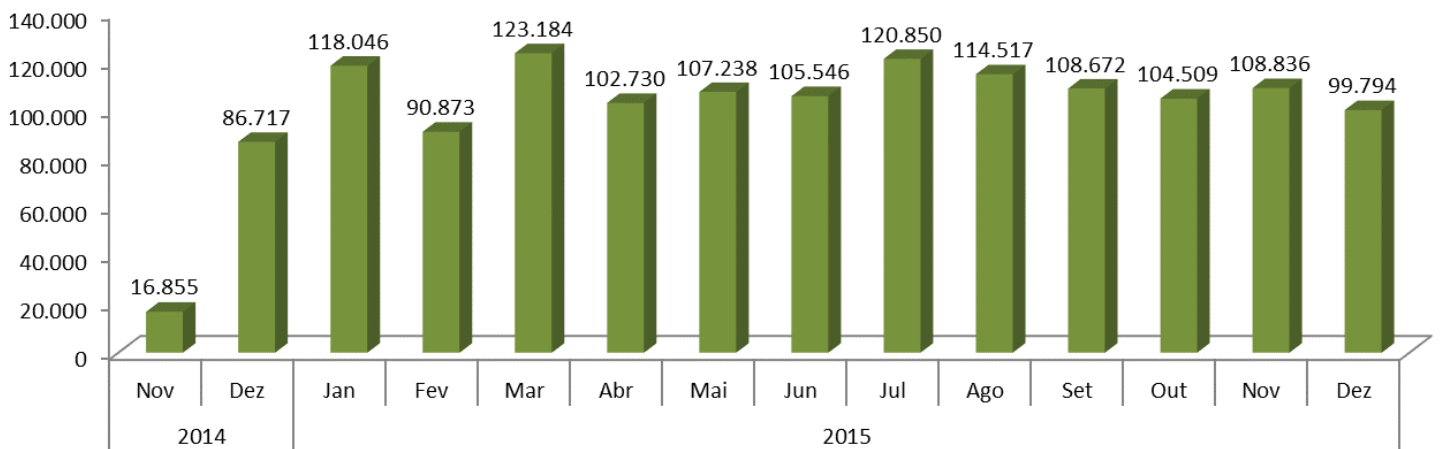
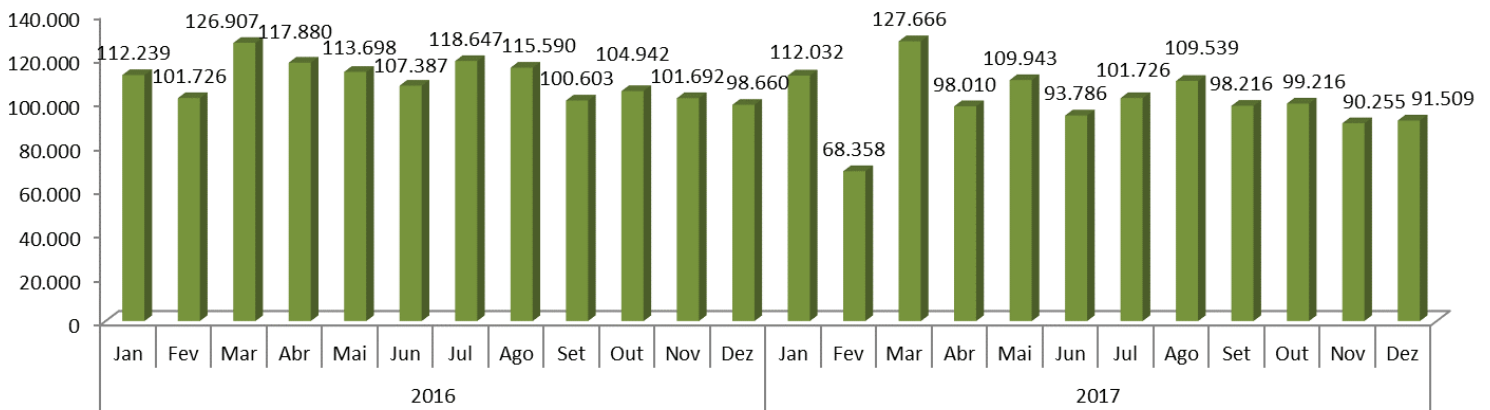
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2022** registrou um total de **8.069.195 serviços realizados** e **7.057.029 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2022** 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 **69.173** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.661** cidadãos atendidos.



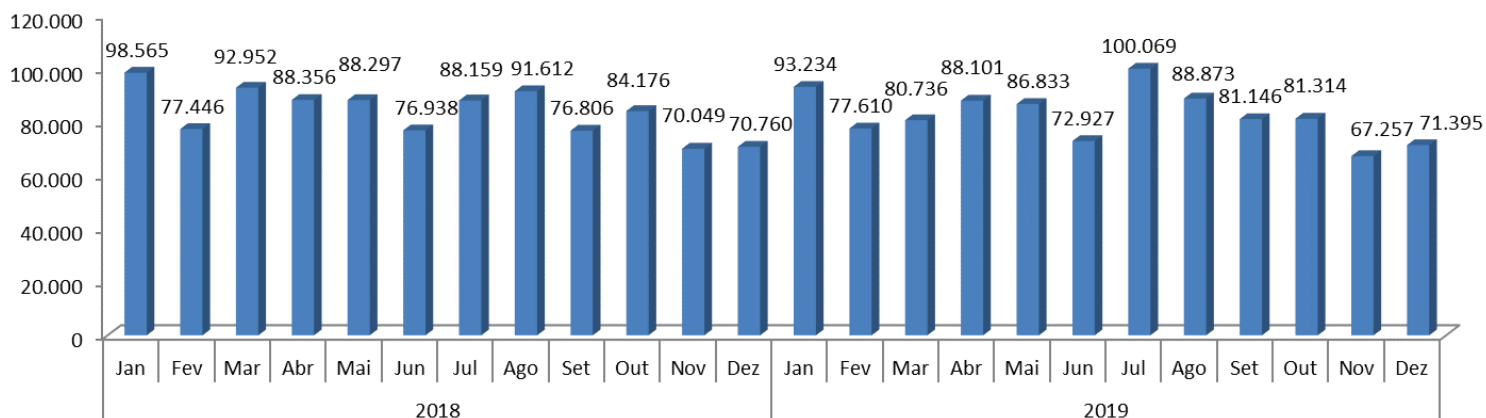
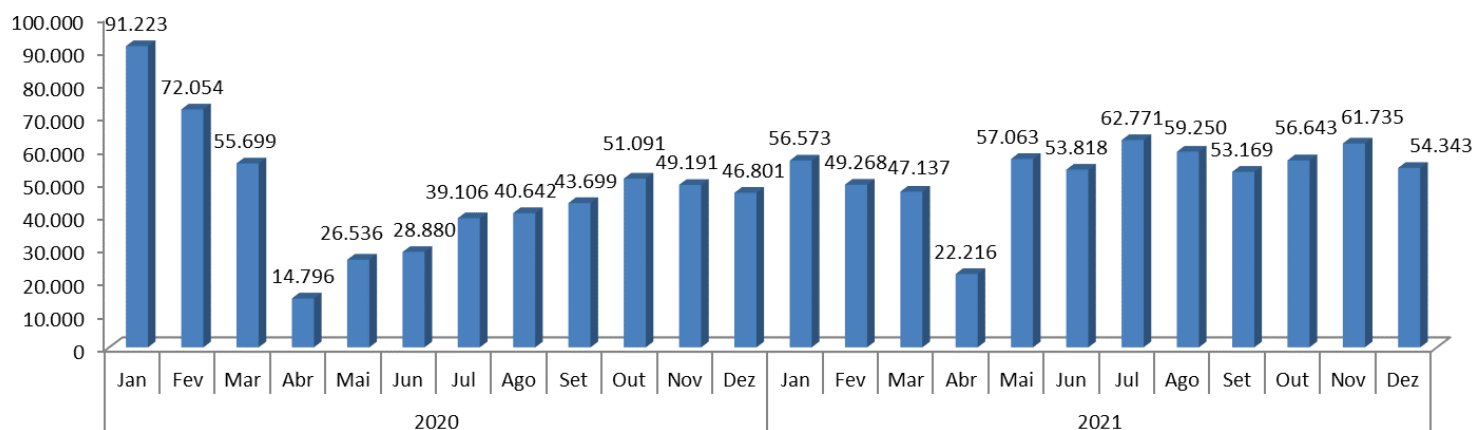


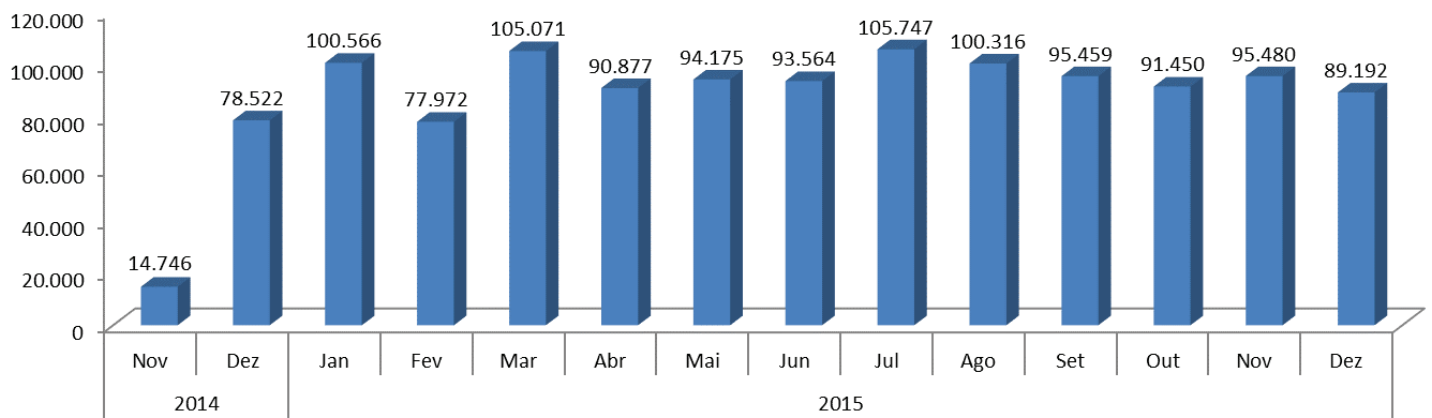
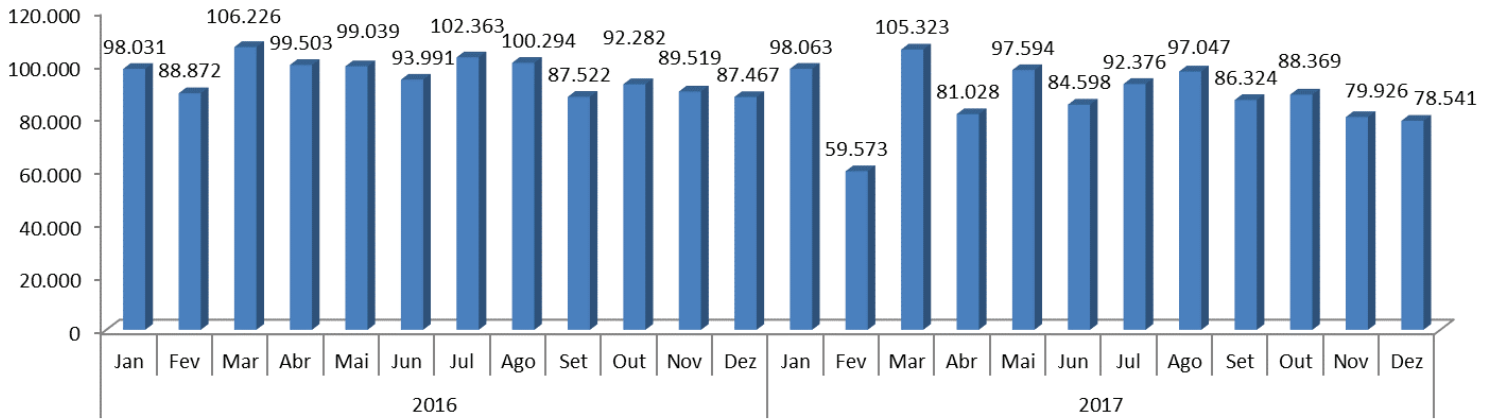
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **62.095** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.388** cidadãos atendidos.



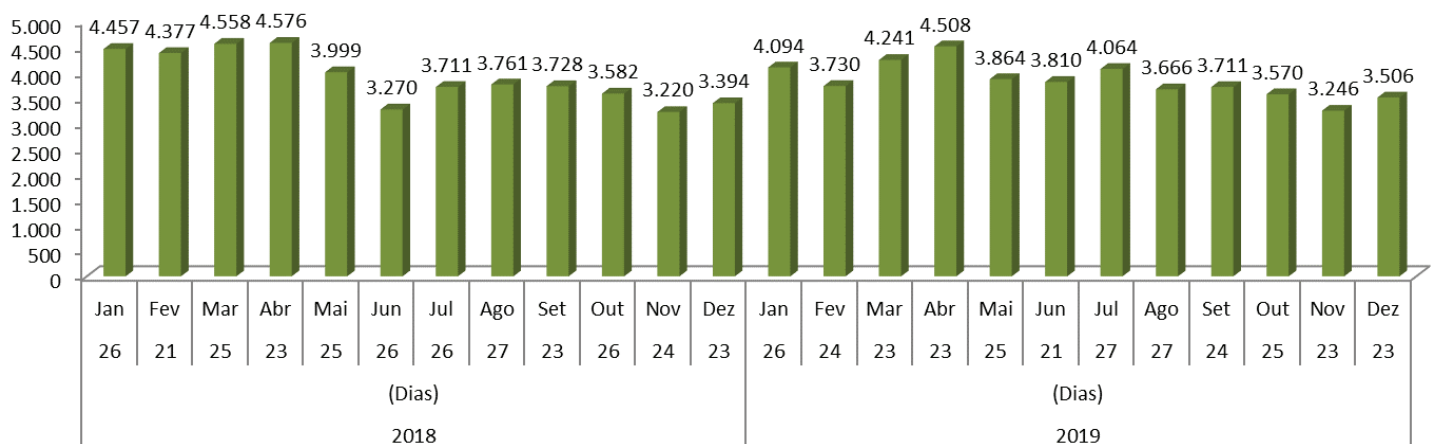
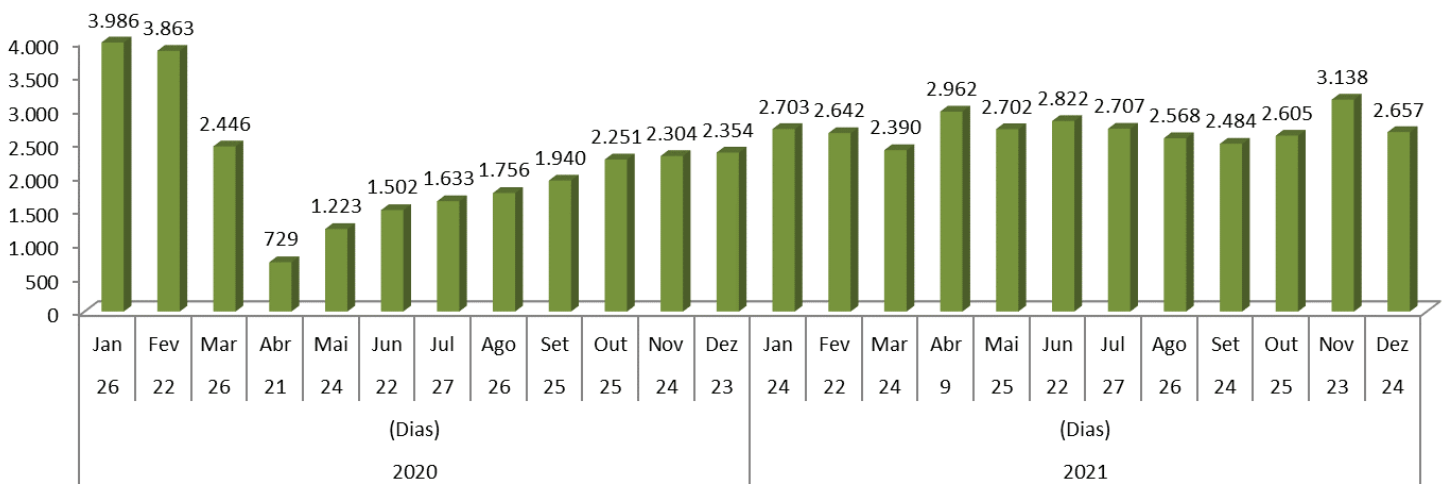
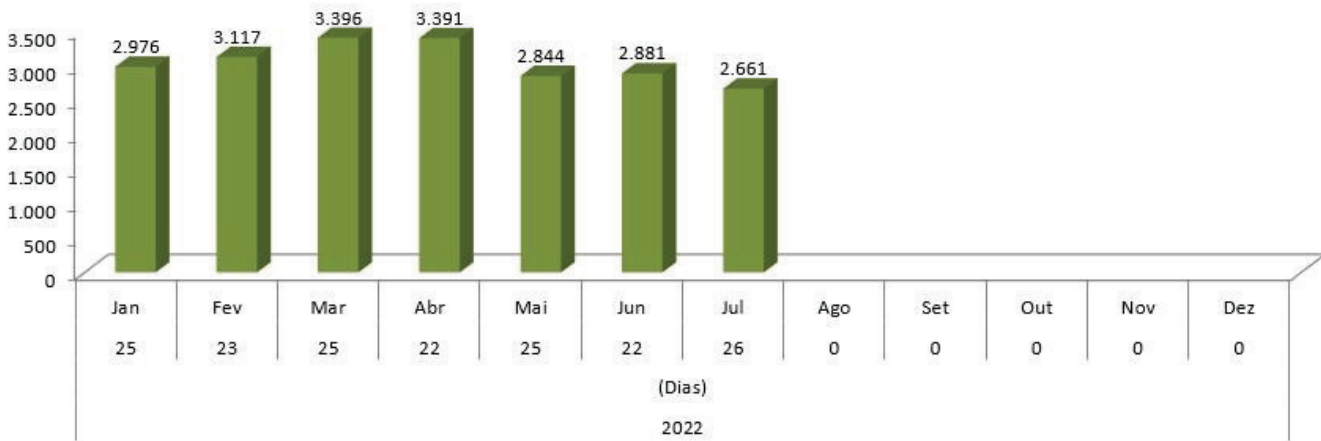


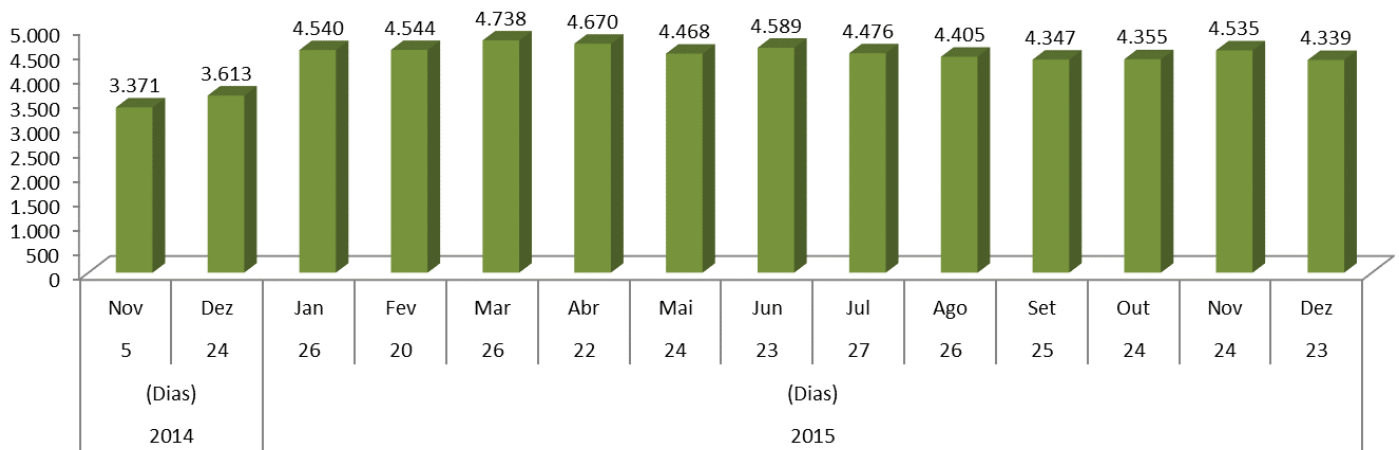
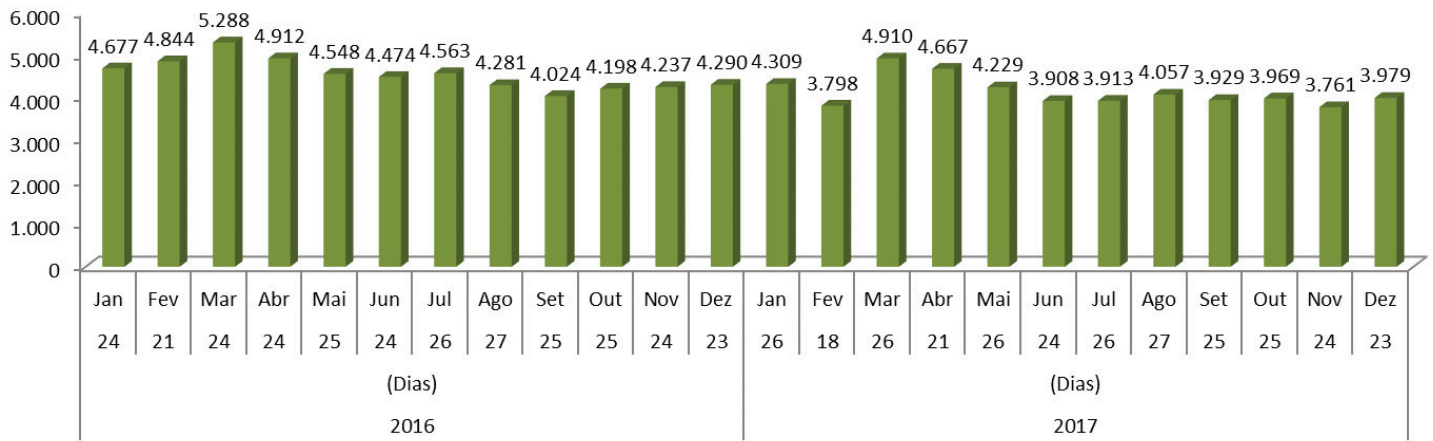
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

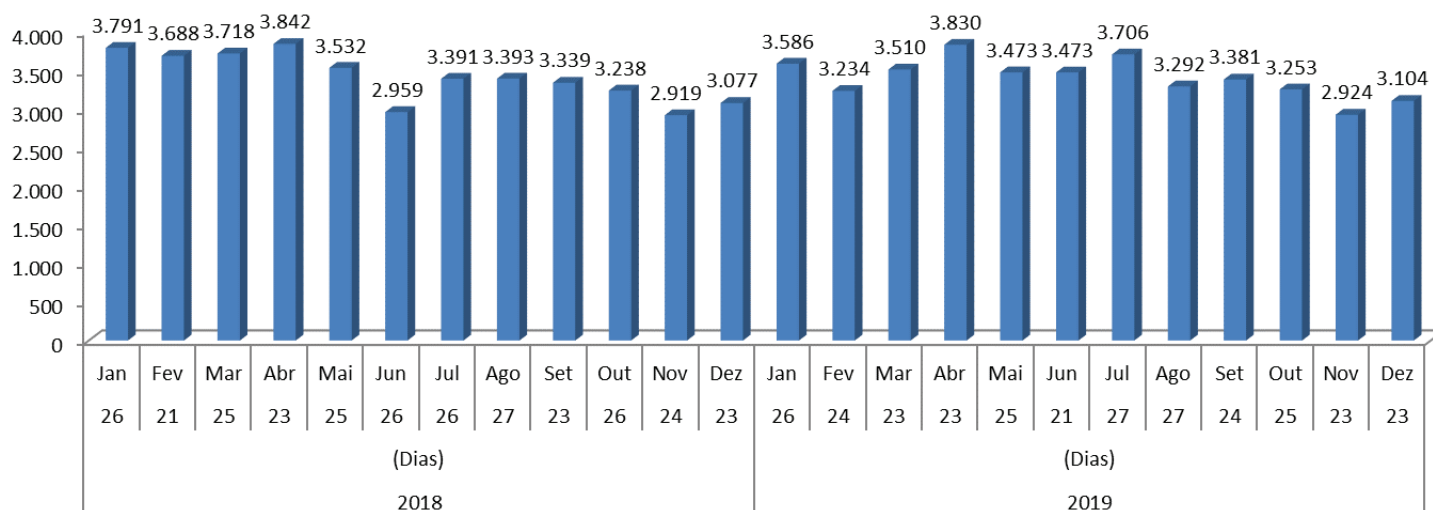
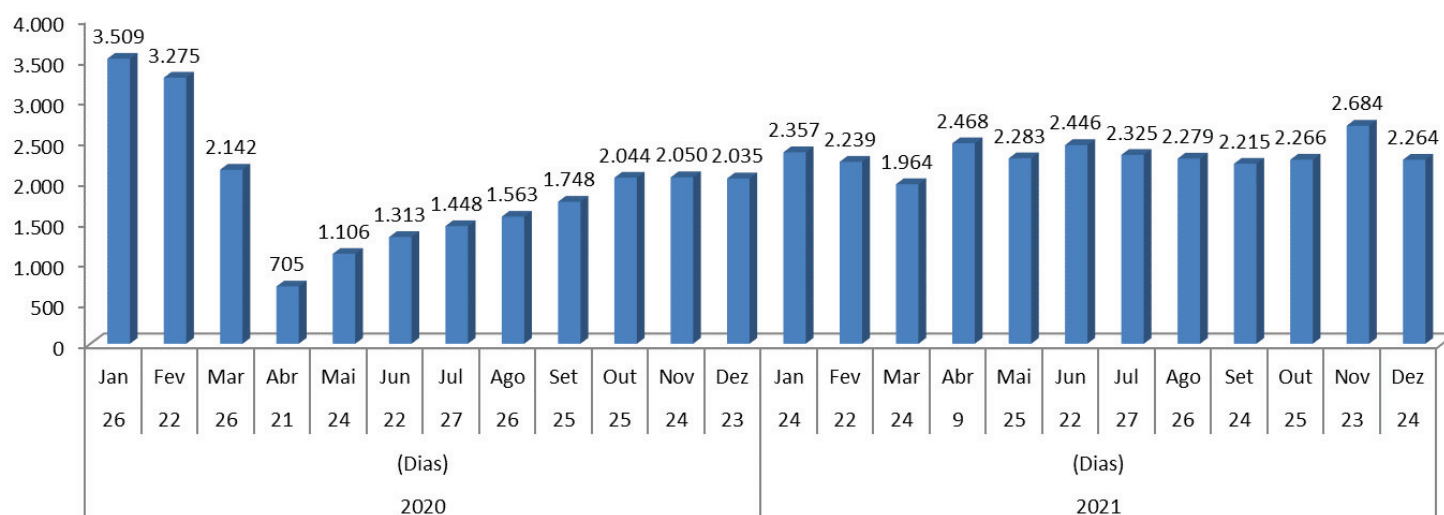
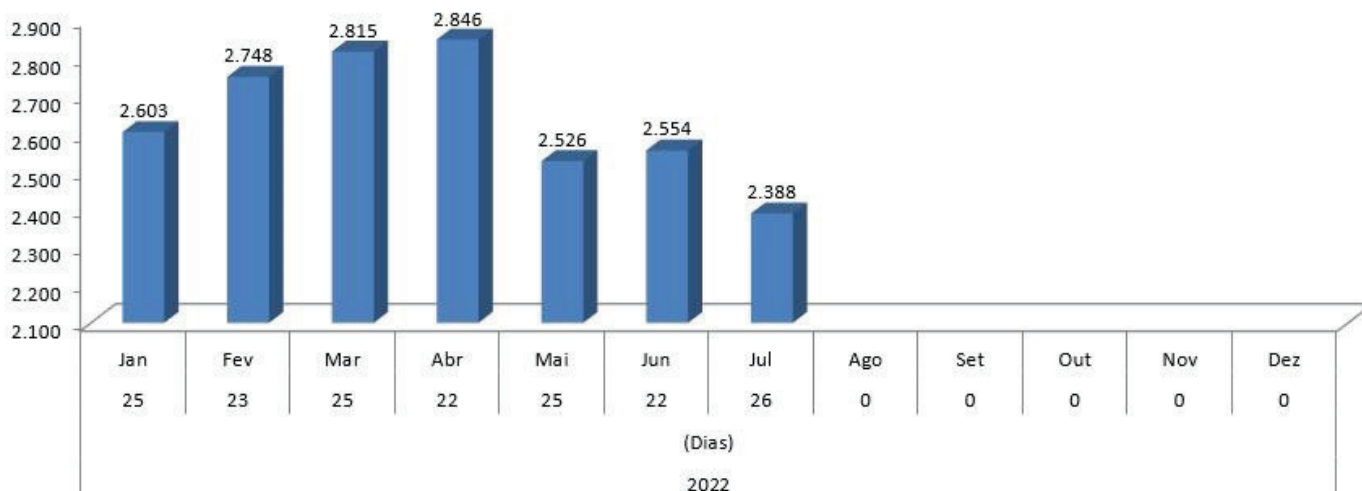
### 1.5.1. Serviços Realizados

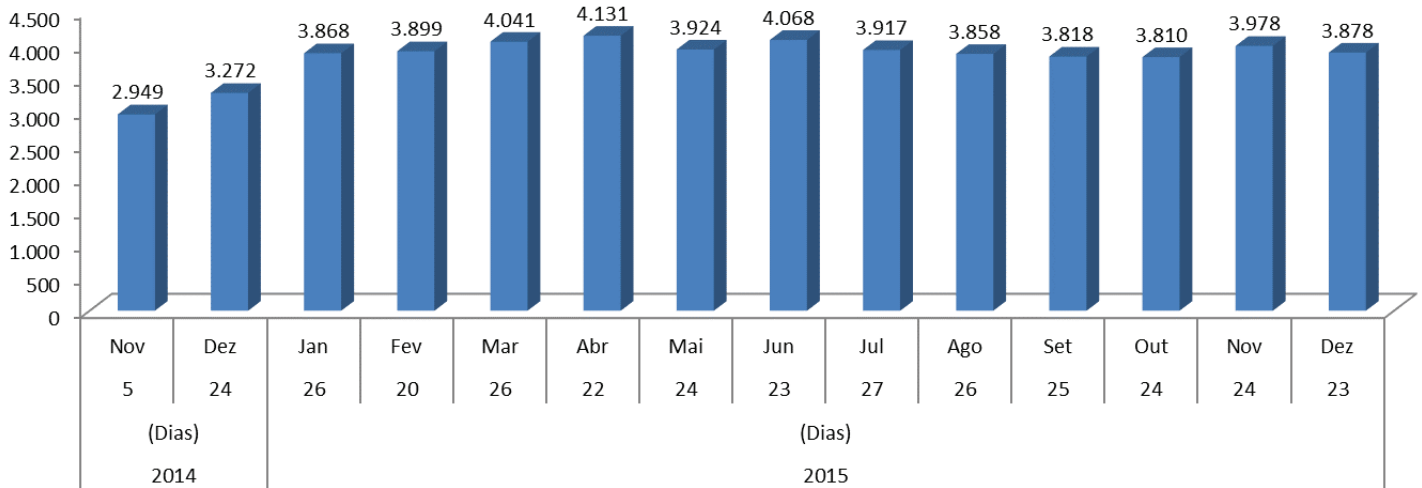
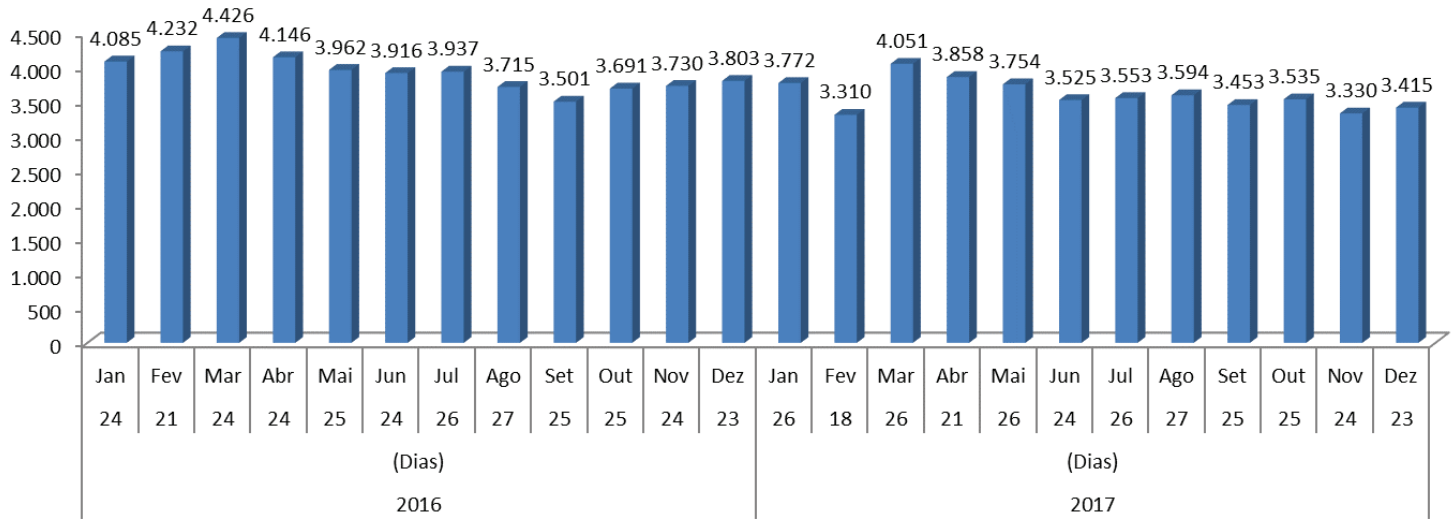






## 1.5.2. Senhas Atendidas





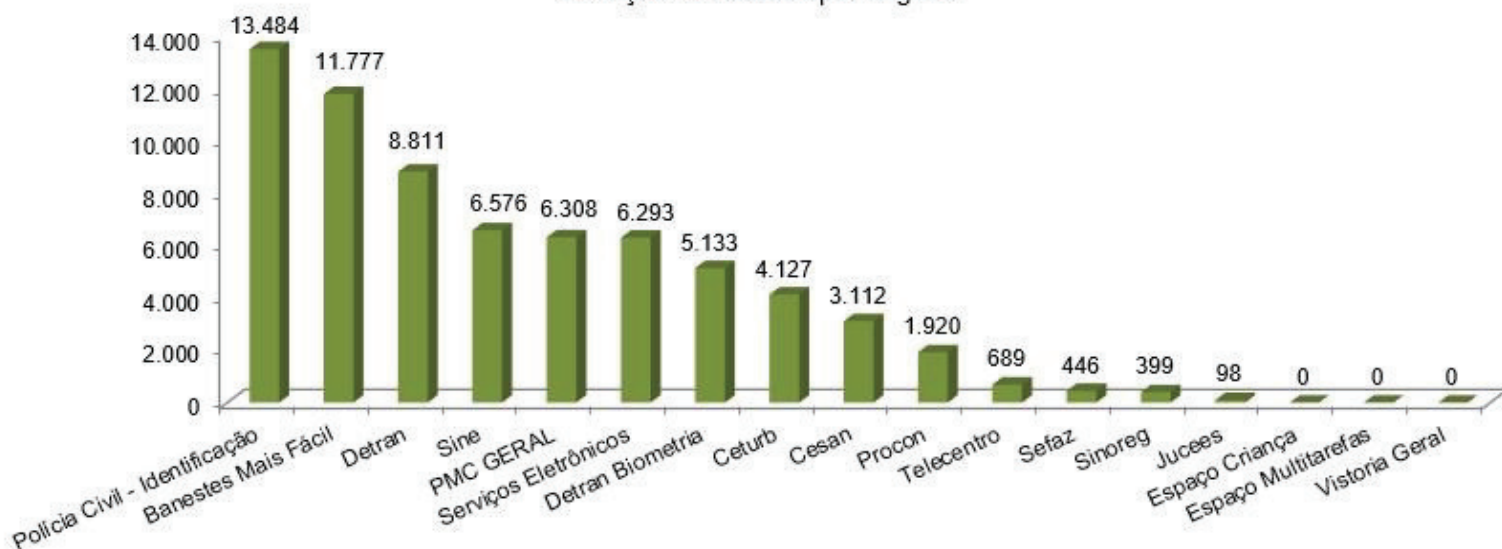
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	28	Ponto Facultativo
Março	1	Carnaval
	2	Ponto Facultativo
Abril	15	Paixão de Cristo
	16	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	25	Nossa Senhora da Penha
Maio	23	Colonização do Solo Espírito-santense
Junho	16	Corpus Christi
	17	Ponto Facultativo
	18	Ponto Facultativo
	24	São João Batista - Aniversário de Cariacica

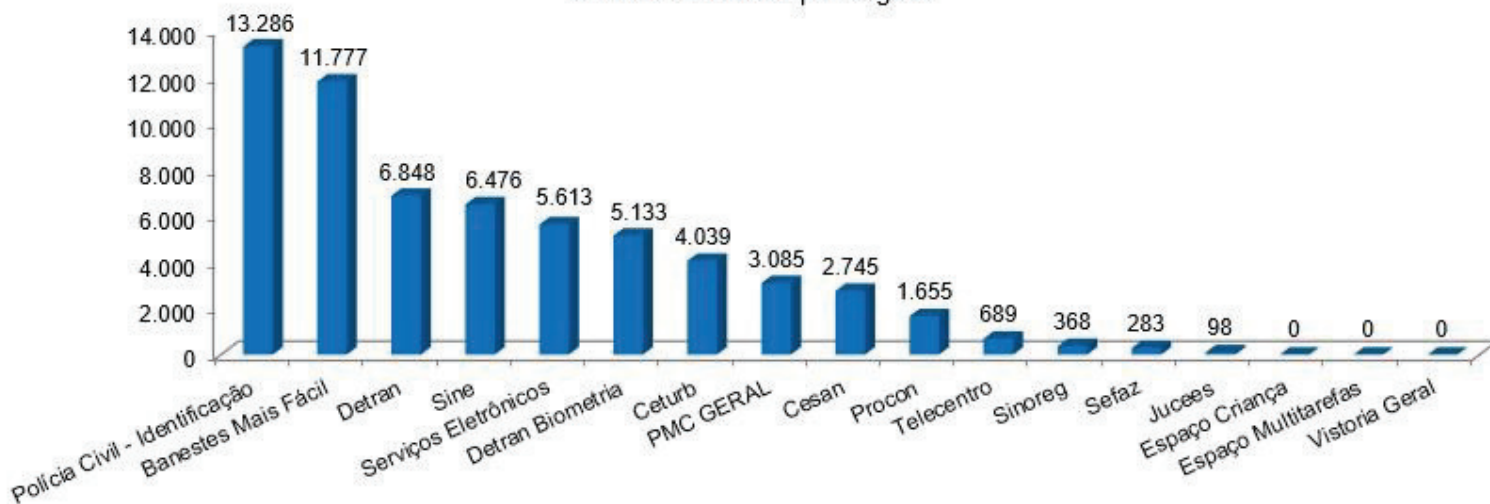
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.484	13.286	19,49%	21,40%
Banestes Mais Fácil	11.777	11.777	17,03%	18,97%
Detran	8.811	6.848	12,74%	11,03%
Sine	6.576	6.476	9,51%	10,43%
Serviços Eletrônicos	6.293	5.613	9,10%	9,04%
Detran Biometria	5.133	5.133	7,42%	8,27%
Ceturb	4.127	4.039	5,97%	6,50%
<u>PMC GERAL</u>	<u>6.308</u>	<u>3.085</u>	9,12%	4,97%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.024	1.847		
Junta Militar	1.228	1.182		
Nossocrédito	56	56		
Cesan	3.112	2.745	4,50%	4,42%
Procon	1.920	1.655	2,78%	2,67%
Telecentro	689	689	1,00%	1,11%
Sinoreg	399	368	0,58%	0,59%
Sefaz	446	283	0,64%	0,46%
Jucees	98	98	0,14%	0,16%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
<b>Total</b>	<b>69.173</b>	<b>62.095</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	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.164	11.777	5,49%
Cesan	2.533	3.112	22,86%
Ceturb	3.798	4.127	8,66%
Detran	6.743	8.811	30,67%
Detran Biometria	4.805	5.133	6,83%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	86	98	13,95%
<u>PMC GERAL</u>	<u>7.445</u>	<u>6.308</u>	<u>-15,27%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.231	5.024	-19,37%
Junta Militar	1.160	1.228	5,86%
Nossocrédito	54	56	3,70%
Polícia Civil - Identificação	11.613	13.484	16,11%
Procon	1.516	1.920	26,65%
Sefaz	485	446	-8,04%
Serviços Eletrônicos	5.530	6.293	13,80%
Sine	6.571	6.576	0,08%
Sinoreg	387	399	3,10%
Telecentro	696	689	-1,01%
<u>Vistoria Geral*</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>63.372</b>	<b>69.173</b>	<b>9,15%</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

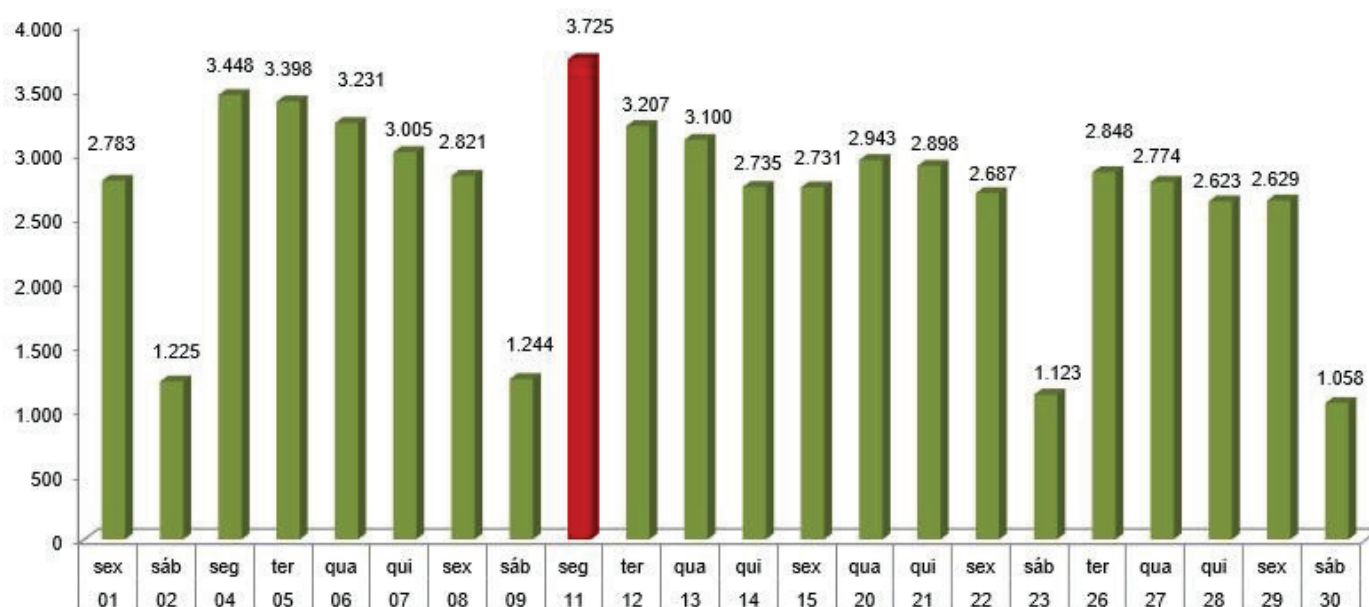
Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.164	11.777	5,49%
Cesan	2.203	2.745	24,60%
Ceturb	3.774	4.039	7,02%
Detran	5.317	6.848	28,79%
Detran Biometria	4.805	5.133	6,83%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	86	98	13,95%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.341</b>	<b>3.085</b>	<b>-7,66%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.179	1.847	-15,24%
Junta Militar	1.108	1.182	6,68%
Nossocrédito	54	56	3,70%
Polícia Civil - Identificação	11.434	13.286	16,20%
Procon	1.307	1.655	26,63%
Sefaz	294	283	-3,74%
Serviços Eletrônicos	4.881	5.613	15,00%
Sine	6.522	6.476	-0,71%
Sinoreg	370	368	-0,54%
Telecentro	696	689	-1,01%
<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>56.194</b>	<b>62.095</b>	<b>10,50%</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

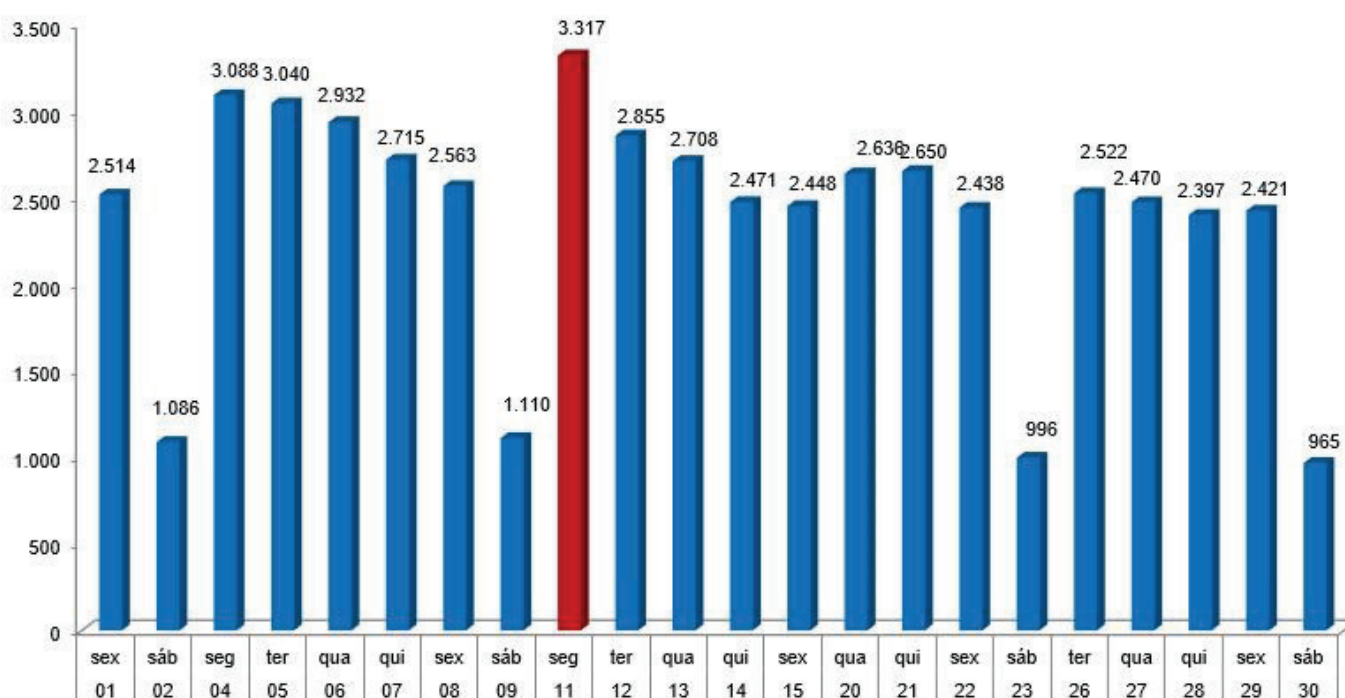
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/07/2022** com o total de **3.725** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,92%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/07/2022** com o total de **3.317** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,56%**.



### 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	1356	1724	1593	1369	1088	1088	1271	1295	974	19	11.777
CESAN	299	395	432	318	266	238	305	282	210		2.745
CETURB	568	700	638	497	386	347	432	334	137		4.039
COLETA BIOMÉTRICA	782	812	717	583	277	471	521	536	430	4	5.133
DETRAN	825	1025	950	823	614	655	639	699	589	29	6.848
ESPAÇO CRIANÇA											
JUCEES	9	12	15	11	13	12	8	12	6		98
MULTITAREFAS											
PMC-GERAL	201	300	286	248	166	140	202	198	104	2	1.847
PMC-JUNTA MILITAR	146	166	162	163	137	133	122	113	40		1.182
PMC-NOSSOCRÉDITO	3	7	10	9	7	5	2	7	6		56
TELECENTRO	66	125	92	96	99	54	53	61	43		689
POLÍCIA CIVIL	1408	1778	1803	1685	1506	1142	1312	1395	1141	116	13.286
PROCON	183	261	233	172	158	121	156	176	178	17	1.655
SEFAZ	16	41	31	30	24	31	38	38	34		283
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	797	914	839	696	619	526	532	444	244	2	5.613
SINE	1019	1023	856	738	629	602	706	598	299	6	6.476
SINOREG	77	43	58	33	46	31	29	35	16		368
VISTORIA GERAL											
<b>Total</b>	<b>7.755</b>	<b>9.326</b>	<b>8.715</b>	<b>7.471</b>	<b>6.035</b>	<b>5.596</b>	<b>6.328</b>	<b>6.223</b>	<b>4.451</b>	<b>195</b>	<b>62.095</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	13.484
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.777
3º	Coleta Biométrica	Detran Biometria	3.833
4º	Licenciamento	Detran Geral	3.474
5º	Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda e outros)	Serviços Eletrônicos	3.209
6º	Seguro Desemprego	Sine	2.693
7º	Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.555
8º	CTPS Digital	Sine	2.202
9º	Transferência de Propriedade	Detran Geral	1.809
10º	Passe Livre - Deficientes	Ceturb	1.550



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:38
CESAN	00:05:54
CETURB	00:10:01
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:28
DETRAN	00:08:05
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:05:05
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:04
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:39
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:00:15
TELECENTRO	00:01:18
POLÍCIA CIVIL	00:09:55
PROCON	00:05:14
SEFAZ	00:02:35
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:42
SINE	00:06:07
SINOREG	00:01:27
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:08:22
CETURB	00:05:17
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:14
DETRAN	00:09:05
ESPAÇO CRIANÇA	
JUCEES	00:12:31
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:16
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:08
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:06:05
TELECENTRO	00:00:07
POLÍCIA CIVIL	00:12:05
PROCON	00:31:39
SEFAZ	00:08:49
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:23
SINE	00:07:12
SINOREG	00:04:55
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.

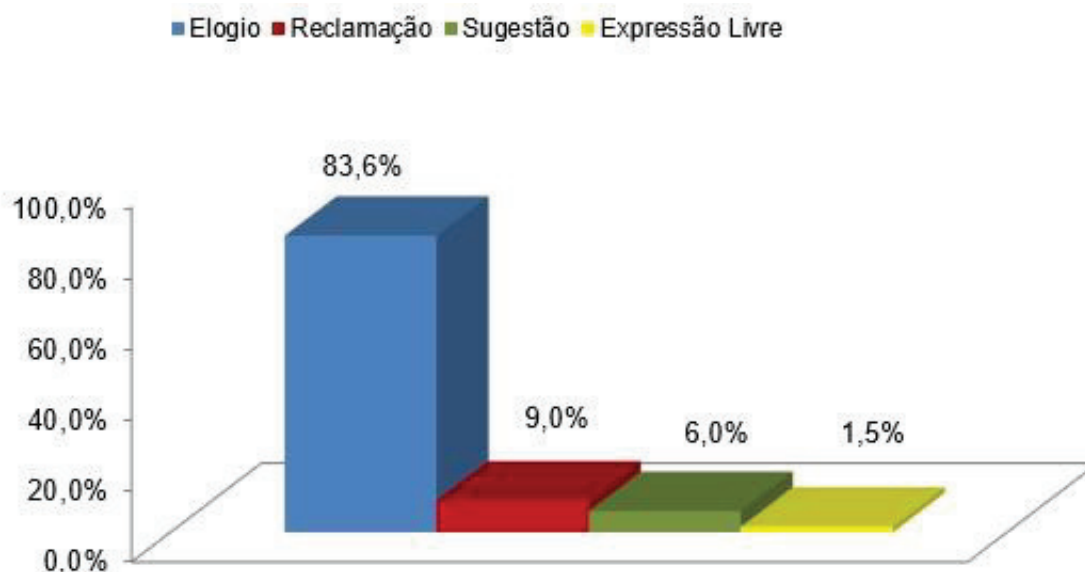
Município	Cidadão	%
Cariacica	885	42,94%
Serra	483	23,44%
Vila Velha	352	17,08%
Vitória	145	7,04%
Viana	139	6,74%
Guarapari	24	1,16%
Santa Leopoldina	7	0,34%
Santa Maria de Jetibá	5	0,24%
Aracruz	4	0,19%
Anchieta	3	0,15%
Domingos Martins	3	0,15%
Marechal Floriano	3	0,15%
Marataízes	2	0,10%
Afonso Cláudio	1	0,05%
Alfredo Chaves	1	0,05%
Atilio Vivácqua	1	0,05%
Iconha	1	0,05%
Nova Venécia	1	0,05%
Minas Gerais (MG)	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.061</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	1242	60,26%
Sine	228	11,06%
Coleta Biométrica	117	5,68%
Procon	105	5,09%
Detran	96	4,66%
Ceturb	78	3,78%
EDP	56	2,72%
Serviços Eletrônicos	42	2,04%
Cesan	37	1,80%
PMC - Geral	20	0,97%
Junta Militar	15	0,73%
Banestes Mais Fácil	14	0,68%
Sinoreg	8	0,39%
Copiadora	1	0,05%
SEFAZ	1	0,05%
Telecentro	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.061</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	56	83,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	9,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	6,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,5%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 35



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

