



# RELATÓRIO GERENCIAL

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**FEVEREIRO 2023**

## 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.....	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

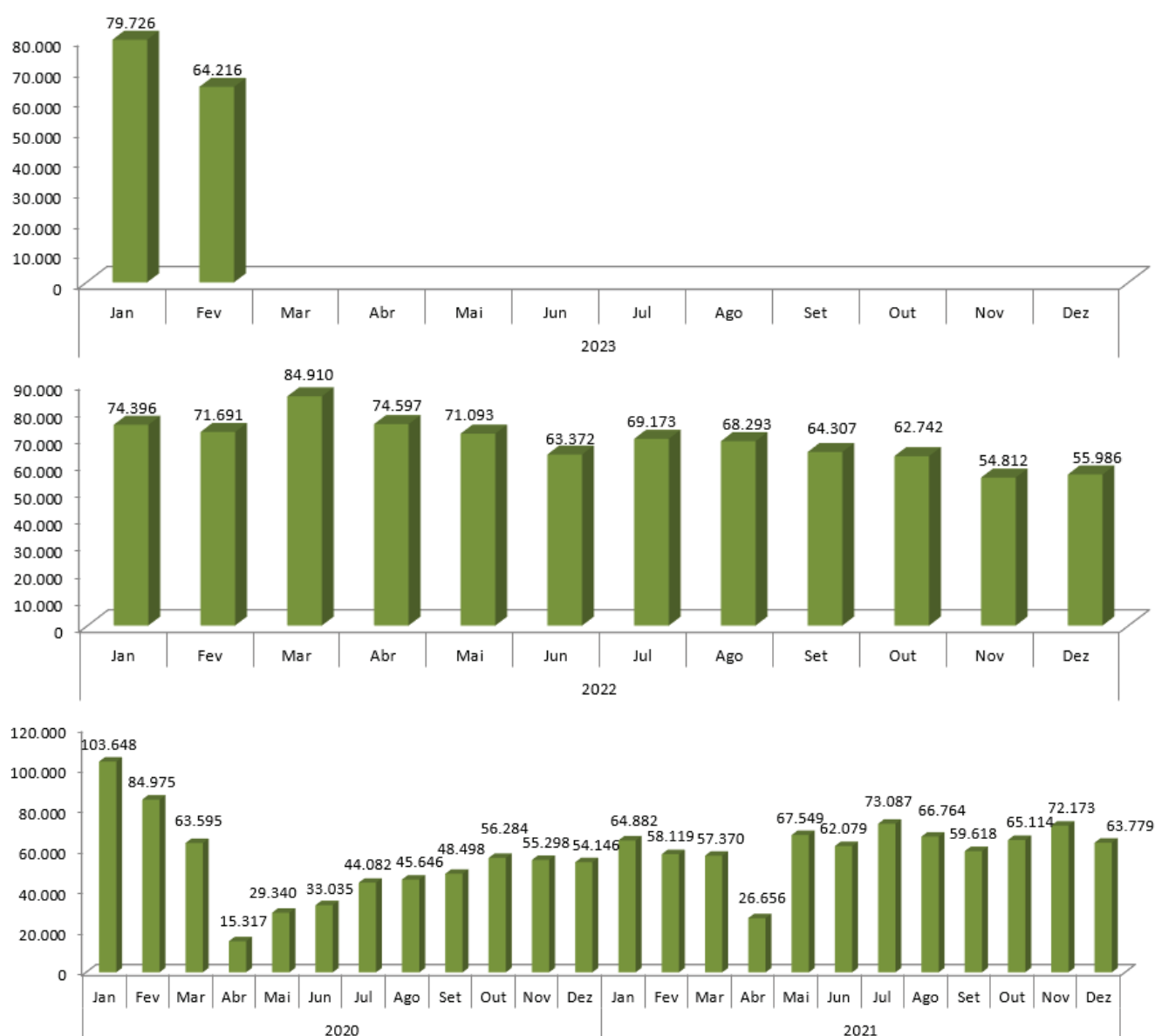
## 1. Resumo Gerencial

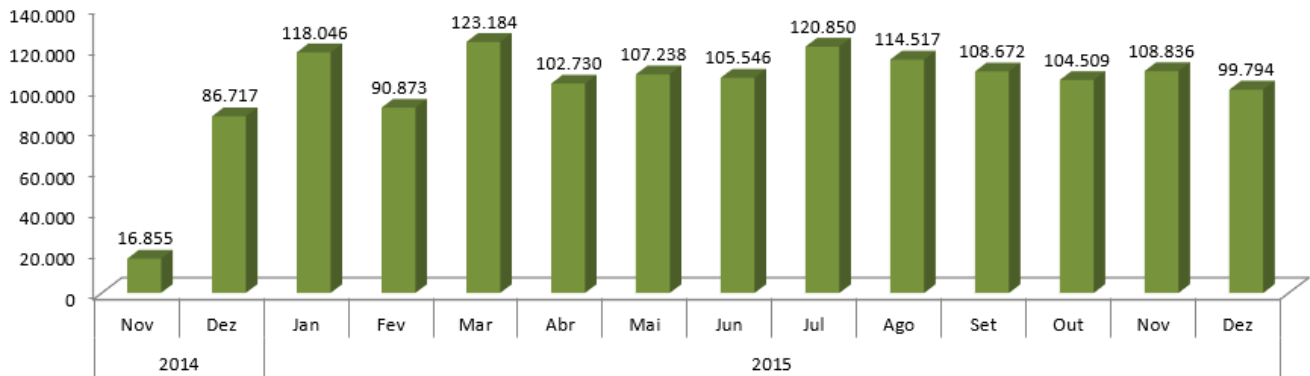
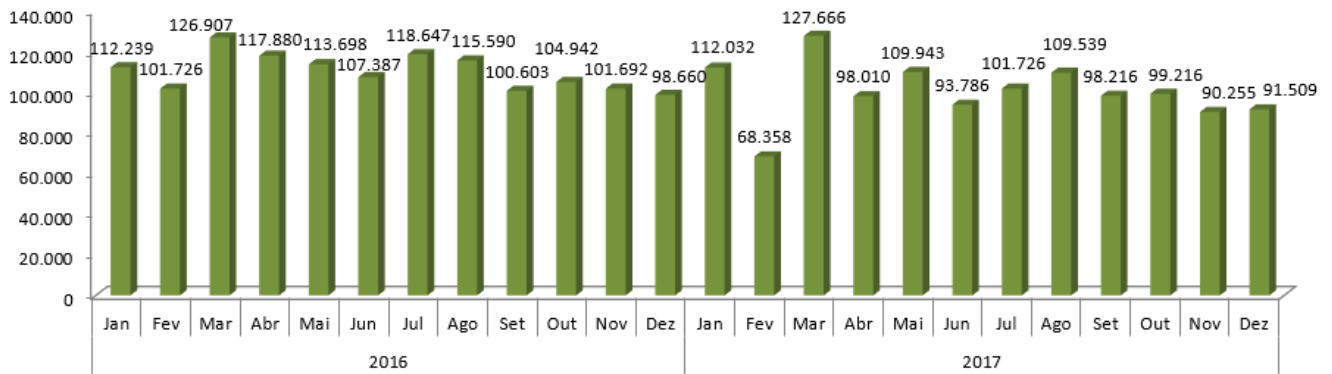
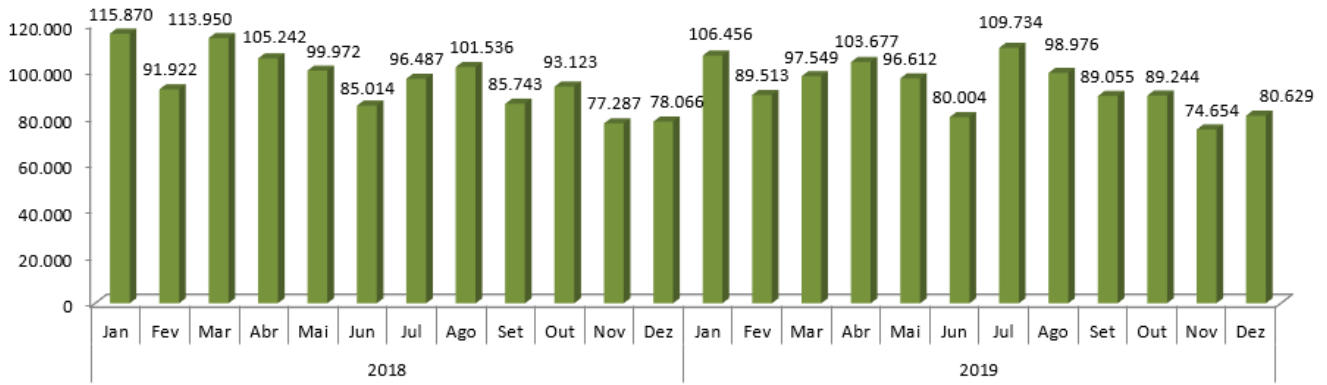
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2023** registrou um total de **8.519.277 serviços realizados** e **7.461.126 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2023** 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 **64.216** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.058** cidadãos atendidos.



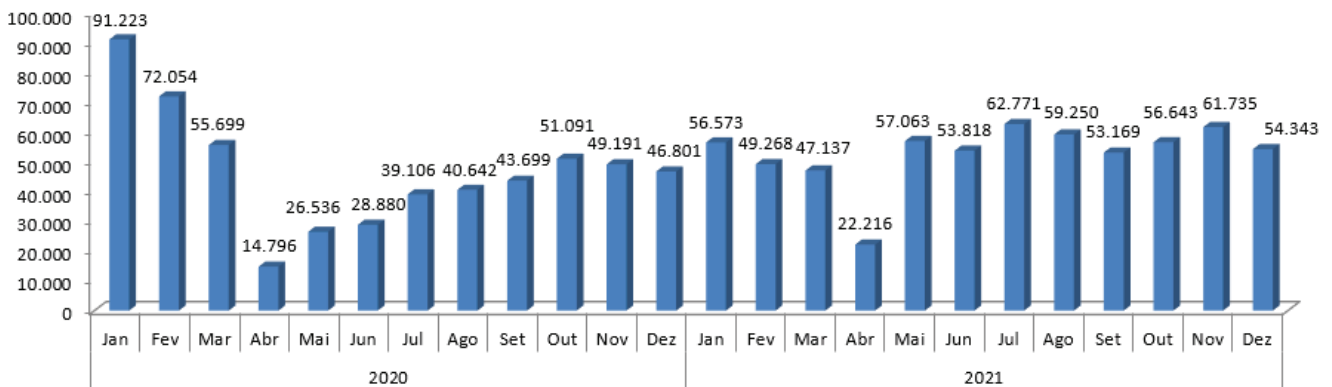
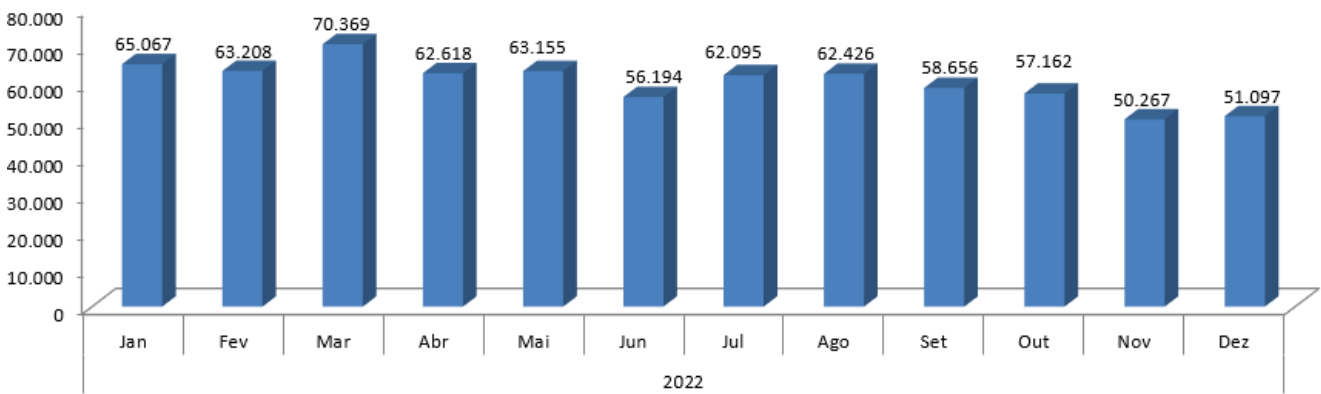
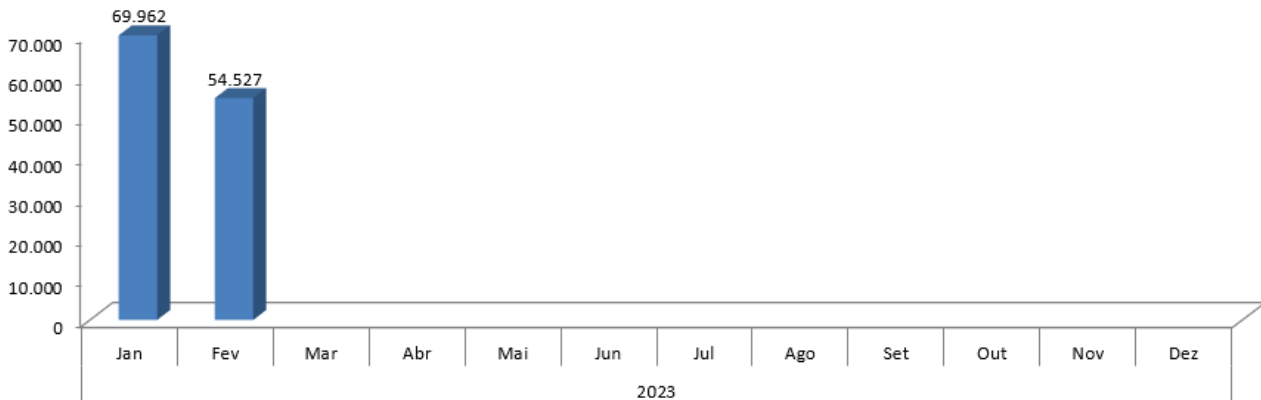


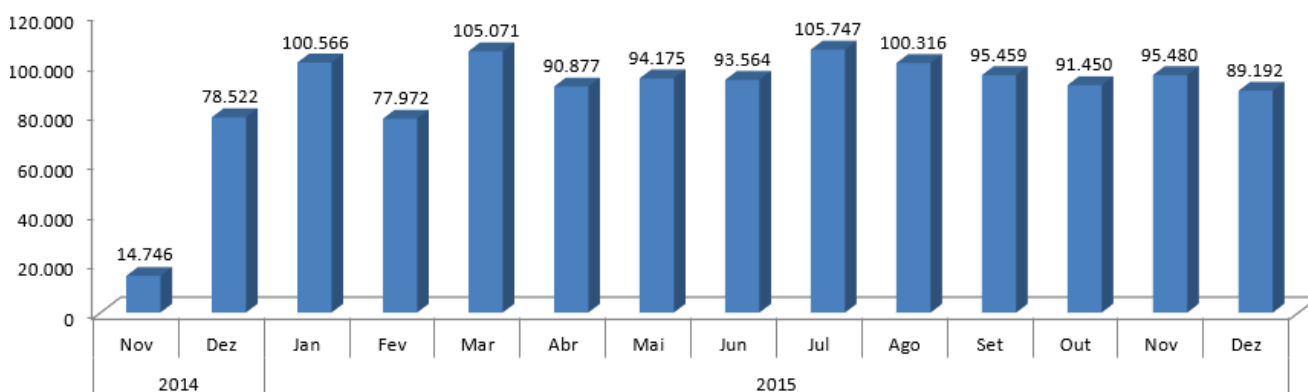
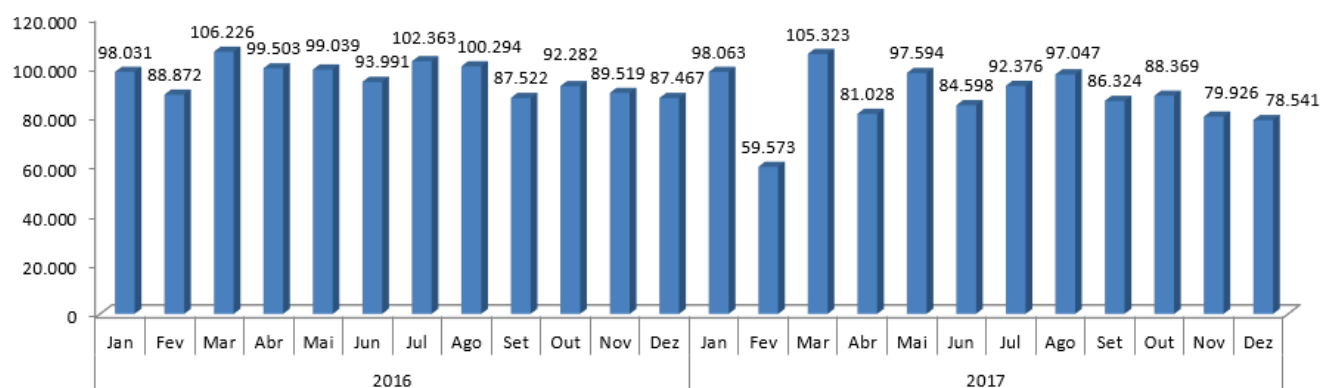
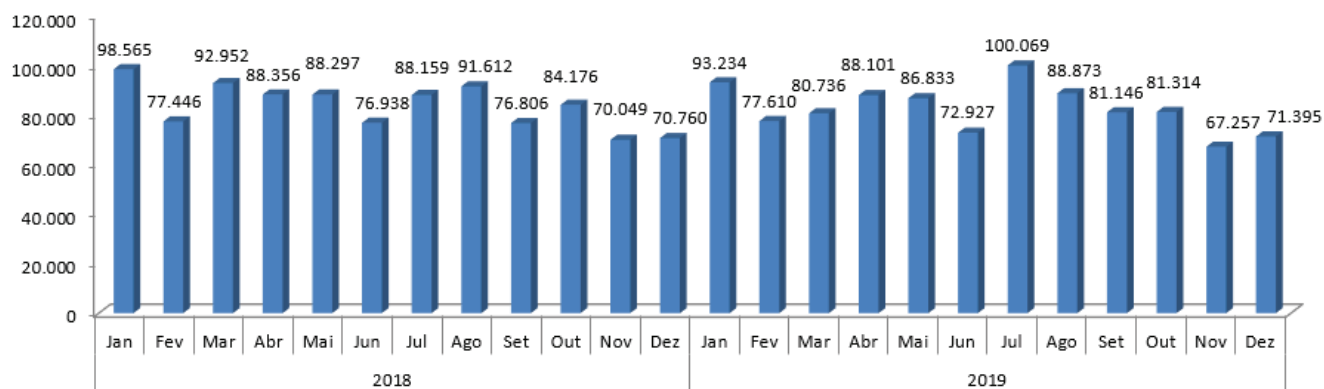
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **54.527** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.597** cidadãos atendidos.



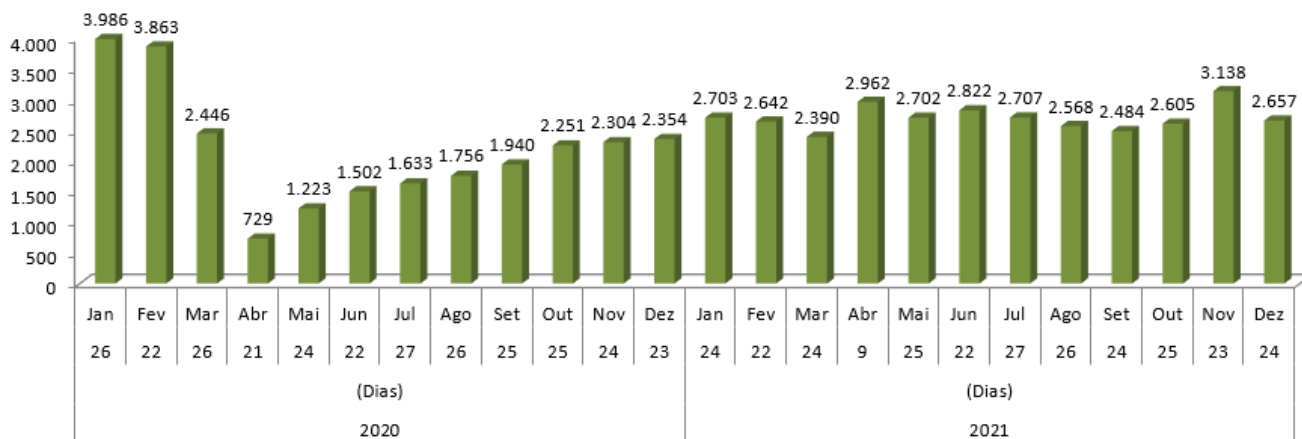
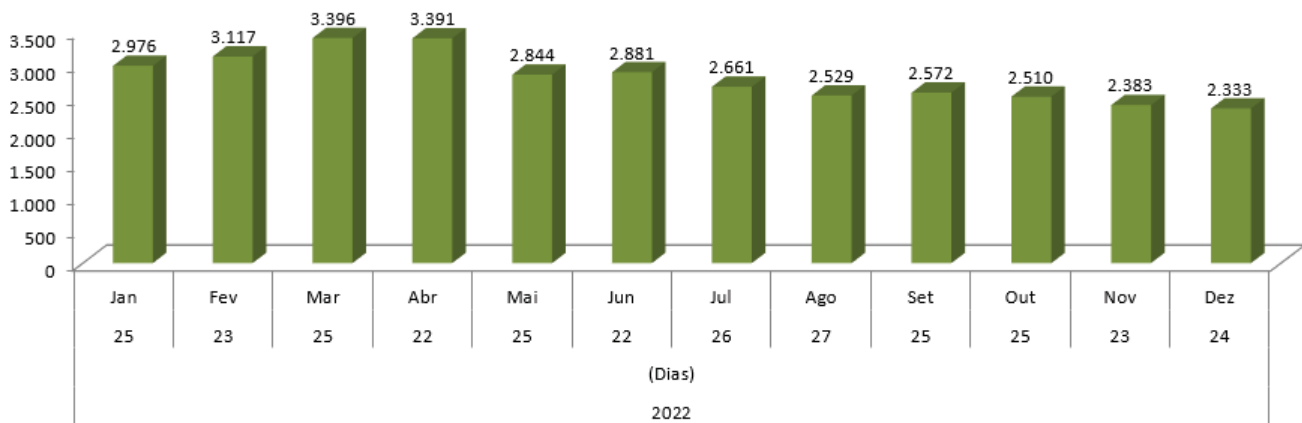
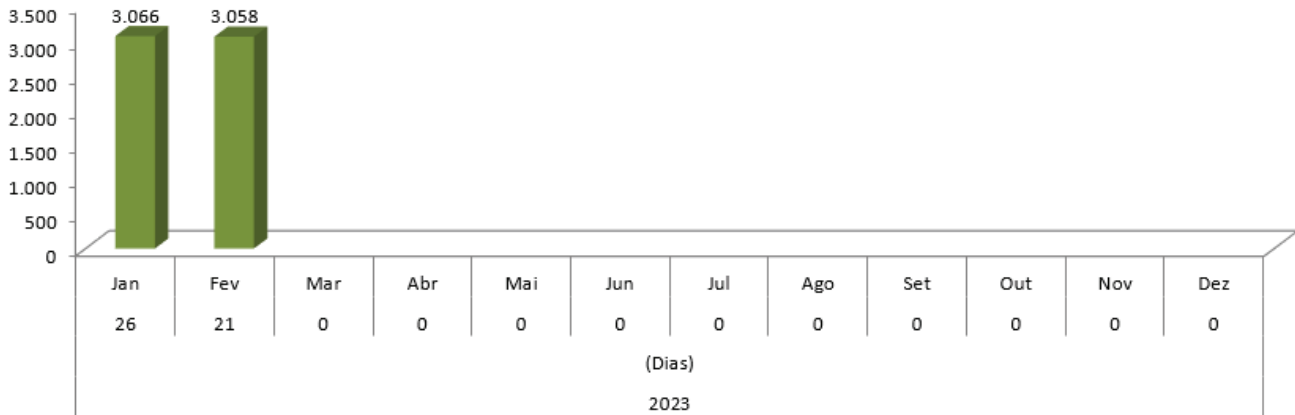


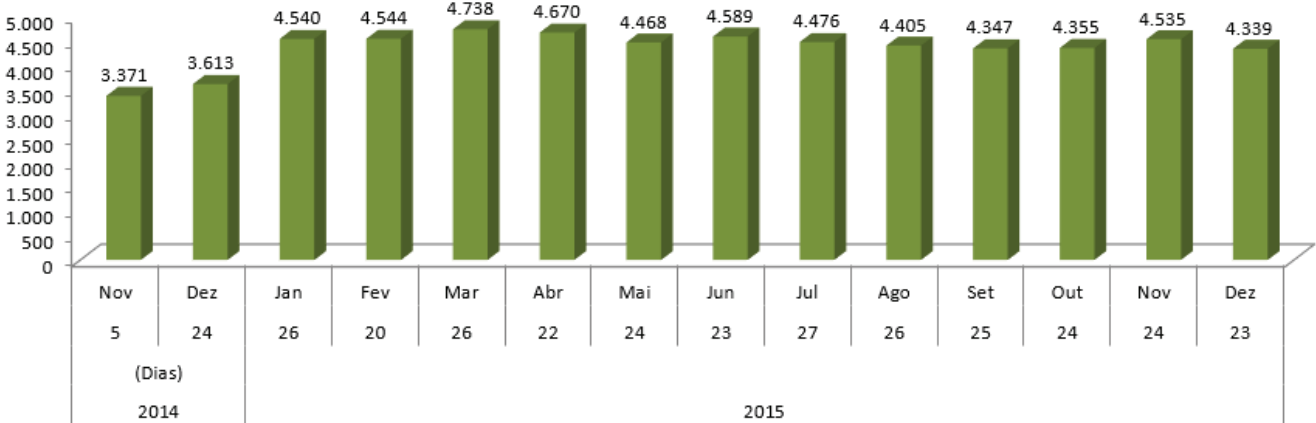
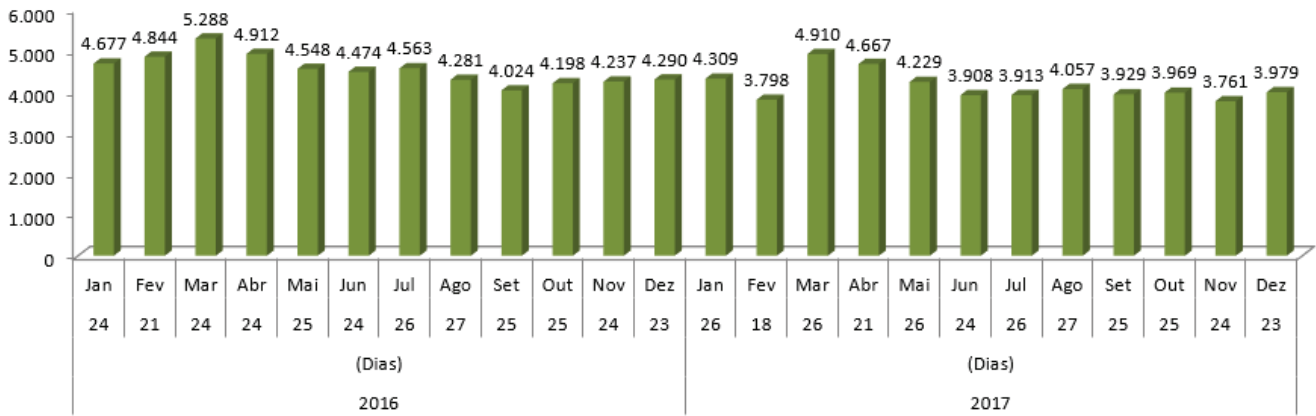
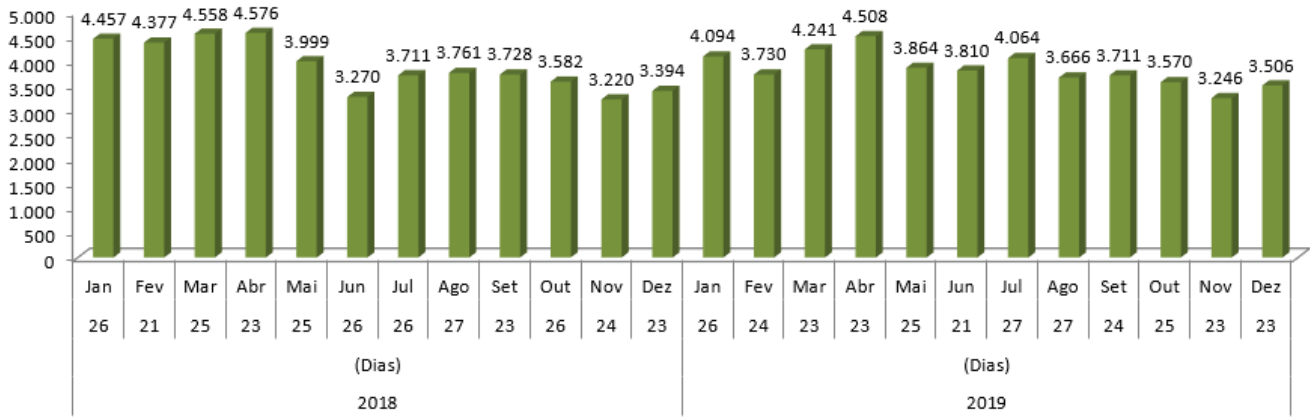
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

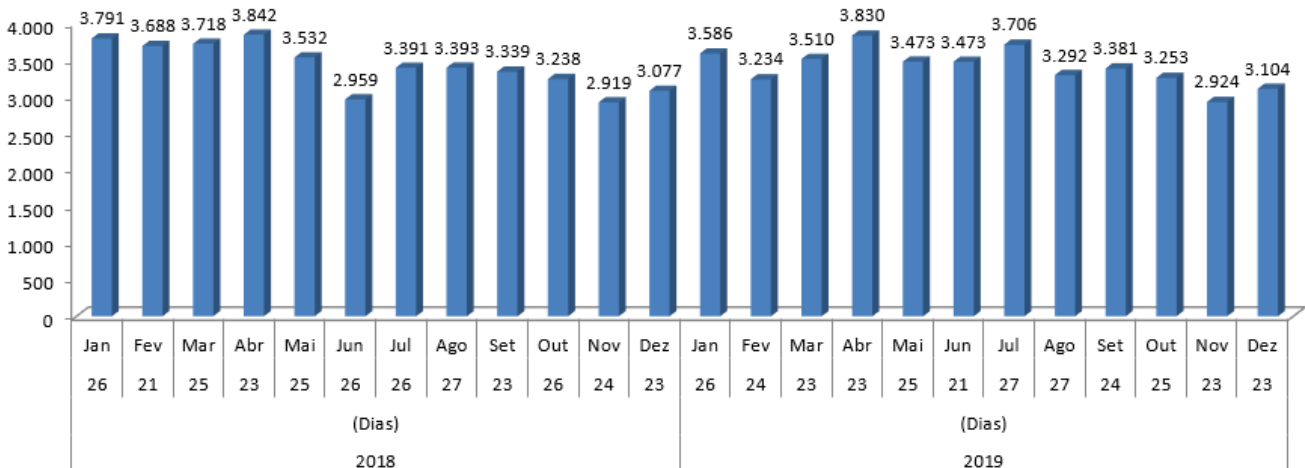
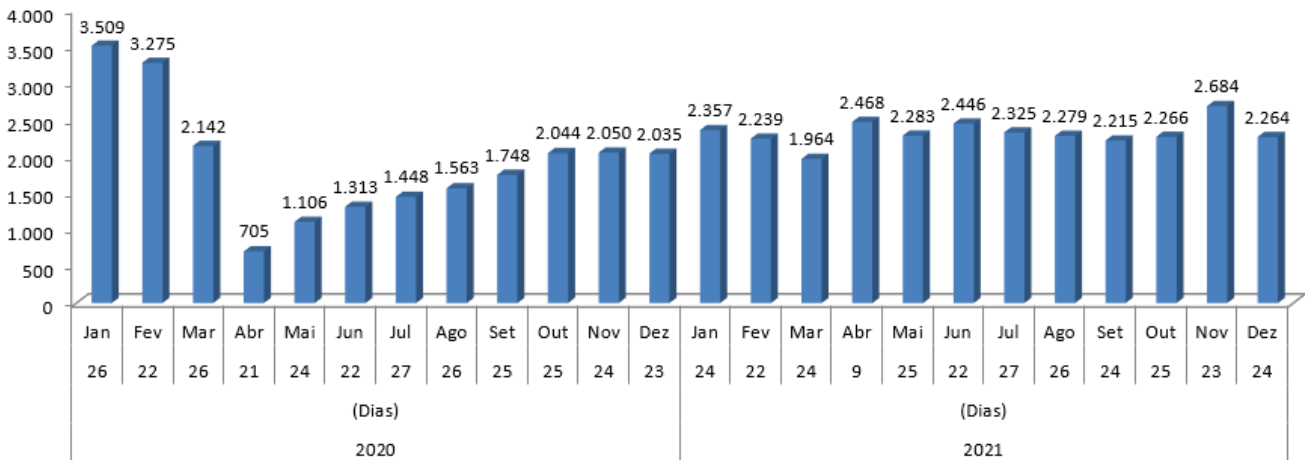
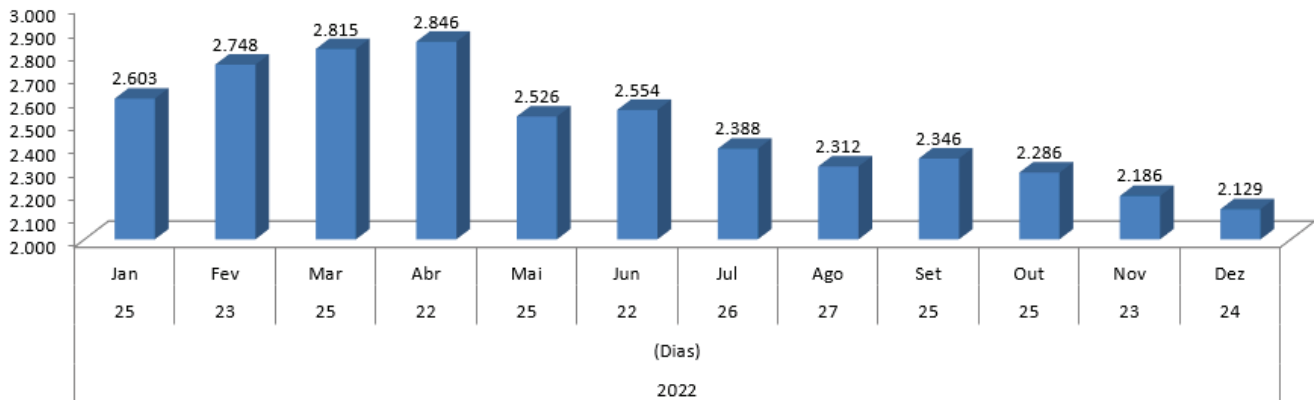
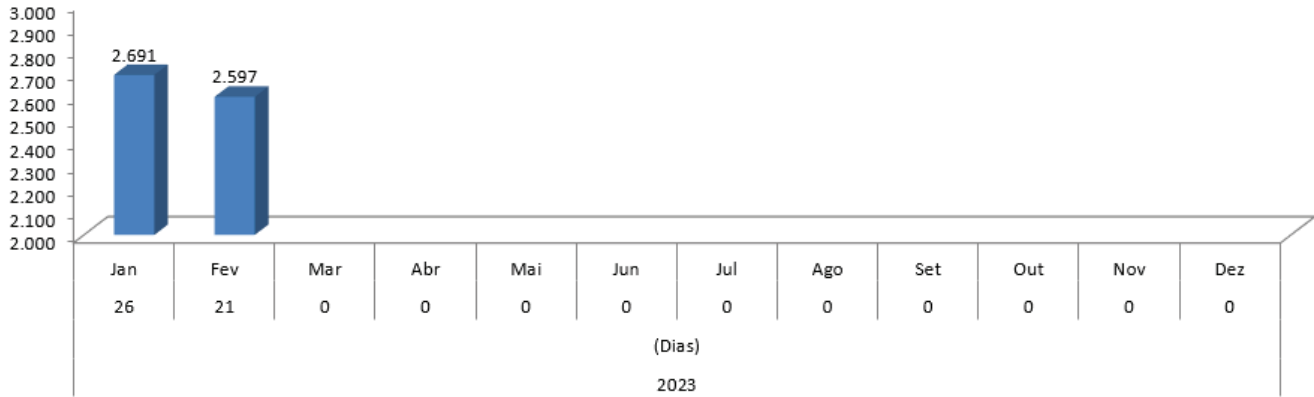
### 1.5.1. Serviços Realizados

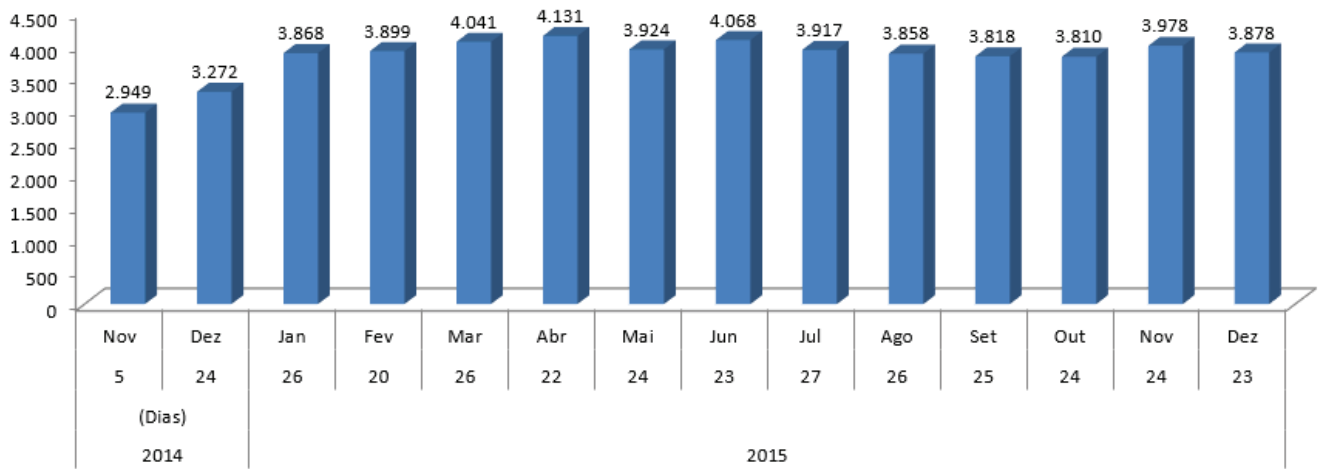
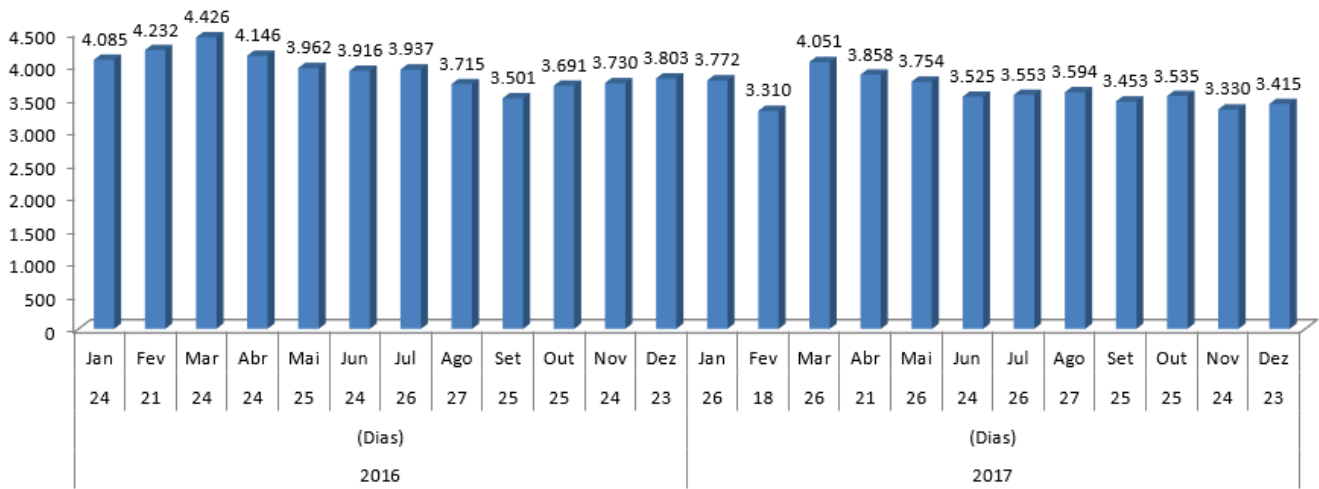






### 1.5.2. Senhas Atendidas





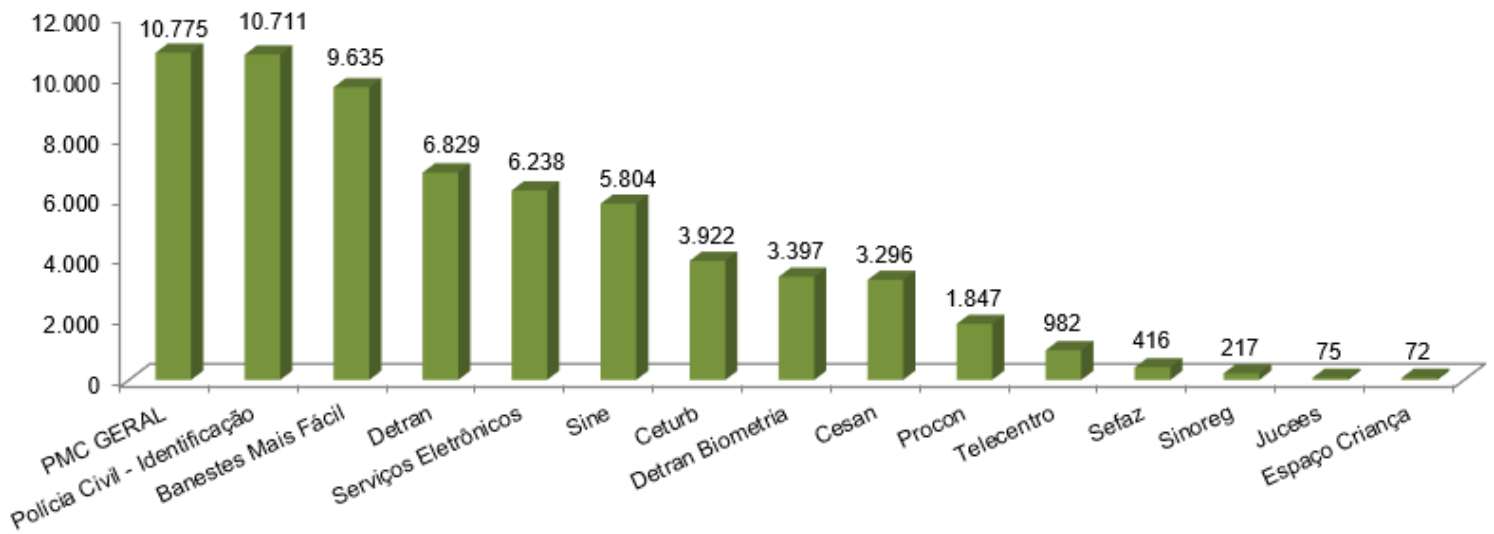
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Fevereiro	20	Carnaval (Ponto Facultativo)
	21	Carnaval (Ponto Facultativo)
	22	Quarta-feira de Cinzas (Ponto Facultativo)

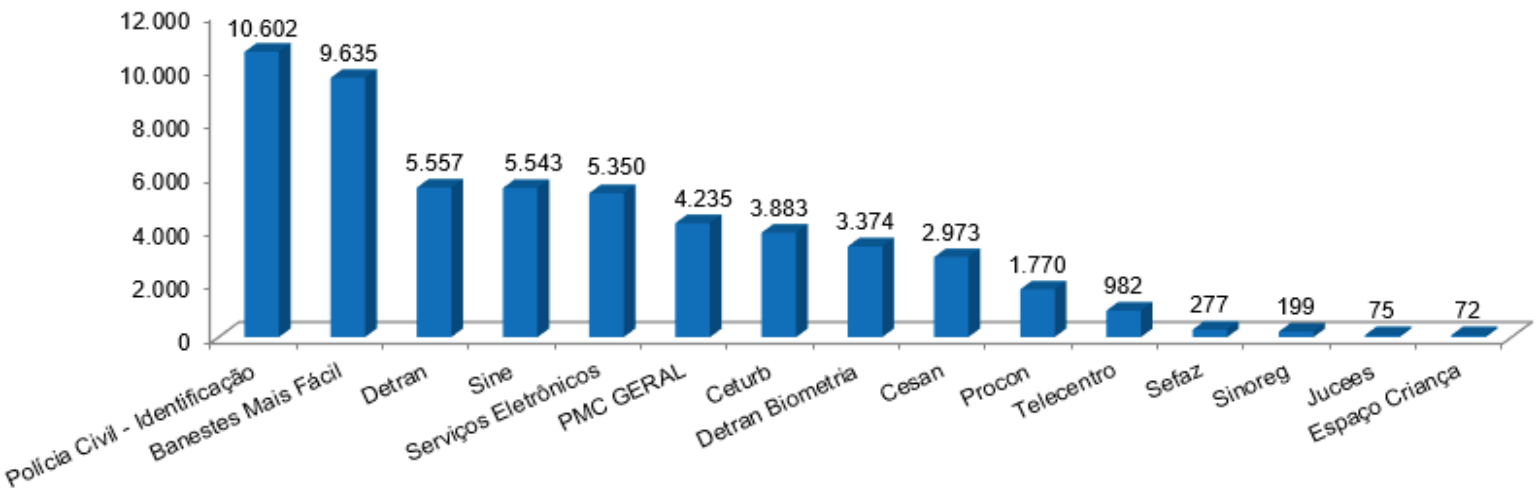
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	10.711	10.602	16,68%	19,44%
Banestes Mais Fácil	9.635	9.635	15,00%	17,67%
Detran	6.829	5.557	10,63%	10,19%
Sine	5.804	5.543	9,04%	10,17%
Serviços Eletrônicos	6.238	5.350	9,71%	9,81%
<b>PMC GERAL</b>	<b>10.775</b>	<b>4.235</b>	16,78%	7,77%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.628	3.139		
Junta Militar	1.147	1.096		
Nossocrédito	0	0		
Ceturb	3.922	3.883	6,11%	7,12%
Detran Biometria	3.397	3.374	5,29%	6,19%
Cesan	3.296	2.973	5,13%	5,45%
Procon	1.847	1.770	2,88%	3,25%
Telecentro	982	982	1,53%	1,80%
Sefaz	416	277	0,65%	0,51%
Sinoreg	217	199	0,34%	0,36%
Jucees	75	75	0,12%	0,14%
Espaço Criança	72	72	0,11%	0,13%
Espaço Multitarefa	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>64.216</b>	<b>54.527</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	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.278	9.635	-14,57%
Cesan	3.907	3.296	-15,64%
Ceturb	5.151	3.922	-23,86%
Detran	7.877	6.829	-13,30%
Detran Biometria	5.241	3.397	-35,18%
Espaço Criança	145	72	-50,34%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	116	75	-35,34%
<b>PMC GERAL</b>	<b>11.225</b>	<b>10.775</b>	<b>-4,01%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	9.551	9.628	0,81%
Junta Militar	1.674	1.147	-31,48%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.250	10.711	-24,84%
Procon	2.169	1.847	-14,85%
Sefaz	448	416	-7,14%
Serviços Eletrônicos	8.334	6.238	-25,15%
Sine	8.225	5.804	-29,43%
Sinoreg	348	217	-37,64%
Telecentro	1.012	982	-2,96%
<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>79.726</b>	<b>64.216</b>	<b>-19,45%</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

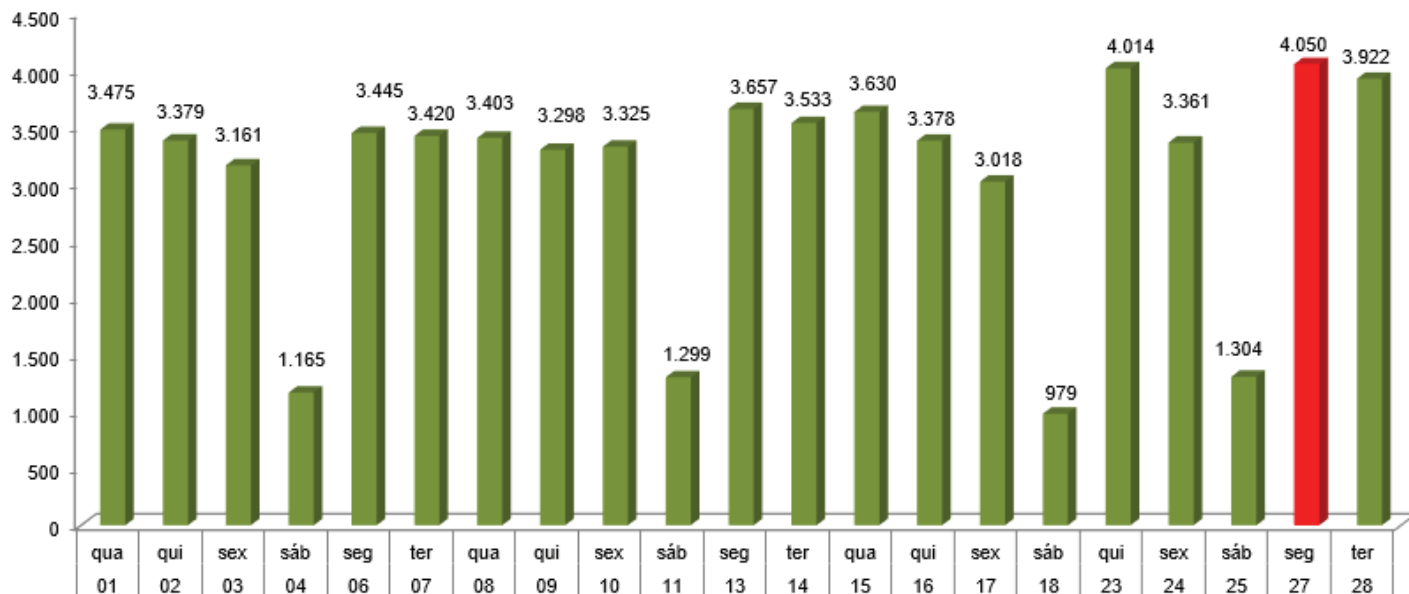
Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.278	9.635	-14,57%
Cesan	3.566	2.973	-16,63%
Ceturb	5.082	3.883	-23,59%
Detran	6.521	5.557	-14,78%
Detran Biometria	5.218	3.374	-35,34%
Espaço Criança	145	72	-50,34%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	116	75	-35,34%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.959</b>	<b>4.235</b>	<b>-14,60%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.336	3.139	-5,91%
Junta Militar	1.623	1.096	-32,47%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.084	10.602	-24,72%
Procon	2.040	1.770	-13,24%
Sefaz	374	277	-25,94%
Serviços Eletrônicos	7.294	5.350	-26,65%
Sine	7.961	5.543	-30,37%
Sinoreg	312	199	-36,22%
Telecentro	1.012	982	-2,96%
<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>69.962</b>	<b>54.527</b>	<b>-22,06%</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

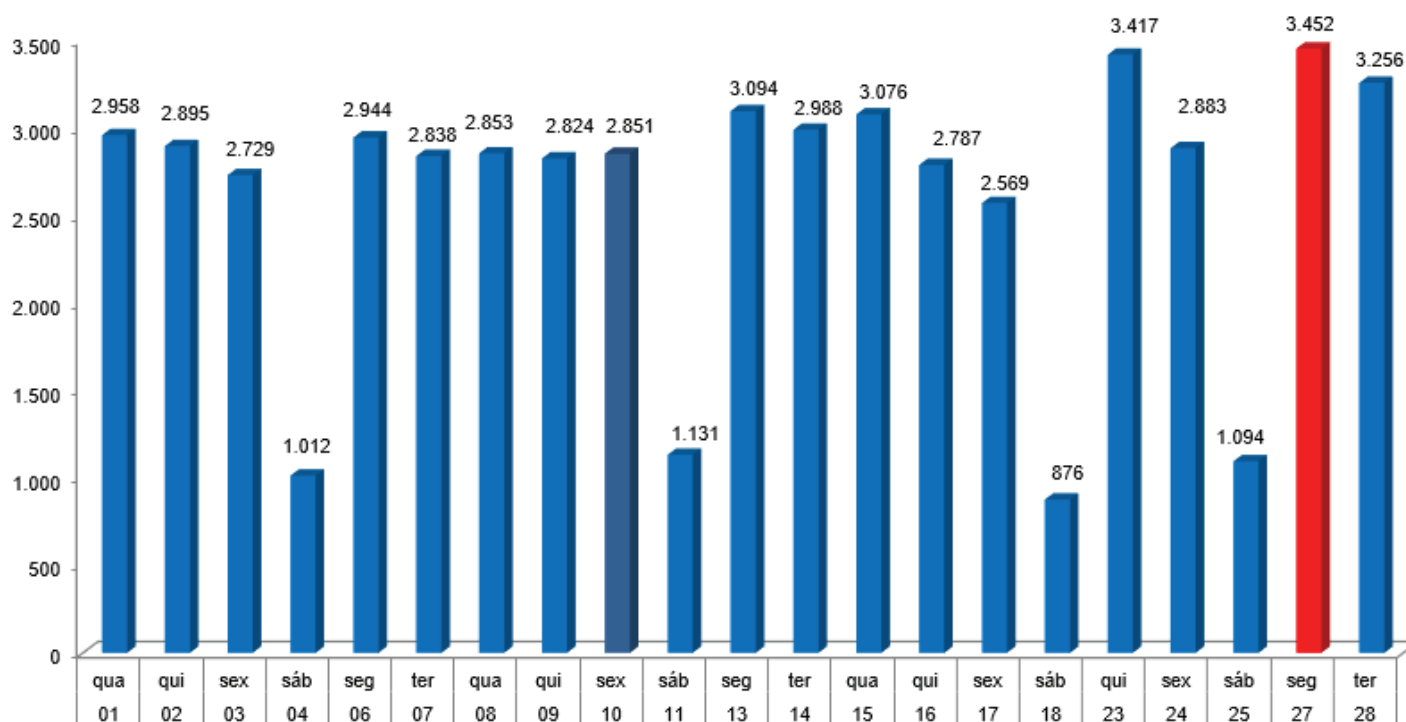
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/02/2023** com o total de **4.050** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,67%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/02/2023** com o total de **3.452** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,92%**.



### 2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas

Órgãos / Horário	7~8	8~9	9~10	10~11	11~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18	Total
BANESTES MAIS FÁCIL		1259	1446	1319	1049	855	866	959	1024	845	13	9.635
CESAN		383	460	471	348	250	225	308	311	217		2.973
CETURB		637	709	686	444	351	315	354	269	118		3.883
COLETA BIOMÉTRICA		523	591	474	334	173	315	360	305	294	5	3.374
DETRAN		772	823	785	541	511	507	550	582	465	21	5.557
ESPAÇO CRIANÇA		10	16	8	21	7	1	5	1	3		72
JUCEES		6	14	13	11	7	5	6	7	6		75
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL		433	569	514	379	226	263	332	260	162	1	3.139
PMC-JUNTA MILITAR		156	194	201	135	87	88	97	89	49		1.096
PMC-NOSSOCRÉDITO												
TELECENTRO		71	143	146	137	105	109	112	98	60	1	982
POLÍCIA CIVIL		1079	1342	1397	1406	1207	1031	1085	1114	888	53	10.602
PROCON		218	266	263	190	159	141	157	191	170	15	1.770
SEFAZ		22	30	28	17	20	36	55	48	21		277
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		780	889	790	722	478	463	506	450	267	5	5.350
SINE		689	723	685	591	685	595	598	644	329	4	5.543
SINOREG		46	32	33	19	18	17	16	15	2	1	199
VISTORIA GERAL												
<b>Total</b>		<b>7.084</b>	<b>8.247</b>	<b>7.813</b>	<b>6.344</b>	<b>5.139</b>	<b>4.977</b>	<b>5.500</b>	<b>5.408</b>	<b>3.896</b>	<b>119</b>	<b>54.527</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	10.711
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.635
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.120
4º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.577
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.542
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.164
7º	SE-Extrato de Benefício e simulação TC INSS	Serviços Eletrônicos	1.953
8º	PM - Consulta de Débitos	PMC-Geral	1.886
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.760
10º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	1.647



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:44
CESAN	00:04:51
CETURB	00:06:00
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:56
DETRAN	00:08:05
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:09
JUCEES	00:00:14
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:00:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:26
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:22
POLÍCIA CIVIL	00:10:55
PROCON	00:10:01
SEFAZ	00:02:41
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:12
SINE	00:09:02
SINOREG	00:00:33
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:47
CESAN	00:08:18
CETURB	00:04:41
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:10
DETRAN	00:10:32
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	00:11:29
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:32
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:48
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:09
POLÍCIA CIVIL	00:12:01
PROCON	00:32:27
SEFAZ	00:06:41
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:02
SINE	00:07:52
SINOREG	00:04:25
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.

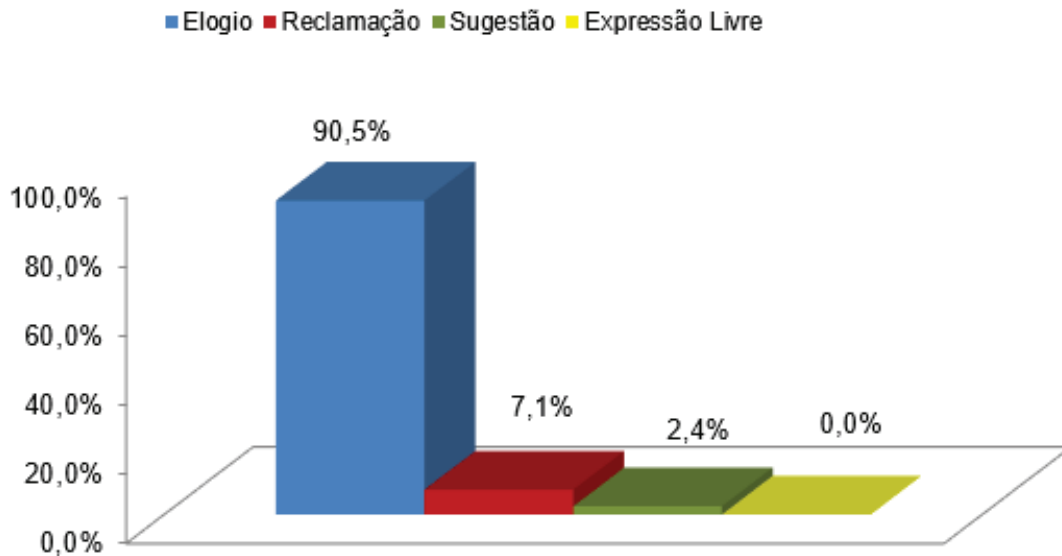
Município	Cidadão	%
Cariacica	742	58,33%
Vila Velha	187	14,70%
Viana	145	11,40%
Serra	118	9,28%
Vitória	60	4,72%
Guarapari	6	0,47%
Santa Leopoldina	4	0,31%
Domingos Martins	3	0,24%
Marechal Floriano	3	0,24%
Fundão	2	0,16%
Baixo Guandu	1	0,08%
São Mateus	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1.272</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	515	40,49%
Detran	207	16,27%
Sine	138	10,85%
Procon	104	8,18%
EDP	102	8,02%
Cesan	66	5,19%
Ceturb	47	3,69%
PMC - Geral	42	3,30%
Serviços Eletrônicos	33	2,59%
Junta Militar	9	0,71%
Banestes Mais Fácil	5	0,39%
Sinoreg	2	0,16%
Caixa Eletrônico	2	0,16%
<b>Total</b>	<b>1.272</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	38	90,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	3	7,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 22



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

