



# **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

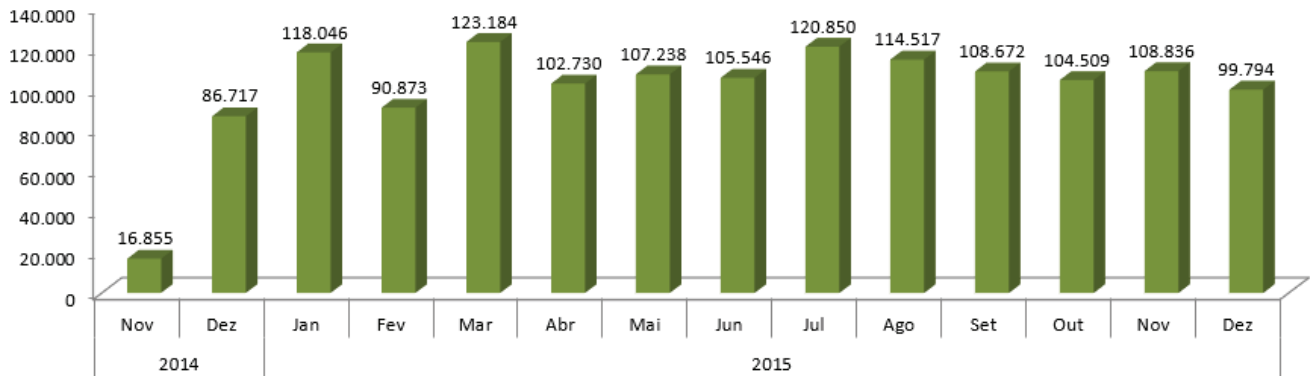
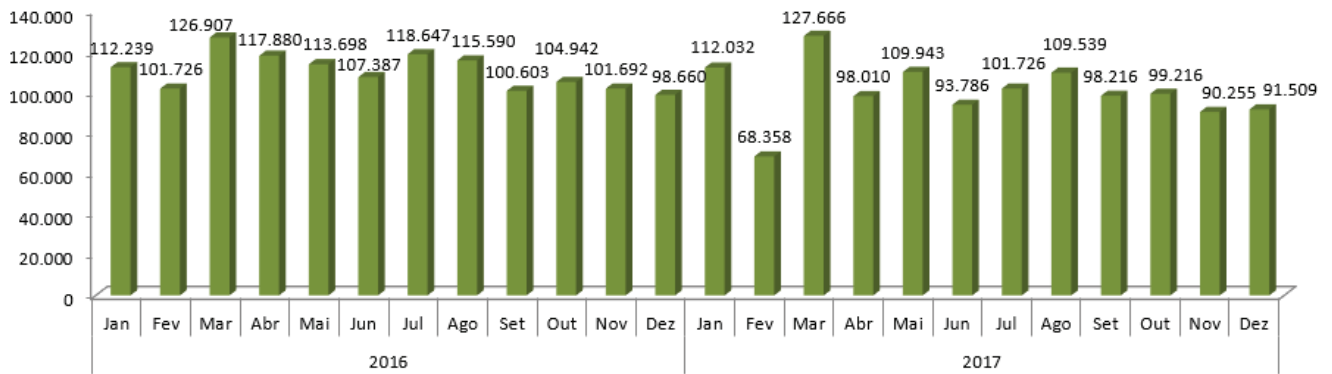
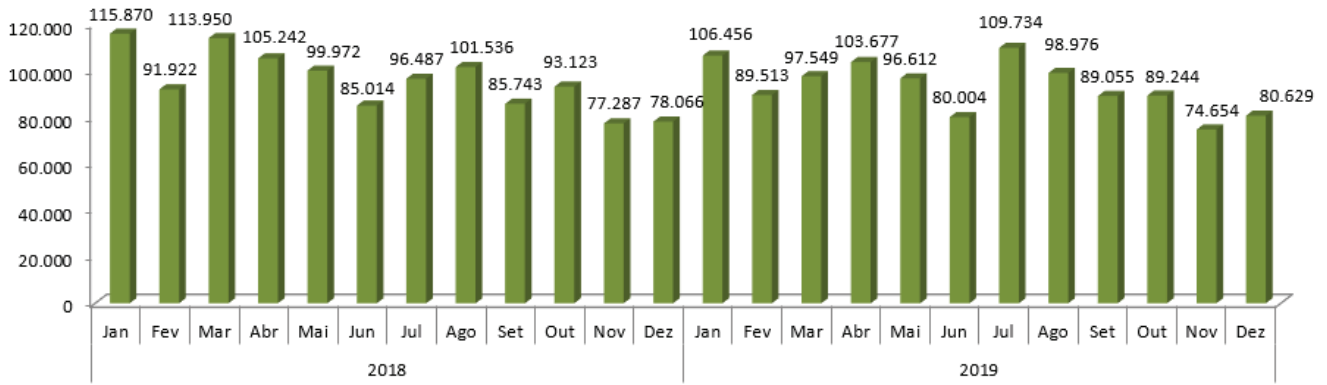
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2023** registrou um total de **8.455.061 serviços realizados** e **7.406.599 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2023** 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 **55.986** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.333** cidadãos atendidos.



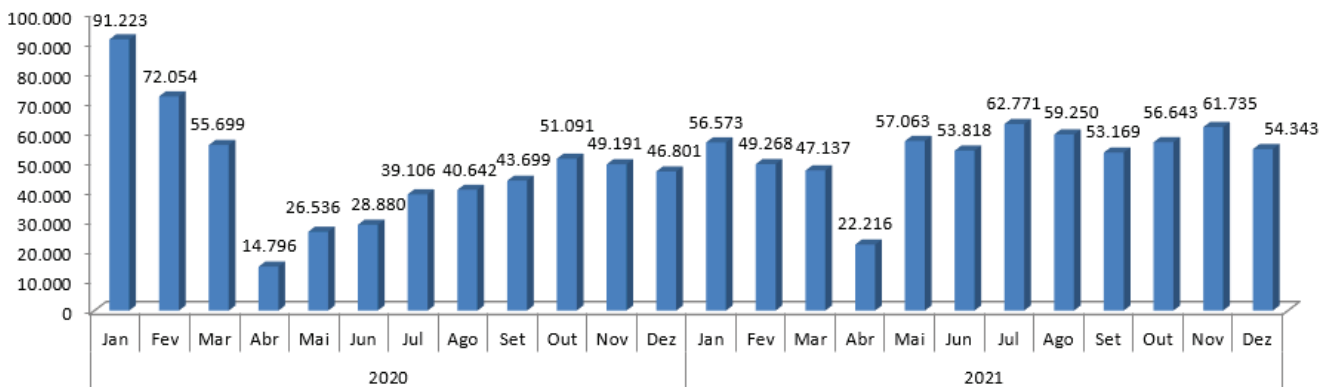
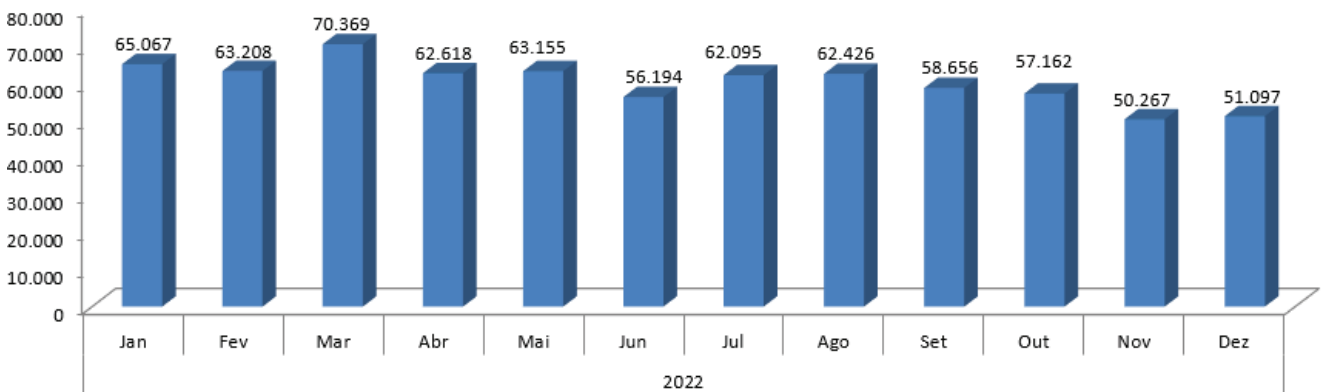
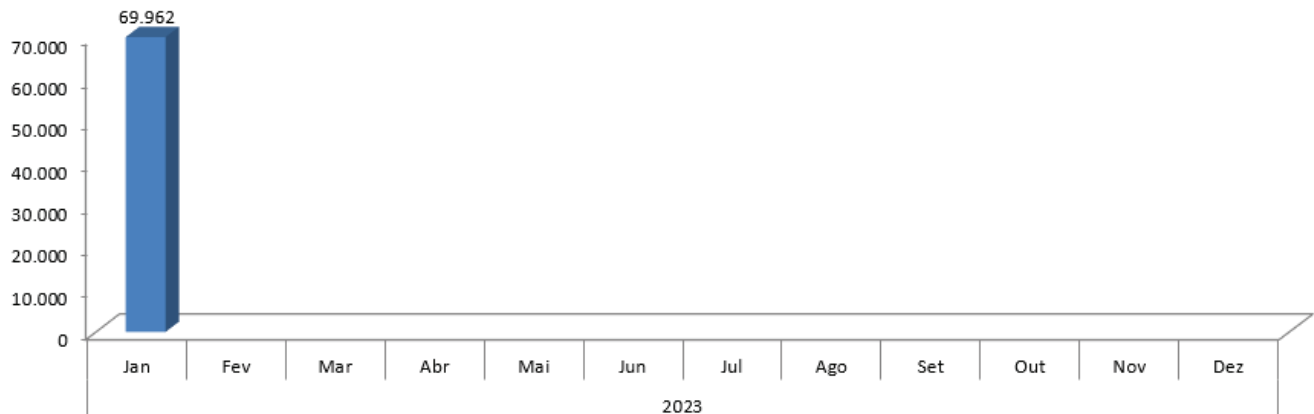


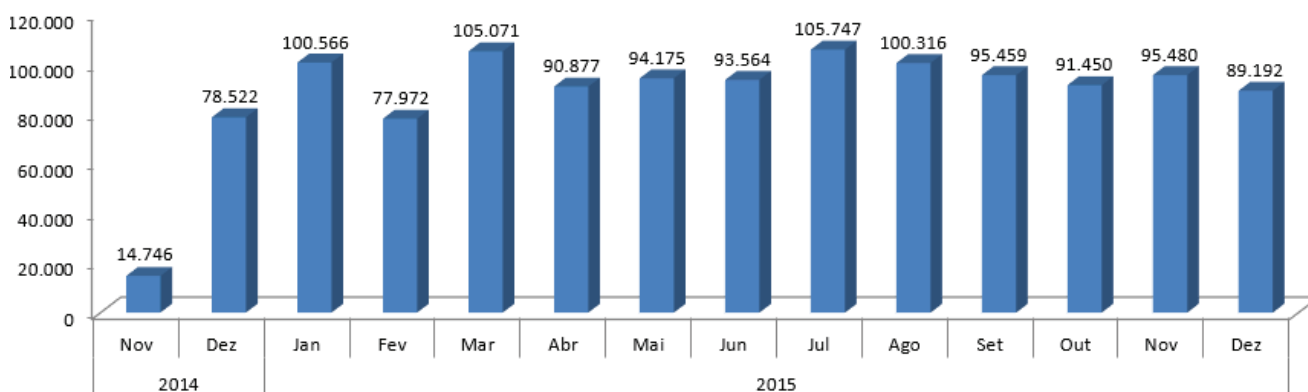
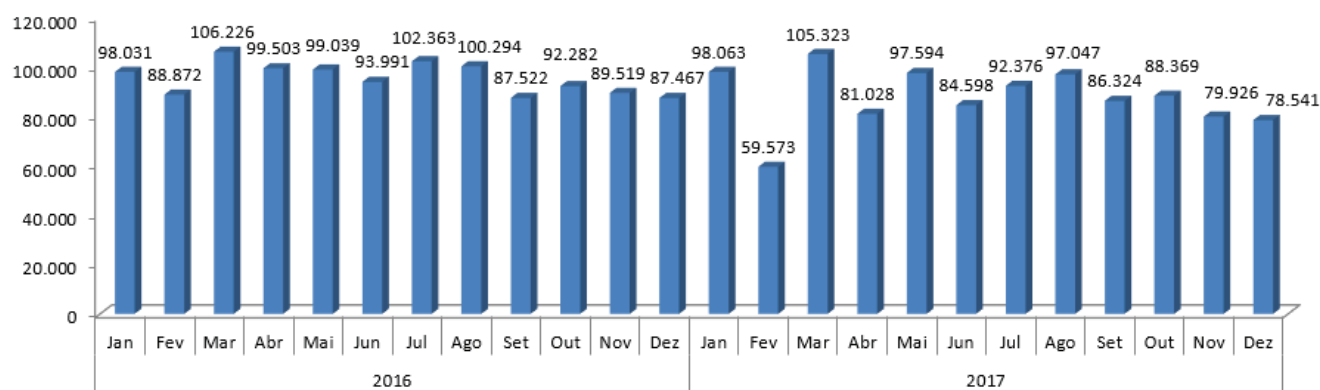
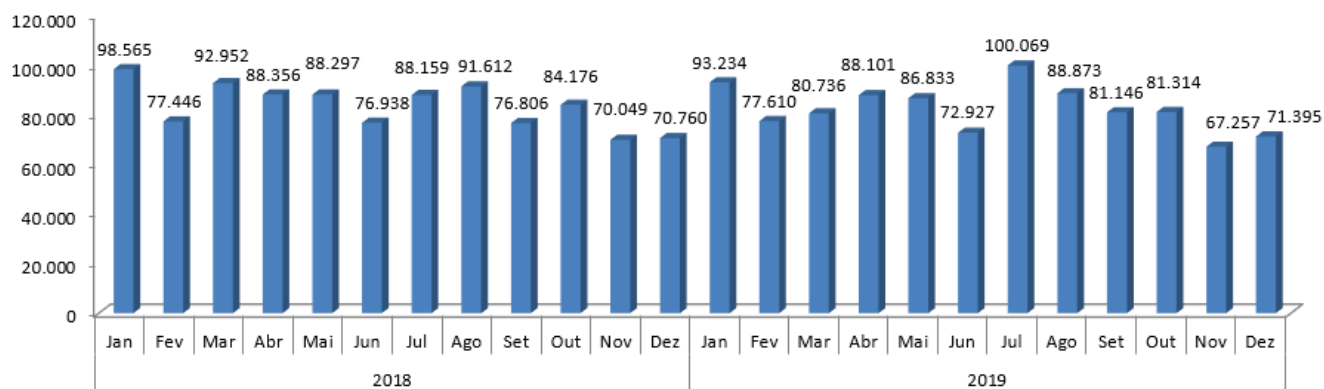
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **69.962** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.691** cidadãos atendidos.



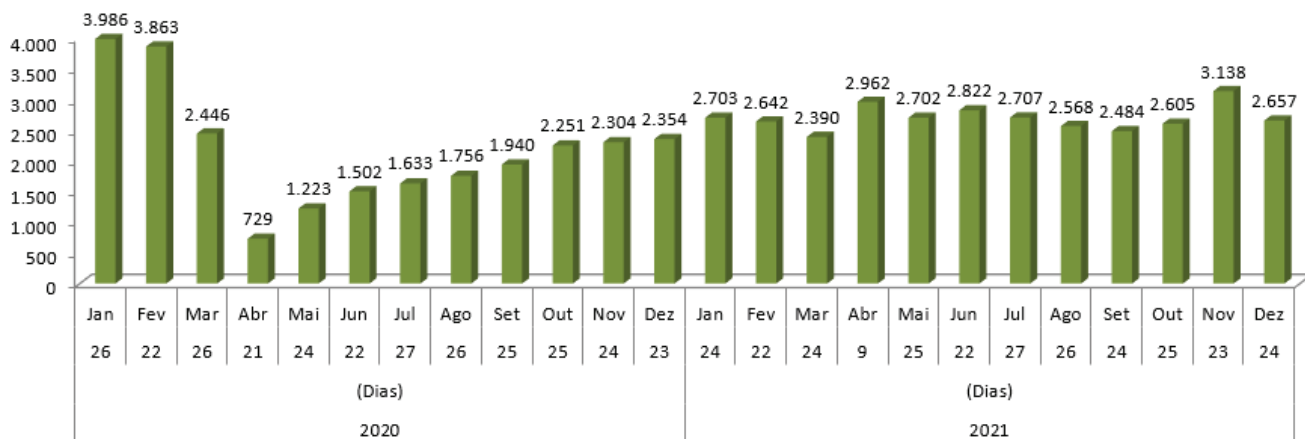
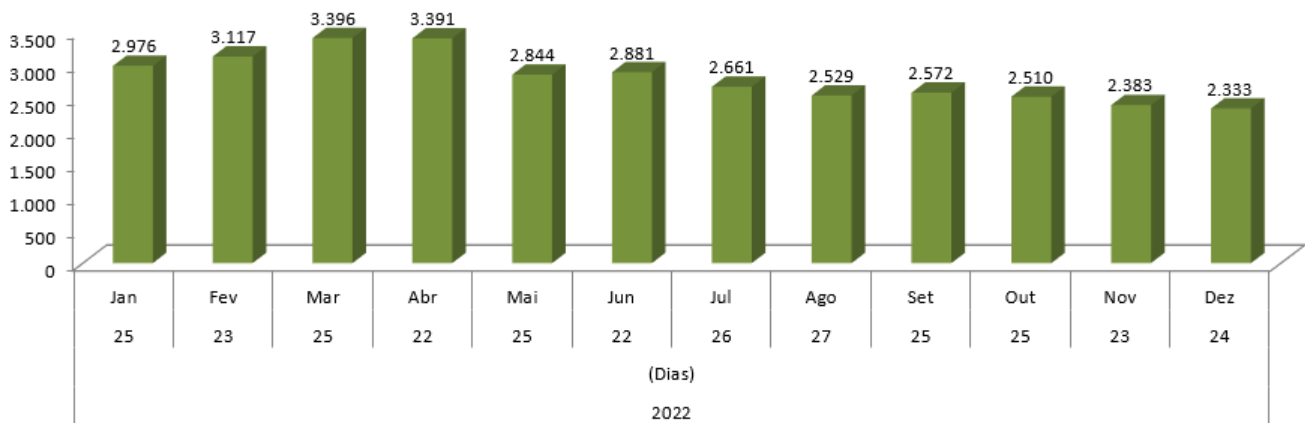
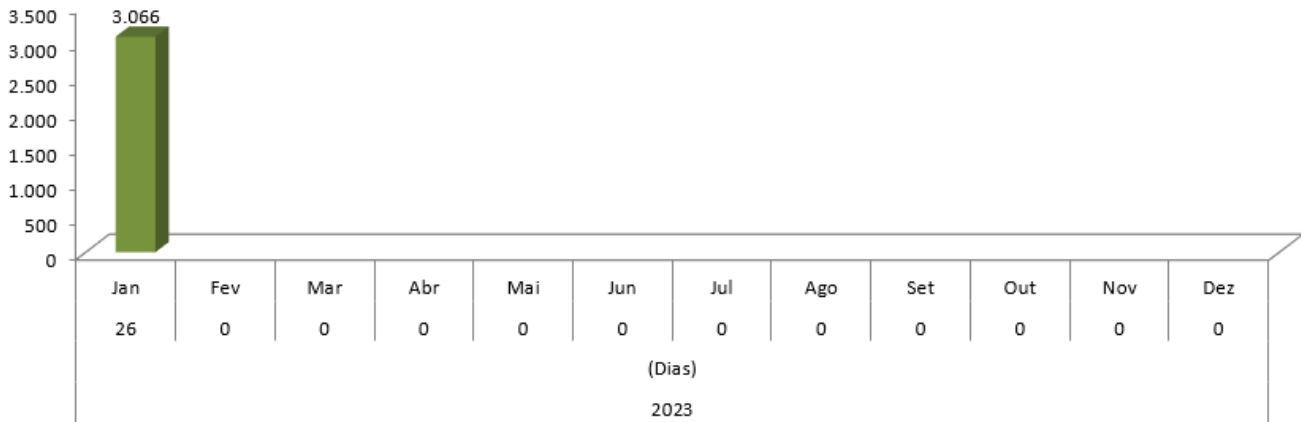


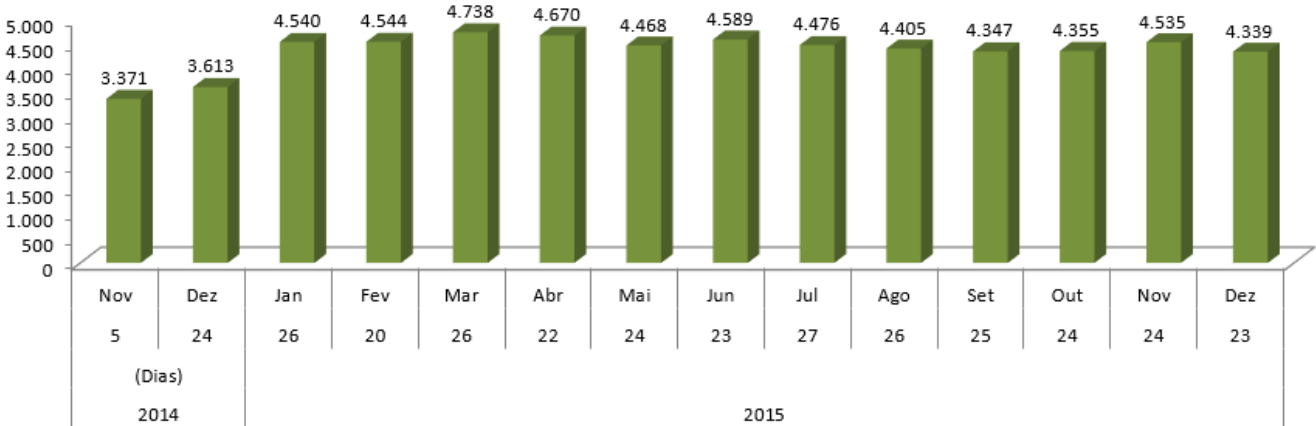
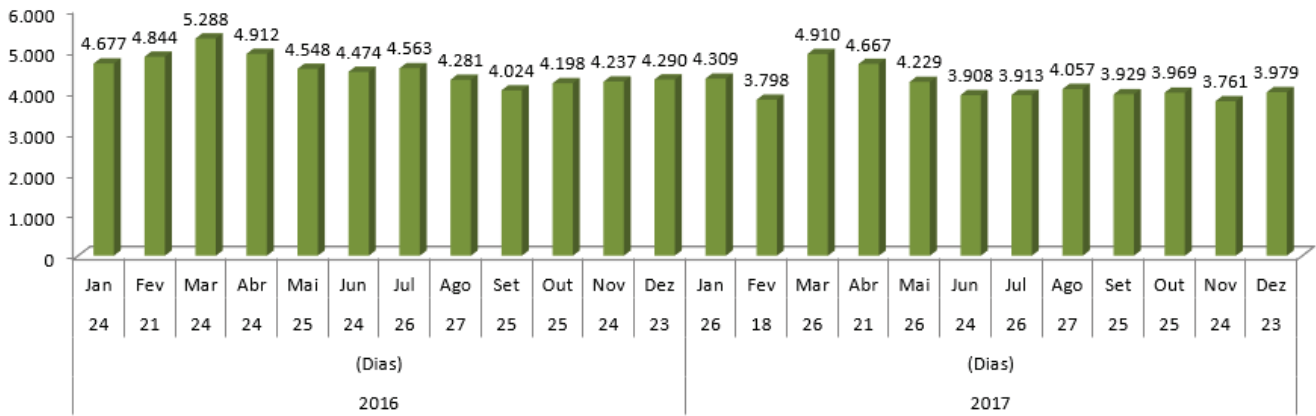
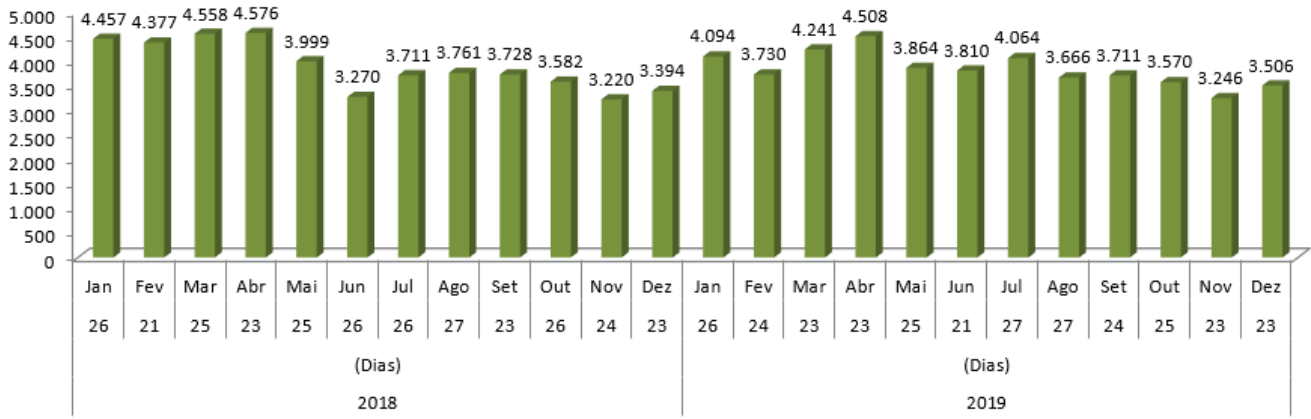
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

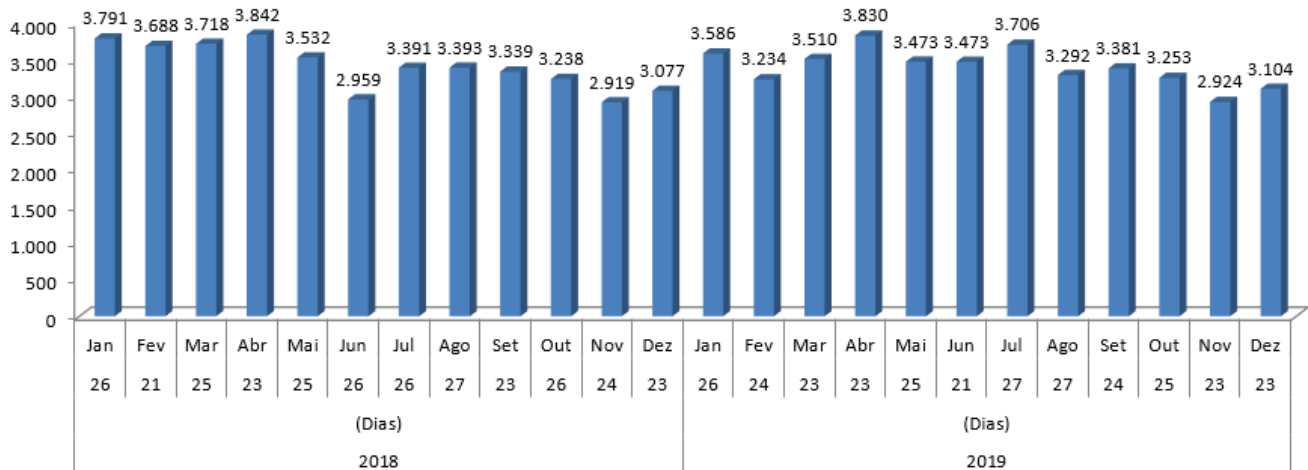
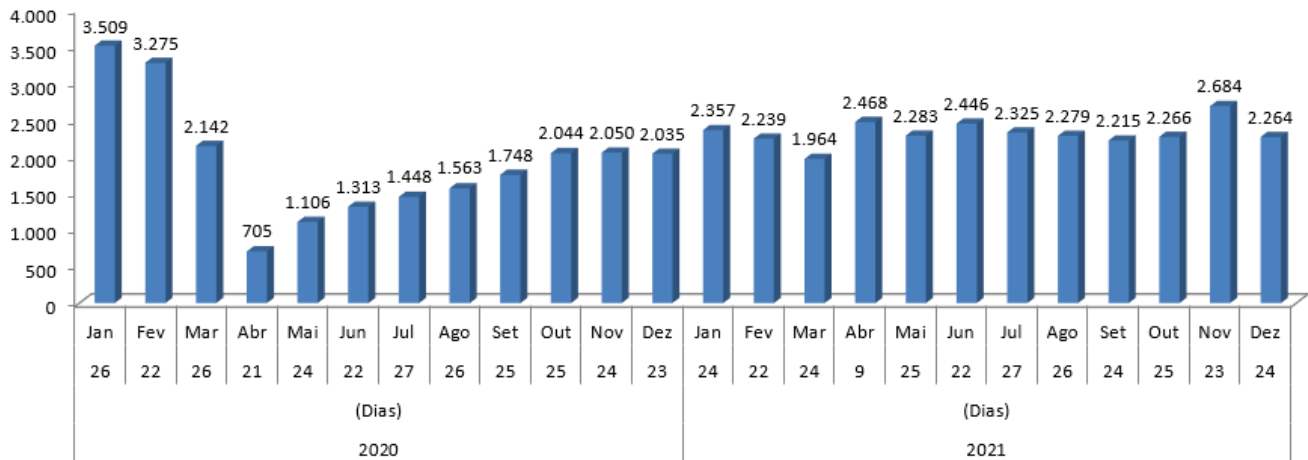
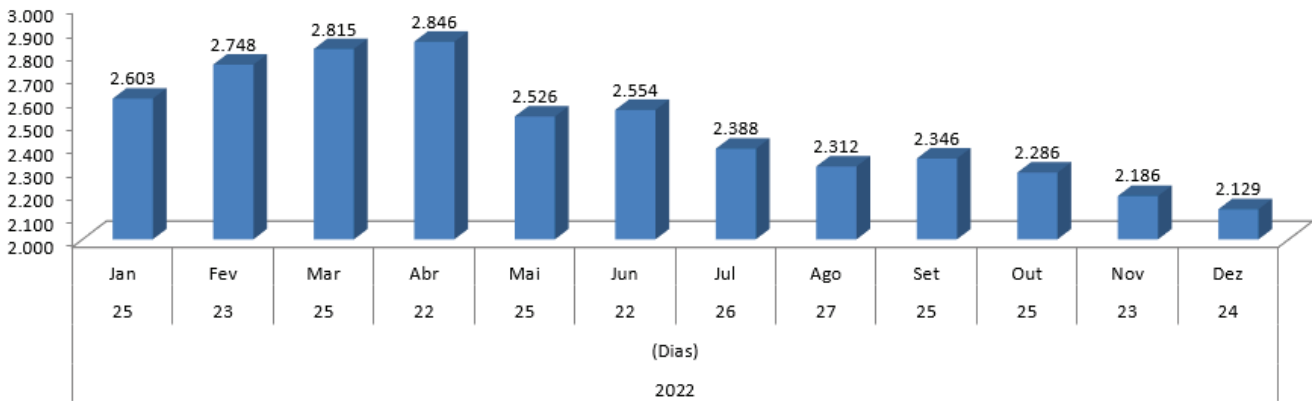
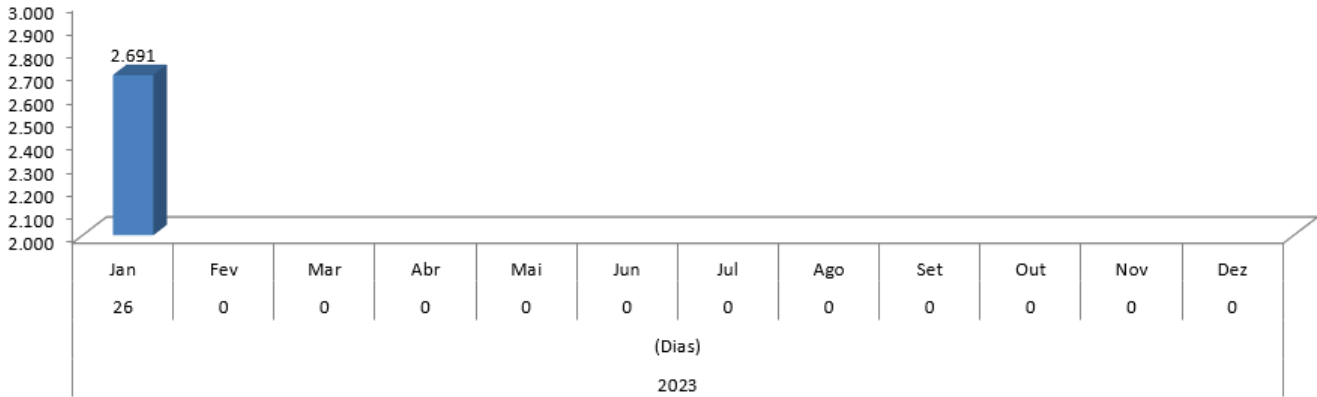
### 1.5.1. Serviços Realizados

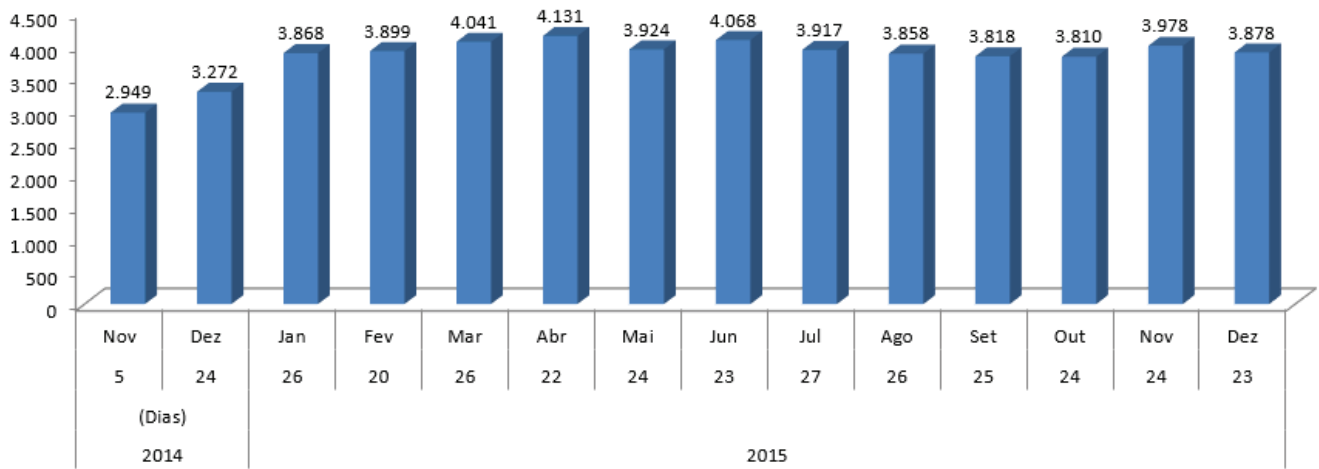
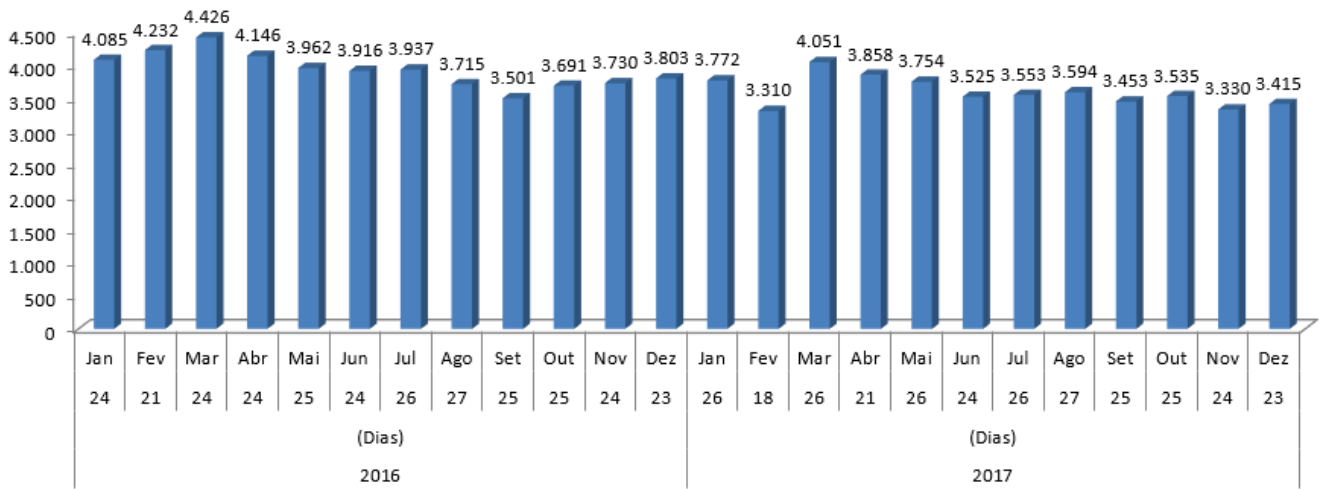






### 1.5.2. Senhas Atendidas



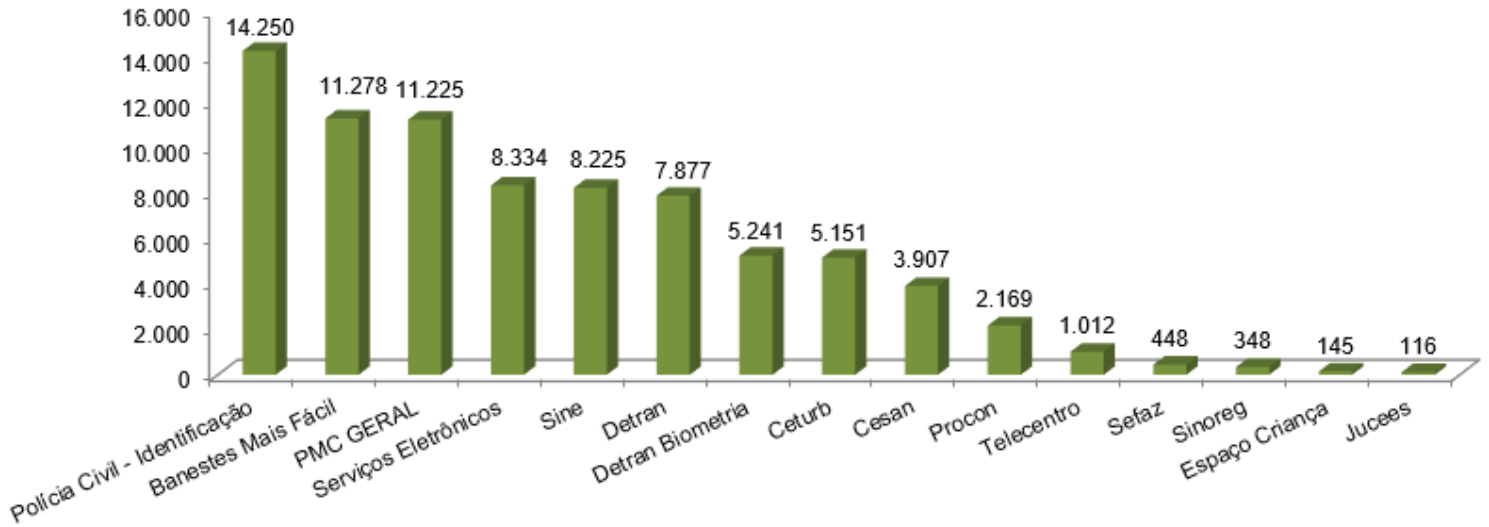


### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

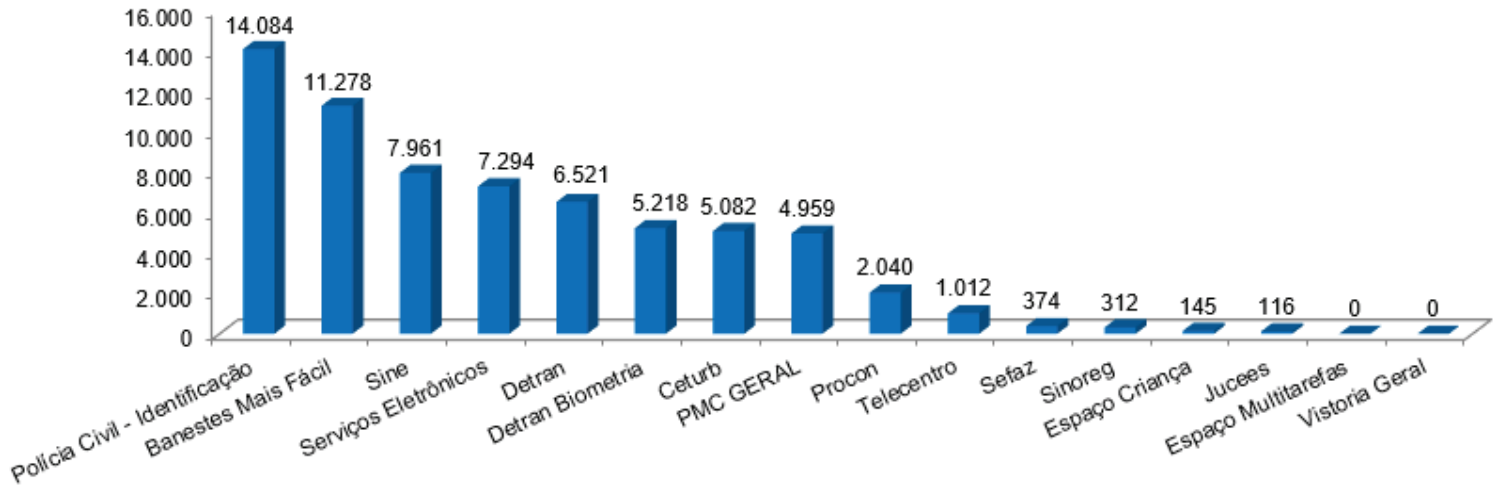
### 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	14.250	14.084	17,87%	20,13%
Banestes Mais Fácil	11.278	11.278	14,15%	16,12%
Sine	8.225	7.961	10,32%	11,38%
Serviços Eletrônicos	8.334	7.294	10,45%	10,43%
Detran	7.877	6.521	9,88%	9,32%
Detran Biometria	5.241	5.218	6,57%	7,46%
Ceturb	5.151	5.082	6,46%	7,26%
<b>PMC GERAL</b>	<b>11.225</b>	<b>4.959</b>	14,08%	7,09%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.551	3.336		
Junta Militar	1.674	1.623		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.907	3.566	4,90%	5,10%
Procon	2.169	2.040	2,72%	2,92%
Telecentro	1.012	1.012	1,27%	1,45%
Sefaz	448	374	0,56%	0,53%
Sinoreg	348	312	0,44%	0,45%
Espaço Criança	145	145	0,18%	0,21%
Jucees	116	116	0,15%	0,17%
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>79.726</b>	<b>69.962</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	9.439	11.278	19,48%
Cesan	2.527	3.907	54,61%
Ceturb	3.433	5.151	50,04%
Detran	6.222	7.877	26,60%
Detran Biometria	4.428	5.241	18,36%
Espaço Criança	68	145	113,24%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	69	116	68,12%
<b>PMC GERAL</b>	<b>4.314</b>	<b>11.225</b>	<b>160,20%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.477	9.551	174,69%
Junta Militar	837	1.674	
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.029	14.250	18,46%
Procon	1.756	2.169	23,52%
Sefaz	298	448	50,34%
Serviços Eletrônicos	5.444	8.334	53,09%
Sine	5.050	8.225	62,87%
Sinoreg	278	348	25,18%
Telecentro	631	1.012	60,38%
<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>55.986</b>	<b>79.726</b>	<b>42,40%</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

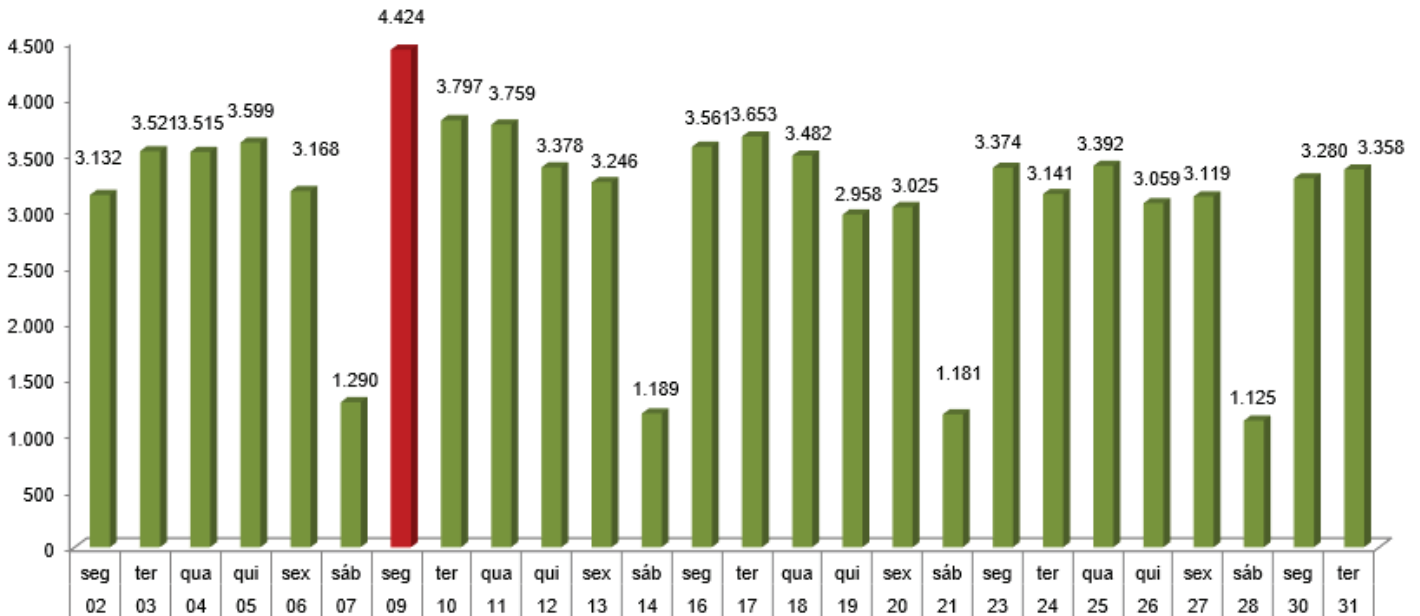
Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.439	11.278	19,48%
Cesan	2.289	3.566	55,79%
Ceturb	3.391	5.082	49,87%
Detran	5.096	6.521	27,96%
Detran Biometria	4.428	5.218	17,84%
Espaço Criança	68	145	113,24%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	69	116	68,12%
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.137</b>	<b>4.959</b>	<b>132,05%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.327	3.336	151,39%
Junta Militar	810	1.623	100,37%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.887	14.084	18,48%
Procon	1.661	2.040	22,82%
Sefaz	186	374	101,08%
Serviços Eletrônicos	4.675	7.294	56,02%
Sine	4.889	7.961	62,83%
Sinoreg	251	312	24,30%
Telecentro	631	1.012	60,38%
<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>51.097</b>	<b>69.962</b>	<b>36,92%</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

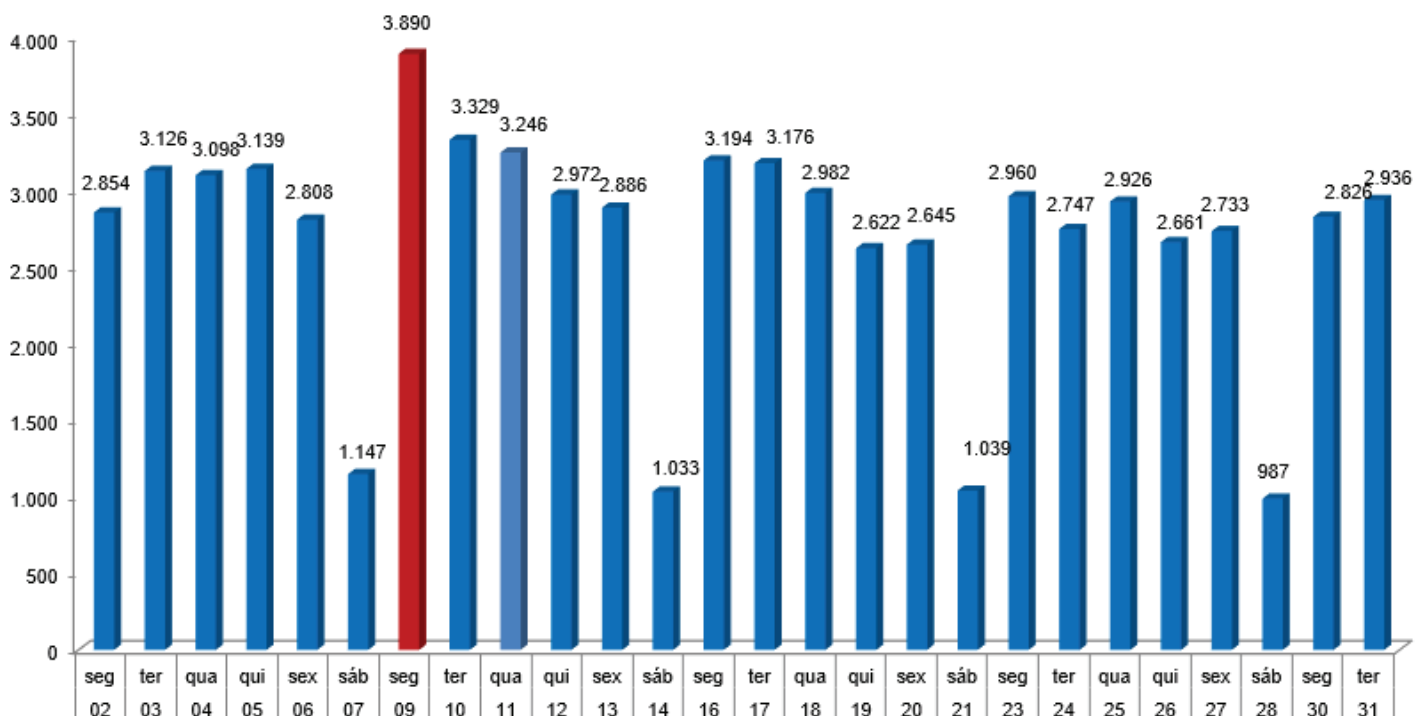
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/01/2023** com o total de **4.424** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,12%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/01/2023** com o total de **3.890** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,18%**.



### 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		1321	1599	1540	1286	1081	1107	1087	1225	1017	15	11.278
CESAN		413	556	527	413	399	349	330	332	247		3.566
CETURB		803	942	809	616	502	417	481	351	161		5.082
COLETA BIOMÉTRICA		799	936	825	545	325	391	487	426	478	6	5.218
DETRAN		823	917	883	653	636	599	668	717	606	19	6.521
ESPAÇO CRIANÇA		3	21	31	21	10	15	17	26	1		145
JUCEES		12	16	18	21	10	7	11	13	7	1	116
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL		403	577	566	404	282	318	329	253	196	8	3.336
PMC-JUNTA MILITAR		230	264	278	216	124	135	148	154	73	1	1.623
PMC-NOSSOCRÉDITO												
TELECENTRO		95	127	145	152	114	96	122	88	72	1	1.012
POLÍCIA CIVIL		1470	1803	1945	1860	1633	1329	1447	1436	1143	18	14.084
PROCON		238	297	292	217	194	186	164	253	186	13	2.040
SEFAZ		29	48	39	36	35	45	52	51	39		374
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		1135	1228	1108	854	783	641	634	563	347	1	7.294
SINE		1213	1328	1101	871	902	824	700	674	345	3	7.961
SINOREG		60	52	53	36	25	26	27	22	11		312
VISTORIA GERAL												
<b>Total</b>		<b>9.047</b>	<b>10.711</b>	<b>10.160</b>	<b>8.201</b>	<b>7.055</b>	<b>6.485</b>	<b>6.704</b>	<b>6.584</b>	<b>4.929</b>	<b>86</b>	<b>69.962</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	14.250
2º	Pagamento de Taxas, Boletos e Outros	Banestes Mais Fácil	11.278
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.654
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	4.360
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.019
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.956
7º	CTPS DIGITAL	Sine	2.657
8º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	2.225
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.177
10º	CB-Passe livre - Deficiente	Ceturb	1.941



#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:29
CESAN	00:04:36
CETURB	00:05:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:44
DETRAN	00:07:33
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:28
JUCEES	00:00:24
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:28
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:25
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:29
POLÍCIA CIVIL	00:10:53
PROCON	00:07:36
SEFAZ	00:02:29
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:01
SINE	00:07:49
SINOREG	00:00:51
VISTORIA GERAL	

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

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:45
CESAN	00:08:10
CETURB	00:04:13
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:28
DETRAN	00:09:52
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:25
JUCEES	00:09:49
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:41
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:11:19
PROCON	00:32:02
SEFAZ	00:12:01
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:13
SINE	00:06:32
SINOREG	00:05:24
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.

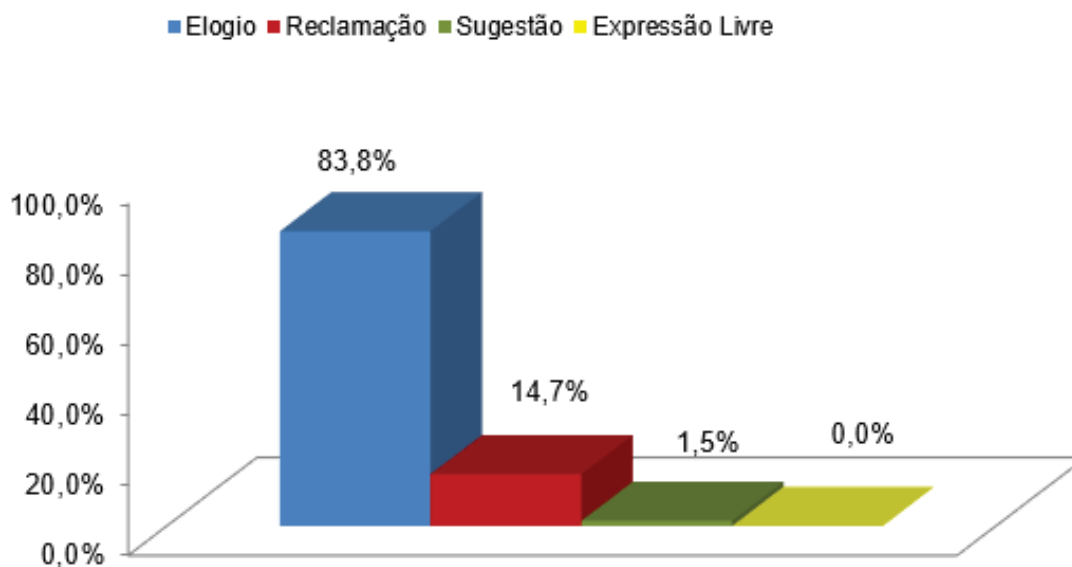
Município	Cidadão	%
Cariacica	931	59,72%
Serra	186	11,93%
Vila Velha	172	11,03%
Vitória	154	9,88%
Viana	102	6,54%
Guarapari	5	0,32%
Afonso Cláudio	3	0,19%
Aracruz	2	0,13%
Itapemirim	1	0,06%
Linhares	1	0,06%
Marechal Floriano	1	0,06%
Venda Nova do Imigrante	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.559</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	488	31,30%
Sine	411	26,36%
Detran	236	15,14%
Procon	132	8,47%
EDP	127	8,15%
Ceturb	56	3,59%
Cesan	48	3,08%
PMC - Geral	26	1,67%
Coleta Biométrica	24	1,54%
Serviços Eletrônicos	5	0,32%
Junta Militar	3	0,19%
Banestes Mais Fácil	1	0,06%
SEFAZ	1	0,06%
Sinoreg	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.559</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	57	83,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	10	14,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,5%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 36



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

