



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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.....	24
1. Quadro de Pessoal.....	24
1. Admissões.....	25
2. Demissões.....	25
III – INFRAESTRUTURA	26
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	26
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	27

I – ATENDIMENTO

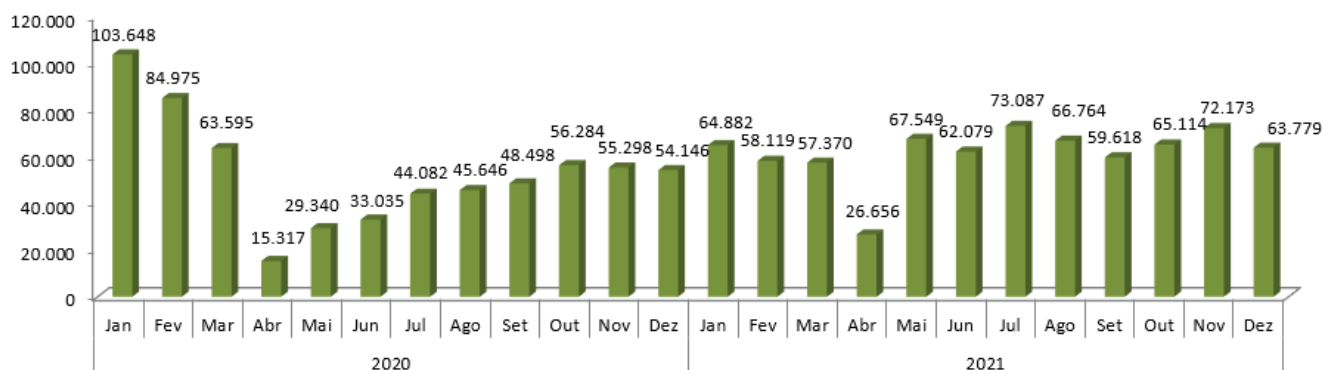
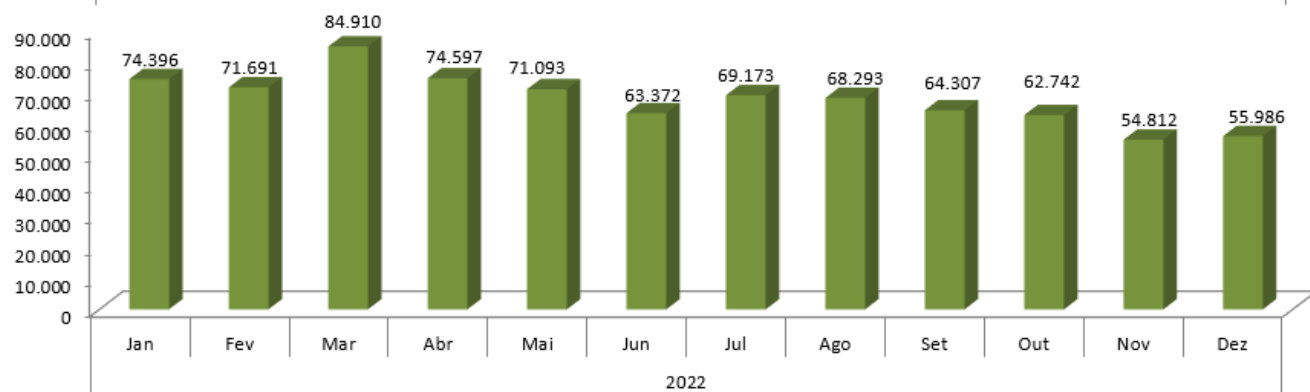
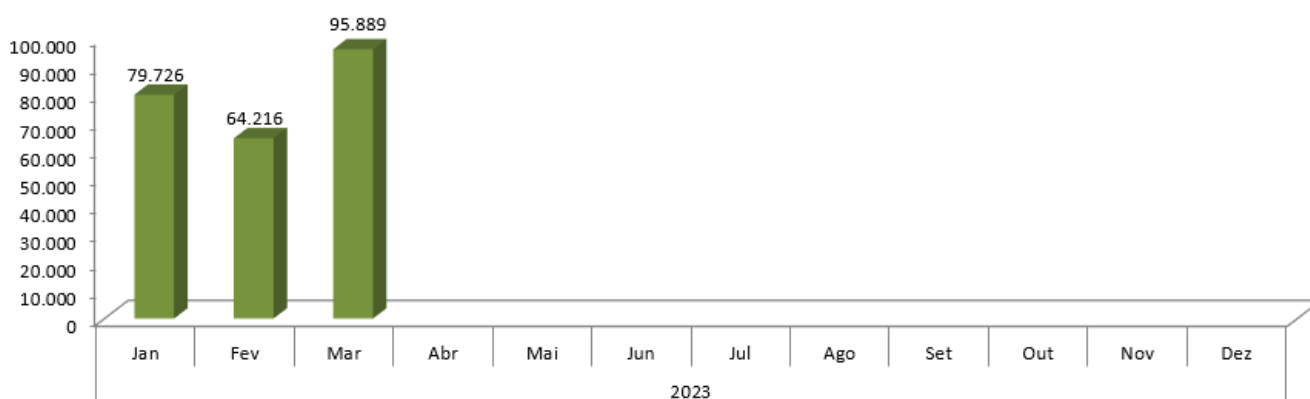
1. Resumo Gerencial

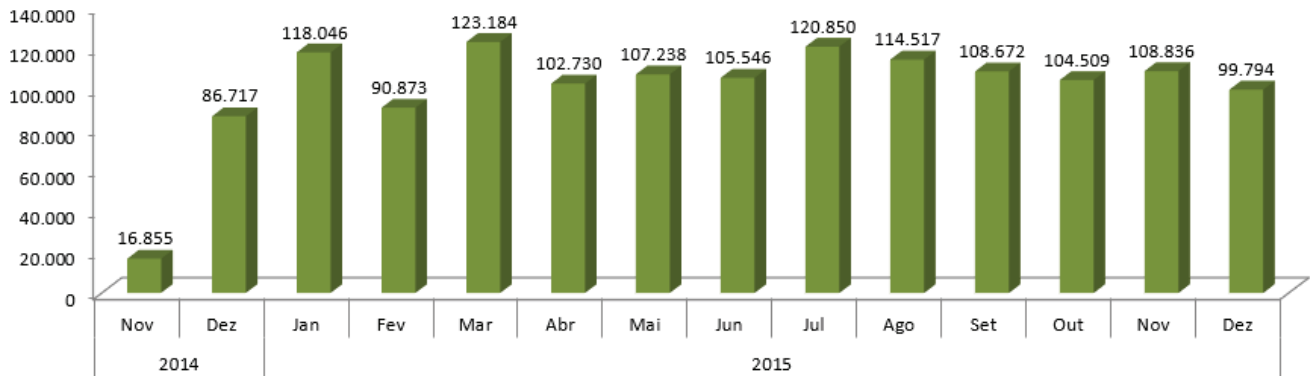
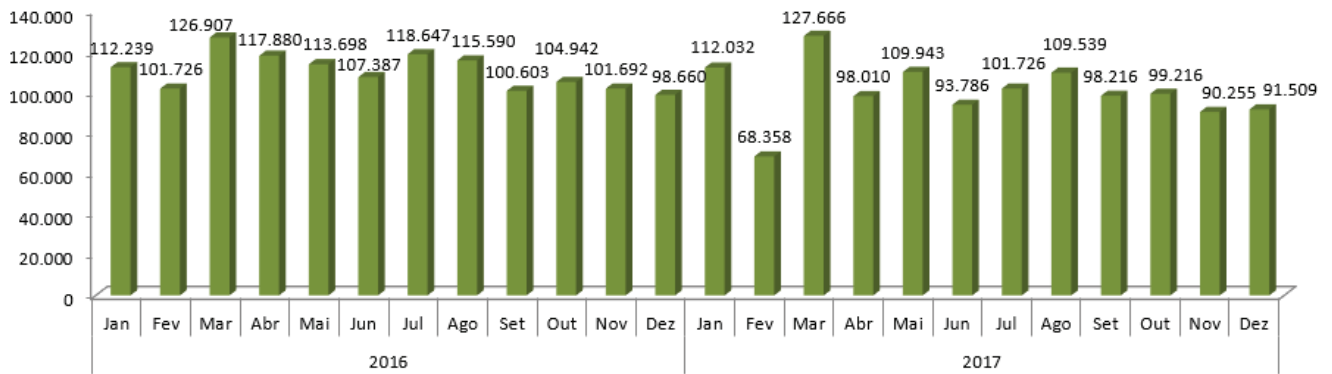
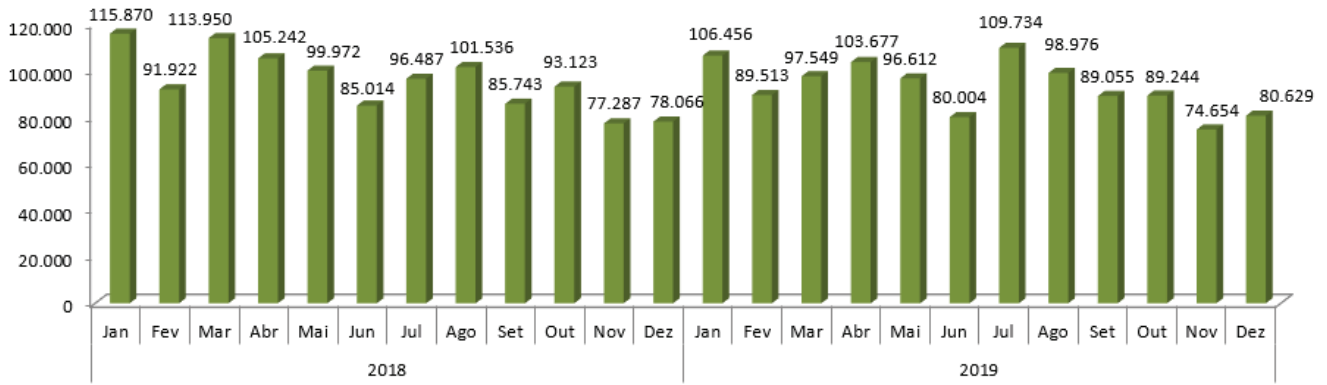
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2023** registrou um total de **8.615.166 serviços realizados** e **7.537.379 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2023** 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 **95.889** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.551** cidadãos atendidos.



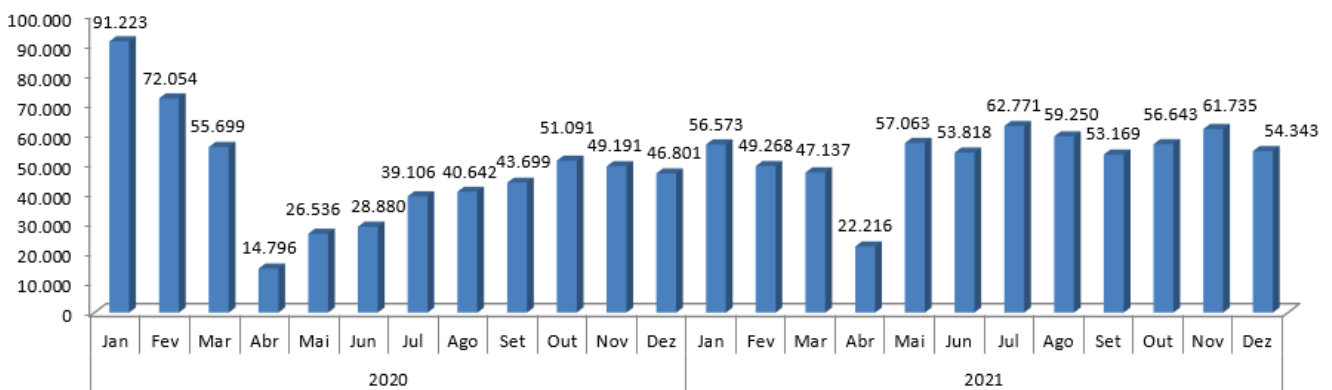
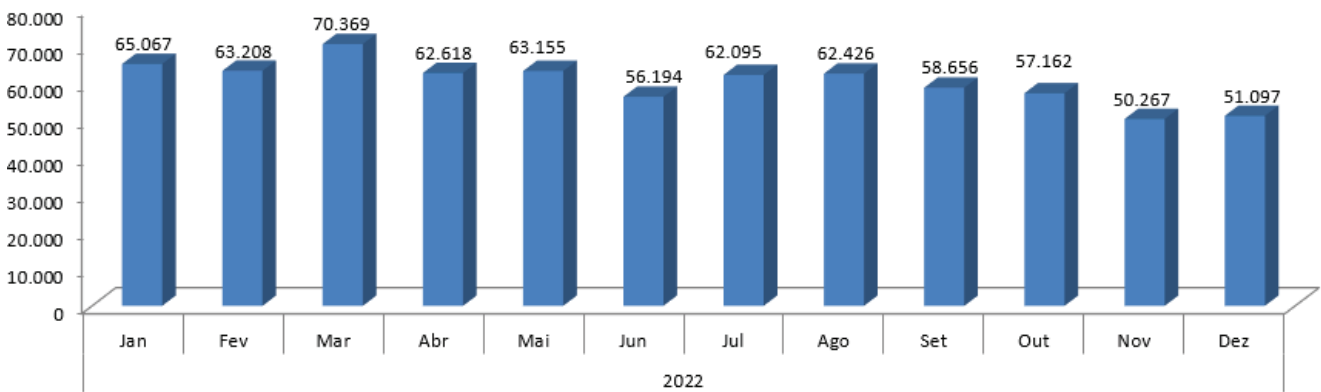
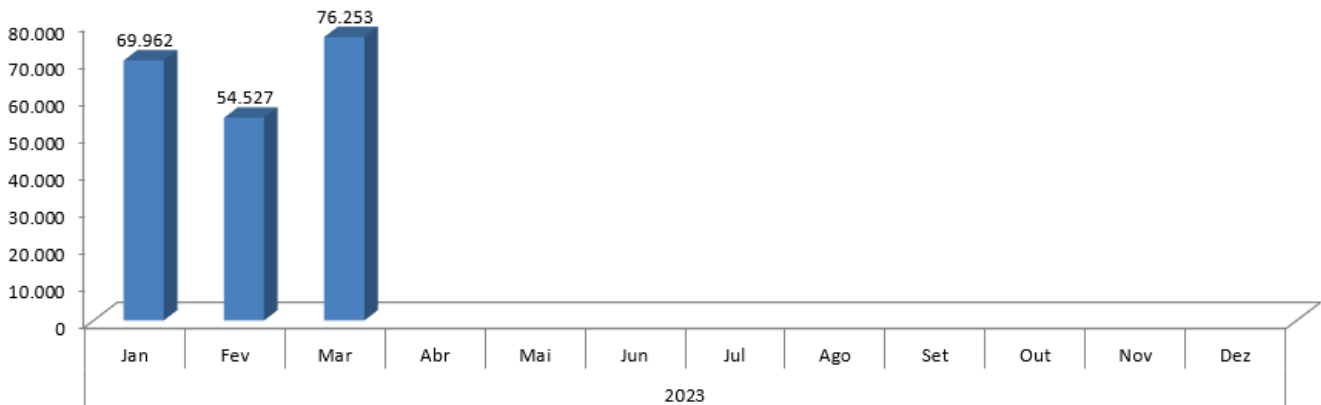


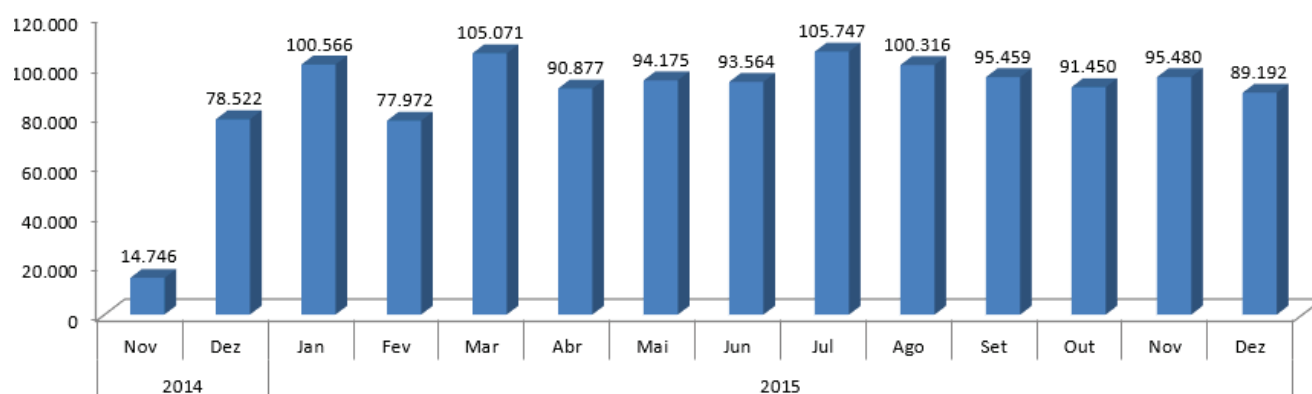
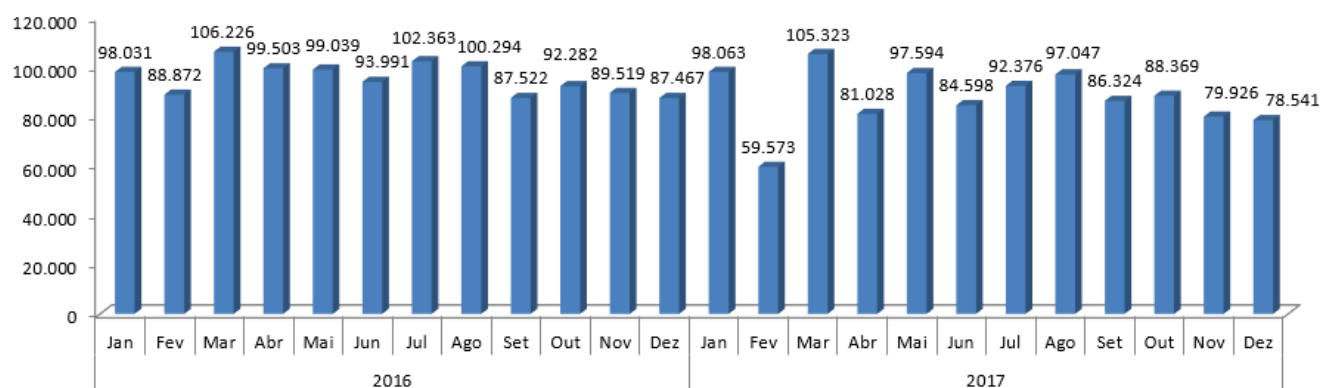
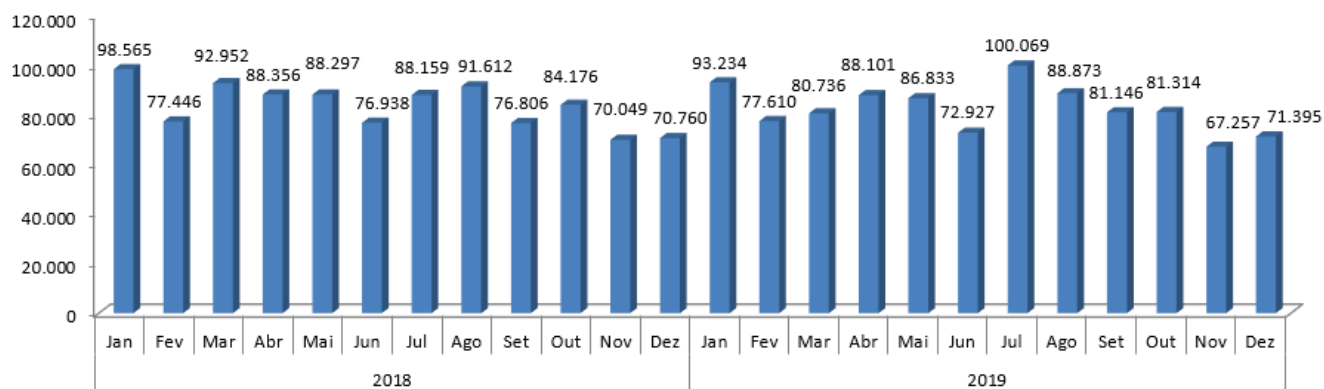
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **76.253** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.824** cidadãos atendidos.



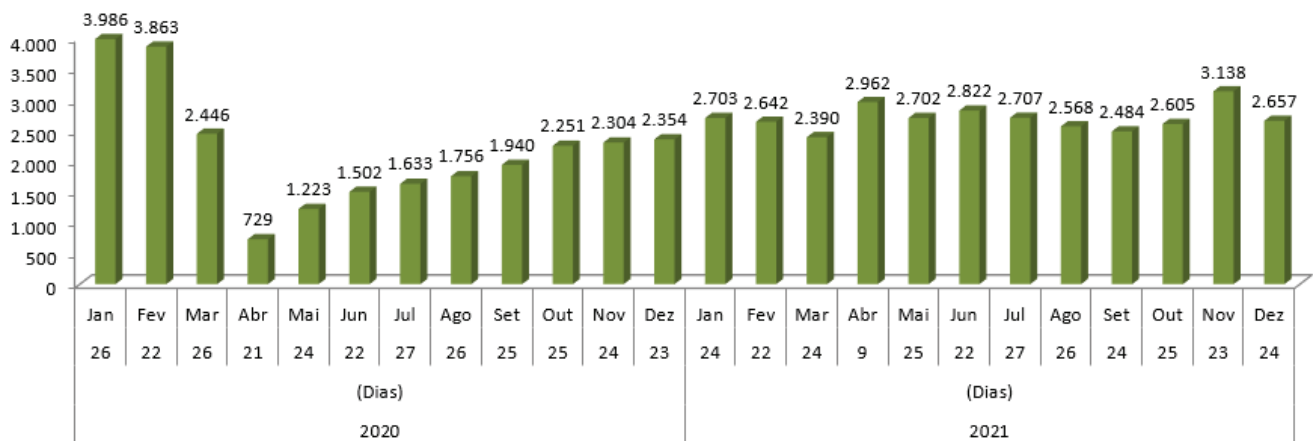
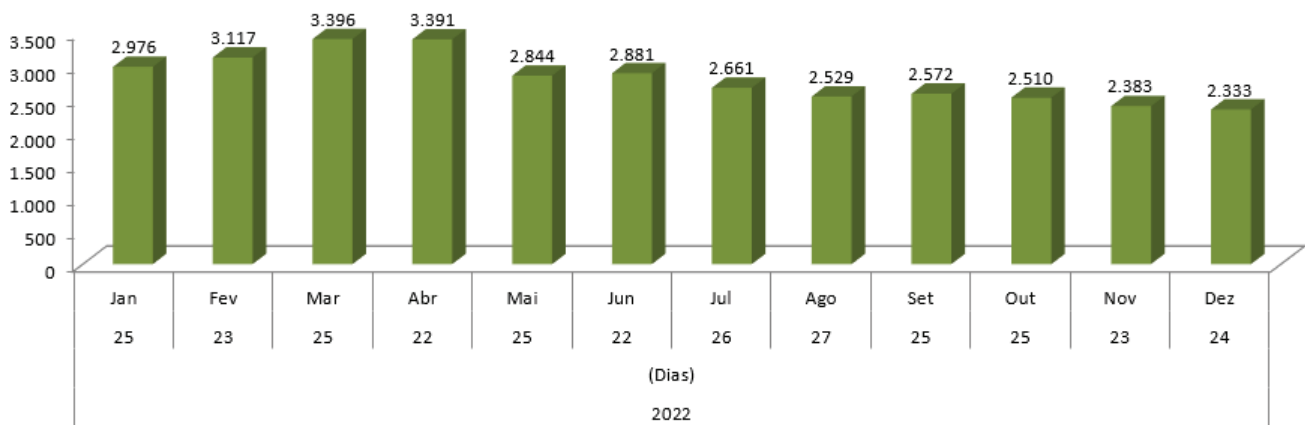
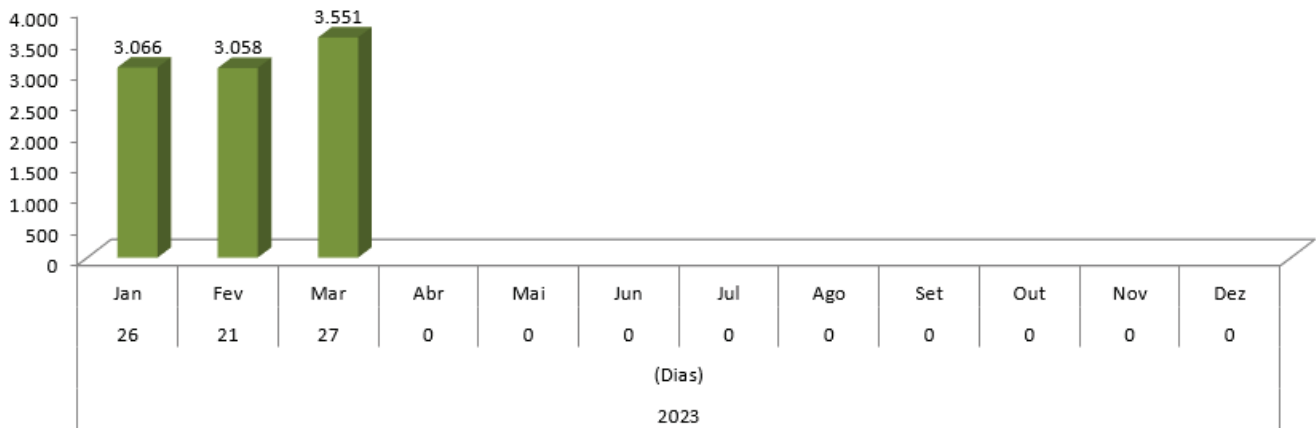


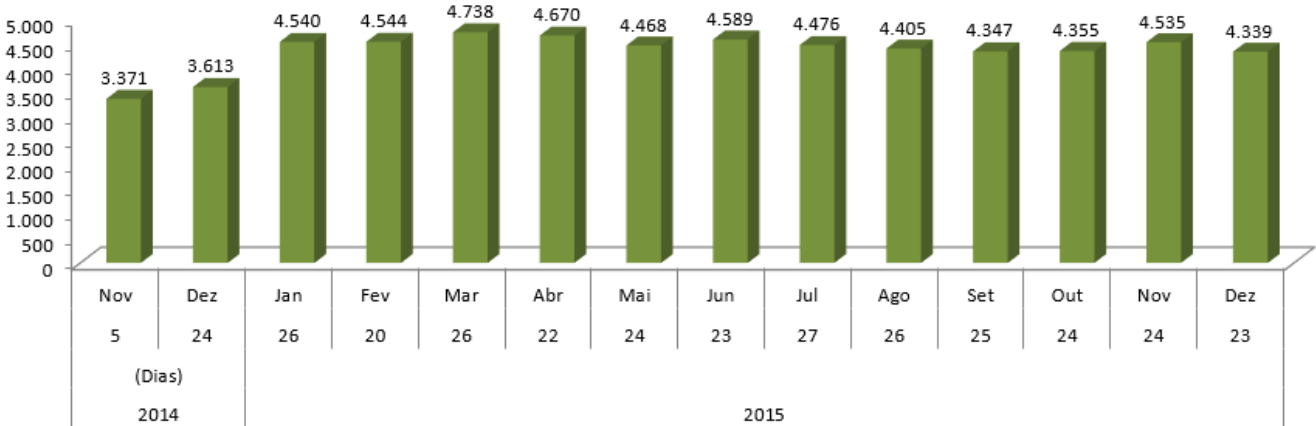
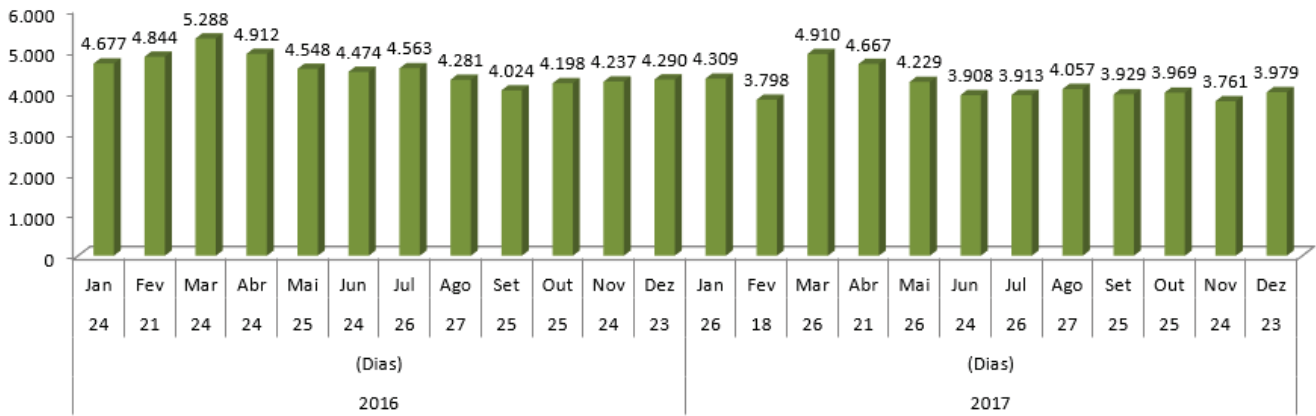
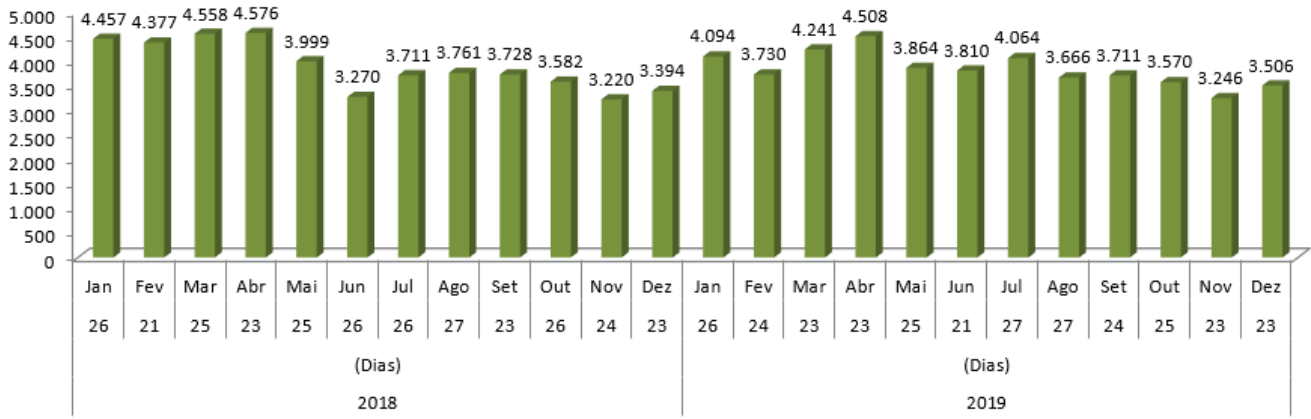
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

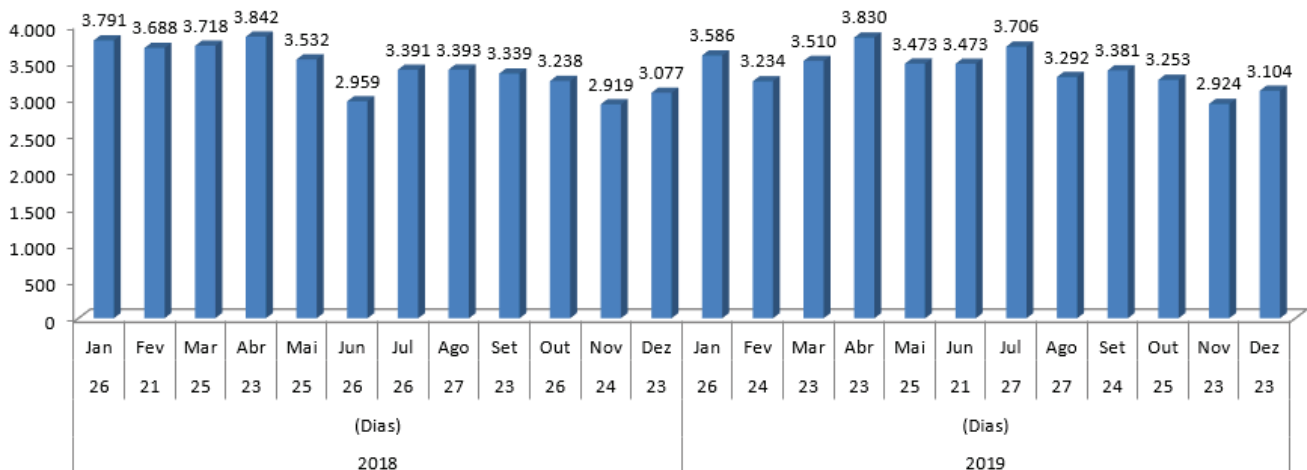
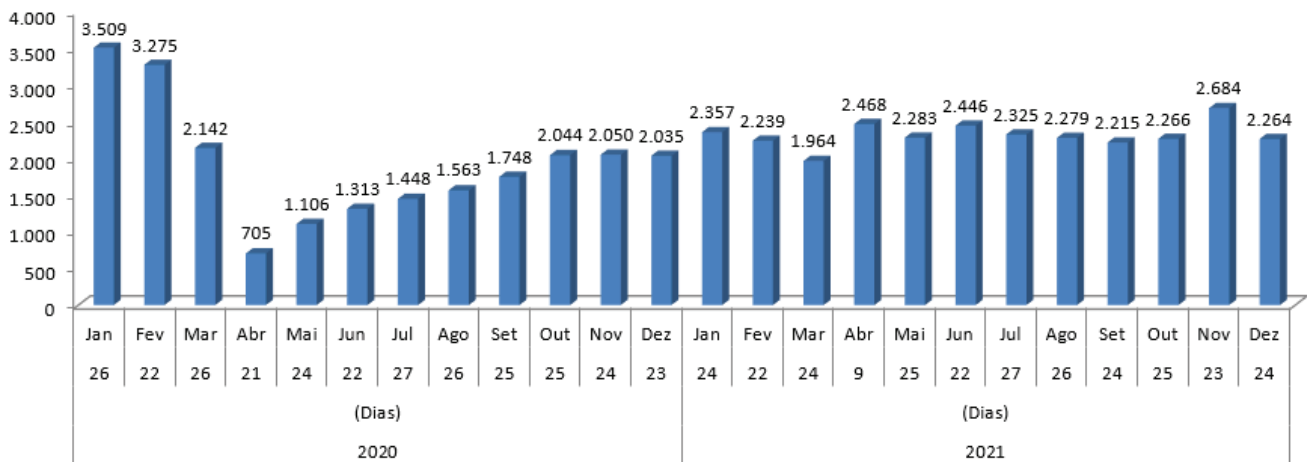
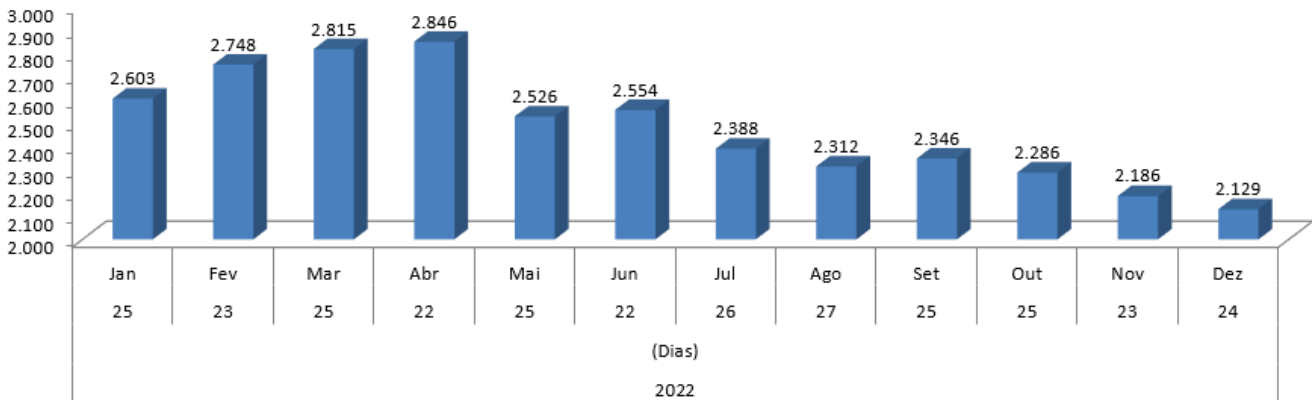
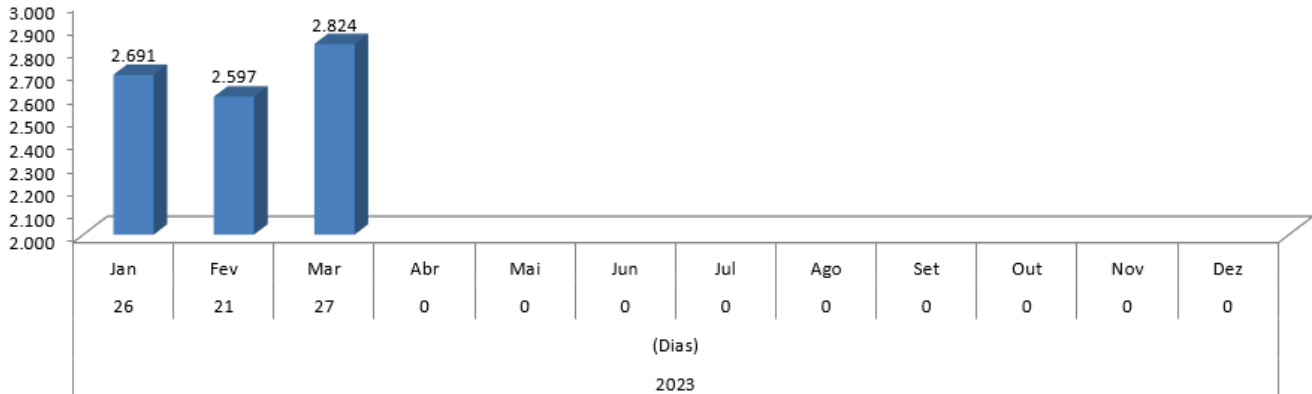
1.5. Média Diária

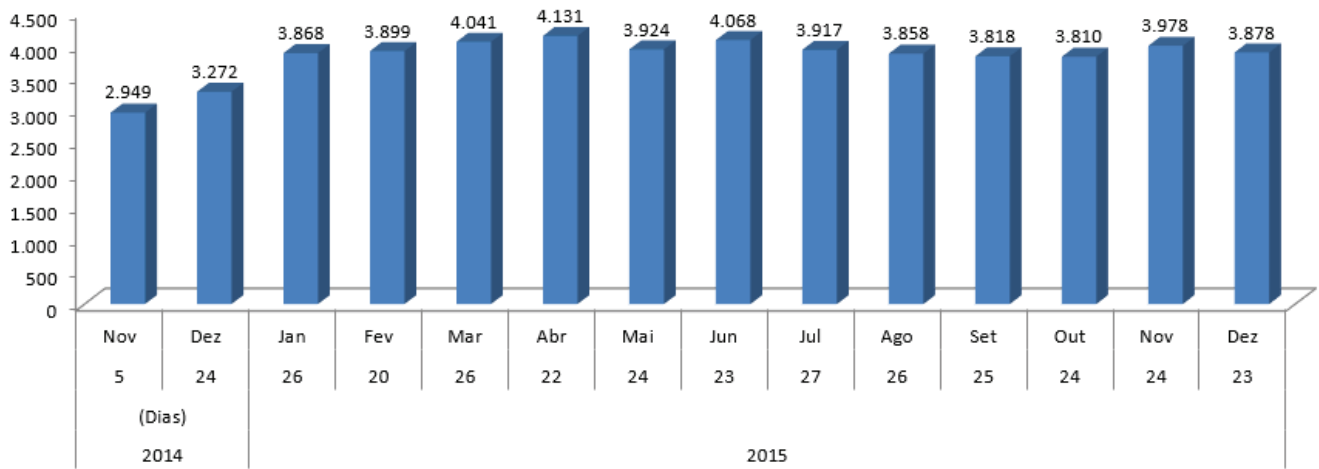
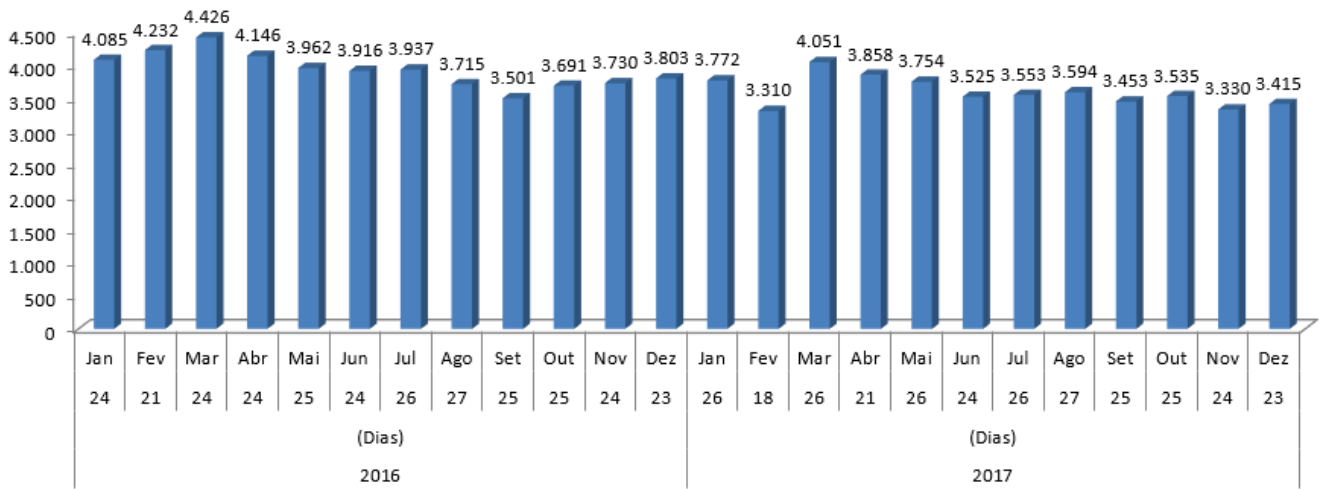
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





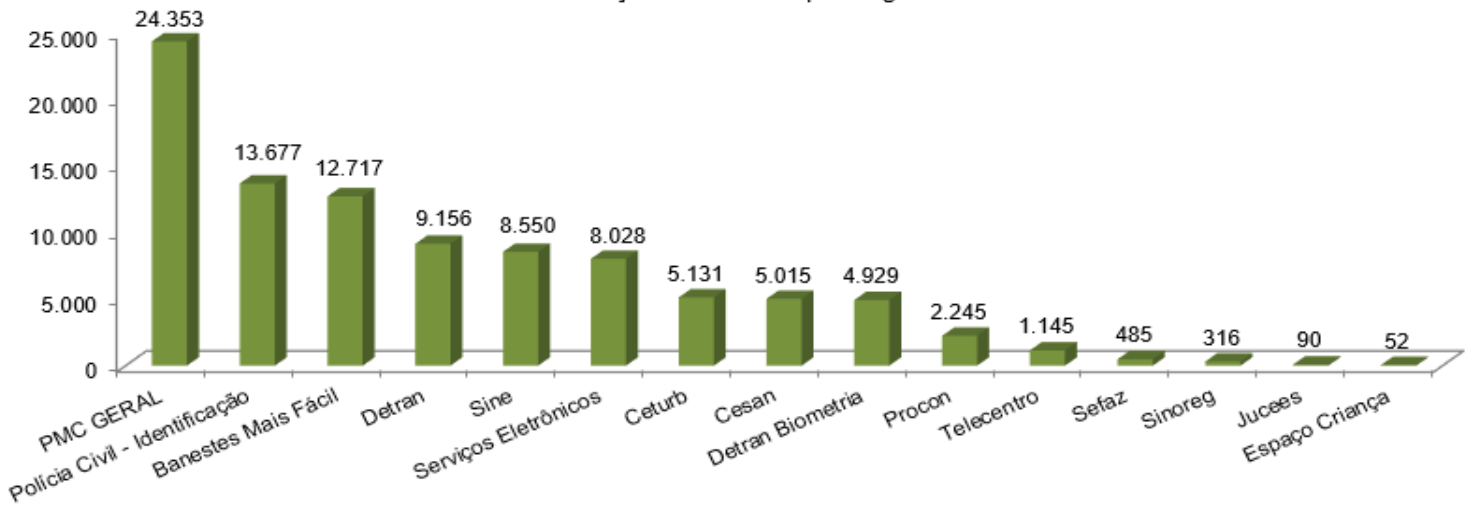
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

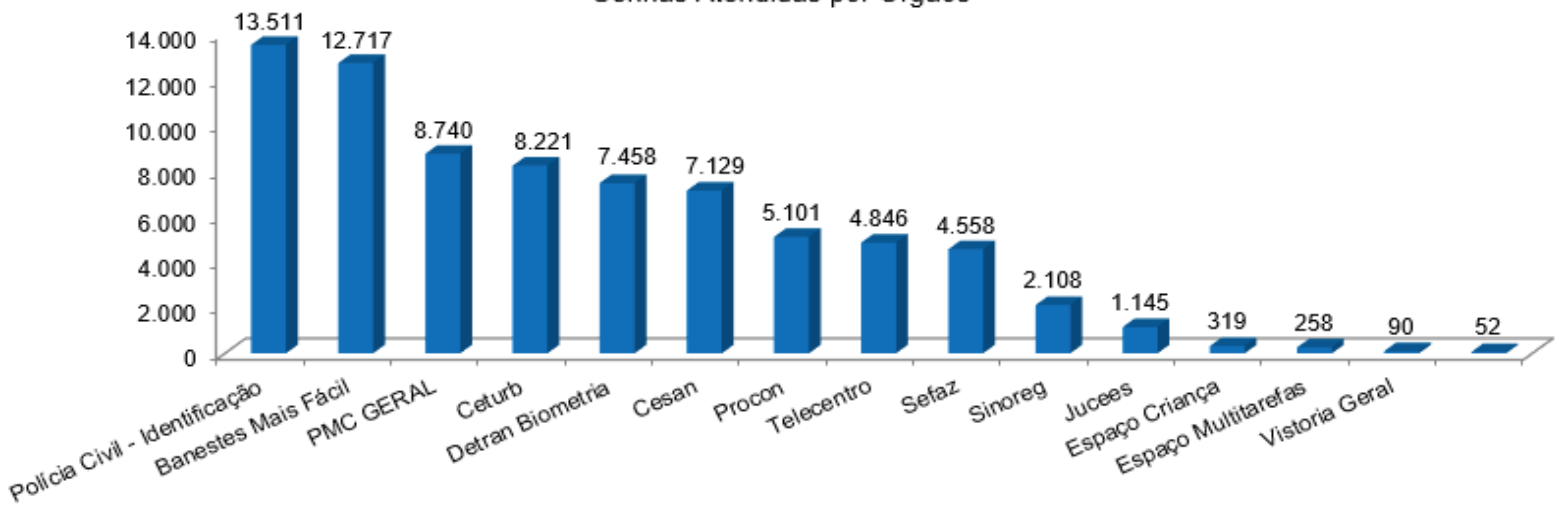
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.677	13.511	19,50%	17,72%
Banestes Mais Fácil	12.717	12.717	18,13%	16,68%
PMC GERAL	24.353	8.740	34,71%	11,46%
Finanças / ADM / Procuradoria	22.760	7.213		
Junta Militar	1.593	1.527		
Nossocrédito	0	0		
Sine	8.550	8.221	12,19%	10,78%
Detran	9.156	7.458	13,05%	9,78%
Serviços Eletrônicos	8.028	7.129	11,44%	9,35%
Ceturb	5.131	5.101	7,31%	6,69%
Detran Biometria	4.929	4.846	7,03%	6,36%
Cesan	5.015	4.558	7,15%	5,98%
Procon	2.245	2.108	3,20%	2,76%
Telecentro	1.145	1.145	1,63%	1,50%
Sefaz	485	319	0,69%	0,42%
Sinoreg	316	258	0,45%	0,34%
Jucees	90	90	0,13%	0,12%
Espaço Criança	52	52	0,07%	0,07%
Espaço Multitarefa	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	95.889	76.253	137%	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	9.635	12.717	31,99%
Cesan	3.296	5.015	52,15%
Ceturb	3.922	5.131	30,83%
Detran	6.829	9.156	34,08%
Detran Biometria	3.397	4.929	45,10%
Espaço Criança	72	52	-27,78%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	75	90	20,00%
PMC GERAL	10.775	24.353	126,01%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.628	22.760	136,39%
Junta Militar	1.147	1.593	38,88%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.711	13.677	27,69%
Procon	1.847	2.245	21,55%
Sefaz	416	485	16,59%
Serviços Eletrônicos	6.238	8.028	28,70%
Sine	5.804	8.550	47,31%
Sinoreg	217	316	45,62%
Telecentro	982	1.145	16,60%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	64.216	95.889	49,32%

*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

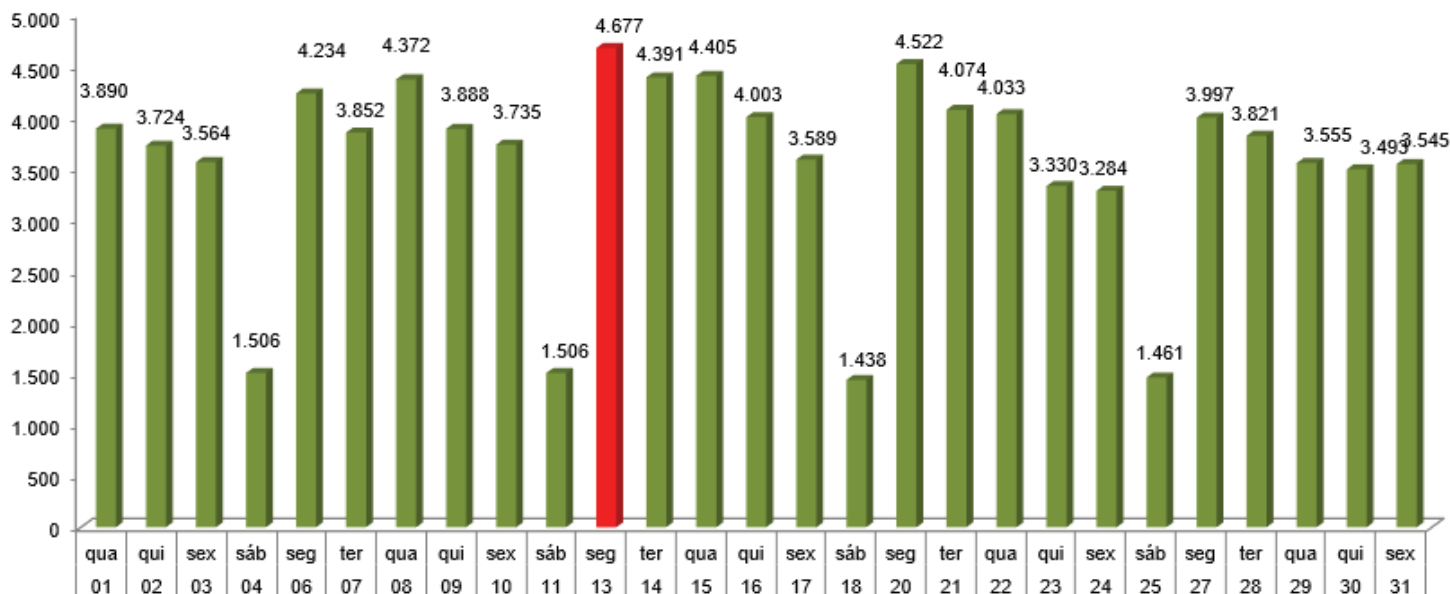
Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.635	12.717	31,99%
Cesan	2.973	4.558	53,31%
Ceturb	3.883	5.101	31,37%
Detran	5.557	7.458	34,21%
Detran Biometria	3.374	4.846	43,63%
Espaço Criança	72	52	-27,78%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	75	90	20,00%
PMC GERAL	4.235	8.740	106,38%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.139	7.213	129,79%
Junta Militar	1.096	1.527	39,32%
Nossocrédito		0	
Polícia Civil - Identificação	10.602	13.511	27,44%
Procon	1.770	2.108	19,10%
Sefaz	277	319	15,16%
Serviços Eletrônicos	5.350	7.129	33,25%
Sine	5.543	8.221	48,31%
Sinoreg	199	258	29,65%
Telecentro	982	1.145	16,60%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	54.527	76.253	39,84%

*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

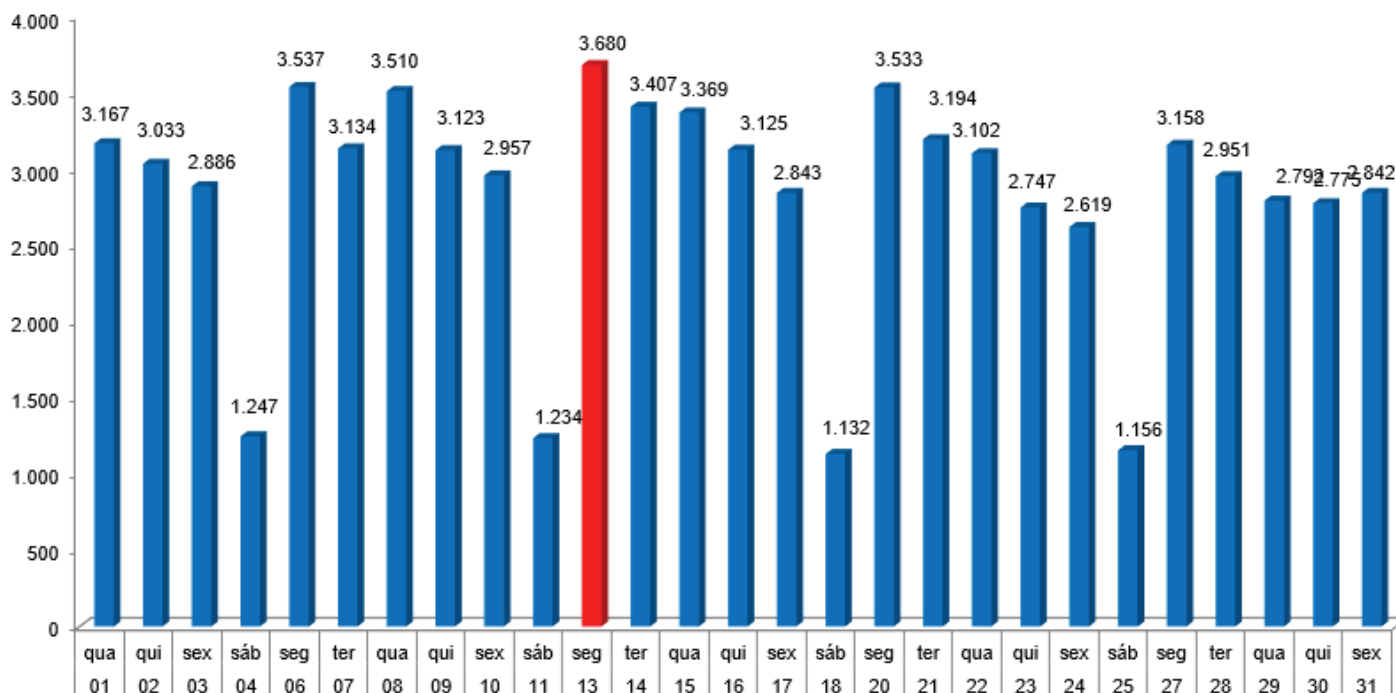
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/03/2023** com o total de **4.677** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,77%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/03/2023** com o total de **3.680** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,36%**.



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		1605	1818	1713	1427	1136	1166	1279	1365	1194	14	12.717
CESAN		517	699	668	536	432	418	444	516	324	4	4.558
CETURB		809	993	840	571	486	403	484	355	160		5.101
COLETA BIOMÉTRICA		829	826	684	496	290	453	455	422	377	14	4.846
DETRAN		1005	1038	1077	756	667	657	763	832	638	25	7.458
ESPAÇO CRIANÇA		10	13	12	2	5	1	6	3			52
JUCEES		12	18	17	10	3	7	11	4	8		90
MULTITAREFAS												
PMC-GERAL		914	1205	1144	920	569	625	749	636	431	20	7.213
PMC-JUNTA MILITAR		241	282	298	200	108	100	127	106	63	2	1.527
PMC-NOSSOCRÉDITO												
TELECENTRO		85	143	152	169	144	134	126	134	58		1.145
POLÍCIA CIVIL		1421	1885	1795	1671	1341	1274	1392	1597	1099	36	13.511
PROCON		247	332	275	211	181	179	201	230	224	28	2.108
SEFAZ		32	43	54	22	21	23	35	48	40	1	319
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		1005	1195	1024	895	671	663	707	584	384	1	7.129
SINE		1108	1095	1105	1023	915	845	961	787	380	2	8.221
SINOREG		44	46	38	28	22	21	26	18	15		258
VISTORIA GERAL												
Total		9.884	11.631	10.896	8.937	6.991	6.969	7.766	7.637	5.395	147	76.253

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	13.677
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	12.717
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.810
4º	PM - Consulta de Débitos	PMC	4.269
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.808
6º	PM-Informações	PMC	3.398
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	3.097
8º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.025
9º	PM- 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC	2.776
10º	CTPS DIGITAL	Sine	2.314

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:22
CESAN	00:03:32
CETURB	00:04:49
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:43
DETRAN	00:08:38
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:09
JUCEES	00:01:18
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:11
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:54
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:12
POLÍCIA CIVIL	00:09:33
PROCON	00:08:44
SEFAZ	00:02:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:58
SINE	00:04:33
SINOREG	00:00:56
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:43
CESAN	00:07:51
CETURB	00:04:13
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:18
DETRAN	00:10:17
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	00:08:13
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:26
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:25
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:08
POLÍCIA CIVIL	00:12:04
PROCON	00:33:20
SEFAZ	00:08:01
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:10
SINE	00:06:51
SINOREG	00:05:07
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.

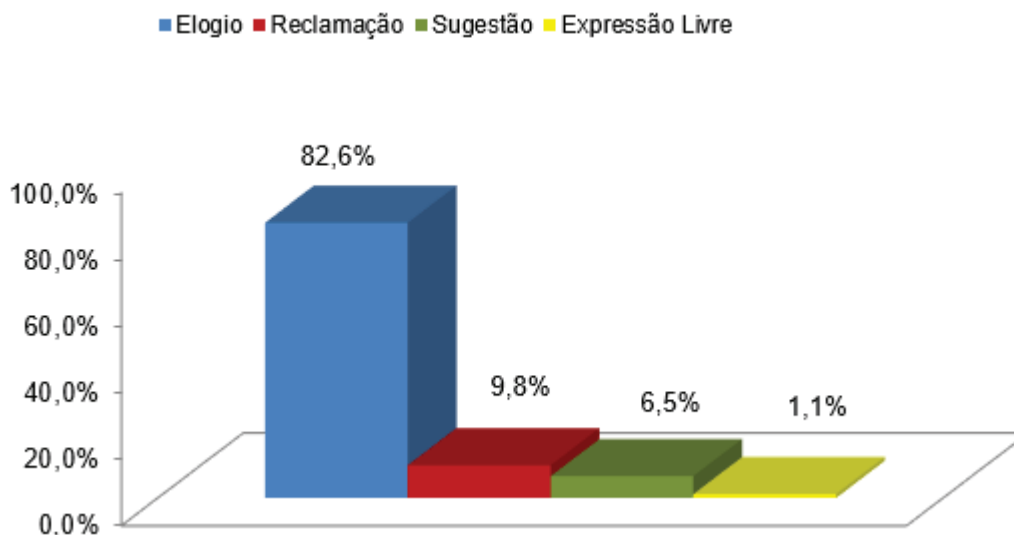
Município	Cidadão	%
Cariacica	904	55,87%
Vila Velha	242	14,96%
Serra	191	11,80%
Viana	183	11,31%
Vitória	62	3,83%
Guarapari	11	0,68%
Marechal Floriano	7	0,43%
Santa Leopoldina	6	0,37%
Iconha	4	0,25%
Domingos Martins	3	0,19%
Alfredo Chaves	2	0,12%
Santa Maria de Jetibá	2	0,12%
Ibatiba	1	0,06%
Total	1.618	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	810	50,06%
PMC - Geral	164	10,14%
Sine	143	8,84%
Detran	124	7,66%
EDP	95	5,87%
Procon	94	5,81%
Cesan	87	5,38%
Serviços Eletrônicos	42	2,60%
Ceturb	31	1,92%
Junta Militar	20	1,24%
Coleta Biométrica	5	0,31%
Banestes Mais Fácil	2	0,12%
SEFAZ	1	0,06%
Total	1.618	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	76	82,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	9	9,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	6	6,5%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,1%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	92	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 52



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

