



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 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

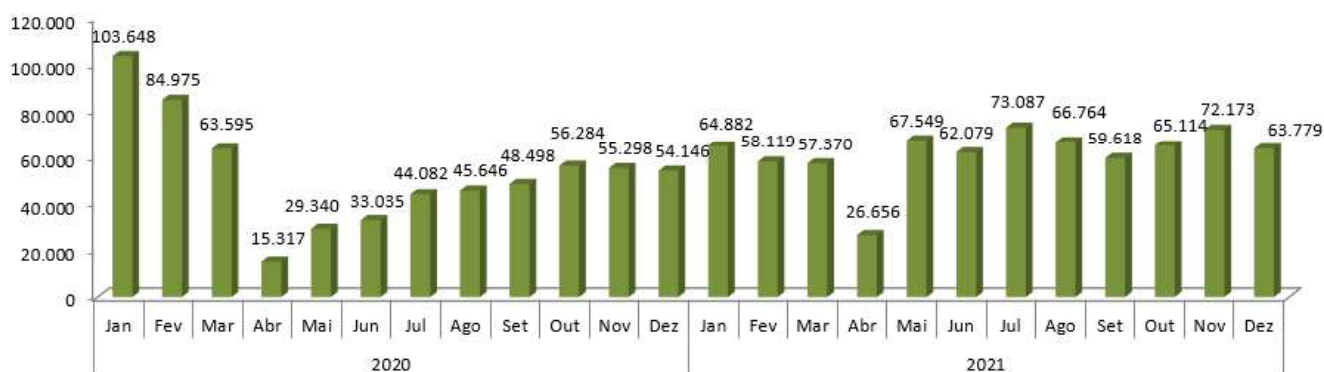
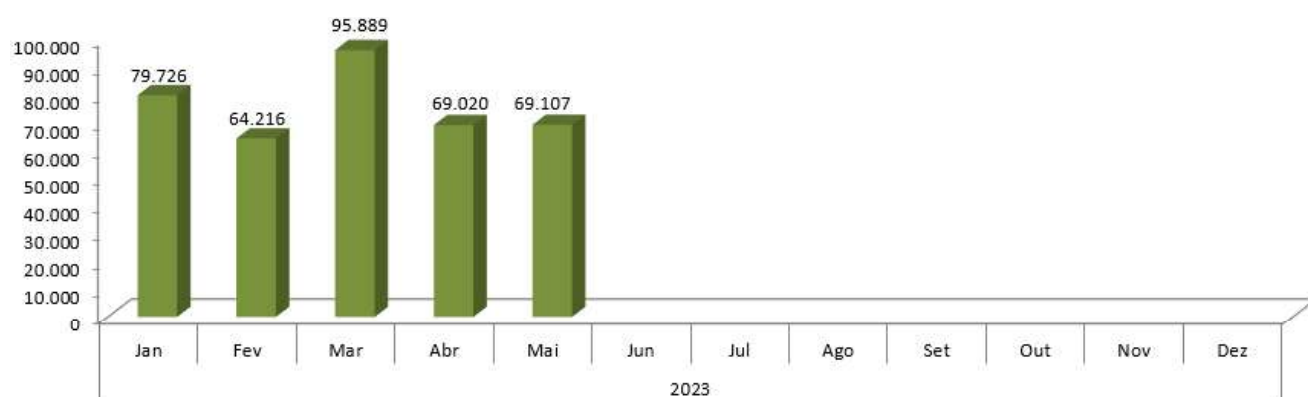
1. Resumo Gerencial

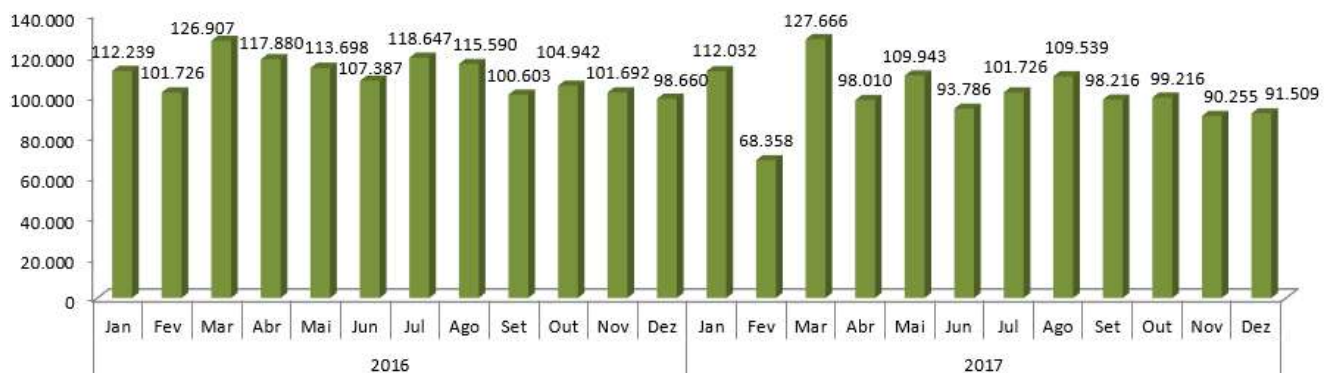
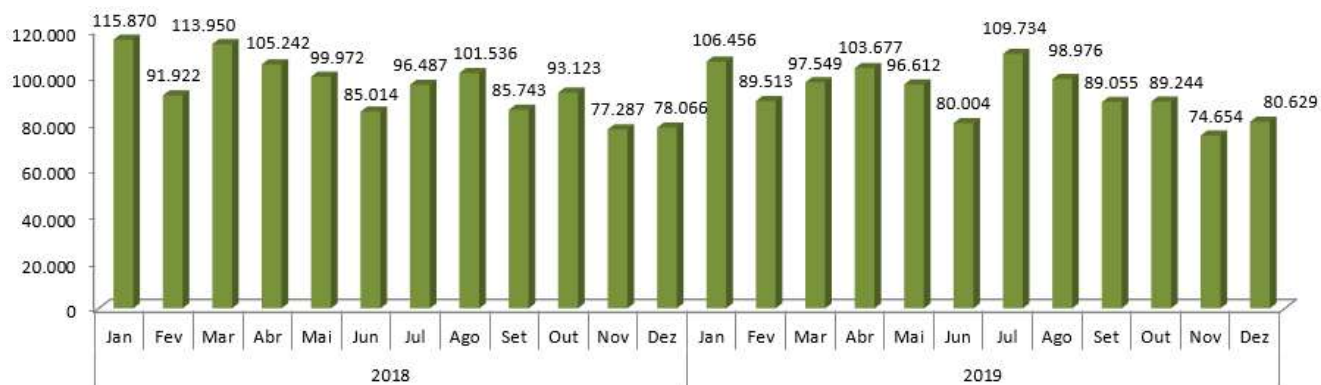
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2023** registrou um total de **8.753.283 serviços realizados** e **7.655.716 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2023** 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 **69.107** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.764** cidadãos atendidos.



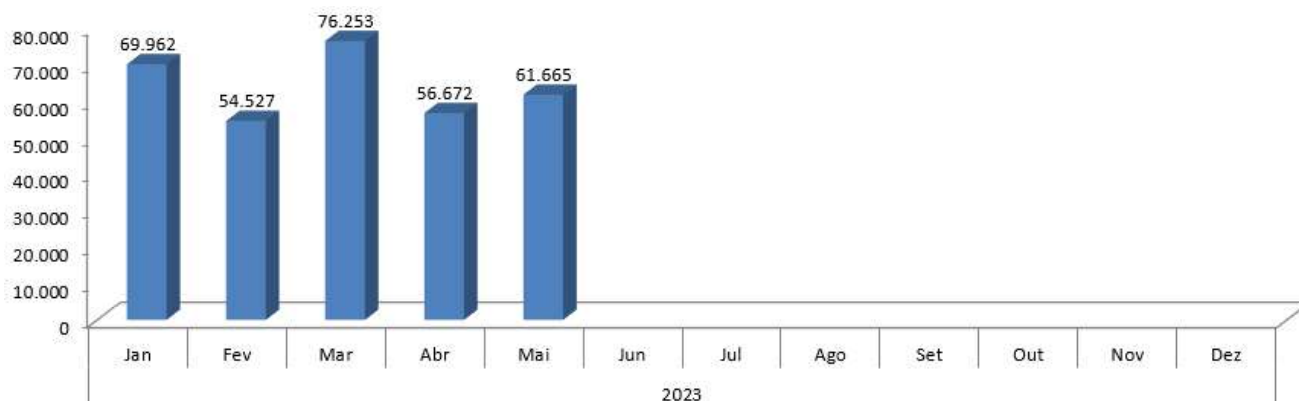


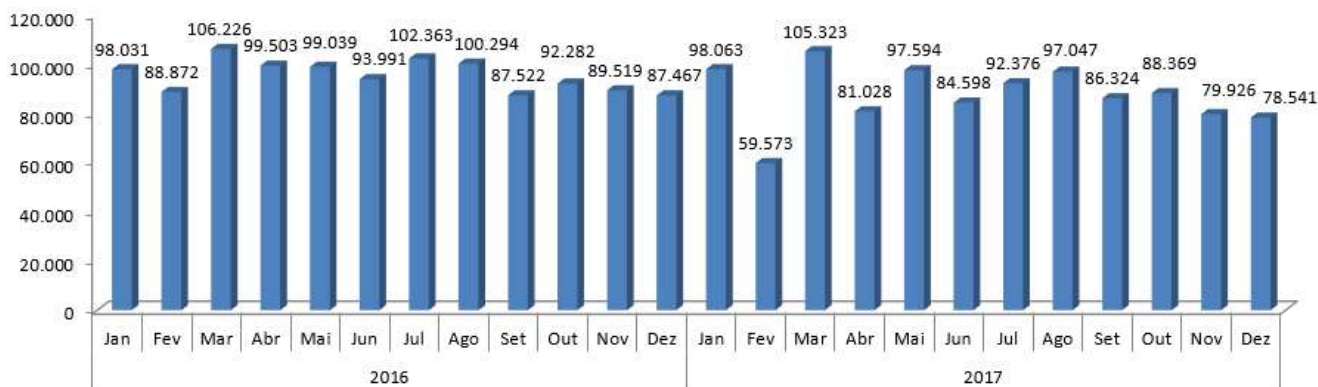
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **61.665** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.467** cidadãos atendidos.



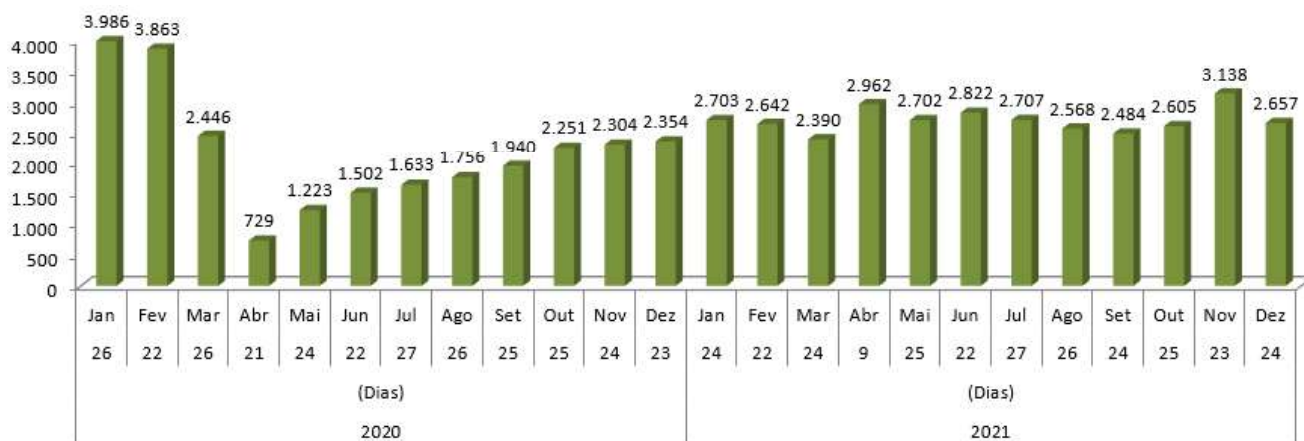
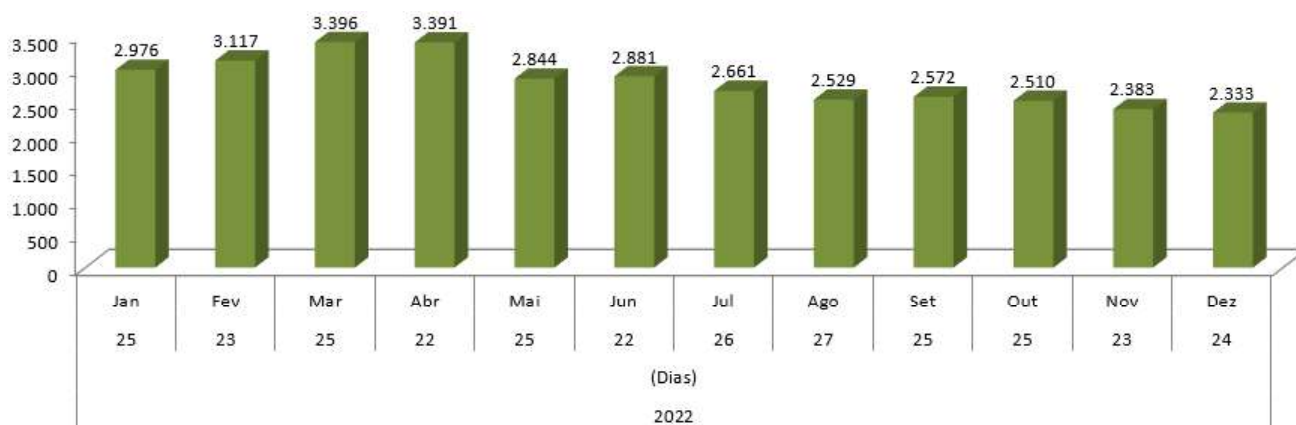
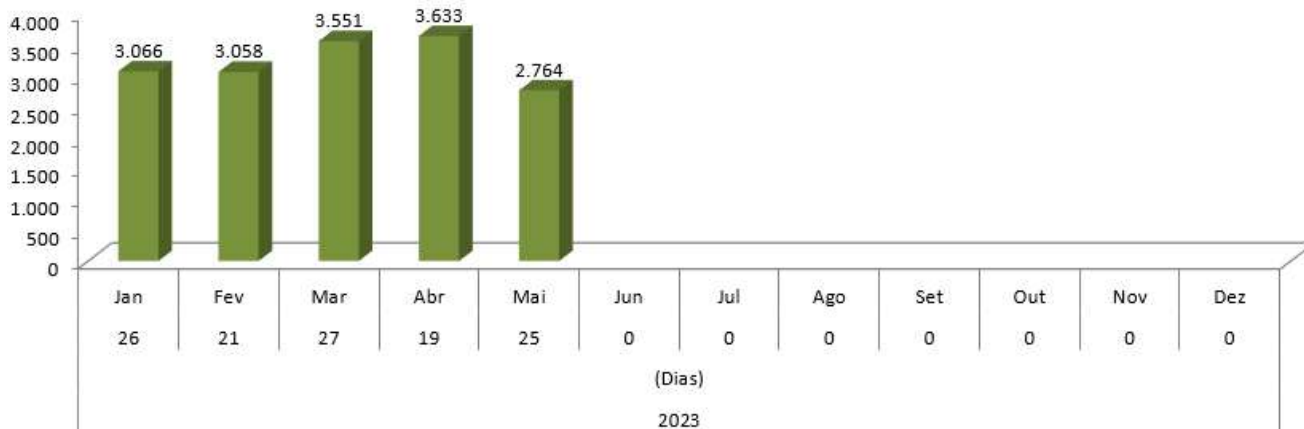


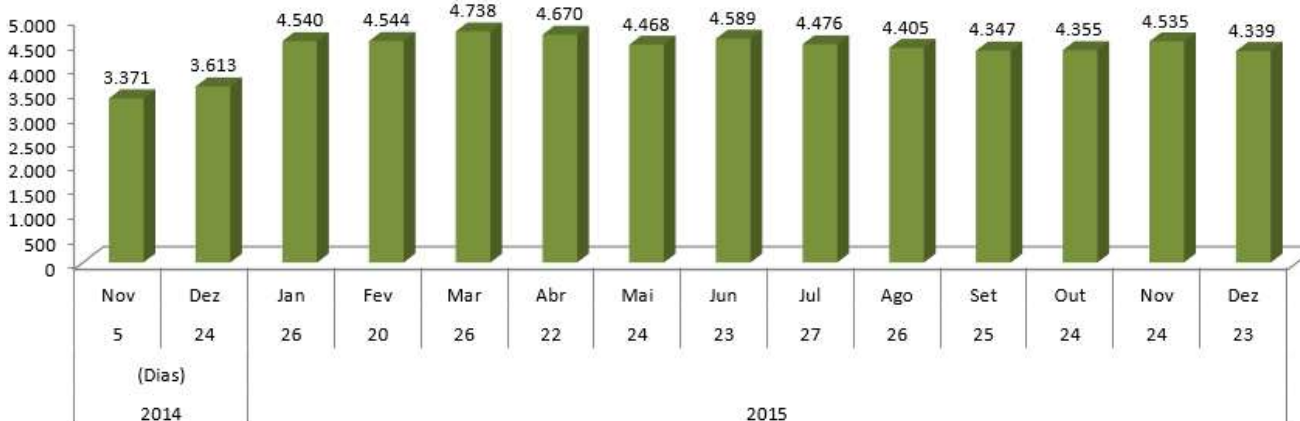
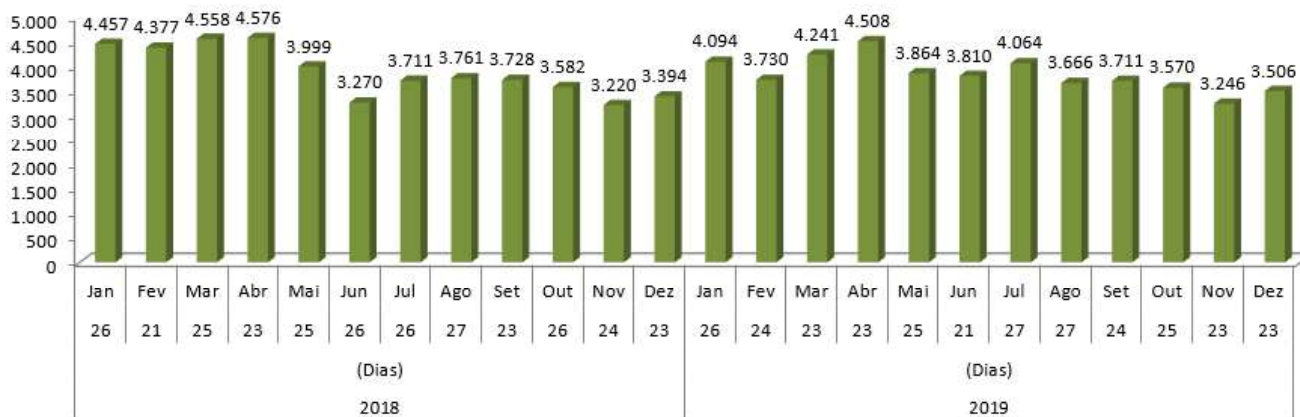
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

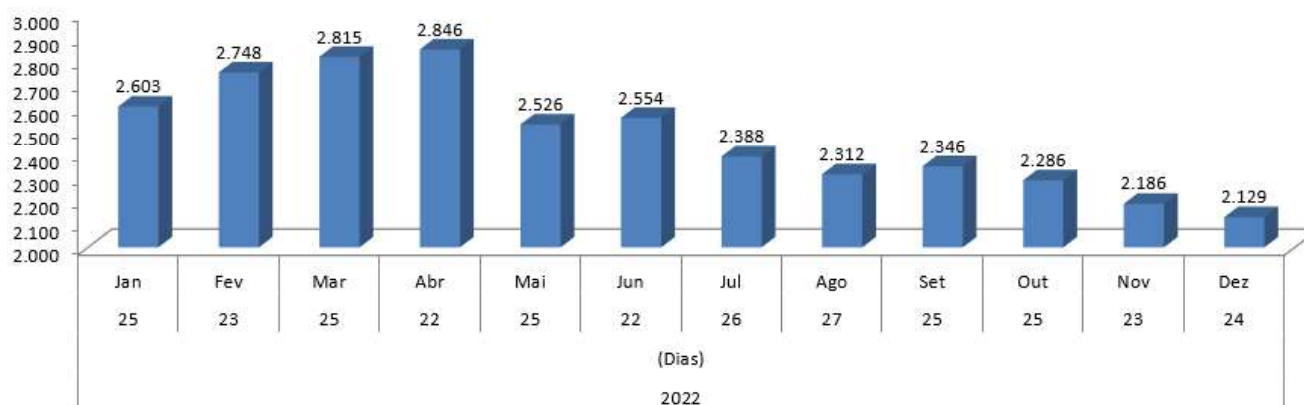
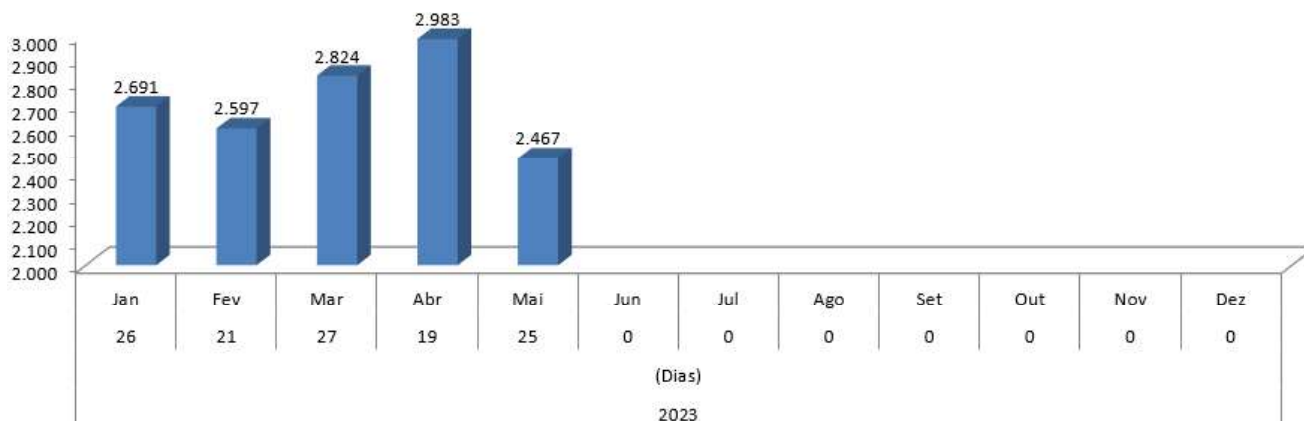
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Fevereiro	20	Ponto Facultativo
	21	Ponto Facultativo
	22	Ponto Facultativo
Abril	6	Ponto Facultativo
	7	Paixão de Cristo
	8	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	22	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do Trabalhador
	23	Ponto Facultativo

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.920	11.734	17,25%	19,03%
Banestes Mais Fácil	11.597	11.597	16,78%	18,81%
Detran	8.998	7.450	13,02%	12,08%
Sine	6.600	6.337	9,55%	10,28%
Serviços Eletrônicos	6.268	5.679	9,07%	9,21%
Ceturb	4.370	4.347	6,32%	7,05%
Detran Biometria	4.343	4.262	6,28%	6,91%
PMC GERAL	7.555	3.580	10,93%	5,81%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.081	2.301		
Junta Militar	1.474	1.279		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.483	3.050	5,04%	4,95%
Procon	1.972	1.836	2,85%	2,98%
Telecentro	1.292	1.284	1,87%	2,08%
Sefaz	433	260	0,63%	0,42%
Sinoreg	178	151	0,26%	0,24%
Jucees	87	87	0,13%	0,14%
Espaço Criança	11	11	0,02%	0,02%
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	69.107	61.665	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.724	11.597	8,14%
Cesan	3.760	3.483	-7,37%
Ceturb	3.799	4.370	15,03%
Detran	8.302	8.998	8,38%
Detran Biometria	3.961	4.343	9,64%
Espaço Criança	24	11	-54,17%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%
Jucees	63	87	38,10%
PMC GERAL	14.319	7.555	-47,24%
Finanças / ADM / Procuradoria	13.229	6.081	-54,03%
Junta Militar	1.090	1.474	35,23%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.808	11.920	21,53%
Procon	1.578	1.972	24,97%
Sefaz	349	433	24,07%
Serviços Eletrônicos	5.303	6.268	18,20%
Sine	5.800	6.600	13,79%
Sinoreg	191	178	-6,81%
Telecentro	1.039	1.292	24,35%
Vistoria Geral	0	0	0,00%
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	69.020	69.107	0,13%

*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

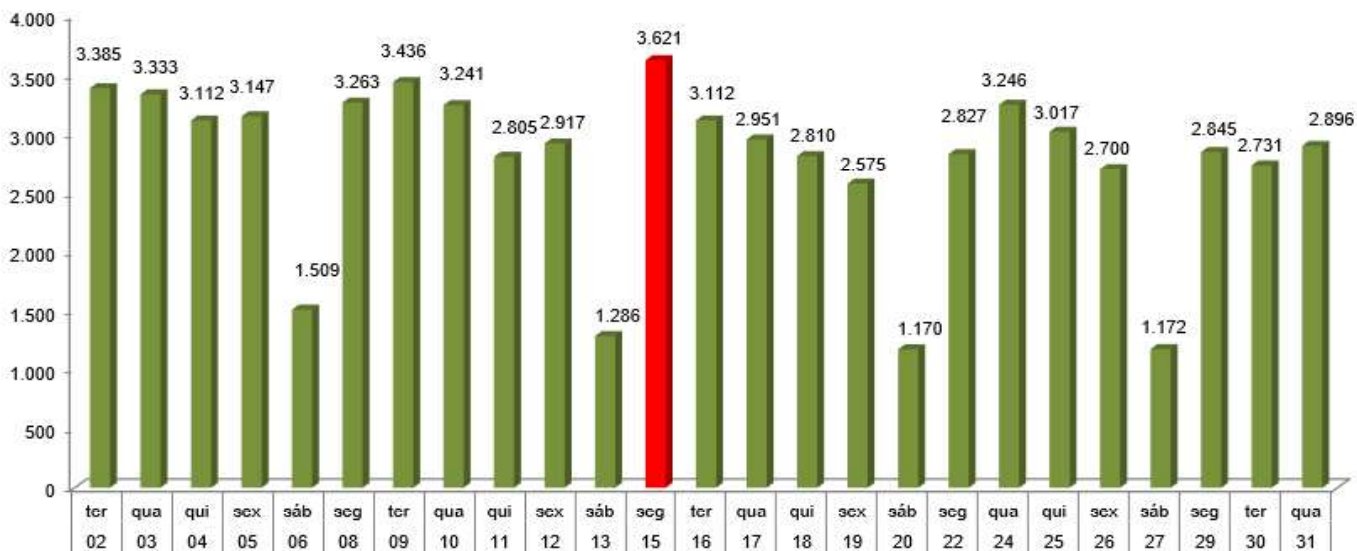
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.723	11.597	8,15%
Cesan	3.296	3.050	-7,46%
Ceturb	3.779	4.347	15,03%
Detran	6.766	7.450	10,11%
Detran Biometria	3.876	4.262	9,96%
Espaço Criança	24	11	-54,17%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	63	87	38,10%
PMC GERAL	5.211	3.580	-31,30%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.221	2.301	-45,49%
Junta Militar	990	1.279	29,19%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.714	11.734	20,79%
Procon	1.503	1.836	22,16%
Sefaz	204	260	27,45%
Serviços Eletrônicos	4.738	5.679	19,86%
Sine	5.595	6.337	13,26%
Sinoreg	141	151	7,09%
Telecentro	1.039	1.284	23,58%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.672	61.665	8,81%

*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

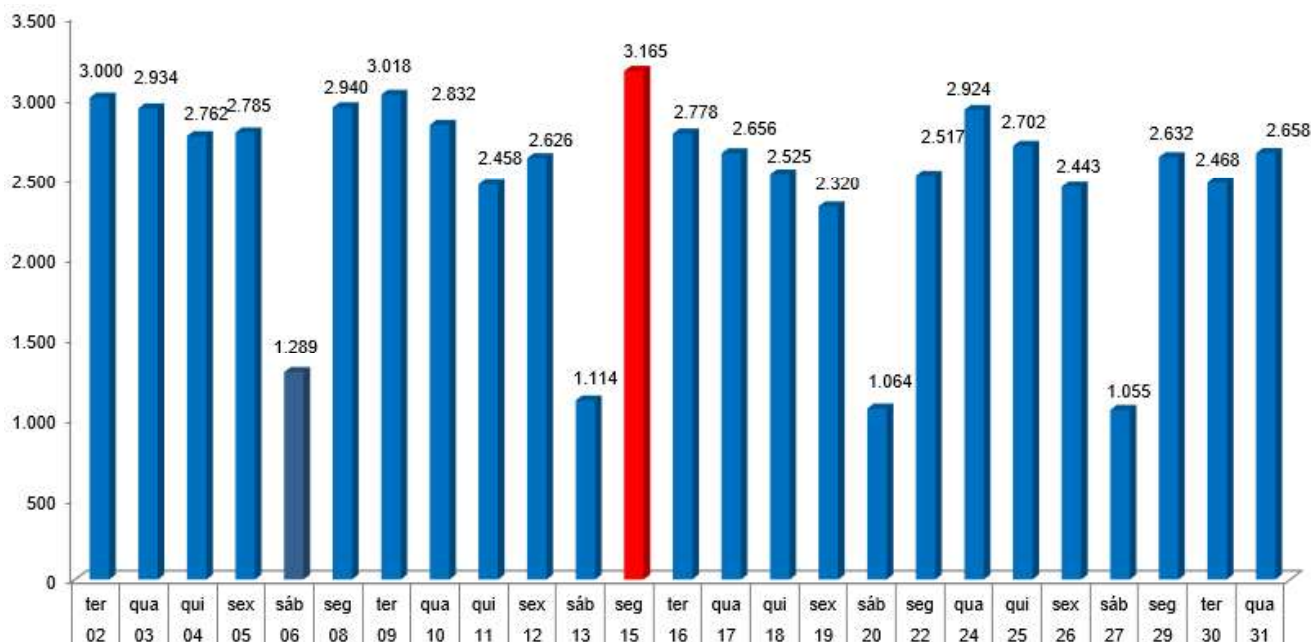
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/05/2023** com o total de **3.621** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **42,16%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/05/2023** com o total de **3.165** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,55%**.



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	18~19	Total
BANESTES MAIS FÁCIL		1311	1646	1599	1362	1113	1126	1249	1271	911	9		11.597
CESAN		349	499	427	344	268	284	337	293	244	5		3.050
CETURB		665	831	674	496	401	382	447	344	107			4.347
COLETA BIOMÉTRICA		722	708	610	408	256	375	438	391	353	1		4.262
DETRAN		914	1104	1077	810	669	718	771	820	553	14		7.450
ESPAÇO CRIANÇA		1	1	4		1		1	3				11
JUCEES		12	10	10	13	7	6	10	7	12			87
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		248	371	357	265	193	216	253	271	125	2		2.301
PMC-JUNTA MILITAR		200	252	251	150	89	109	111	78	37	2		1.279
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		120	157	167	200	133	152	159	128	68			1.284
POLÍCIA CIVIL		1191	1521	1633	1504	1258	1153	1245	1242	951	36		11.734
PROCON		190	277	252	179	197	155	157	201	200	28		1.836
SEFAZ		23	39	40	25	21	23	38	33	18			260
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		735	948	874	646	552	559	568	514	276	7		5.679
SINE		847	824	817	800	664	696	751	647	283	8		6.337
SINOREG		28	20	16	23	17	18	14	12	3			151
VISTORIA GERAL													
Total		7.556	9.208	8.808	7.225	5.839	5.972	6.549	6.255	4.141	112		61.665

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	11.920
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	11.597
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.418
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.303
5º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.762
6º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.403
7º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.297
8º	DT - Licenciamento	Detran Geral	2.093
9º	CB-Passe livre - Deficiente	Ceturb	1.897
10º	SN-CTPS Digital	Sine	1.895

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:43
CESAN	00:02:21
CETURB	00:04:24
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:29
DETRAN	00:03:50
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:15
JUCEES	00:00:23
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:44
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:21
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:29
POLÍCIA CIVIL	00:08:56
PROCON	00:07:48
SEFAZ	00:00:27
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:18
SINE	00:05:32
SINOREG	00:00:13
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:48
CESAN	00:09:06
CETURB	00:04:07
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:15
DETRAN	00:09:32
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:22
JUCEES	00:09:10
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:59
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:48
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:27
POLÍCIA CIVIL	00:12:21
PROCON	00:34:27
SEFAZ	00:05:26
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:22
SINE	00:06:55
SINOREG	00:05:34
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.

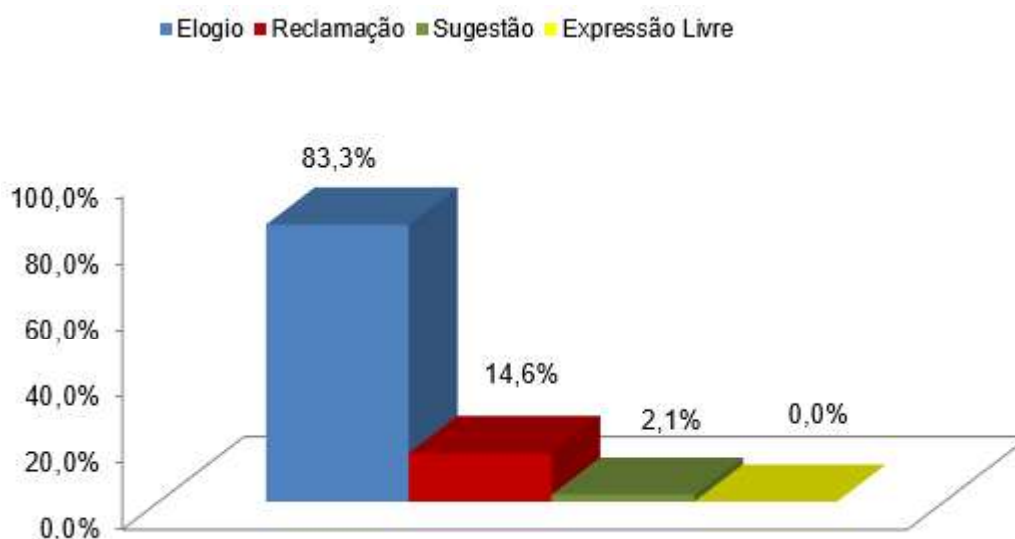
Município	Cidadão	%
Cariacica	628	51,35%
Vila Velha	215	17,58%
Serra	195	15,94%
Viana	115	9,40%
Vitória	46	3,76%
Alfredo Chaves	5	0,41%
Domingos Martins	3	0,25%
Afonso Cláudio	2	0,16%
Fundão	2	0,16%
Guarapari	2	0,16%
Itaguaçu	2	0,16%
Santa Maria de Jetibá	2	0,16%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,08%
Itapemirim	1	0,08%
Marechal Floriano	1	0,08%
Piúma	1	0,08%
São Mateus	1	0,08%
Venda Nova do Imigrante	1	0,08%
Total	1.223	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	640	65,76%
Sine	182	8,73%
Procon	108	5,72%
EDP	78	5,52%
Detran	75	4,32%
Cesan	57	3,01%
PMC - Geral	39	2,51%
Ceturb	19	2,01%
Junta Militar	13	1,71%
Serviços Eletrônicos	10	0,60%
Banestes Mais Fácil	2	0,10%
Total	1.223	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	40	83,3%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	7	14,6%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,1%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	48	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 24



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

