

RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JUNHO 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	
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	
1.7.1. Serviços Realizados	. 13
1.7.2. Senhas Atendidas	. 14
2. Histórico Diário	. 15
2.1. Serviços Realizados	. 15
2.2. Senhas Atendidas	. 15
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	. 16
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos	. 16
4. Tempo Médio de Espera – TME	. 17
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	. 18
7. Manifestações do Cidadão	. 19
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	. 19
9. Eventos Sazonais	
II - RECURSOS HUMANOS	. 22
1. Quadro de Pessoal	
1. Admissões	. 23
2. Demissões	_
III - INFRAESTRUTURA	
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 <u>25/11/2014</u> até <u>30/06/2023</u> registrou um total de **8.816.061 serviços realizados** e **7.712.611 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia <u>25/11/2014</u> até <u>30/06/2023</u> registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973** senhas atendidas de forma manual.

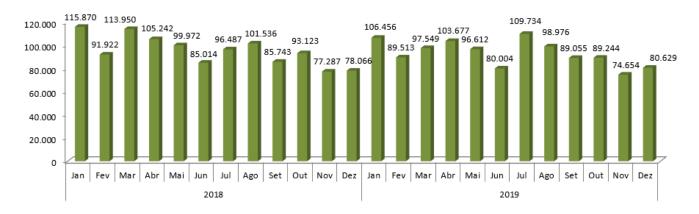
1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de 62.768 serviços realizados no SIGA, com uma média diária de 2.853 cidadãos atendidos.













1.2. Serviços Realizados (Manuais)

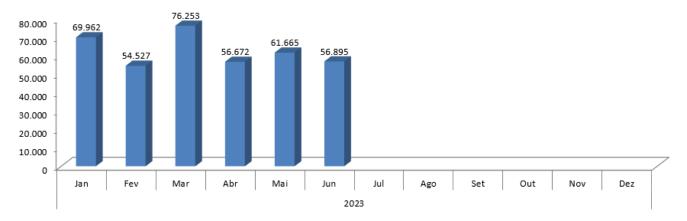
Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

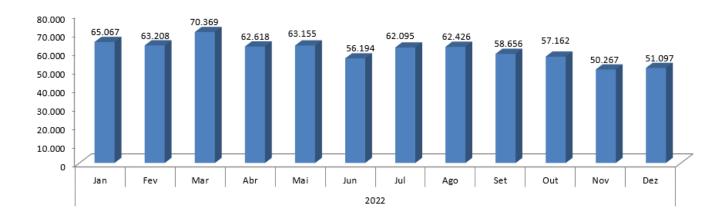




1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de 56.895 senhas no SIGA, com uma média diária de 2.586 cidadãos atendidos.

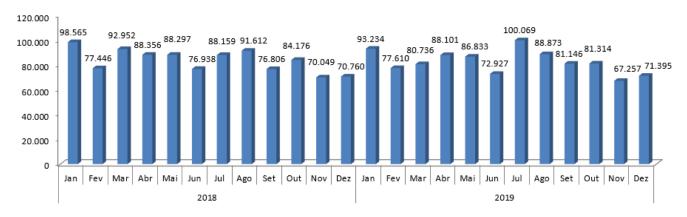
















1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

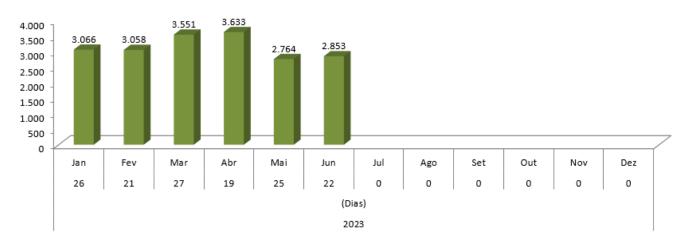
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

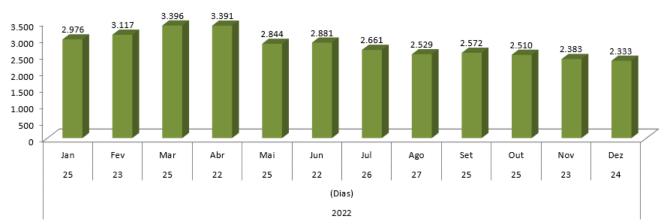




1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados



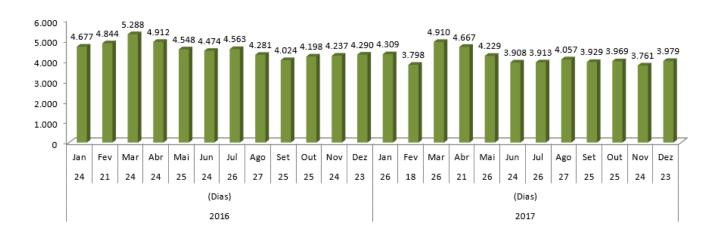










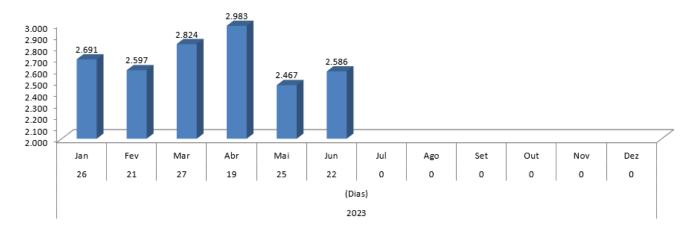


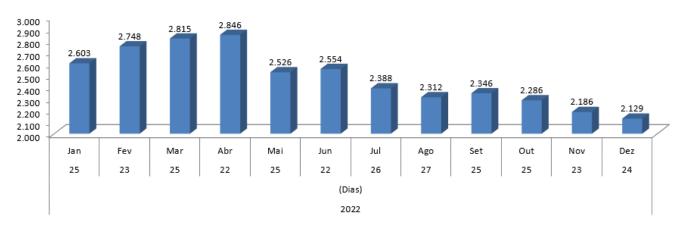






1.5.2. Senhas Atendidas

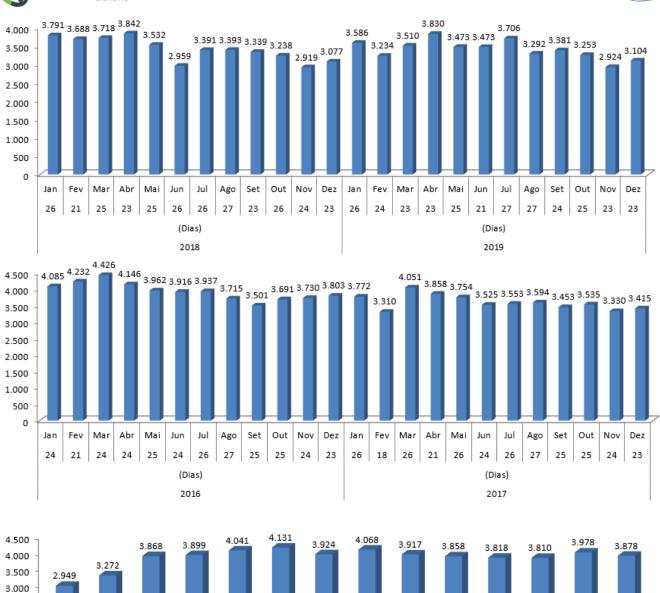


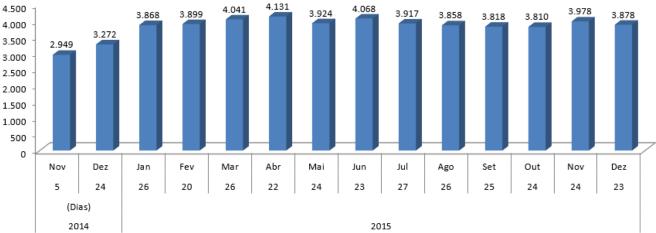
















1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
	20	Ponto Facultativo
Fevereiro	21	Ponto Facultativo
	22	Ponto Facultativo
	6	Ponto Facultativo
	7	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	22	Ponto Facultativo
Maria	1 Dia do Trabalhador	
Maio	23	Ponto Facultativo
	8 Corpus Christi	
	9	Ponto Facultativo
Junho	10	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo





1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas	
Polícia Civil - Identificação	11.516	11.135	18,35%	19,57%	
Banestes Mais Fácil	10.482	10.482	16,70%	18,42%	
Detran	8.513	7.163	13,56%	12,59%	
Sine	6.588	6.357	10,50%	11,17%	
Serviços Eletrônicos	5.620	5.069	8,95%	8,91%	
Detran Biometria	3.981	3.938	6,34%	6,92%	
Ceturb	3.916	3.897	6,24%	6,85%	
PMC GERAL	<u>5.641</u>	3.041			
Finanças / ADM / Procuradoria	4.166	1.824	8,99%	5,34%	
Junta Militar	1.475	1.217	·	·	
Nossocrédito	0	0			
Cesan	2.972	2.603	4,73%	4,58%	
Procon	1.912	1.749	3,05%	3,07%	
Telecentro	932	925	1,48%	1,63%	
Sefaz	406	251	0,65%	0,44%	
Sinoreg	206	202	0,33%	0,36%	
Jucees	75	75	0,12%	0,13%	
Espaço Criança	8	8	0,01%	0,01%	
Espaço Multitarefas	0	0	0,00%	0,00%	
Vistoria Geral	<u>0</u>	<u>0</u>			
Vistoria Detran	0	0	0,00%	0,00%	
Vistoria Detran - PC	0	0		-,,-	
Vistoria Polícia Civil	0	0			
Total	62.768	56.895	100%	100%	













1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.597	10.482	-9,61%
Cesan	3.483	2.972	-14,67%
Ceturb	4.370	3.916	-10,39%
Detran	8.998	8.513	-5,39%
Detran Biometria	4.343	3.981	-8,34%
Espaço Criança	11	8	-27,27%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	87	75	-13,79%
PMC GERAL	<u>7.555</u>	<u>5.641</u>	<u>-25,33%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.081	4.166	-31,49%
Junta Militar	1.474	1.475	0,07%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.920	11.516	-3,39%
Procon	1.972	1.912	-3,04%
Sefaz	433	406	-6,24%
Serviços Eletrônicos	6.268	5.620	-10,34%
Sine	6.600	6.588	-0,18%
Sinoreg	178	206	15,73%
Telecentro	1.292	932	-27,86%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	69.107	62.768	-9,17%

^{*}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	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.597	10.482	-9,61%
Cesan	3.050	2.603	-14,66%
Ceturb	4.347	3.897	-10,35%
Detran	7.450	7.163	-3,85%
Detran Biometria	4.262	3.938	-7,60%
Espaço Criança	11	8	-27,27%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	87	75	-13,79%
PMC GERAL	<u>3.580</u>	<u>3.041</u>	<u>-15,06%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.301	1.824	-20,73%
Junta Militar	1.279	1.217	-4,85%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.734	11.135	-5,10%
Procon	1.836	1.749	-4,74%
Sefaz	260	251	-3,46%
Serviços Eletrônicos	5.679	5.069	-10,74%
Sine	6.337	6.357	0,32%
Sinoreg	151	202	33,77%
Telecentro	1.284	925	-27,96%
Vistoria Geral	<u>0</u>	<u>0</u>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	61.665	56.895	-7,74%

^{*}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.

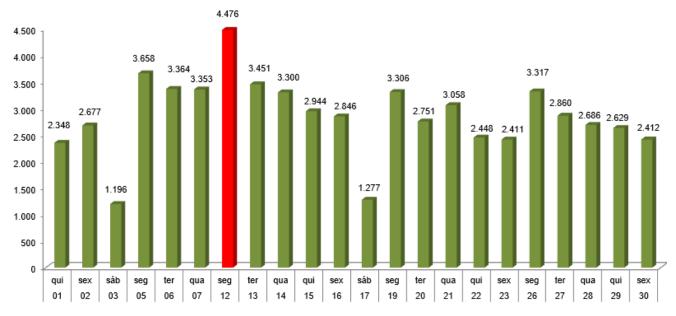




2. Histórico Diário

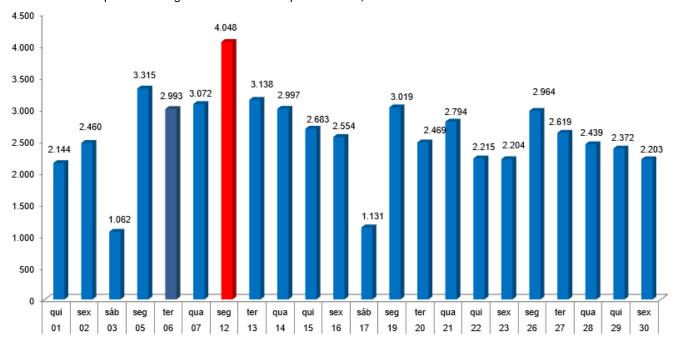
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/06/2023** com o total de **4.476** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,02%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **12/06/2023** com o total de **4.048** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **40,09%**.







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		1130	1341	1469	1177	964	1013	1256	1146	975	11		10.482
CESAN		261	434	351	306	217	280	257	285	207	5		2.603
CETURB		553	728	666	435	346	373	404	296	96			3.897
COLETA BIOMÉTRICA		637	651	535	389	236	362	426	337	364	1		3.938
DETRAN		878	1011	962	737	661	720	814	786	576	18		7.163
ESPAÇO CRIANÇA				1			1	3		3			8
JUCEES		8	7	8	8	3	10	8	12	11			75
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		183	261	294	222	180	179	190	193	122			1.824
PMC-JUNTA MILITAR		220	219	172	134	100	107	118	87	58	2		1.217
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		84	159	149	139	118	65	65	81	65			925
POLÍCIA CIVIL		1075	1372	1402	1345	1152	1104	1266	1326	1040	53		11.135
PROCON		191	245	244	179	160	150	172	184	191	33		1.749
SEFAZ		23	37	44	24	19	23	38	24	19			251
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		640	783	711	632	534	480	542	458	284	5		5.069
SINE		885	818	836	759	688	706	714	646	298	7		6.357
SINOREG		43	26	24	25	23	20	21	16	3	1		202
VISTORIA GERAL													
Total		6.811	8.092	7.868	6.511	5.401	5.593	6.294	5.877	4.312	136		56.895

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
10	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	11.516
20	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.482
30	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.099
40	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.910
5°	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.695
6°	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.328
7°	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.190
80	SN-CTPS Digital	Sine	1.769
90	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.667
10°	CB-Passe livre - Deficiente	Ceturb	1.615





4. Tempo Médio de Espera - TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:39
CESAN	00:02:20
CETURB	00:04:27
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:20
DETRAN	00:03:17
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
JUCEES	00:00:26
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:52
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:30
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:41
POLÍCIA CIVIL	00:10:37
PROCON	00:06:14
SEFAZ	00:00:55
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:36
SINE	00:07:18
SINOREG	00:00:21
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento - TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:47
CESAN	00:09:11
CETURB	00:04:37
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:08
DETRAN	00:09:37
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
JUCEES	00:06:50
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:01
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:31
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:16
POLÍCIA CIVIL	00:12:24
PROCON	00:33:02
SEFAZ	00:06:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:52
SINE	00:06:50
SINOREG	00:06:42
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	692	52,07%
Vila Velha	236	17,76%
Serra	194	14,60%
Viana	118	8,88%
Vitória	59	4,44%
Ecoporanga	8	0,60%
Guarapari	7	0,53%
Marechal Floriano	4	0,30%
Santa Leopoldina	3	0,23%
Afonso Cláudio	2	0,15%
Domingos Martins	2	0,15%
Fundão	2	0,15%
Santa Maria de Jetibá	2	0,15%
Total	1.329	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	615	46,28%
Sine	240	18,06%
Detran	158	11,89%
EDP	103	7,75%
Procon	100	7,52%
Cesan	48	3,61%
Ceturb	25	1,88%
Serviços Eletrônicos	19	1,43%
Junta Militar	11	0,83%
PMC - Geral	10	0,75%
Total	1.329	100%

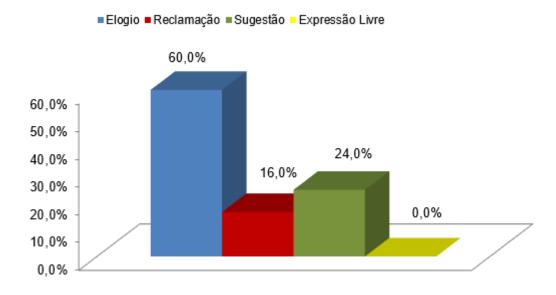




7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	15	60,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	16,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	6	24,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre		0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	25	100,0%	

Total de Fichas de Manifestação: 14



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

