



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

SETEMBRO 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	11
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	13
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	17
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	20
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

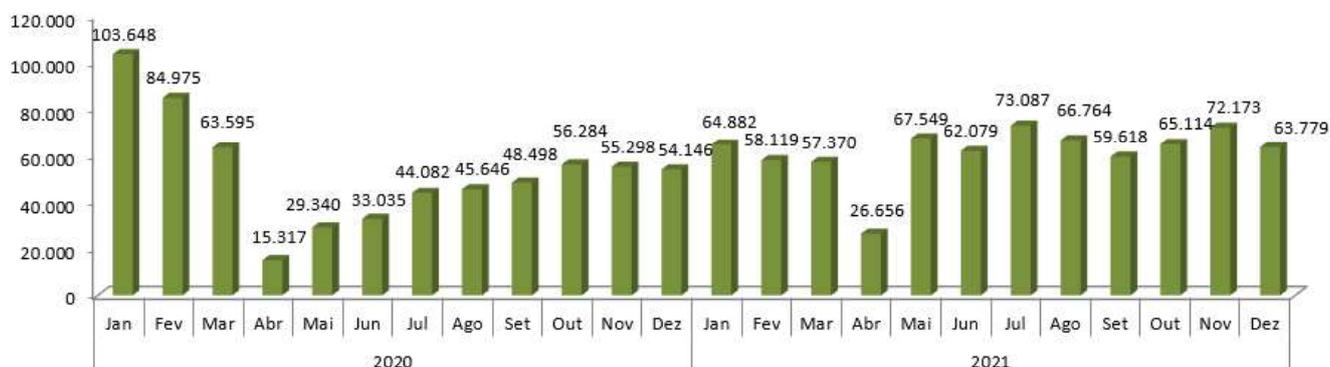
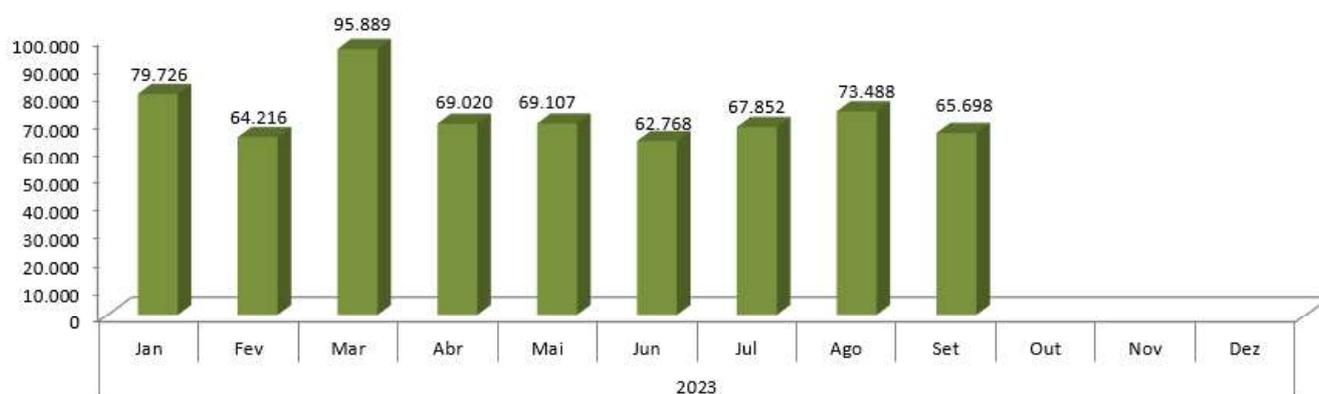
1. Resumo Gerencial

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2023** registrou um total de **9.023.099 serviços realizados** e **7.894.484 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2023** 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 **65.698** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.628** cidadãos atendidos.



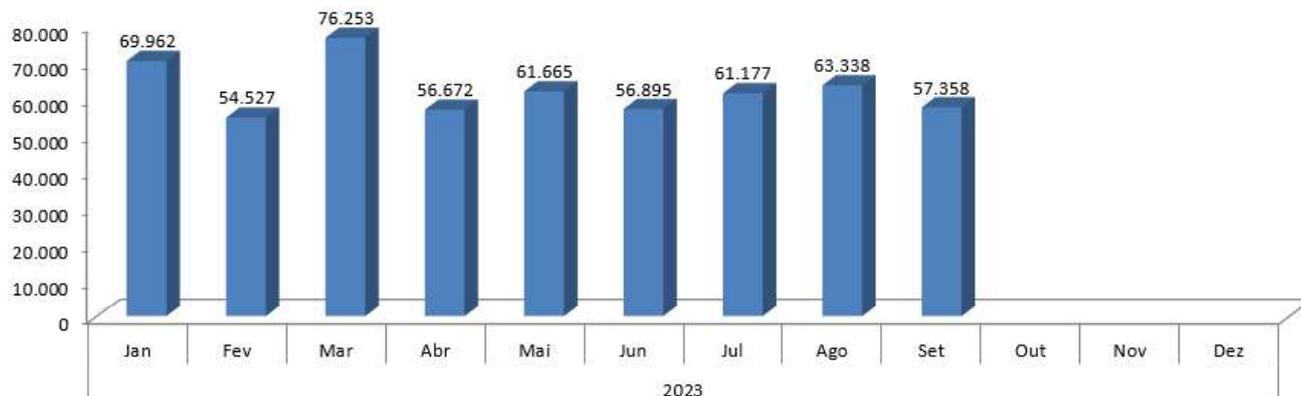


1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

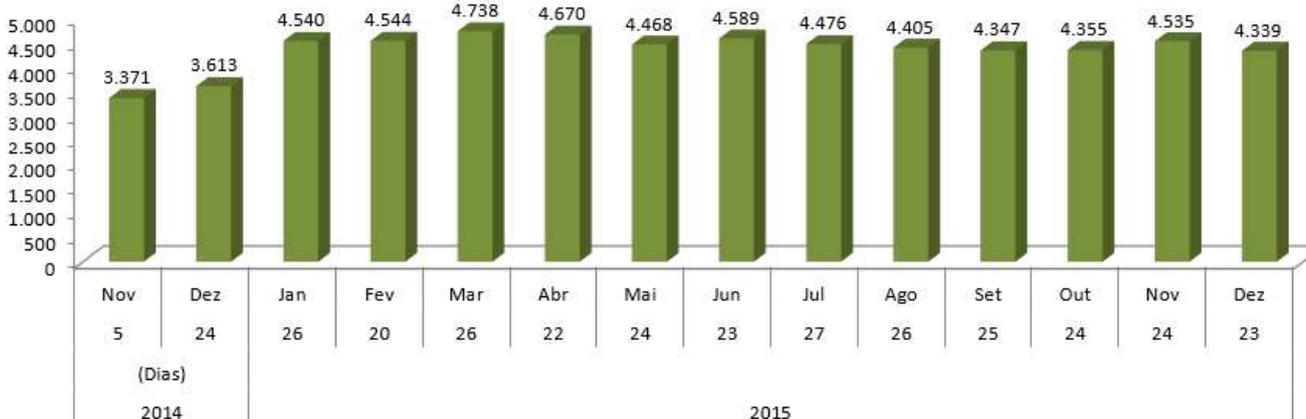
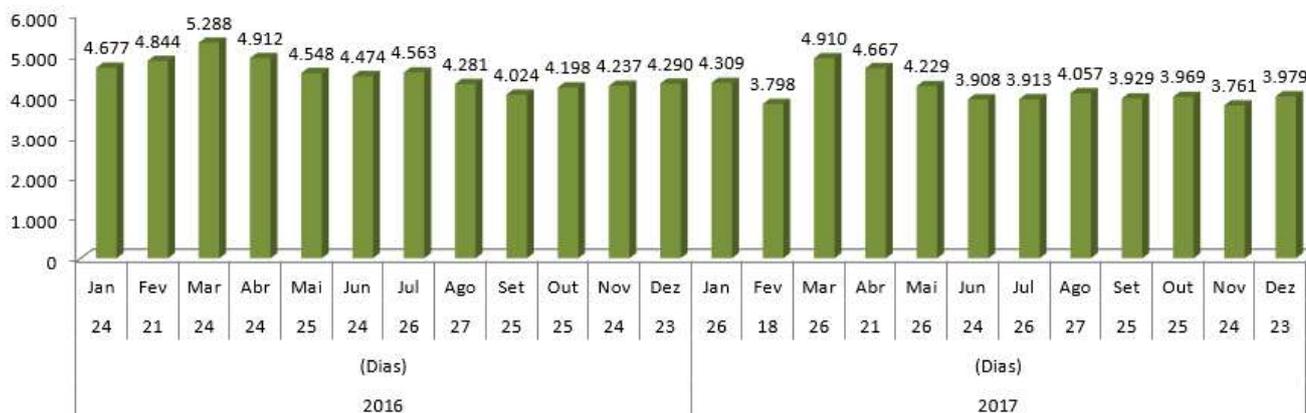
Este mês registrou um total de **57.358** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.294** cidadãos atendidos.



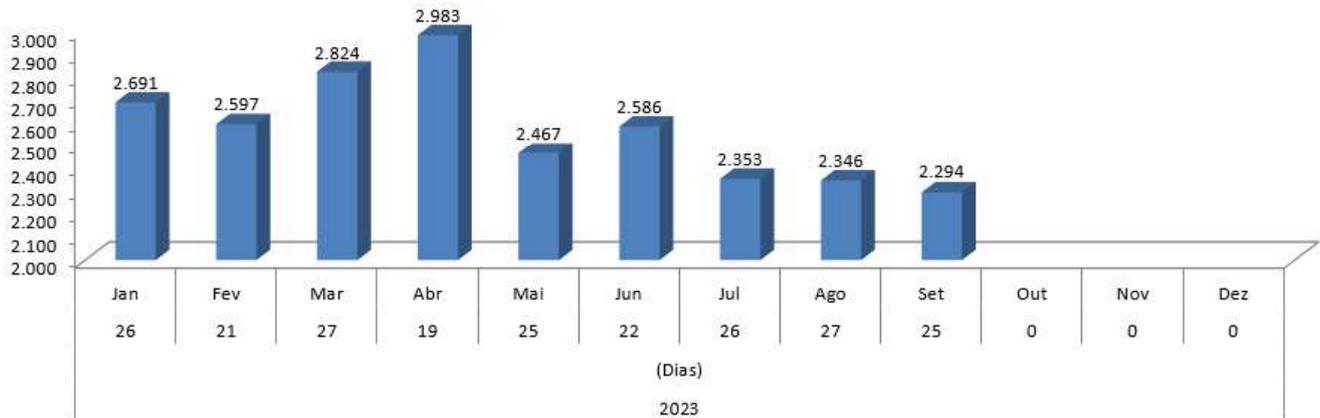


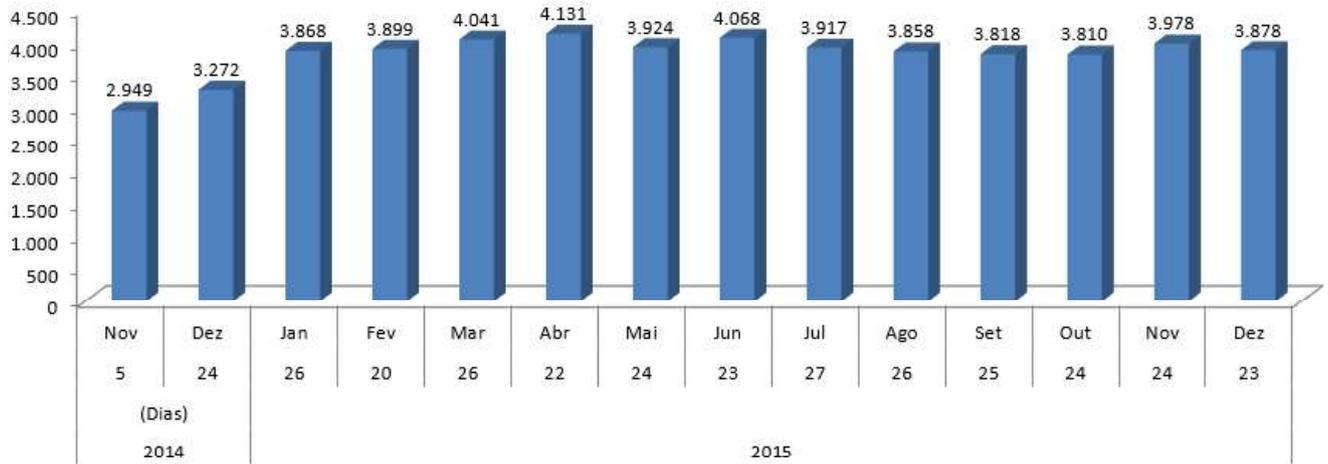
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.



1.5.2. Senhas Atendidas





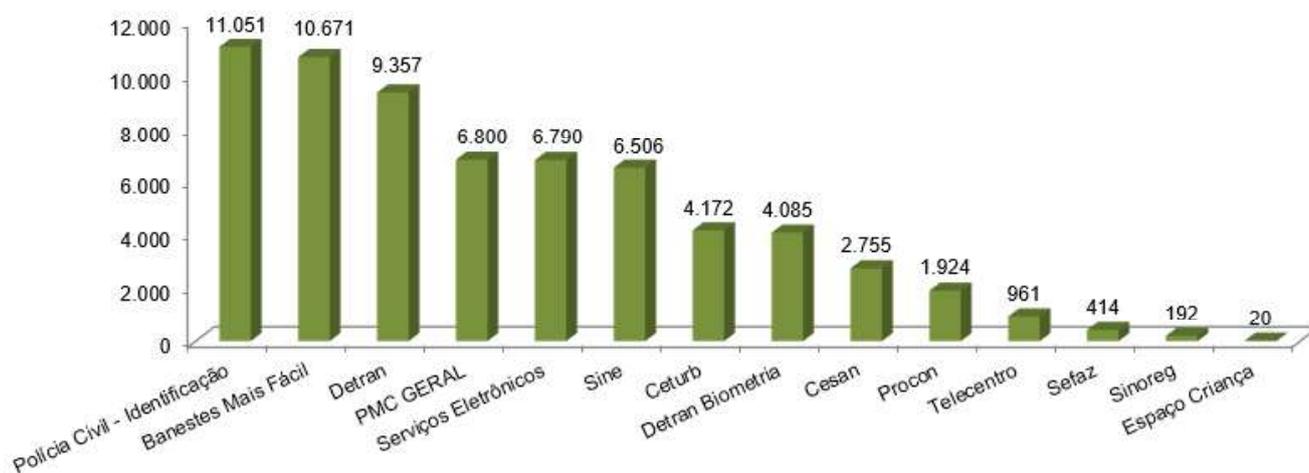
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Junho	8	Corpus Christi
	9	Ponto Facultativo
	10	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
Setembro	7	Independência do Brasil

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.671	10.671	16,24%	18,60%
Polícia Civil - Identificação	11.051	10.038	16,82%	17,50%
Detran	9.357	7.658	14,24%	13,35%
Sine	6.506	6.178	9,90%	10,77%
Serviços Eletrônicos	6.790	5.839	10,34%	10,18%
Ceturb	4.172	4.153	6,35%	7,24%
Detran Biometria	4.085	3.952	6,22%	6,89%
PMC GERAL	6.800	3.154	10,35%	5,50%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.624	2.130		
Junta Militar	1.176	1.024		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	2.755	2.481	4,19%	4,33%
Procon	1.924	1.811	2,93%	3,16%
Telecentro	961	957	1,46%	1,67%
Sefaz	414	256	0,63%	0,45%
Sinoreg	192	190	0,29%	0,33%
Espaço Criança	20	20	0,03%	0,03%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
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	65.698	57.358	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.864	10.671	-1,78%
Cesan	3.088	2.755	-10,78%
Ceturb	4.483	4.172	-6,94%
Detran	8.665	9.357	7,99%
Detran Biometria	4.716	4.085	-13,38%
Espaço Criança	70	20	-71,43%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	85	0	-100,00%
PMC GERAL	7.762	6.800	-12,39%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.978	5.624	-5,92%
Junta Militar	1.784	1.176	-34,08%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.936	11.051	-26,01%
Procon	2.419	1.924	-20,46%
Sefaz	506	414	-18,18%
Serviços Eletrônicos	7.123	6.790	-4,67%
Sine	7.419	6.506	-12,31%
Sinoreg	374	192	-48,66%
Telecentro	978	961	-1,74%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	73.488	65.698	-10,60%

*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

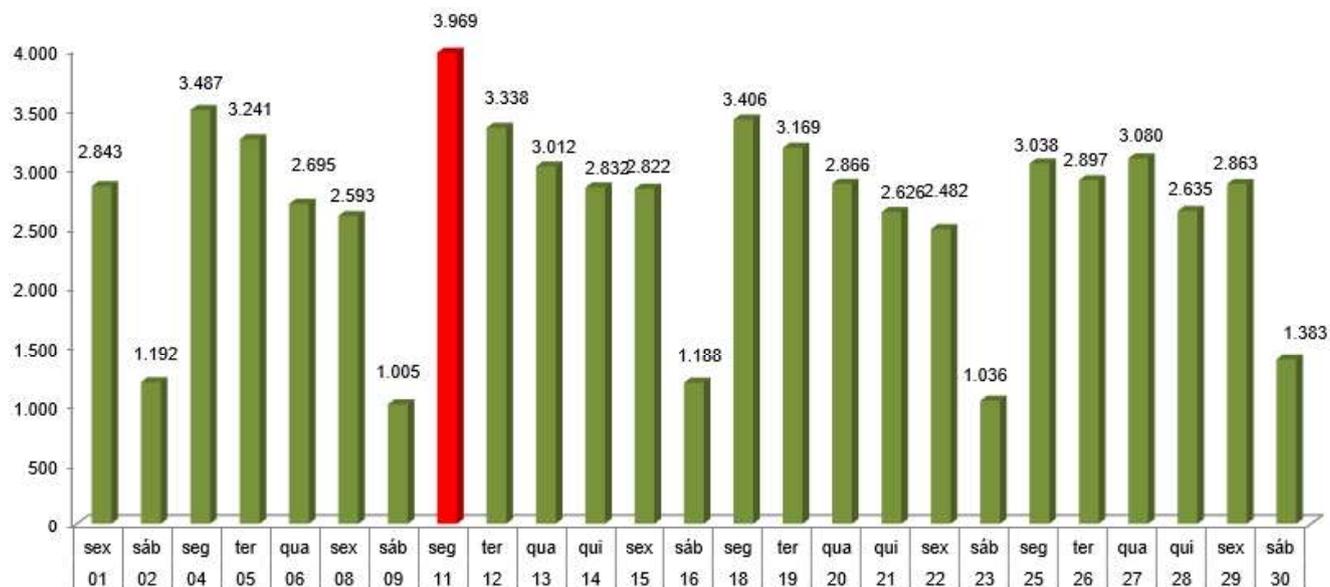
Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.774	10.671	-0,96%
Cesan	2.659	2.481	-6,69%
Ceturb	4.452	4.153	-6,72%
Detran	7.226	7.658	5,98%
Detran Biometria	4.617	3.952	-14,40%
Espaço Criança	70	20	-71,43%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	85	0	-100,00%
PMC GERAL	3.760	3.154	-16,12%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.248	2.130	-5,25%
Junta Militar	1.512	1.024	-32,28%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.491	10.038	-19,64%
Procon	2.269	1.811	-20,19%
Sefaz	277	256	-7,58%
Serviços Eletrônicos	6.141	5.839	-4,92%
Sine	7.112	6.180	-13,10%
Sinoreg	338	188	-44,38%
Telecentro	977	957	-2,05%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	63.248	57.358	-9,31%

*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

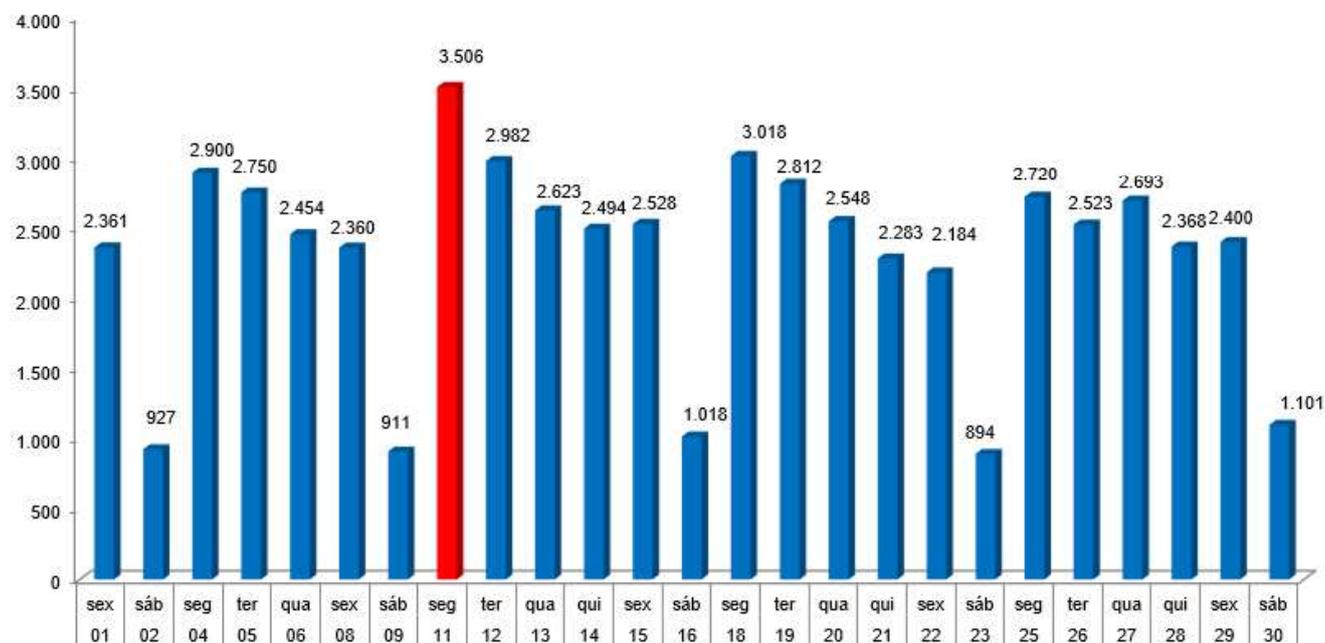
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/09/2023** com o total de **3.969** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,76%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/09/2023** com o total de **3.506** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,96%**.



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		1308	1559	1542	1263	885	1022	1052	1095	925	20		10.671
CESAN		307	382	389	272	203	238	250	252	186	2		2.481
CETURB		700	783	638	483	308	359	438	323	121			4.153
COLETA BIOMÉTRICA		648	656	601	415	215	347	379	353	329	9		3.952
DETRAN		983	1154	1136	799	633	749	780	787	617	20		7.658
ESPAÇO CRIANÇA		6	1	8	1	1		3					20
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		251	322	343	219	235	178	199	249	131	3		2.130
PMC-JUNTA MILITAR		120	175	178	137	98	91	113	71	40	1		1.024
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		87	160	136	153	92	65	104	91	69			957
POLÍCIA CIVIL		985	1397	1413	1267	1108	943	1033	1126	748	18		10.038
PROCON		173	264	260	200	165	135	154	178	238	44		1.811
SEFAZ		31	38	35	26	25	29	29	34	9			256
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		901	996	889	665	570	556	512	499	245	6		5.839
SINE		1013	1070	824	733	596	641	574	497	230	2		6.180
SINOREG		36	37	15	20	19	26	19	11	5			188
VISTORIA GERAL													
Total		7.549	8.994	8.407	6.653	5.153	5.379	5.639	5.566	3.893	125		57.358

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	11.051
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.671
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.184
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.056
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.950
6º	DT - Licenciamento	Detran Geral	2.501
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.279
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.203
9º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	1.956
10º	DETRAN Serviços Diversos	Detran Geral	1.907

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:49
CESAN	00:01:16
CETURB	00:05:30
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:40
DETRAN	00:06:02
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:08
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:10
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:08:36
PROCON	00:07:40
SEFAZ	00:00:58
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:09
SINE	00:06:12
SINOREG	00:00:15
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:08:13
CETURB	00:04:11
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:29
DETRAN	00:08:25
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:45
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:17
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:30
POLÍCIA CIVIL	00:13:30
PROCON	00:36:11
SEFAZ	00:06:07
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:09
SINE	00:06:30
SINOREG	00:06:14
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.

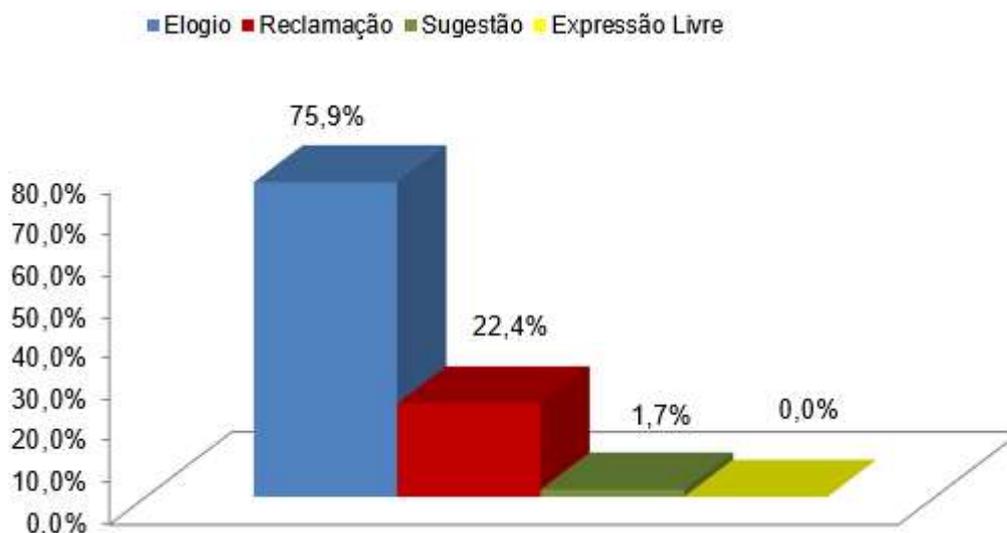
Município	Cidadão	%
Cariacica	764	55,20%
Vila Velha	214	15,46%
Serra	176	12,72%
Viana	138	9,97%
Vitória	58	4,19%
Guarapari	15	1,08%
Marechal Floriano	5	0,36%
Santa Leopoldina	4	0,29%
Ibiraçu	2	0,14%
Itarana	2	0,14%
Alfredo Chaves	1	0,07%
Brejetuba	1	0,07%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,07%
Ibatiba	1	0,07%
Montanha	1	0,07%
Nova Venécia	1	0,07%
Total	1.384	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	548	39,60%
Sine	210	15,17%
Procon	182	13,15%
Detran	143	10,33%
EDP	94	6,79%
Ceturb	79	5,71%
Cesan	47	3,40%
Serviços Eletrônicos	30	2,17%
PMC - Geral	22	1,59%
Junta Militar	15	1,08%
Banestes Mais Fácil	12	0,87%
Coleta Biométrica	1	0,07%
Sinoreg	1	0,07%
Total	1.384	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	44	75,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	22,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,7%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre			Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	58	100,0%	

Total de Fichas de Manifestação: 32



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

