



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

OUTUBRO 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.....	23
1. Quadro de Pessoal.....	23
1. Admissões.....	24
2. Demissões.....	24
III – INFRAESTRUTURA	24
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

I – ATENDIMENTO

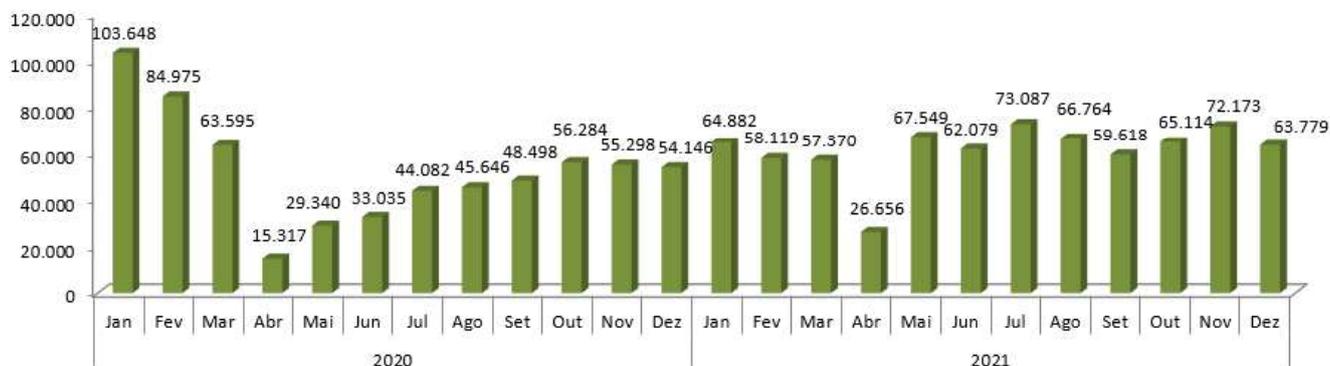
1. Resumo Gerencial

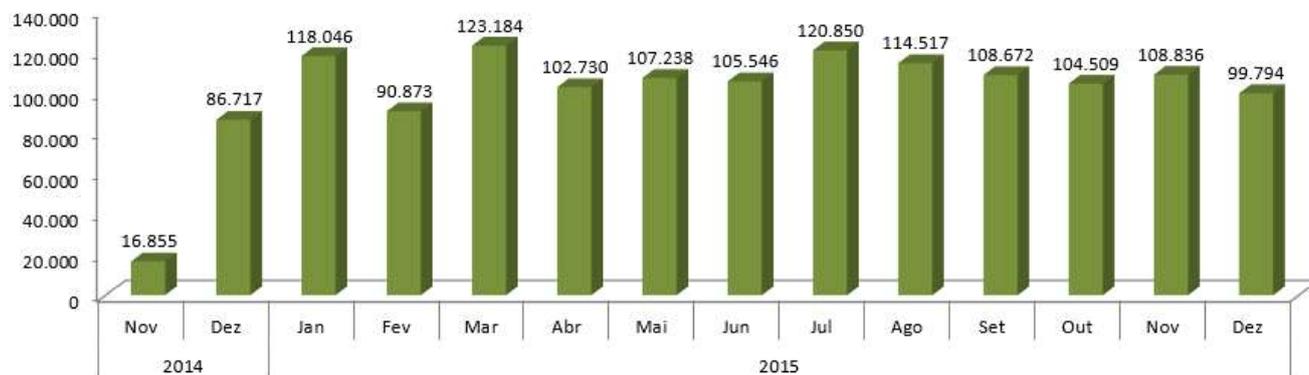
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2023** registrou um total de **9.088.843 serviços realizados** e **7.953.805 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2023** 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 **65.744** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.988** cidadãos atendidos.



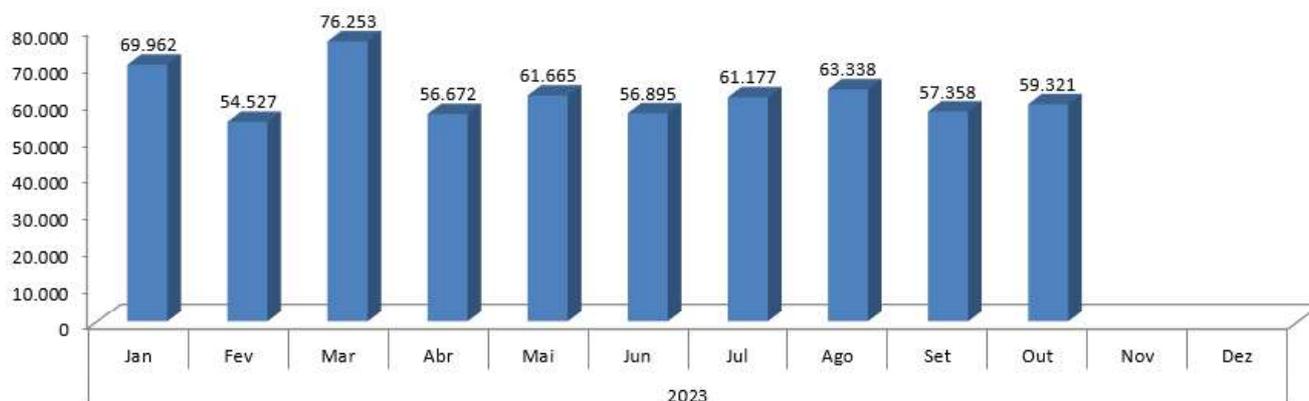


1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **59.321** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.696** cidadãos atendidos.



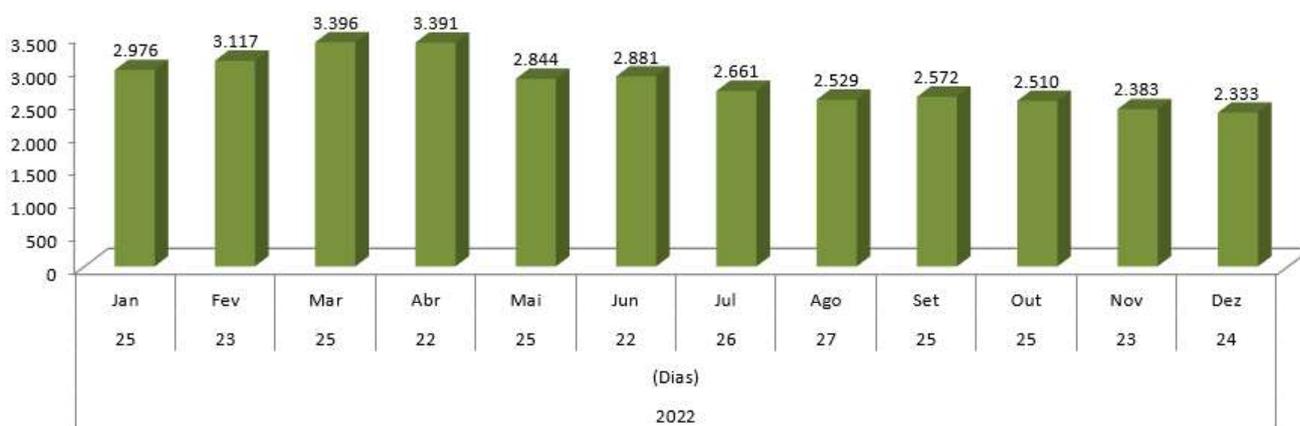
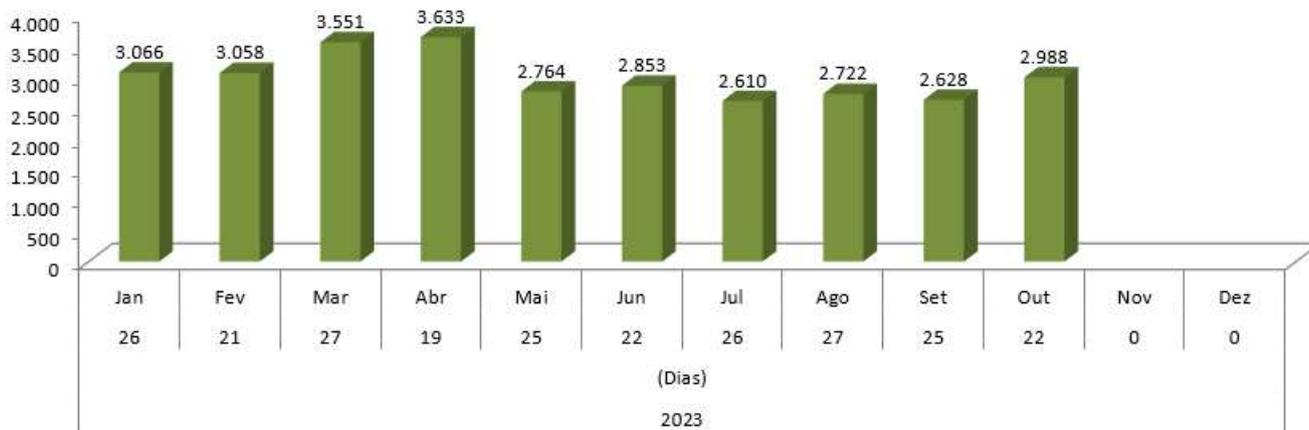


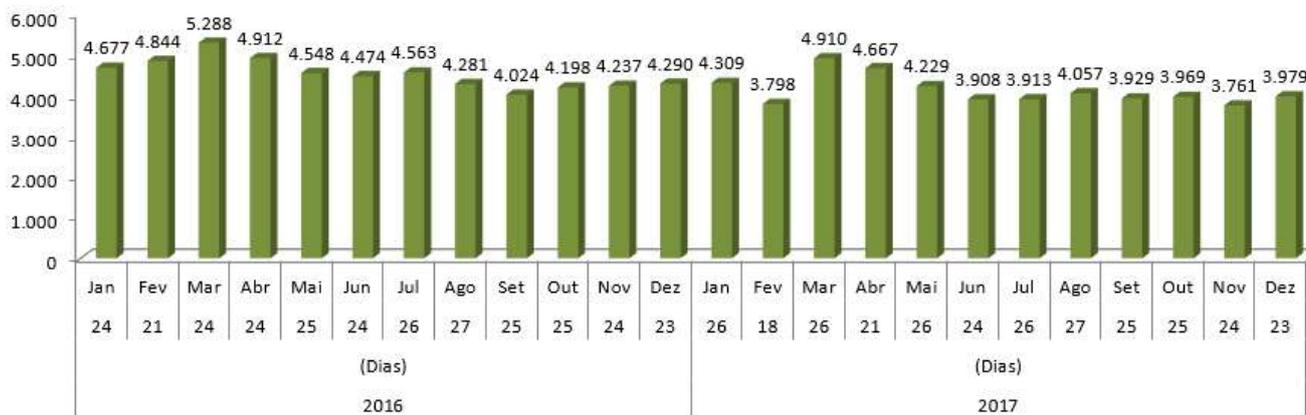
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

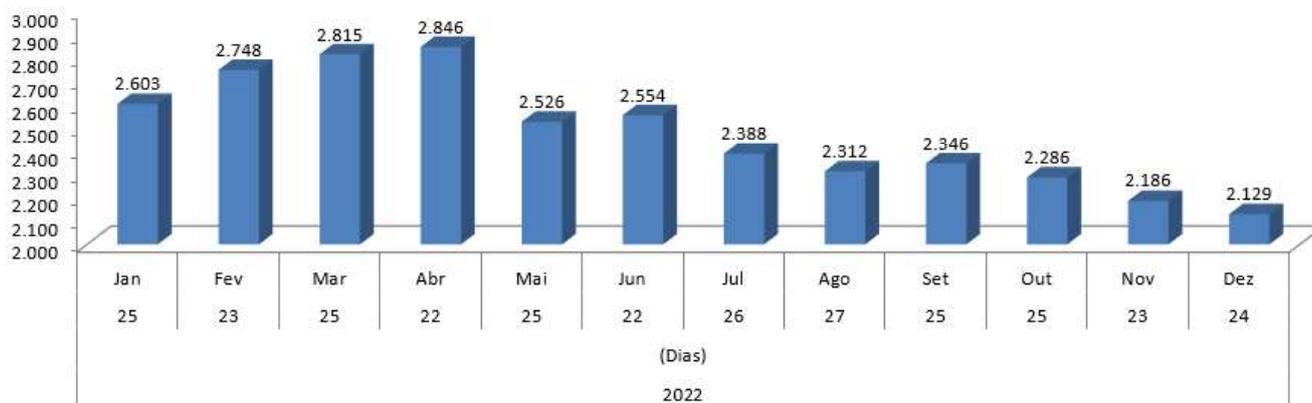
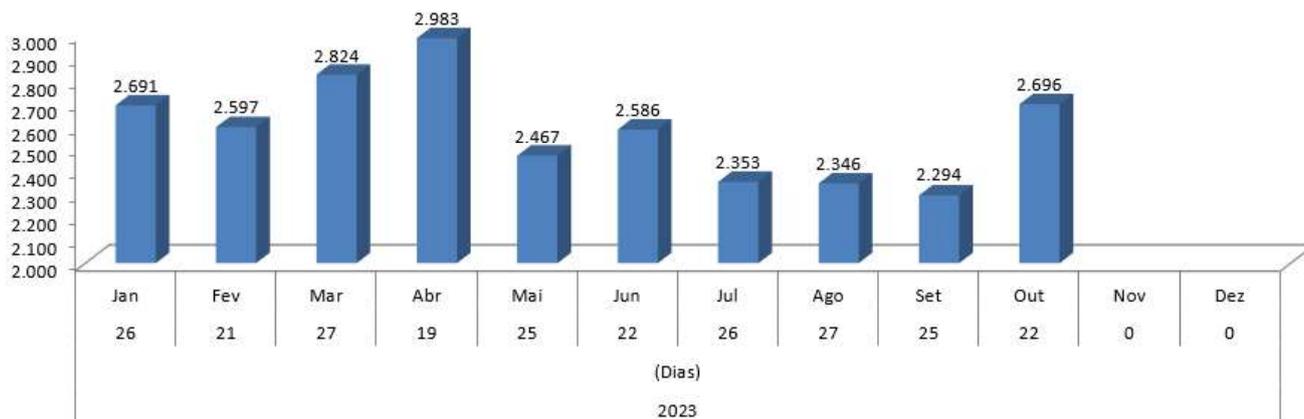
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





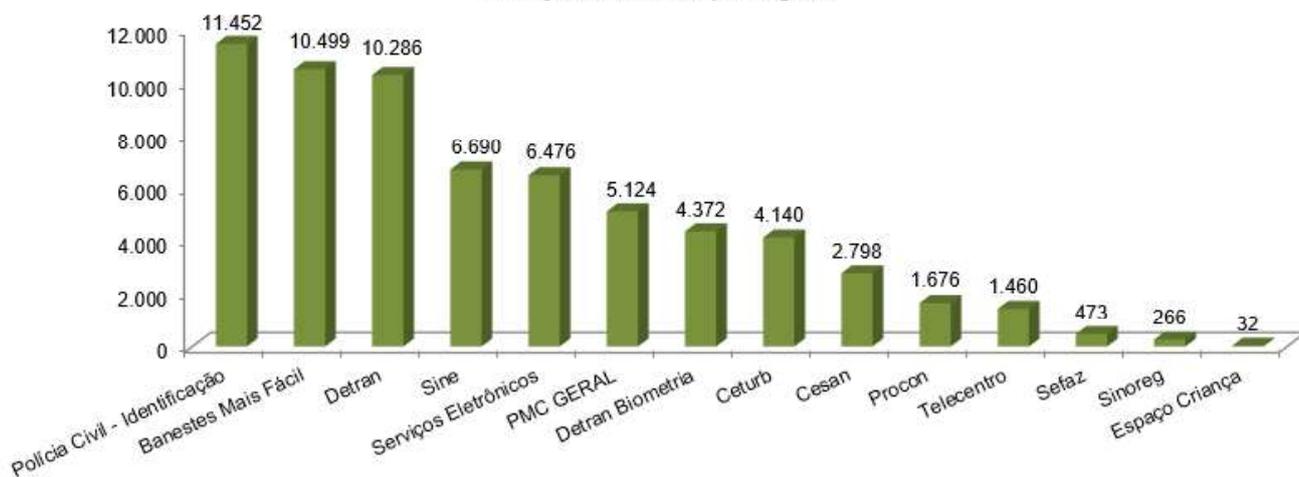
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Junho	8	Corpus Christi
	9	Ponto Facultativo
	10	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
Setembro	7	Independência do Brasil
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida
	13	Ponto Facultativo
	14	Ponto Facultativo
	28	Dia do Servidor Público

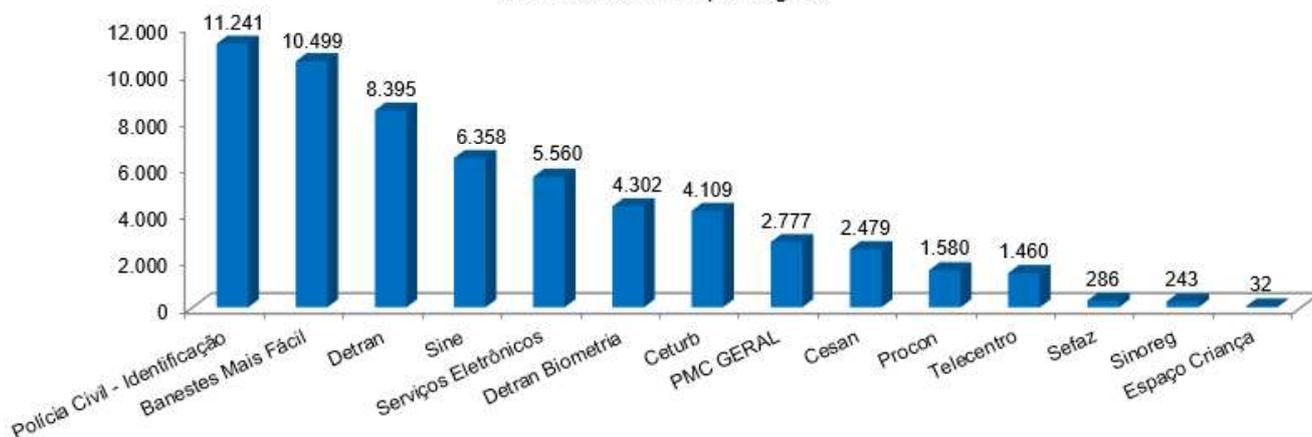
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.499	10.499	15,97%	17,70%
Polícia Civil - Identificação	11.452	11.241	17,42%	18,95%
Detran	10.286	8.395	15,65%	14,15%
Sine	6.690	6.358	10,18%	10,72%
Serviços Eletrônicos	6.476	5.560	9,85%	9,37%
Ceturb	4.140	4.109	6,30%	6,93%
Detran Biometria	4.372	4.302	6,65%	7,25%
PMC GERAL	5.124	2.777		
Finanças / ADM / Procuradoria	3.873	1.620	7,79%	4,68%
Junta Militar	1.251	1.157		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	2.798	2.479	4,26%	4,18%
Procon	1.676	1.580	2,55%	2,66%
Telecentro	1.460	1.460	2,22%	2,46%
Sefaz	473	286	0,72%	0,48%
Sinoreg	266	243	0,40%	0,41%
Espaço Criança	32	32	0,05%	0,05%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Geral	0	0		
Vistoria Detran	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	65.744	59.321	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.671	10.499	-1,61%
Cesan	2.755	2.798	1,56%
Ceturb	4.172	4.140	-0,77%
Detran	9.357	10.286	9,93%
Detran Biometria	4.085	4.372	7,03%
Espaço Criança	20	32	60,00%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	6.800	5.124	-24,65%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.624	3.873	-31,13%
Junta Militar	1.176	1.251	6,38%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.051	11.452	3,63%
Procon	1.924	1.676	-12,89%
Sefaz	414	473	14,25%
Serviços Eletrônicos	6.790	6.476	-4,62%
Sine	6.506	6.690	2,83%
Sinoreg	192	266	38,54%
Telecentro	961	1.460	51,93%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	65.698	65.744	0,07%

*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

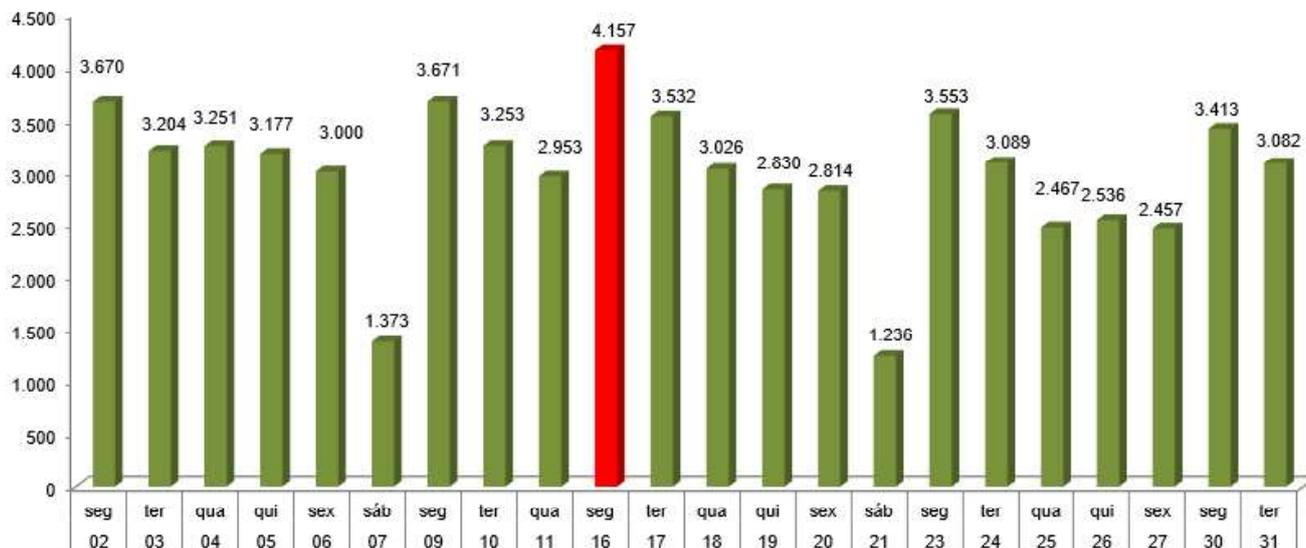
Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.671	10.499	-1,61%
Cesan	2.481	2.479	-0,08%
Ceturb	4.153	4.109	-1,06%
Detran	7.658	8.395	9,62%
Detran Biometria	3.952	4.302	8,86%
Espaço Criança	20	32	60,00%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	3.154	2.777	-11,95%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.130	1.620	-23,94%
Junta Militar	1.024	1.157	12,99%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.038	11.241	11,98%
Procon	1.811	1.580	-12,76%
Sefaz	256	286	11,72%
Serviços Eletrônicos	5.839	5.560	-4,78%
Sine	6.180	6.358	2,88%
Sinoreg	188	243	29,26%
Telecentro	957	1.460	52,56%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	57.358	59.321	3,42%

*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

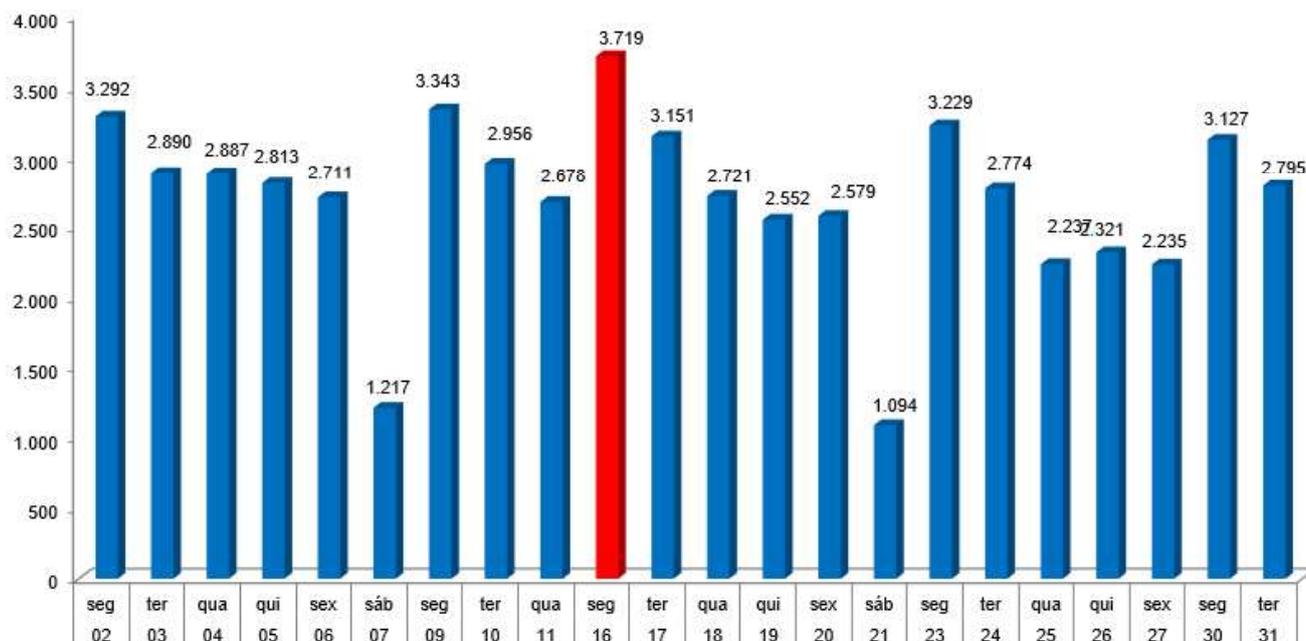
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **16/10/2023** com o total de **4.157** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,32%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **16/10/2023** com o total de **3.719** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **40,54%**.



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		1417	1469	1407	1140	958	966	1096	1174	858	14		10.499
CESAN		307	376	351	281	206	246	274	252	184	2		2.479
CETURB		745	743	625	469	348	302	449	306	122			4.109
COLETA BIOMÉTRICA		637	669	572	436	239	471	484	405	385	4		4.302
DETRAN		1072	1150	1060	924	744	847	884	908	775	31		8.395
ESPAÇO CRIANÇA		1	1	11	4	3	2	2	5	3			32
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		167	275	227	204	120	134	187	194	107	5		1.620
PMC-JUNTA MILITAR		200	190	184	131	103	108	119	84	38			1.157
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		147	243	204	221	148	110	158	146	81	2		1.460
POLÍCIA CIVIL		1147	1437	1499	1405	1084	1190	1284	1304	866	25		11.241
PROCON		155	252	219	189	141	118	134	166	178	28		1.580
SEFAZ		32	33	40	24	24	34	37	35	27			286
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		811	853	818	629	575	522	560	544	243	5		5.560
SINE		1083	1005	879	774	700	645	600	431	240	1		6.358
SINOREG		48	36	37	22	29	26	18	18	9			243
VISTORIA GERAL													
Total		7.969	8.732	8.133	6.853	5.422	5.721	6.286	5.972	4.116	117		59.321

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	11.452
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.499
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.981
4º	DT - Licenciamento	Detran Geral	3.285
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.203
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.958
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.420
8º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.418
9º	SN-CTPS Digital	Sine	1.917
10º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	1.833

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:05
CESAN	00:01:47
CETURB	00:05:30
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:36
DETRAN	00:07:28
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:07
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:02
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:24
POLÍCIA CIVIL	00:09:15
PROCON	00:04:27
SEFAZ	00:01:06
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:09
SINE	00:04:07
SINOREG	00:00:21
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:33
CESAN	00:09:09
CETURB	00:04:43
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:46
DETRAN	00:08:21
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:50
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:19
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:12:39
PROCON	00:36:38
SEFAZ	00:06:45
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:31
SINE	00:06:58
SINOREG	00:04:40
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.

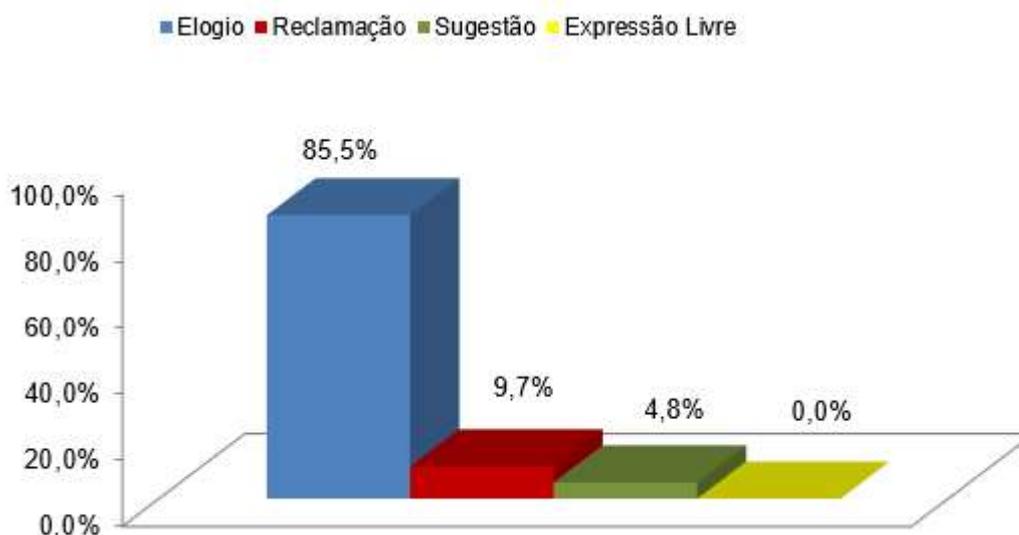
Município	Cidadão	%
Cariacica	735	54,73%
Vila Velha	194	14,45%
Serra	177	13,18%
Viana	133	9,90%
Vitória	89	6,63%
Guarapari	6	0,45%
Santa Leopoldina	5	0,37%
Aracruz	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
São Gabriel da Palha	1	0,07%
Vargem Alta	1	0,07%
Total	1.343	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	552	41,10%
Sine	204	15,19%
Detran	180	13,40%
Procon	141	10,50%
EDP	87	6,48%
Ceturb	79	5,88%
Cesan	53	3,95%
Serviços Eletrônicos	14	1,04%
Banestes Mais Fácil	13	0,97%
PMC - Geral	9	0,67%
Junta Militar	8	0,60%
Copiadora	1	0,07%
SEFAZ	1	0,07%
Sinoreg	1	0,07%
Total	1.343	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	53	85,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	9,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	4,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre			Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	62	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 32



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

