



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

NOVEMBRO 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.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
1. Admissões.....	22
2. Demissões.....	22
III – INFRAESTRUTURA	23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

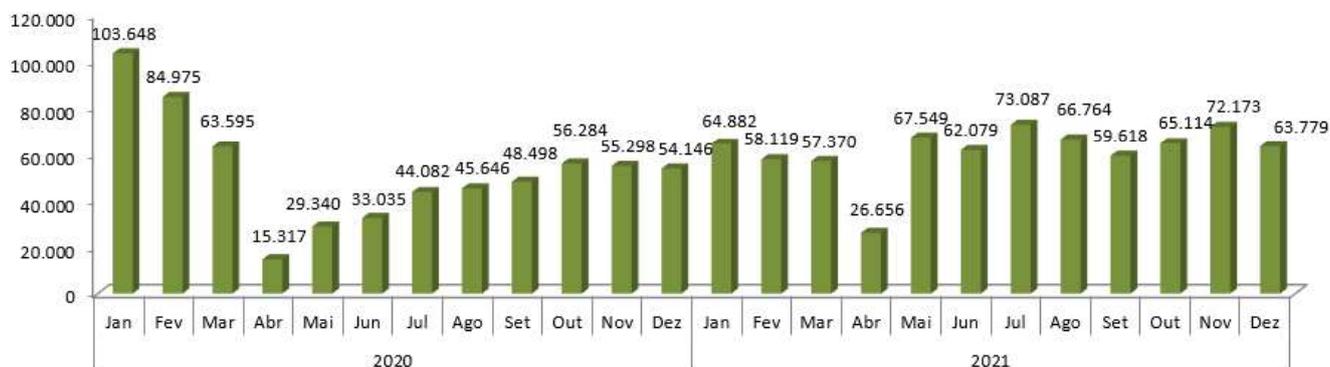
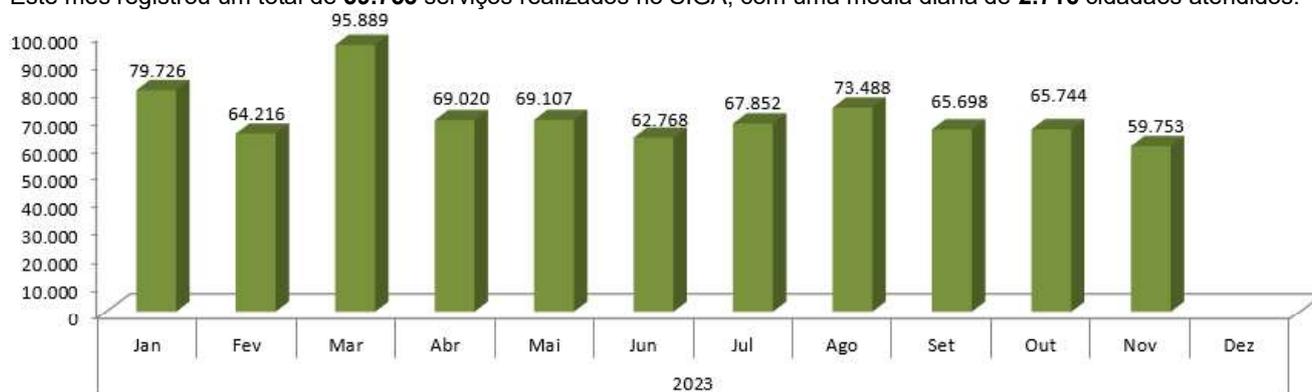
1. Resumo Gerencial

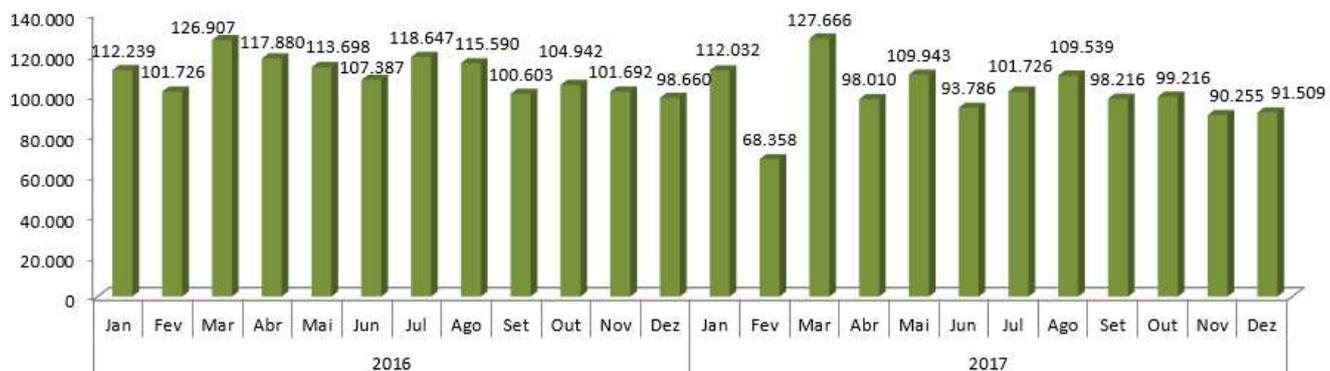
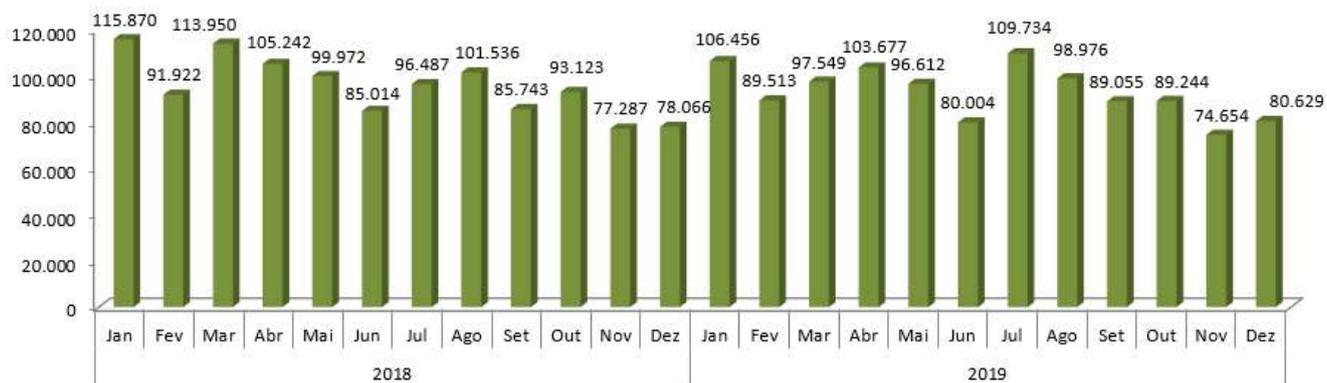
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2023** registrou um total de **9.148.596 serviços realizados** e **8.007.938 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2023** 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 **59.753** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.716** cidadãos atendidos.



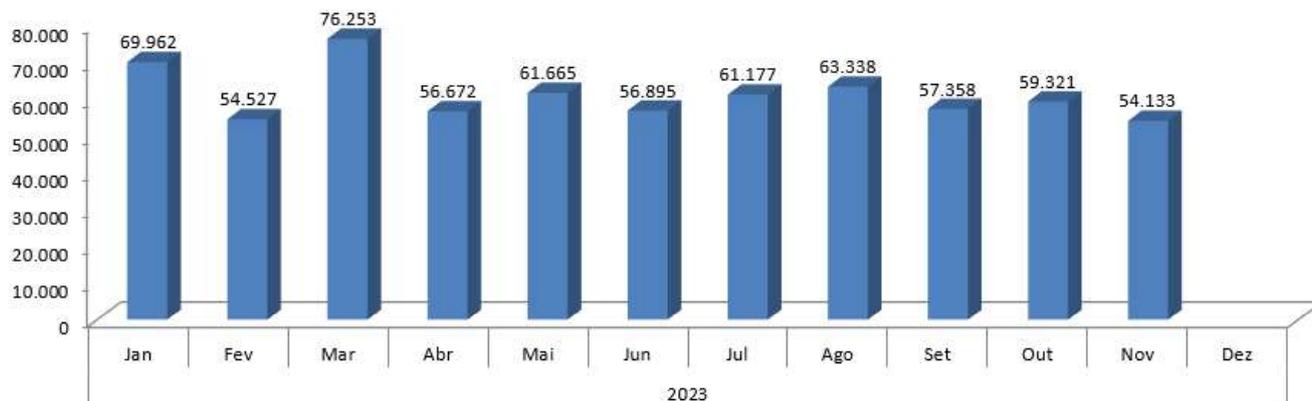


1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **54.133** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.461** cidadãos atendidos.



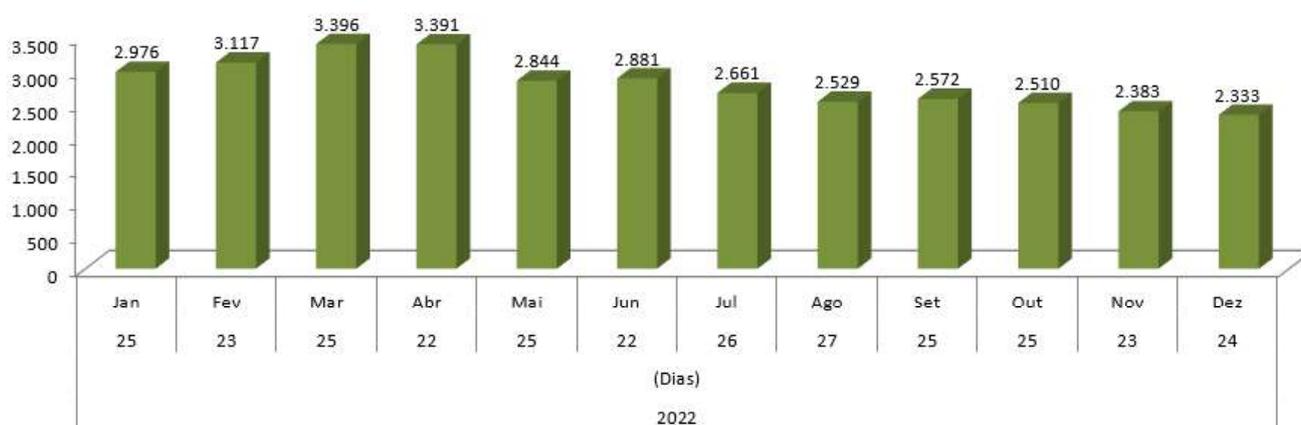
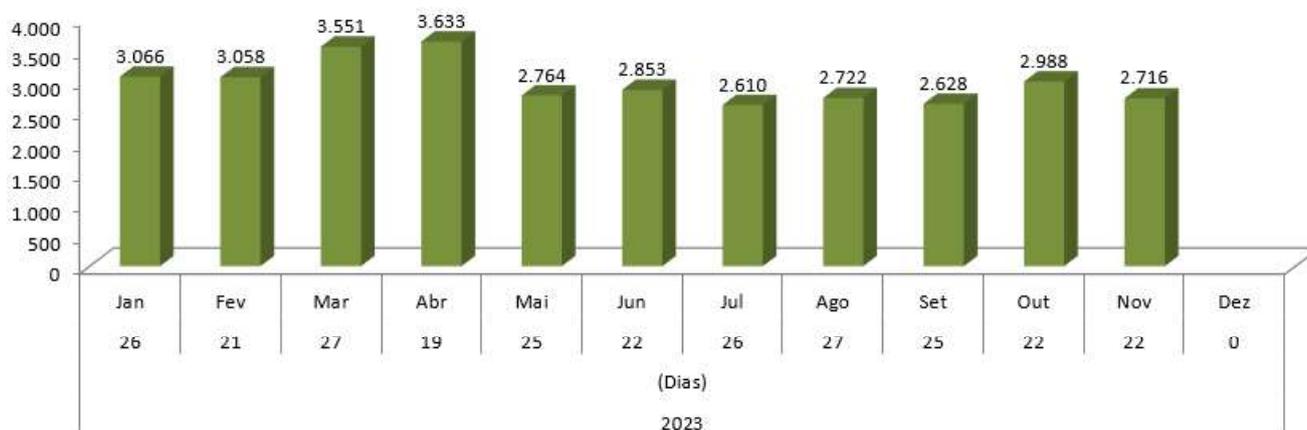


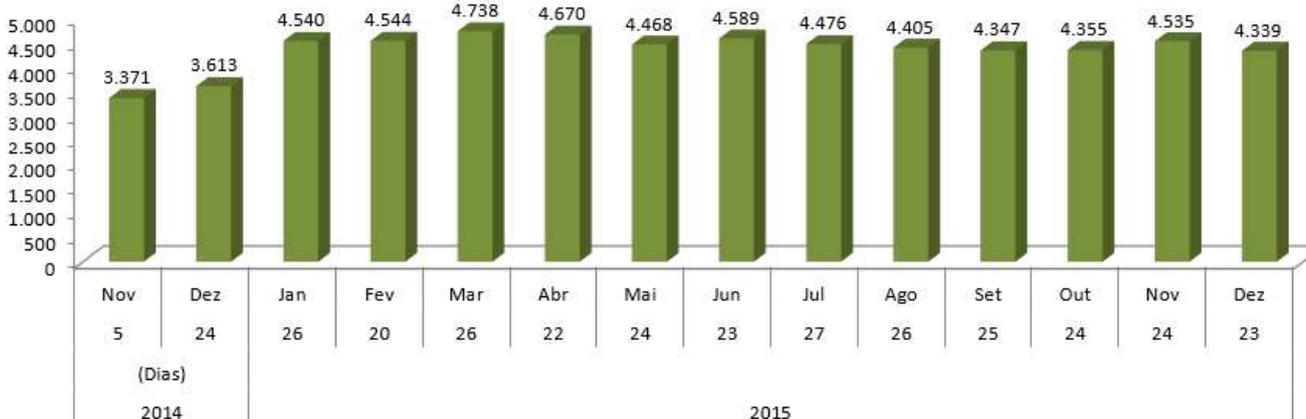
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

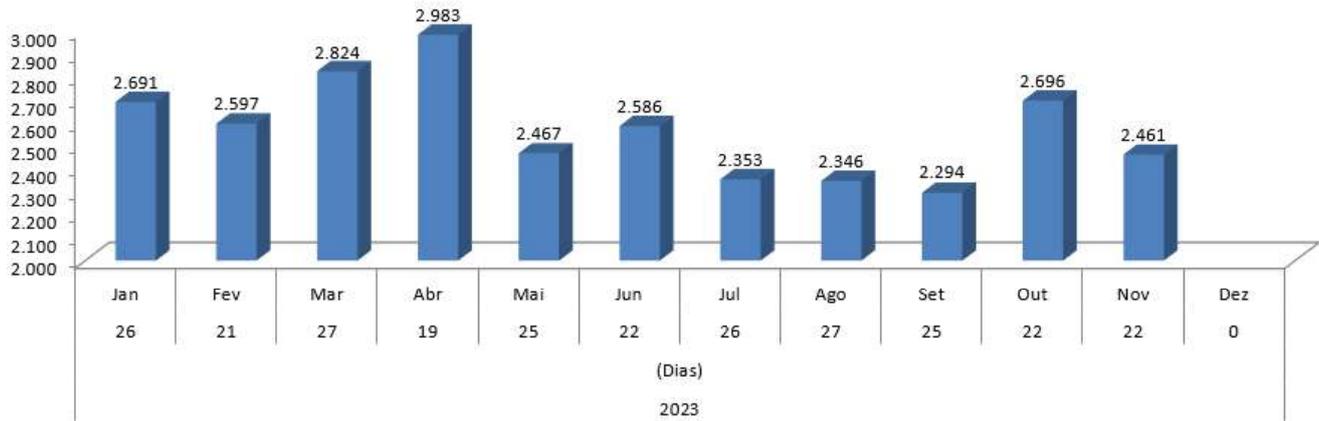
1.5. Média Diária

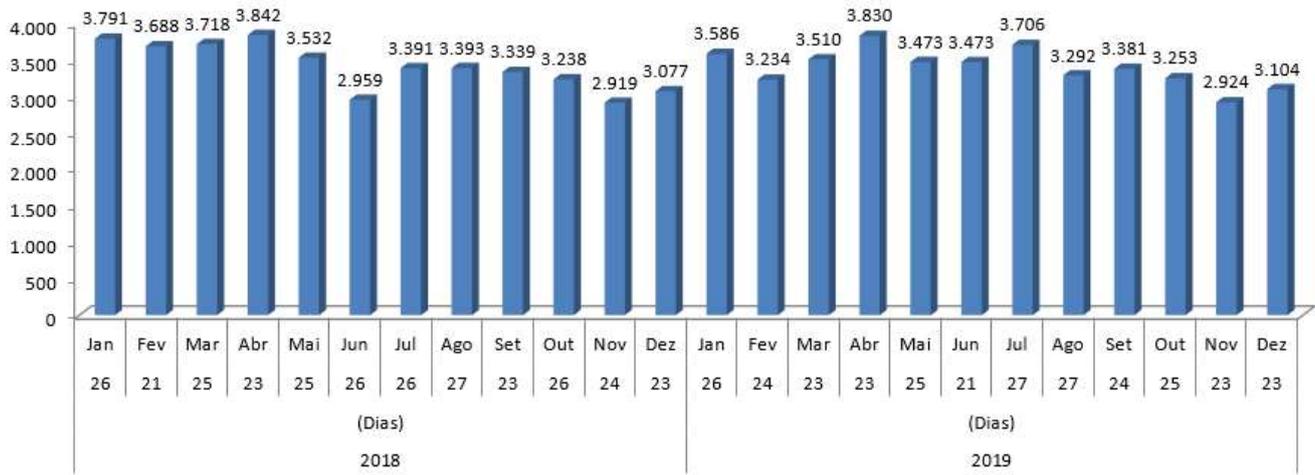
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





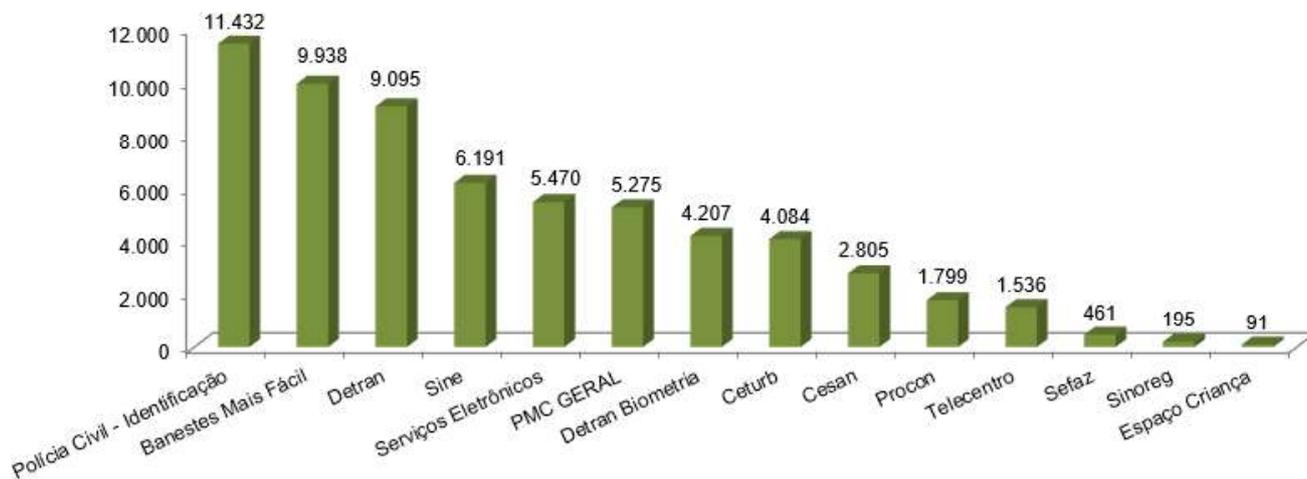
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Novembro	2	Finados
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
	15	Proclamação da República

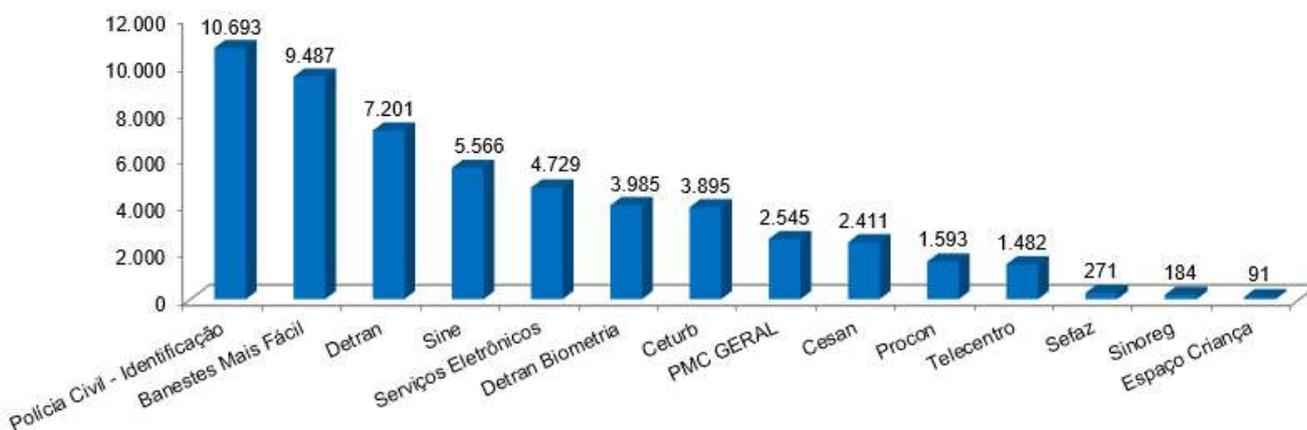
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.432	10.693	18,27%	19,75%
Banestes Mais Fácil	9.938	9.487	15,88%	17,53%
Detran	9.095	7.201	14,53%	13,30%
Sine	6.191	5.566	9,89%	10,28%
Serviços Eletrônicos	5.470	4.729	8,74%	8,74%
Detran Biometria	4.207	3.985	6,72%	7,36%
Ceturb	4.084	3.895	6,53%	7,20%
PMC GERAL	5.275	2.545		
Finanças / ADM / Procuradoria	4.289	1.646	8,43%	4,70%
Junta Militar	986	899		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	2.805	2.411	4,48%	4,45%
Procon	1.799	1.593	2,87%	2,94%
Telecentro	1.536	1.482	2,45%	2,74%
Sefaz	461	271	0,74%	0,50%
Sinoreg	195	184	0,31%	0,34%
Espaço Criança	91	91	0,15%	0,17%
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	62.579	54.133	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.499	9.938	-5,34%
Cesan	2.798	2.805	0,25%
Ceturb	4.140	4.084	-1,35%
Detran	10.286	9.095	-11,58%
Detran Biometria	4.372	4.207	-3,77%
Espaço Criança	32	91	184,38%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	5.124	5.275	2,95%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.873	4.289	10,74%
Junta Militar	1.251	986	-21,18%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.452	11.432	-0,17%
Procon	1.676	1.799	7,34%
Sefaz	473	461	-2,54%
Serviços Eletrônicos	6.476	5.470	-15,53%
Sine	6.690	6.191	-7,46%
Sinoreg	266	195	-26,69%
Telecentro	1.460	1.536	5,21%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	65.744	62.579	-4,81%

*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.

1.7.2. Senhas Atendidas

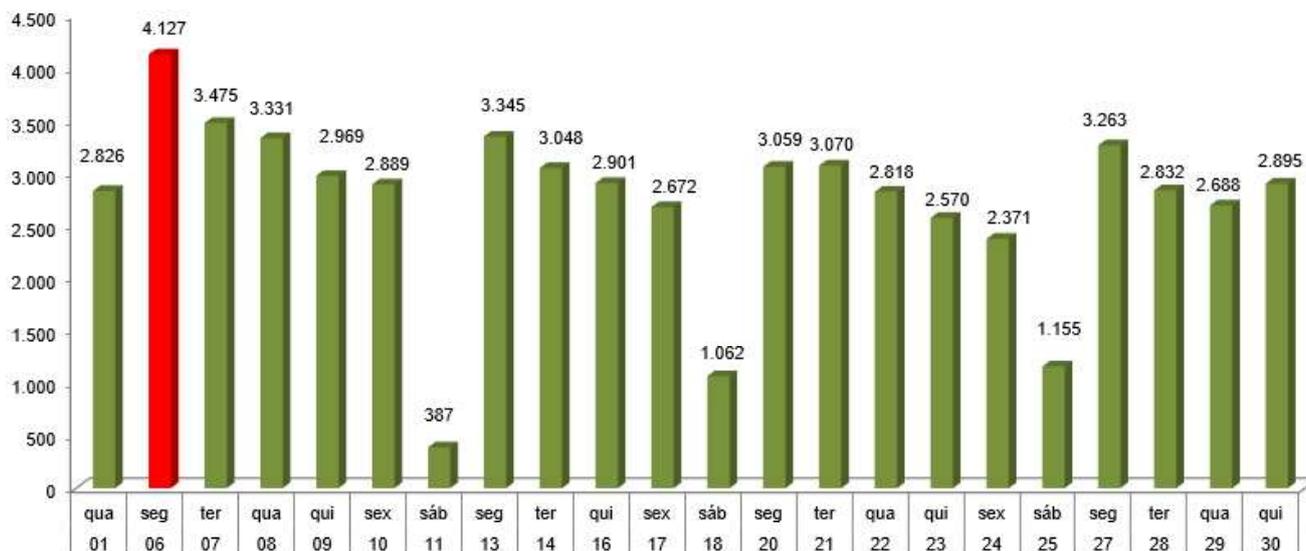
Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.499	9.487	-9,64%
Cesan	2.479	2.411	-2,74%
Ceturb	4.109	3.895	-5,21%
Detran	8.395	7.201	-14,22%
Detran Biometria	4.302	3.985	-7,37%
Espaço Criança	32	91	184,38%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	2.777	2.545	-8,35%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.620	1.646	1,60%
Junta Militar	1.157	899	-22,30%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.241	10.693	-4,88%
Procon	1.580	1.593	0,82%
Sefaz	286	271	-5,24%
Serviços Eletrônicos	5.560	4.729	-14,95%
Sine	6.358	5.566	-12,46%
Sinoreg	243	184	-24,28%
Telecentro	1.460	1.482	1,51%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	59.321	54.133	-8,75%

*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

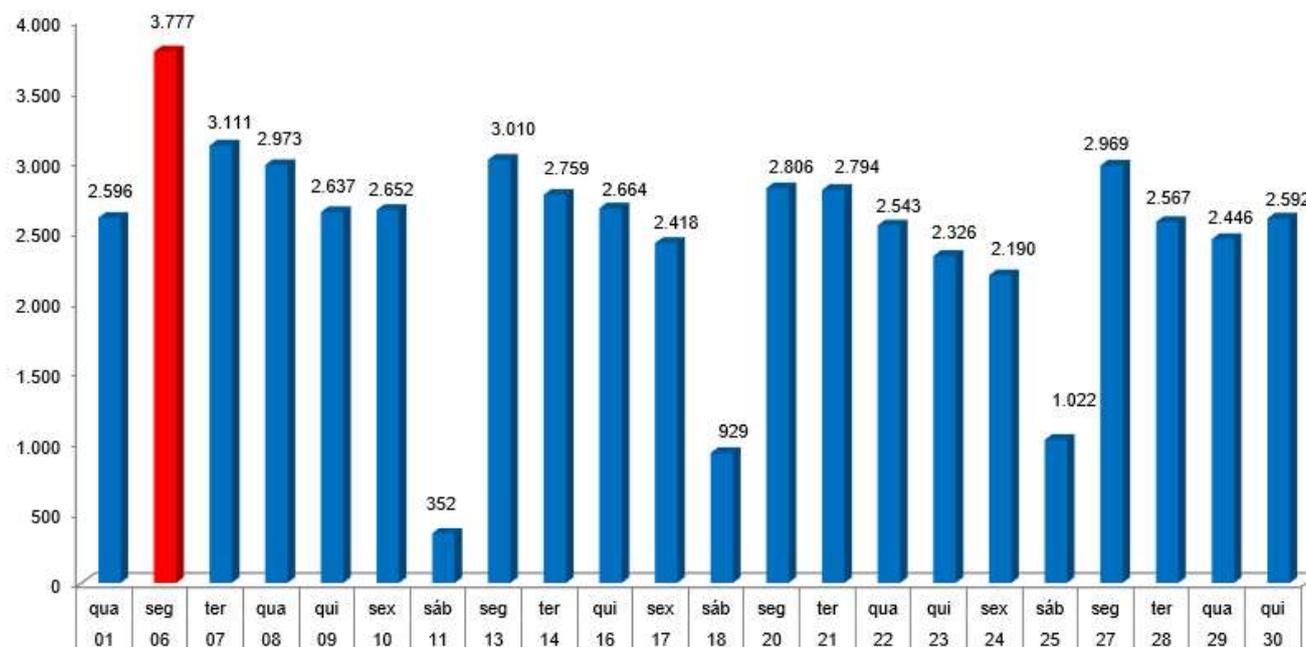
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/11/2023** com o total de **4.127** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **28,86%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/11/2023** com o total de **3.777** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **28,14%**.



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		1359	1367	1202	997	809	875	965	1072	829	12		9.487
CESAN		335	386	317	267	203	191	253	274	185			2.411
CETURB		765	699	593	437	326	300	337	303	135			3.895
COLETA BIOMÉTRICA		795	598	514	357	250	382	414	350	321	4		3.985
DETRAN		919	972	929	759	608	750	791	797	653	23		7.201
ESPAÇO CRIANÇA		8	21	15	19	11	11	3	1	2			91
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		217	238	262	185	137	144	163	176	123	1		1.646
PMC-JUNTA MILITAR		142	160	100	113	74	90	97	82	41			899
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		190	215	157	194	157	133	165	179	92			1.482
POLÍCIA CIVIL		1181	1378	1398	1363	1089	1039	1160	1117	950	18		10.693
PROCON		178	233	208	164	146	131	139	178	178	38		1.593
SEFAZ		27	30	45	28	13	29	39	38	20	2		271
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		721	743	692	523	443	426	480	445	249	7		4.729
SINE		900	811	749	721	577	601	556	468	177	6		5.566
SINOREG		56	35	23	19	15	13	9	11	3			184
VISTORIA GERAL													
Total		7.793	7.886	7.204	6.146	4.858	5.115	5.571	5.491	3.958	111		54.133

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	10.857
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.487
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.189
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.012
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.696
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.589
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.426
8º	SN-CTPS Digital	Sine	1.643
9º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.612
10º	DETRAN Serviços Diversos	Detran Geral	1.571

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:50
CESAN	00:01:04
CETURB	00:05:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:41
DETRAN	00:05:43
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:10
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:07
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:37
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:21
POLÍCIA CIVIL	00:07:05
PROCON	00:07:40
SEFAZ	00:00:37
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:15
SINE	00:04:48
SINOREG	00:00:19
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:08:48
CETURB	00:04:31
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:57
DETRAN	00:09:44
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:13
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:55
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:40
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:25
POLÍCIA CIVIL	00:12:42
PROCON	00:37:24
SEFAZ	00:06:34
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:02
SINE	00:07:18
SINOREG	00:04:32
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.

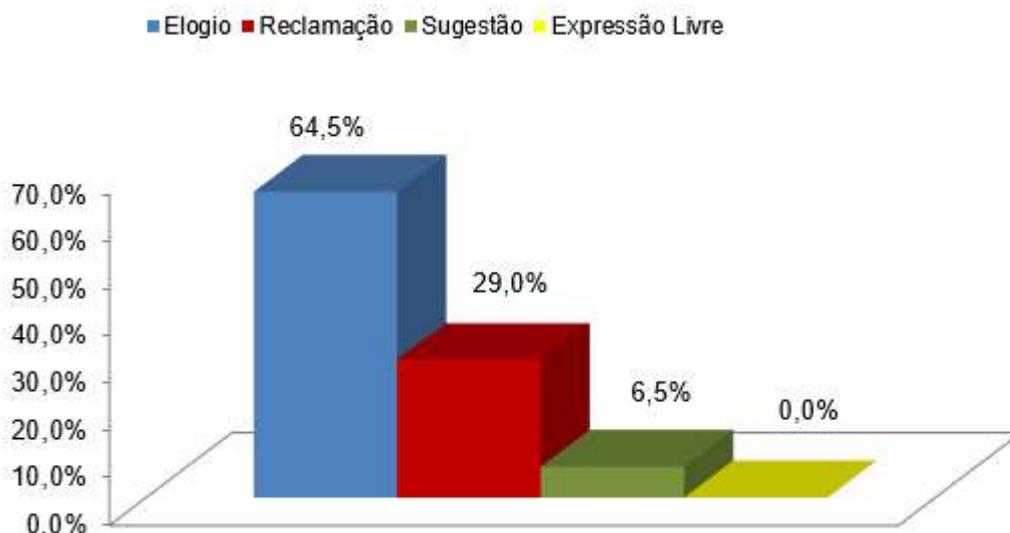
Município	Cidadão	%
Cariacica	646	58,36%
Vitória	139	12,56%
Vila Velha	128	11,56%
Serra	102	9,21%
Viana	79	7,14%
Guarapari	8	0,72%
Brejetuba	2	0,18%
Itaguaçu	1	0,09%
Montanha	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Total	1.107	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	486	43,90%
Procon	155	14,00%
Detran	147	13,28%
Sine	121	10,93%
EDP	69	6,23%
Ceturb	54	4,88%
Cesan	45	4,07%
Serviços Eletrônicos	9	0,81%
PMC - Geral	7	0,63%
Junta Militar	5	0,45%
Banestes Mais Fácil	4	0,36%
SEFAZ	2	0,18%
Sinoreg	2	0,18%
Caixa Eletrônico	1	0,09%
Total	1.107	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	40	64,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	18	29,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	6,5%	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: 29



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

