



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

DEZEMBRO 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	25
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	26

I – ATENDIMENTO

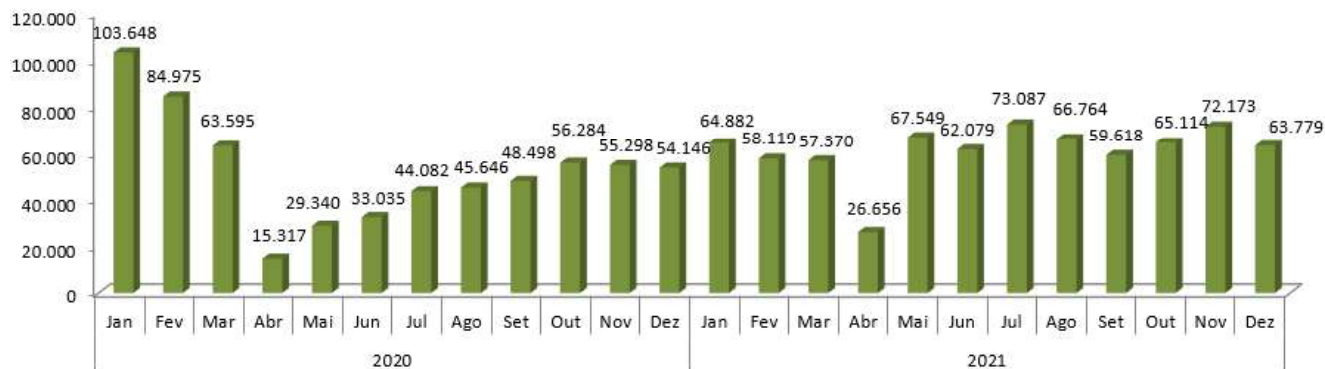
1. Resumo Gerencial

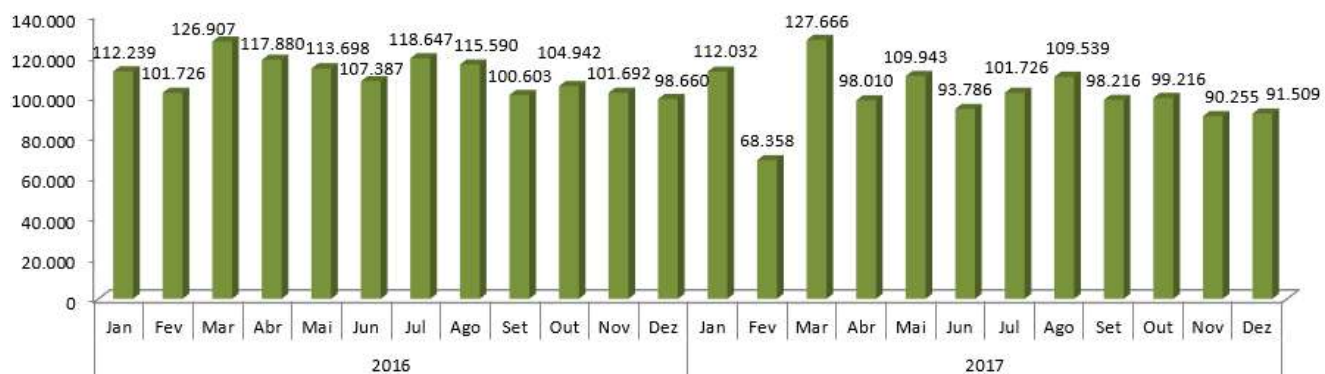
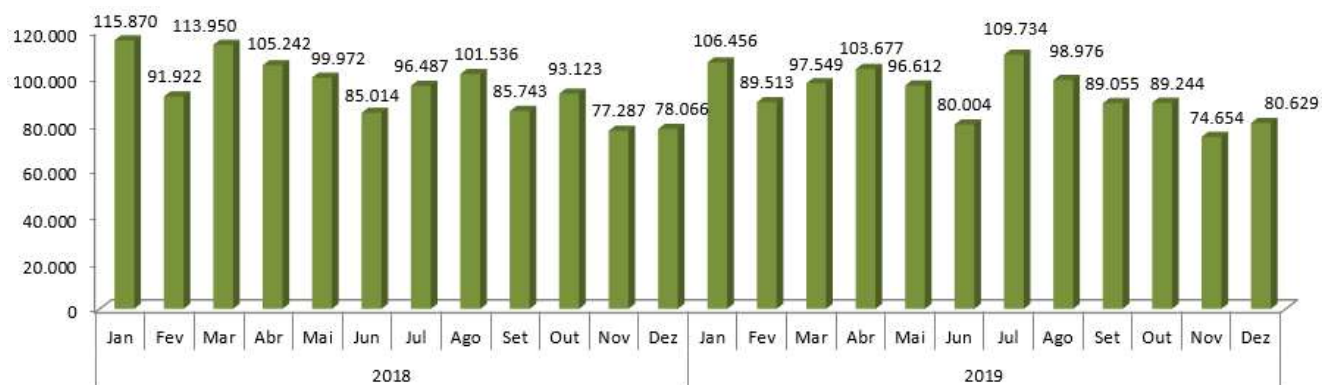
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2023** registrou um total de **9.212.135 serviços realizados** e **8.065.272 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2023** 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 **63.539** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.542** cidadãos atendidos.



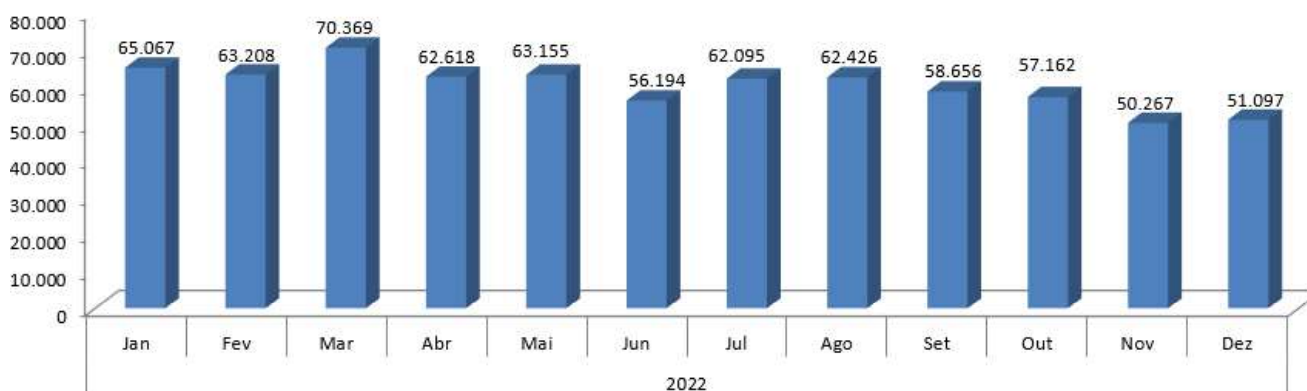
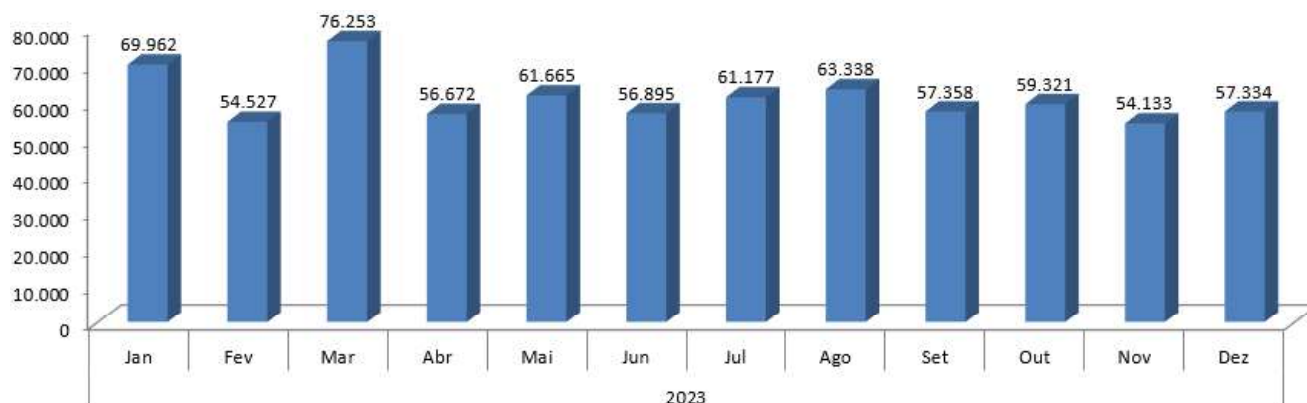


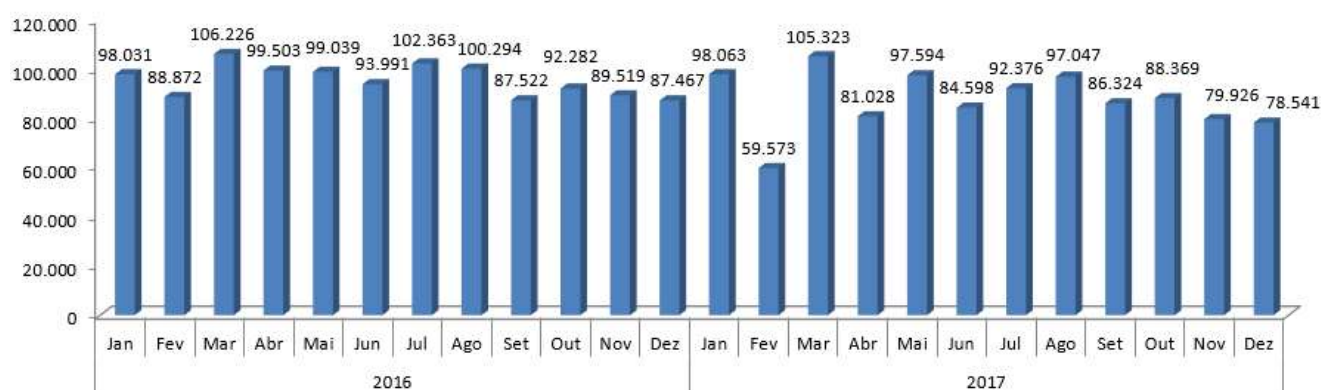
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.334** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.293** cidadãos atendidos.



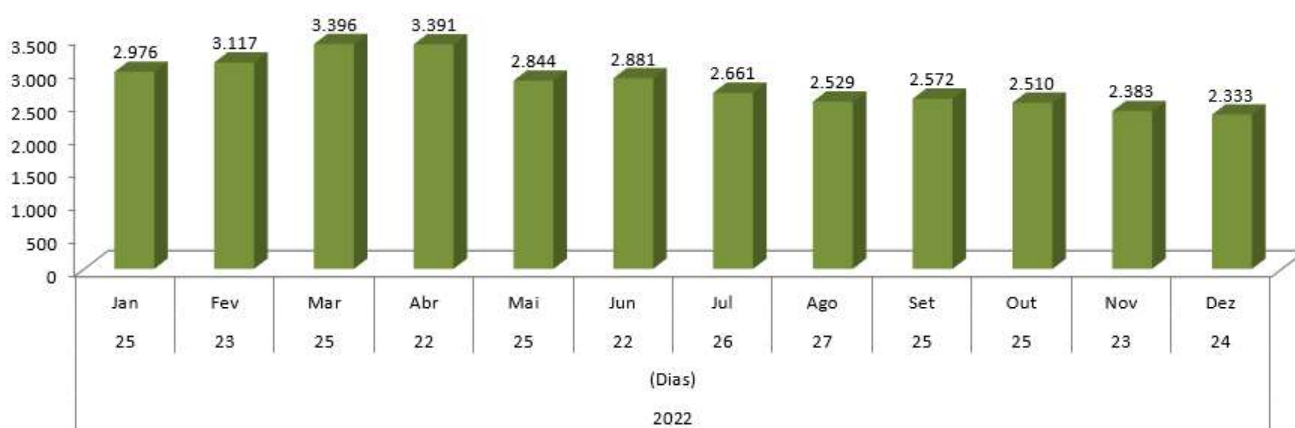
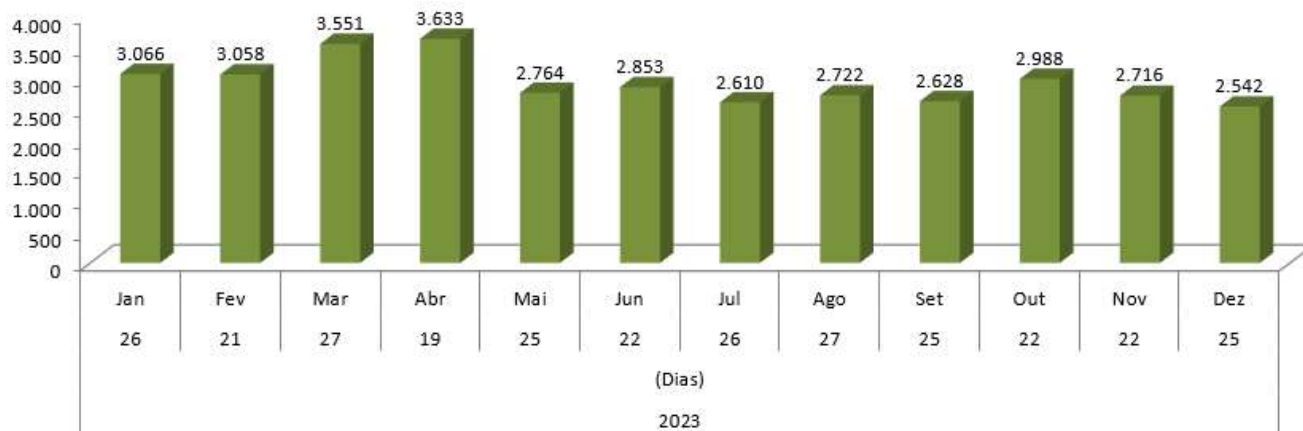


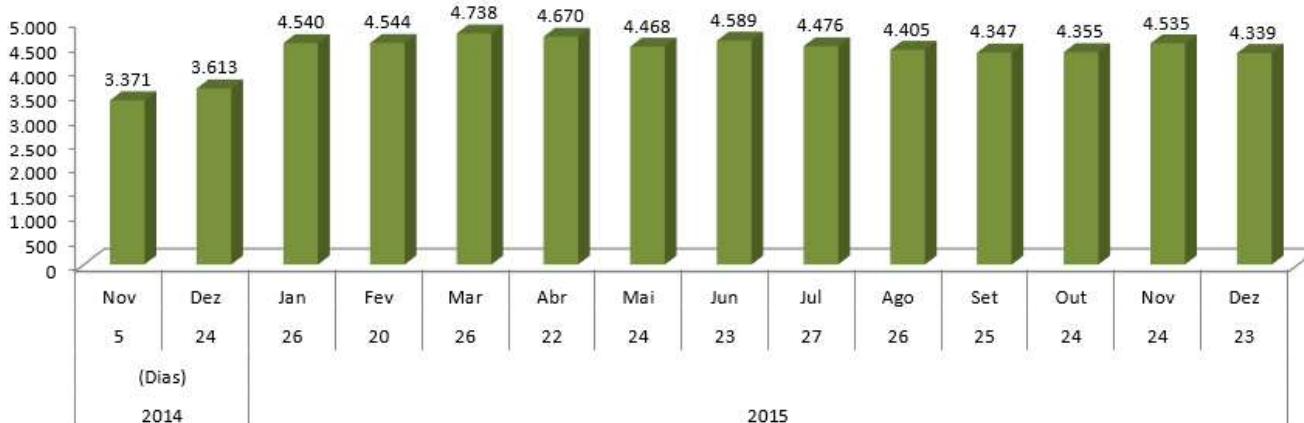
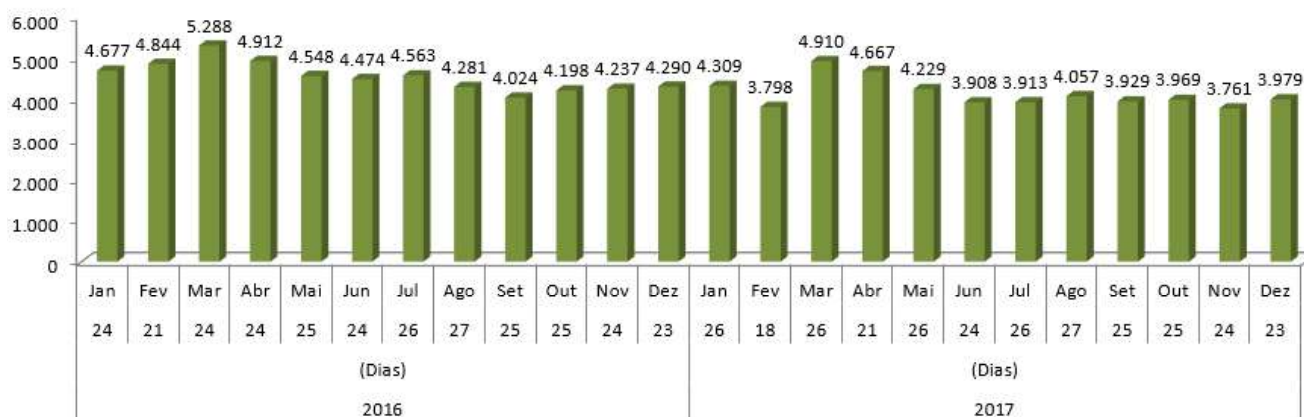
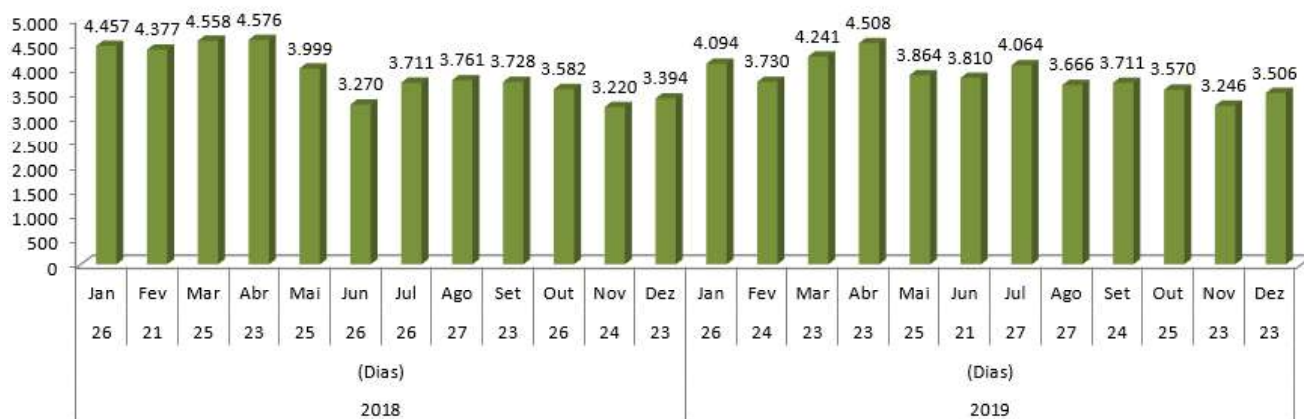
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

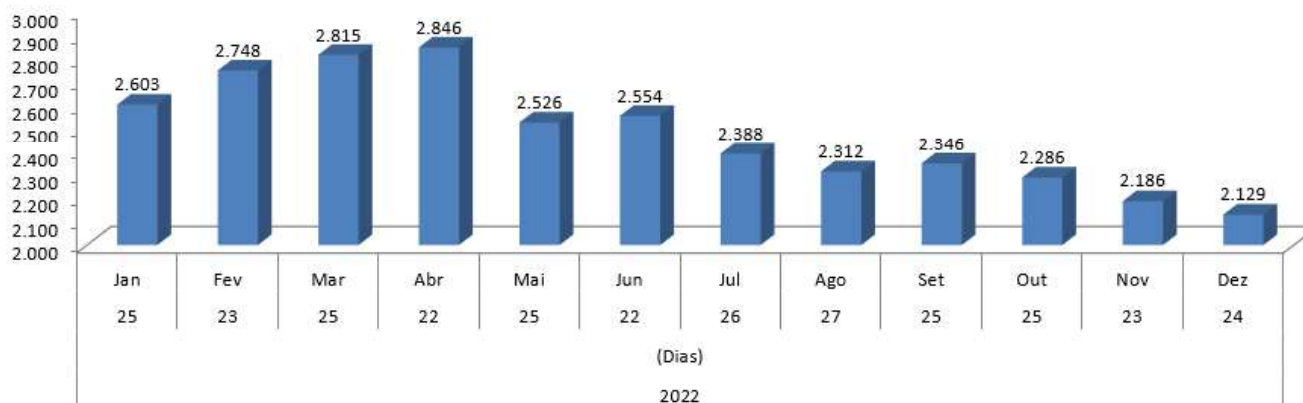
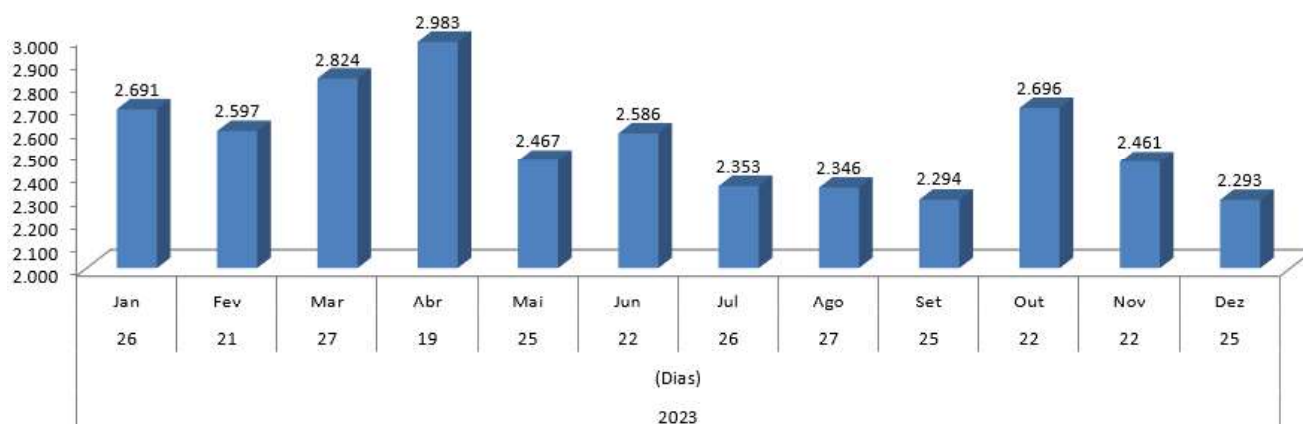
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





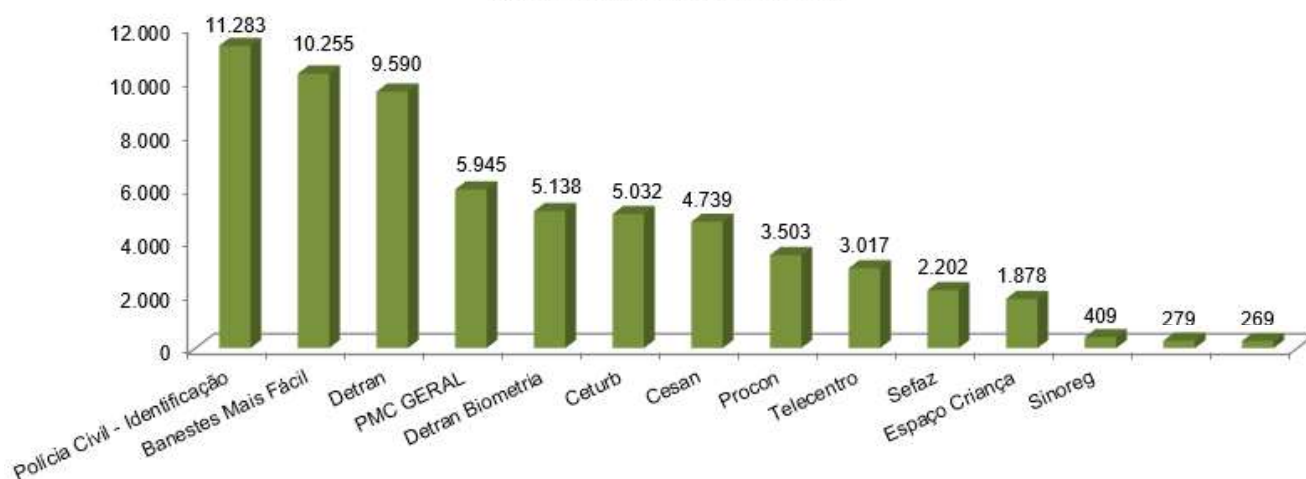
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Dezembro	25	Natal

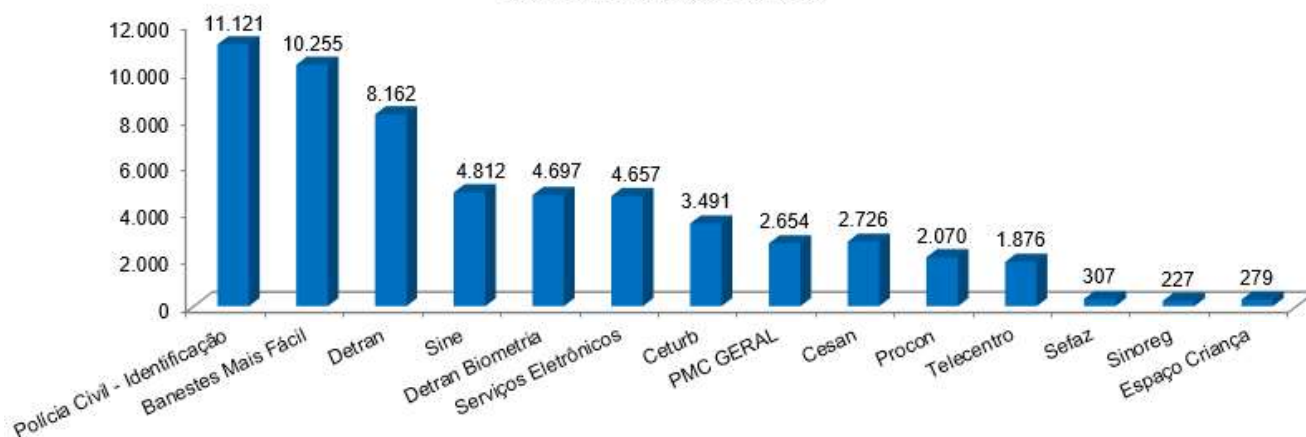
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.283	11.121	17,76%	19,40%
Banestes Mais Fácil	10.255	10.255	16,14%	17,89%
Detran	9.590	8.162	15,09%	14,24%
Sine	5.032	4.812	7,92%	8,39%
Detran Biometria	4.739	4.697	7,46%	8,19%
Serviços Eletrônicos	5.138	4.657	8,09%	8,12%
Ceturb	3.503	3.491	5,51%	6,09%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.945</u>	<u>2.654</u>	9,36%	4,63%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.149	1.889		
Junta Militar	796	765		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.017	2.726	4,75%	4,75%
Procon	2.202	2.070	3,47%	3,61%
Telecentro	1.878	1.876	2,96%	3,27%
Sefaz	409	307	0,64%	0,54%
Sinoreg	269	227	0,42%	0,40%
Espaço Criança	279	279	0,44%	0,49%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	63.539	57.334	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.938	10.255	3,19%
Cesan	2.805	3.017	7,56%
Ceturb	4.084	3.503	-14,23%
Detran	9.095	9.590	5,44%
Detran Biometria	4.207	4.739	12,65%
Espaço Criança	91	279	206,59%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	5.275	5.945	12,70%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.289	5.149	20,05%
Junta Militar	986	796	-19,27%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.432	11.283	-1,30%
Procon	1.799	2.202	22,40%
Sefaz	461	409	-11,28%
Serviços Eletrônicos	5.470	5.138	-6,07%
Sine	6.191	5.032	-18,72%
Sinoreg	195	269	37,95%
Telecentro	1.536	1.878	22,27%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	62.579	63.539	1,53%

*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

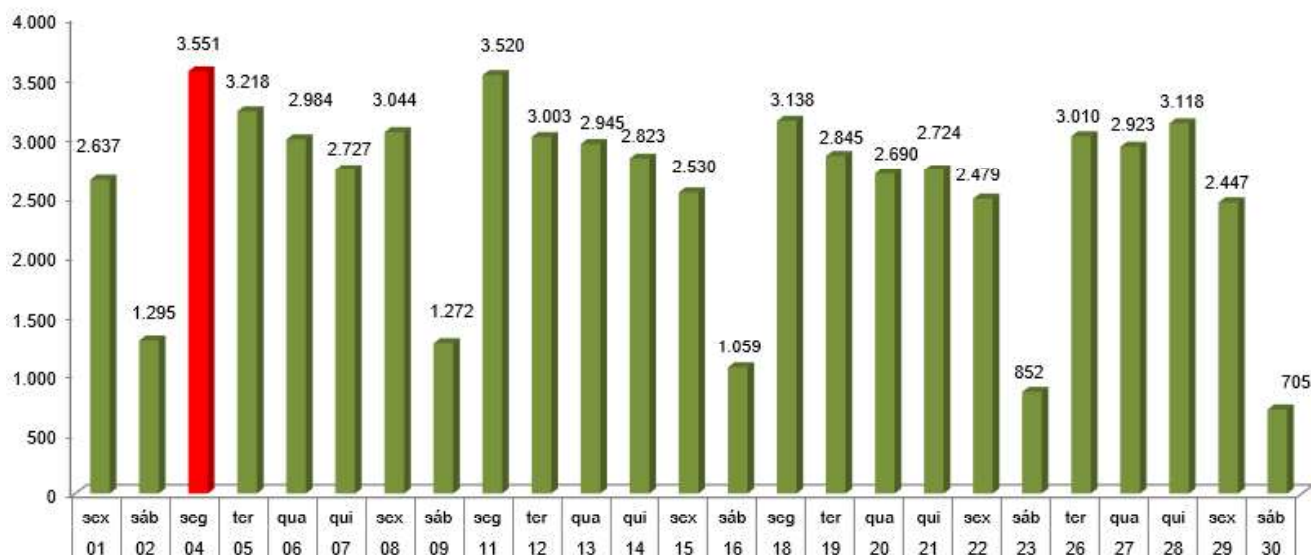
Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.487	10.255	8,10%
Cesan	2.411	2.726	13,07%
Ceturb	3.895	3.491	-10,37%
Detran	7.201	8.162	13,35%
Detran Biometria	3.985	4.697	17,87%
Espaço Criança	91	279	206,59%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.545</u>	<u>2.654</u>	<u>4,28%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.646	1.889	14,76%
Junta Militar	899	765	-14,91%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.693	11.121	4,00%
Procon	1.593	2.070	29,94%
Sefaz	271	307	13,28%
Serviços Eletrônicos	4.729	4.657	-1,52%
Sine	5.566	4.812	-13,55%
Sinoreg	184	227	23,37%
Telecentro	1.482	1.876	26,59%
<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	54.133	57.334	5,91%

*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

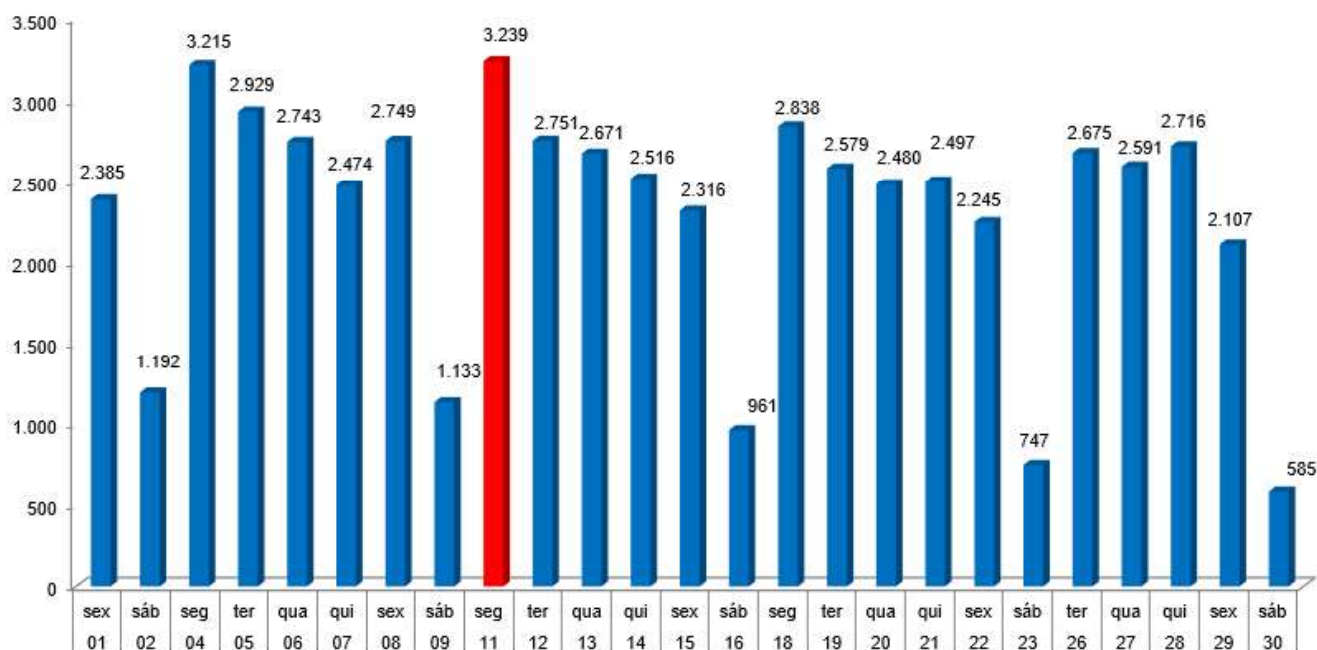
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **04/12/2023** com o total de **3.551** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,53%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/12/2023** com o total de **3.239** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,04%**.



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		1329	1454	1423	1212	941	921	1056	1036	874	9		10.255
CESAN		383	444	387	308	259	225	287	256	175	2		2.726
CETURB		703	606	569	409	286	282	266	241	129			3.491
COLETA BIOMÉTRICA		822	832	675	486	298	393	451	393	338	9		4.697
DETRAN		1085	1149	1150	945	682	772	827	864	670	18		8.162
ESPAÇO CRIANÇA		31	33	78	41	36	17	9	28	6			279
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		209	275	348	235	164	152	178	191	134	3		1.889
PMC-JUNTA MILITAR		139	132	107	74	61	73	81	64	34			765
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		192	226	265	268	194	205	219	217	87	3		1.876
POLÍCIA CIVIL		1187	1518	1497	1540	1101	1141	1147	1171	803	16		11.121
PROCON		224	292	279	243	208	184	191	206	224	19		2.070
SEFAZ		12	37	58	46	22	29	33	48	22			307
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		693	773	696	566	514	434	372	389	218	2		4.657
SINE		658	656	651	601	606	573	458	397	207	5		4.812
SINOREG		38	42	56	33	19	20	1	11	7			227
VISTORIA GERAL													
Total		7.705	8.469	8.239	7.007	5.391	5.421	5.576	5.512	3.928	86		57.334

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	11.283
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.255
3º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.761
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.470
5º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.668
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.503
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.318
8º	PR-Reclamações	Procon	2.019
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.934
10º	TELECENTRO (PMC)	Telecentro	1.878

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:59
CESAN	00:00:55
CETURB	00:04:05
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:14
DETRAN	00:06:42
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:54
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:37
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:12
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:22
POLÍCIA CIVIL	00:06:29
PROCON	00:07:54
SEFAZ	00:02:50
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:18
SINE	00:05:41
SINOREG	00:00:38
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:35
CESAN	00:08:12
CETURB	00:04:32
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:01
DETRAN	00:09:27
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:51
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:40
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:37
POLÍCIA CIVIL	00:12:14
PROCON	00:36:14
SEFAZ	00:07:17
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:44
SINE	00:06:41
SINOREG	00:05:06
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.

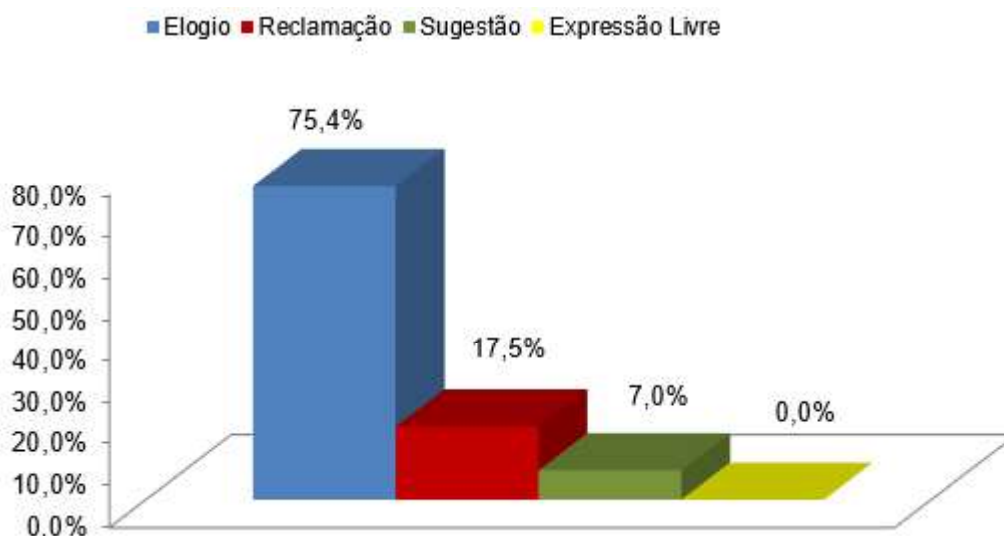
Município	Cidadão	%
Cariacica	651	61,47%
Vitória	129	12,18%
Vila Velha	112	10,58%
Serra	105	9,92%
Viana	61	5,76%
Marechal Floriano	1	0,09%
Total	1.059	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	503	47,50%
Sine	124	11,71%
Detran	122	11,52%
EDP	91	8,59%
Ceturb	72	6,80%
Procon	71	6,70%
Cesan	65	6,14%
Serviços Eletrônicos	5	0,47%
Banestes Mais Fácil	3	0,28%
PMC - Geral	3	0,28%
Total	1.059	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	43	75,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	10	17,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	7,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre			Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	57	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 29



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

