



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JANEIRO 2024

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	10
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	12
1.7.1. Serviços Realizados	12
1.7.2. Senhas Atendidas.....	13
2. Histórico Diário	13
2.1. Serviços Realizados	14
2.2. Senhas Atendidas.....	14
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	15
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.....	15
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	16
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	16
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	17
7. Manifestações do Cidadão	18
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	18
9. Eventos Sazonais	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
1. Admissões.....	21
2. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	22

I – ATENDIMENTO

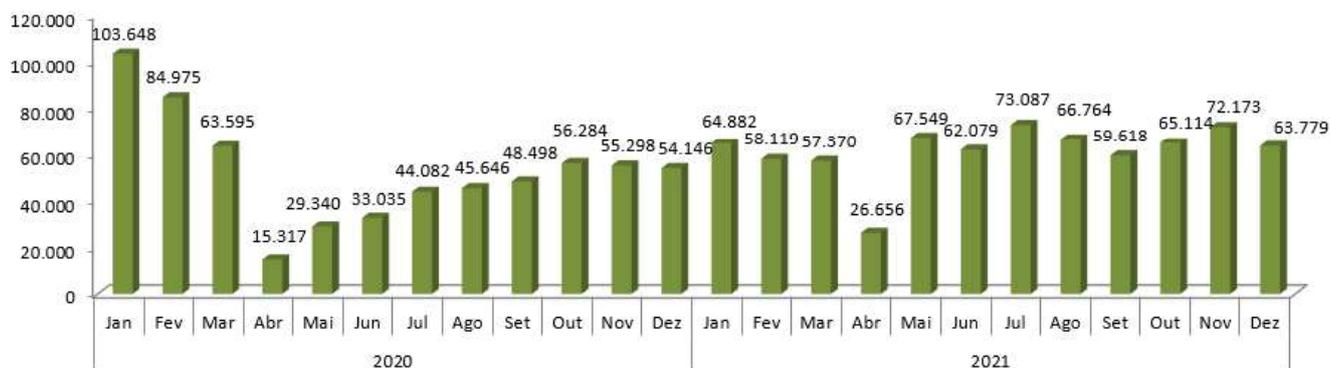
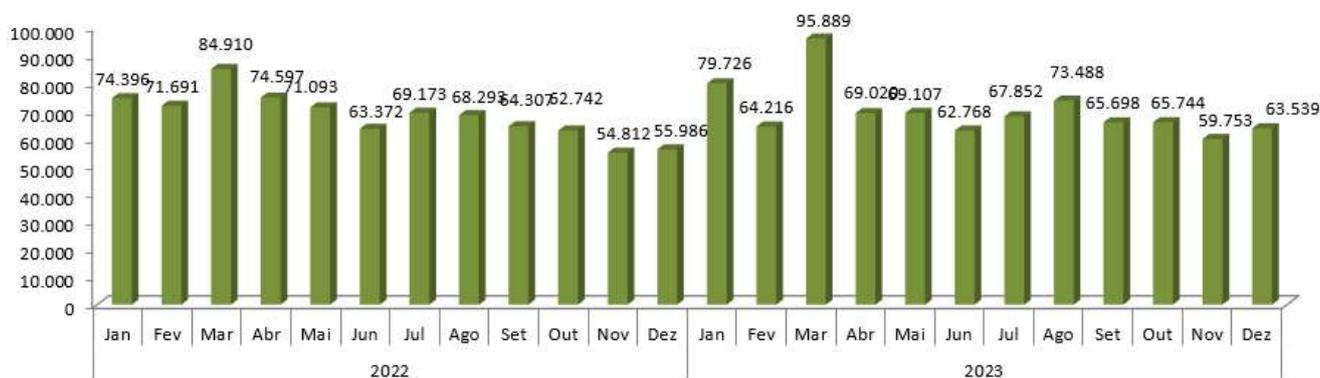
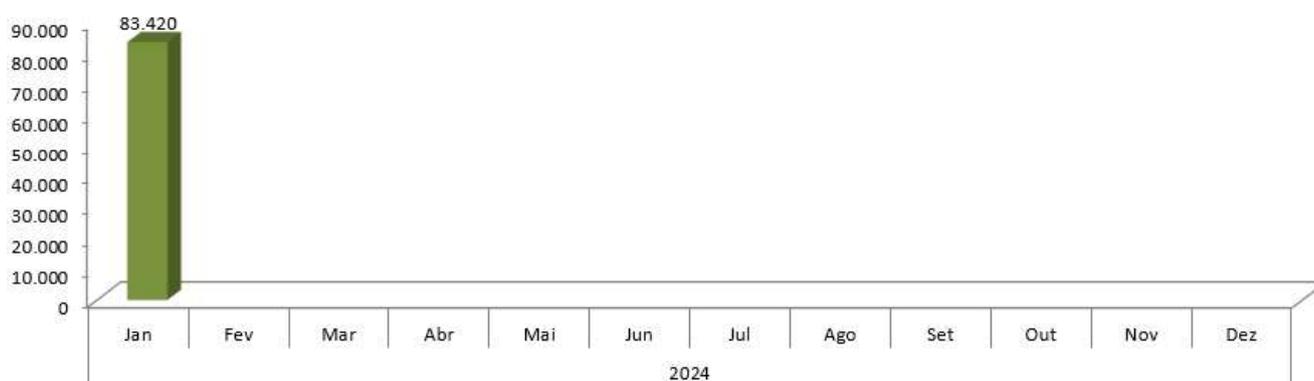
1. Resumo Gerencial

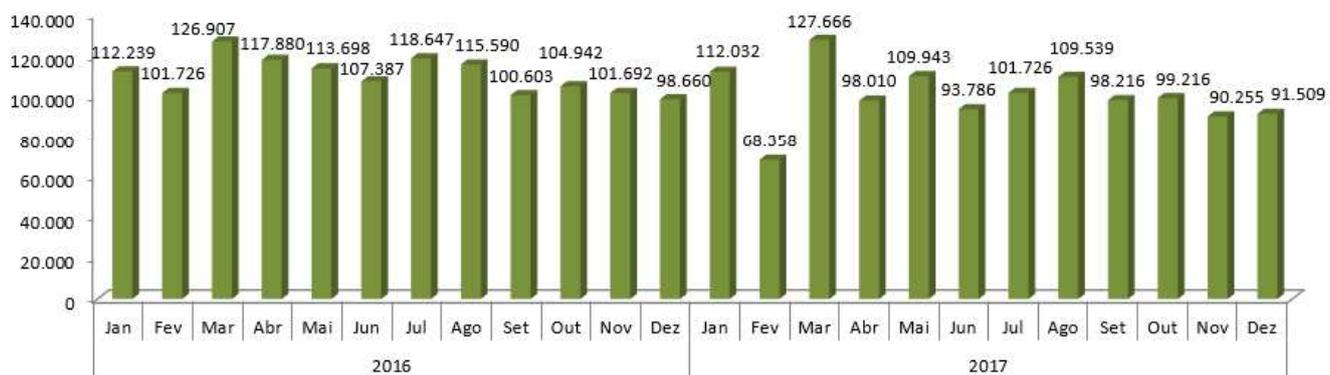
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2024** registrou um total de **9.295.555 serviços realizados** e **8.138.531 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2024** 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 **83.420** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.208** cidadãos atendidos.



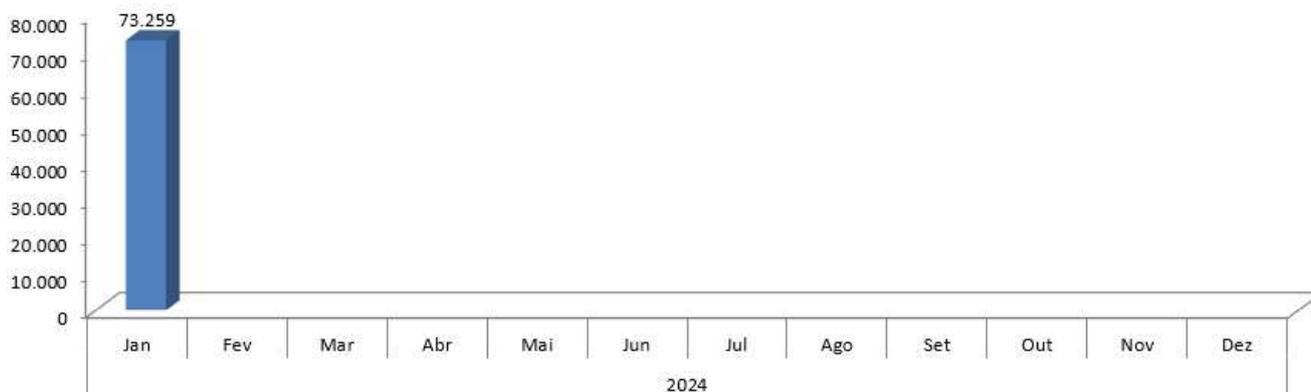


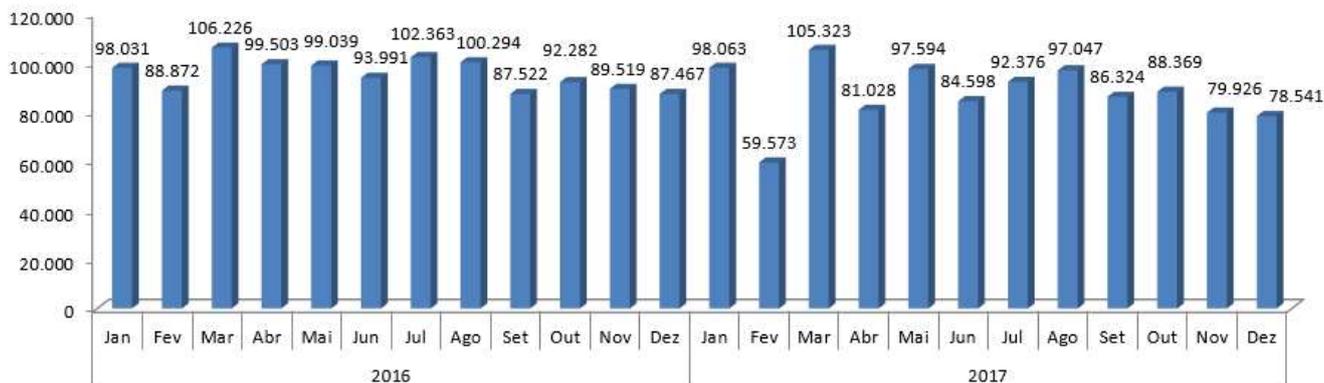
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **73.259** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.818** cidadãos atendidos.



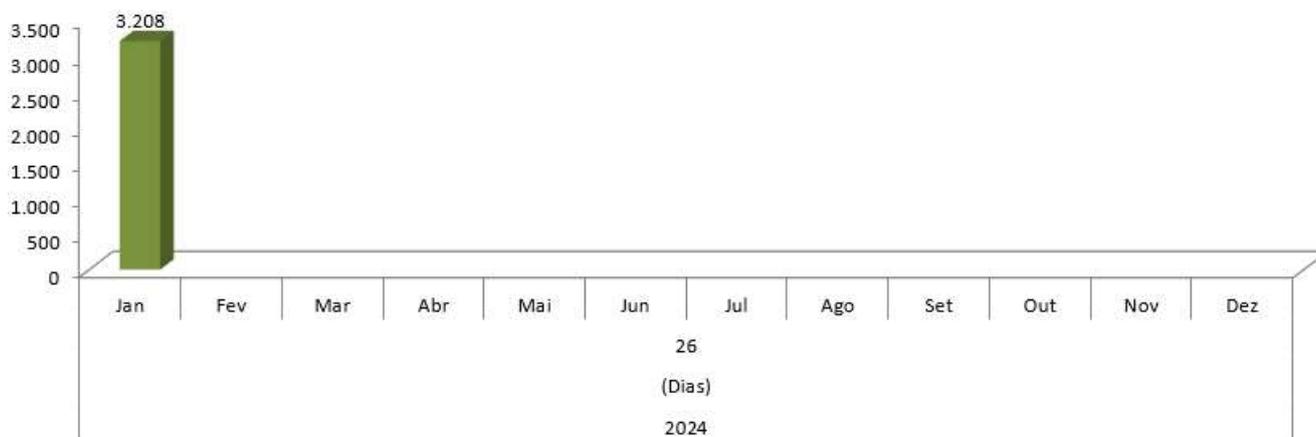


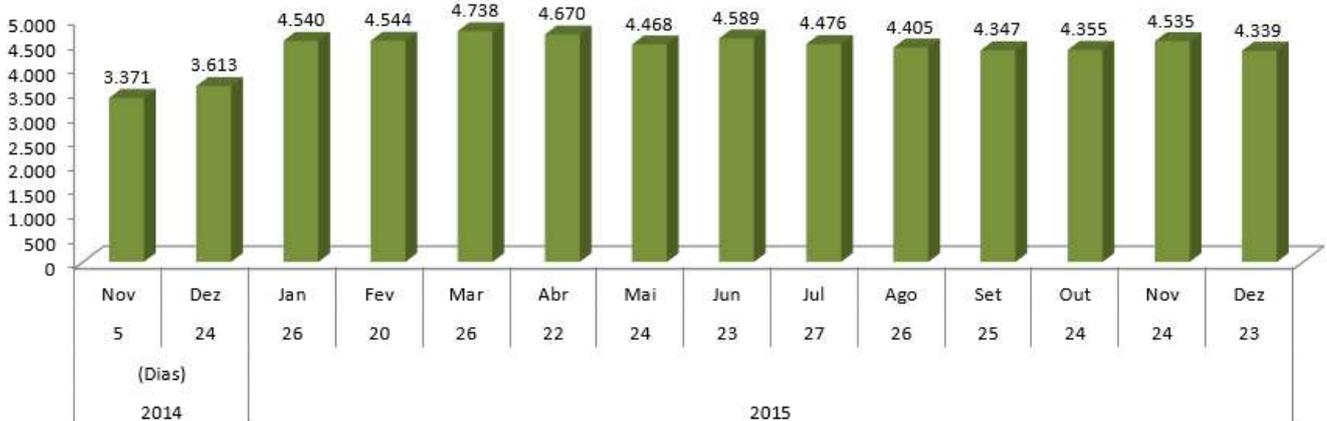
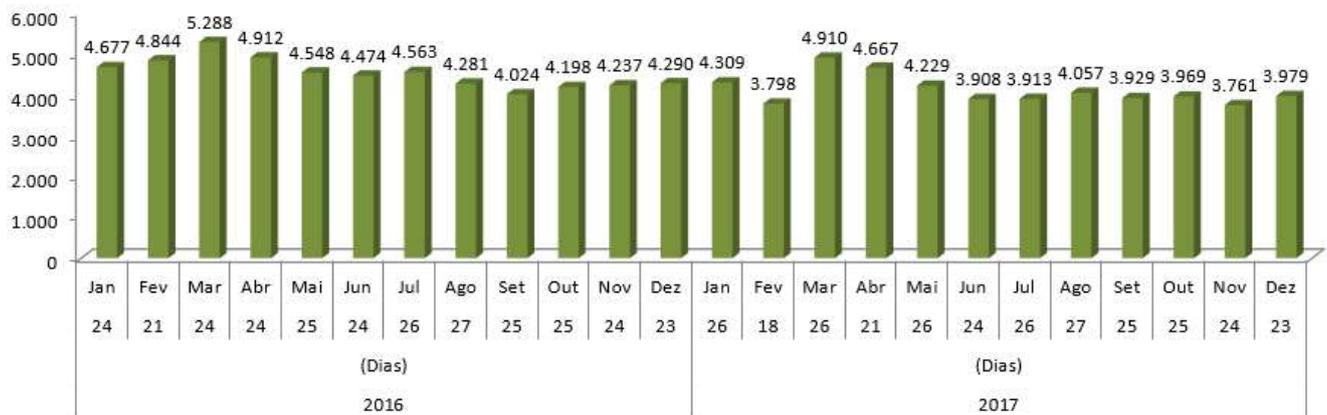
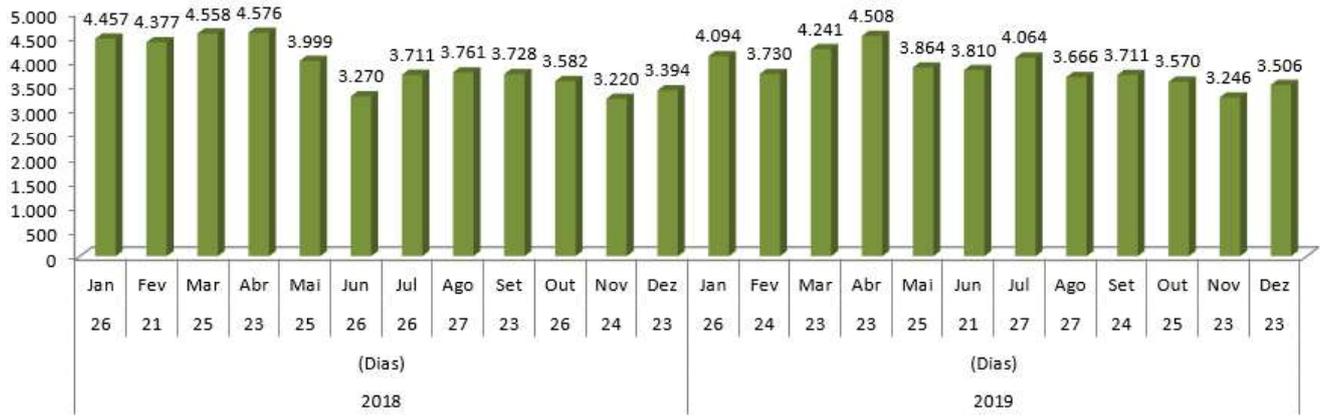
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

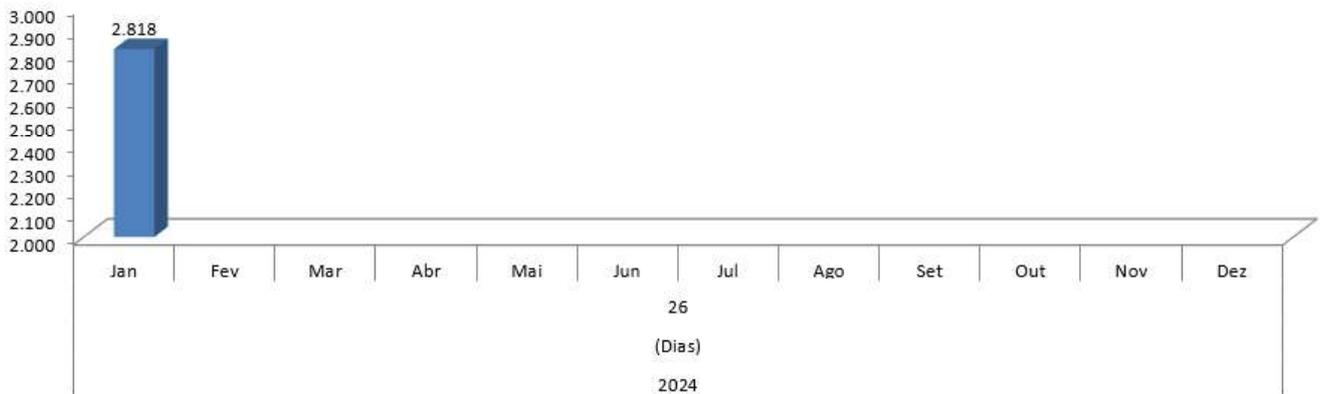
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





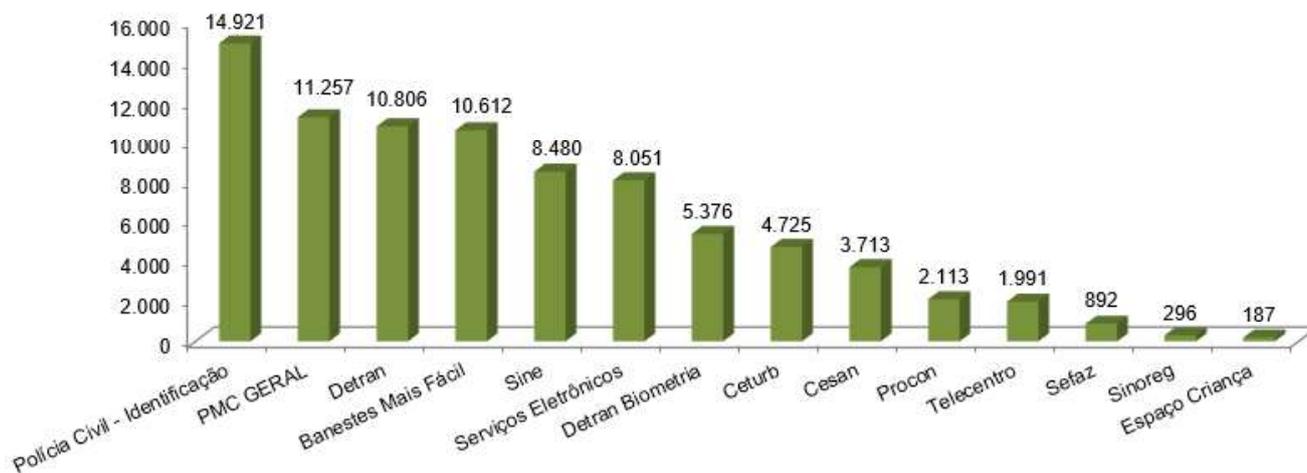
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal

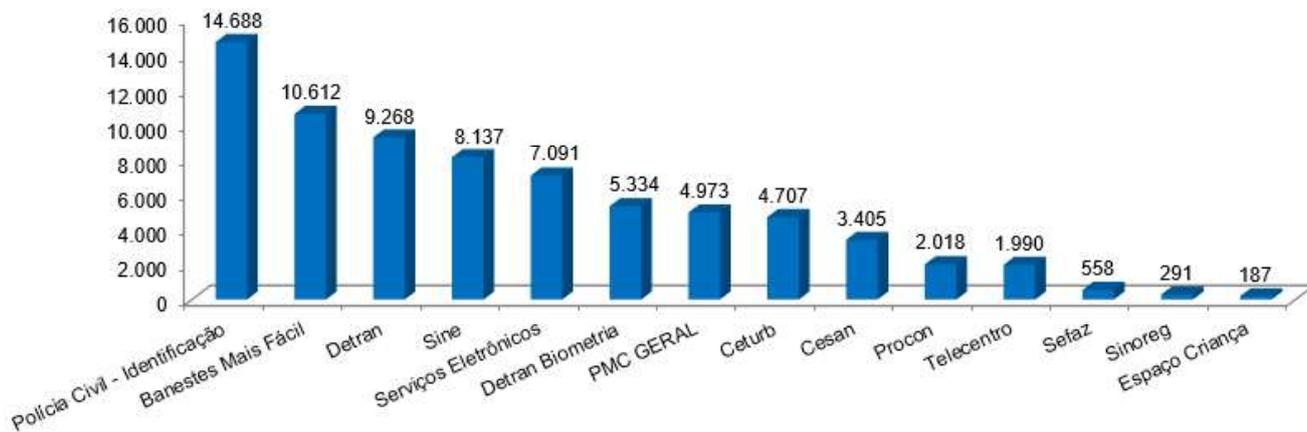
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	14.921	14.688	17,89%	20,05%
Banestes Mais Fácil	10.612	10.612	12,72%	14,49%
Detran	10.806	9.268	12,95%	12,65%
Sine	8.480	8.137	10,17%	11,11%
Serviços Eletrônicos	8.051	7.091	9,65%	9,68%
Detran Biometria	5.376	5.334	6,44%	7,28%
PMC GERAL	11.257	4.973		
Finanças / ADM / Procuradoria	9.645	3.476	13,49%	6,79%
Junta Militar	1.612	1.497		
Nossocrédito	0	0		
Ceturb	4.725	4.707	5,66%	6,43%
Cesan	3.713	3.405	4,45%	4,65%
Procon	2.113	2.018	2,53%	2,75%
Telecentro	1.991	1.990	2,39%	2,72%
Sefaz	892	558	1,07%	0,76%
Sinoreg	296	291	0,35%	0,40%
Espaço Criança	187	187	0,22%	0,26%
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	83.420	73.259	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.255	10.612	3,48%
Cesan	3.017	3.713	23,07%
Ceturb	3.503	4.725	34,88%
Detran	9.590	10.806	12,68%
Detran Biometria	4.739	5.376	13,44%
Espaço Criança	279	187	-32,97%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	5.945	11.257	89,35%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.149	9.645	87,32%
Junta Militar	796	1.612	102,51%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.283	14.921	32,24%
Procon	2.202	2.113	-4,04%
Sefaz	409	892	118,09%
Serviços Eletrônicos	5.138	8.051	56,70%
Sine	5.032	8.480	68,52%
Sinoreg	269	296	10,04%
Telecentro	1.878	1.991	6,02%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	63.539	83.420	31,29%

*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

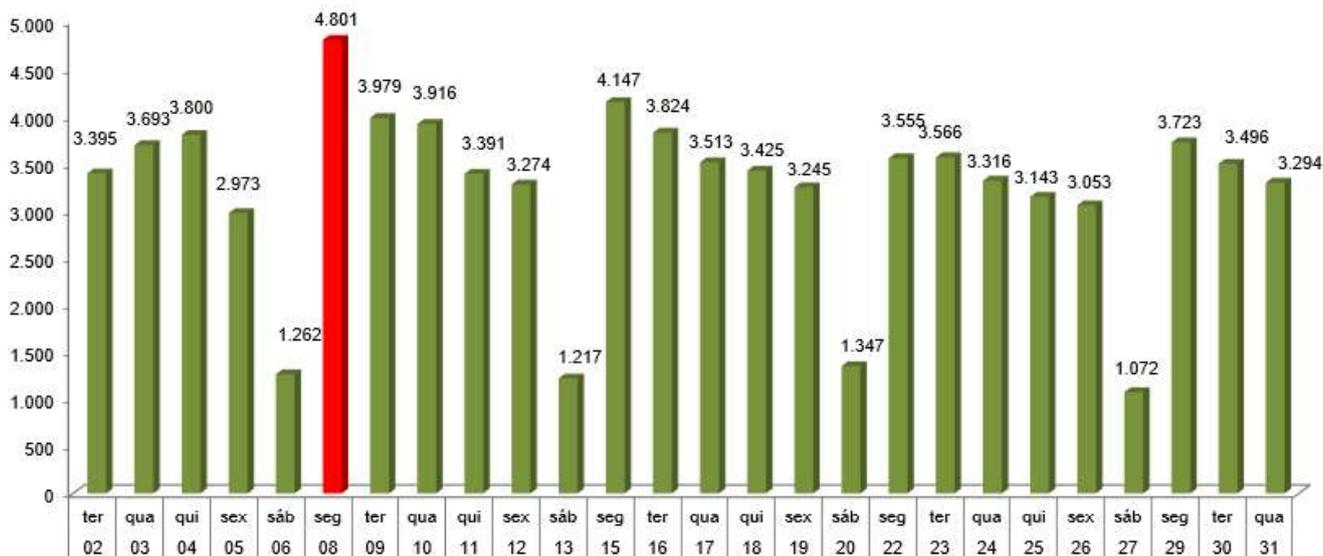
Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.255	10.612	3,48%
Cesan	2.726	3.405	24,91%
Ceturb	3.491	4.707	34,83%
Detran	8.162	9.268	13,55%
Detran Biometria	4.697	5.334	13,56%
Espaço Criança	279	187	-32,97%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	2.654	4.973	87,38%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.889	3.476	84,01%
Junta Militar	765	1.497	95,69%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.121	14.688	32,07%
Procon	2.070	2.018	-2,51%
Sefaz	307	558	81,76%
Serviços Eletrônicos	4.657	7.091	52,27%
Sine	4.812	8.137	69,10%
Sinoreg	227	291	28,19%
Telecentro	1.876	1.990	6,08%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	57.334	73.259	27,78%

*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

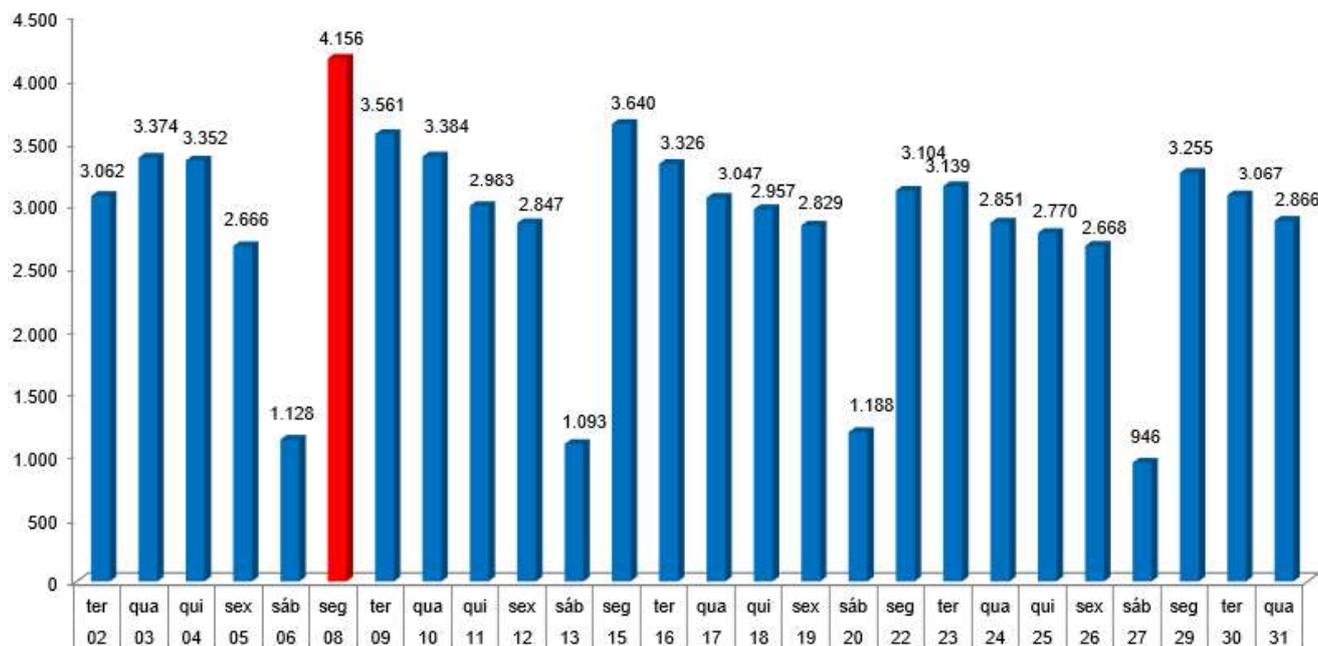
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/01/2024** com o total de **4.801** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,31%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/01/2024** com o total de **4.156** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,76%**.



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		1263	1570	1543	1279	1001	986	1029	1109	821	11		10.612
CESAN		363	532	519	463	313	292	291	364	268			3.405
CETURB		829	876	766	560	390	420	380	339	147			4.707
COLETA BIOMÉTRICA		881	896	735	523	381	504	497	511	402	4		5.334
DETRAN		1044	1166	1230	1166	921	948	931	986	842	34		9.268
ESPAÇO CRIANÇA		12	20	32	37	21	10	18	25	12			187
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		325	503	569	498	340	318	346	346	228	3		3.476
PMC-JUNTA MILITAR		216	243	225	178	134	112	153	150	82	4		1.497
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		190	307	275	255	224	192	263	192	92			1.990
POLÍCIA CIVIL		1478	1897	1983	1978	1688	1407	1525	1523	1186	23		14.688
PROCON		210	271	284	223	205	170	169	240	224	22		2.018
SEFAZ		55	60	92	72	39	50	62	77	51			558
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		1120	1216	1032	756	697	692	537	678	353	10		7.091
SINE		1098	1168	1064	1055	1006	825	906	690	319	6		8.137
SINOREG		47	47	46	46	24	24	29	19	9			291
VISTORIA GERAL													
Total		9.131	10.772	10.395	9.089	7.384	6.950	7.136	7.249	5.036	117		73.259

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	14.584
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.612
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.986
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	4.441
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.312
6º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.920
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.911
8º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.714
9º	TELECENTRO (PMC)	Telecentro	1.991
10º	PR-Reclamações	Procon	1.099

e

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:02
CESAN	00:02:43
CETURB	00:04:18
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:36
DETRAN	00:07:08
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:50
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:30
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:52
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:10:31
PROCON	00:09:05
SEFAZ	00:01:55
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:54
SINE	00:08:21
SINOREG	00:00:36
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:38
CESAN	00:08:26
CETURB	00:03:57
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:08
DETRAN	00:09:07
ESPAÇO CRIANÇA	00:04:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:47
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:34
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:22
POLÍCIA CIVIL	00:11:05
PROCON	00:36:33
SEFAZ	00:06:47
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:40
SINE	00:06:07
SINOREG	00:04:47
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.

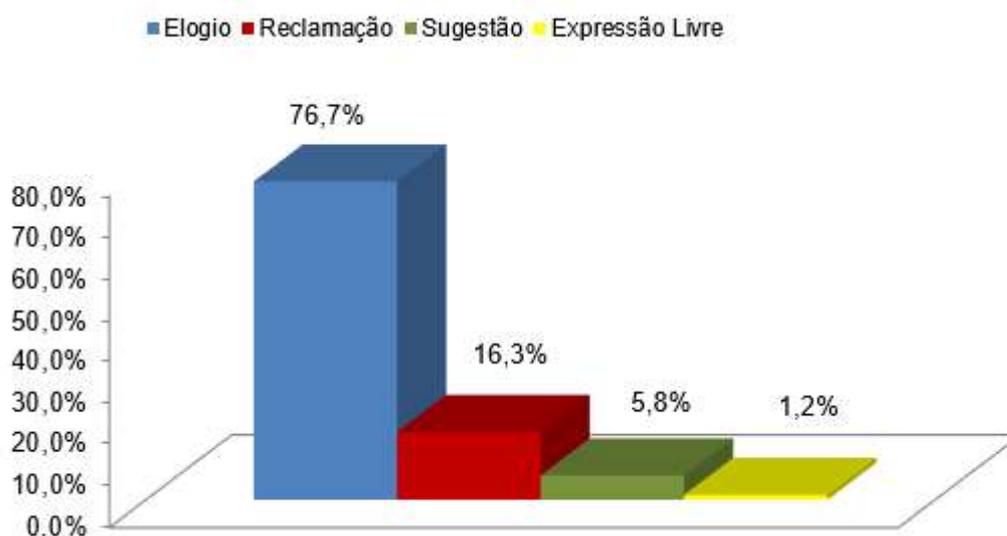
Município	Cidadão	%
Cariacica	655	55,84%
Serra	180	15,35%
Vila Velha	160	13,64%
Viana	103	8,78%
Vitória	54	4,60%
Guarapari	9	0,77%
Santa Leopoldina	3	0,26%
Santa Maria de Jetibá	2	0,17%
Afonso Cláudio	1	0,09%
Anchieta	1	0,09%
Aracruz	1	0,09%
Bom Jesus do Norte	1	0,09%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,09%
Domingos Martins	1	0,09%
Venda Nova do Imigrante	1	0,09%
Total	1.173	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	374	31,88%
Sine	193	16,45%
Detran	172	14,66%
Procon	148	12,62%
EDP	76	6,48%
Ceturb	58	4,94%
Cesan	44	3,75%
PMC - Geral	34	2,90%
Serviços Eletrônicos	32	2,73%
Junta Militar	15	1,28%
Banestes Mais Fácil	14	1,19%
Coleta Biométrica	12	1,02%
SEFAZ	1	0,09%
Total	1.173	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	66	76,7%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	14	16,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	5	5,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,2%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	86	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 44



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

