



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 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	14
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.....	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.....	23

I – ATENDIMENTO

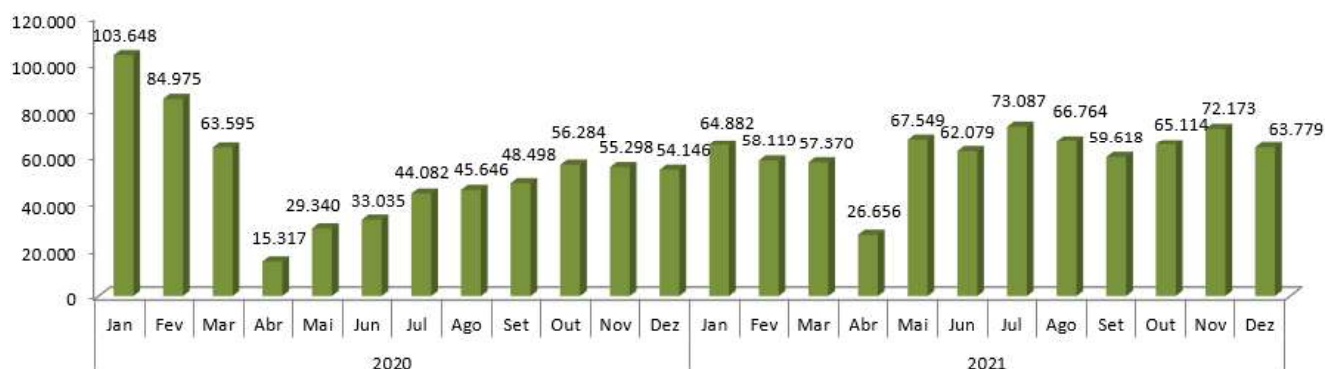
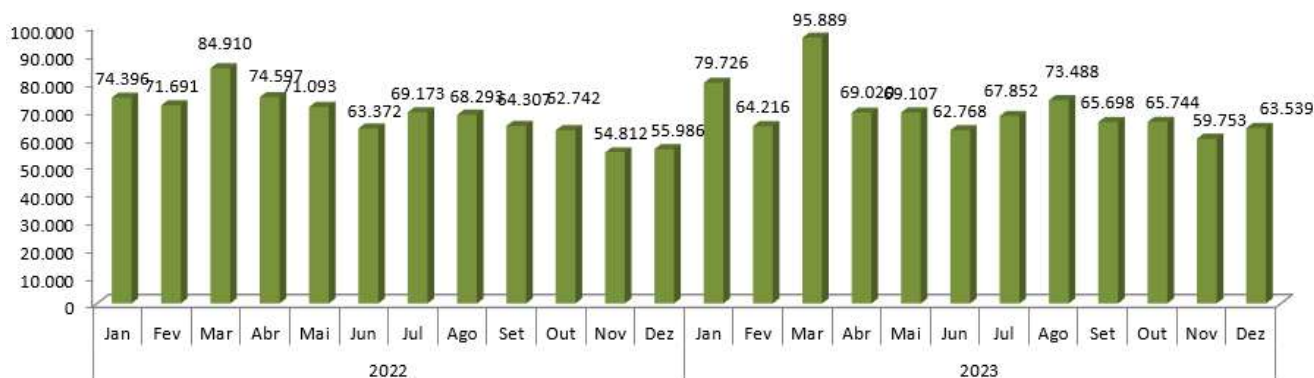
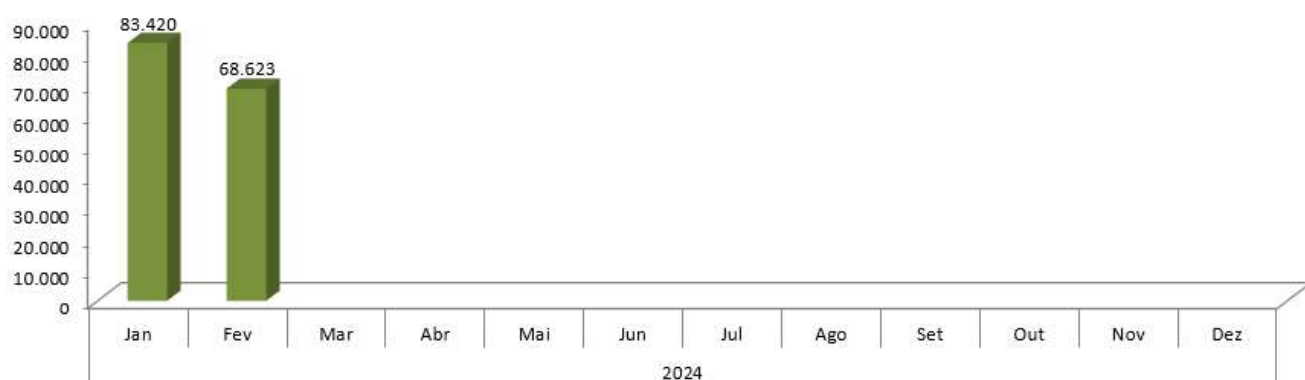
1. Resumo Gerencial

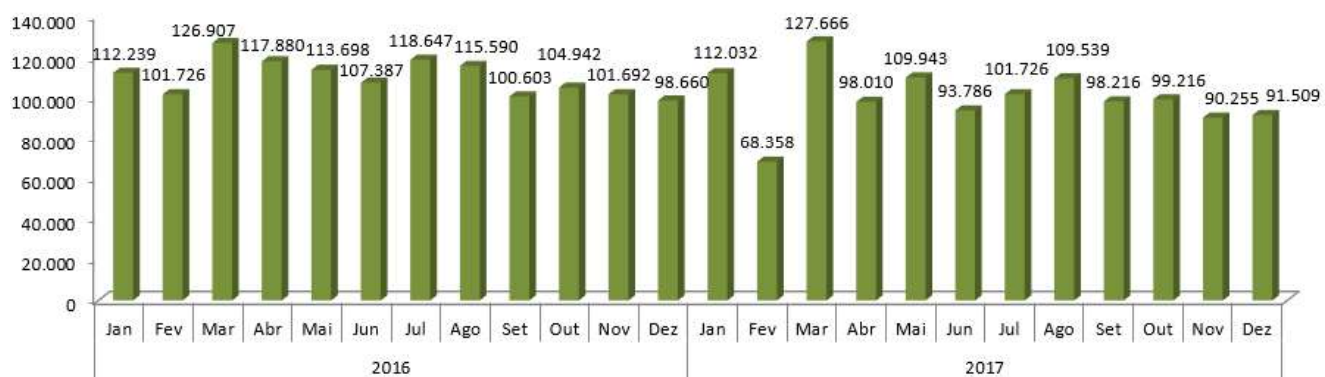
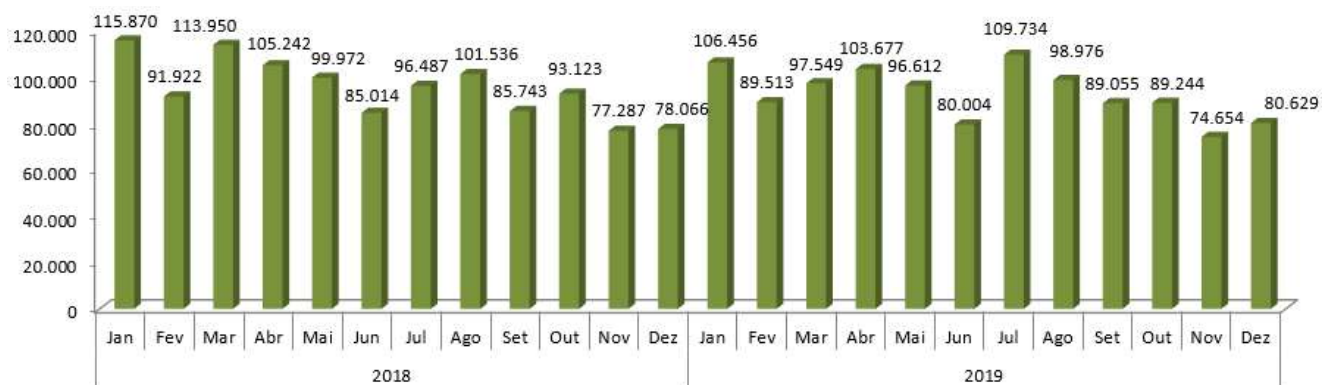
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **29/02/2024** registrou um total de **9.364.178 serviços realizados** e **8.196.389 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **29/02/2024** 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 **68.623** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.119** cidadãos atendidos.



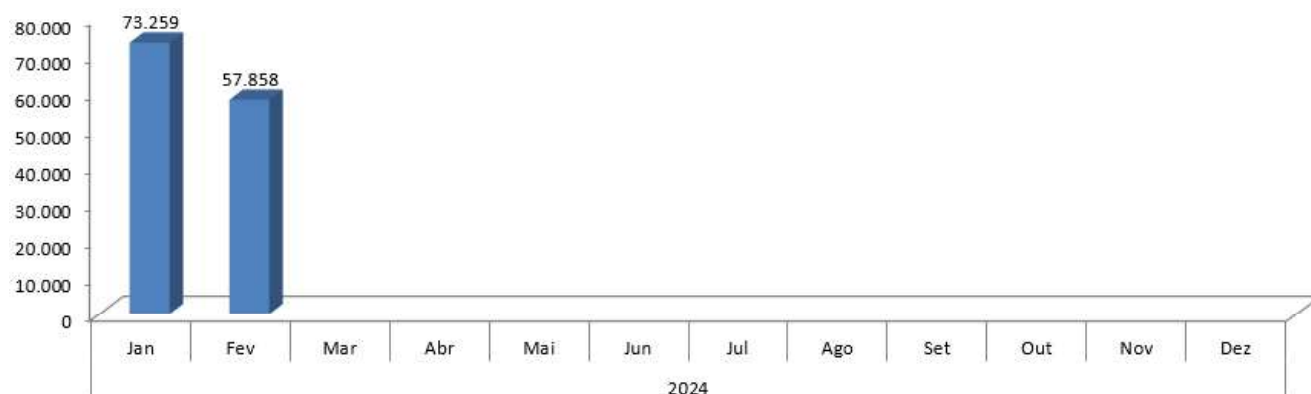


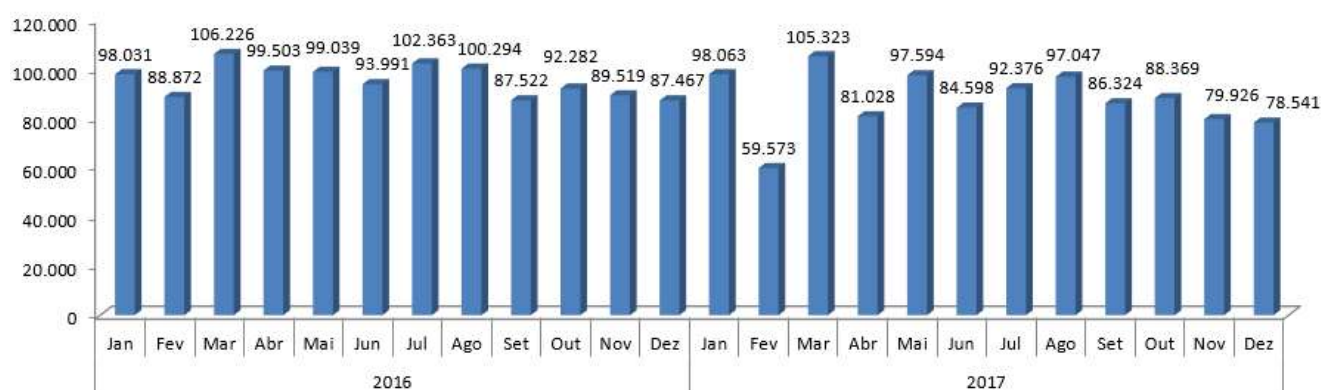
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.858** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.630** cidadãos atendidos.



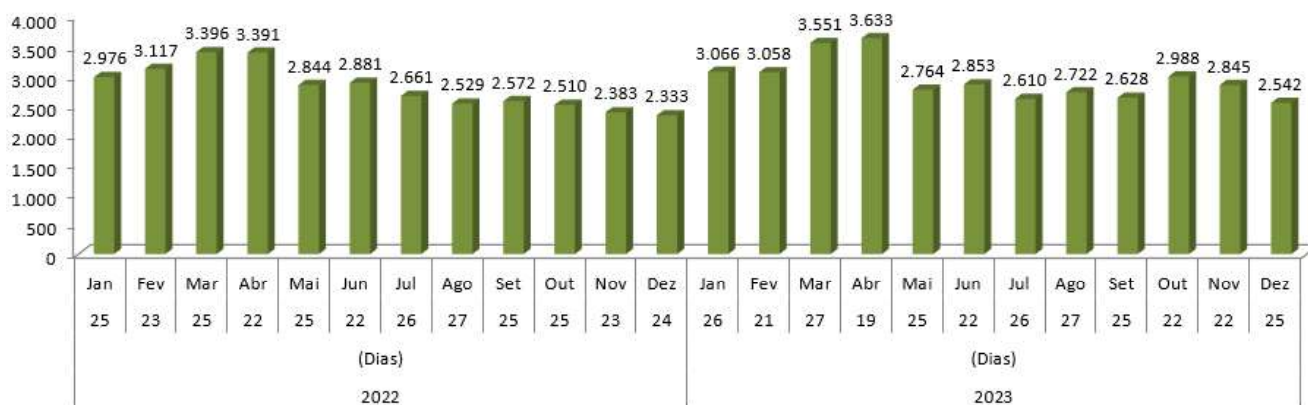
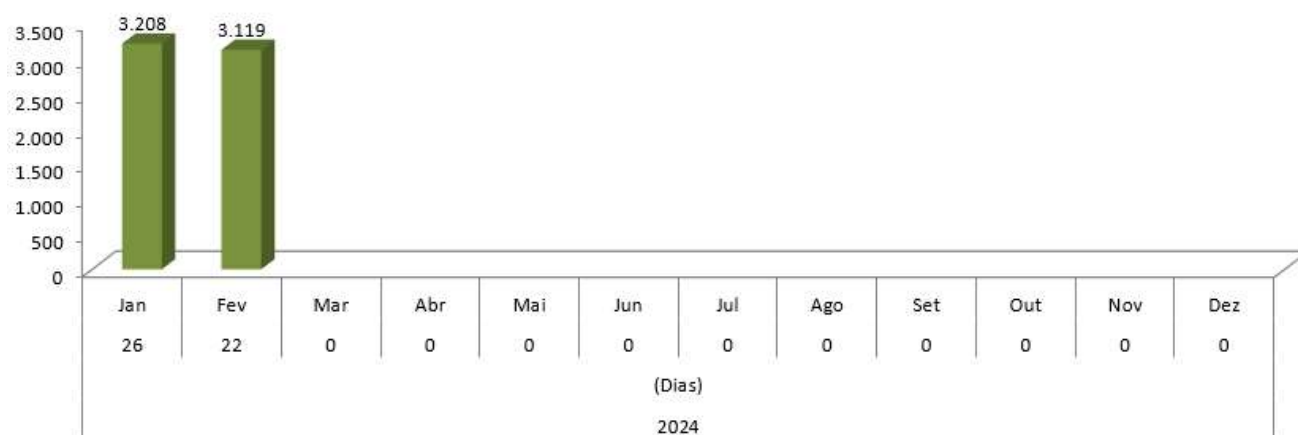


1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

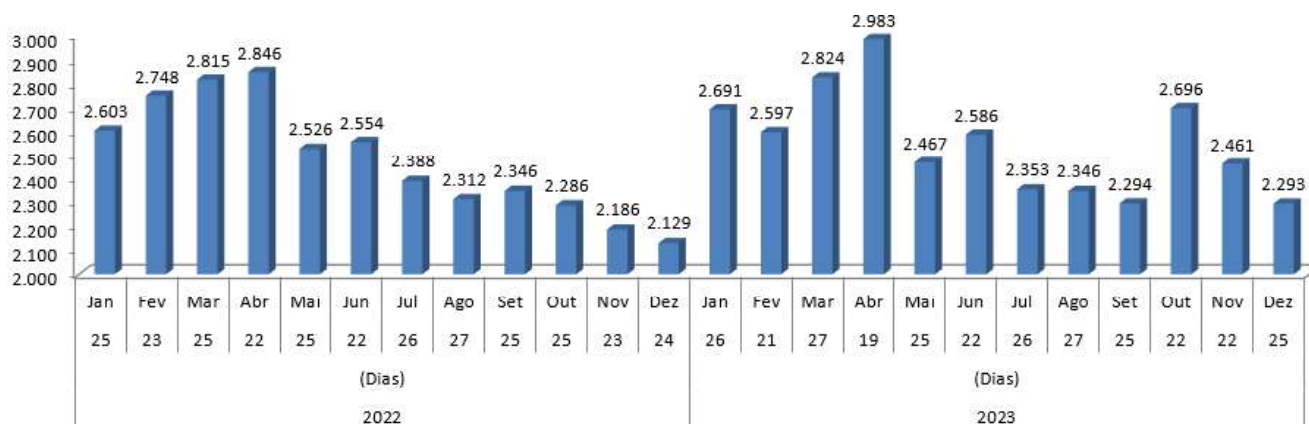
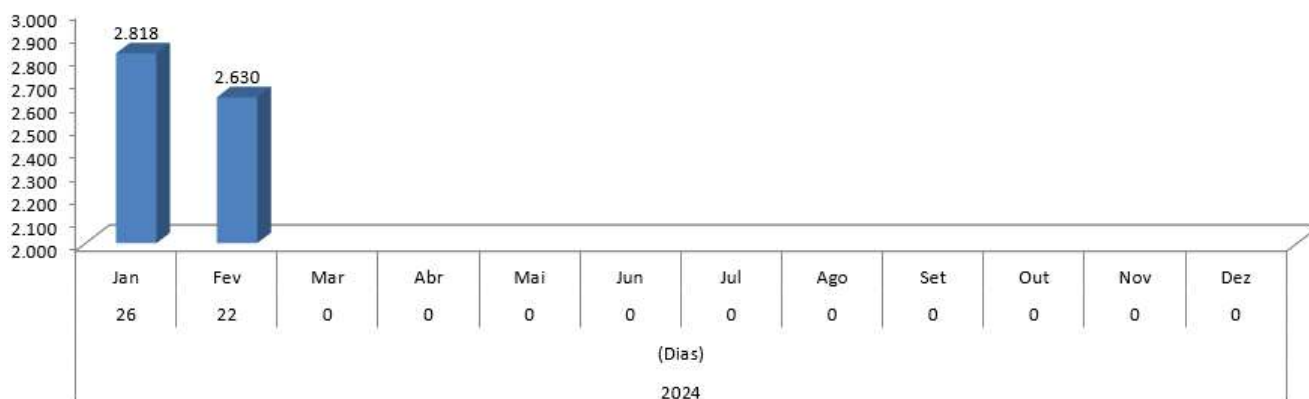
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





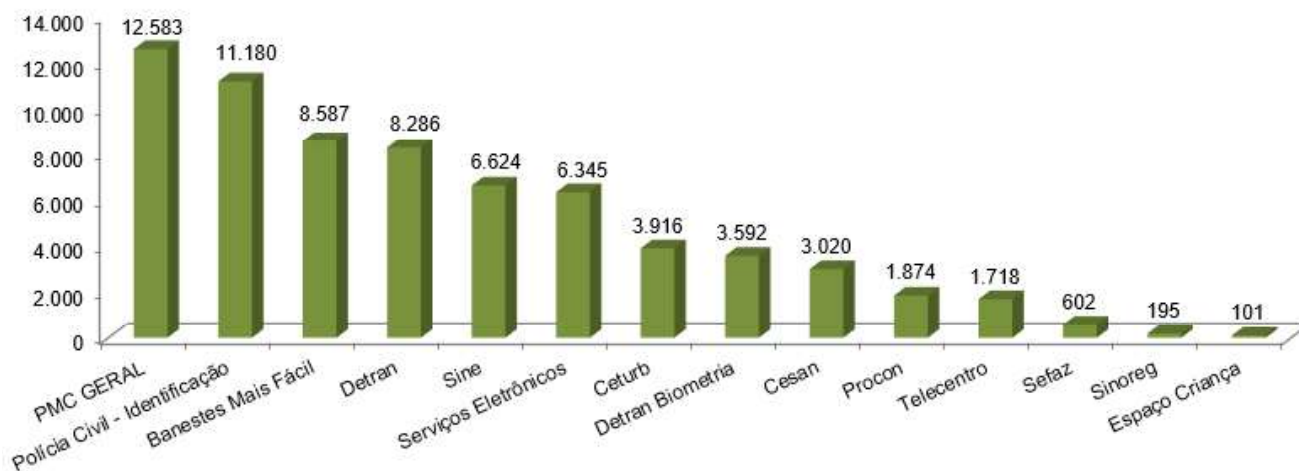
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo

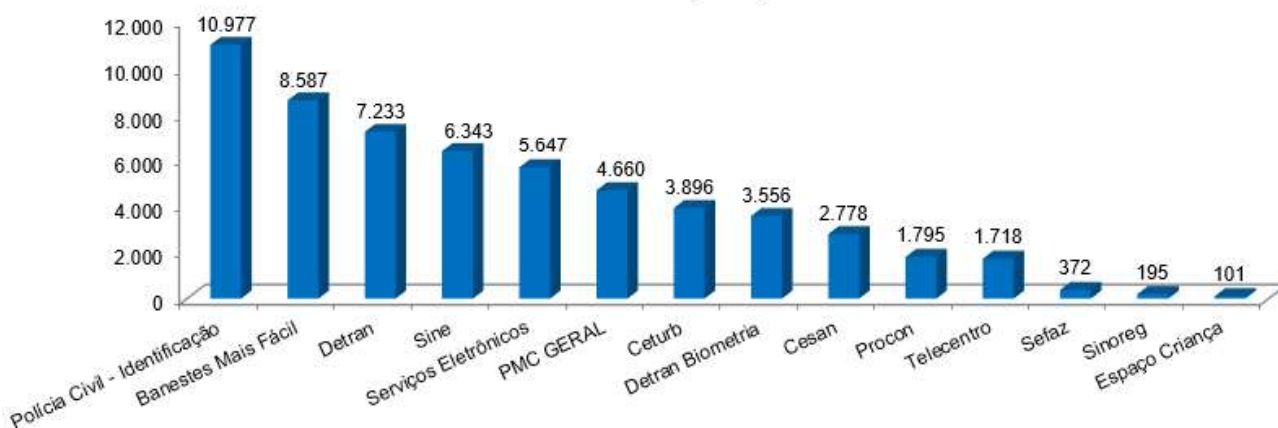
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.180	10.977	16,29%	18,97%
Banestes Mais Fácil	8.587	8.587	12,51%	14,84%
Detran	8.286	7.233	12,07%	12,50%
Sine	6.624	6.343	9,65%	10,96%
Serviços Eletrônicos	6.345	5.647	9,25%	9,76%
PMC GERAL	12.583	4.660	18,34%	8,05%
Finanças / ADM / Procuradoria	11.313	3.479		
Junta Militar	1.270	1.181		
Nossocrédito	0	0		
Ceturb	3.916	3.896	5,71%	6,73%
Detran Biometria	3.592	3.556	5,23%	6,15%
Cesan	3.020	2.778	4,40%	4,80%
Procon	1.874	1.795	2,73%	3,10%
Telecentro	1.718	1.718	2,50%	2,97%
Sefaz	602	372	0,88%	0,64%
Sinoreg	195	195	0,28%	0,34%
Espaço Criança	101	101	0,15%	0,17%
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	68.623	57.858	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.612	8.587	-19,08%
Cesan	3.713	3.020	-18,66%
Ceturb	4.725	3.916	-17,12%
Detran	10.806	8.286	-23,32%
Detran Biometria	5.376	3.592	-33,18%
Espaço Criança	187	101	-45,99%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	11.257	12.583	11,78%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.645	11.313	17,29%
Junta Militar	1.612	1.270	-21,22%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.921	11.180	-25,07%
Procon	2.113	1.874	-11,31%
Sefaz	892	602	-32,51%
Serviços Eletrônicos	8.051	6.345	-21,19%
Sine	8.480	6.624	-21,89%
Sinoreg	296	195	-34,12%
Telecentro	1.991	1.718	-13,71%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	83.420	68.623	-17,74%

*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

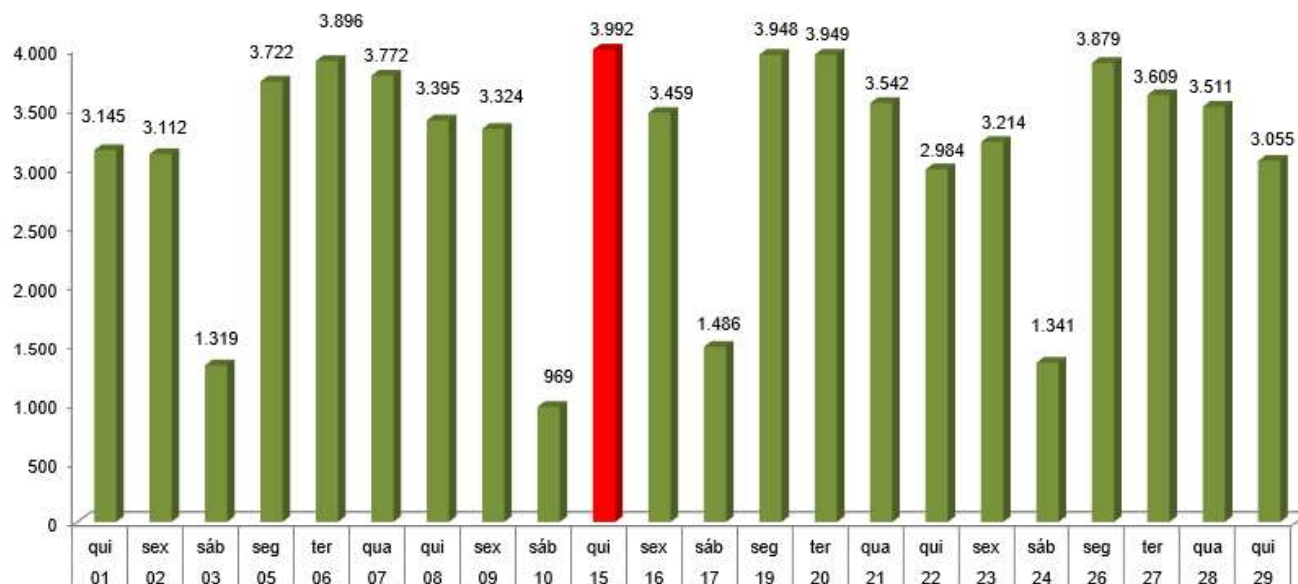
Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.612	8.587	-19,08%
Cesan	3.405	2.778	-18,41%
Ceturb	4.707	3.896	-17,23%
Detran	9.268	7.233	-21,96%
Detran Biometria	5.334	3.556	-33,33%
Espaço Criança	187	101	-45,99%
Espaço Multitarefa	0	0	
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.973</u>	<u>4.660</u>	<u>-6,29%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.476	3.479	0,09%
Junta Militar	1.497	1.181	-21,11%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.688	10.977	-25,27%
Procon	2.018	1.795	-11,05%
Sefaz	558	372	-33,33%
Serviços Eletrônicos	7.091	5.647	-20,36%
Sine	8.137	6.343	-22,05%
Sinoreg	291	195	-32,99%
Telecentro	1.990	1.718	-13,67%
<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	73.259	57.858	-21,02%

*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

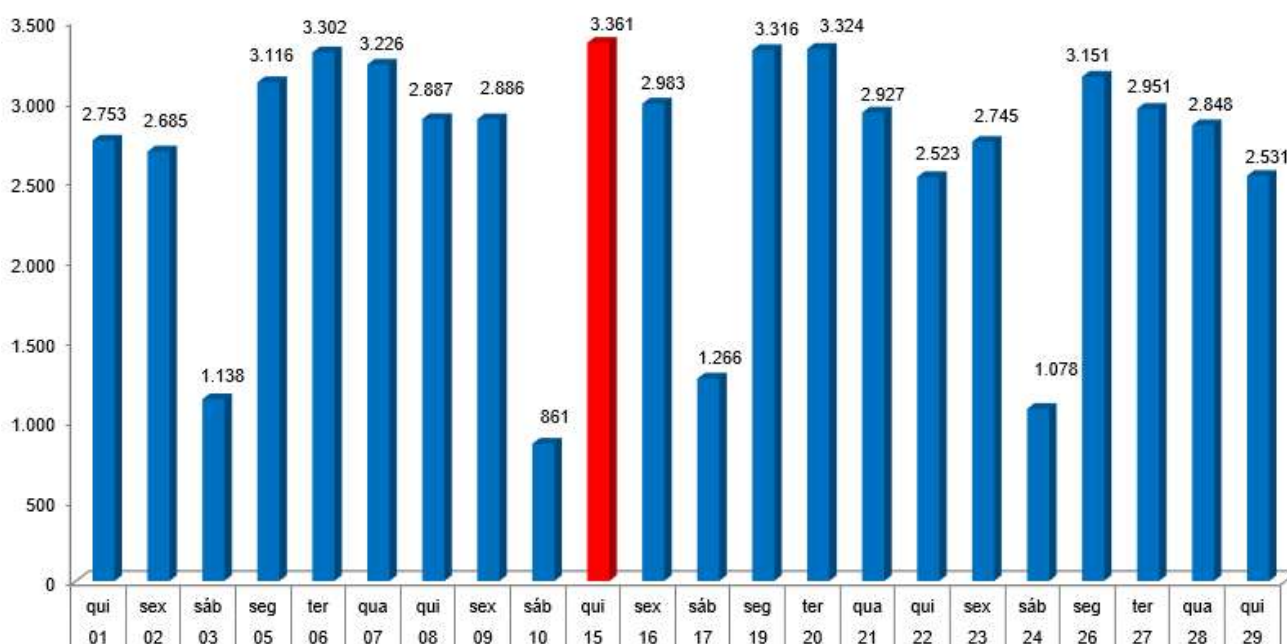
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/02/2024** com o total de **3.992** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,24%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/02/2024** com o total de **3.361** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,52%**.



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		1116	1245	1203	971	832	844	805	849	706	16		8.587
CESAN		347	425	391	331	291	238	289	287	177	2		2.778
CETURB		659	757	613	467	347	334	337	280	102			3.896
COLETA BIOMÉTRICA		606	585	475	369	217	341	315	320	325	3		3.556
DETRAN		815	929	1013	957	717	710	644	722	690	36		7.233
ESPAÇO CRIANÇA		6	17	15	17	11	12	7	10	6			101
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		394	583	543	451	349	309	348	305	191	6		3.479
PMC-JUNTA MILITAR		163	195	211	159	80	76	122	118	55	2		1.181
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		133	274	263	264	191	198	174	135	85	1		1.718
POLÍCIA CIVIL		1088	1482	1545	1523	1222	1018	1136	1146	814	3		10.977
PROCON		195	266	252	203	163	155	148	199	198	16		1.795
SEFAZ		37	48	66	31	22	38	59	43	28			372
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		820	983	862	655	571	513	521	464	256	2		5.647
SINE		916	947	873	768	640	663	713	569	249	5		6.343
SINOREG		34	39	25	28	7	14	27	14	7			195
VISTORIA GERAL													
Total		7.329	8.775	8.350	7.194	5.660	5.463	5.645	5.461	3.889	92		57.858

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via – Solicitação, Entrega e Nova Coleta)	Polícia Civil	11.180
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.587
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.656
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.759
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.667
6º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.441
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.436
8º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.251
9º	SN-CTPS Digital	Sine	1.893
10º	PM-Informações	PMC	1.882

e

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:51
CESAN	00:01:35
CETURB	00:04:06
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:09
DETRAN	00:11:27
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:43
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:07
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:06
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:26
POLÍCIA CIVIL	00:09:28
PROCON	00:06:47
SEFAZ	00:01:20
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:43
SINE	00:08:15
SINOREG	00:00:09
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:43
CESAN	00:07:33
CETURB	00:03:53
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:02
DETRAN	00:10:29
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:37
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:53
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:08
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:32
POLÍCIA CIVIL	00:11:48
PROCON	00:35:21
SEFAZ	00:05:55
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:39
SINE	00:06:15
SINOREG	00:04:59
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.

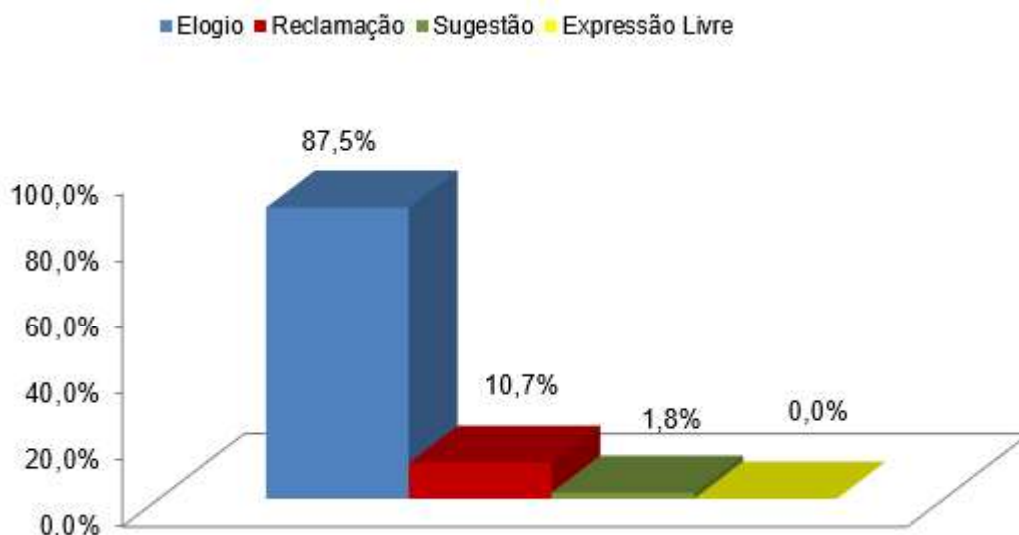
Município	Cidadão	%
Cariacica	411	54,87%
Serra	105	14,02%
Vila Velha	105	14,02%
Viana	72	9,61%
Vitória	44	5,87%
Guarapari	7	0,93%
Ibatiba	2	0,27%
Baixo Guandu	1	0,13%
Governador Lindenberg	1	0,13%
Santa Leopoldina	1	0,13%
Total	749	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	276	36,85%
Detran	144	19,23%
Sine	141	18,83%
Procon	75	10,01%
EDP	42	5,61%
Cesan	17	2,27%
PMC - Geral	16	2,14%
Ceturb	13	1,74%
Serviços Eletrônicos	13	1,74%
Junta Militar	8	1,07%
Coleta Biométrica	2	0,27%
Banestes Mais Fácil	1	0,13%
Sinoreg	1	0,13%
Total	749	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	49	87,5%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	10,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	1,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	56	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 29



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

