RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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 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

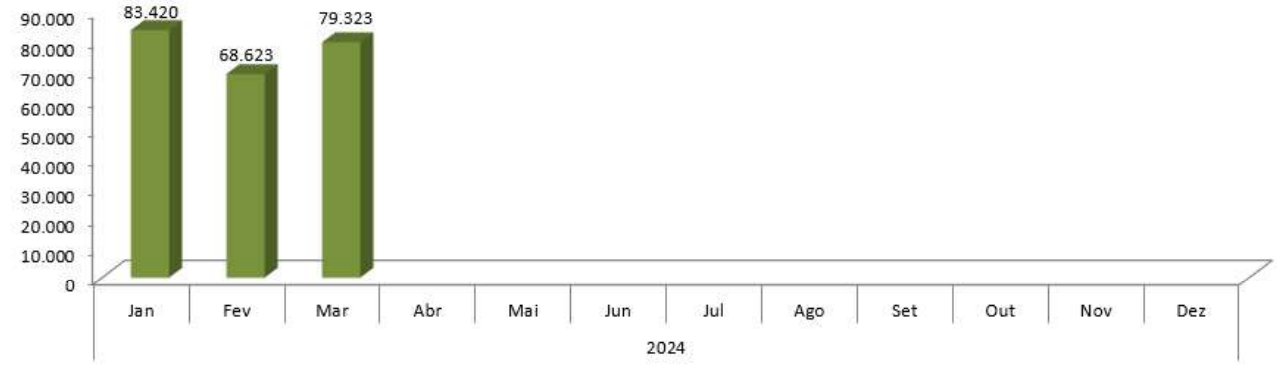
1. Resumo Gerencial

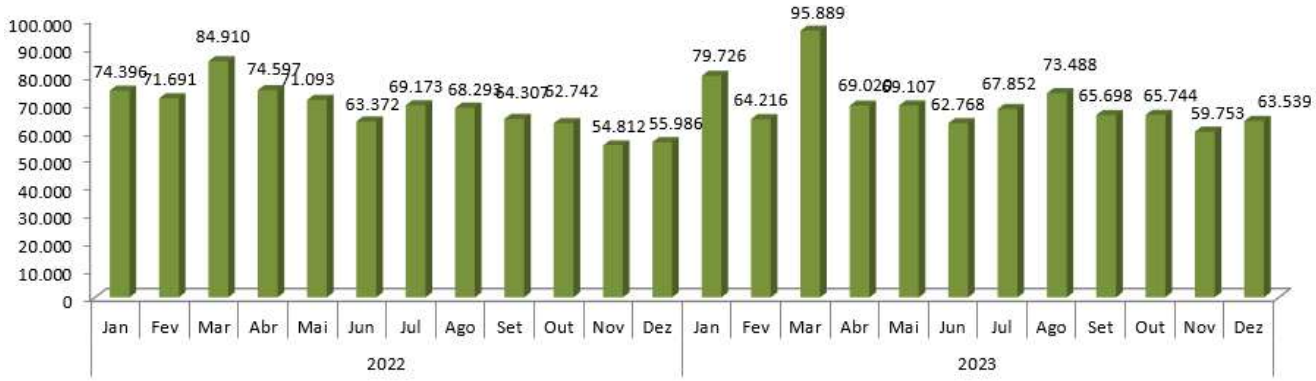
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2024** registrou um total de **9.443.501 serviços realizados** e **8.261.418 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

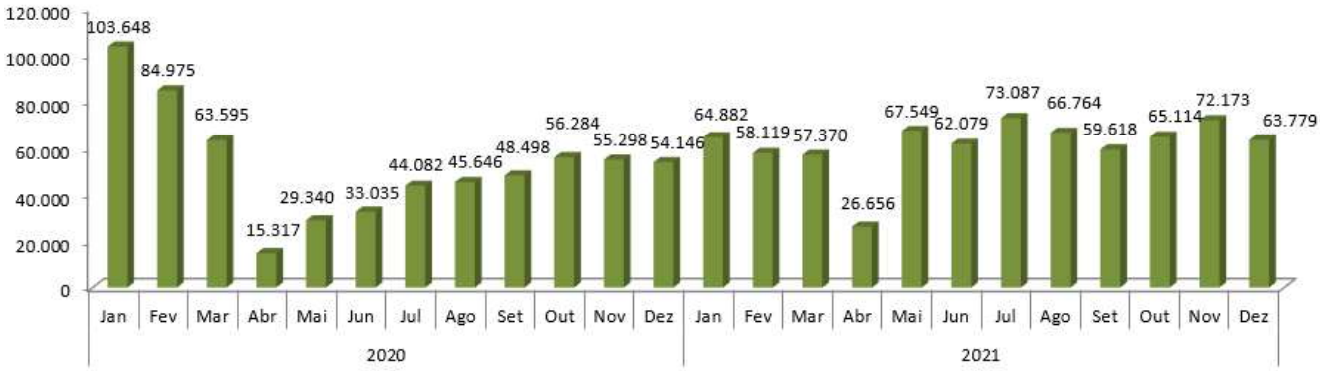
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2024** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **79.323** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.305** cidadãos atendidos.





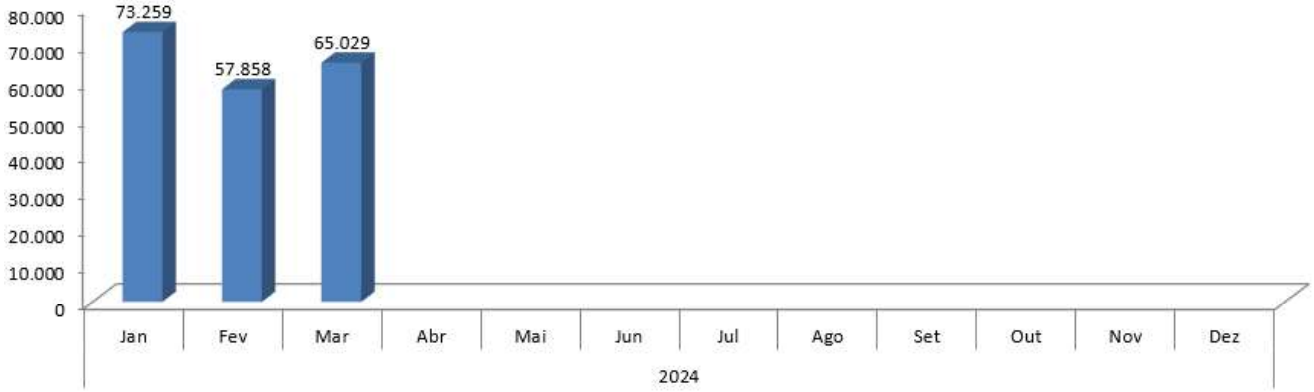


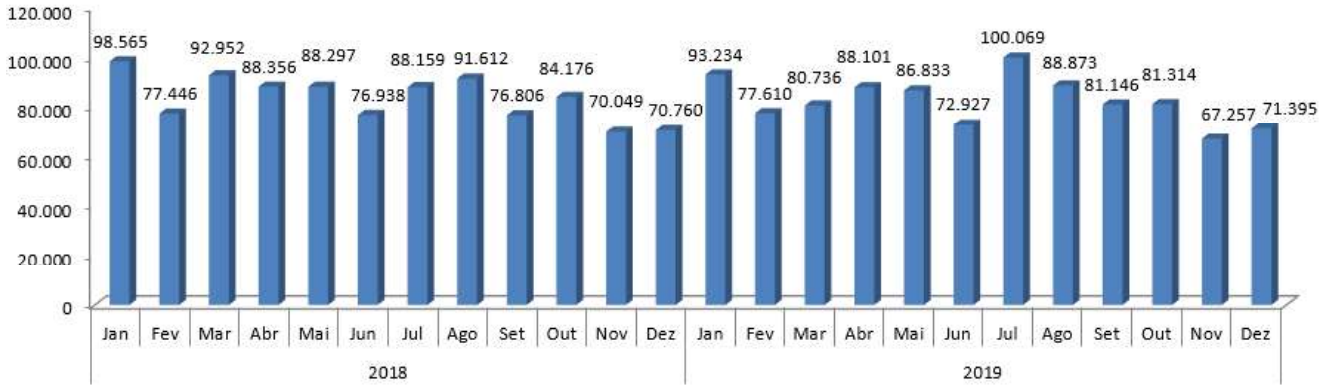
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **65.029** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.710** cidadãos atendidos.



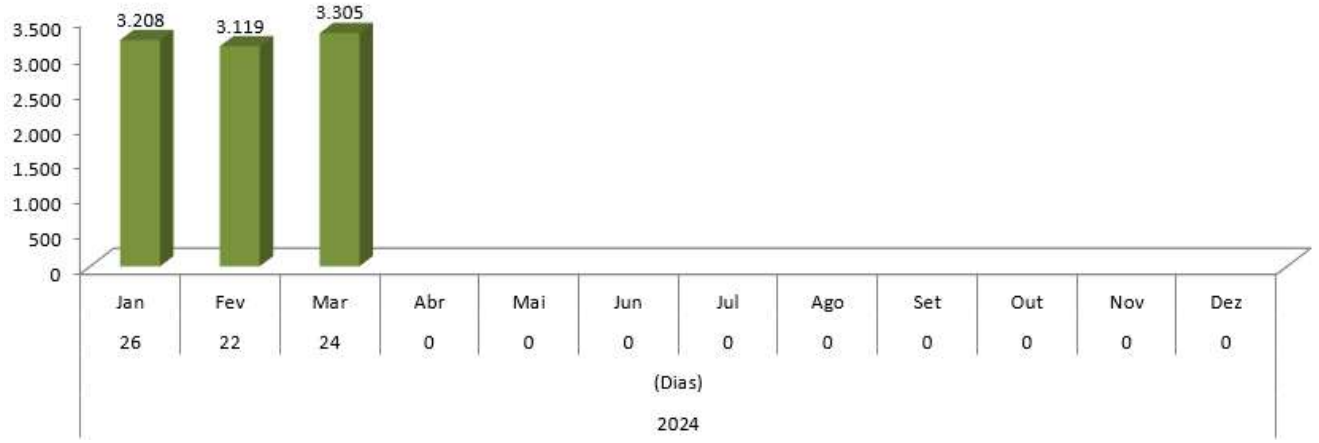


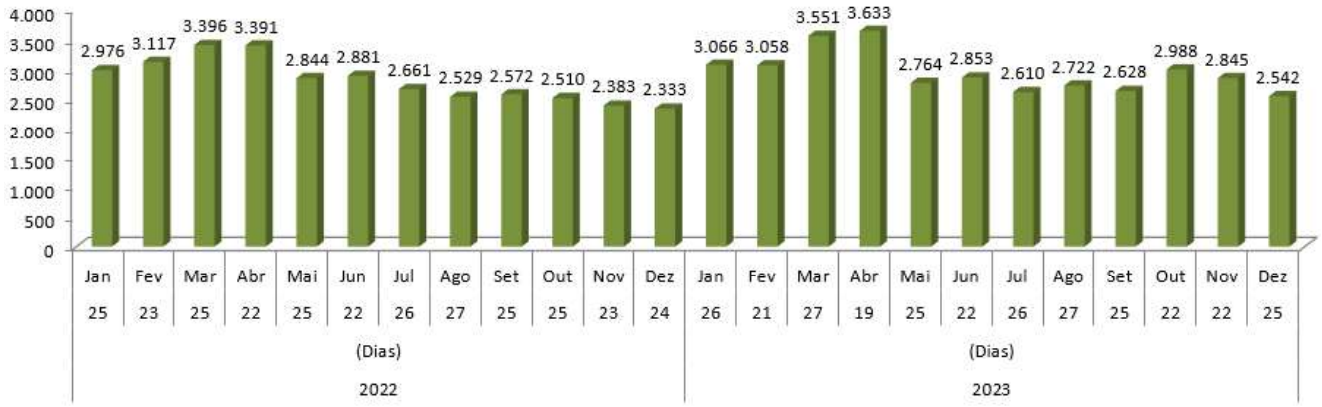
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

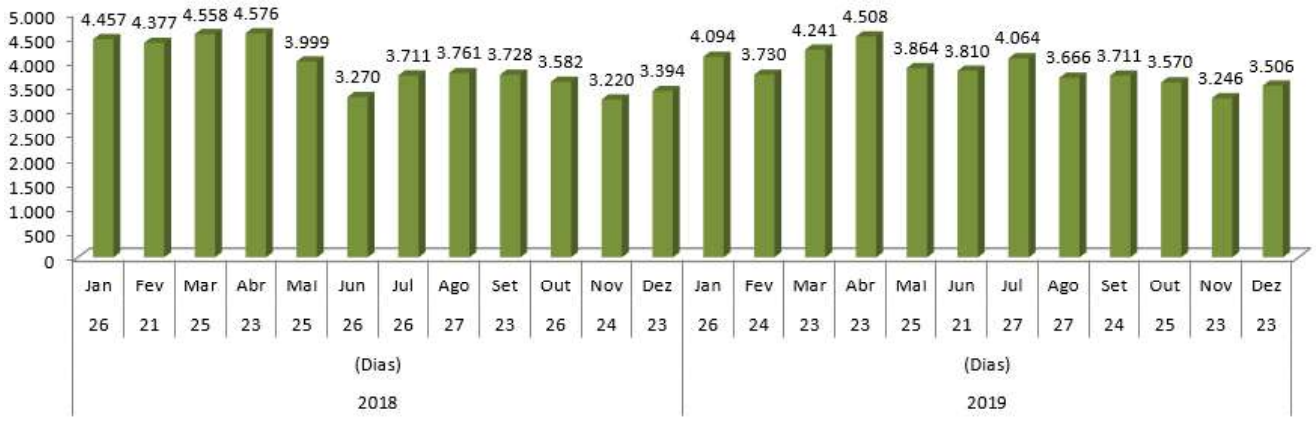
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

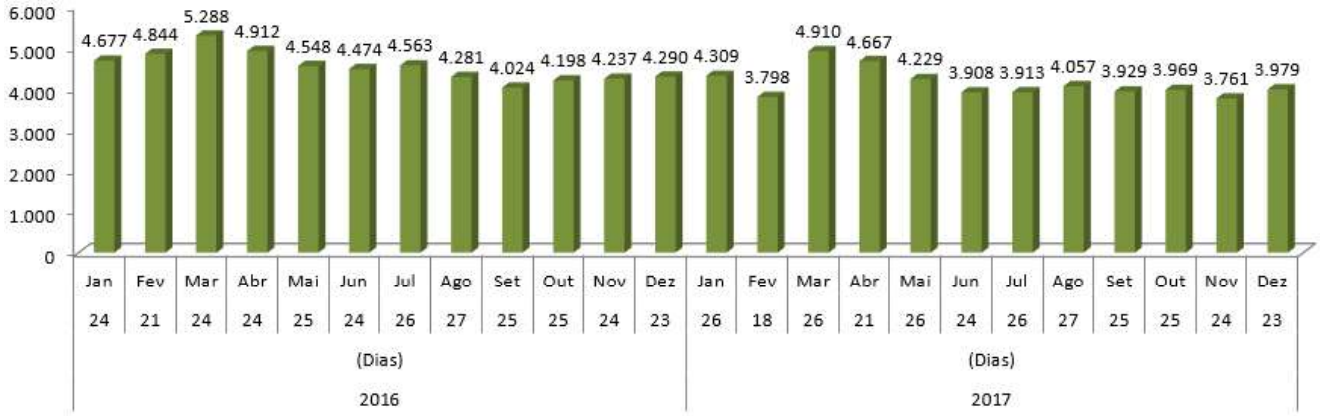
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados



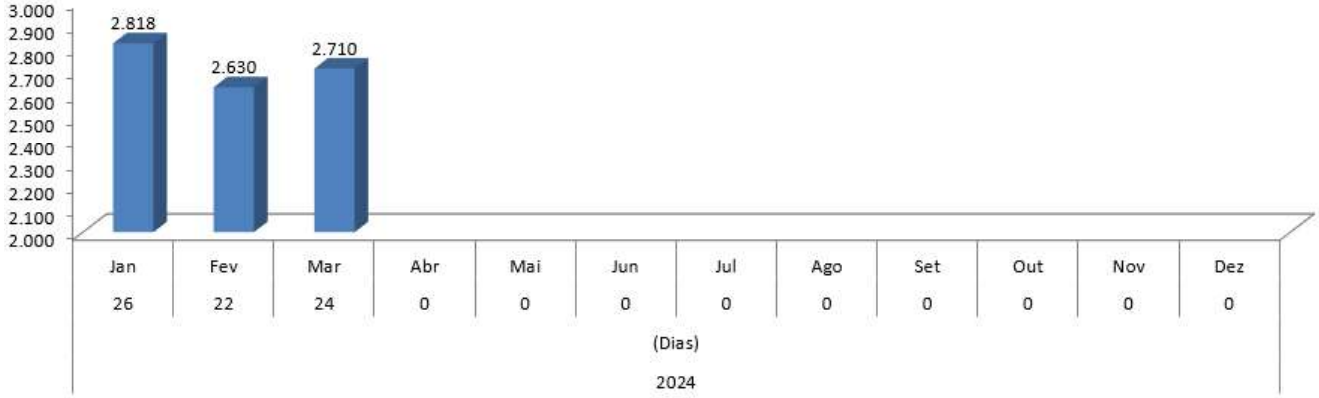



5.000
4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
4.457 4.377 4.558 4.576 3.999 3.270 3.711 3.761 3.728 3.582 3.220 3.394 4.094 3.730 4.241 4.508 3.864 3.810 4.064 3.666 3.711 3.570 3.246 3.506
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019

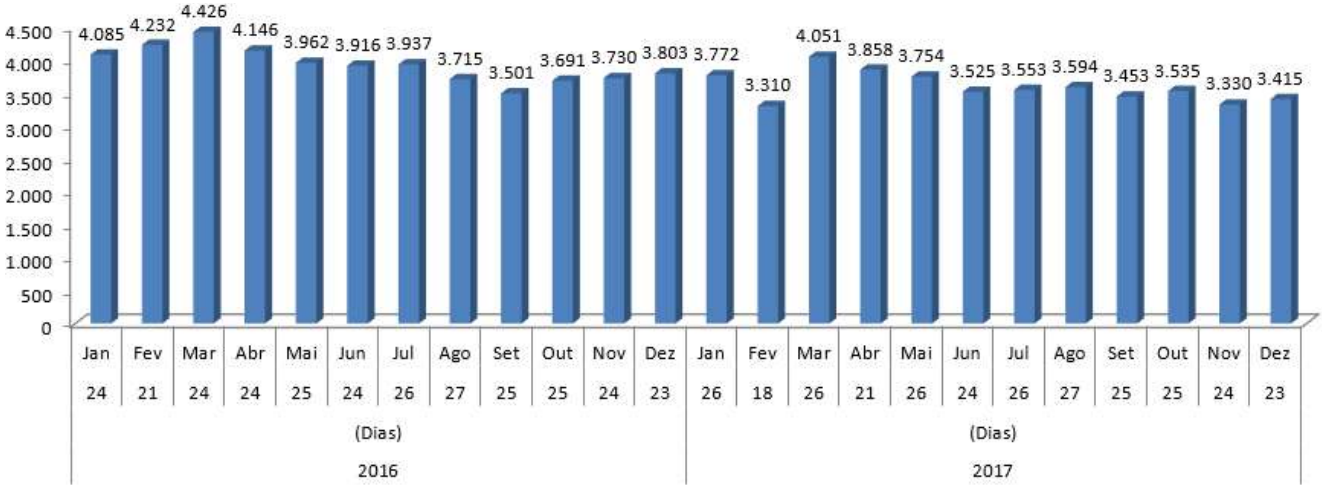

6.000
5.000
4.000
3.000
2.000
1.000
0
4.677 4.844 5.288 4.912 4.548 4.474 4.563 4.281 4.024 4.198 4.237 4.290 4.309 3.798 4.910 4.667 4.229 3.908 3.913 4.057 3.929 3.969 3.761 3.979
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017

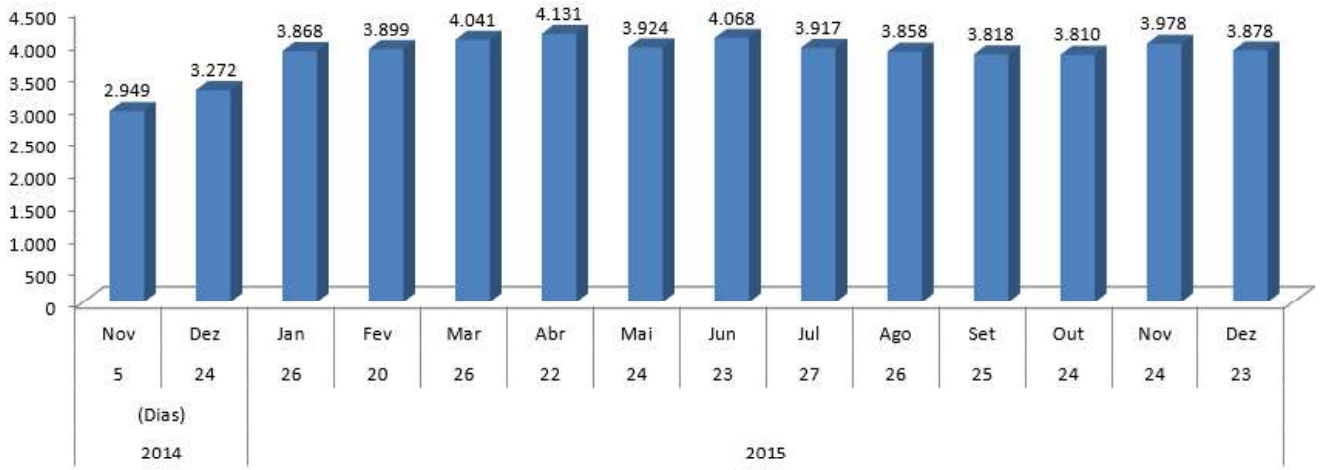
5.000
4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.371 3.613 4.540 4.544 4.738 4.670 4.468 4.589 4.476 4.405 4.347 4.355 4.535 4.339
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

1.5.2. Senhas Atendidas



4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.791 3.688 3.718 3.842 3.532 2.959 3.391 3.393 3.339 3.238 2.919 3.077 3.586 3.234 3.510 3.830 3.473 3.473 3.706 3.292 3.381 3.253 2.924 3.104
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
4.085 4.232 4.426 4.146 3.962 3.916 3.937 3.715 3.501 3.691 3.730 3.803 3.772 3.310 4.051 3.858 3.754 3.525 3.553 3.594 3.453 3.535 3.330 3.415
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
2.949 3.272 3.868 3.899 4.041 4.131 3.924 4.068 3.917 3.858 3.818 3.810 3.978 3.878
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

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	12.321	12.109	15,42%	18,62%
Banestes Mais Fácil	9.811	9.793	12,28%	15,06%
Detran	8.772	7.361	10,98%	11,32%
PMC GERAL	17.896	6.621	22,39%	10,18%
Finanças / ADM / Procuradoria	16.477	5.339		
Junta Militar	1.419	1.282		
Nossocrédito	0	0		
Sine	6.847	6.576	8,57%	10,11%
Serviços Eletrônicos	7.079	6.159	8,86%	9,47%
Ceturb	4.247	4.150	5,31%	6,38%
Detran Biometria	3.741	3.744	4,68%	5,76%
Cesan	3.803	3.438	4,76%	5,29%
Telecentro	2.461	2.432	3,08%	3,74%
Procon	2.116	2.031	2,65%	3,12%
Sefaz	542	337	0,68%	0,52%
Sinoreg	202	195	0,25%	0,30%
Espaço Criança	83	83	0,10%	0,13%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefas	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	**79.921**	**65.029**	**100%**	**100%**

Serviços Realizados por Órgãos
18.000
16.000
14.000
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
17.896
12.321
9.811
8.772
7.079
6.847
4.247
3.803
3.741
2.461
2.116
542
202
83
PMC GERAL
Polícia Civil - Identificação
Banestes Mais Fácil
Detran
Serviços Eletrônicos
Sine
Ceturb
Cesan
Detran Biometria
Telecentro
Procon
Sefaz
Sinoreg
Espaço Criança

Senhas Atendidas por Órgãos
14.000
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
12.109
9.793
7.361
6.621
4.150
3.744
3.438
2.432
2.031
337
195
83
Polícia Civil - Identificação
Banestes Mais Fácil
Detran
PMC GERAL
Ceturb
Detran Biometria
Cesan
Telecentro
Procon
Sefaz
Sinoreg
Espaço Criança

1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.587	9.811	14,25%
Cesan	3.020	3.803	25,93%
Ceturb	3.916	4.247	8,45%
Detran	8.286	8.772	5,87%
Detran Biometria	3.592	3.741	4,15%
Espaço Criança	101	83	-17,82%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	12.583	17.896	42,22%
Finanças / ADM / Procuradoria	11.313	16.477	45,65%
Junta Militar	1.270	1.419	11,73%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.180	12.321	10,21%
Procon	1.874	2.116	12,91%
Sefaz	602	542	-9,97%
Serviços Eletrônicos	6.345	7.079	11,57%
Sine	6.624	6.847	3,37%
Sinoreg	195	202	3,59%
Telecentro	1.718	2.461	43,25%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**68.623**	**79.921**	**16,46%**

*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	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.587	9.793	14,04%
Cesan	2.778	3.438	23,76%
Ceturb	3.896	4.150	6,52%
Detran	7.233	7.361	1,77%
Detran Biometria	3.556	3.744	5,29%
Espaço Criança	101	83	-17,82%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	0	0	
PMC GERAL	4.660	6.621	42,08%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.479	5.339	53,46%
Junta Militar	1.181	1.282	8,55%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.977	12.109	10,31%
Procon	1.795	2.031	13,15%
Sefaz	372	337	-9,41%
Serviços Eletrônicos	5.647	6.159	9,07%
Sine	6.343	6.576	3,67%
Sinoreg	195	195	0,00%
Telecentro	1.718	2.432	41,56%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**57.858**	**65.029**	**12,39%**

*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.

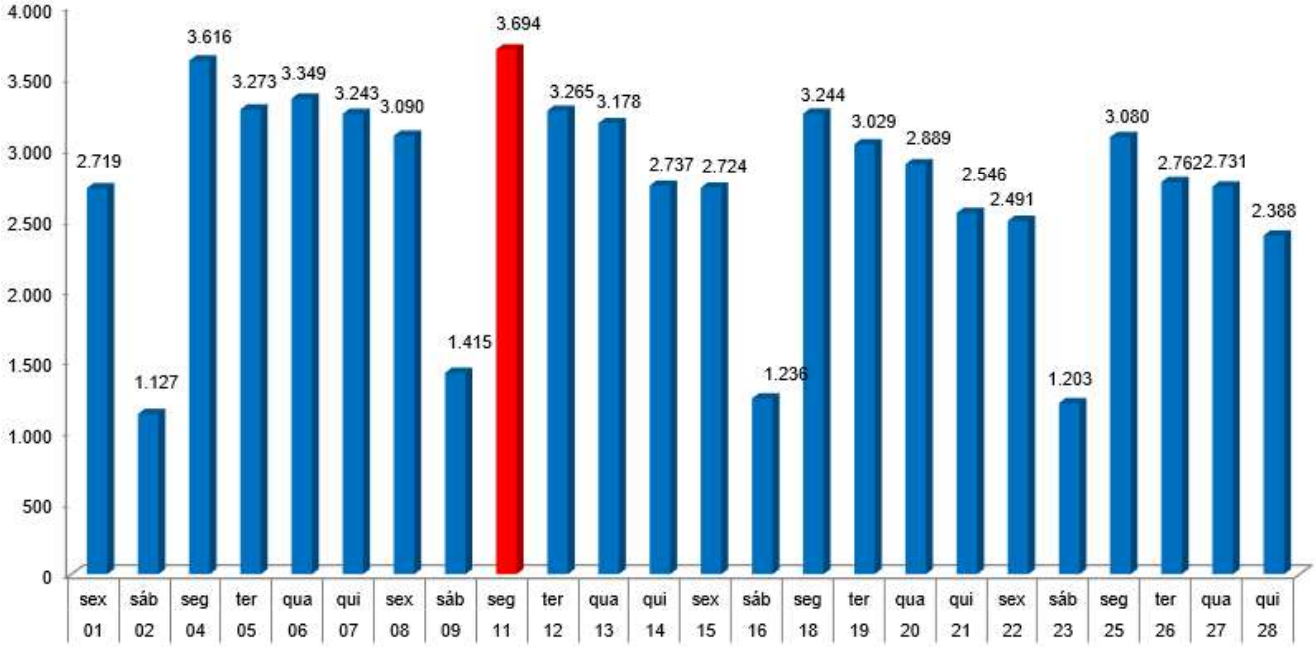
2. Histórico Diário

2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/03/2024** com o total de **4.601** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **40,76%**.

2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/03/2024** com o total de **3.694** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,48%**.



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		1290	1528	1382	1207	845	869	961	950	758	3		9.793
CESAN		392	559	547	418	285	299	351	352	234	1		3.438
CETURB		720	818	678	455	310	306	425	344	94			4.150
COLETA BIOMÉTRICA		728	592	516	379	209	302	411	307	296	4		3.744
DETRAN		939	1067	994	885	681	729	715	745	595	11		7.361
ESPAÇO CRIANÇA		8	16	18	10	8	6	3	12	2			83
JUCEES													
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		647	874	832	654	473	462	536	525	327	9		5.339
PMC-JUNTA MILITAR		215	242	243	139	86	77	120	117	42	1		1.282
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		275	346	372	331	272	257	238	212	129			2.432
POLÍCIA CIVIL		1318	1619	1559	1508	1313	1129	1233	1366	1055	9		12.109
PROCON		238	302	294	223	176	164	187	195	229	23		2.031
SEFAZ		24	49	52	34	24	43	24	51	35	1		337
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		996	1047	888	716	611	504	541	570	282	4		6.159
SINE		919	921	873	724	775	663	721	686	291	3		6.576
SINOREG		51	31	31	26	9	11	18	12	6			195
VISTORIA GERAL													
Total		**8.760**	**10.011**	**9.279**	**7.709**	**6.077**	**5.821**	**6.484**	**6.444**	**4.375**	**69**		**65.029**

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	12.277
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.793
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletronicos	3.993
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.880
5º	PM - Consulta de Débitos	PMC	2.846
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.757
7º	PM-Informações	PMC	2.715
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.677
9º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.621
10º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.454

e

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:17
CESAN	00:01:37
CETURB	00:03:40
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:31
DETRAN	00:06:53
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:42
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:55
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:38
POLÍCIA CIVIL	00:09:20
PROCON	00:07:12
SEFAZ	00:02:42
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:32
SINE	00:08:13
SINOREG	00:00:41
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:46
CESAN	00:07:19
CETURB	00:03:43
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:51
DETRAN	00:09:40
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:02
JUCEES	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:23
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:05
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:31
POLÍCIA CIVIL	00:11:09
PROCON	00:33:49
SEFAZ	00:07:18
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:00
SINE	00:06:00
SINOREG	00:04:09
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.

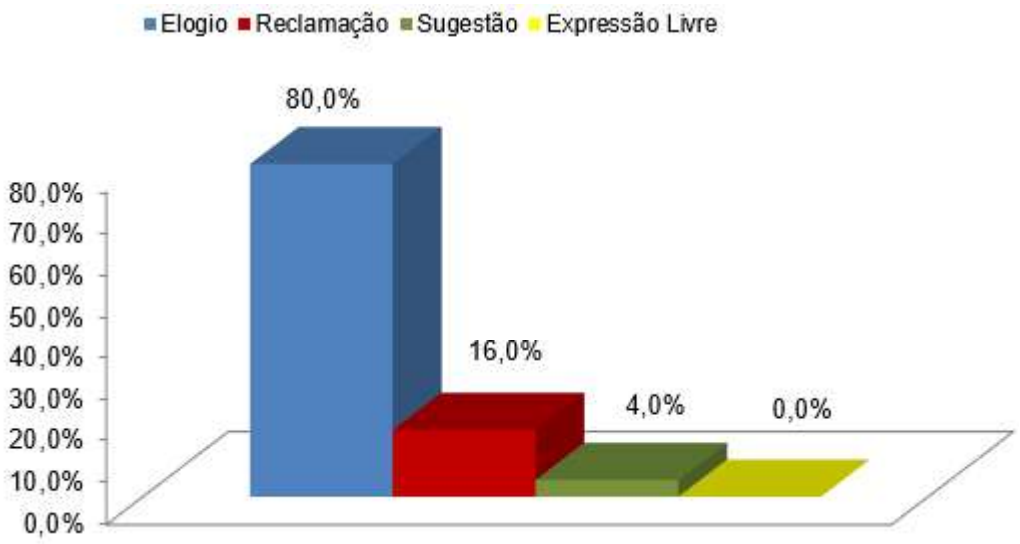
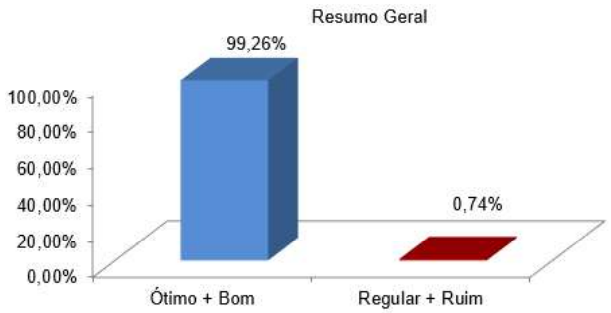
Município	Cidadão	%
Cariacica	411	54,87%
Serra	105	14,02%
Vila Velha	105	14,02%
Viana	72	9,61%
Vitória	44	5,87%
Guarapari	7	0,93%
Ibatiba	2	0,27%
Baixo Guandu	1	0,13%
Governador Lindenberg	1	0,13%
Santa Leopoldina	1	0,13%
Total	**749**	**100%**

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	20	80,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	16,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	4,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	25	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 29



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica