



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

ABRIL 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

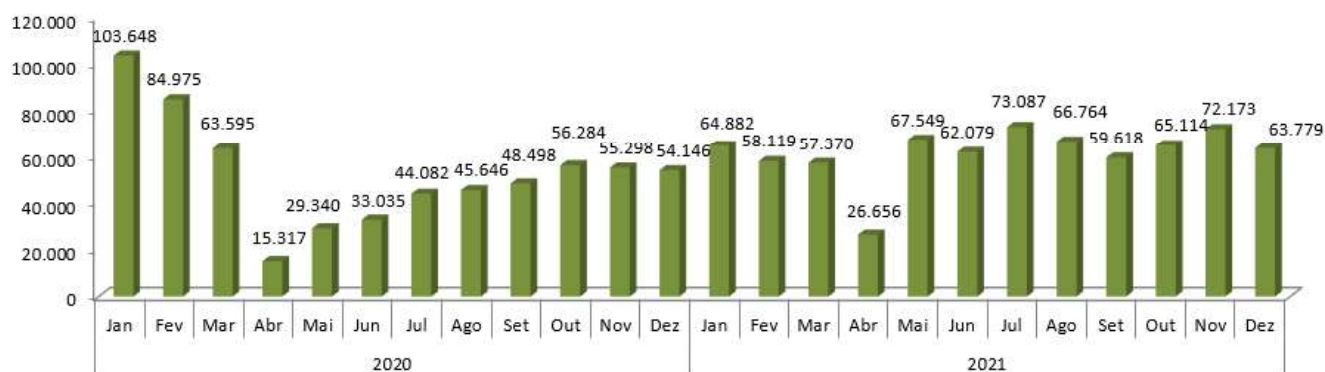
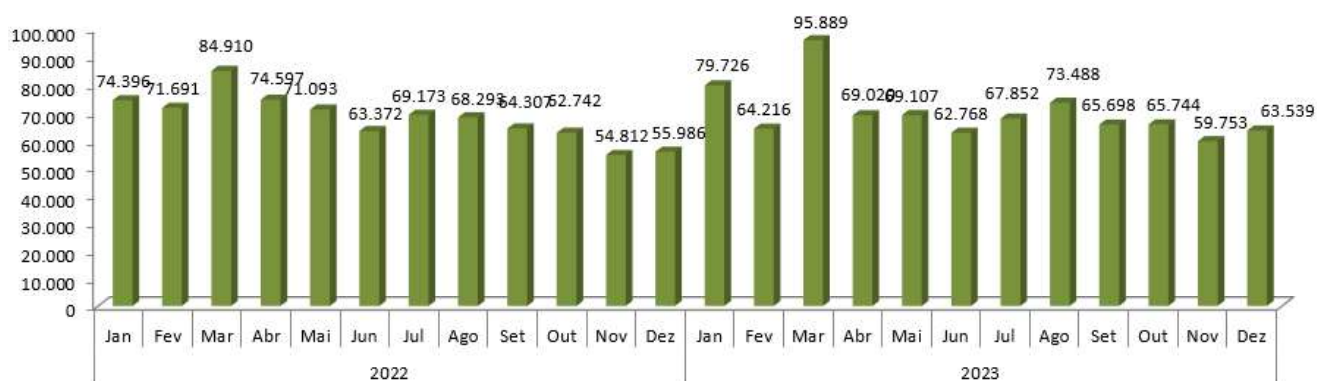
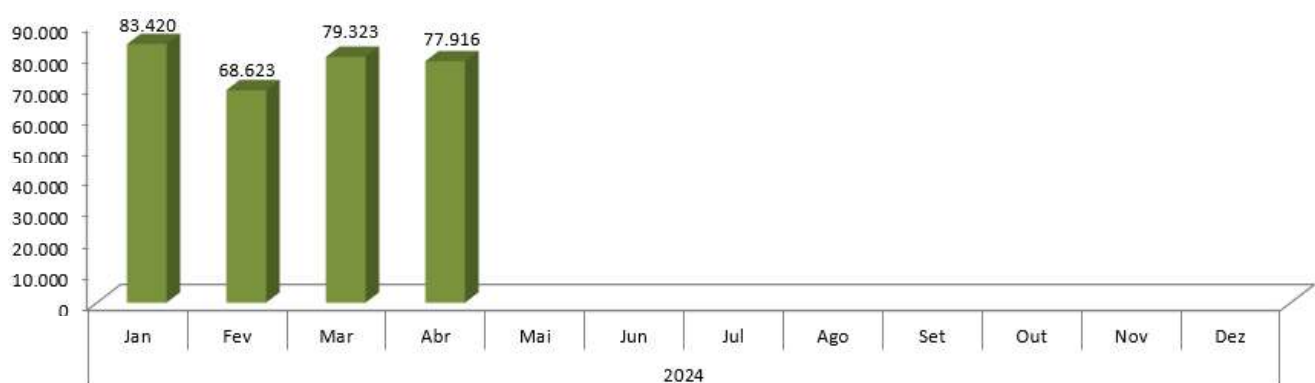
1. Resumo Gerencial

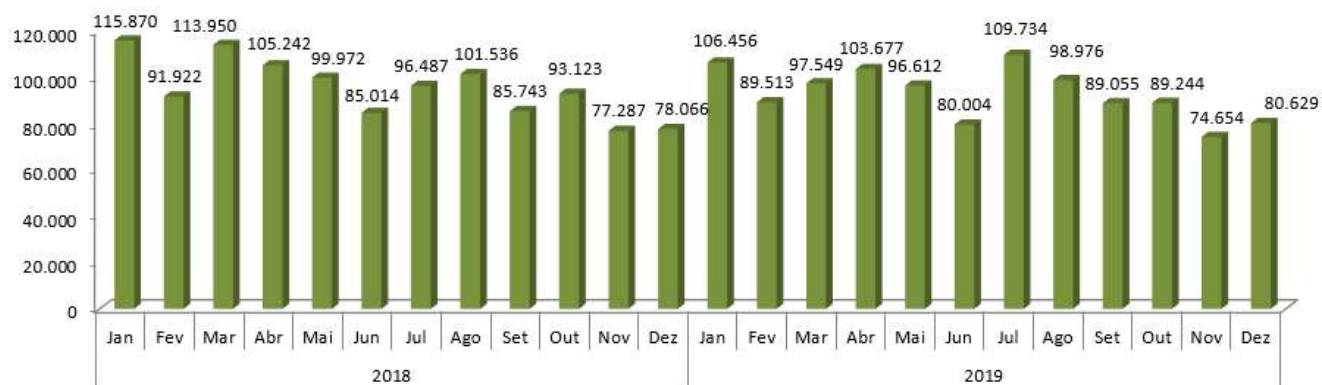
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2024** registrou um total de **9.521.417 serviços realizados** e **8.326.715 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2024** 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 **77.916** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.117** cidadãos atendidos.



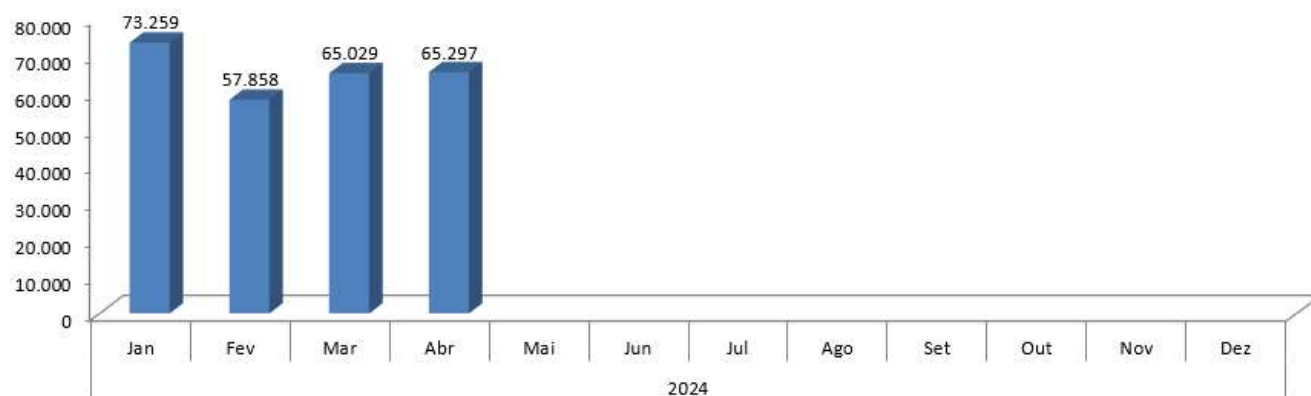


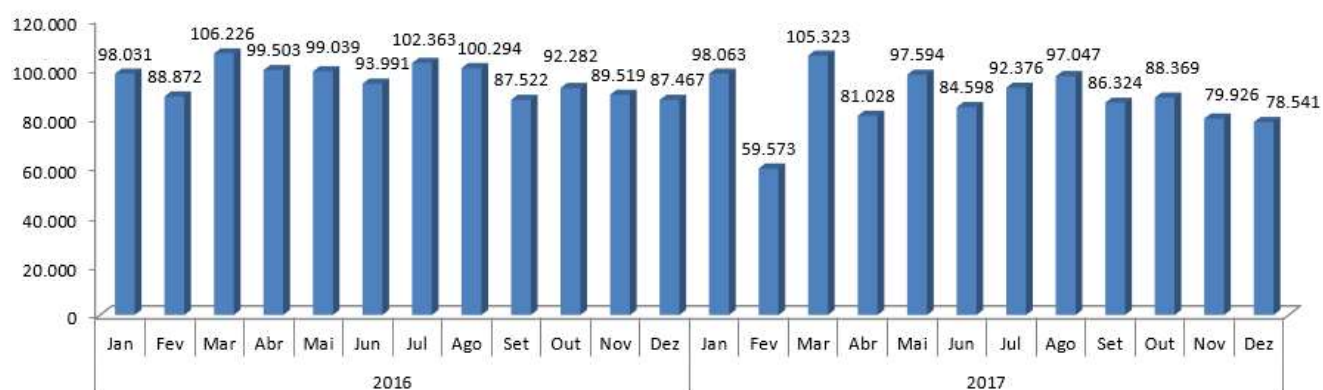
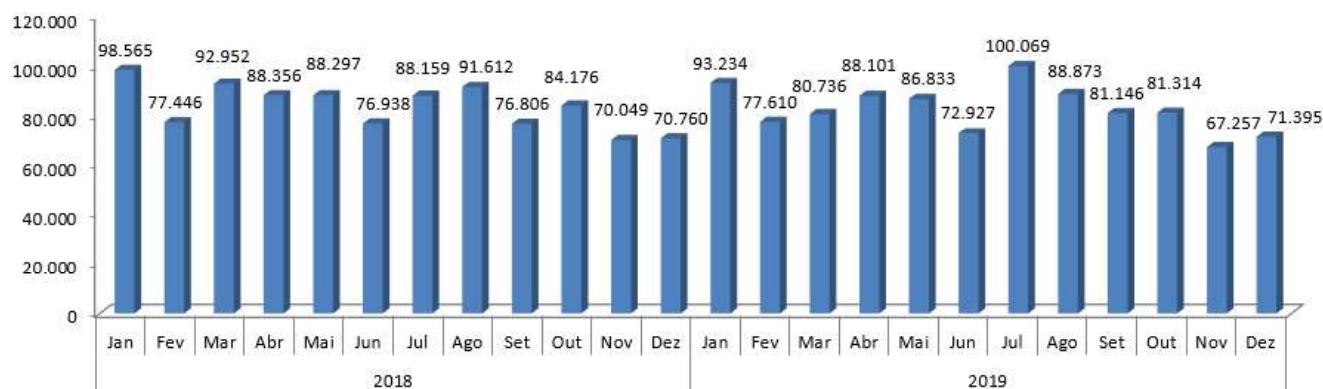
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **65.297** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.612** cidadãos atendidos.



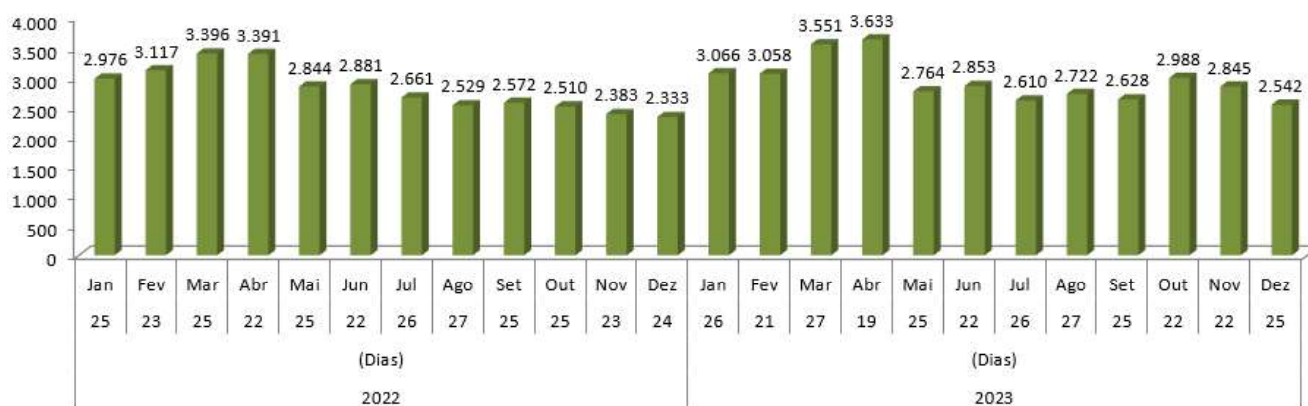
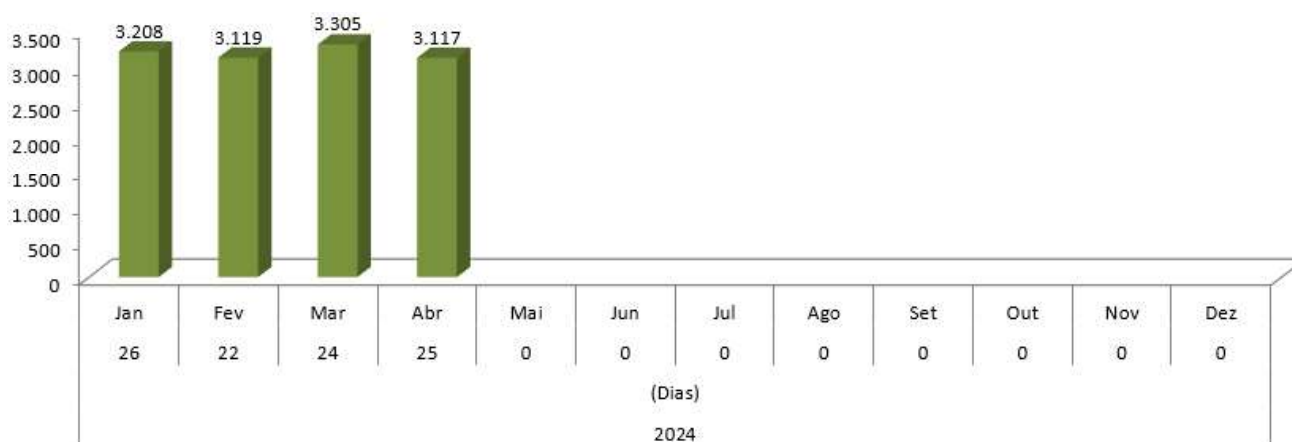


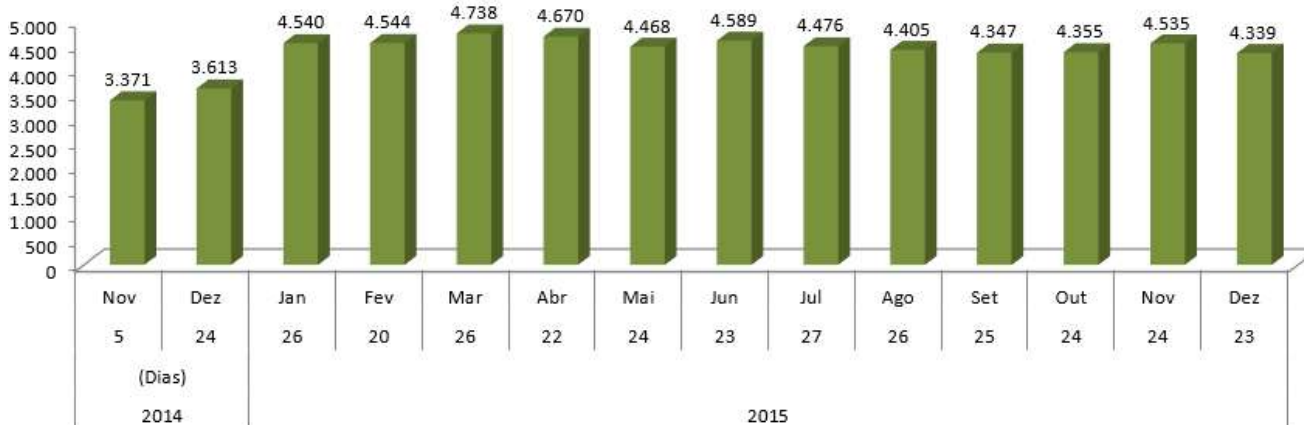
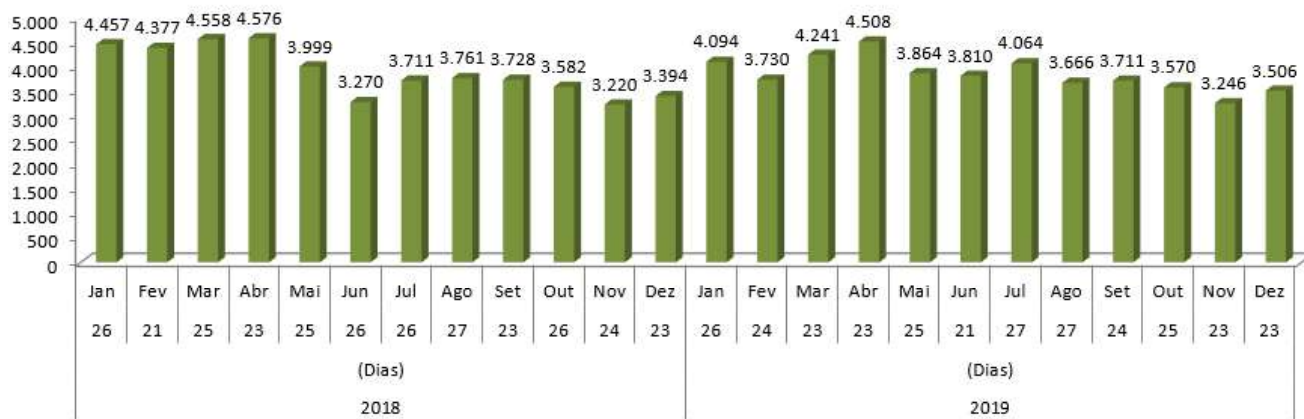
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

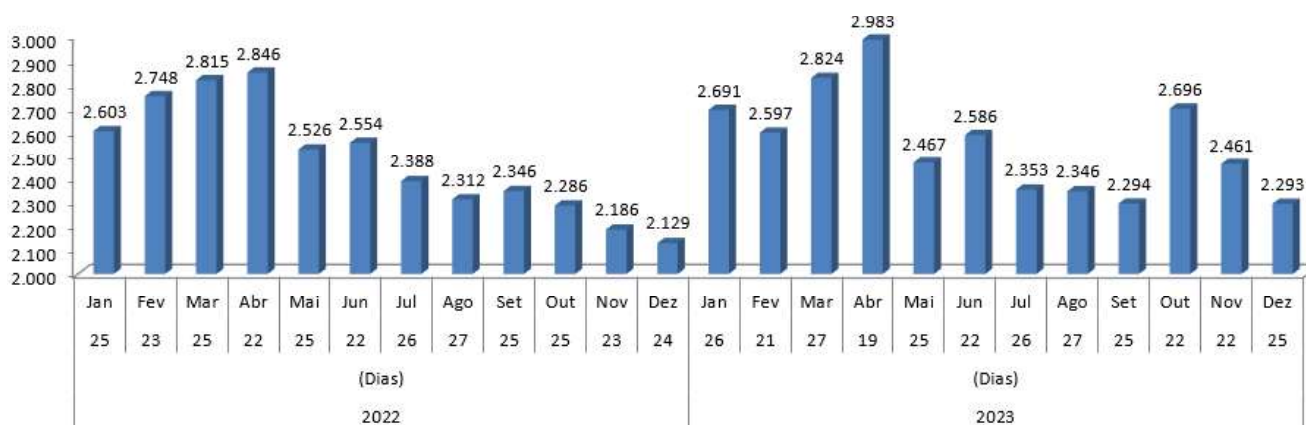
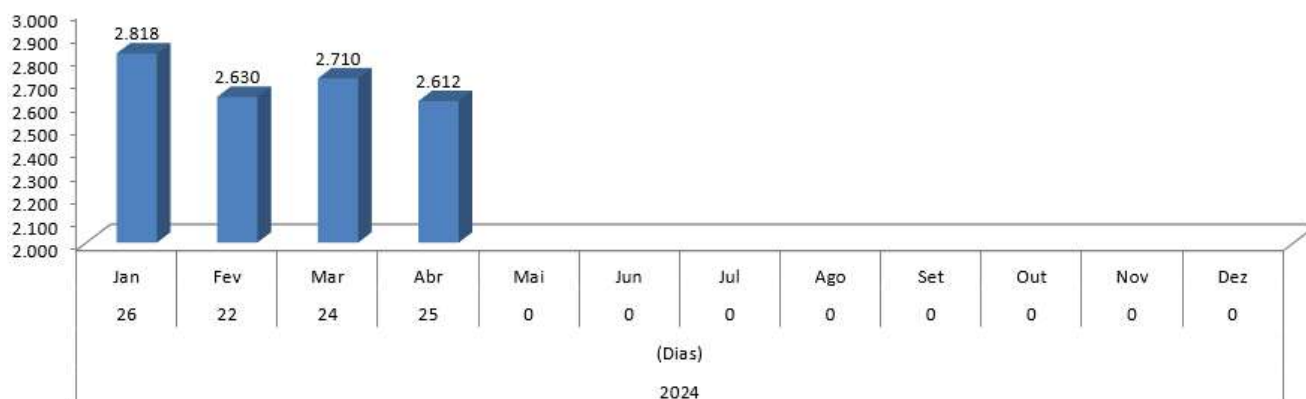
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





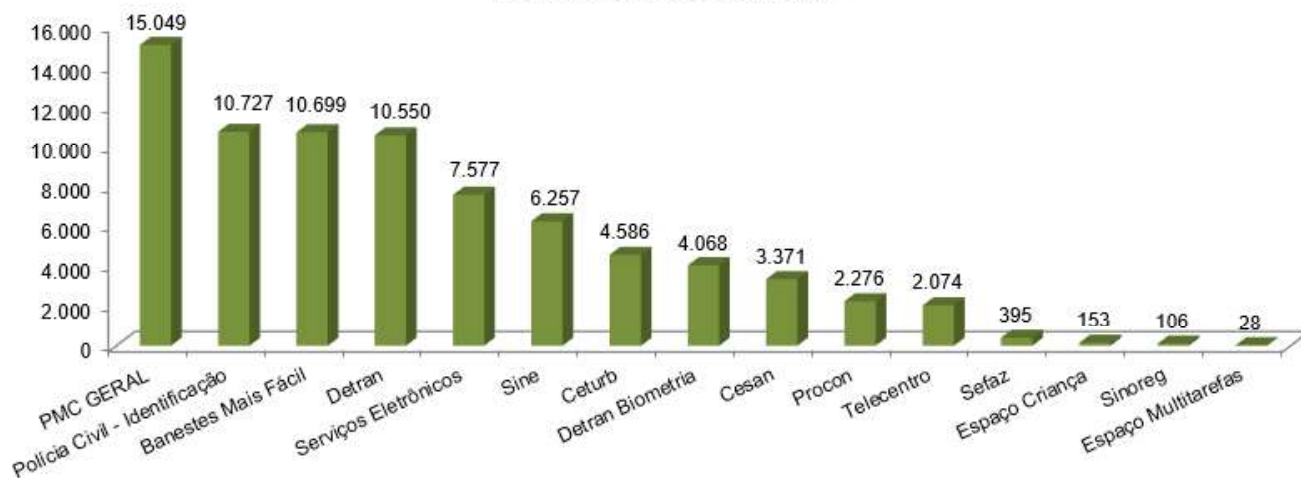
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo

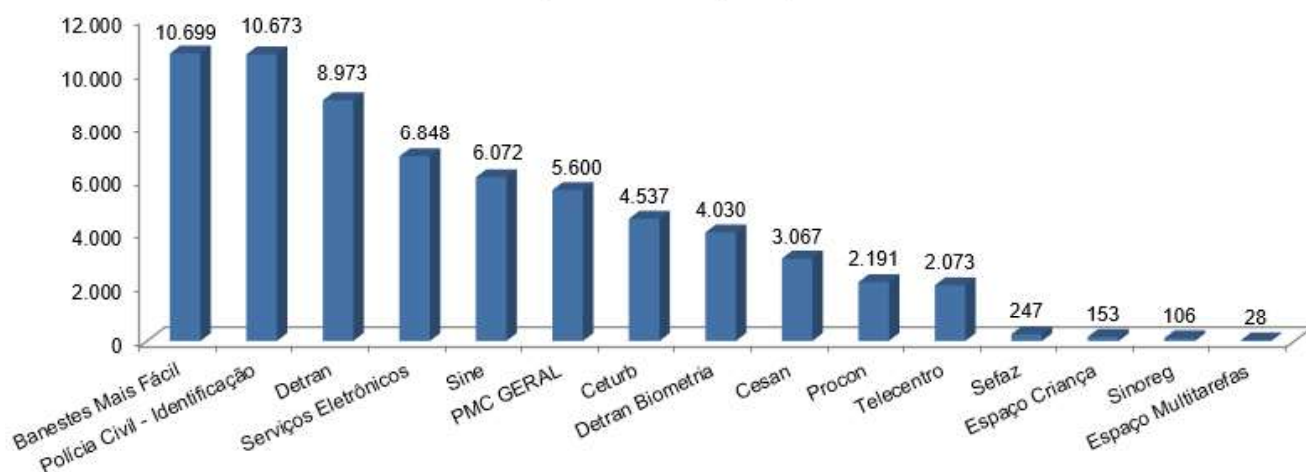
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	10.699	10.699	13,73%	16,39%
Polícia Civil - Identificação	10.727	10.673	13,77%	16,35%
Detran	10.550	8.973	13,54%	13,74%
Serviços Eletrônicos	7.577	6.848	9,72%	10,49%
Sine	6.257	6.072	8,03%	9,30%
PMC GERAL	15.049	5.600	19,31%	8,58%
Finanças / ADM / Procuradoria	13.622	4.308		
Junta Militar	1.427	1.292		
Nossocrédito	0	0		
Ceturb	4.586	4.537	5,89%	6,95%
Detran Biometria	4.068	4.030	5,22%	6,17%
Cesan	3.371	3.067	4,33%	4,70%
Procon	2.276	2.191	2,92%	3,36%
Telecentro	2.074	2.073	2,66%	3,17%
Sefaz	395	247	0,51%	0,38%
Espaço Criança	153	153	0,20%	0,23%
Sinoreg	106	106	0,14%	0,16%
Espaço Multitarefa	28	28	0,04%	0,04%
Jucees	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	77.916	65.297	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.811	10.699	9,05%
Cesan	3.803	3.371	-11,36%
Ceturb	4.247	4.586	7,98%
Detran	8.772	10.550	20,27%
Detran Biometria	3.741	4.068	8,74%
Espaço Criança	83	153	84,34%
Espaço Multitarefa	0	28	100%
Jucees	0	0	
PMC GERAL	17.896	15.049	-15,91%
Finanças / ADM / Procuradoria	16.477	13.622	-17,33%
Junta Militar	1.419	1.427	0,56%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.321	10.727	-12,94%
Procon	2.116	2.276	7,56%
Sefaz	542	395	-27,12%
Serviços Eletrônicos	7.079	7.577	7,03%
Sine	6.847	6.257	-8,62%
Sinoreg	202	106	-47,52%
Telecentro	2.461	2.074	-15,73%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	79.921	77.916	-2,51%

*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

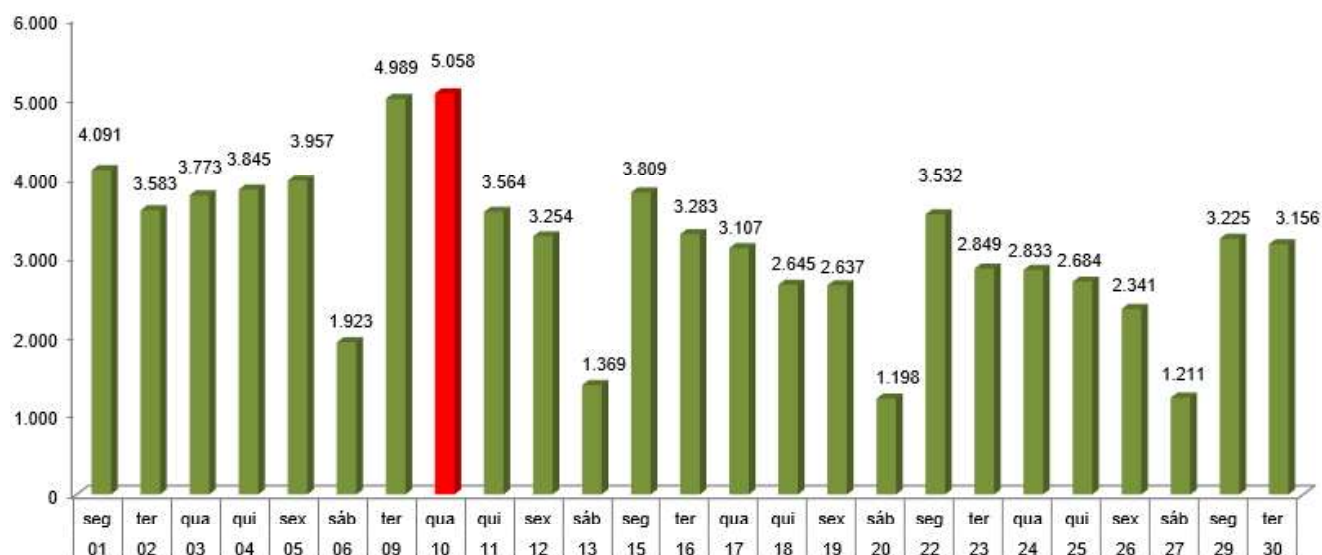
Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.793	10.699	9,25%
Cesan	3.438	3.067	-10,79%
Ceturb	4.150	4.537	9,33%
Detran	7.361	8.973	21,90%
Detran Biometria	3.744	4.030	7,64%
Espaço Criança	83	153	84,34%
Espaço Multitarefa	0	28	100%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>6.621</u>	<u>5.600</u>	<u>-15,42%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	5.339	4.308	-19,31%
Junta Militar	1.282	1.292	0,78%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.109	10.673	-11,86%
Procon	2.031	2.191	7,88%
Sefaz	337	247	-26,71%
Serviços Eletrônicos	6.159	6.848	11,19%
Sine	6.576	6.072	-7,66%
Sinoreg	195	106	-45,64%
Telecentro	2.432	2.073	-14,76%
<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	65.029	65.297	0,41%

*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

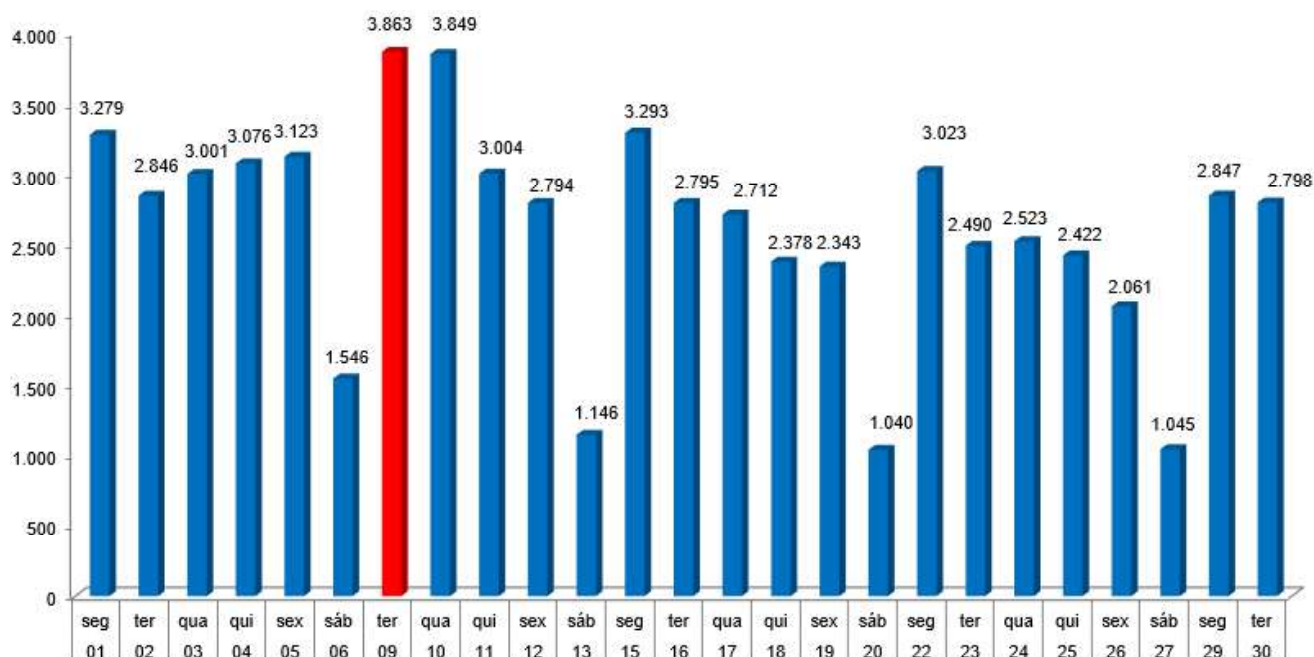
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/04/2024** com o total de **5.058** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,45%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/04/2024** com o total de **3.863** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **41,44%**.



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		1379	1570	1453	1238	989	924	1085	1073	933	55		10.699
CESAN		364	462	422	305	298	294	330	368	223	1		3.067
CETURB		707	778	685	577	418	405	485	360	122			4.537
COLETA BIOMÉTRICA		709	640	506	430	236	373	396	370	368	2		4.030
DETRAN		1101	1276	1152	1061	877	811	871	945	857	22		8.973
ESPAÇO CRIANÇA		13	26	26	19	13	7	26	19	4			153
JUCEES													
MULTITAREFAS			5	2	2	4	6	3	3	3			28
PMC-GERAL		445	655	721	487	411	358	417	463	313	38		4.308
PMC-JUNTA MILITAR		223	241	222	109	90	99	133	106	68	1		1.292
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		262	300	293	317	217	155	174	213	142			2.073
POLÍCIA CIVIL		1076	1457	1527	1290	1074	1057	1195	1197	781	19		10.673
PROCON		239	337	296	271	223	176	157	231	246	15		2.191
SEFAZ		24	44	28	19	13	26	29	35	27	2		247
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		1079	1043	1015	766	687	610	689	642	313	4		6.848
SINE		870	827	816	779	691	636	672	541	233	7		6.072
SINOREG		33	17	21	19	1	4	6	4	1			106
VISTORIA GERAL													
Total		8.524	9.678	9.185	7.689	6.242	5.941	6.668	6.570	4.634	166		65.297

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	10.727
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.699
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.657
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.188
5º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.902
6º	DT - Licenciamento	Detran Geral	2.898
7º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.854
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.744
9º	PM - Consulta de Débitos	PMC	2.461
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.236

e

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:03:50
CESAN	00:01:14
CETURB	00:07:21
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:07
DETRAN	00:10:24
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:06:01
PMC-GERAL	00:05:57
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:26
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:23
POLÍCIA CIVIL	00:06:22
PROCON	00:05:53
SEFAZ	00:01:14
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:01:53
SINE	00:04:21
SINOREG	00:00:27
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:56
CESAN	00:07:20
CETURB	00:04:15
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:09
DETRAN	00:09:50
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:15:49
PMC-GERAL	00:04:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:53
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:20
POLÍCIA CIVIL	00:13:20
PROCON	00:33:16
SEFAZ	00:06:16
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:49
SINE	00:07:13
SINOREG	00:03:19
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.

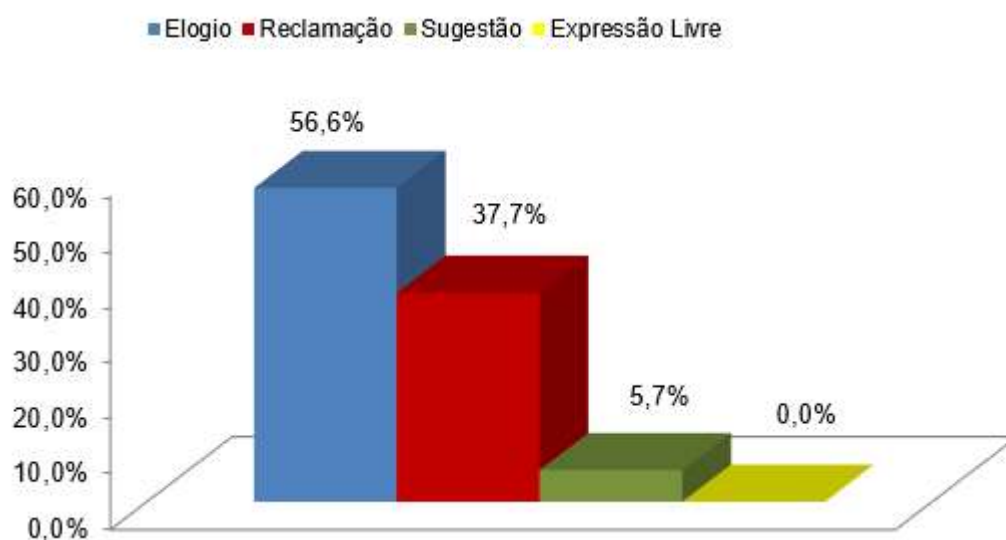
Município	Cidadão	%
Cariacica	1071	59,40%
Serra	249	13,81%
Vila Velha	204	11,31%
Viana	168	9,32%
Vitória	77	4,27%
Guarapari	17	0,94%
Marechal Floriano	5	0,28%
Domingos Martins	3	0,17%
Santa Leopoldina	3	0,17%
Nova Venécia	2	0,11%
Alfredo Chaves	1	0,06%
Aracruz	1	0,06%
Conceição da Barra	1	0,06%
Venda Nova do Imigrante	1	0,06%
Total	1.803	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	597	33,11%
Sine	280	15,53%
Detran	189	10,48%
Procon	179	9,93%
EDP	125	6,93%
Ceturb	97	5,38%
Serviços Eletrônicos	74	4,10%
PMC - Geral	71	3,94%
Cesan	69	3,83%
Coleta Biométrica	66	3,66%
Banestes Mais Fácil	27	1,50%
Junta Militar	21	1,16%
Sinoreg	4	0,22%
Telecentro	3	0,17%
SEFAZ	1	0,06%
Total	1.803	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	30	56,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	20	37,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	5,7%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	53	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 27



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

