



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 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

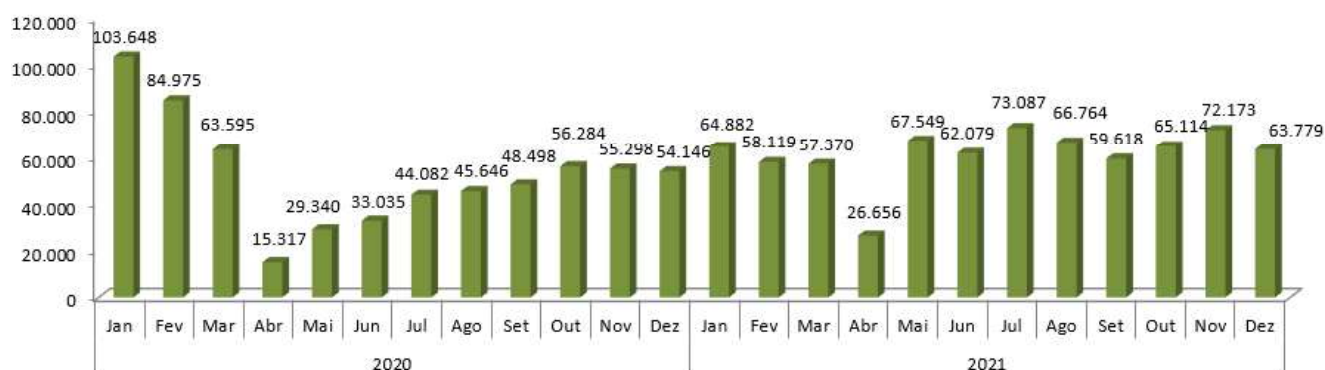
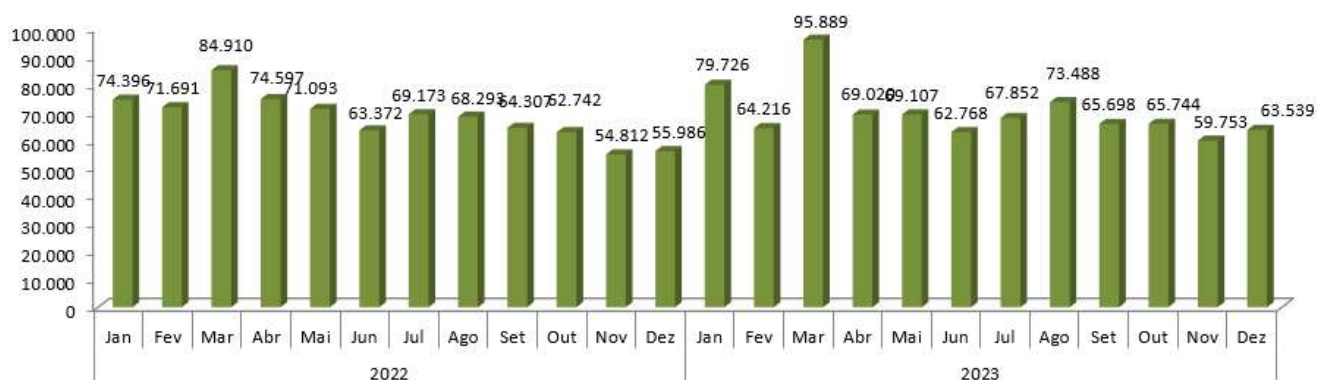
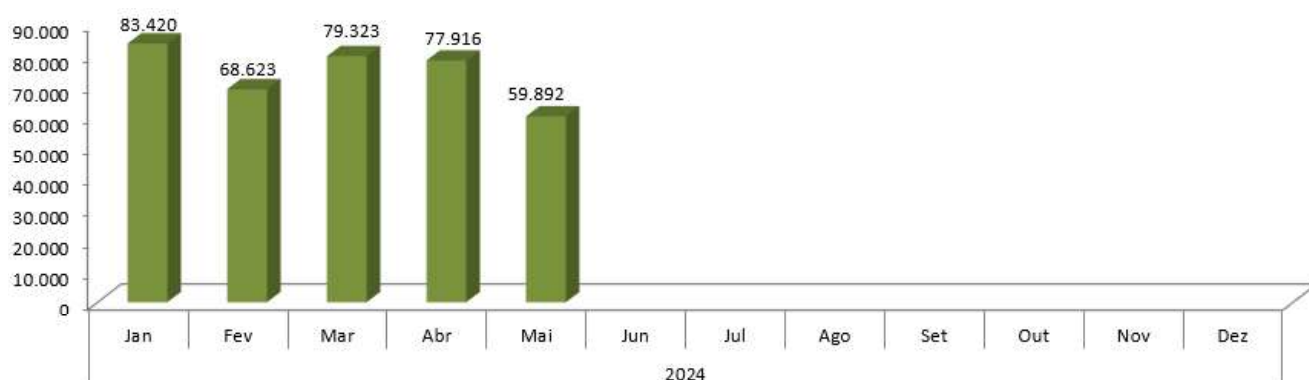
1. Resumo Gerencial

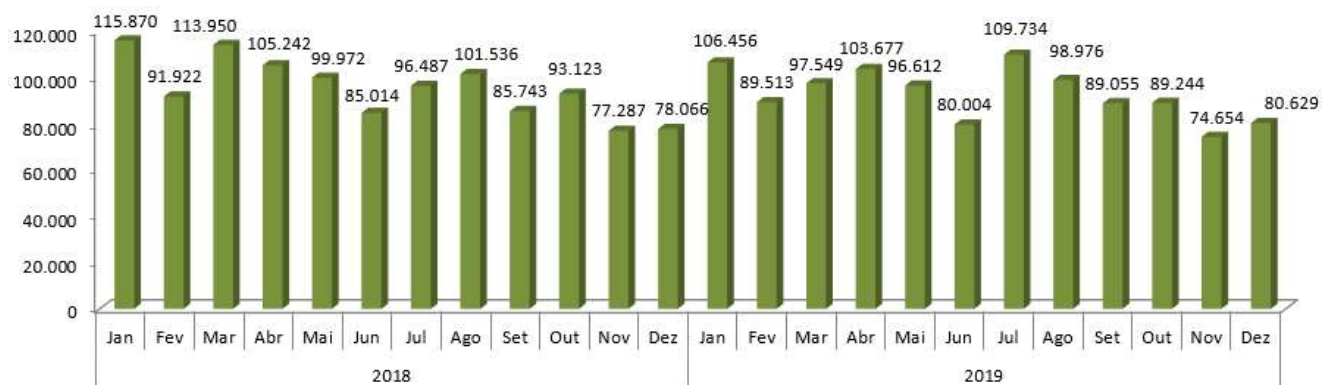
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2024** registrou um total de **9.581.309 serviços realizados** e **8.379.652 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2024** 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 **59.892** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.852** cidadãos atendidos.



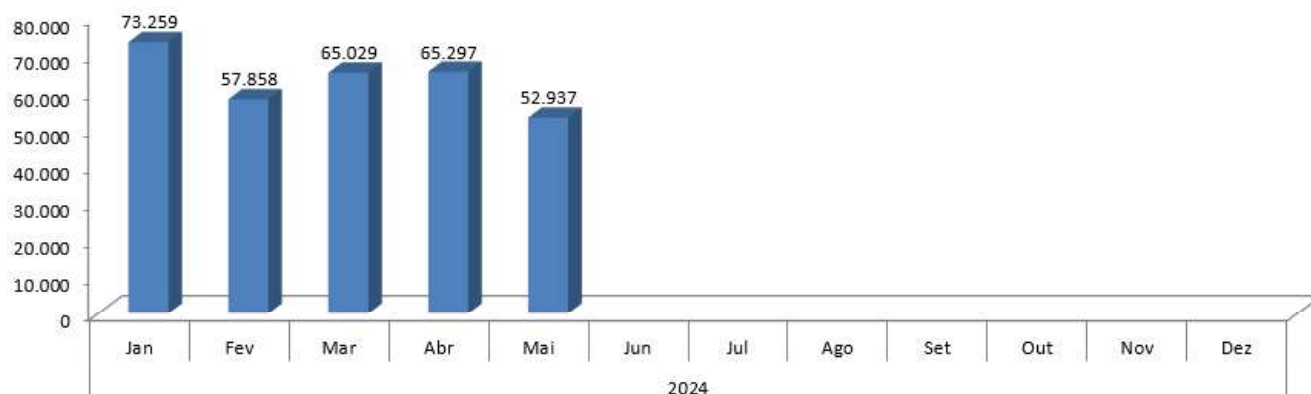


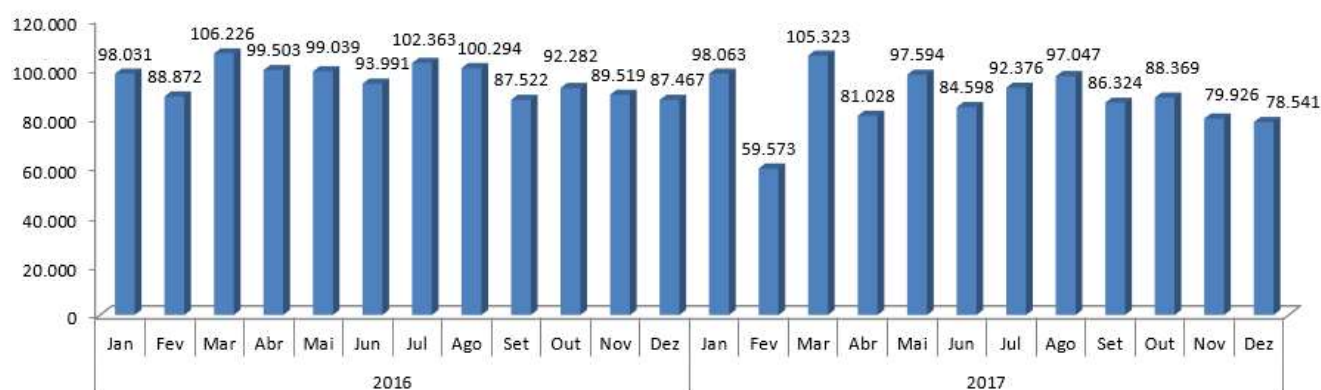
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **52.937** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.521** cidadãos atendidos.



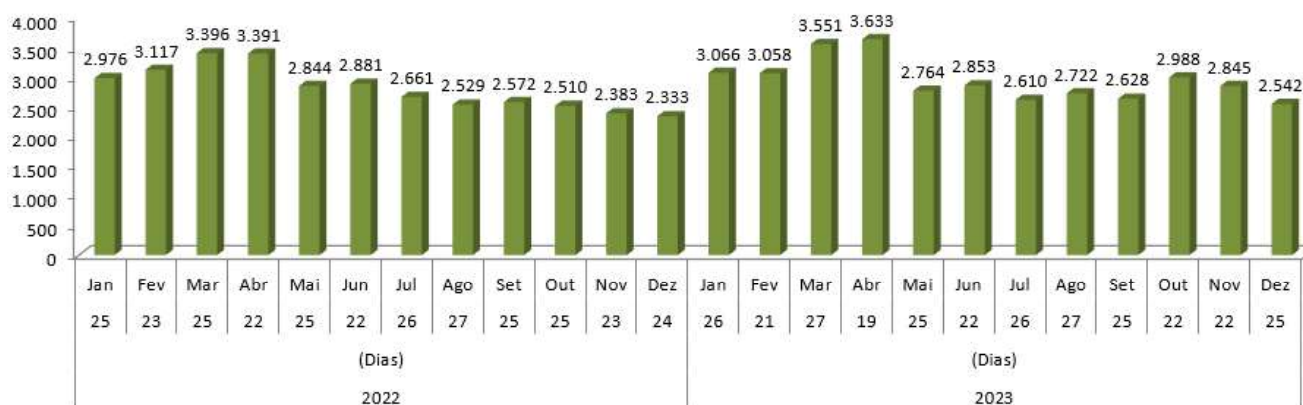
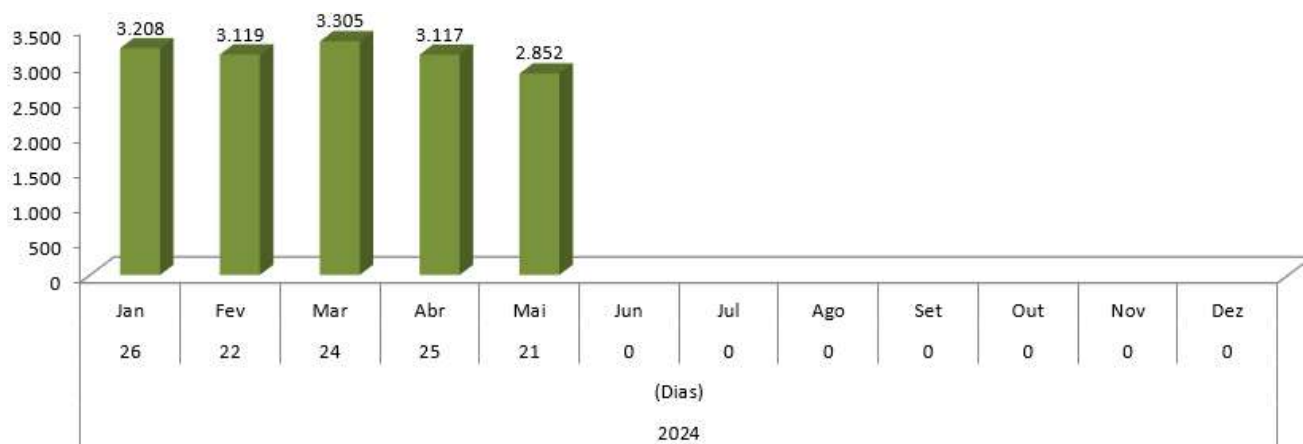


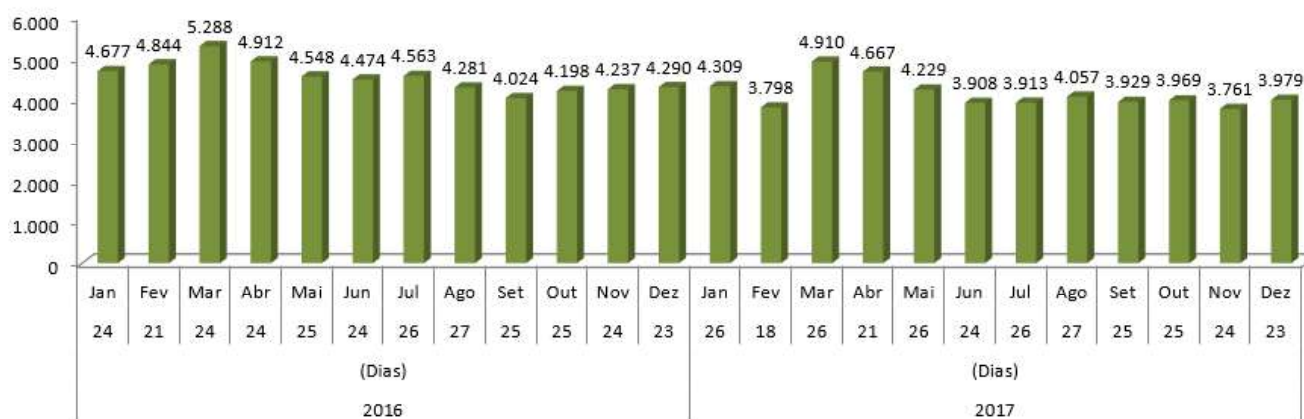
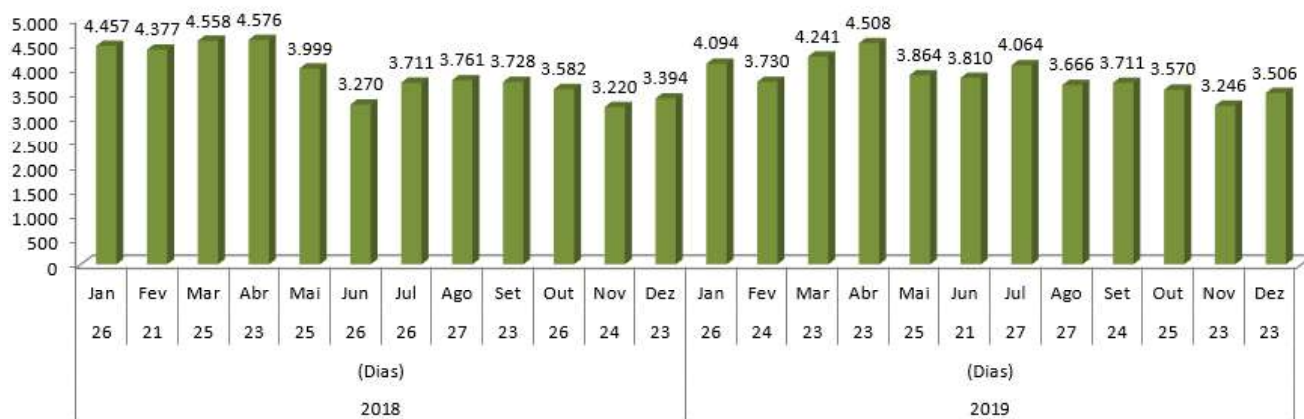
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

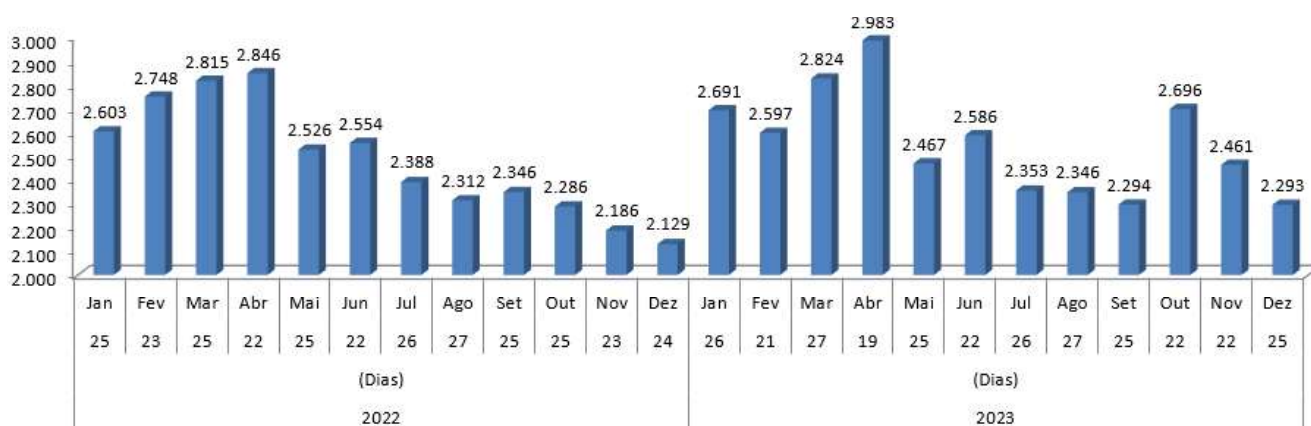
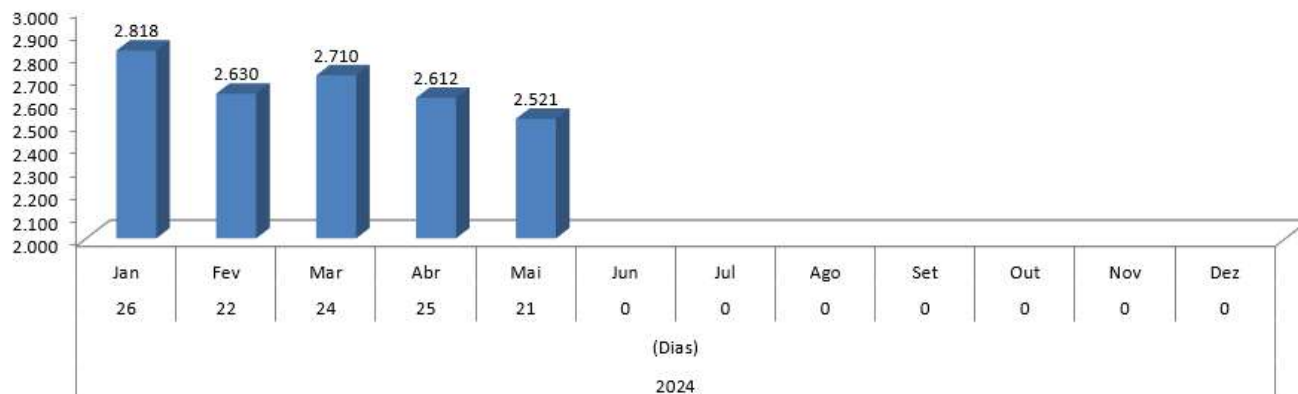
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





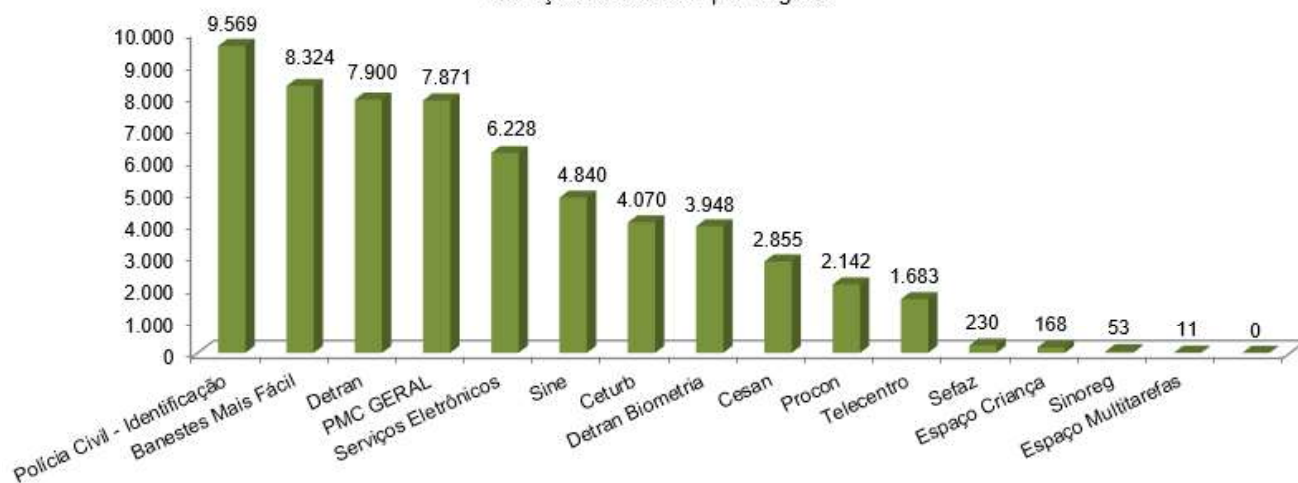
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do trabalho
	23	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
	25	Ponto Facultativo
	30	Corpus Christi
	31	Ponto Facultativo

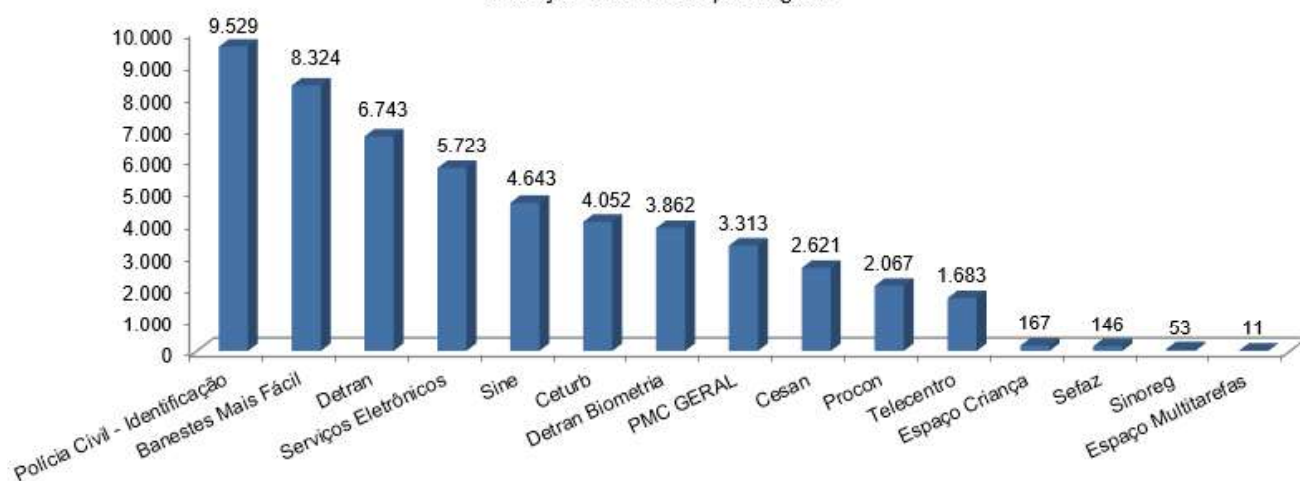
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.569	9.529	15,98%	18,00%
Banestes Mais Fácil	8.324	8.324	13,90%	15,72%
Detran	7.900	6.743	13,19%	12,74%
Serviços Eletrônicos	6.228	5.723	10,40%	10,81%
Sine	4.840	4.643	8,08%	8,77%
Ceturb	4.070	4.052	6,80%	7,65%
PMC GERAL	7.871	3.313	13,14%	6,26%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.575	2.163		
Junta Militar	1.296	1.150		
Nossocrédito	0	0		
Detran Biometria	3.948	3.862	6,59%	7,30%
Cesan	2.855	2.621	4,77%	4,95%
Procon	2.142	2.067	3,58%	3,90%
Telecentro	1.683	1.683	2,81%	3,18%
Espaço Criança	168	167	0,28%	0,32%
Sefaz	230	146	0,38%	0,28%
Sinoreg	53	53	0,09%	0,10%
Espaço Multitarefa	11	11	0,02%	0,02%
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	59.892	52.937	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.699	8.324	-22,20%
Cesan	3.371	2.855	-15,31%
Ceturb	4.586	4.070	-11,25%
Detran	10.550	7.900	-25,12%
Detran Biometria	4.068	3.948	-2,95%
Espaço Criança	153	168	9,80%
Espaço Multitarefa	28*	11*	-60,71%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>15.049</u>	<u>7.871</u>	<u>-47,70%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	13.622	6.575	-51,73%
Junta Militar	1.427	1.296	-9,18%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.727	9.569	-10,80%
Procon	2.276	2.142	-5,89%
Sefaz	395	230	-41,77%
Serviços Eletrônicos	7.577	6.228	-17,80%
Sine	6.257	4.840	-22,65%
Sinoreg	106	53	-50,00%
Telecentro	2.074	1.683	-18,85%
<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	77.916	59.892	-23,13%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES

1.7.2. Senhas Atendidas

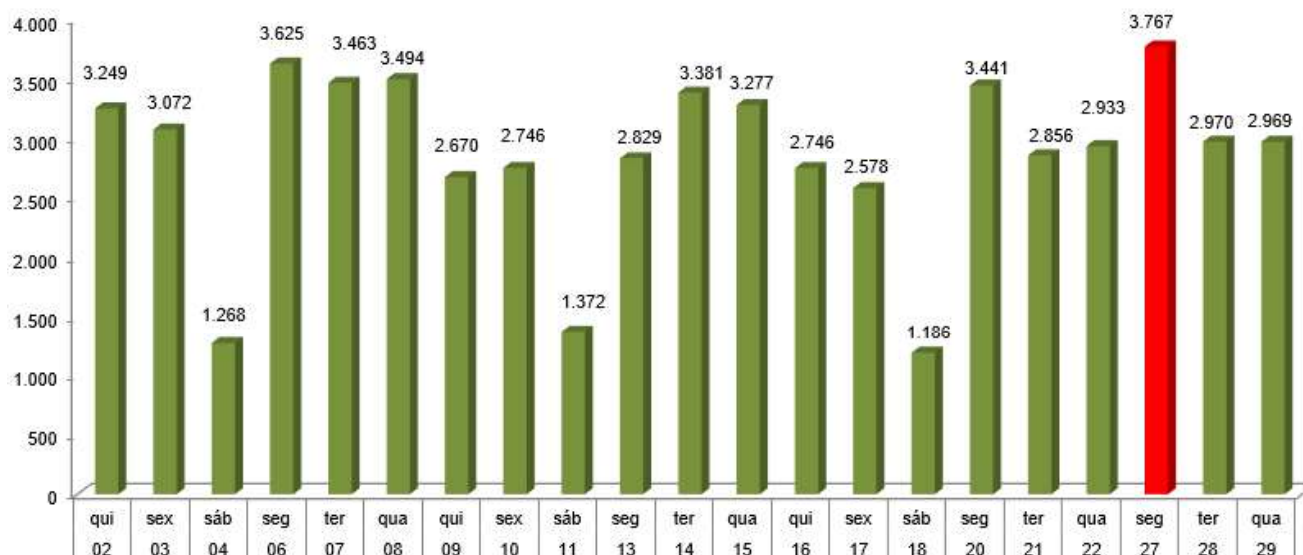
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	10.699	8.324	-22,20%
Cesan	3.067	2.621	-14,54%
Ceturb	4.537	4.052	-10,69%
Detran	8.973	6.743	-24,85%
Detran Biometria	4.030	3.862	-4,17%
Espaço Criança	153	167	9,15%
Espaço Multitarefa	28*	11*	-60,71%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.600</u>	<u>3.313</u>	<u>-40,84%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.308	2.163	-49,79%
Junta Militar	1.292	1.150	-10,99%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	10.673	9.529	-10,72%
Procon	2.191	2.067	-5,66%
Sefaz	247	146	-40,89%
Serviços Eletrônicos	6.848	5.723	-16,43%
Sine	6.072	4.643	-23,53%
Sinoreg	106	53	-50,00%
Telecentro	2.073	1.683	-18,81%
<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	65.297	52.937	-18,93%

* Ouvidoria itinerante da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP-ES

2. Histórico Diário

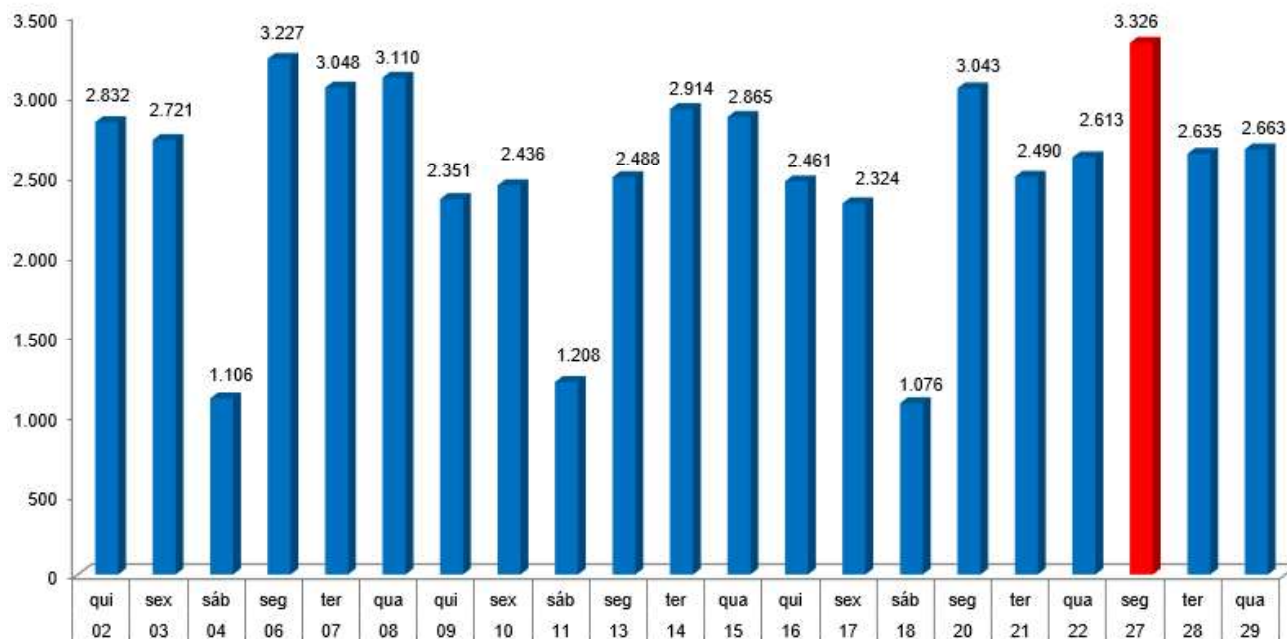
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/05/2024** com o total de **3.767** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,22%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **27/05/2024** com o total de **3.326** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,33%**.



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		971	1190	1151	988	747	760	856	865	784	12		8.324
CESAN		321	358	334	315	222	254	282	319	216			2.621
CETURB		659	732	615	493	366	365	394	301	127			4.052
COLETA BIOMÉTRICA		636	586	510	395	241	337	456	342	354	5		3.862
DETRAN		730	898	862	830	656	686	716	728	611	26		6.743
ESPAÇO CRIANÇA		7	27	26	19	14	13	26	23	12			167
JUCEES													
MULTITAREFAS				3	2		2	2	1	1			11
PMC-GERAL		215	328	351	263	175	201	231	256	136	7		2.163
PMC-JUNTA MILITAR		219	228	202	96	103	72	99	92	39			1.150
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		174	227	271	276	180	143	181	136	94	1		1.683
POLÍCIA CIVIL		920	1173	1238	1154	1054	1015	991	1049	883	52		9.529
PROCON		201	289	281	216	201	180	191	221	250	37		2.067
SEFAZ		13	13	26	19	9	17	22	17	10			146
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		850	851	822	721	544	533	544	567	282	9		5.723
SINE		622	633	576	630	533	496	541	398	209	5		4.643
SINOREG		11	8	10	12	5	1	3	3				53
VISTORIA GERAL													
Total		6.549	7.541	7.278	6.429	5.050	5.075	5.535	5.318	4.008	154		52.937

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	9.569
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.324
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.829
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.889
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.847
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.494
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.249
8º	PR-Reclamações	Procon	1.906
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	1.683
10º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.594

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:09
CESAN	00:02:00
CETURB	00:04:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:41
DETRAN	00:12:20
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:00:12
PMC-GERAL	00:02:51
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:44
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:28
POLÍCIA CIVIL	00:15:20
PROCON	00:11:46
SEFAZ	00:00:17
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:49
SINE	00:05:38
SINOREG	00:00:11
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:48
CESAN	00:07:37
CETURB	00:04:25
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:15
DETRAN	00:10:06
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:24
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:13:23
PMC-GERAL	00:03:36
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:35
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:36
POLÍCIA CIVIL	00:14:19
PROCON	00:33:28
SEFAZ	00:05:46
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:20
SINE	00:06:48
SINOREG	00:03:16
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.

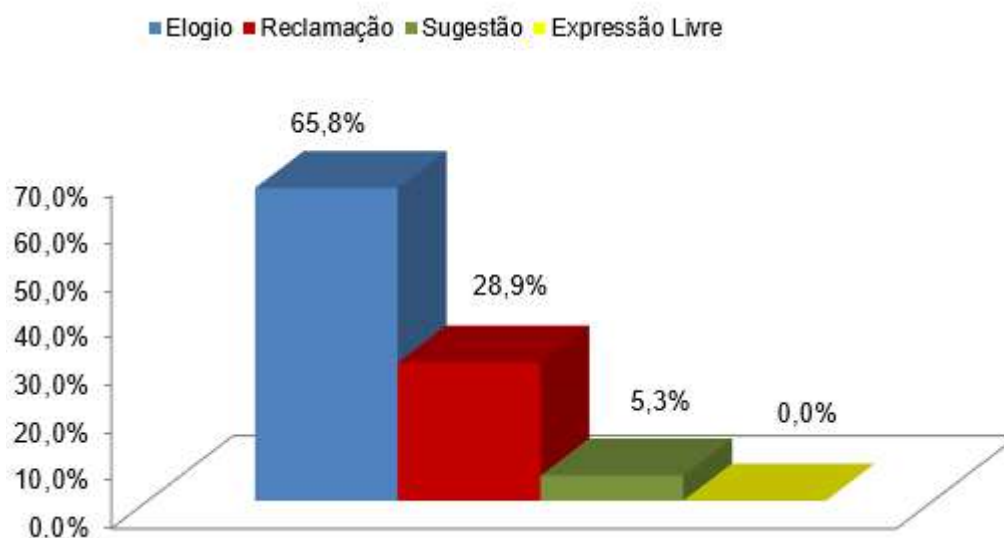
Município	Cidadão	%
Cariacica	812	58,76%
Serra	182	13,17%
Vila Velha	152	11,00%
Viana	145	10,49%
Vitória	67	4,85%
Guarapari	7	0,51%
Domingos Martins	6	0,43%
Marechal Floriano	2	0,14%
Aracruz	1	0,07%
Conceição da Barra	1	0,07%
Itapemirim	1	0,07%
Jaguaré	1	0,07%
Linhares	1	0,07%
Santa Leopoldina	1	0,07%
Santa Maria de Jetibá	1	0,07%
Bahia (BA)	1	0,07%
Minas Gerais (MG)	1	0,07%
Total	1.382	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	373	26,99%
Sine	249	18,02%
Detran	238	17,22%
Procon	155	11,22%
EDP	98	7,09%
Cesan	79	5,72%
Ceturb	55	3,98%
Serviços Eletrônicos	46	3,33%
Junta Militar	25	1,81%
PMC - Geral	24	1,74%
Coleta Biométrica	22	1,59%
Banestes Mais Fácil	15	1,09%
Junta Comercial	1	0,07%
Sinoreg	1	0,07%
Telecentro	1	0,07%
Total	1.382	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	25	65,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	11	28,9%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	5,3%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	38	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 19



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

