



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JUNHO 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	11
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	13
1.7.1. Serviços Realizados	13
1.7.2. Senhas Atendidas.....	14
2. Histórico Diário	15
2.1. Serviços Realizados	15
2.2. Senhas Atendidas.....	15
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	16
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.	16
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	17
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	17
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	18
7. Manifestações do Cidadão	19
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	19
9. Eventos Sazonais	20
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

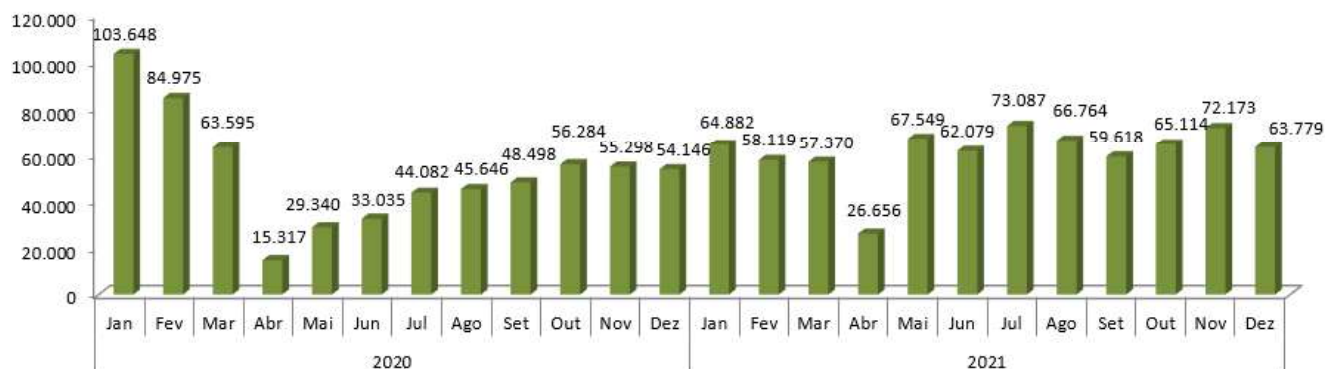
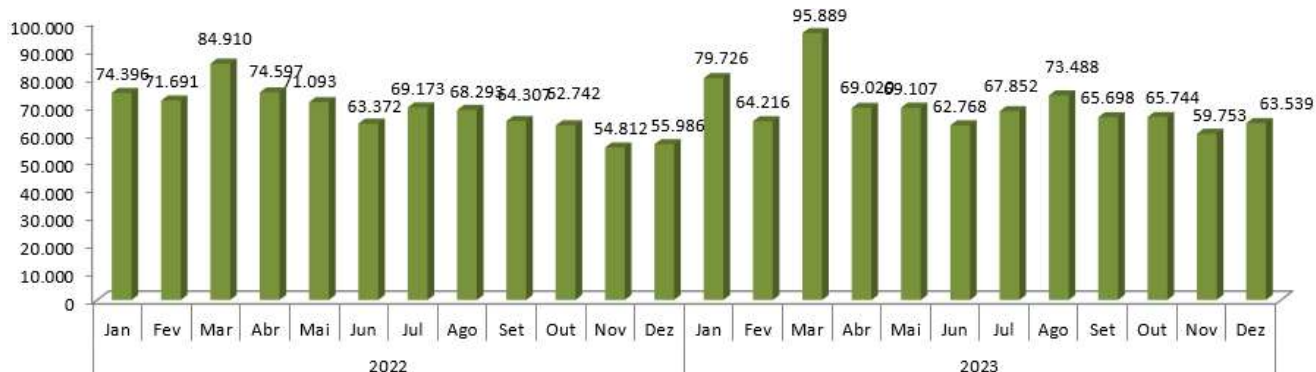
1. Resumo Gerencial

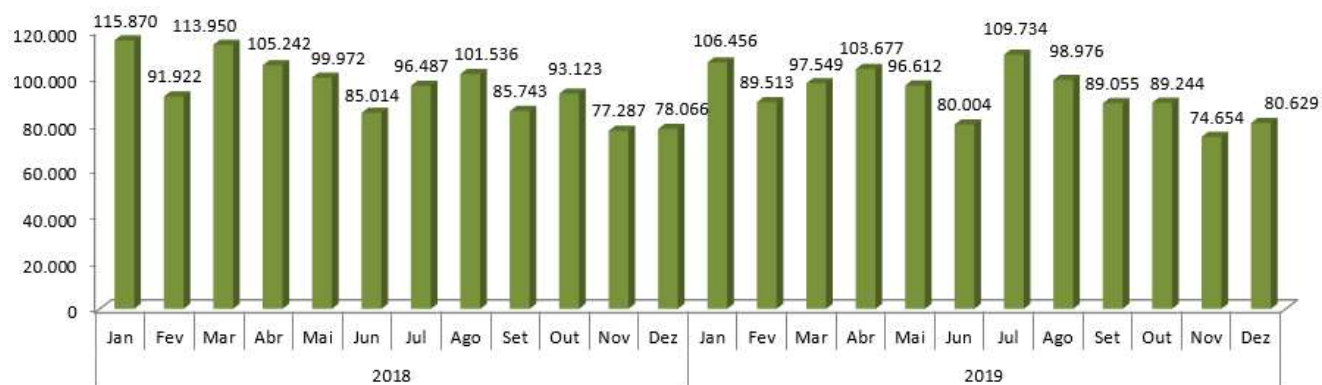
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2024** registrou um total de **9.638.009 serviços realizados** e **8.431.551 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2024** 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 **56.700** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.465** cidadãos atendidos.



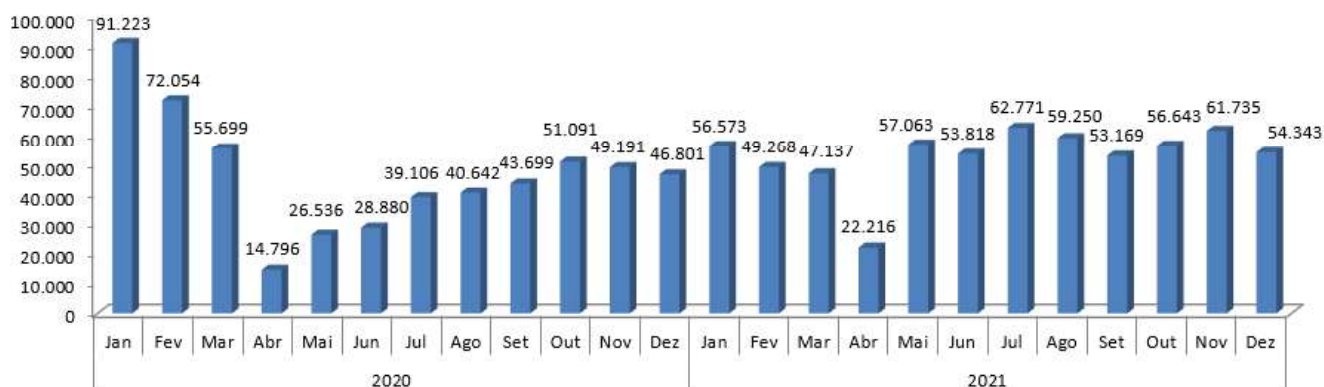


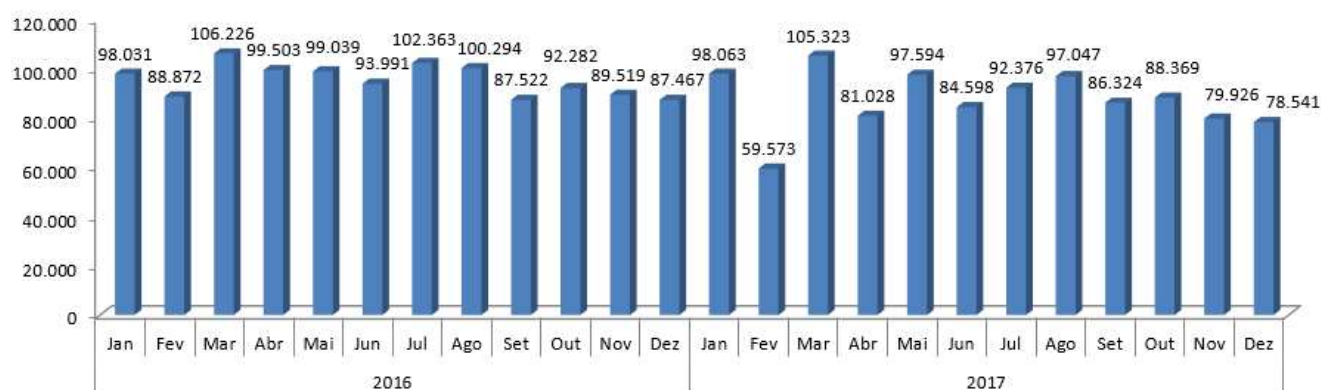
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

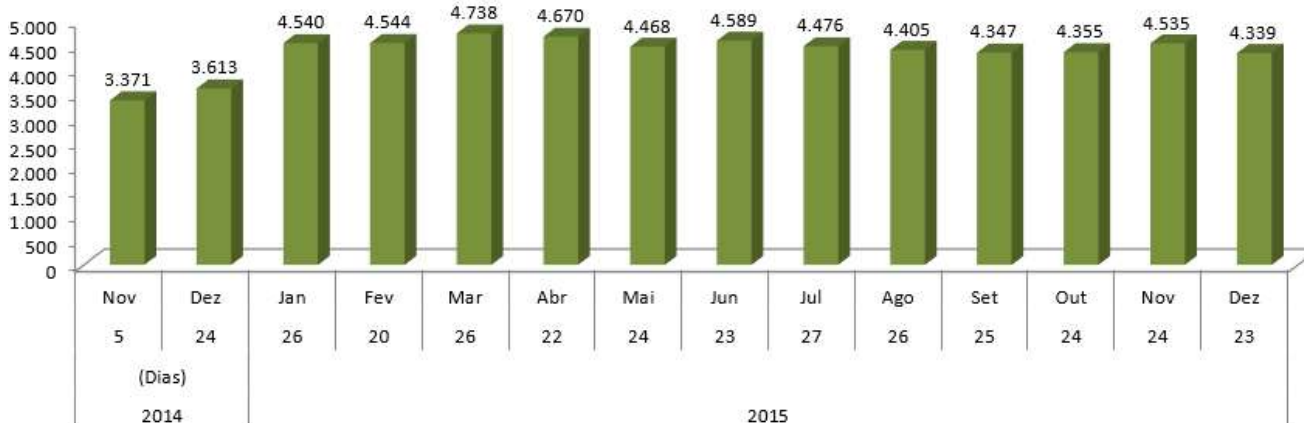
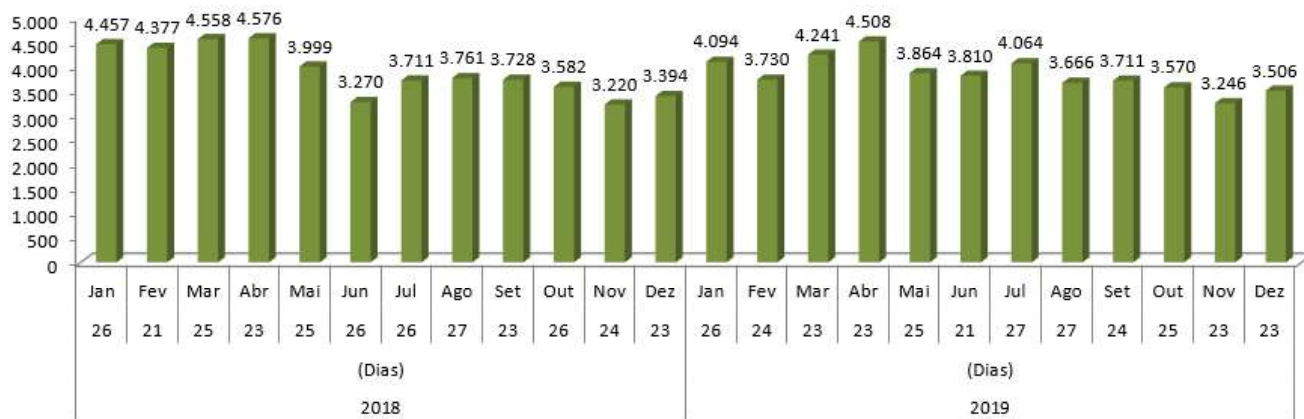
Este mês registrou um total de **51.899** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.256** cidadãos atendidos.



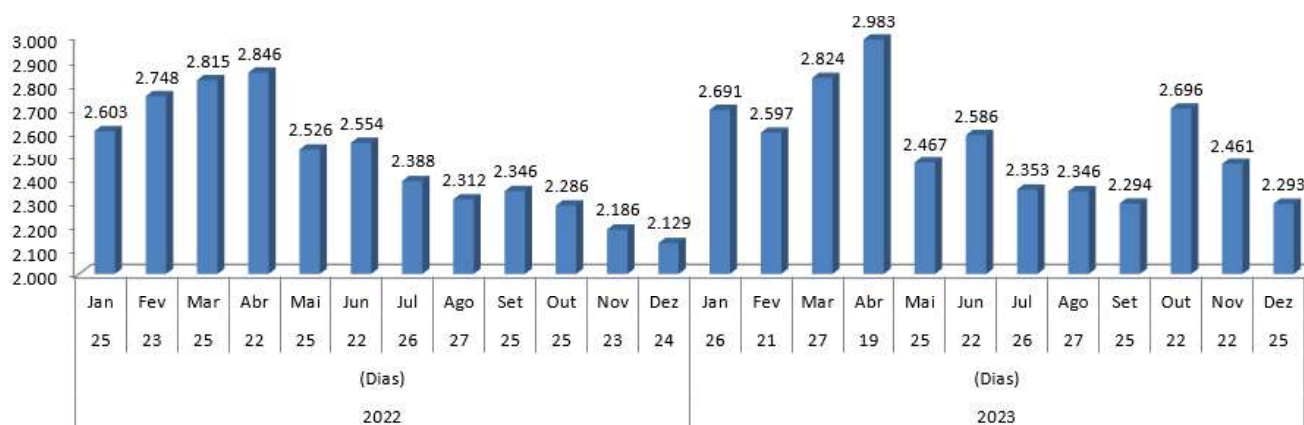
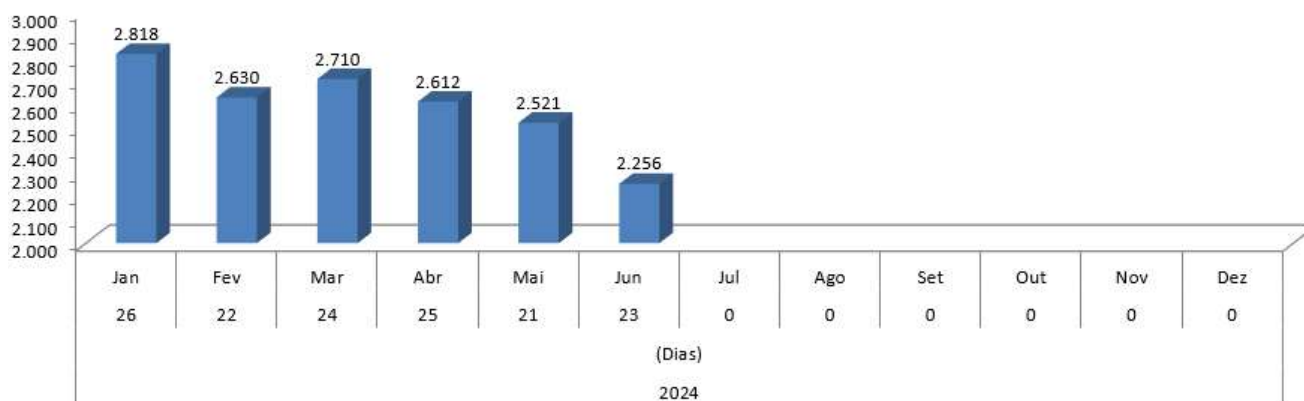


1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.



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
Junho	1	Ponto Facultativo
	24	Feriado Municipal – São João Batista - Lei Municipal nº 317/1967

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.931	9.874	17,51%	19,03%
Banestes Mais Fácil	8.479	8.479	14,95%	16,34%
Detran	8.663	7.344	15,28%	14,15%
Serviços Eletrônicos	5.150	4.899	9,08%	9,44%
Sine	4.500	4.300	7,94%	8,29%
Ceturb	3.997	3.969	7,05%	7,65%
Detran Biometria	3.969	3.903	7,00%	7,52%
Cesan	2.874	2.666	5,07%	5,14%
PMC GERAL	5.120	2.591	9,03%	4,99%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.989	1.605		
Junta Militar	1.131	986		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.042	1.978	3,60%	3,81%
Telecentro	1.477	1.476	2,60%	2,84%
Espaço Criança	210	210	0,37%	0,40%
Sefaz	260	182	0,46%	0,35%
Sinoreg	15	15	0,02%	0,03%
Espaço Multitarefa	13	13	0,02%	0,03%
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	56.700	51.899	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.324	8.479	1,86%
Cesan	2.855	2.874	0,67%
Ceturb	4.070	3.997	-1,79%
Detran	7.900	8.663	9,66%
Detran Biometria	3.948	3.969	0,53%
Espaço Criança	168	210	25,00%
Espaço Multitarefa	11	13	18,18%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>7.871</u>	<u>5.120</u>	<u>-34,95%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.575	3.989	-39,33%
Junta Militar	1.296	1.131	-12,73%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.569	9.931	3,78%
Procon	2.142	2.042	-4,67%
Sefaz	230	260	13,04%
Serviços Eletrônicos	6.228	5.150	-17,31%
Sine	4.840	4.500	-6,98%
Sinoreg	53	15	-75,47%
Telecentro	1.683	1.477	-12,24%
<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	59.892	56.700	-5,33%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

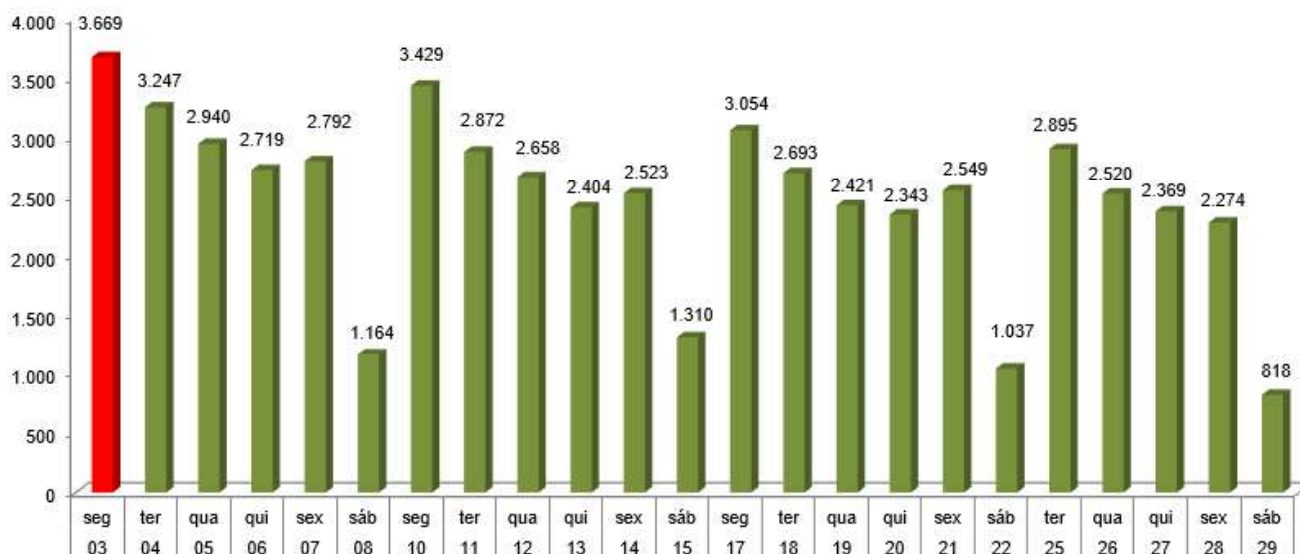
Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.324	8.479	1,86%
Cesan	2.621	2.666	1,72%
Ceturb	4.052	3.969	-2,05%
Detran	6.743	7.344	8,91%
Detran Biometria	3.862	3.903	1,06%
Espaço Criança	167	210	25,75%
Espaço Multitarefa	11	13	18,18%
Jucees	0	0	
PMC GERAL	3.313	2.591	-21,79%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.163	1.605	-25,80%
Junta Militar	1.150	986	-14,26%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.529	9.874	3,62%
Procon	2.067	1.978	-4,31%
Sefaz	146	182	24,66%
Serviços Eletrônicos	5.723	4.899	-14,40%
Sine	4.643	4.300	-7,34%
Sinoreg	53	15	-75,47%
Telecentro	1.683	1.476	-12,30%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	52.937	51.899	-1,96%

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

2. Histórico Diário

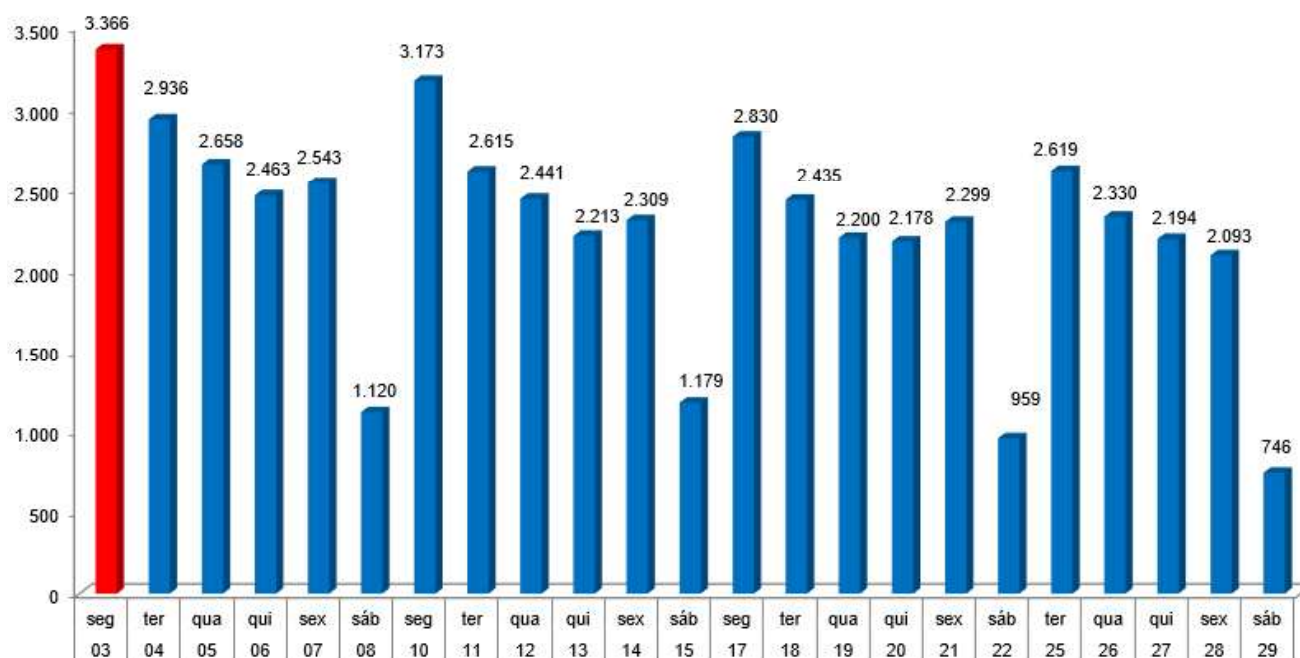
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **03/06/2024** com o total de **3.669** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,26%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **03/06/2024** com o total de **3.366** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,71%**.



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		1012	1265	1209	982	759	750	866	909	709	18		8.479
CESAN		344	404	419	302	222	219	267	296	191	2		2.666
CETURB		628	729	623	489	346	359	326	344	125			3.969
COLETA BIOMÉTRICA		699	603	538	352	244	385	418	320	342	2		3.903
DETRAN		938	1066	1005	818	679	722	722	773	599	22		7.344
ESPAÇO CRIANÇA		8	21	42	33	19	19	26	38	4			210
JUCEES													
MULTITAREFAS			1		2	3		3	4				13
PMC-GERAL		153	227	265	190	162	145	167	178	116	2		1.605
PMC-JUNTA MILITAR		230	188	129	83	54	86	105	73	37	1		986
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		155	191	192	195	160	141	211	142	89			1.476
POLÍCIA CIVIL		921	1284	1286	1239	1127	1039	1083	1016	863	16		9.874
PROCON		177	266	245	223	183	164	173	235	260	52		1.978
SEFAZ		20	19	19	25	11	24	20	28	16			182
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		762	803	680	601	469	445	469	416	246	8		4.899
SINE		644	555	582	519	469	453	513	372	192	3		4.302
SINOREG		2	3	2	1		4	1					13
VISTORIA GERAL													
Total		6.693	7.625	7.236	6.054	4.907	4.955	5.370	5.144	3.789	126		51.899

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	9.931
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.479
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.755
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.843
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.827
6º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.514
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.208
8º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.159
9º	PR-Reclamações	Procon	1.741
10º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.606

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:01:25
CETURB	00:07:19
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:00
DETRAN	00:05:08
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:13
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:00:27
PMC-GERAL	00:02:32
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:18
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:16
POLÍCIA CIVIL	00:11:50
PROCON	00:15:02
SEFAZ	00:00:19
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:11
SINE	00:02:39
SINOREG	00:00:42
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:07:19
CETURB	00:04:42
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:18
DETRAN	00:09:56
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:10
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:18:30
PMC-GERAL	00:04:51
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:21
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:34
POLÍCIA CIVIL	00:15:48
PROCON	00:38:01
SEFAZ	00:06:06
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:18
SINE	00:07:01
SINOREG	00:02:40
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.

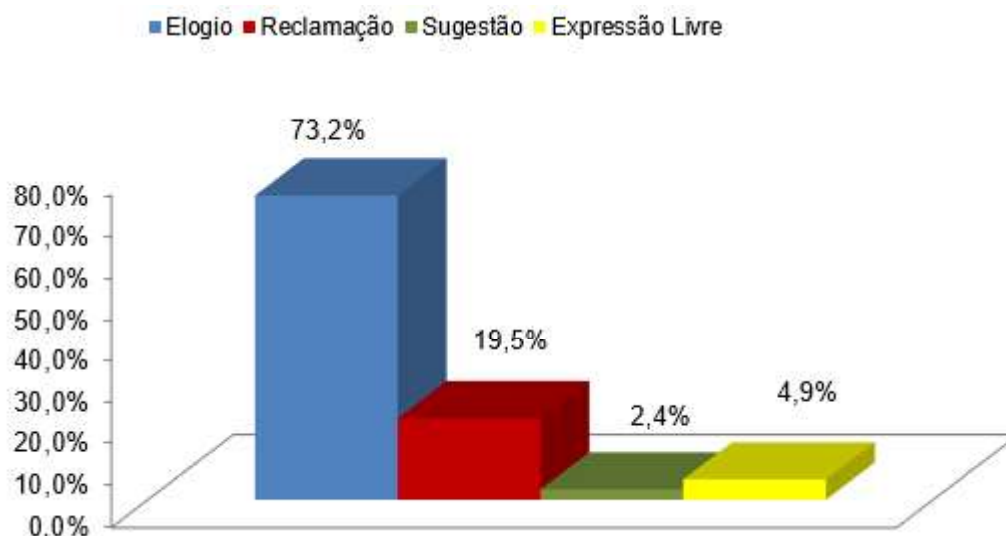
Município	Cidadão	%
Cariacica	954	61,00%
Vila Velha	188	12,02%
Serra	169	10,81%
Viana	150	9,59%
Vitória	68	4,35%
Guarapari	12	0,77%
Marechal Floriano	4	0,26%
Domingos Martins	3	0,19%
Ecoporanga	2	0,13%
Guaçuí	2	0,13%
Santa Leopoldina	2	0,13%
Afonso Cláudio	1	0,06%
Alto Rio Novo	1	0,06%
Aracruz	1	0,06%
Brejetuba	1	0,06%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,06%
Fundão	1	0,06%
Nova Venécia	1	0,06%
Pedro Canário	1	0,06%
Vargem Alta	1	0,06%
Venda Nova do Imigrante	1	0,06%
Total	1.564	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	467	29,86%
Detran	312	19,95%
Sine	198	12,66%
Procon	194	12,40%
EDP	126	8,06%
Ceturb	81	5,18%
Cesan	60	3,84%
Serviços Eletrônicos	45	2,88%
Junta Militar	30	1,92%
PMC - Geral	19	1,21%
Banestes Mais Fácil	18	1,15%
Coleta Biométrica	10	0,64%
SEFAZ	2	0,13%
Sinoreg	1	0,06%
Telecentro	1	0,06%
Total	1.564	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	30	73,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	8	19,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	2	4,9%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	41	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 21



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

