



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JULHO 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

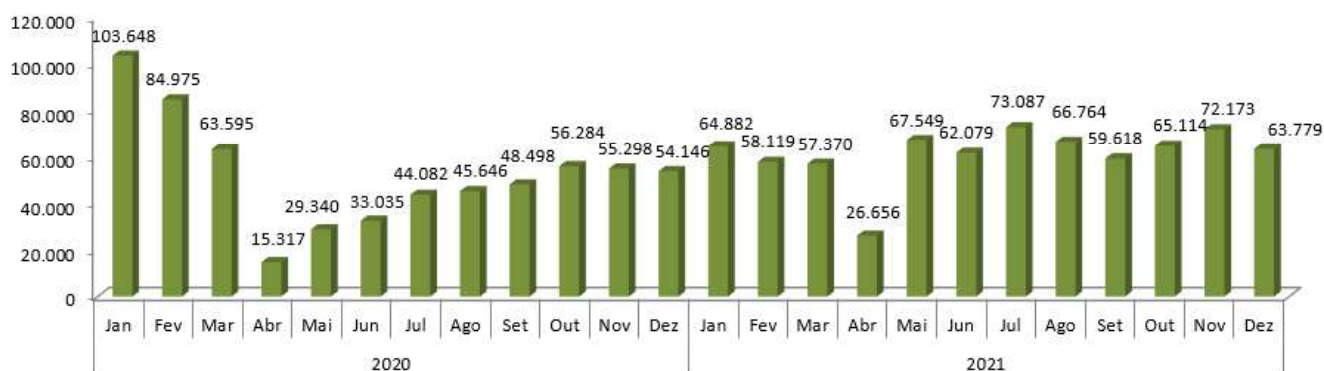
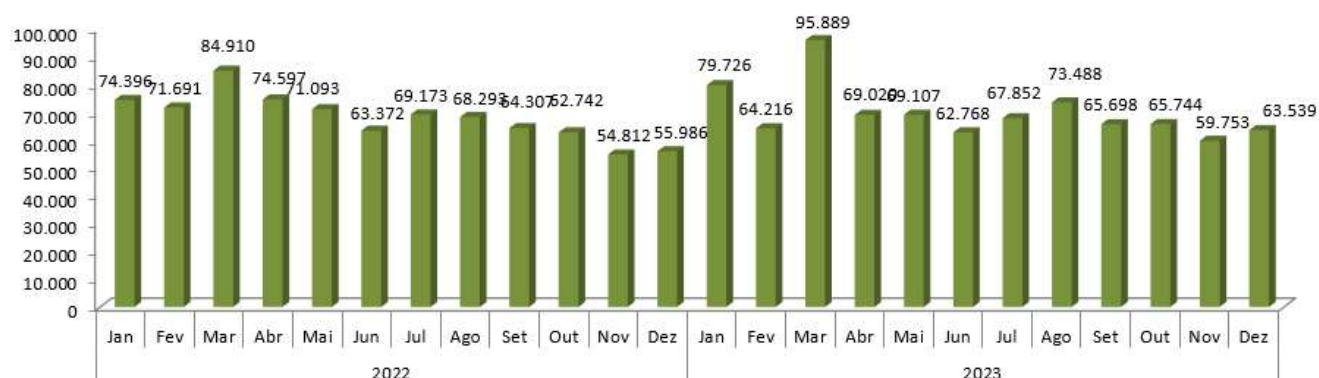
1. Resumo Gerencial

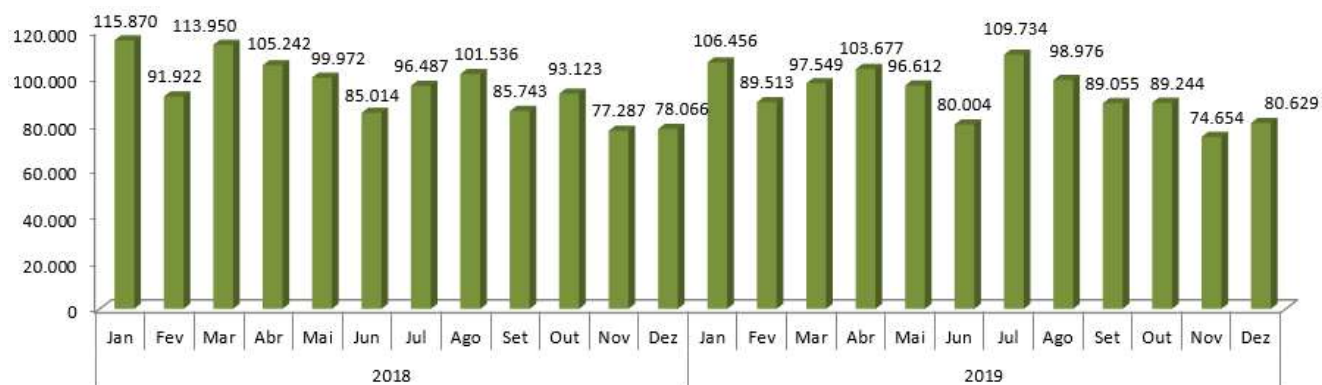
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2024** registrou um total de **9.706.012 serviços realizados** e **8.492.898 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2024** 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 **68.003** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.519** cidadãos atendidos.



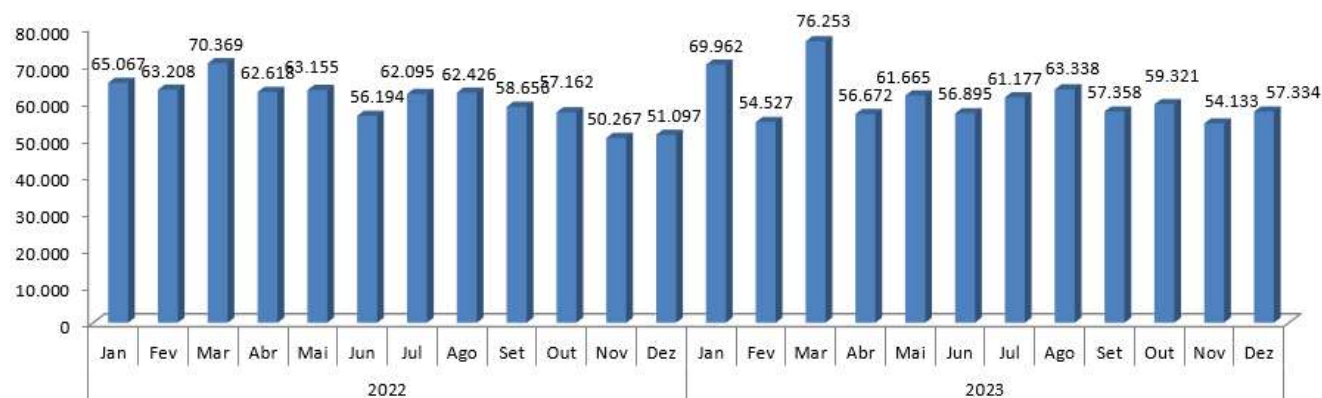


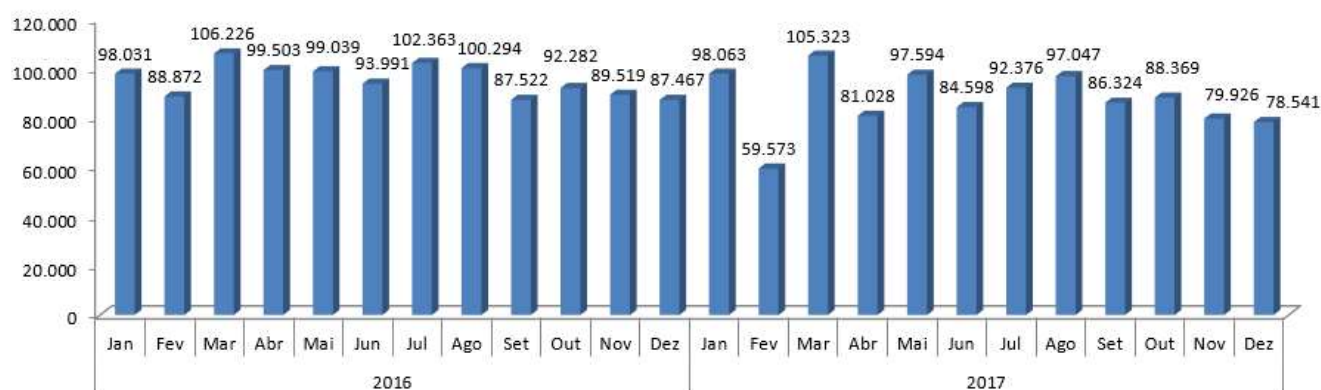
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **61.347** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.272** cidadãos atendidos.



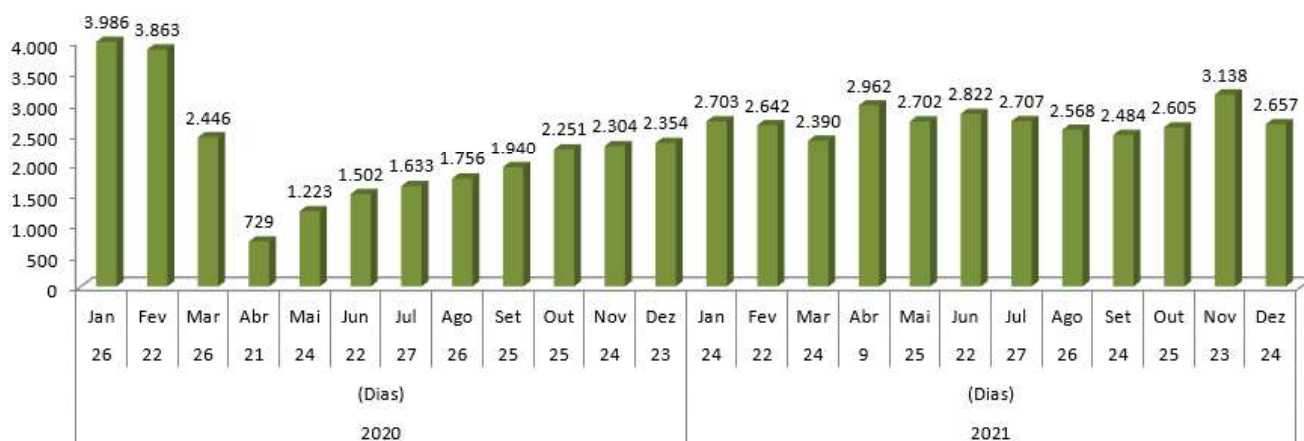
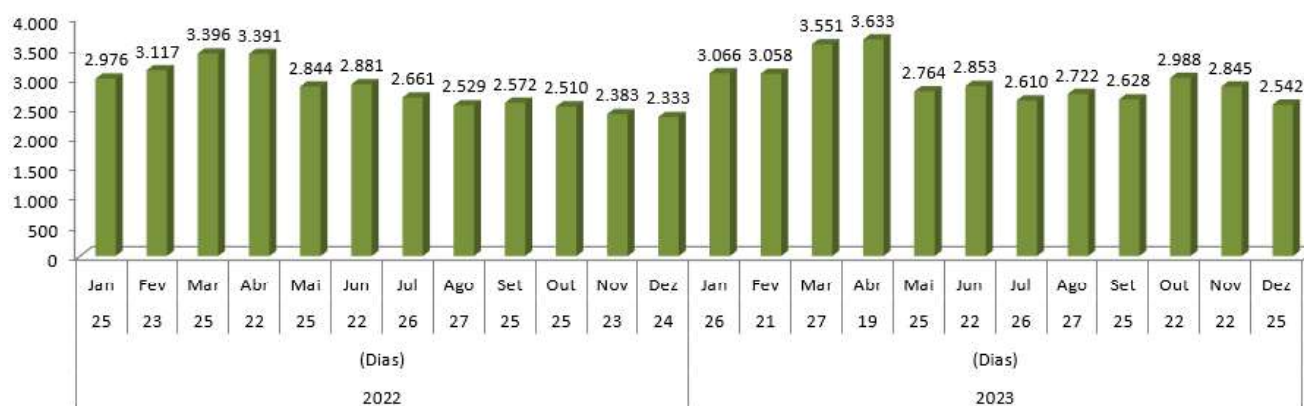
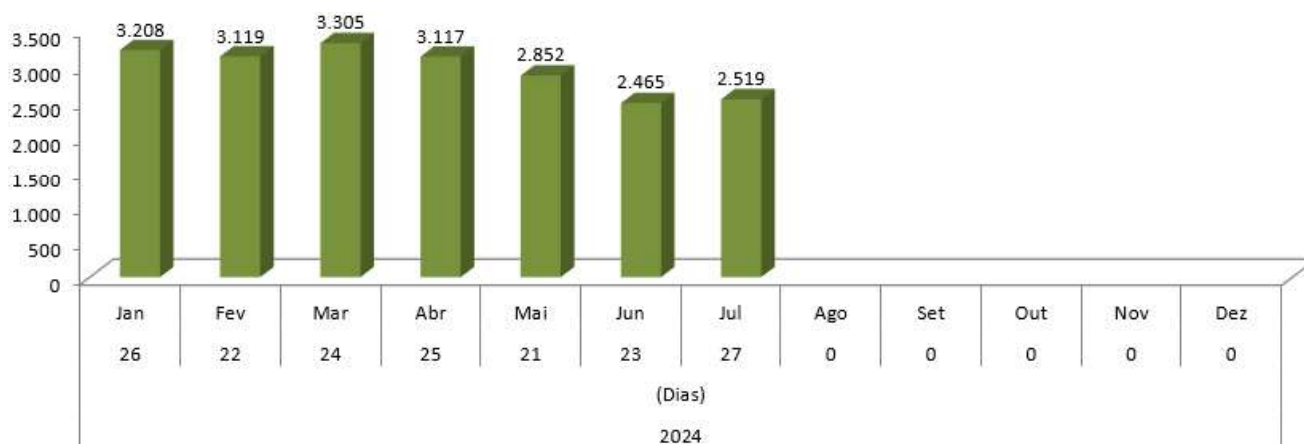


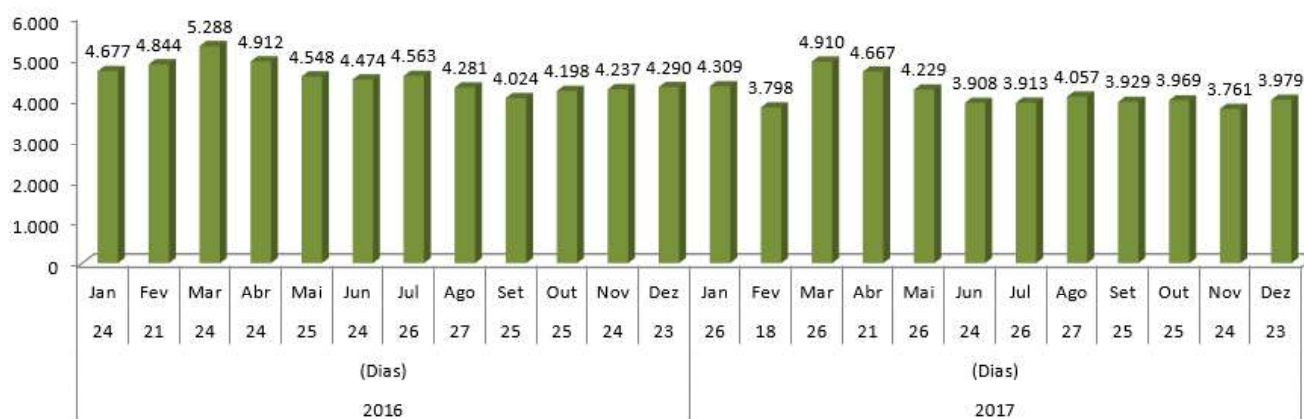
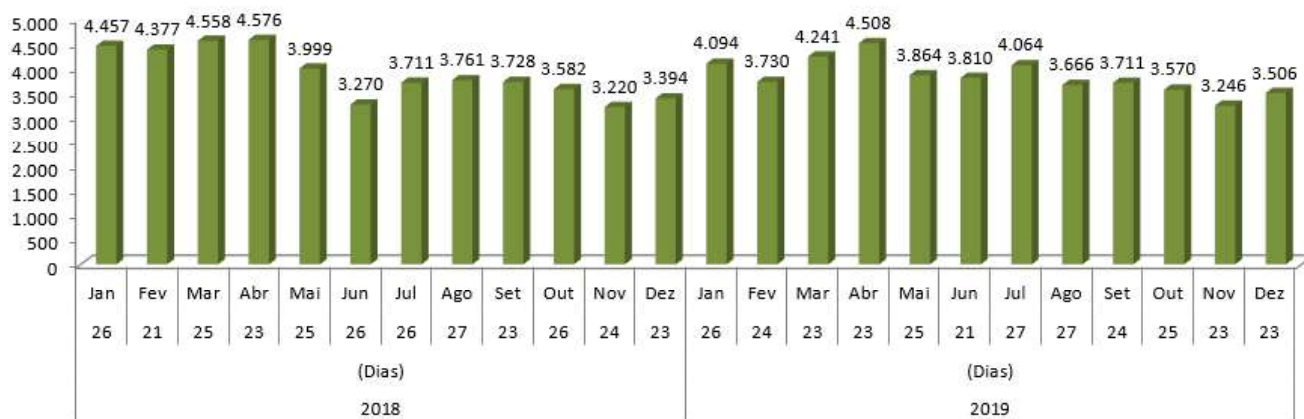
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

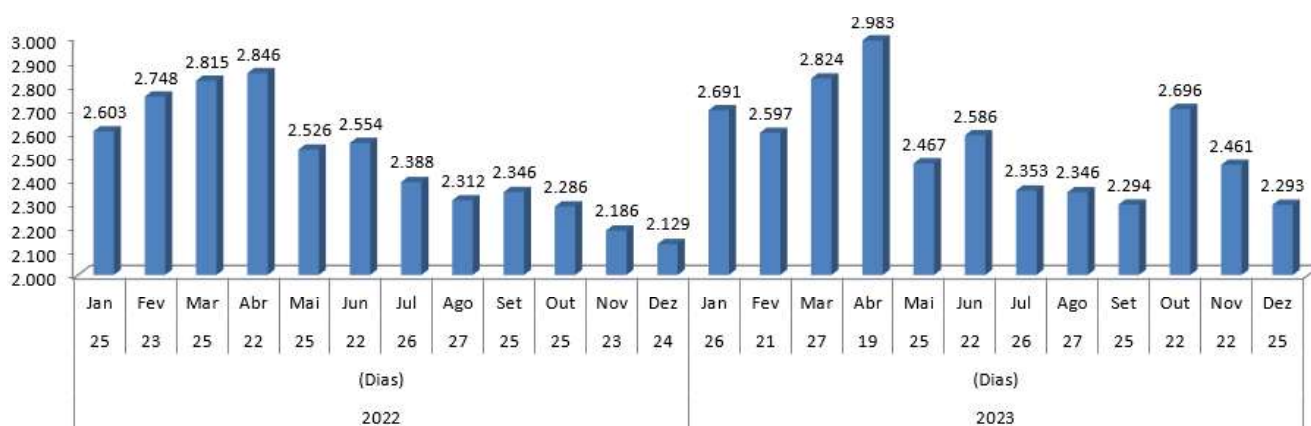
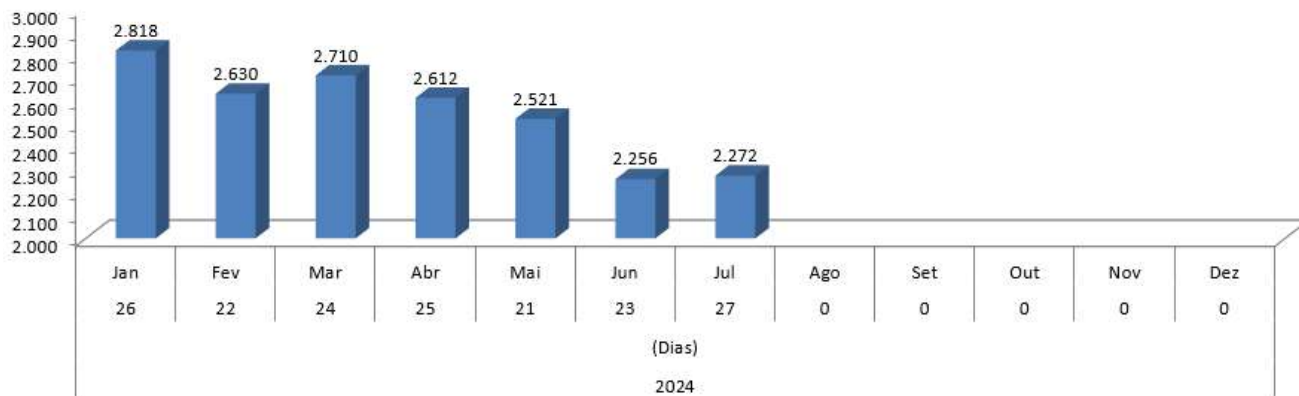
1.5. Média Diária

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
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	13.892	13.763	20,43%	22,43%
Banestes Mais Fácil	8.908	8.908	13,10%	14,52%
Detran	9.395	7.987	13,82%	13,02%
Serviços Eletrônicos	6.102	5.618	8,97%	9,16%
Sine	5.243	4.987	7,71%	8,13%
Ceturb	4.554	4.512	6,70%	7,35%
Detran Biometria	4.284	4.218	6,30%	6,88%
Cesan	3.494	3.242	5,14%	5,28%
PMC GERAL	6.729	2.956	9,90%	4,82%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.522	1.806		
Junta Militar	1.207	1.150		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.431	2.345	3,57%	3,82%
Telecentro	2.126	2.124	3,13%	3,46%
Espaço Criança	360	360	0,53%	0,59%
Sefaz	477	319	0,70%	0,52%
Espaço Multitarefa	8	8	0,01%	0,01%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
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	68.003	61.347	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.479	8.908	5,06%
Cesan	2.874	3.494	21,57%
Ceturb	3.997	4.554	13,94%
Detran	8.663	9.395	8,45%
Detran Biometria	3.969	4.284	7,94%
Espaço Criança	210	360	71,43%
Espaço Multitarefa	13	8	-38,46%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.120</u>	<u>6.729</u>	<u>31,43%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.989	5.522	38,43%
Junta Militar	1.131	1.207	6,72%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.931	13.892	39,89%
Procon	2.042	2.431	19,05%
Sefaz	260	477	83,46%
Serviços Eletrônicos	5.150	6.102	18,49%
Sine	4.500	5.243	16,51%
Sinoreg	15	0	-100,00%
Telecentro	1.477	2.126	43,94%
<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	56.700	68.003	19,93%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.479	8.908	5,06%
Cesan	2.666	3.242	21,61%
Ceturb	3.969	4.512	13,68%
Detran	7.344	7.987	8,76%
Detran Biometria	3.903	4.218	8,07%
Espaço Criança	210	360	71,43%
Espaço Multitarefa	13	8	-38,46%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.591</u>	<u>2.956</u>	<u>14,09%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.605	1.806	12,52%
Junta Militar	986	1.150	16,63%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.874	13.763	39,39%
Procon	1.978	2.345	18,55%
Sefaz	182	319	75,27%
Serviços Eletrônicos	4.899	5.618	14,68%
Sine	4.300	4.987	15,98%
Sinoreg	15	0	-100,00%
Telecentro	1.476	2.124	43,90%
<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	51.899	61.347	18,20%

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

2. Histórico Diário

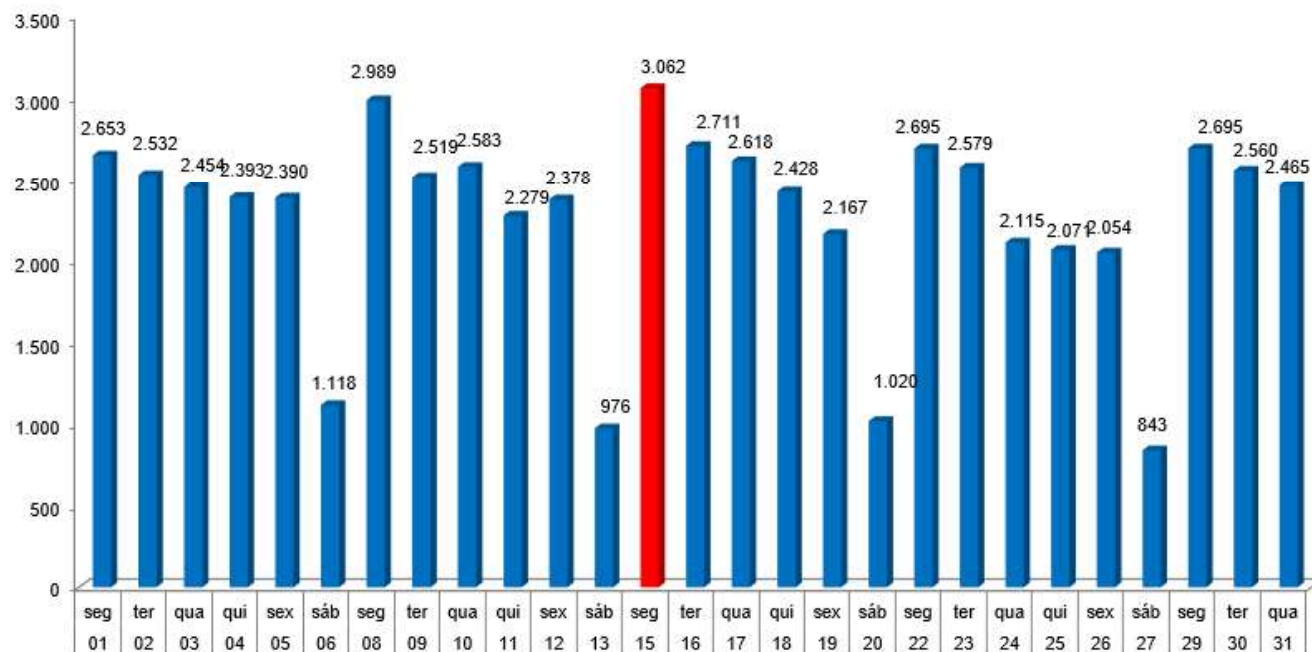
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/07/2024** com o total de **3.322** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,13%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/07/2024** com o total de **3.062** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,65%**.



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		1068	1322	1254	1016	774	817	891	985	759	22		8.908
CESAN		375	483	483	337	277	314	346	377	245	5		3.242
CETURB		667	829	756	548	396	400	427	344	145			4.512
COLETA BIOMÉTRICA		728	660	553	408	245	383	467	386	384	4		4.218
DETRAN		958	1076	1023	991	800	779	841	845	653	21		7.987
ESPAÇO CRIANÇA		23	39	52	32	28	26	56	81	23			360
JUCEES													
MULTITAREFAS					2		1	1	3	1			8
PMC-GERAL		168	263	291	201	154	158	226	212	131	2		1.806
PMC-JUNTA MILITAR		189	196	187	130	83	98	123	94	47	3		1.150
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		229	266	322	272	246	248	241	194	106			2.124
POLÍCIA CIVIL		1198	1755	1857	1740	1373	1397	1475	1543	1367	58		13.763
PROCON		225	301	301	271	241	197	201	249	310	49		2.345
SEFAZ		18	46	39	39	22	19	57	49	28	2		319
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		887	884	798	680	570	522	482	527	264	4		5.618
SINE		656	670	664	704	544	500	577	436	231	5		4.987
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.389	8.790	8.580	7.371	5.753	5.859	6.411	6.325	4.694	175		61.347

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	13.892
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.908
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.201
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.079
5º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.993
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.933
7º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.551
8º	TELECENRO (PMC)	PMC	2.126
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.068
10º	PR-Reclamações	Procon	1.914

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:29
CESAN	00:02:11
CETURB	00:06:17
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:53
DETRAN	00:06:41
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:42:00
PMC-GERAL	00:02:35
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:11
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:18
POLÍCIA CIVIL	00:11:15
PROCON	00:11:02
SEFAZ	00:01:25
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:34
SINE	00:05:38
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:07:19
CETURB	00:05:37
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:28
DETRAN	00:10:10
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:17:52
PMC-GERAL	00:04:12
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:56
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:45
POLÍCIA CIVIL	00:13:59
PROCON	00:36:20
SEFAZ	00:06:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:32
SINE	00:07:04
SINOREG	
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.

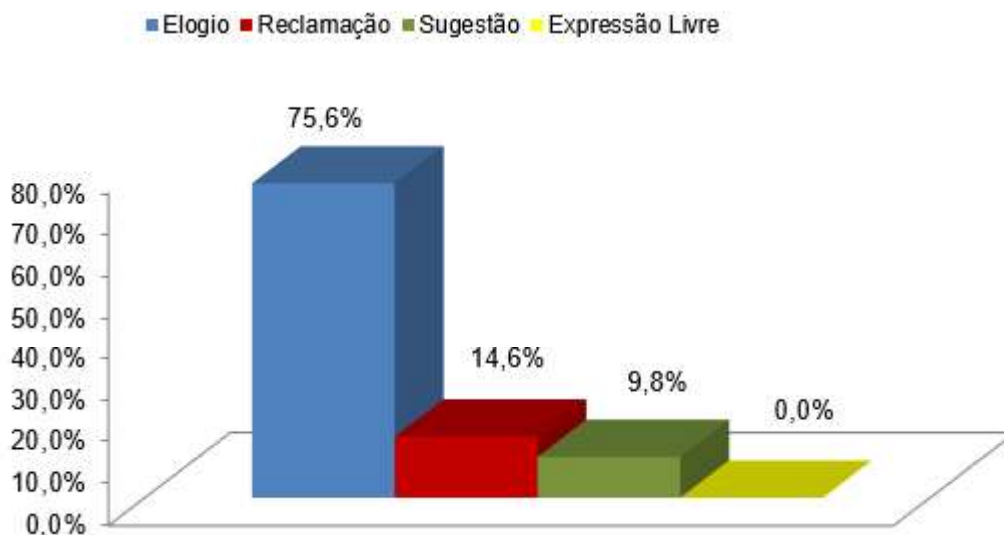
Município	Cidadão	%
Cariacica	1214	59,28%
Serra	256	12,50%
Vila Velha	249	12,16%
Viana	184	8,98%
Vitória	104	5,08%
Guarapari	16	0,78%
Afonso Cláudio	4	0,20%
Fundão	4	0,20%
Santa Leopoldina	4	0,20%
Venda Nova do Imigrante	3	0,15%
Marechal Floriano	2	0,10%
Alfredo Chaves	1	0,05%
Castelo	1	0,05%
Guaçuí	1	0,05%
Itapemirim	1	0,05%
Jaguaré	1	0,05%
Santa Maria de Jetibá	1	0,05%
São Gabriel da Palha	1	0,05%
São Mateus	1	0,05%
Total	2.048	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	803	39,21%
Procon	309	15,09%
Detran	292	14,26%
Sine	233	11,38%
EDP	104	5,08%
Ceturb	81	3,96%
Serviços Eletrônicos	74	3,61%
Cesan	64	3,13%
Coleta Biométrica	28	1,37%
Junta Militar	25	1,22%
PMC - Geral	21	1,03%
Banestes Mais Fácil	13	0,63%
SEFAZ	1	0,05%
Total	2.048	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	31	73,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	19,5%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	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

