



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**AGOSTO 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.....	24
1. Quadro de Pessoal.....	24
1. Admissões.....	25
2. Demissões.....	25
III – INFRAESTRUTURA .....	26
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	26
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	26

# I – ATENDIMENTO

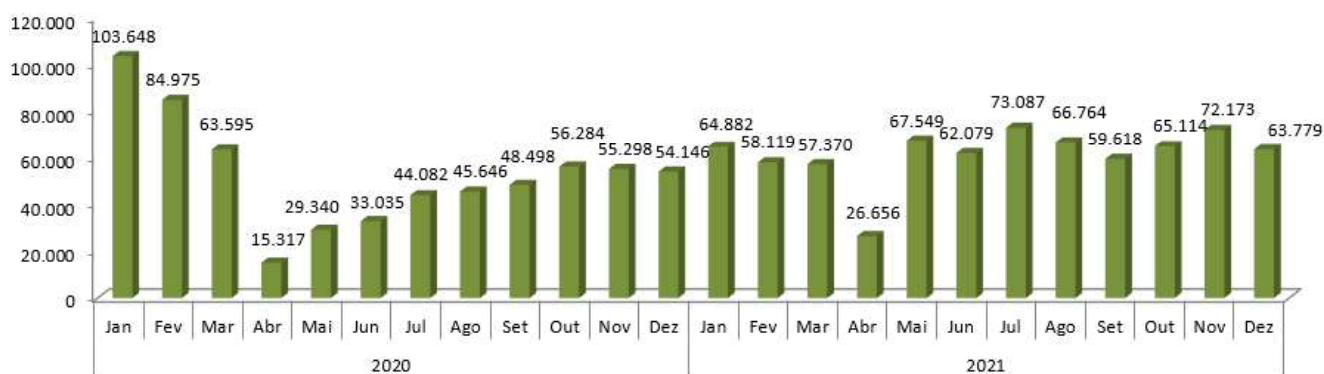
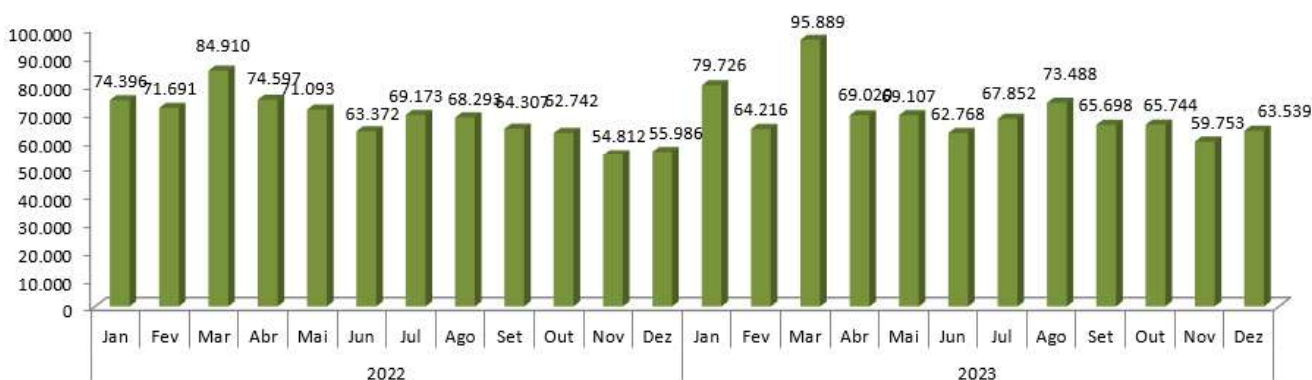
## 1. Resumo Gerencial

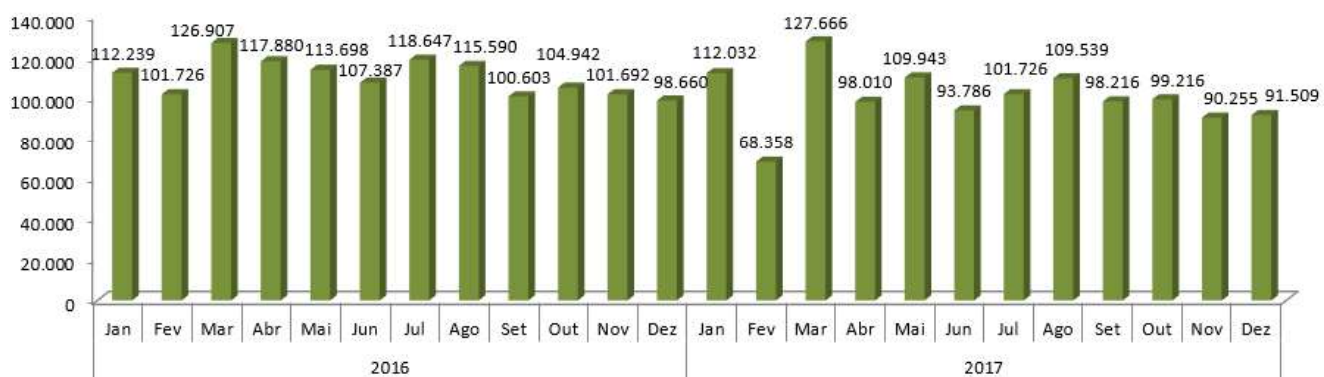
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2024** registrou um total de **9.766.765 serviços realizados** e **8.547.858 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2024** 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 **60.753** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.250** cidadãos atendidos.



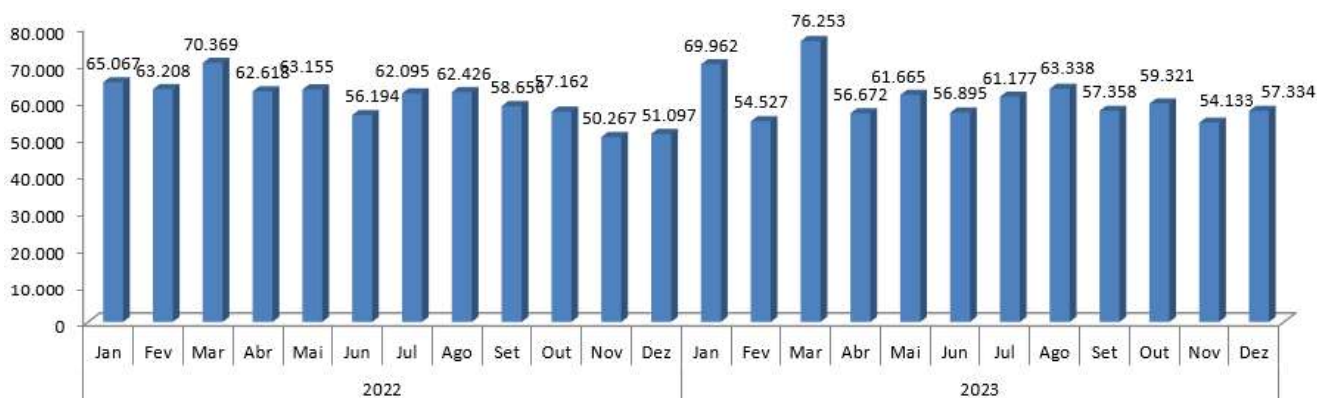


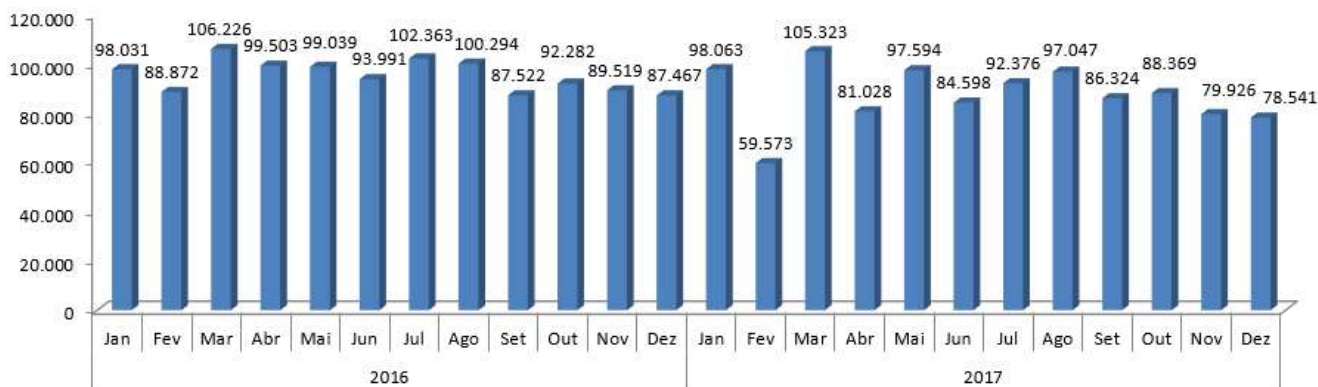
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **54.960** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.036** cidadãos atendidos.



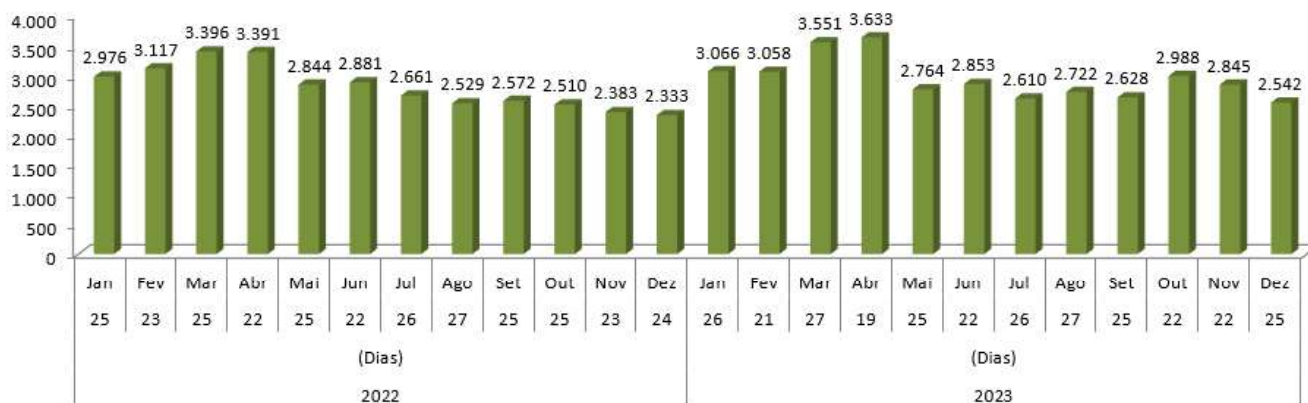
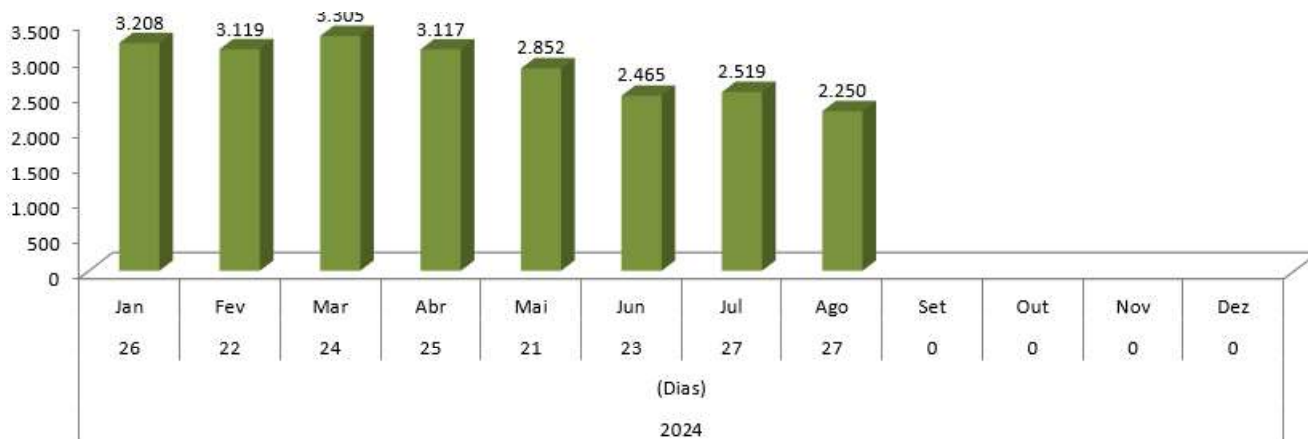


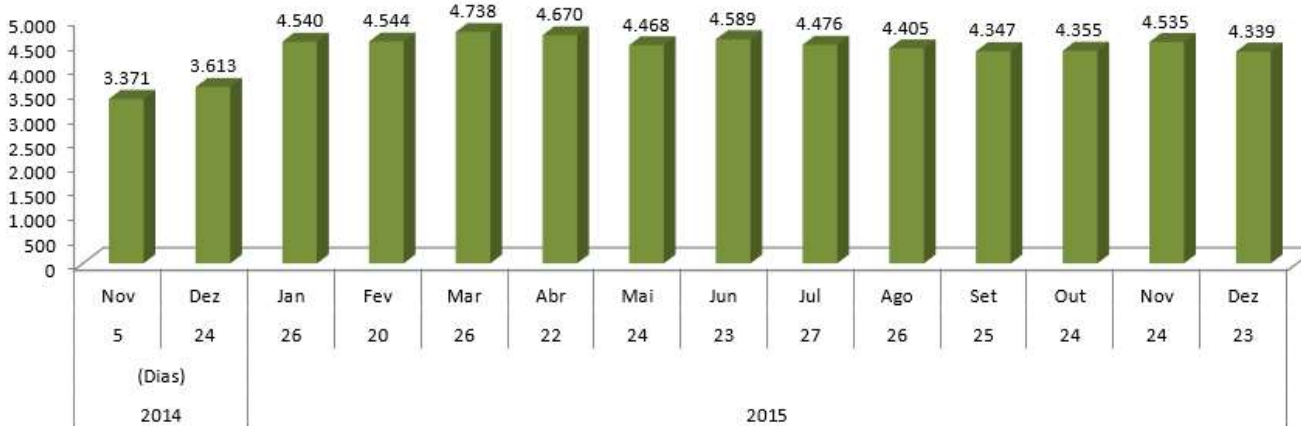
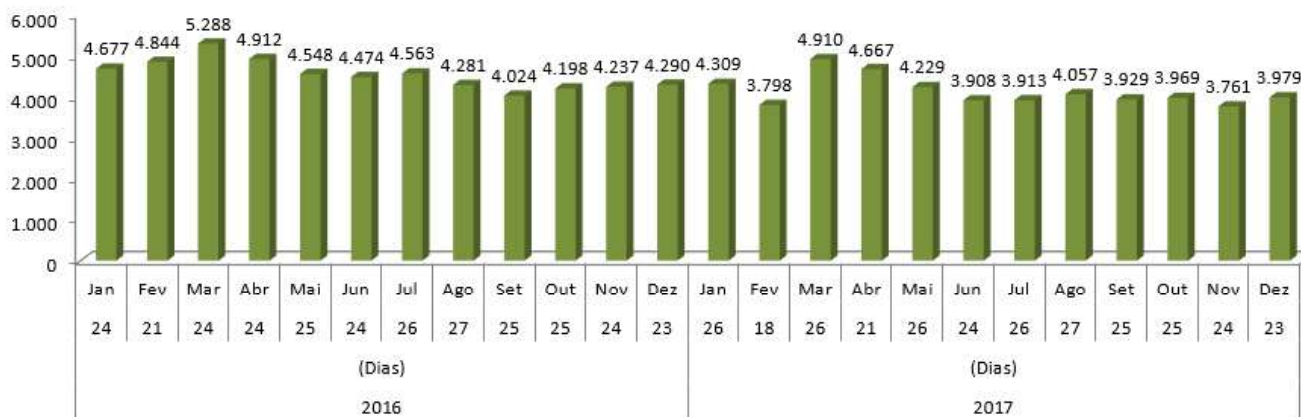
#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

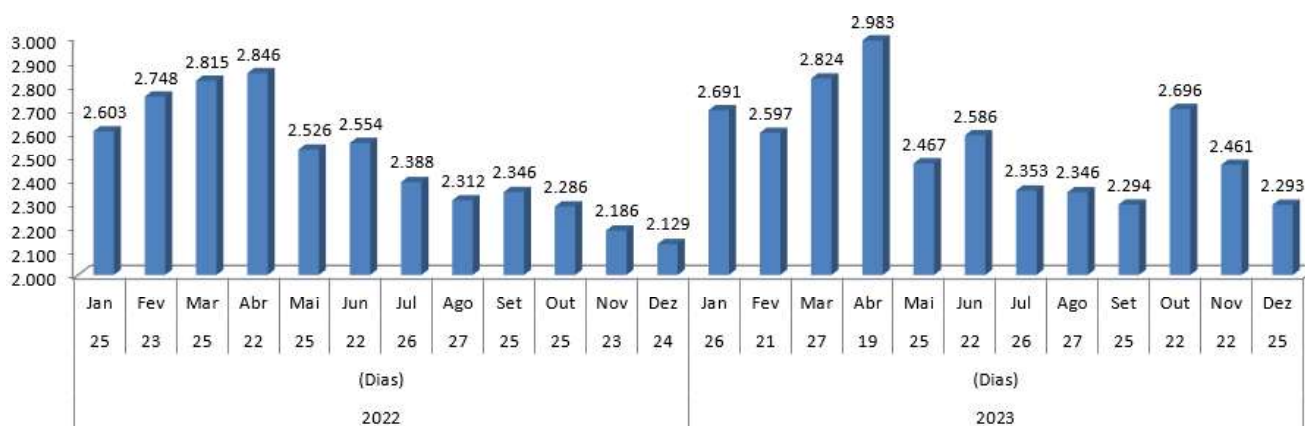
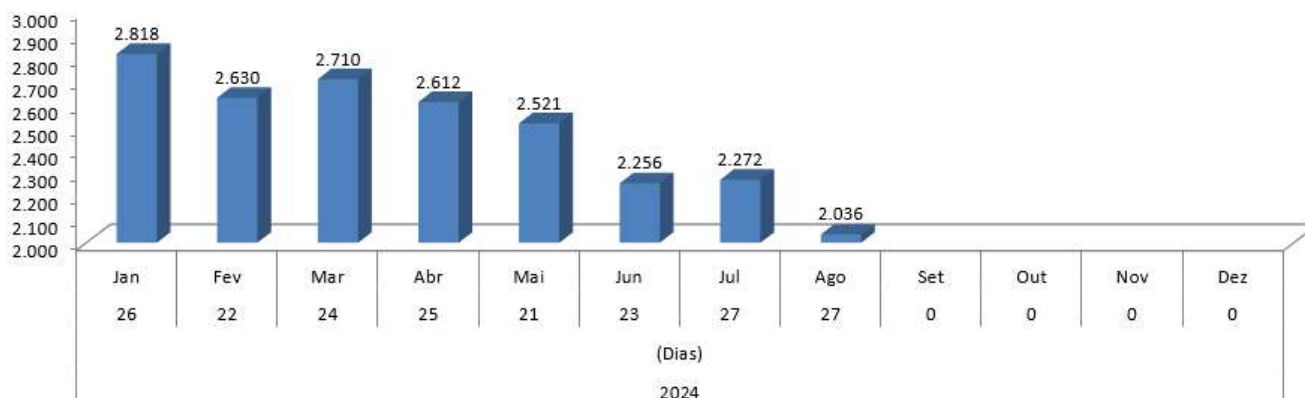
### 1.5.1. Serviços Realizados

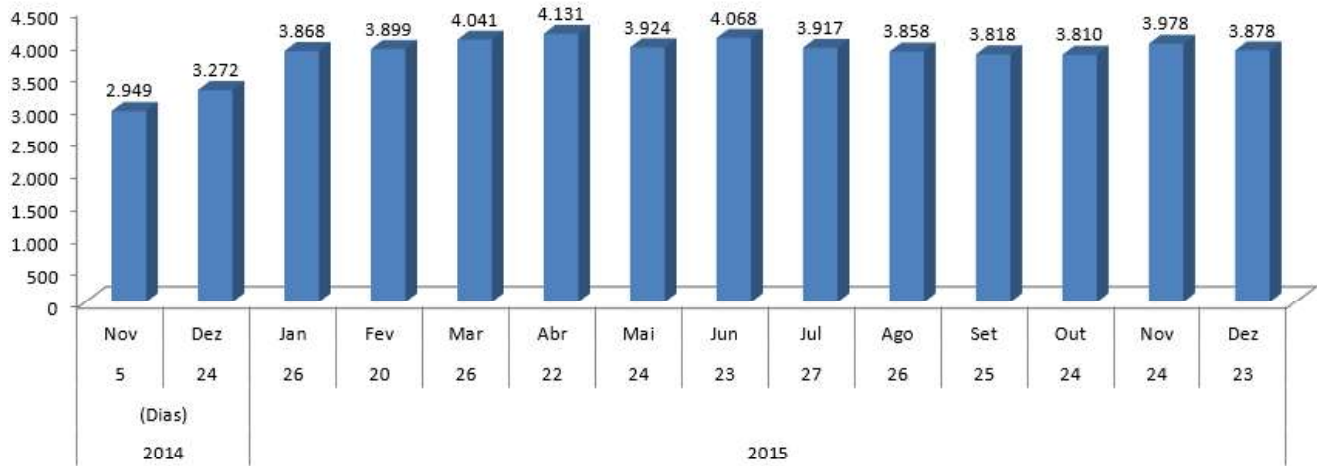






### 1.5.2. Senhas Atendidas





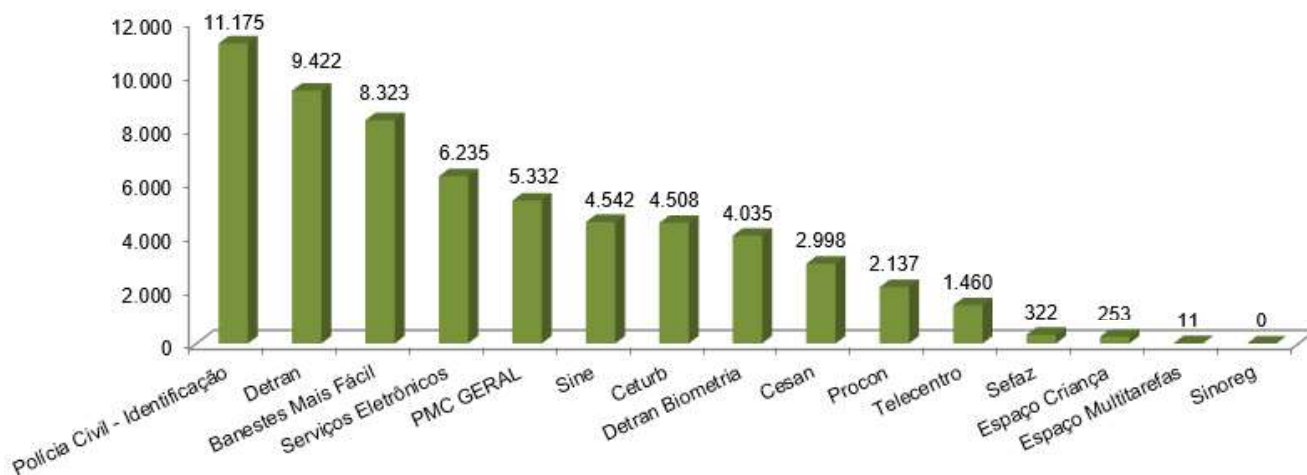
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

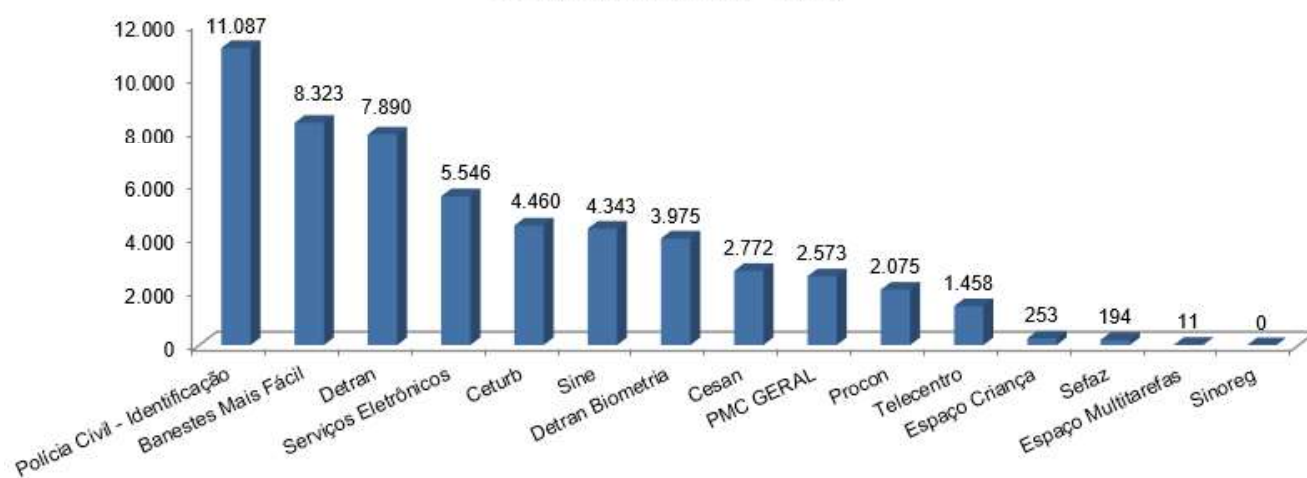
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.175	11.087	18,39%	20,17%
Banestes Mais Fácil	8.323	8.323	13,70%	15,14%
Detran	9.422	7.890	15,51%	14,36%
Serviços Eletrônicos	6.235	5.546	10,26%	10,09%
Ceturb	4.508	4.460	7,42%	8,11%
Sine	4.542	4.343	7,48%	7,90%
Detran Biometria	4.035	3.975	6,64%	7,23%
Cesan	2.998	2.772	4,93%	5,04%
<b>PMC GERAL</b>	<b>5.332</b>	<b>2.573</b>	8,78%	4,68%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.331	1.607		
Junta Militar	1.001	966		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.137	2.075	3,52%	3,78%
Telecentro	1.460	1.458	2,40%	2,65%
Espaço Criança	253	253	0,42%	0,46%
Sefaz	322	194	0,53%	0,35%
Espaço Multitarefa	11	11	0,02%	0,02%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
Jucees	0	0	0,00%	0,00%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
<b>Total</b>	<b>60.753</b>	<b>54.960</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.908	8.323	-6,57%
Cesan	3.494	2.998	-14,20%
Ceturb	4.554	4.508	-1,01%
Detran	9.395	9.422	0,29%
Detran Biometria	4.284	4.035	-5,81%
Espaço Criança	360	253	-29,72%
Espaço Multitarefa	8	11	37,50%
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>6.729</b>	<b>5.332</b>	<b>-20,76%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	5.522	4.331	-21,57%
Junta Militar	1.207	1.001	-17,07%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.892	11.175	-19,56%
Procon	2.431	2.137	-12,09%
Sefaz	477	322	-32,49%
Serviços Eletrônicos	6.102	6.235	2,18%
Sine	5.243	4.542	-13,37%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.126	1.460	-31,33%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>68.003</b>	<b>60.753</b>	<b>-10,66%</b>

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

## 1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.908	8.323	-6,57%
Cesan	3.242	2.772	-14,50%
Ceturb	4.512	4.460	-1,15%
Detran	7.987	7.890	-1,21%
Detran Biometria	4.218	3.975	-5,76%
Espaço Criança	360	253	-29,72%
Espaço Multitarefa	8	11	37,50%
Jucees	0	0	
<b>PMC GERAL</b>	<b>2.956</b>	<b>2.573</b>	<b>-12,96%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.806	1.607	-11,02%
Junta Militar	1.150	966	-16,00%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.763	11.087	-19,44%
Procon	2.345	2.075	-11,51%
Sefaz	319	194	-39,18%
Serviços Eletrônicos	5.618	5.546	-1,28%
Sine	4.987	4.343	-12,91%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.124	1.458	-31,36%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>61.347</b>	<b>54.960</b>	<b>-10,41%</b>

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

## 2. Histórico Diário

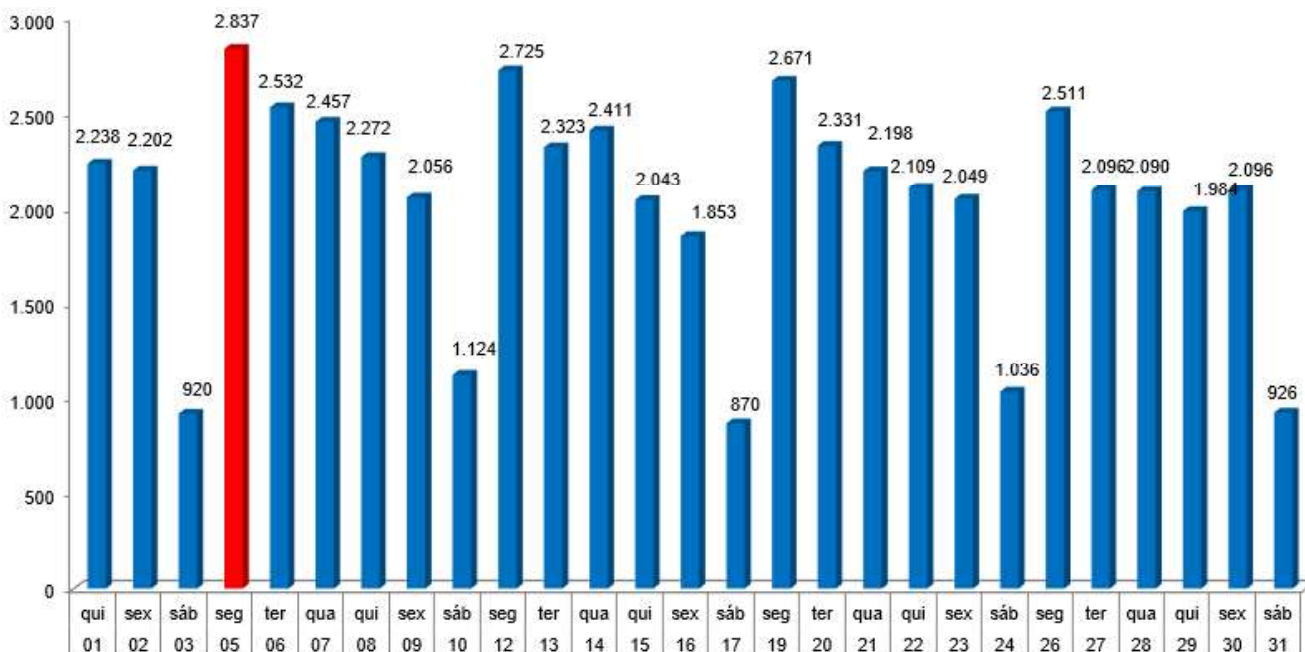
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/08/2024** com o total de **3.153** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **43,08%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/08/2024** com o total de **2.837** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **42,84%**.





### 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		1063	1261	1167	938	716	766	799	888	717	8		8.323
CESAN		286	411	436	353	251	273	293	283	186			2.772
CETURB		705	809	706	492	407	402	421	368	150			4.460
COLETA BIOMÉTRICA		735	603	538	364	196	378	434	362	362	3		3.975
DETRAN		1091	1176	1116	851	723	673	767	856	619	18		7.890
ESPAÇO CRIANÇA		23	54	59	36	5	6	28	32	10			253
JUCEES													
MULTITAREFAS					2	2	2	1	2	2			11
PMC-GERAL		140	244	269	196	140	144	202	174	95	3		1.607
PMC-JUNTA MILITAR		176	202	127	89	76	78	98	77	42	1		966
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		140	189	220	190	183	177	136	133	90			1.458
POLÍCIA CIVIL		1043	1560	1563	1391	1133	1093	1218	1221	859	6		11.087
PROCON		208	305	287	239	220	166	181	215	221	33		2.075
SEFAZ		19	22	23	20	12	20	30	29	18	1		194
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		903	872	821	622	543	520	526	492	246	1		5.546
SINE		621	589	547	543	436	461	560	364	218	4		4.343
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
<b>Total</b>		<b>7.153</b>	<b>8.297</b>	<b>7.879</b>	<b>6.326</b>	<b>5.043</b>	<b>5.159</b>	<b>5.694</b>	<b>5.496</b>	<b>3.835</b>	<b>78</b>		<b>54.960</b>

### 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	11.175
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.323
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	00:01:35
CESAN	00:01:50
CETURB	00:04:34
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:56
DETRAN	00:03:56
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:11
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:22:25
PMC-GERAL	00:02:33
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:48
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:17
POLÍCIA CIVIL	00:07:22
PROCON	00:10:50
SEFAZ	00:00:31
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:24
SINE	00:04:06
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:49
CESAN	00:07:12
CETURB	00:05:26
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:10
DETRAN	00:09:17
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:15:39
PMC-GERAL	00:04:36
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:53
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:47
POLÍCIA CIVIL	00:15:39
PROCON	00:35:11
SEFAZ	00:05:23
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:07
SINE	00:06:50
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.

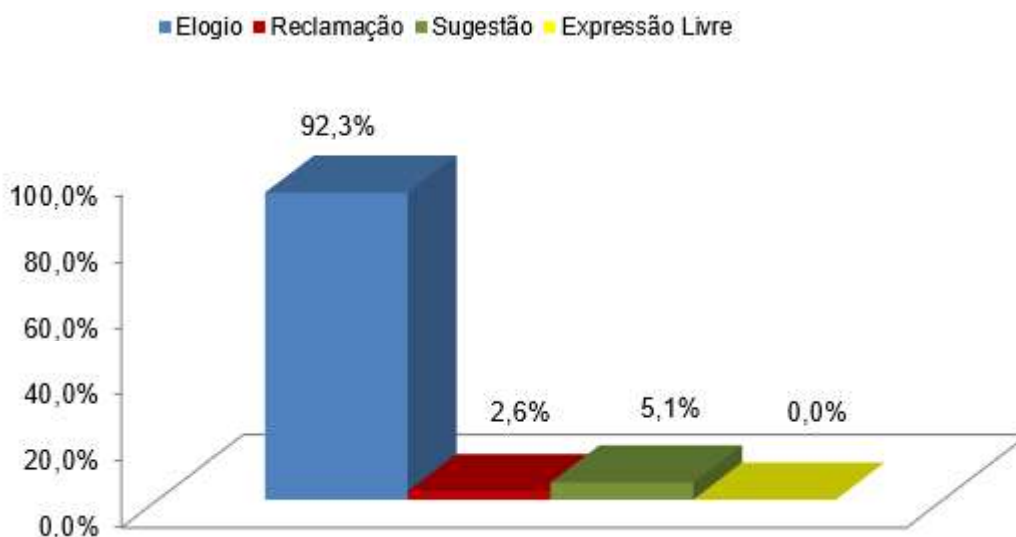
Município	Cidadão	%
Cariacica	1214	59,28%
Serra	256	12,50%
Vila Velha	249	12,16%
Viana	184	8,98%
Vitória	104	5,08%
Guarapari	16	0,78%
Afonso Cláudio	4	0,20%
Fundão	4	0,20%
Santa Leopoldina	4	0,20%
Venda Nova do Imigrante	3	0,15%
Marechal Floriano	2	0,10%
Alfredo Chaves	1	0,05%
Castelo	1	0,05%
Guaçuí	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%
<b>Total</b>	<b>2.048</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>2.048</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	36	92,3%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	1	2,6%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	5,1%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 22



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

