



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

SETEMBRO 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

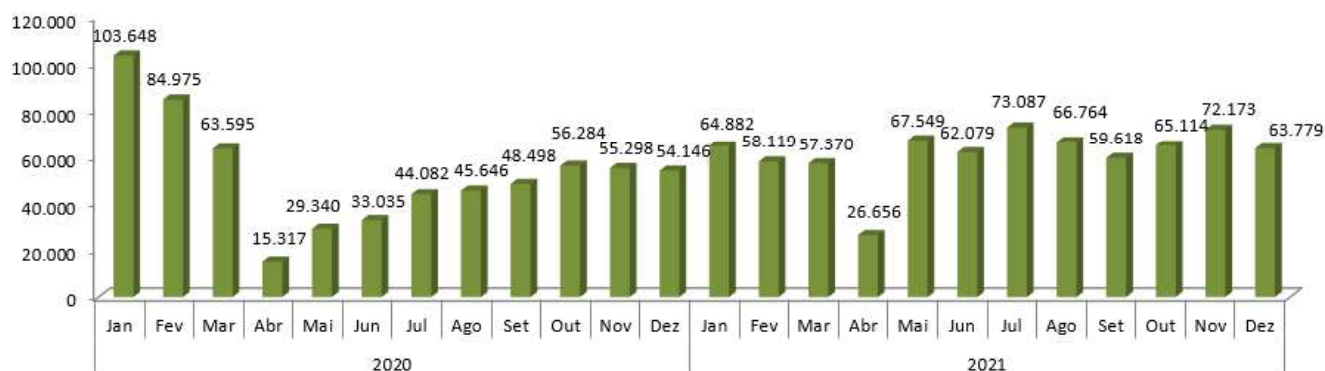
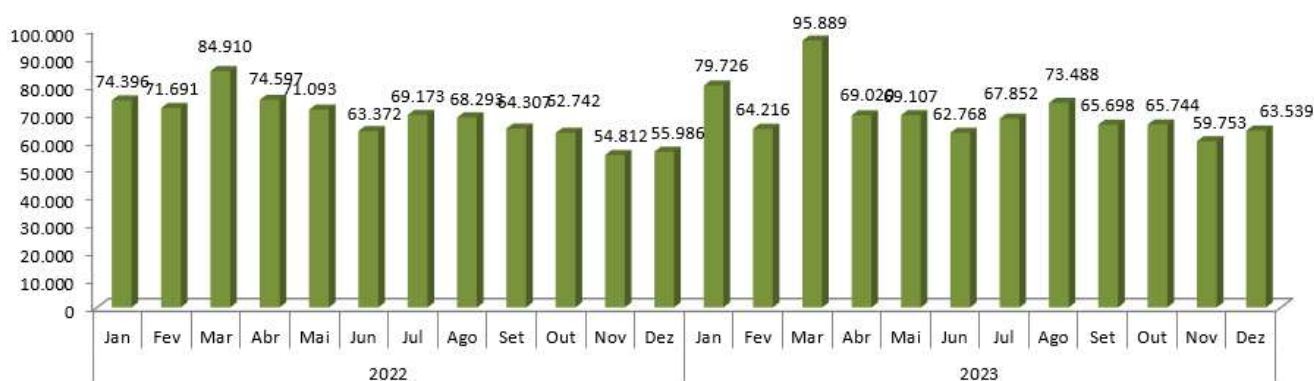
1. Resumo Gerencial

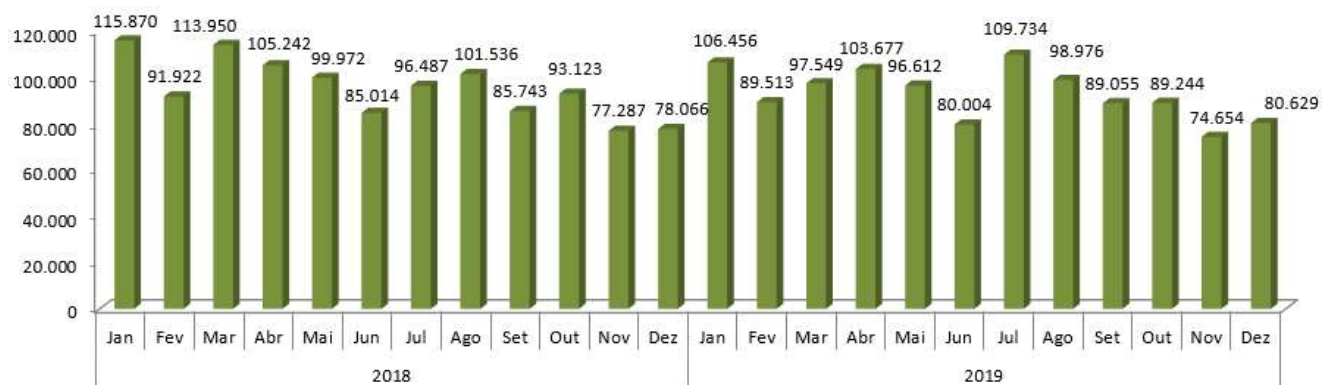
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2024** registrou um total de **9.828.424 serviços realizados** e **8.603.904 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2024** 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 **61.659** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.569** cidadãos atendidos.



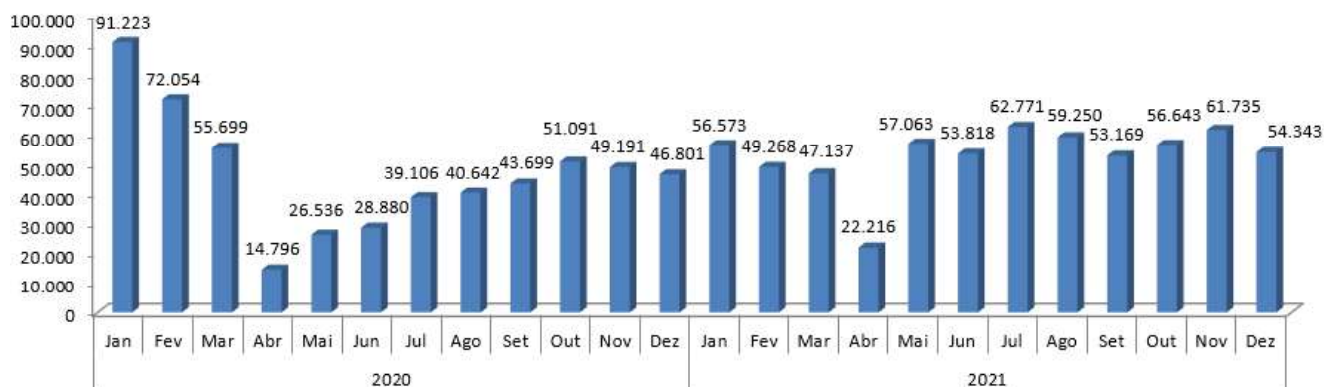
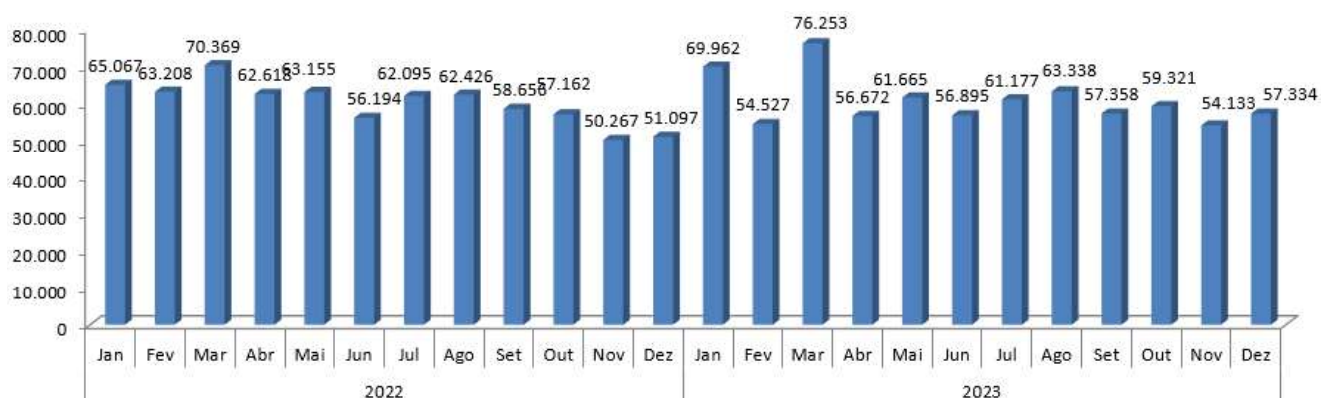


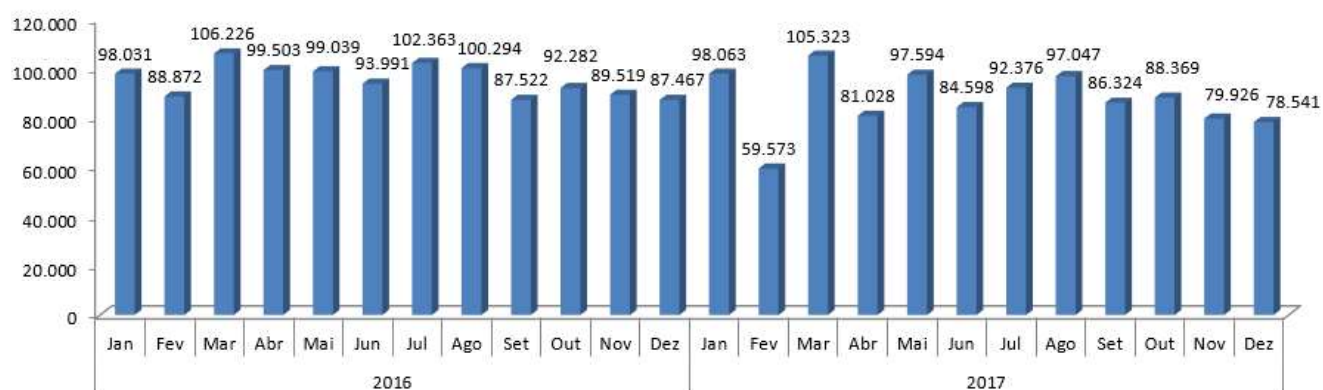
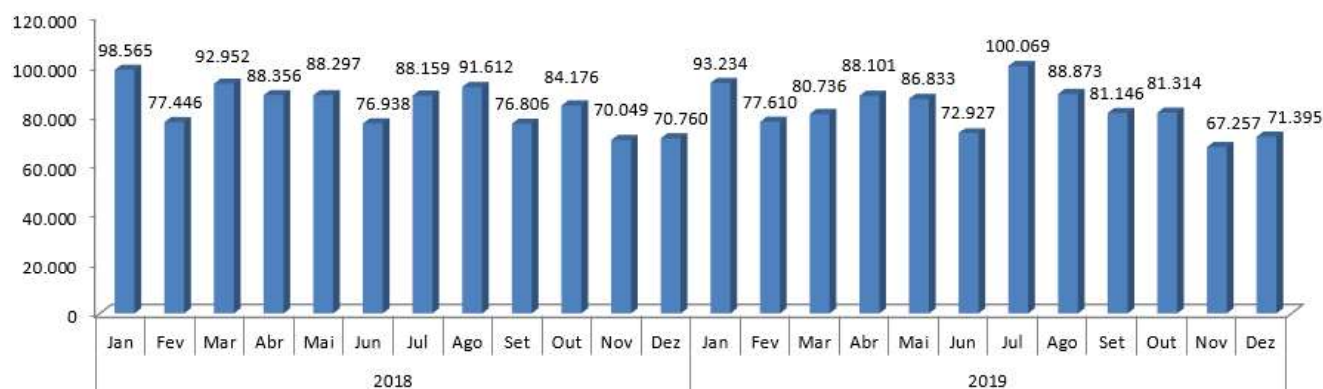
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.046** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.335** cidadãos atendidos.



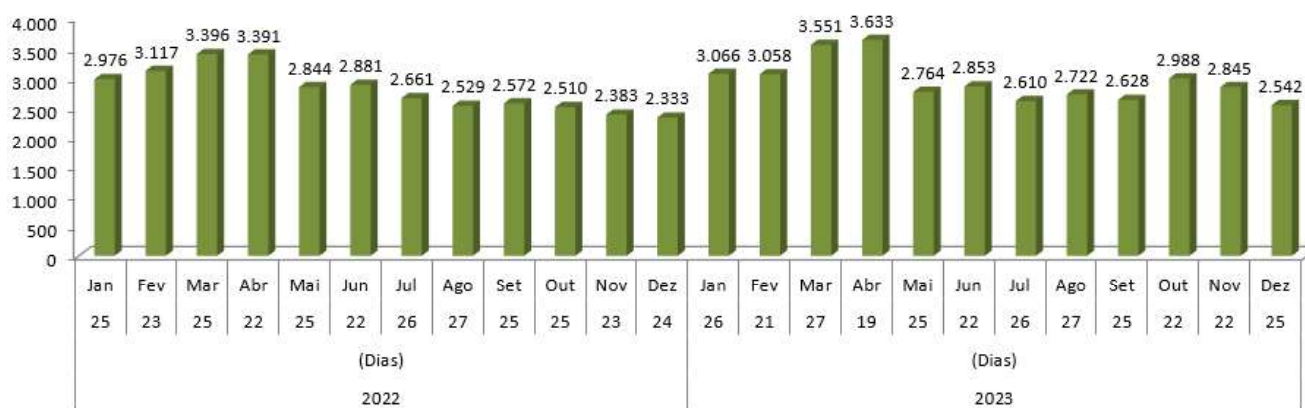
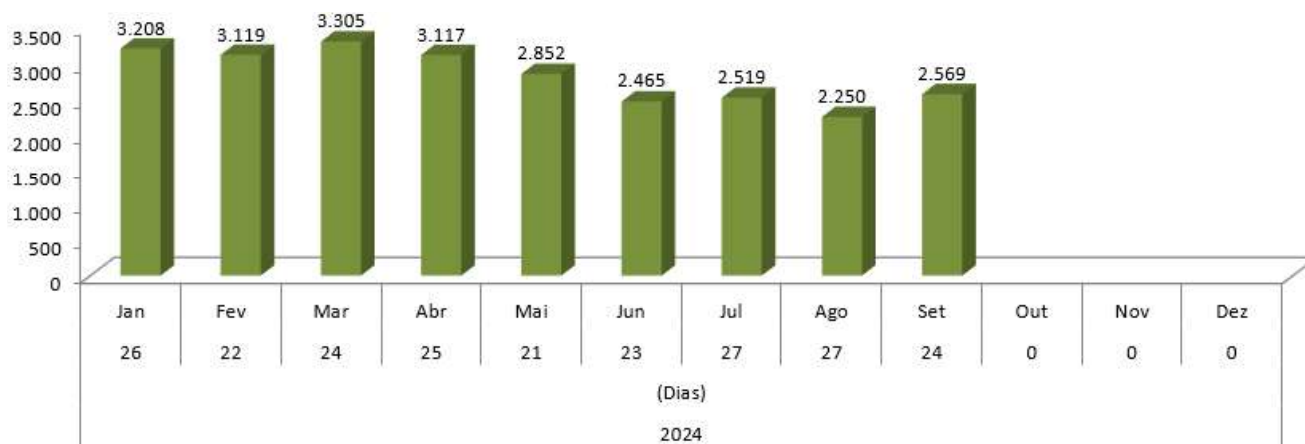


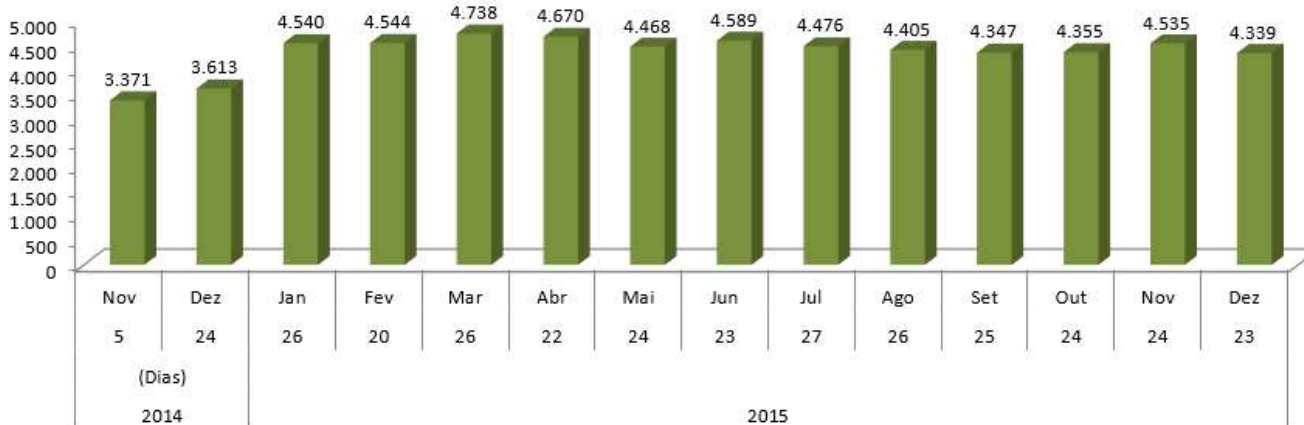
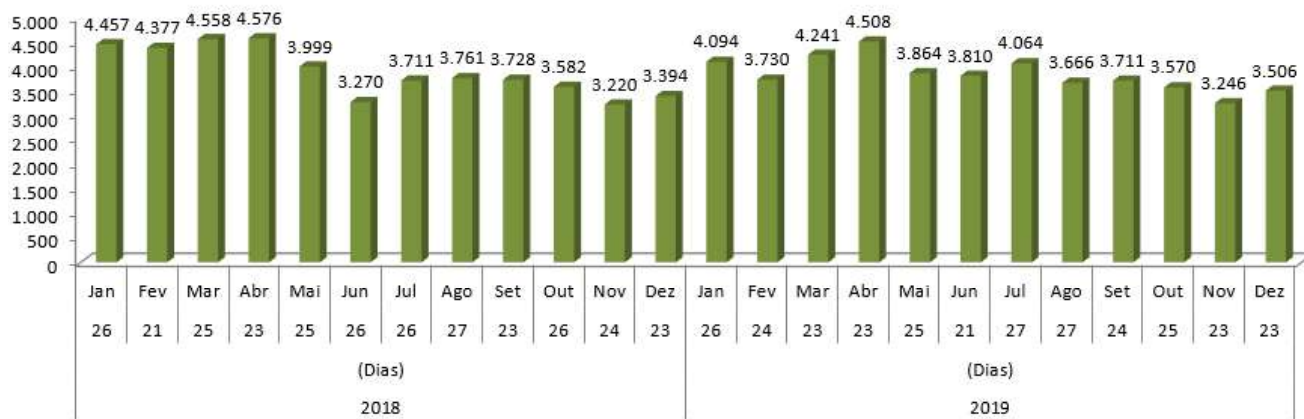
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

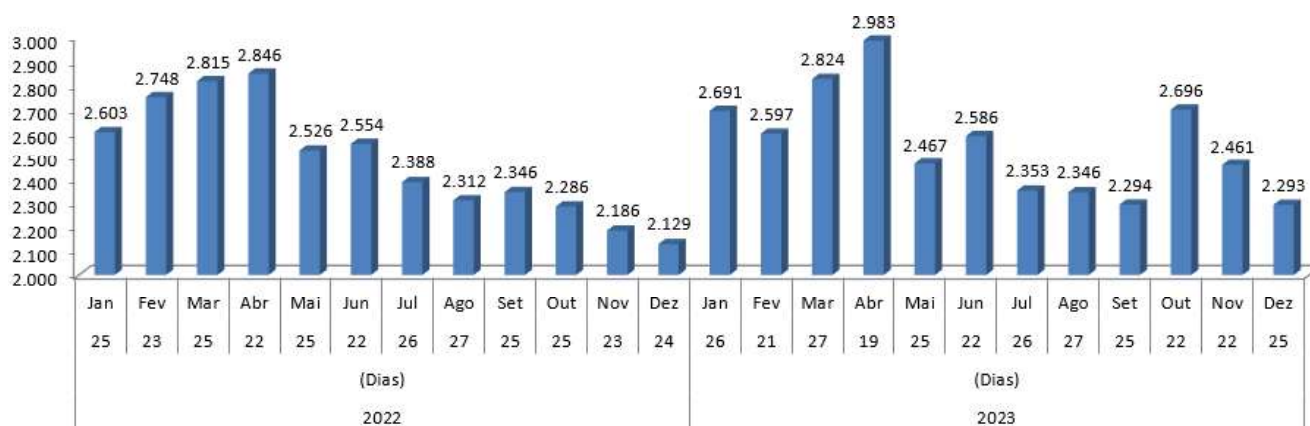
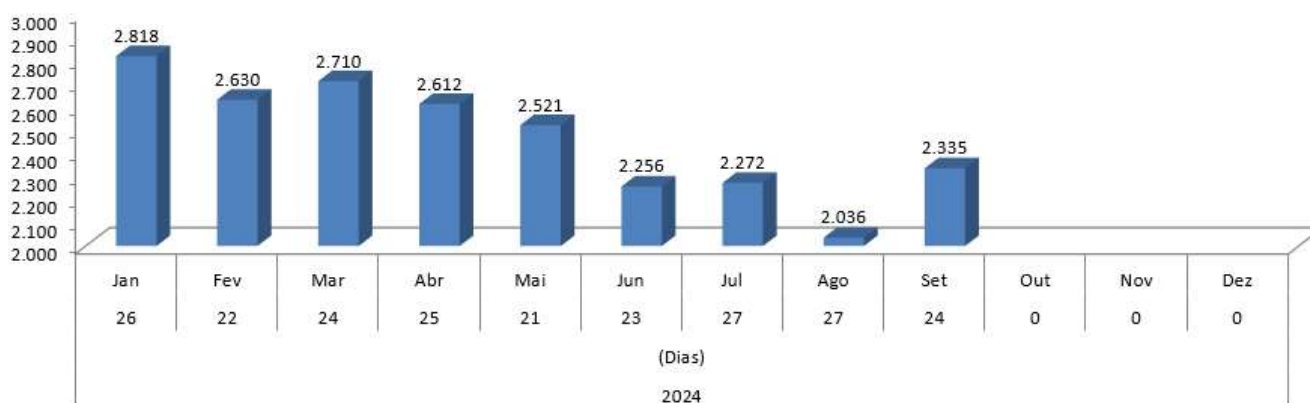
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





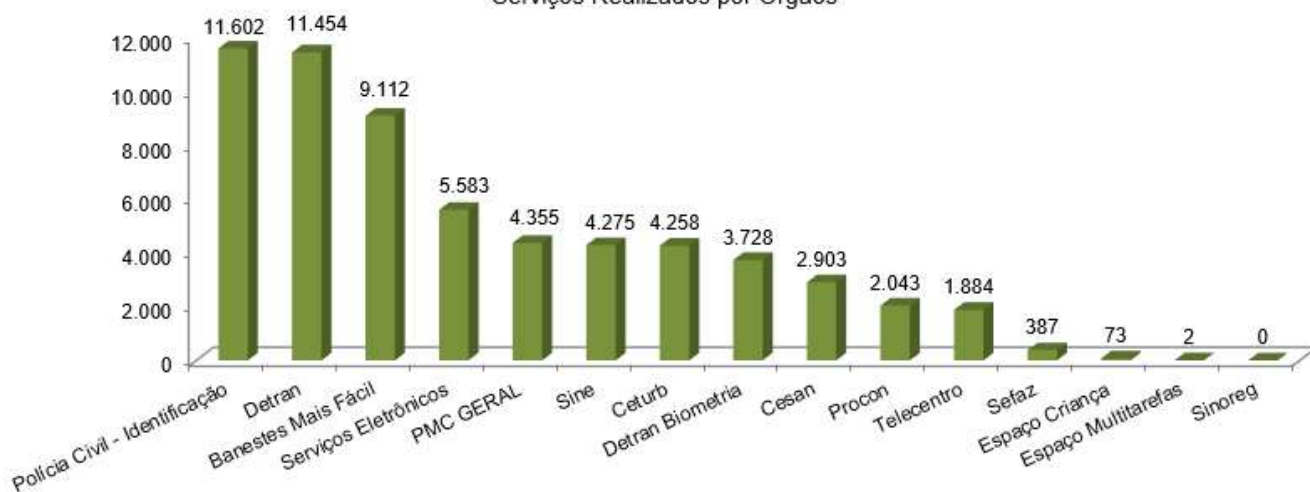
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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	Ponto Facultativo
Setembro	7	Independência do Brasil

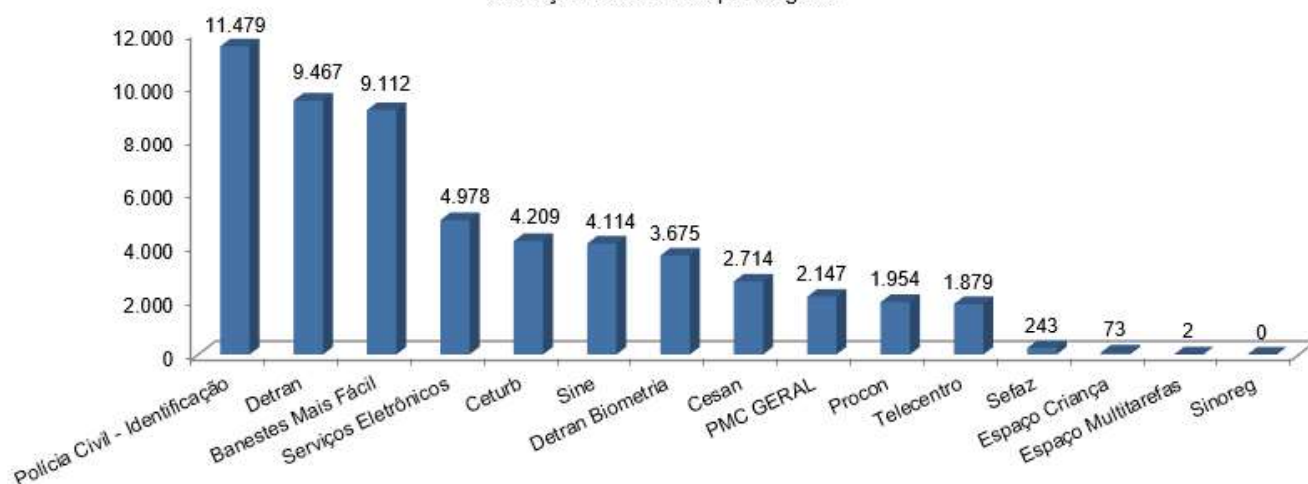
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.602	11.479	18,82%	20,48%
Detran	11.454	9.467	18,58%	16,89%
Banestes Mais Fácil	9.112	9.112	14,78%	16,26%
Serviços Eletrônicos	5.583	4.978	9,05%	8,88%
Ceturb	4.258	4.209	6,91%	7,51%
Sine	4.275	4.114	6,93%	7,34%
Detran Biometria	3.728	3.675	6,05%	6,56%
Cesan	2.903	2.714	4,71%	4,84%
PMC GERAL	4.355	2.147	7,06%	3,83%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.573	1.395		
Junta Militar	782	752		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.043	1.954	3,31%	3,49%
Telecentro	1.884	1.879	3,06%	3,35%
Sefaz	387	243	0,63%	0,43%
Espaço Criança	73	73	0,12%	0,13%
Espaço Multitarefa	2	2	0,00%	0,00%
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	61.659	56.046	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.323	9.112	9,48%
Cesan	2.998	2.903	-3,17%
Ceturb	4.508	4.258	-5,55%
Detran	9.422	11.454	21,57%
Detran Biometria	4.035	3.728	-7,61%
Espaço Criança	253	73	-71,15%
Espaço Multitarefa	11	2	-81,82%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.332</u>	<u>4.355</u>	<u>-18,32%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.331	3.573	-17,50%
Junta Militar	1.001	782	-21,88%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.175	11.602	3,82%
Procon	2.137	2.043	-4,40%
Sefaz	322	387	20,19%
Serviços Eletrônicos	6.235	5.583	-10,46%
Sine	4.542	4.275	-5,88%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.460	1.884	29,04%
<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	60.753	61.659	1,49%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

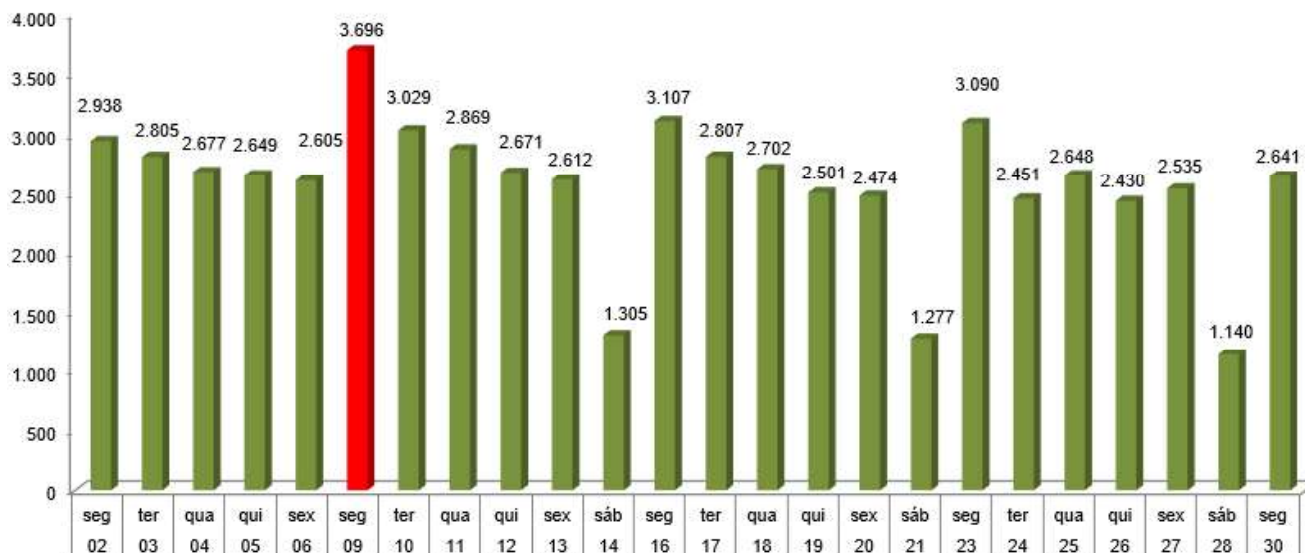
Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.323	9.112	9,48%
Cesan	2.772	2.714	-2,09%
Ceturb	4.460	4.209	-5,63%
Detran	7.890	9.467	19,99%
Detran Biometria	3.975	3.675	-7,55%
Espaço Criança	253	73	-71,15%
Espaço Multitarefa	11	2	-81,82%
Jucees	0	0	
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.573</u>	<u>2.147</u>	<u>-16,56%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.607	1.395	-13,19%
Junta Militar	966	752	-22,15%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.087	11.479	3,54%
Procon	2.075	1.954	-5,83%
Sefaz	194	243	25,26%
Serviços Eletrônicos	5.546	4.978	-10,24%
Sine	4.343	4.114	-5,27%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.458	1.879	28,88%
<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	54.960	56.046	1,98%

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

2. Histórico Diário

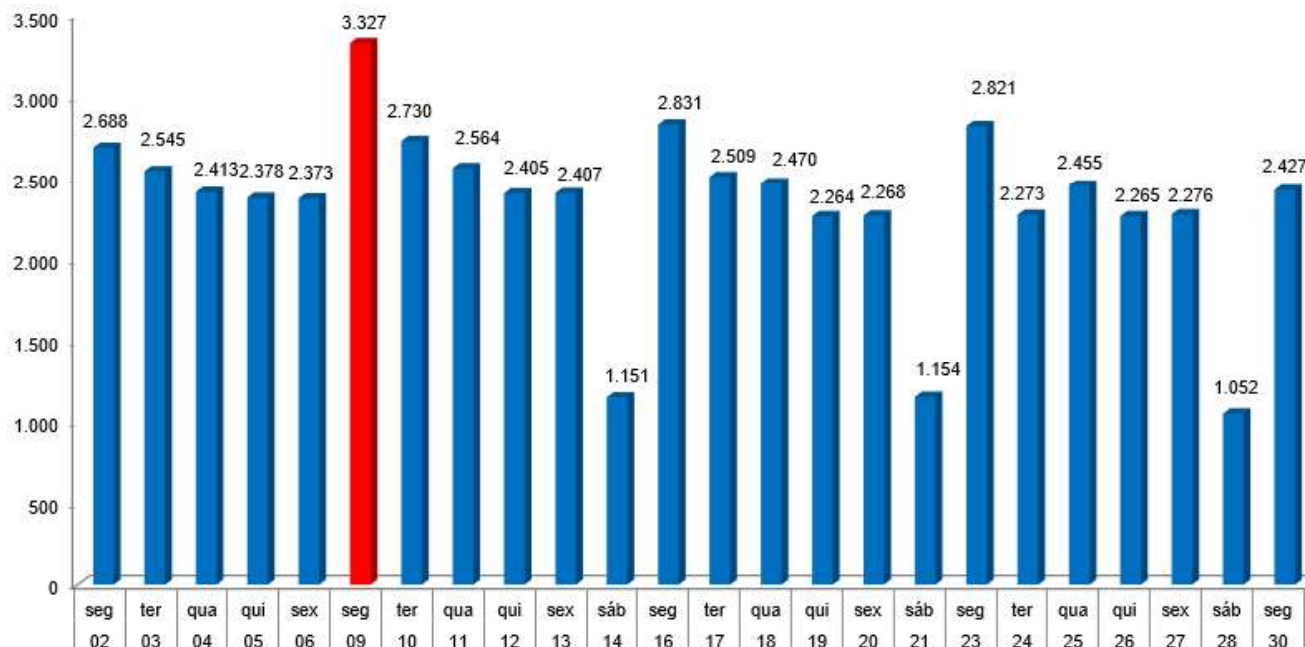
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/09/2024** com o total de **3.696** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **44,97%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/09/2024** com o total de **3.327** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **44,60%**.



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		1228	1297	1214	1002	787	818	896	1019	840	11		9.112
CESAN		317	380	395	309	213	284	317	292	207			2.714
CETURB		649	879	625	431	363	341	420	343	158			4.209
COLETA BIOMÉTRICA		685	583	483	361	176	311	378	353	344	1		3.675
DETRAN		1229	1347	1244	1028	806	889	946	1110	835	33		9.467
ESPAÇO CRIANÇA		5	13	11	4	1	6	11	18	4			73
JUCEES													
MULTITAREFAS					2								2
PMC-GERAL		158	191	221	178	131	122	146	154	92	2		1.395
PMC-JUNTA MILITAR		161	126	87	81	40	74	82	68	33			752
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		220	277	277	294	191	191	172	149	108			1.879
POLÍCIA CIVIL		1053	1558	1563	1481	1261	1159	1244	1250	904	6		11.479
PROCON		193	295	258	215	192	160	177	233	212	19		1.954
SEFAZ		14	40	42	21	17	22	31	31	23	2		243
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		820	804	706	641	464	420	434	443	235	11		4.978
SINE		591	532	604	517	380	415	507	399	165	4		4.114
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.323	8.322	7.730	6.565	5.022	5.212	5.761	5.862	4.160	89		56.046

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	11.602
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.112
3º	DT - Licenciamento	Detran Geral	4.512
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.582
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.868
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.616
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.459
8º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.975
9º	SN-Seguro Desemprego	Sine	1.956
10º	TELECENRO (PMC)	PMC	1.884

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:40
CESAN	00:02:01
CETURB	00:07:09
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:35
DETRAN	00:07:16
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:00:05
PMC-GERAL	00:02:09
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:09
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENRO	00:00:23
POLÍCIA CIVIL	00:08:28
PROCON	00:07:22
SEFAZ	00:00:48
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:12
SINE	00:04:42
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:48
CESAN	00:07:13
CETURB	00:05:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:38
DETRAN	00:08:36
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
JUCEES	
MULTITAREFAS	00:04:48
PMC-GERAL	00:04:22
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:45
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENRO	00:00:39
POLÍCIA CIVIL	00:13:59
PROCON	00:33:13
SEFAZ	00:06:01
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:17
SINE	00:06:53
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.

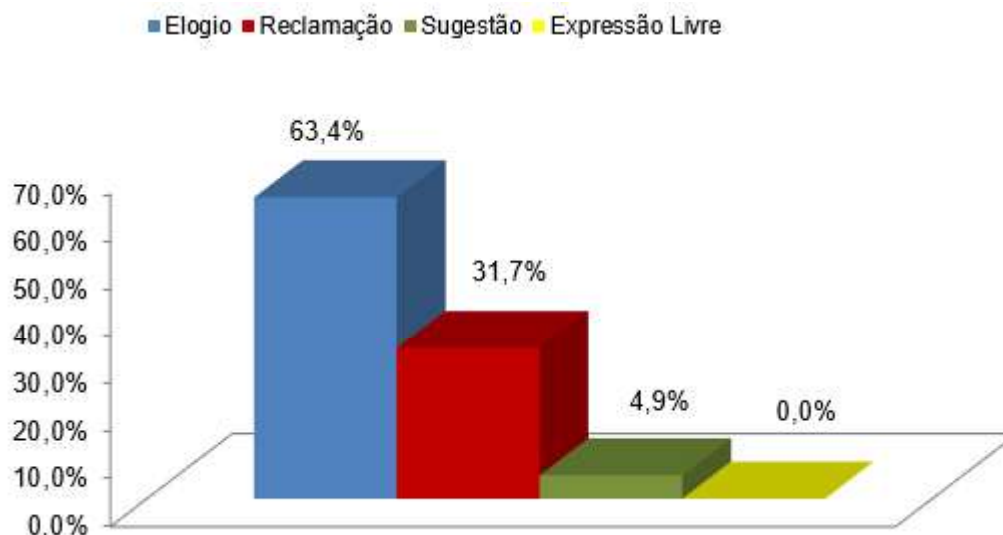
Município	Cidadão	%
Cariacica	1168	59,08%
Vila Velha	259	13,10%
Serra	224	11,33%
Viana	185	9,36%
Vitória	103	5,21%
Guarapari	19	0,96%
Marechal Floriano	5	0,25%
Fundão	4	0,20%
Santa Leopoldina	3	0,15%
Domingos Martins	2	0,10%
Afonso Cláudio	1	0,05%
Anchieta	1	0,05%
Brejetuba	1	0,05%
Castelo	1	0,05%
Mimoso do Sul	1	0,05%
Total	1.977	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	733	37,08%
Detran	299	15,12%
Sine	207	10,47%
Procon	165	8,35%
EDP	151	7,64%
Ceturb	111	5,61%
Serviços Eletrônicos	102	5,16%
Coleta Biométrica	65	3,29%
Cesan	61	3,09%
PMC - Geral	32	1,62%
Banestes Mais Fácil	29	1,47%
Junta Militar	22	1,11%
Total	1.977	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	26	63,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	31,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,9%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	41	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 23



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

