



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

NOVEMBRO 2024

Sumário

I – ATENDIMENTO	2
1. Resumo Gerencial	2
1.1. Serviços Realizados	2
1.2. Serviços Realizados (Manuais)	4
1.3. Senhas Atendidas.....	4
1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....	6
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
RELATÓRIO MELHORIAS MÊS DE NOVEMBRO 2024	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 **30/11/2024** registrou um total de **9.954.474 serviços realizados** e **8.719.360 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

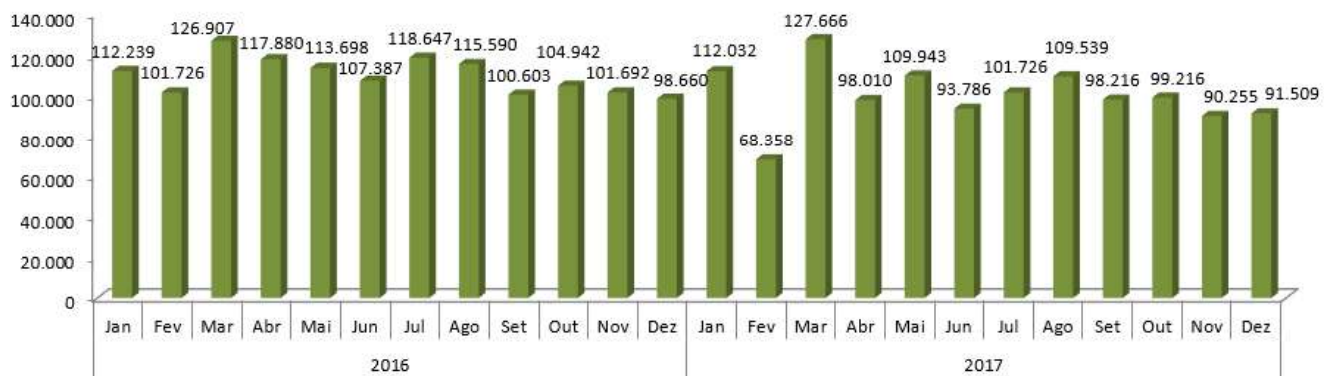
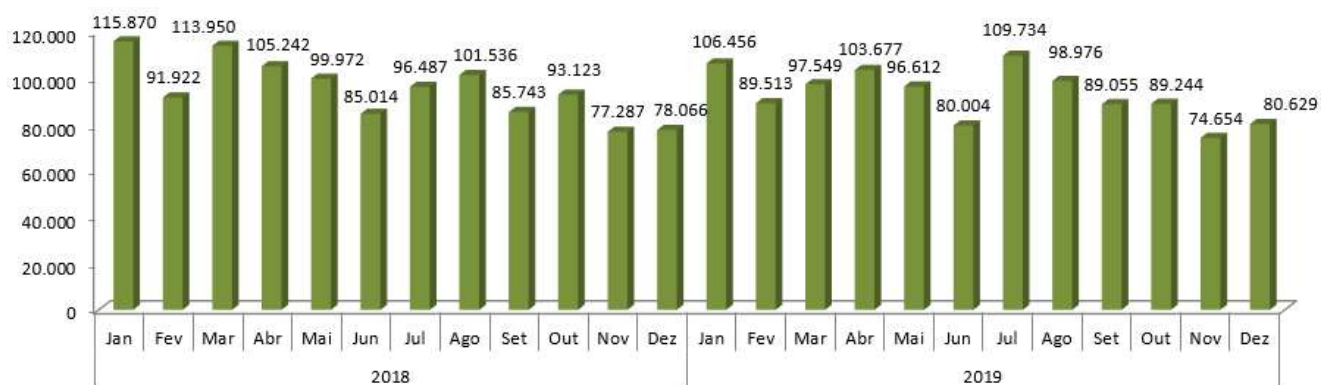
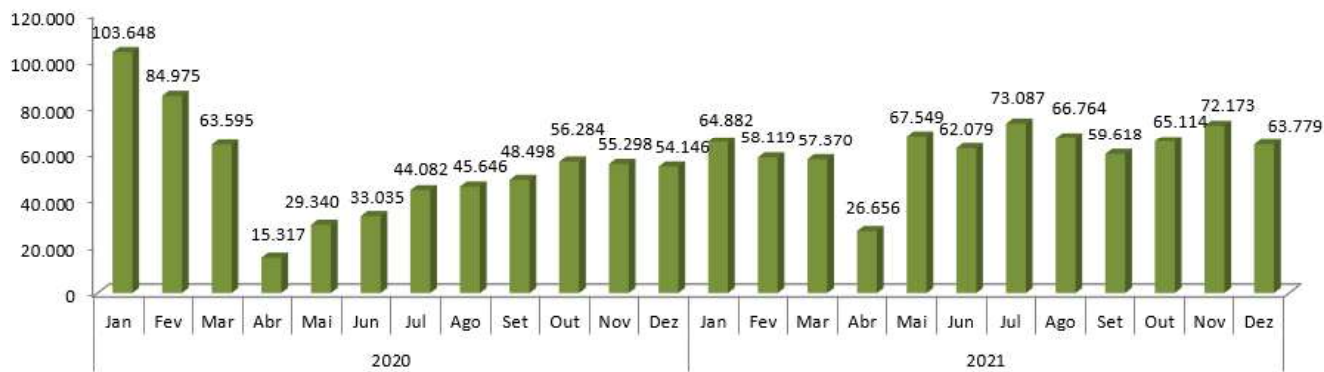
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2024** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **64.122** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.915** cidadãos atendidos.

Total de Serviços e Senhas Atendidas



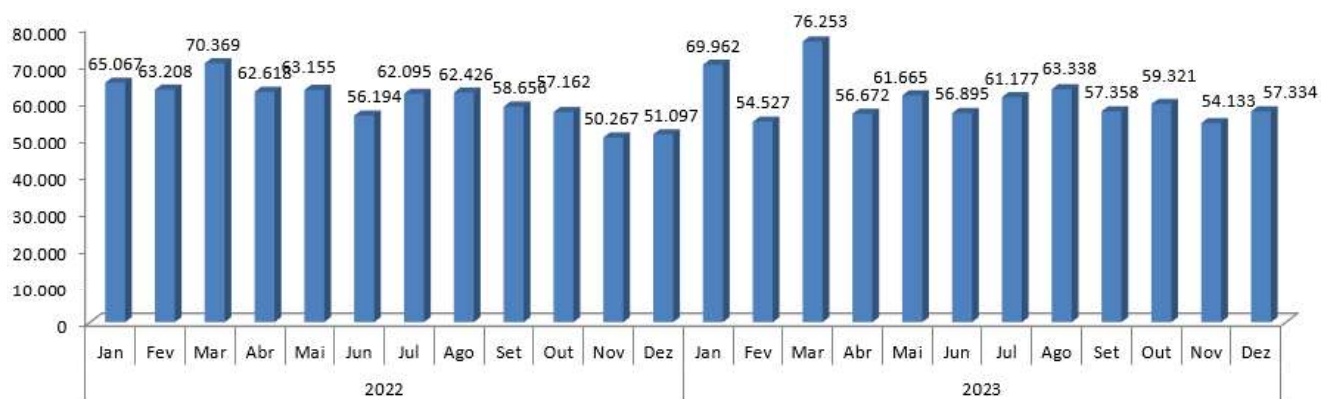
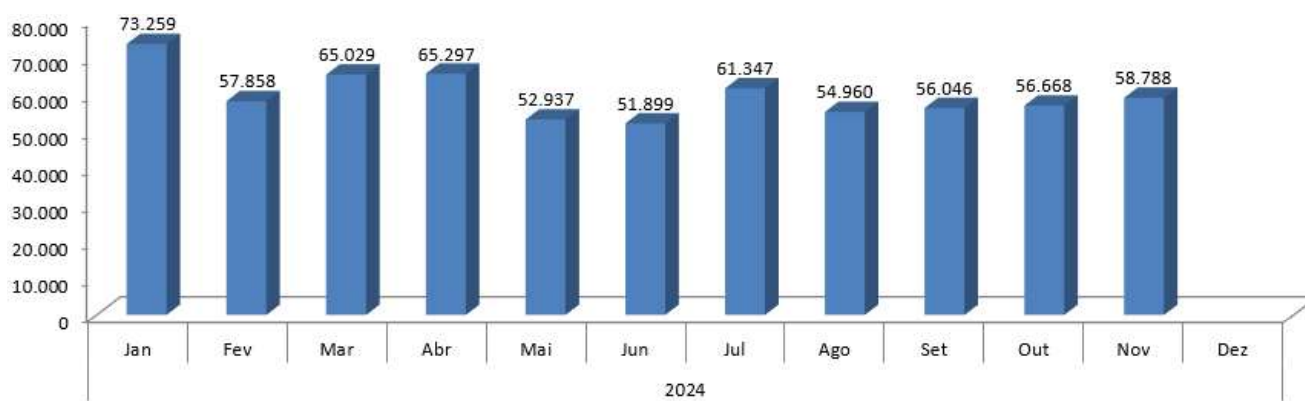


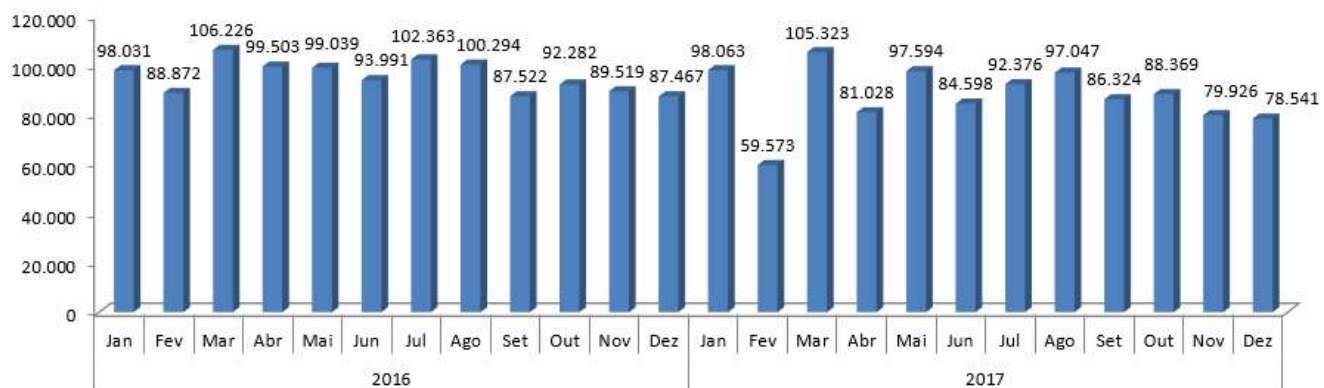
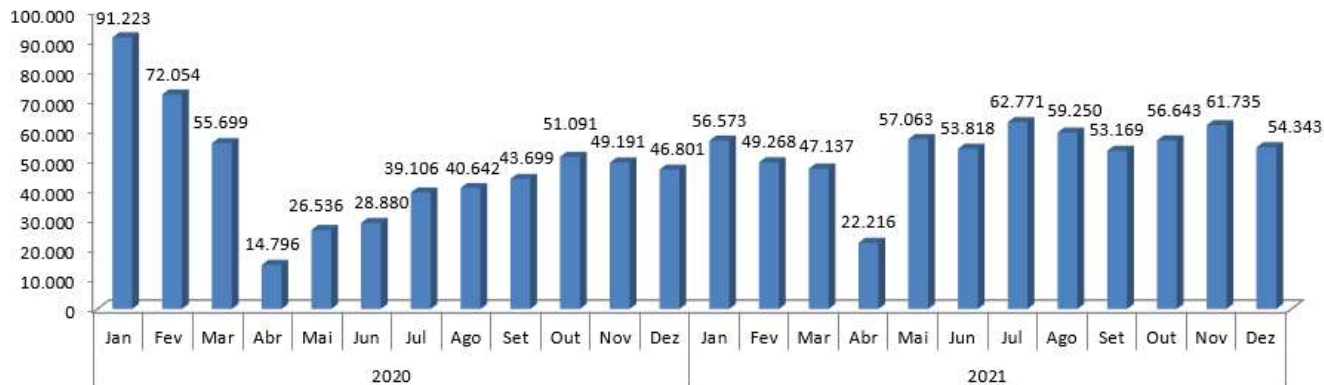
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **58.788** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.672** cidadãos atendidos.



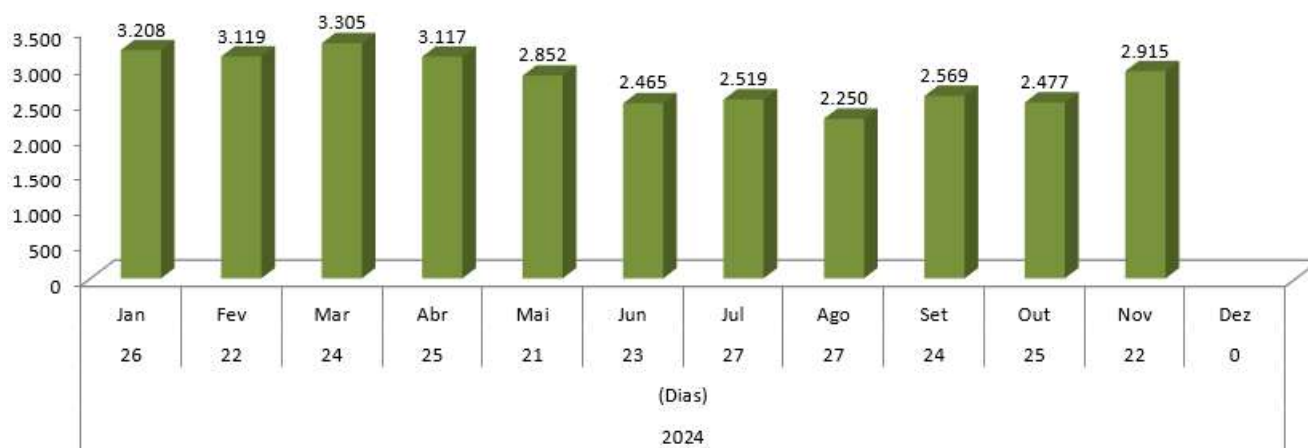


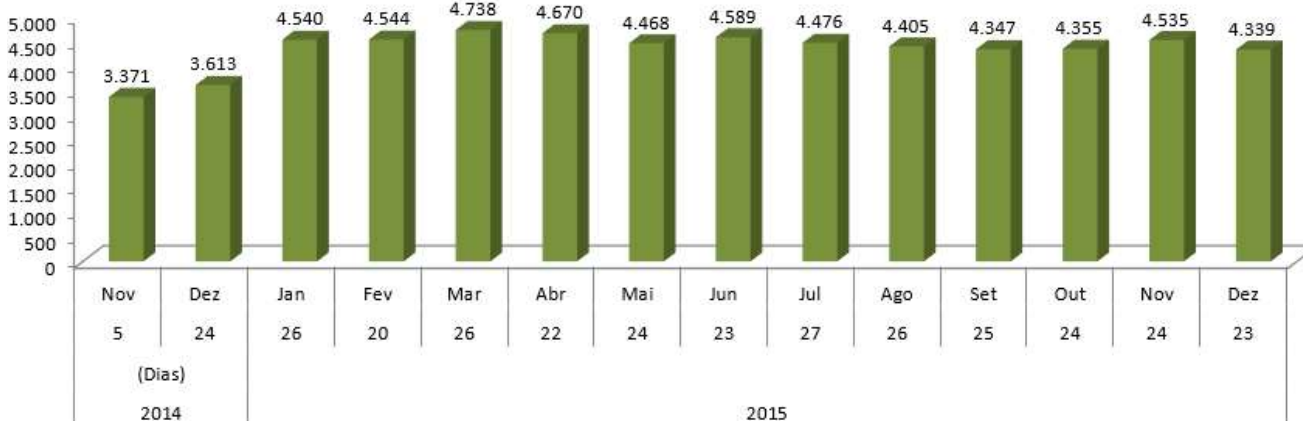
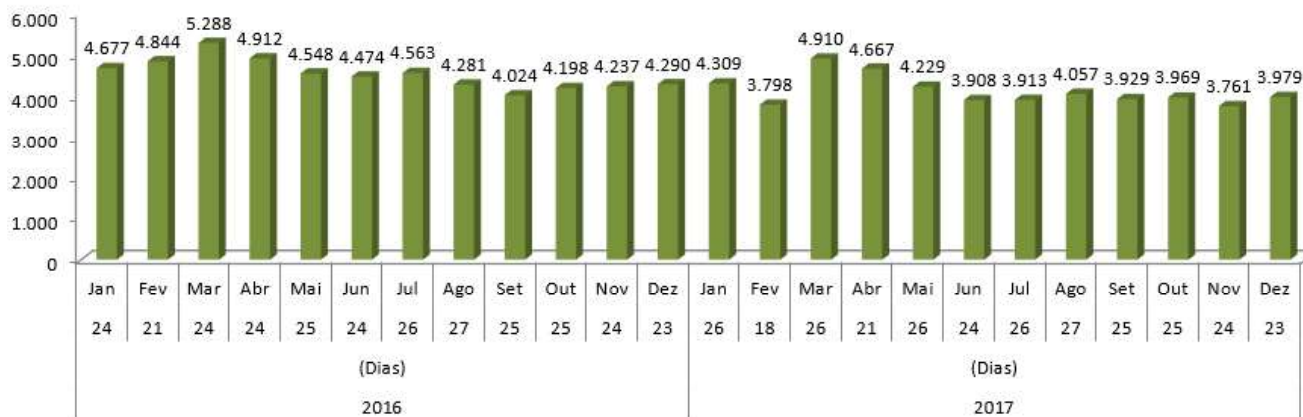
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

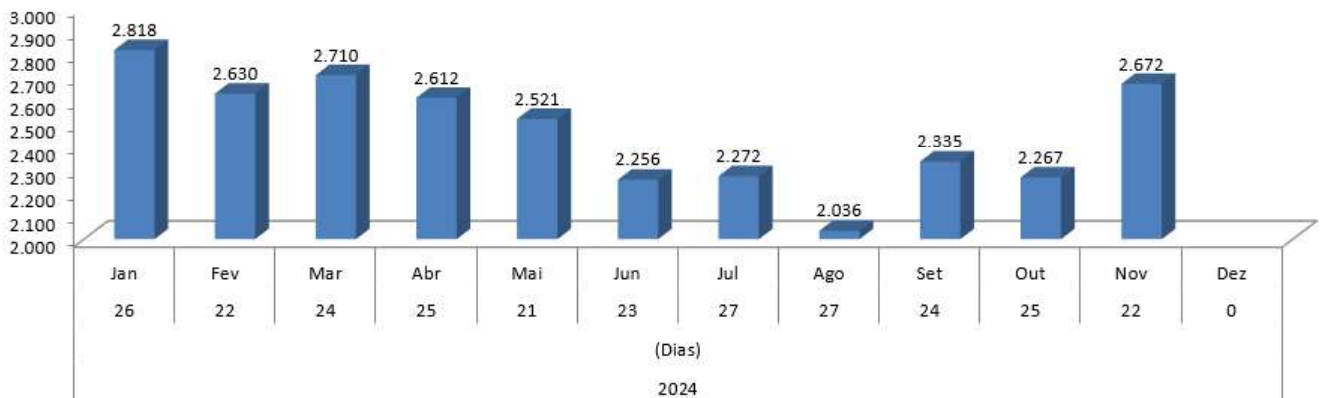
1.5. Média Diária

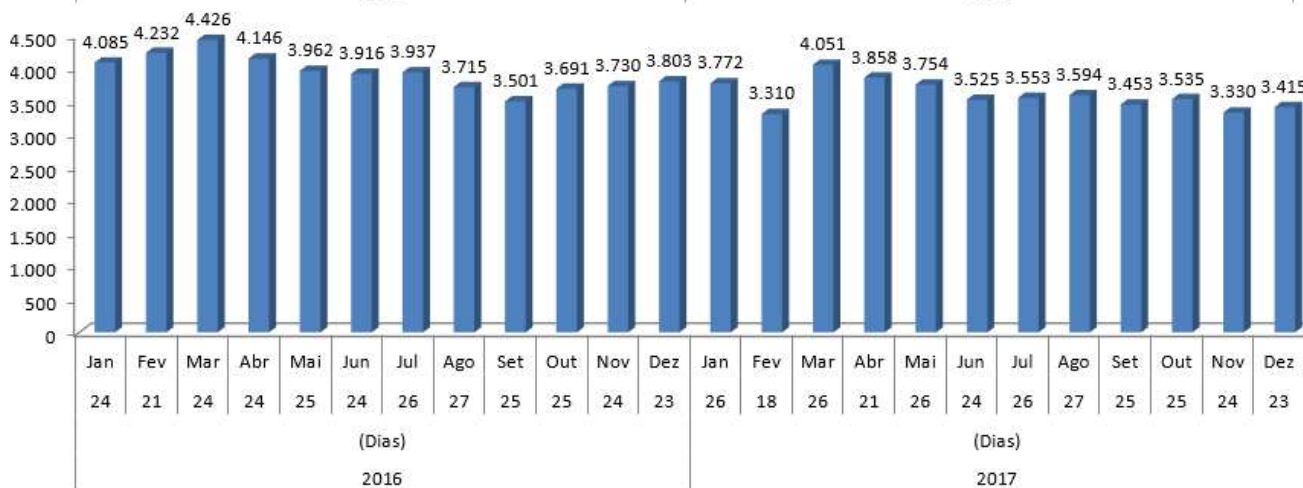
1.5.1. Serviços Realizados





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
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida
	13	Ponto Facultativo
	14	Ponto Facultativo
	28	Dia do Servidor Público
Novembro	2	Finados
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
	15	Proclamação da República

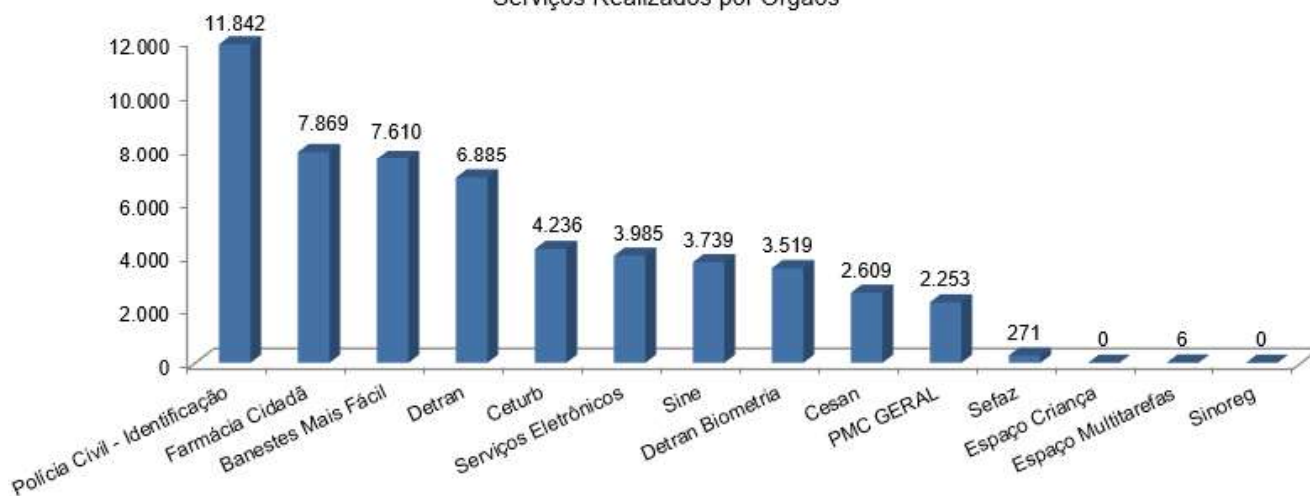
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.905	11.842	18,57%	20,14%
Farmácia Cidadã	8.176	7.869	12,75%	13,39%
Banestes Mais Fácil	7.610	7.610	11,87%	12,94%
Detran	7.882	6.885	12,29%	11,71%
Ceturb	4.271	4.236	6,66%	7,21%
Serviços Eletrônicos	4.998	3.985	7,79%	6,78%
Sine	3.699	3.739	5,77%	6,36%
Detran Biometria	3.557	3.519	5,55%	5,99%
Cesan	2.773	2.609	4,32%	4,44%
PMC GERAL	4.819	2.253	7,52%	3,83%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.132	1.604		
Junta Militar	687	649		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	2.017	2.014	3,15%	3,43%
Procon	2.006	1.950	3,13%	3,32%
Sefaz	403	271	0,63%	0,46%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	6	6	0,01%	0,01%
Sinoreg	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	64.122	58.788	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.027	7.610	-5,19%
Cesan	3.047	2.773	-8,99%
Ceturb	4.211	4.271	1,42%
Detran	9.221	7.882	-14,52%
Detran Biometria	4.280	3.557	-16,89%
Espaço Criança	0	0	0%
Espaço Multitarefa	0	6	100%
Farmácia Cidadã	0	8.176	100%
PMC GERAL	4.741	4.819	1,65%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.984	4.132	3,71%
Junta Militar	757	687	-9,25%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.764	11.905	-13,51%
Procon	2.300	2.006	-12,78%
Sefaz	460	403	-12,39%
Serviços Eletrônicos	5.017	4.998	-0,38%
Sine	4.193	3.699	-11,78%
Sinoreg	0	0	0%
Telecentro	2.667	2.017	-24,37%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	61.928	64.122	3,54%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.027	7.610	-5,19%
Cesan	2.827	2.609	-7,71%
Ceturb	4.181	4.236	1,32%
Detran	8.103	6.885	-15,03%
Detran Biometria	4.221	3.519	-16,63%
Espaço Criança	0	0	0%
Espaço Multitarefa	0	6	100%
Farmácia Cidadã	0	7.869	100%
PMC GERAL	2.205	2.253	2,18%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.473	1.604	8,89%
Junta Militar	732	649	-11,34%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.607	11.842	-12,97%
Procon	2.247	1.950	-13,22%
Sefaz	288	271	-5,90%
Serviços Eletrônicos	4.220	3.985	-5,57%
Sine	4.075	3.739	-8,25%
Sinoreg	0	0	0%
Telecentro	2.667	2.014	-24,48%
Vistoria Geral	0	0	0%
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	56.668	58.788	3,74%

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

2. Histórico Diário

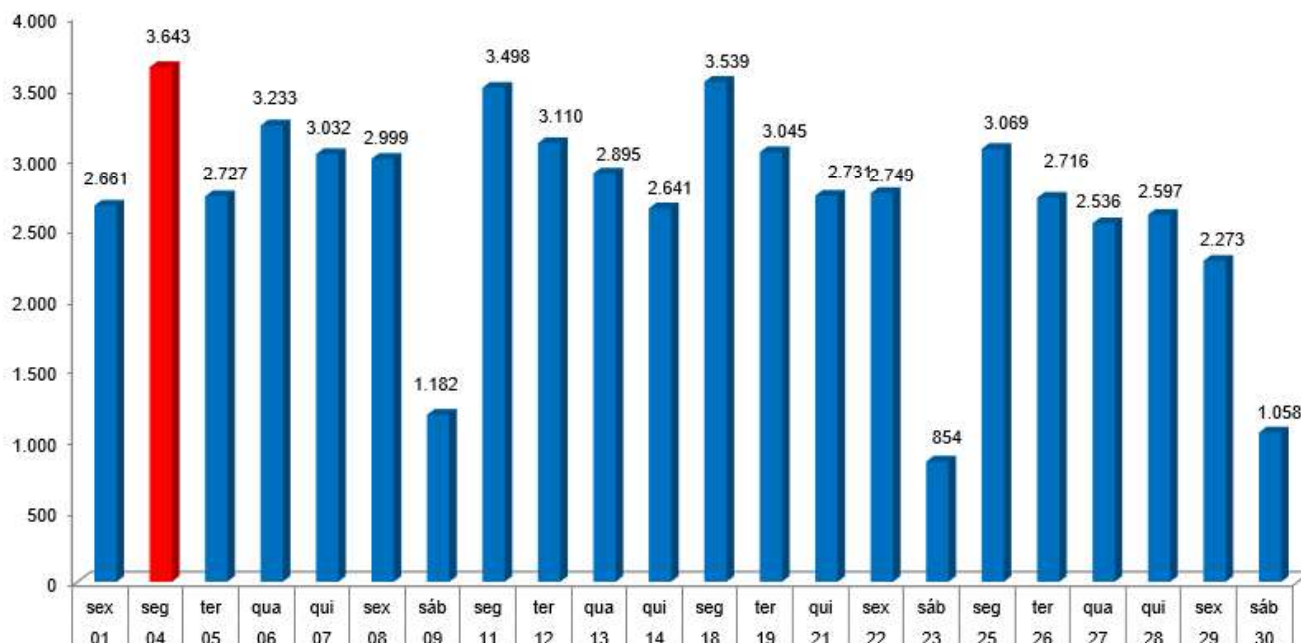
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **04/11/2024** com o total de **3.941** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,01%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **04/11/2024** com o total de **3.643** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,18%**.



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		1014	1131	991	829	681	754	737	780	678	15		7.610
CESAN		322	368	392	292	234	238	285	295	182	1		2.609
CETURB		652	714	668	485	366	369	423	381	177	1		4.236
COLETA BIOMÉTRICA		672	552	466	316	189	315	395	303	311			3.519
DETRAN		881	963	851	777	619	662	717	778	613	24		6.885
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		833	1133	1087	916	606	666	880	934	751	60	3	7.869
MULTITAREFAS					1		1	2	2				6
PMC-GERAL		157	237	254	207	148	155	158	167	115	6		1.604
PMC-JUNTA MILITAR		111	114	114	68	38	49	75	47	33			649
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		385	367	307	205	176	153	152	160	109			2.014
POLÍCIA CIVIL		1083	1390	1615	1596	1352	1159	1256	1309	1054	28		11.842
PROCON		179	285	267	221	186	169	176	192	254	21		1.950
SEFAZ		28	23	32	31	29	31	38	45	14			271
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		524	574	620	461	413	388	401	369	230	5		3.985
SINE		547	472	536	447	383	358	357	402	234	3		3.739
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.388	8.323	8.200	6.852	5.420	5.467	6.052	6.164	4.755	164	3	58.788

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	11.905
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.610
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	5.616
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	PMC	3.495
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.881
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.713
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.104
8º	TELECENRO (PMC)	PMC	2.017
9º	SN-Seguro Desemprego	Sine	1.960
10º	PR-Reclamações	Procon	1.757

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:02
CESAN	00:02:44
CETURB	00:17:41
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:20
DETRAN	00:05:46
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:38:41
MULTITAREFAS	00:03:14
PMC-GERAL	00:03:37
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:23
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:26
POLÍCIA CIVIL	00:11:16
PROCON	00:11:07
SEFAZ	00:00:42
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:07:43
SINE	00:09:02
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:07:29
CETURB	00:05:35
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:34
DETRAN	00:09:44
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:46
MULTITAREFAS	00:50:31
PMC-GERAL	00:05:21
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:08
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:44
POLÍCIA CIVIL	00:12:41
PROCON	00:36:26
SEFAZ	00:04:48
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:01
SINE	00:06:42
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.

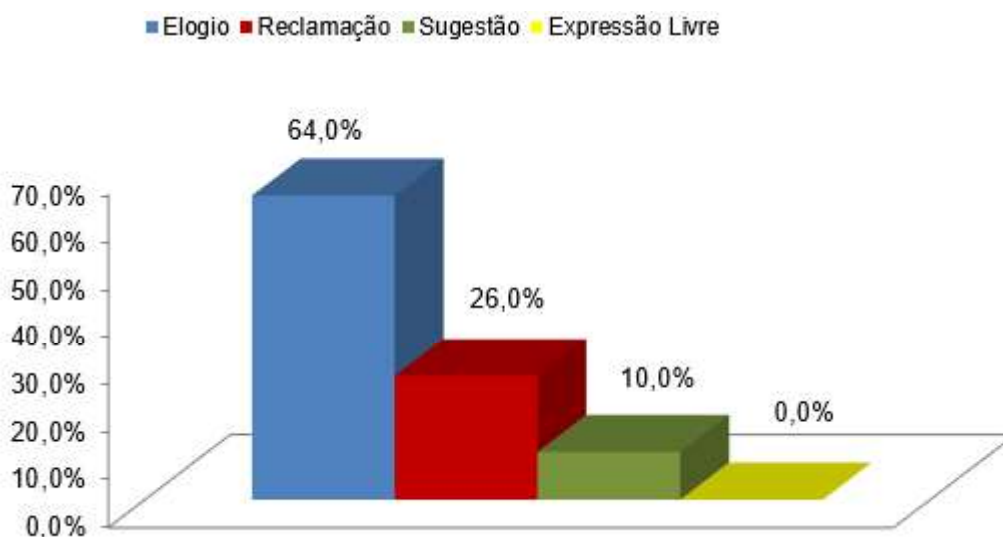
Município	Cidadão	%
Cariacica	660	58,10%
Vila Velha	156	13,73%
Serra	117	10,30%
Viana	113	9,95%
Vitória	67	5,90%
Guarapari	6	0,53%
Marechal Floriano	5	0,44%
Ibatiba	3	0,26%
Nova Venécia	2	0,18%
Barra de São Francisco	1	0,09%
Conceição do Castelo	1	0,09%
Itapemirim	1	0,09%
Marataízes	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
São Mateus	1	0,09%
Total	1.136	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	422	37,15%
Detran	169	14,88%
Sine	151	13,29%
Procon	130	11,44%
EDP	80	7,04%
Serviços Eletrônicos	53	4,67%
Ceturb	51	4,49%
Cesan	33	2,90%
Junta Militar	17	1,50%
PMC - Geral	15	1,32%
Banestes Mais Fácil	14	1,23%
Telecentro	1	0,09%
Total	1.136	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	32	81,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	14,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	5	4,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	50	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 11



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

