RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

AGOSTO 2023

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 27

I – ATENDIMENTO

1. Resumo Gerencial

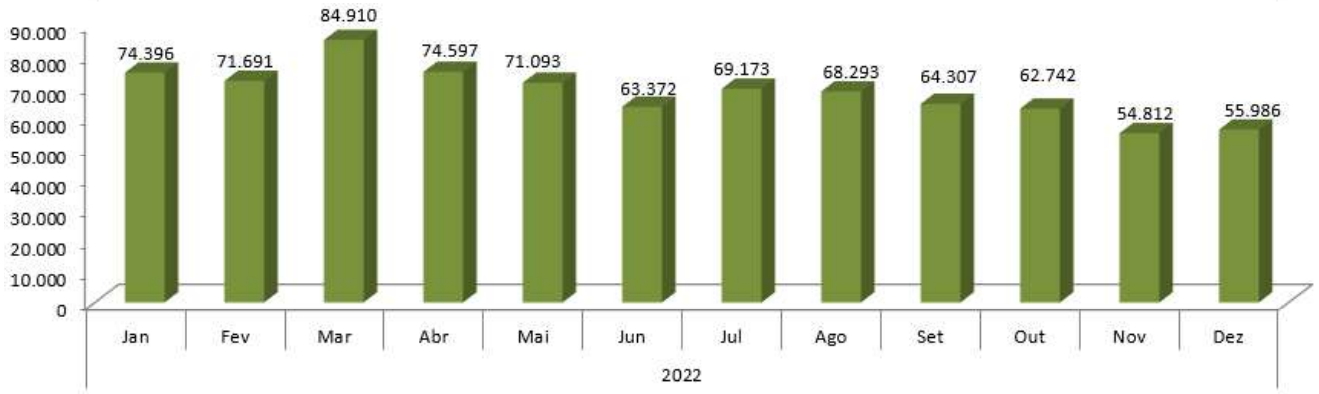
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2023** registrou um total de **8.957.401 serviços realizados** e **7.837.126 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

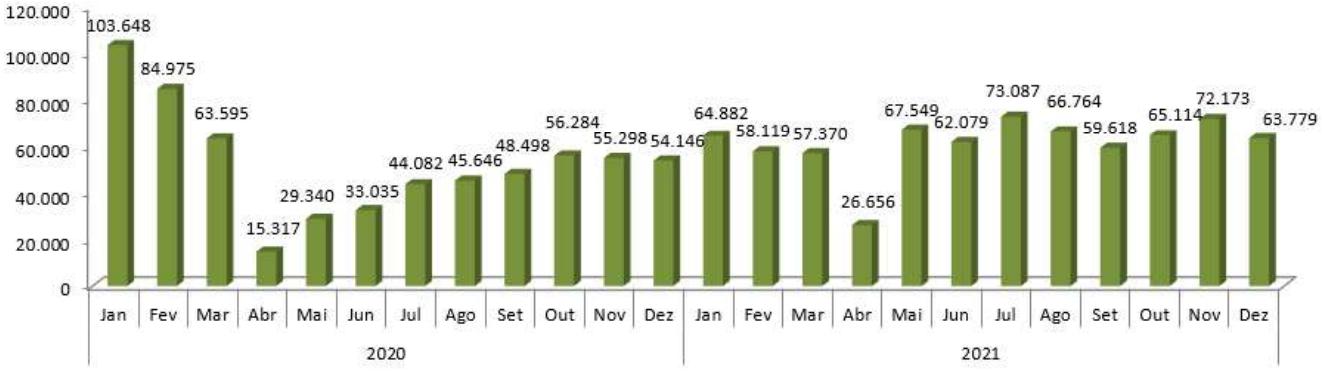
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2023** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **73.488** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.722** cidadãos atendidos.











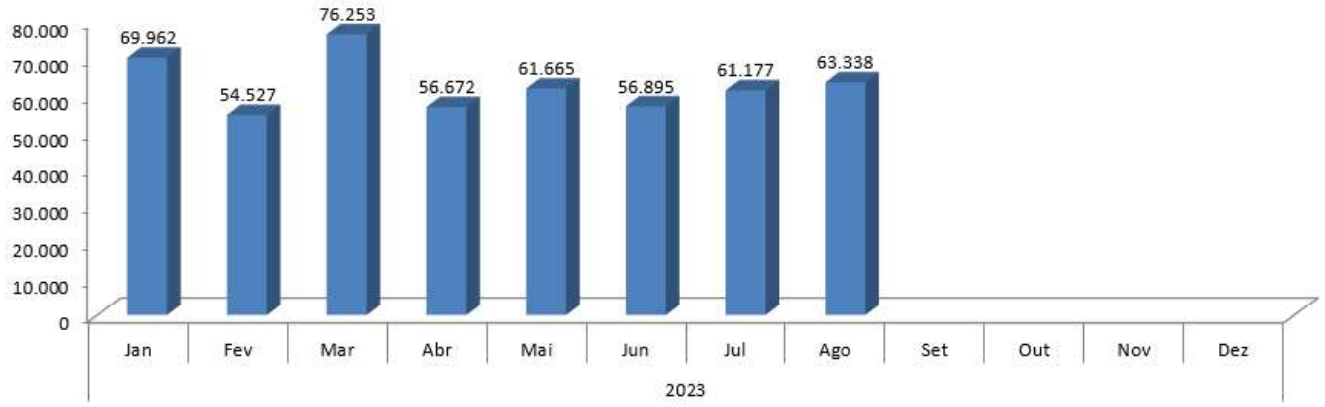


1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

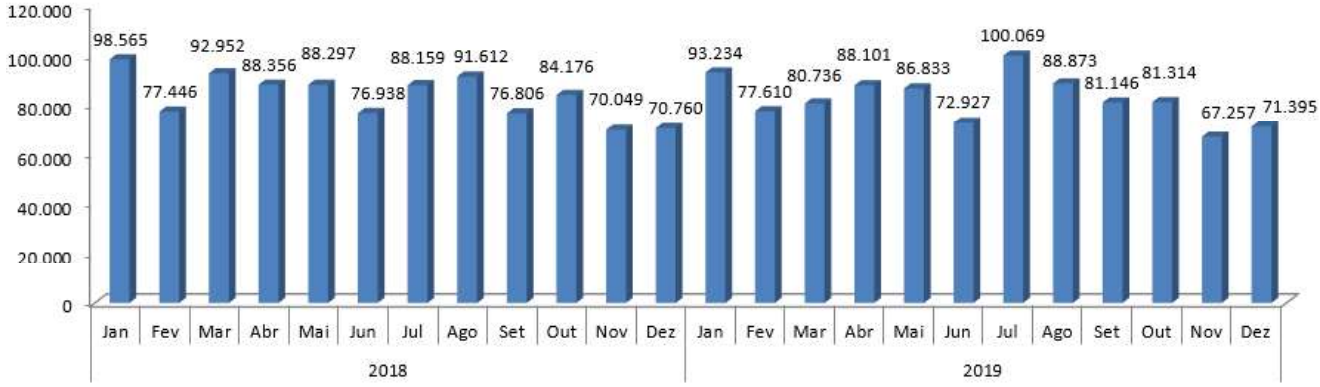
1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **63.338** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.346** cidadãos atendidos.











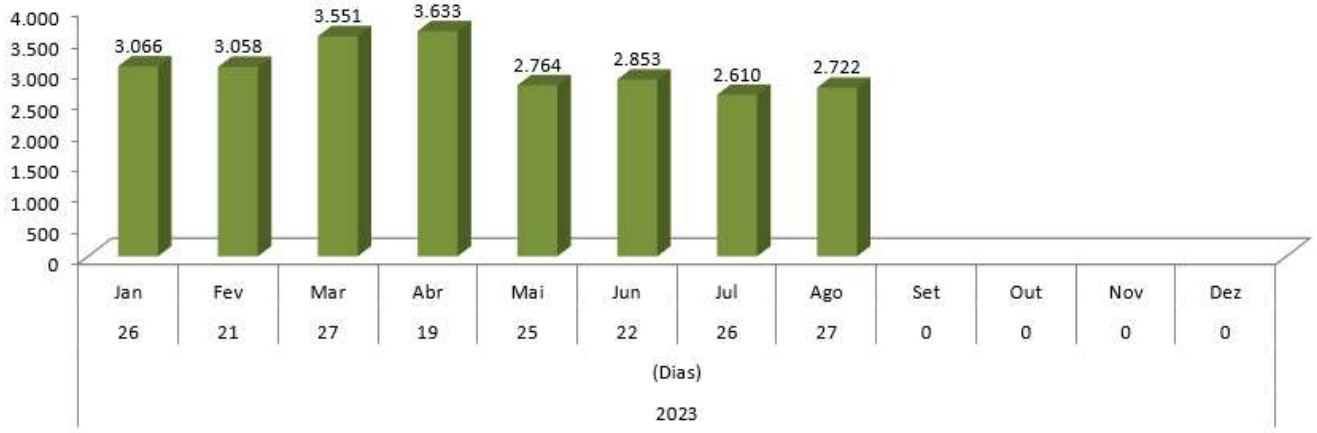


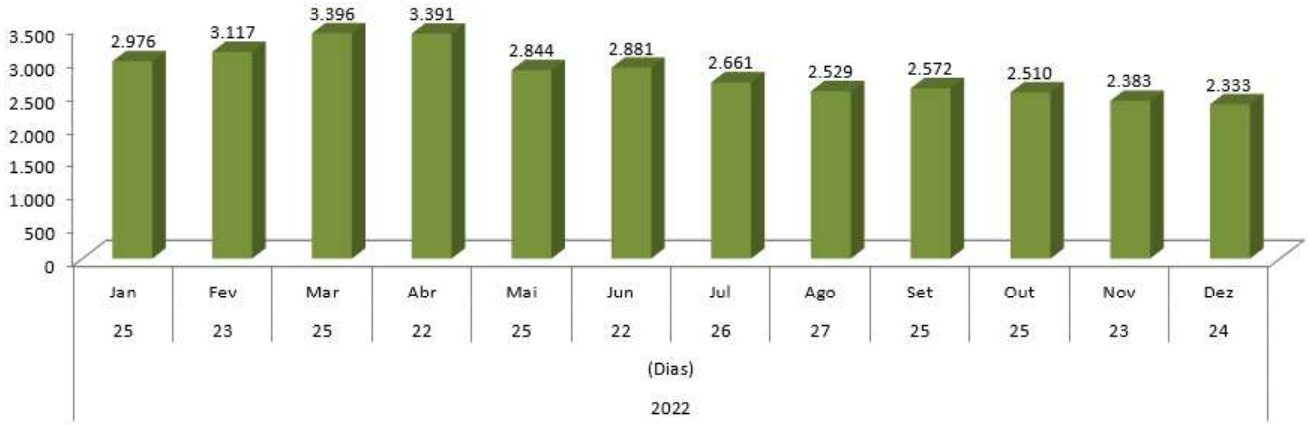
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

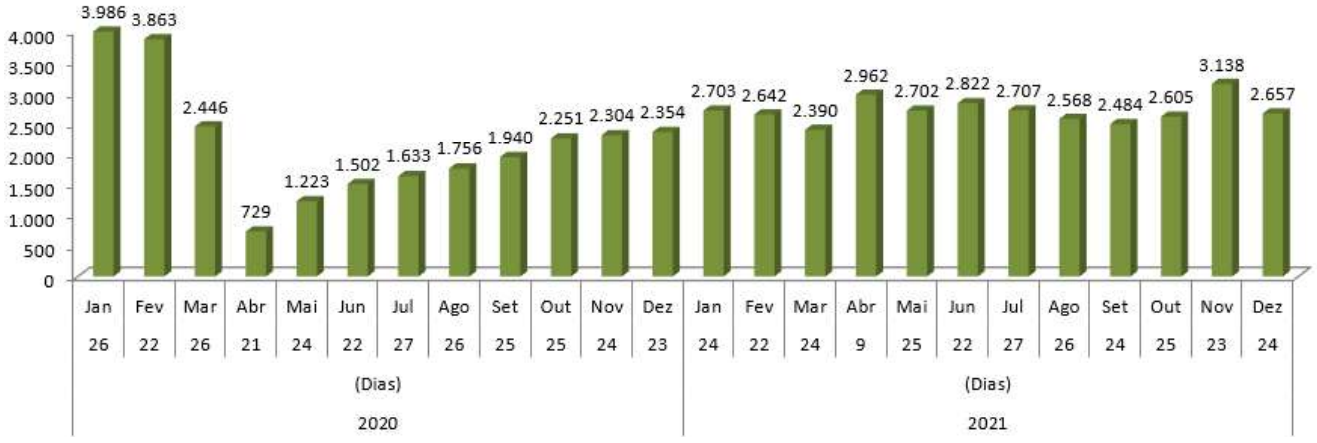
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

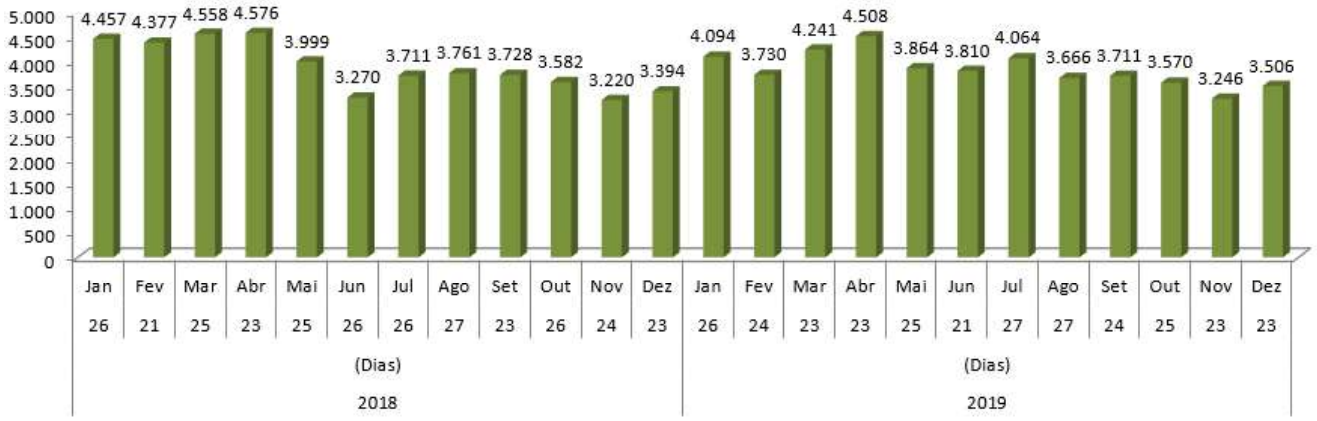
1.5. Média Diária

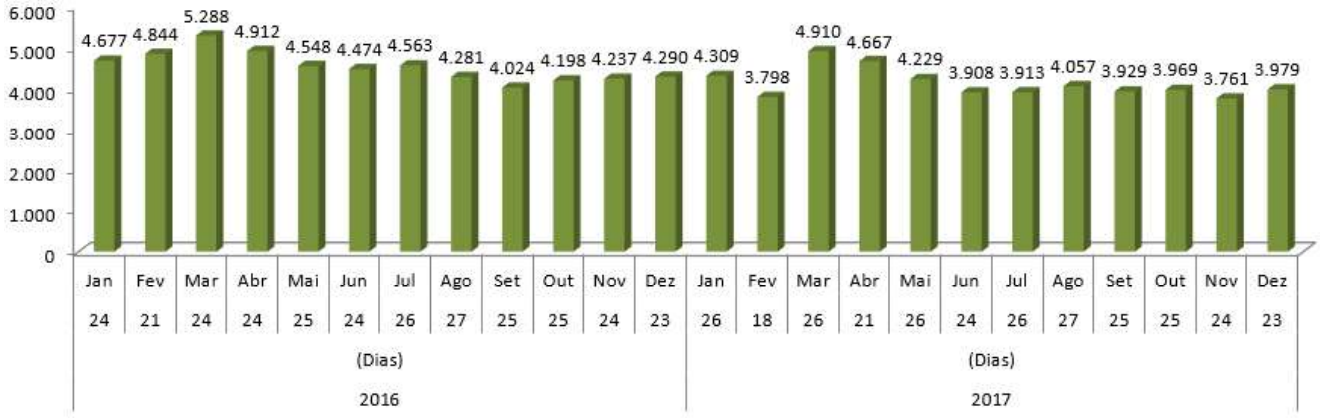
1.5.1. Serviços Realizados





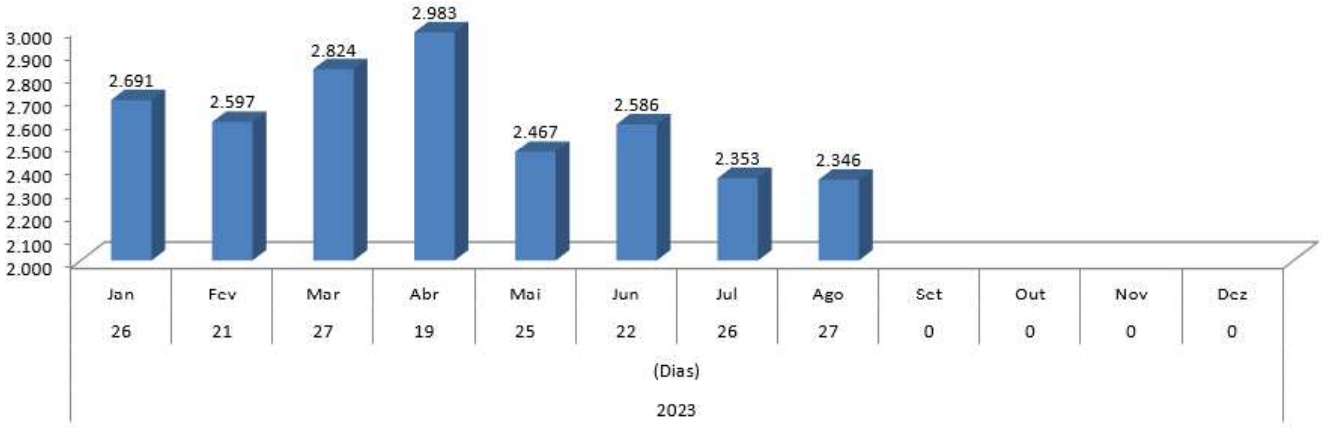



5.000
4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
4.457 4.377 4.558 4.576 3.999 3.270 3.711 3.761 3.728 3.582 3.220 3.394 4.094 3.730 4.241 4.508 3.864 3.810 4.064 3.666 3.711 3.570 3.246 3.506
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019


6.000
5.000
4.000
3.000
2.000
1.000
0
4.677 4.844 5.288 4.912 4.548 4.474 4.563 4.281 4.024 4.198 4.237 4.290 4.309 3.798 4.910 4.667 4.229 3.908 3.913 4.057 3.929 3.969 3.761 3.979
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017


5.000
4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.371 3.613 4.540 4.544 4.738 4.670 4.468 4.589 4.476 4.405 4.347 4.355 4.535 4.339
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

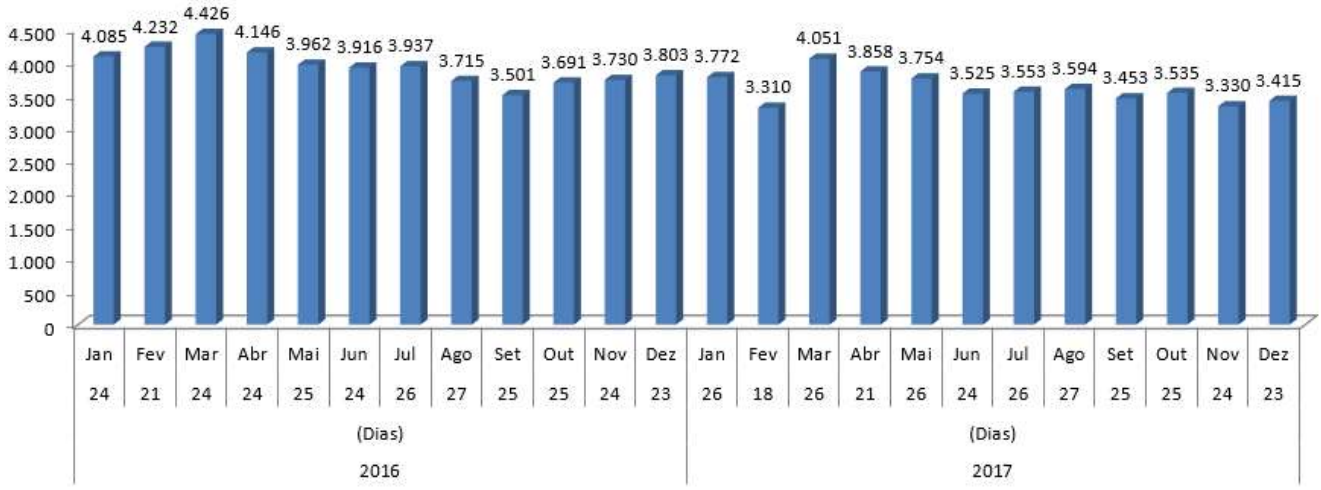
1.5.2. Senhas Atendidas








4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.791 3.688 3.718 3.842 3.532 2.959 3.391 3.393 3.339 3.238 2.919 3.077 3.586 3.234 3.510 3.830 3.473 3.473 3.706 3.292 3.381 3.253 2.924 3.104
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
4.085 4.232 4.426 4.146 3.962 3.916 3.937 3.715 3.501 3.691 3.730 3.803 3.772 3.310 4.051 3.858 3.754 3.525 3.553 3.594 3.453 3.535 3.330 3.415
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
2.949 3.272 3.868 3.899 4.041 4.131 3.924 4.068 3.917 3.858 3.818 3.810 3.978 3.878
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

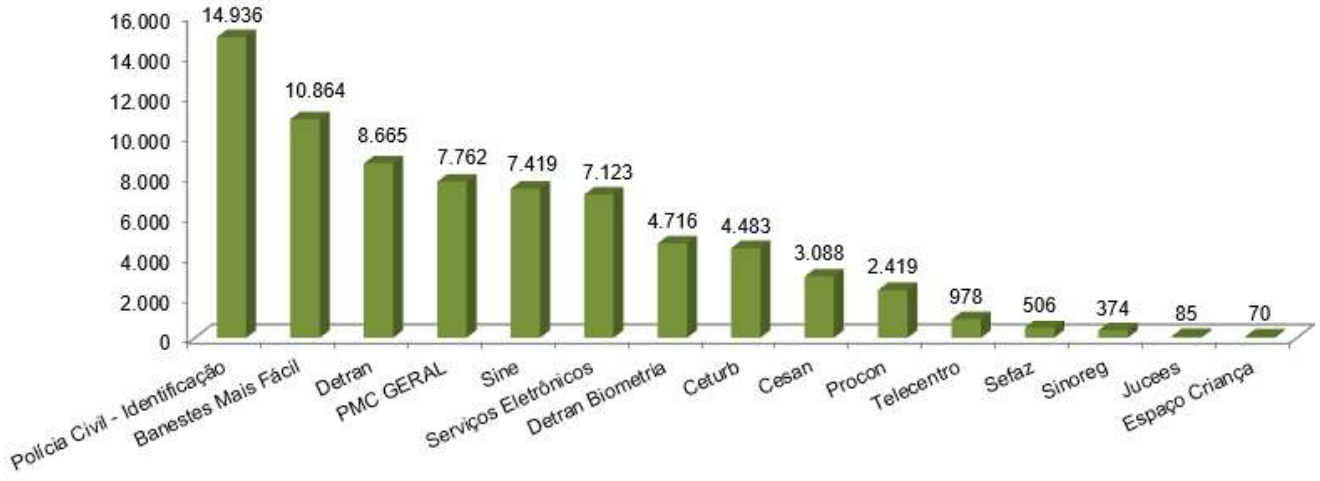
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Fevereiro	20	Ponto Facultativo
	21	Ponto Facultativo
	22	Ponto Facultativo
Abril	6	Ponto Facultativo
	7	Paixão de Cristo
	8	Ponto Facultativo
	21	Tiradentes
	22	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do Trabalhador
	23	Ponto Facultativo
Junho	8	Corpus Christi
	9	Ponto Facultativo
	10	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo

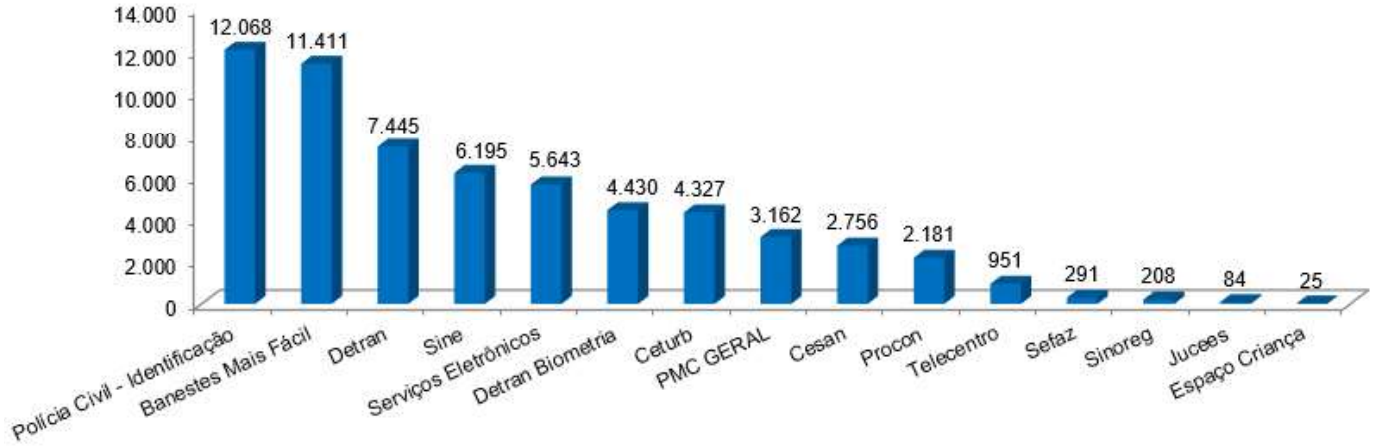
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	14.936	12.491	20,32%	19,75%
Banestes Mais Fácil	10.864	10.774	14,78%	17,03%
Detran	8.665	7.226	11,79%	11,42%
Sine	7.419	7.112	10,10%	11,24%
Serviços Eletrônicos	7.123	6.141	9,69%	9,71%
Detran Biometria	4.716	4.617	6,42%	7,30%
Ceturb	4.483	4.452	6,10%	7,04%
PMC GERAL	7.762	3.760	10,56%	5,94%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.978	2.248		
Junta Militar	1.784	1.512		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.088	2.659	4,20%	4,20%
Procon	2.419	2.269	3,29%	3,59%
Telecentro	978	977	1,33%	1,54%
Sefaz	506	277	0,69%	0,44%
Sinoreg	374	338	0,51%	0,53%
Jucees	85	85	0,12%	0,13%
Espaço Criança	70	70	0,10%	0,11%
Espaço Multitarefas	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	**73.488**	**63.248**	**100%**	**100%**

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.411	10.864	-4,79%
Cesan	3.227	3.088	-4,31%
Ceturb	4.374	4.483	2,49%
Detran	8.811	8.665	-1,66%
Detran Biometria	4.522	4.716	4,29%
Espaço Criança	25	70	180,00%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	84	85	1,19%
PMC GERAL	6.084	7.762	27,58%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.626	5.978	29,23%
Junta Militar	1.458	1.784	22,36%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.333	14.936	21,11%
Procon	2.325	2.419	4,04%
Sefaz	654	506	-22,63%
Serviços Eletrônicos	6.343	7.123	12,30%
Sine	6.481	7.419	14,47%
Sinoreg	226	374	65,49%
Telecentro	952	978	2,73%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**67.852**	**73.488**	**8,31%**

*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

1.7.2. Senhas Atendidas

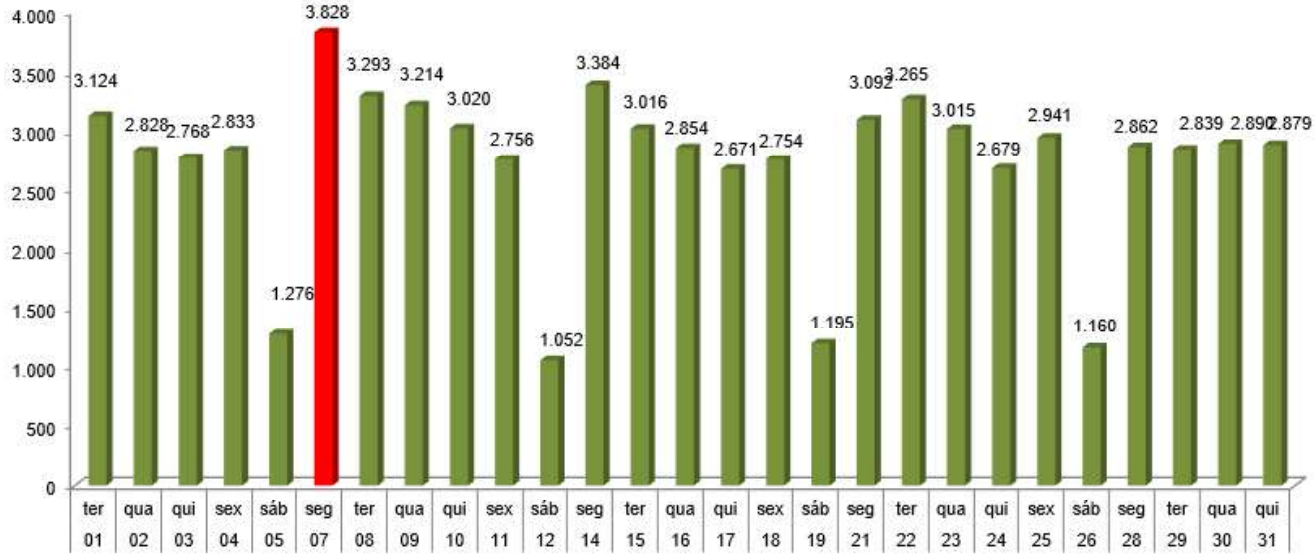
Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	11.411	10.774	-5,58%
Cesan	2.756	2.659	-3,52%
Ceturb	4.327	4.452	2,89%
Detran	7.445	7.226	-2,94%
Detran Biometria	4.430	4.617	4,22%
Espaço Criança	25	70	180,00%
Espaço Multitarefas	0	0	
Jucees	84	85	1,19%
PMC GERAL	3.162	3.760	18,91%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.946	2.248	15,52%
Junta Militar	1.216	1.512	24,34%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.068	12.491	3,51%
Procon	2.181	2.269	4,03%
Sefaz	291	277	-4,81%
Serviços Eletrônicos	5.643	6.141	8,83%
Sine	6.195	7.112	14,80%
Sinoreg	208	338	62,50%
Telecentro	951	977	2,73%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**61.177**	**63.248**	**3,39%**

*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

2. Histórico Diário

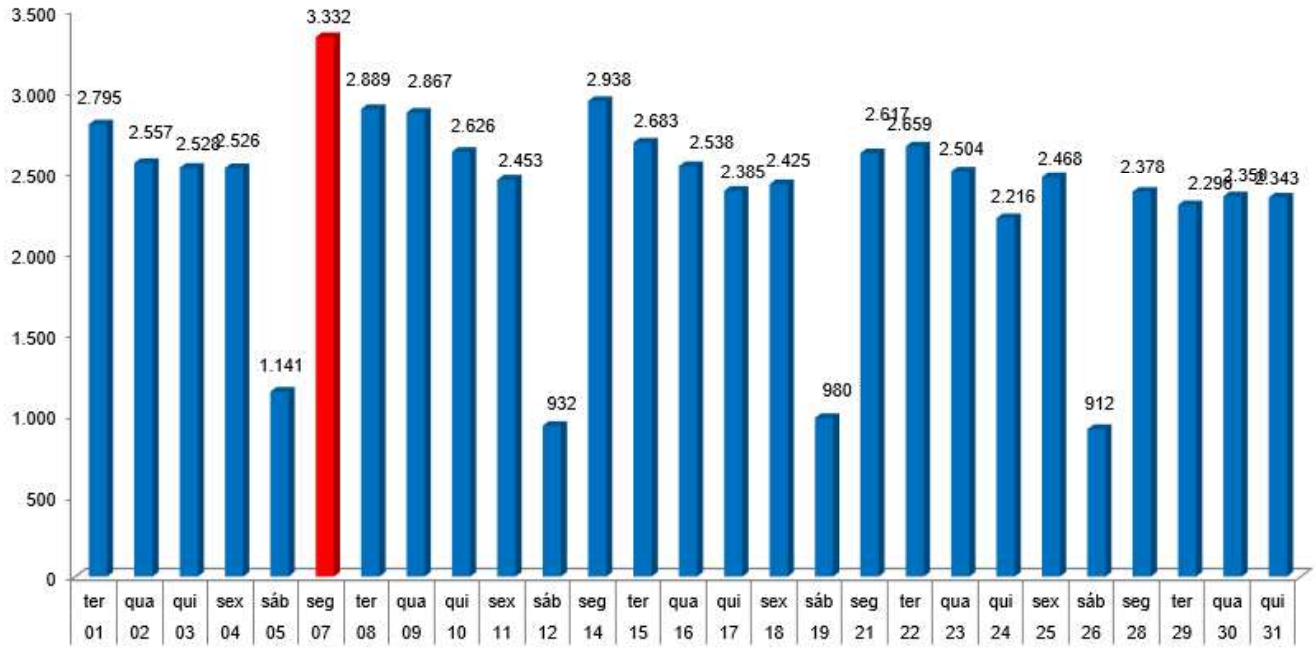
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/08/2023** com o total de **3.828** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,14%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/08/2023** com o total de **3.332** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,40%**.



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		1190	1506	1437	1212	1063	1088	1222	1166	874	16		10.774
CESAN		286	408	356	304	237	283	295	298	192			2.659
CETURB		666	752	749	498	379	355	480	435	138			4.452
COLETA BIOMÉTRICA		727	782	598	490	248	429	515	415	411	2		4.617
DETRAN		904	1067	947	769	653	736	832	785	524	9		7.226
ESPAÇO CRIANÇA			13	9		8	9	10	12	9			70
JUCEES		5	11	15	12	10	8	12	6	5	1		85
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		231	328	347	232	201	218	274	260	153	4		2.248
PMC-JUNTA MILITAR		249	305	255	142	125	116	153	110	56	1		1.512
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		104	119	127	114	110	114	106	86	97			977
POLÍCIA CIVIL		1268	1627	1650	1520	1355	1263	1353	1355	1060	40		12.491
PROCON		226	307	304	242	196	182	190	259	291	72		2.269
SEFAZ		18	36	40	30	35	26	39	32	21			277
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		860	969	898	719	626	614	612	542	295	6		6.141
SINE		1015	1018	963	928	755	774	792	572	289	6		7.112
SINOREG		69	62	55	46	25	26	30	22	3			338
VISTORIA GERAL													
Total		**7.818**	**9.310**	**8.750**	**7.258**	**6.026**	**6.241**	**6.915**	**6.355**	**4.418**	**157**		**63.248**

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)	Polícia Civil	14.936
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	10.864
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.525
4º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.446
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.064
6º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.670
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.431
8º	SN-CTPS Digital	Sine	2.169
9º	PR-Reclamações	Procon	1.831
10º	SN-IMO - Intermediação de Mão de Obra	Sine	1.729

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:44
CESAN	00:00:57
CETURB	00:08:54
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:16
DETRAN	00:03:10
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:10
JUCEES	00:00:35
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:44
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:06
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:19
POLÍCIA CIVIL	00:07:27
PROCON	00:08:45
SEFAZ	00:01:10
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:54
SINE	00:05:10
SINOREG	00:00:32
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:41
CESAN	00:08:35
CETURB	00:05:01
COLETA BIOMÉTRICA	00:04:22
DETRAN	00:09:23
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
JUCEES	00:08:16
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:09
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:55
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:23
POLÍCIA CIVIL	00:11:34
PROCON	00:34:24
SEFAZ	00:05:32
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:13
SINE	00:06:45
SINOREG	00:05:08
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.

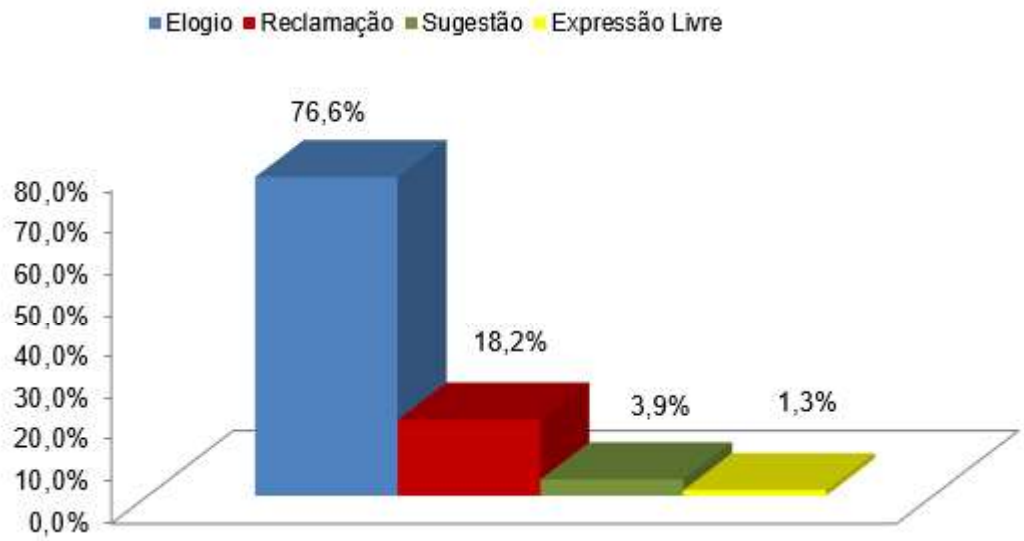
Município	Cidadão	%
Cariacica	894	51,32%
Vila Velha	273	15,67%
Serra	272	15,61%
Viana	157	9,01%
Vitória	100	5,74%
Guarapari	11	0,63%
Marechal Floriano	6	0,34%
Santa Leopoldina	6	0,34%
Fundão	5	0,29%
Domingos Martins	3	0,17%
Alfredo Chaves	2	0,11%
Itaguaçu	2	0,11%
Piúma	2	0,11%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,06%
Castelo	1	0,06%
Ecoporanga	1	0,06%
Itapemirim	1	0,06%
João Neiva	1	0,06%
Nova Venécia	1	0,06%
Santa Maria de Jetibá	1	0,06%
Minas Gerais (MG)	1	0,06%
São Paulo (SP)	1	0,06%
Total	**1.742**	**100%**

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	783	44,95%
Sine	251	14,41%
Procon	214	12,28%
Detran	210	12,06%
EDP	110	6,31%
Cesan	55	3,16%
Ceturb	53	3,04%
Banestes Mais Fácil	18	1,03%
PMC - Geral	16	0,92%
Serviços Eletrônicos	15	0,86%
Junta Militar	12	0,69%
Sinoreg	3	0,17%
Copiadora	1	0,06%
Caixa Eletrônico	1	0,06%
Total	**1.742**	**100%**

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	59	76,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	14	18,2%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	3,9%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	1,3%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	77	100,0%	

Total de Fichas de Manifestação: 40



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

