

INFORMATIVO MENSAL

FEVEREIRO 2024

Sistema de Avaliação e Monitoramento dos Serviços Atendidos

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Lucivanda Nunes Rodrigues

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Jorge Araújo

SUPERINTENDENTE DE INOVAÇÃO DA GESTÃO E DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Rodrigo Silveira de Farias

DIRETORES

CEAC RIOMAR

Carla Prata Miranda

Lucianna Roberta Melo Pereira Fernandes

CEAC TURISTA

Shirley Gomes dos Santos Santana

CEAC RODOVIÁRIA NOVA

Raimundo Felipe Junior R. Oliveira

CEAC PARQUE SHOPPING

Sueline Mendes dos Santos Souza

CEAC ITABAIANA

Elymara Océa de Oliveira

CEAC LAGARTO

Marcelo Eduardo Nunes de Mesquita

CEAC SIMÃO DIAS

Ana Lúcia Vieira Silva

Maico Ramone Santos Andrade

CEAC ESTÂNCIA

Ybson Luiz Santos Silva

SÍNTESE

Em fevereiro de 2024, a rede CEAC, em sua totalidade, realizou 81.404 diferentes serviços em suas oito Unidades fixas, localizadas em Aracaju e no interior do Estado, além daqueles prestados no projeto “Governo Itinerante”, cujo objetivo é levar aos municípios do interior, que se situem distantes dos polos já existentes, a maior gama possível de serviços, conforme as demandas que seus cidadãos apresentam.

Neste contexto, o CEAC Riomar destacou-se por ter prestado o maior número de serviços – 27.501 serviços - que correspondem a 34% do total realizado no mês.

Considerando-se o total de serviços já atendidos em 2024, ou seja, em janeiro e fevereiro acumuladamente, chega-se ao valor de 167.072 serviços, cabendo, também ao CEAC Riomar a maior participação neste valor, com 36% do mesmo.

Comparando-se o valor de serviços já realizados no período considerado, verifica-se que para o mês de fevereiro houve uma queda de 8,1% em relação ao mesmo mês de 2023, onde foram atendidos 88.008 serviços. Acumulando-se os valores para o período janeiro e fevereiro, onde em 2024 foram realizados 167.072 serviços e, em 2023, 188.623 serviços, a queda foi de 11,5%.

Parcela sensível desta queda é reflexo da expressiva redução no número de serviços atendidos pela SSP em janeiro e fevereiro, face a adaptação de seu sistema de cadastramento e emissão dos registros de identidade, para a nova regulamentação federal vigente. Assim, em 2023 foram realizados no período janeiro-fevereiro 26.126 serviços, e, agora, em 2024, 11.482 serviços, determinando uma queda de quase 56% em relação ao ano anterior.

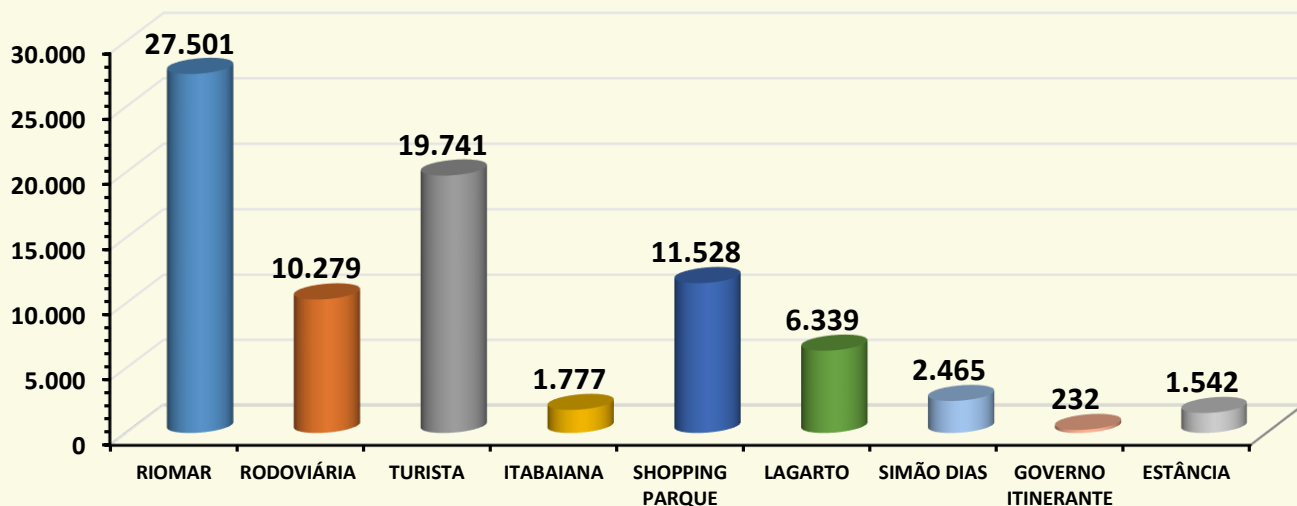
Em média, 1,1% dos usuários que agendaram serviços nos diferentes CEAC's e retiraram as respectivas senhas, foram ausentes e não os realizaram. Tal fato, ocorreu em maior número no CEAC de Simão Dias, cuja taxa de ausência foi de 6,9% e, em menor número, no CEAC de Lagarto, com taxa de ausência de 0,1%.

Com relação ao tempo que o usuário gasta, esperando para ser atendido, a média foi de pouco mais de 33 minutos, sendo o menor tempo registrado no CEAC Riomar, com, aproximadamente, 14 minutos e o maior no CEAC de Itabaiana, com 1 hora e 23 minutos.

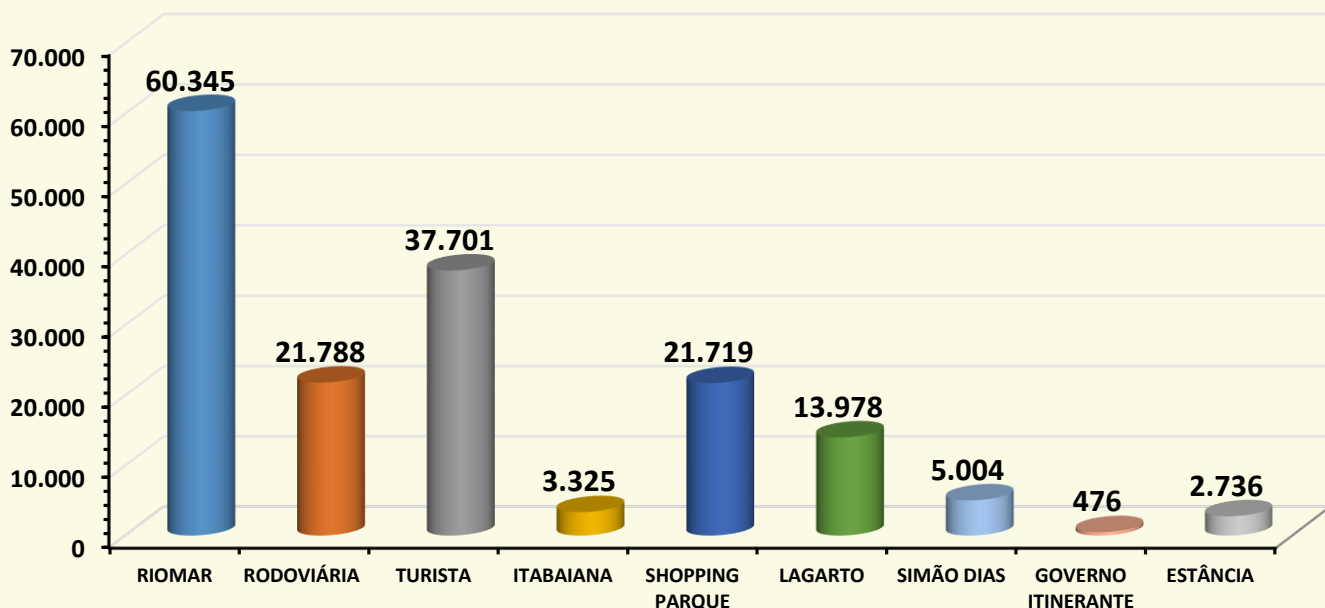
Já, com relação ao tempo gasto durante o atendimento, a média geral foi de 8 minutos, destacando-se o CEAC da Rua do Turista com o menor deles, menos de 4 minutos e o CEAC de Estância apresentando o maior tempo dispendido para tanto, que foi de 12 minutos.

1 SERVIÇOS ATENDIDOS NA REDE CEAC

1.1 EM FEVEREIRO

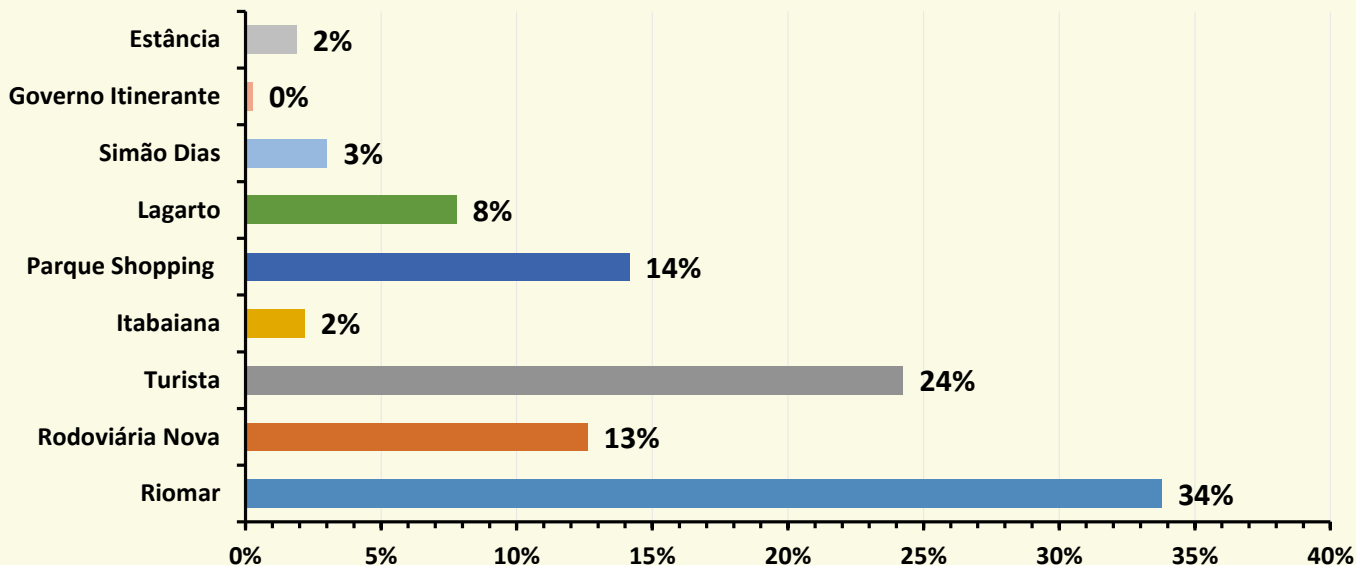


1.2 ACUMULADO NO ANO

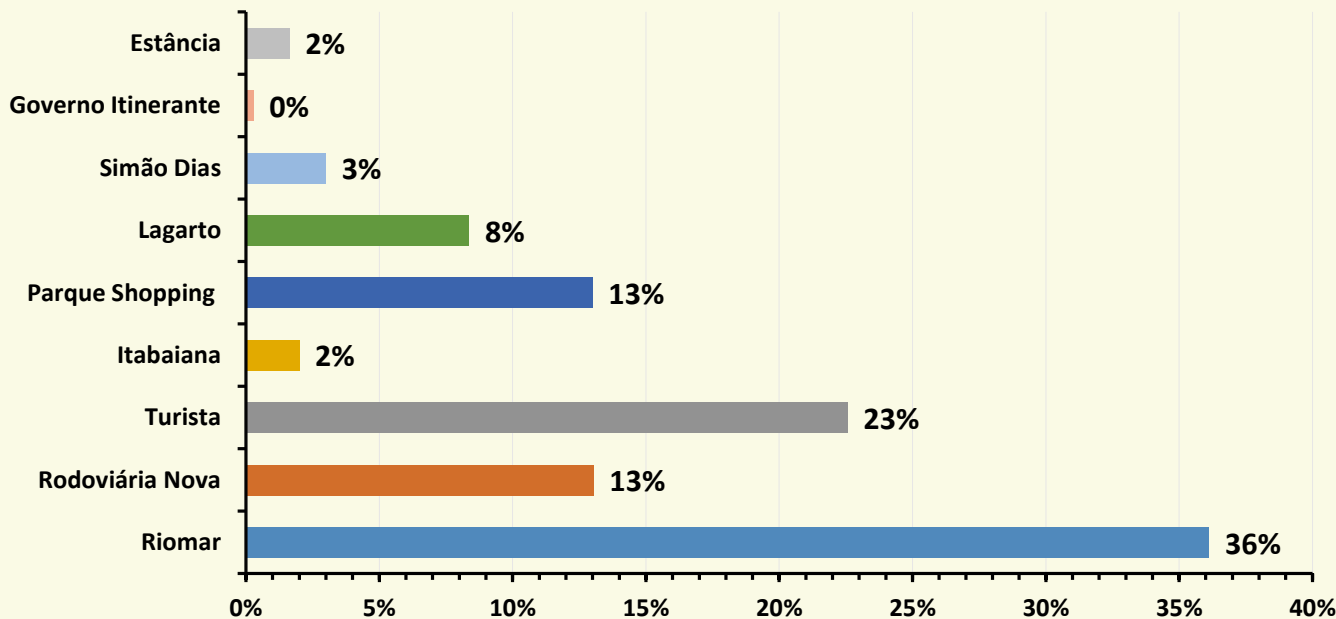


1.3 COMPARATIVO ENTRE AS UNIDADES

1.3.1 EM FEVEREIRO

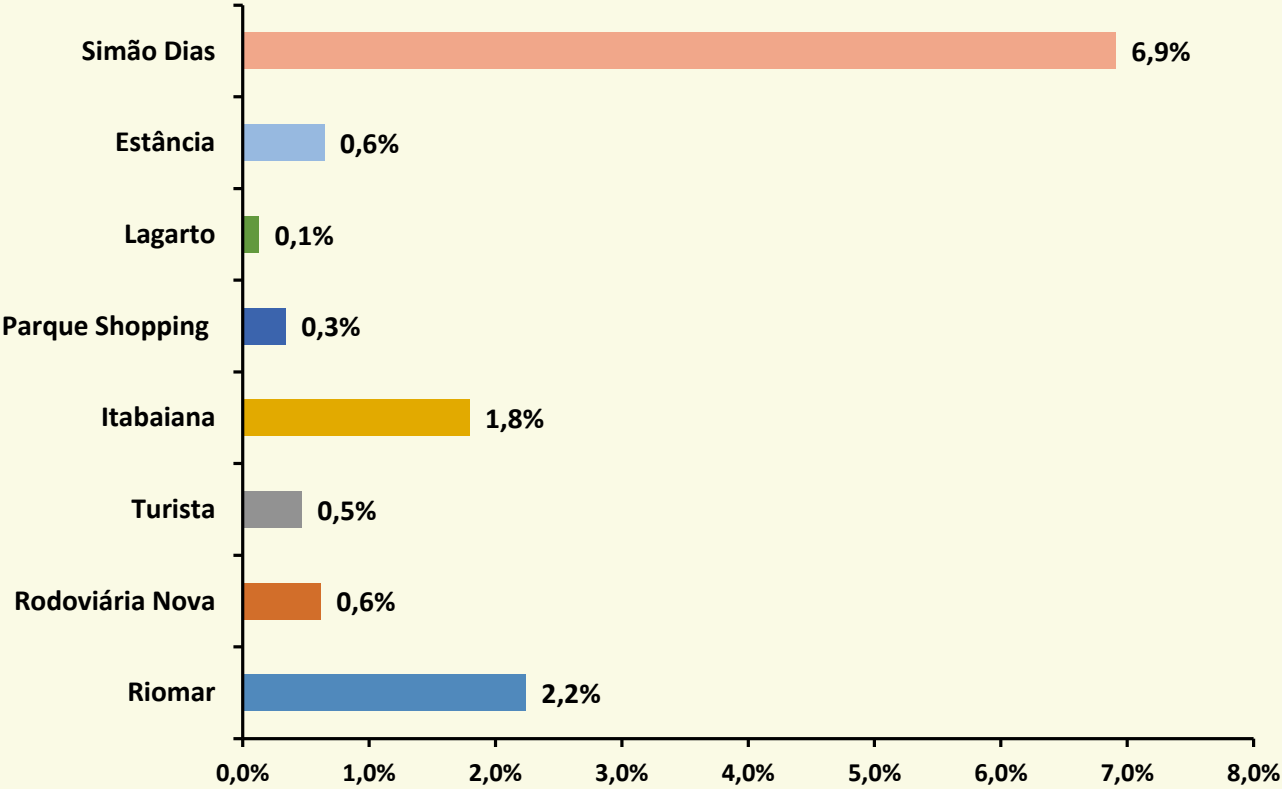


1.3.2 ACUMULADO NO ANO



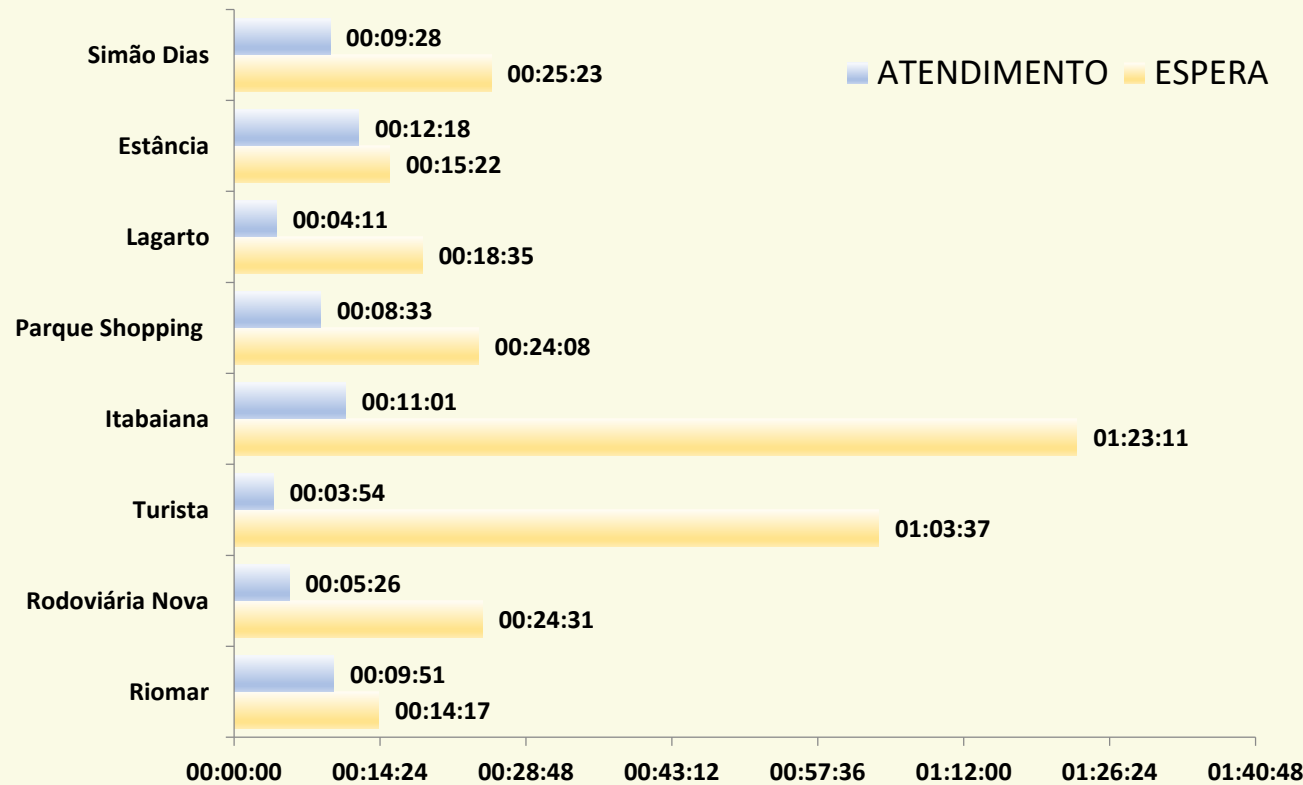
2. TAXA DE AUSÊNCIA EM FEVEREIRO

UNIDADE	AUSÊNCIAS	SENHAS EMITIDAS	TAXA
RIOMAR	238	10.619	2,2%
RODOVIÁRIA	38	6.141	0,6%
TURISTA	63	13.491	0,5%
ITABAIANA	21	1.171	1,8%
SHOPPING PARQUE	26	7.643	0,3%
LAGARTO	5	3.869	0,1%
ESTÂNCIA	10	1.549	0,6%
SIMÃO DIAS	109	1.578	6,9%
TOTAL	510	46.061	1,1%



3. TEMPO MÉDIO GASTO EM ESPERA E ATENDIMENTO

UNIDADE	ESPERA	ATENDIMENTO
RIOMAR	00:14:17	00:09:51
RODOVIÁRIA	00:24:31	00:05:26
TURISTA	01:03:37	00:03:54
ITABAIANA	01:23:11	00:11:01
SHOPPING PARQUE	00:24:08	00:08:33
LAGARTO	00:18:35	00:04:11
ESTÂNCIA	00:15:22	00:12:18
SIMÃO DIAS	00:25:23	00:09:28
MÉDIA GERAL	00:33:38	00:08:05



4. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS ATENDIDOS POR UNIDADE

4.1 RIOMAR

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
BANESE	9.408	19.874
CORREIOS	1.594	4.210
DESO	1.432	3.106
DETRAN	5.235	11.827
NAT	181	402
PROCON	84	188
SEAD	3.641	8.754
SEFAZ	650	1.547
SMTT	630	1.554
SSP	2.321	2.988
VISTORIA/DETRAN	143	558
FUNDAT	18	32
NAF	172	326
ENERGISA	1.992	4.979
TOTAL	27.501	60.345

4.2 RODOVIÁRIA NOVA

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
CORREIOS	294	396
DESO	1.026	2.301
DETRAN	3.474	7.945
NAT	140	342
DER	1.412	3.180
SEAD	2.063	4.298
DIRETORIA OPERACIONAL	0	1
NAF	56	144
INSS	171	389
ENERGISA	350	930
SSP	1.293	1.862
TOTAL	10.279	21.788

4.3 RUA DO TURISTA

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
BANESE	2.651	5.723
DETRAN	2.444	5.666
DESO	1.422	3.237
SEAD	1.290	2.302
ARACAJUCARD	10.786	18.025
CIL	309	624
NAF	62	160
ENERGISA	777	1.964
TOTAL	19.741	37.701

4.4 SHOPPING PARQUE

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
SSP	1.317	1.941
DESO	1.297	2.713
SEAD	1.958	2.261
DETRAN	3.842	8.442
PROCON	44	86
NAT	257	552
ARACAJUCARD	2.404	5.006
NAF	213	445
SUPERJUV	136	140
CORREIOS	3	3
DIRETORIA OPERACIONAL	0	0
SEFAZ	0	0
FUNDAT	57	130
TOTAL	11.528	21.719

4.5 ITABAIANA

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
SSP	697	1.046
DESO	81	166
SEFAZ	247	446
PROCON	16	40
DIRETORIA OPERACIONAL	96	115
INSS	0	0
COREN-SE	24	80
ENERGISA	0	0
RECEITA	616	1.432
TOTAL	1.777	3.325

4.6 ESTÂNCIA

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
NAT	48	98
SERVIÇO MILITAR	136	360
COREN-SE	6	42
SALA DO EMPREENDEDOR	19	35
SAAE-ÁGUA E ESGOTO	69	135
DEPARTAMENTO TRIBUTÁRIO ESTÂNCIA	170	442
SSP	1.094	1.624
TOTAL	1.542	2.736

4.7 LAGARTO

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
DESO	1.861	3.935
DETRAN	2.413	5.277
NAF	72	148
PROCON	2	4
SEAD	1.629	3.476
SEFAZ	0	7
COREN-SE	9	56
JUCESE	0	0
SSP	353	1.075
TOTAL	6.339	13.978

4.8 SIMÃO DIAS

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
DESO	780	1.352
NAT	98	198
PROCON	2	3
SEAD	45	45
SEFAZ	53	146
DETRAN	984	2.314
ENERGISA	0	0
SSP	503	946
TOTAL	2.465	5.004

4.9 GOVERNO ITINERANTE

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
SEAD	36	64
BANESE	0	0
BANESECARD	0	0
PROCON	0	0
SETEEM	17	27
DESO	8	8
CARRETA MÉDICA HOMEM	5	5
CORREIOS	0	0
CARRETA MÉDICA MULHER	0	0
CORPO DE BOMBEIROS	0	0
DEFENSORIA PÚBLICA	166	372
DETRAN	0	0
SEAGRI	0	0
SEASC	0	0
SEDUC	0	0
SEFAZ	0	0
SENAR	0	0
SPM	0	0
SUPERJUV	0	0
SSP	0	0
TOTAL	232	476

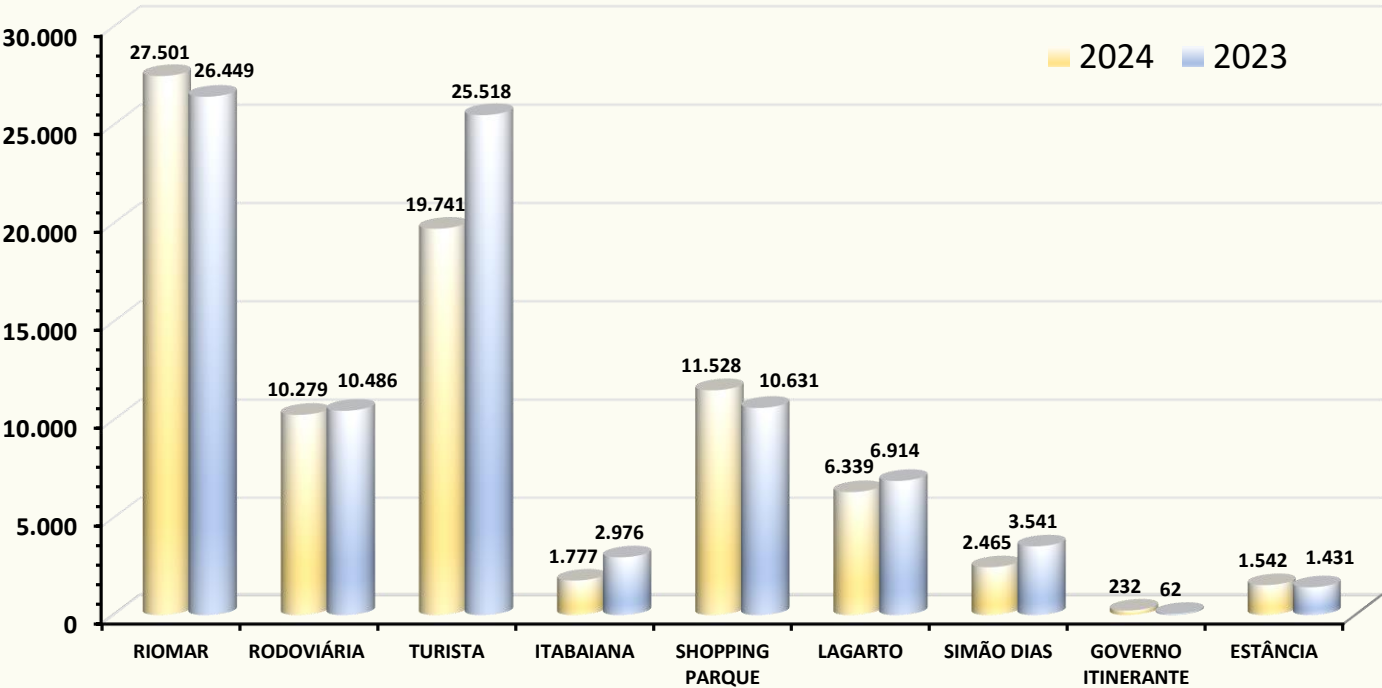
4.10 GERAL

POSTO	NO MÊS	ACUMULADO EM 2024
DIRETORIA OPERACIONAL	99	119
BANESE	12.059	25.597
BANESECARD	0	0
CORREIOS	1.893	4.611
SSP	7.578	11.482
DER	1.412	3.180
DETRAN	18.392	41.471
NAF	575	1.223
NAT	724	1.592
RECEITA	616	1.432
SEAD	10.662	21.200
SMTT	630	1.554
SEFAZ	950	2.146
PROCON	148	321
DESO	7.907	16.818
VISTORIA DETRAN	143	558
ARACAJUCARD	13.190	23.031
CIL	309	624
FUNDAT	75	162
INSS	171	389
COREN-SE	39	178
SERVIÇO MILITAR	136	360
SALA DO EMPREENDEDOR	19	35
SAAE-ÁGUA E ESGOTO	69	135
SETEEM	17	27
JUCESE	0	0
CARRETA MÉDICA HOMEM	0	0
CARRETA MÉDICA MULHER	0	0
CORPO DE BOMBEIROS	0	0
DEFENSORIA PÚBLICA	166	372
SEAGRI	0	0
SEASC	0	0
SEDUC	0	0
SENAR	0	0
SPM	0	0
SUPERJUV	136	140
DEPARTAMENTO TRIBUTÁRIO ESTÂNCIA	170	442
ENERGISA	3.119	7.873
TOTAL	81.404	167.072

5. COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS EM 2024 x 2023

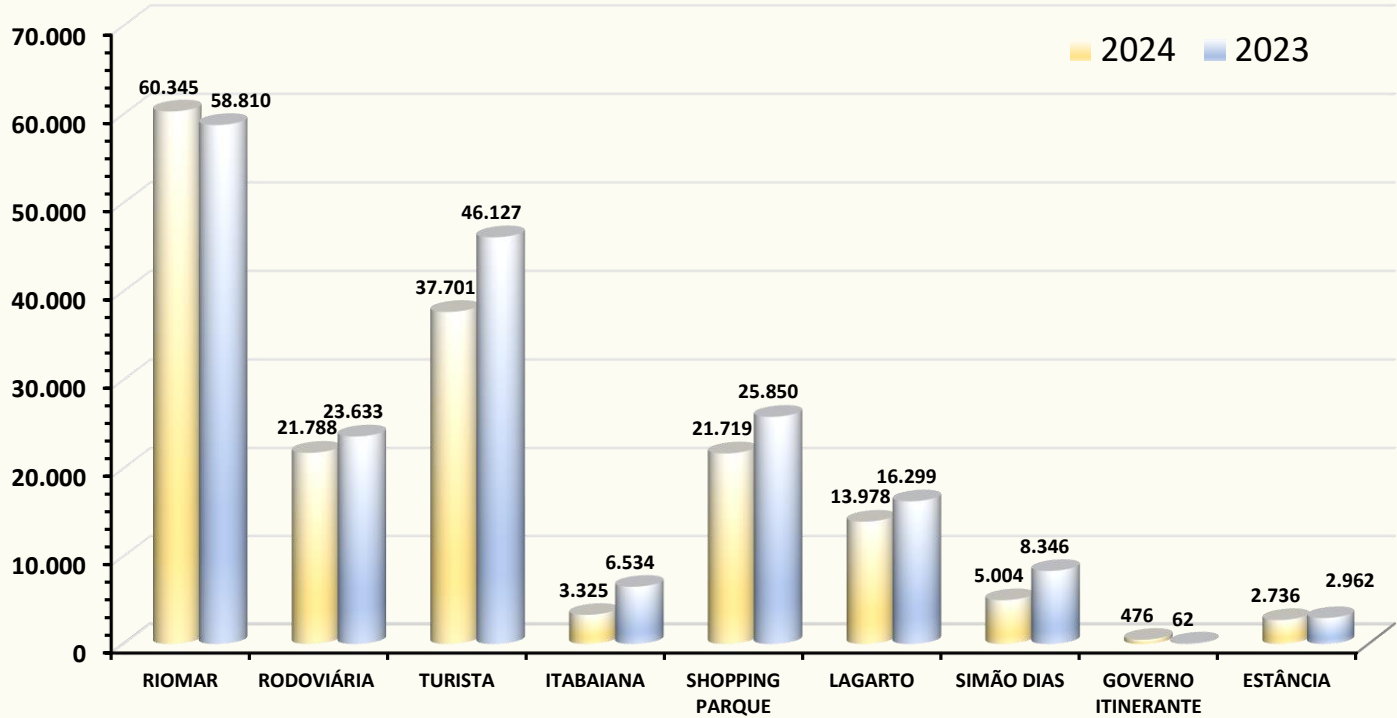
5.1 EM FEVEREIRO

UNIDADE	2024	2023
RIOMAR	27.501	26.449
RODOVIÁRIA	10.279	10.486
TURISTA	19.741	25.518
ITABAIANA	1.777	2.976
SHOPPING PARQUE	11.528	10.631
LAGARTO	6.339	6.914
SIMÃO DIAS	2.465	3.541
GOVERNO ITINERANTE	232	62
ESTÂNCIA	1.542	1.431
TOTAL	81.404	88.008



5.2 ACUMULADO NO ANO

UNIDADE	2024	2023
RIOMAR	60.345	58.810
RODOVIÁRIA	21.788	23.633
TURISTA	37.701	46.127
ITABAIANA	3.325	6.534
SHOPPING PARQUE	21.719	25.850
LAGARTO	13.978	16.299
SIMÃO DIAS	5.004	8.346
GOVERNO ITINERANTE	476	62
ESTÂNCIA	2.736	2.962
TOTAL	167.072	188.623



SIGAC

SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO DA GESTÃO E DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

SISTEMA DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS ATENDIDOS