



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

ABRIL 2025

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	10
1.7. Comparativos do mês anterior com atual	12
1.7.1. Serviços Realizados	12
1.7.2. Senhas Atendidas.....	13
2. Histórico Diário	14
2.1. Serviços Realizados	14
2.2. Senhas Atendidas.....	14
2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas	15
3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.	15
4. Tempo Médio de Espera – TME.....	16
5. Tempo Médio de Atendimento – TMA	16
6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil	17
7. Manifestações do Cidadão	18
8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica	18
9. Eventos Sazonais	19
RELATÓRIO MELHORIAS MÊS DE ABRIL 2025	19
DICAS DE PORTUGUÊS	19
II – RECURSOS HUMANOS.....	20
1. Quadro de Pessoal.....	20
1. Admissões.....	21
2. Demissões.....	21
III – INFRAESTRUTURA.....	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	22

I – ATENDIMENTO

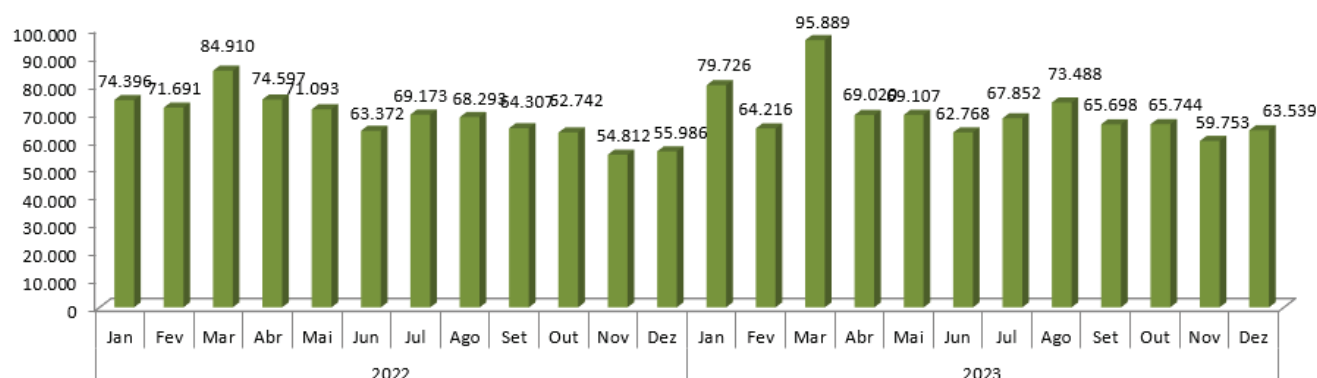
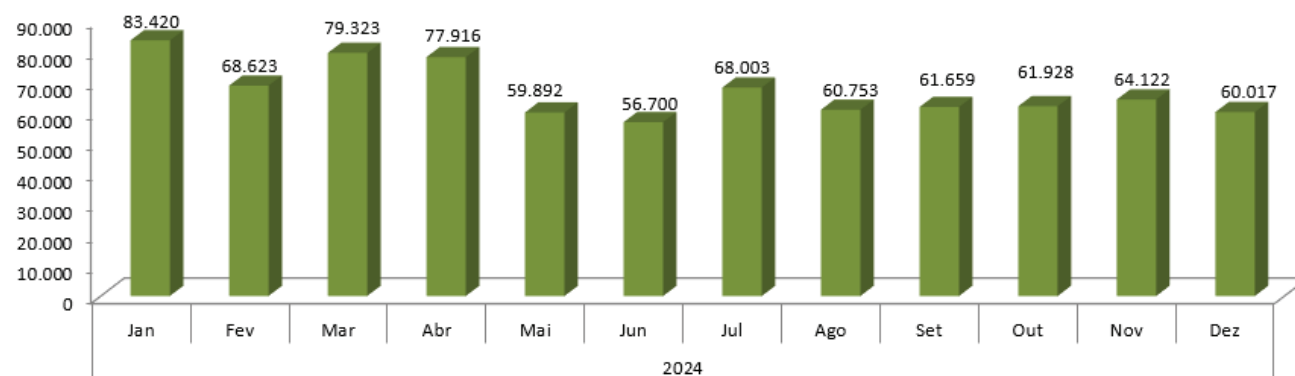
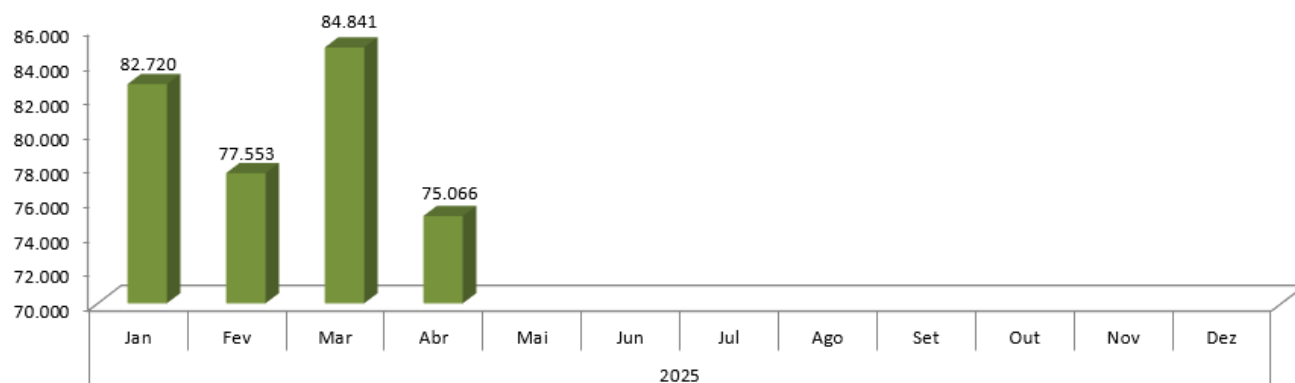
1. Resumo Gerencial

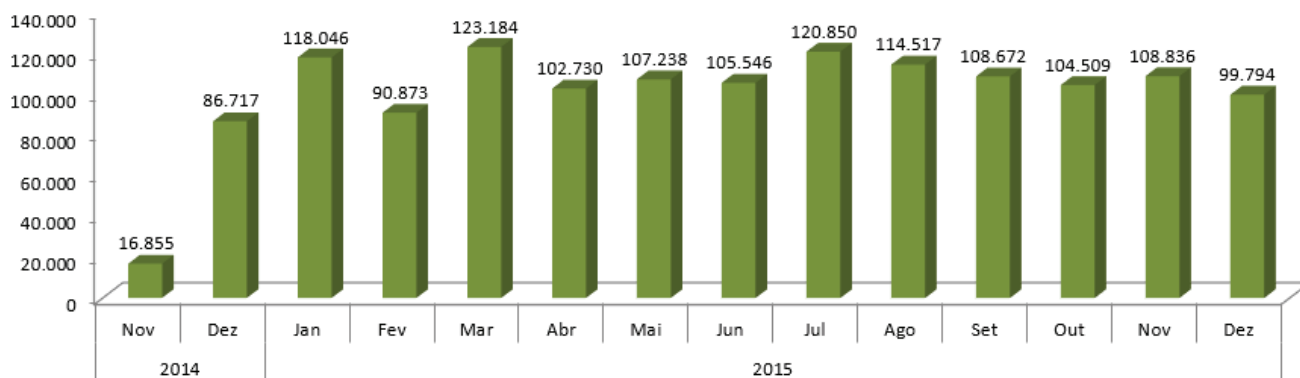
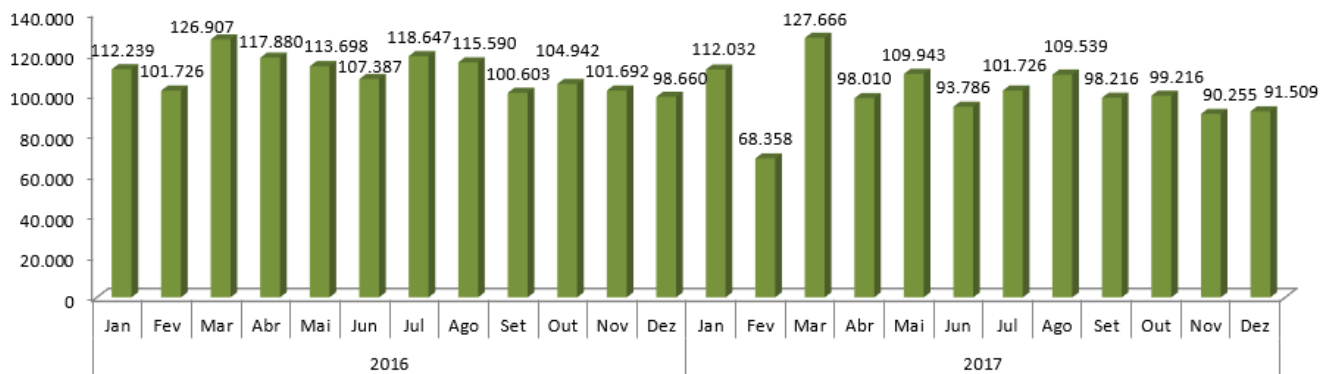
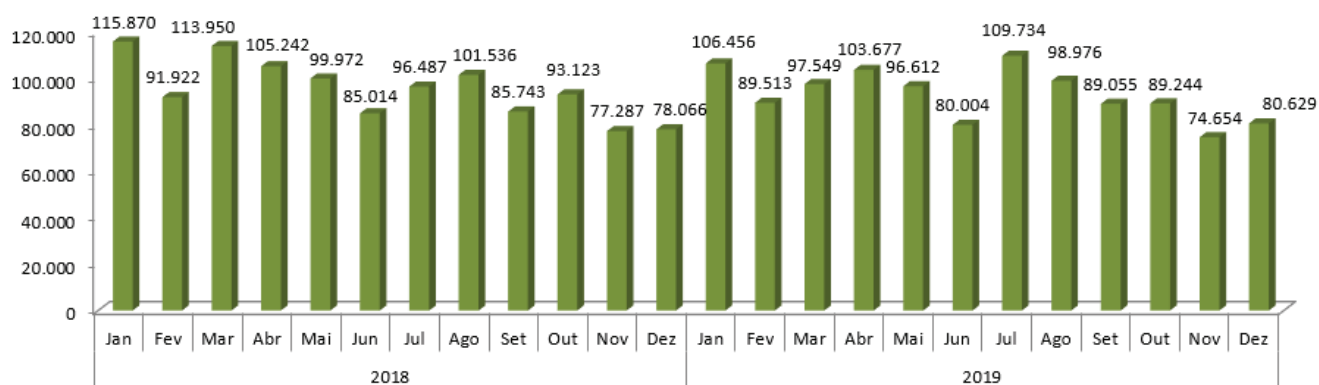
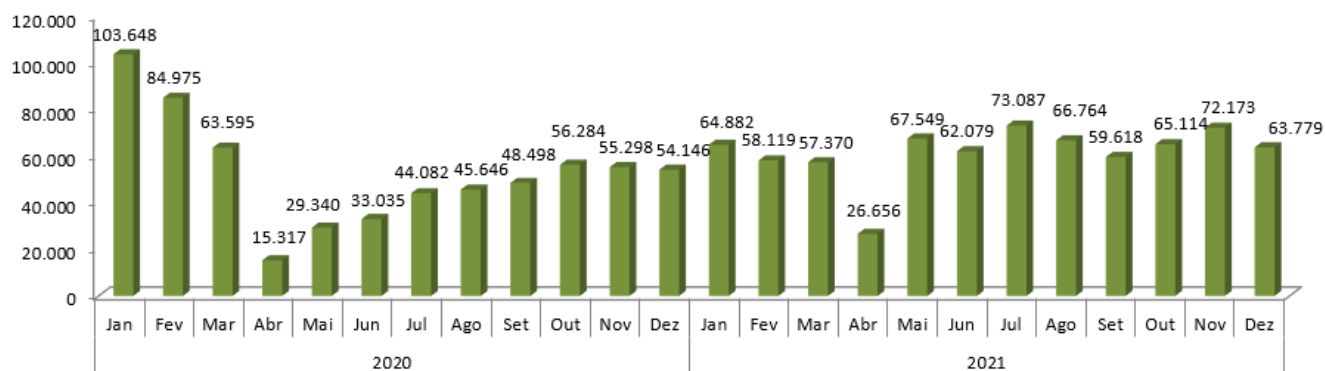
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2025** registrou um total de **10.334.671 serviços realizados** e **9.039.610 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2025** 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 **75.066** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.412** cidadãos atendidos.



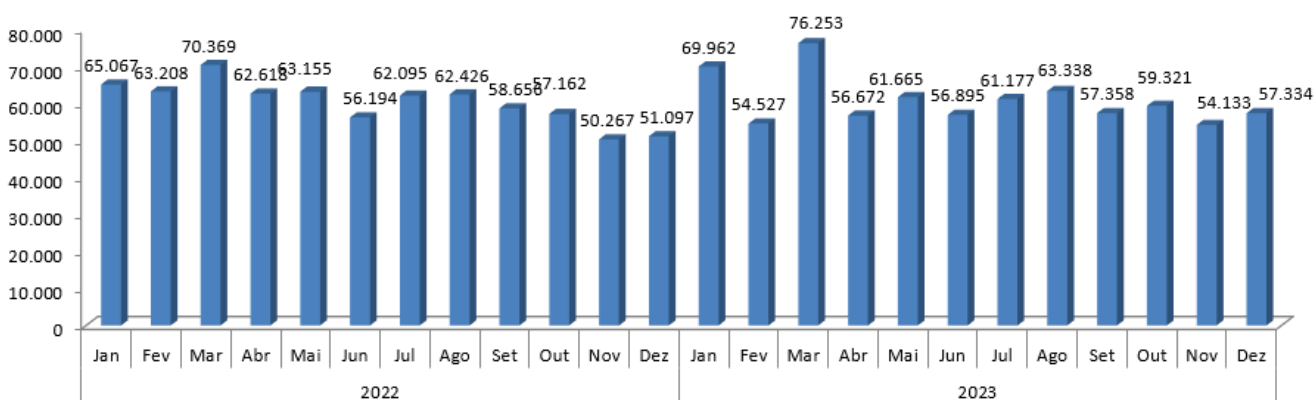
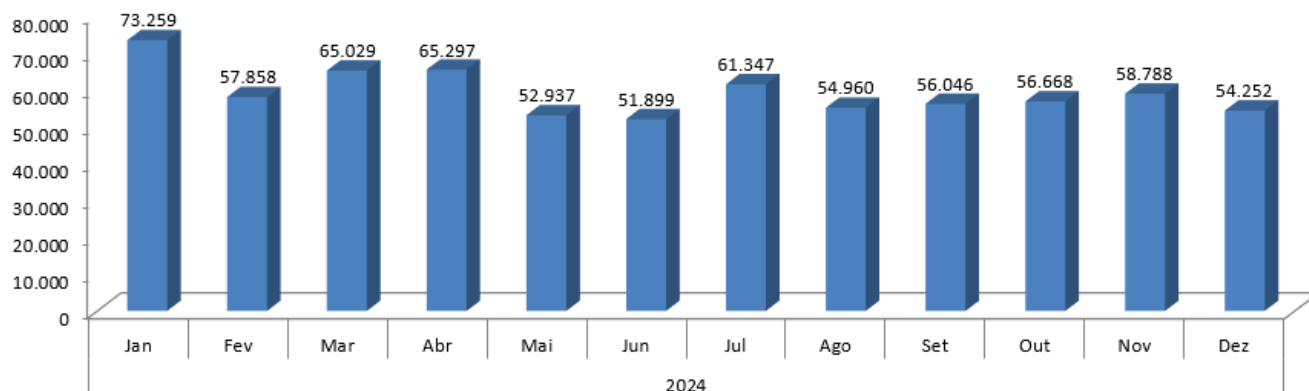
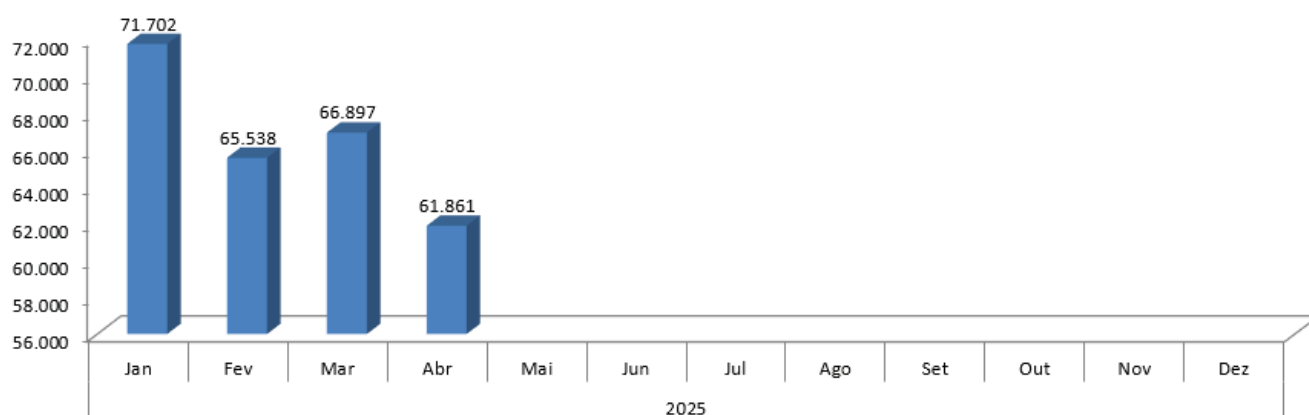


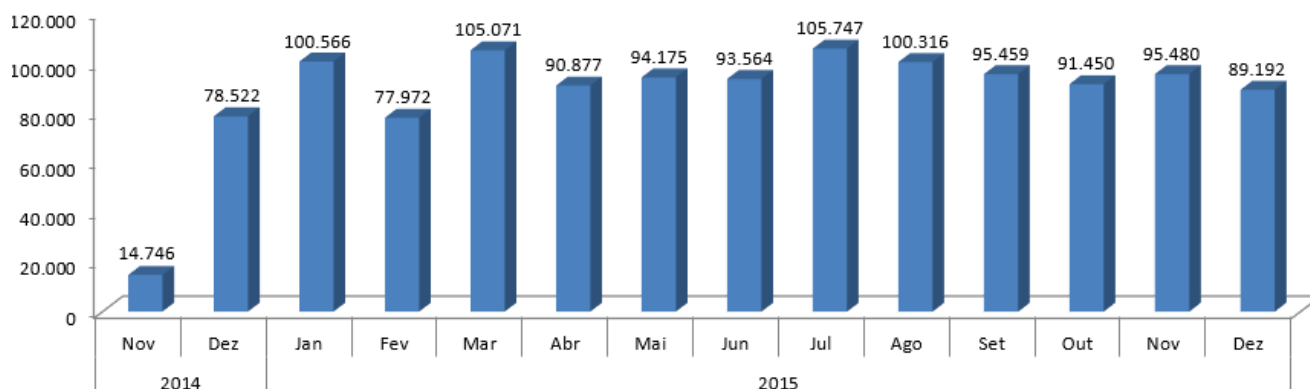
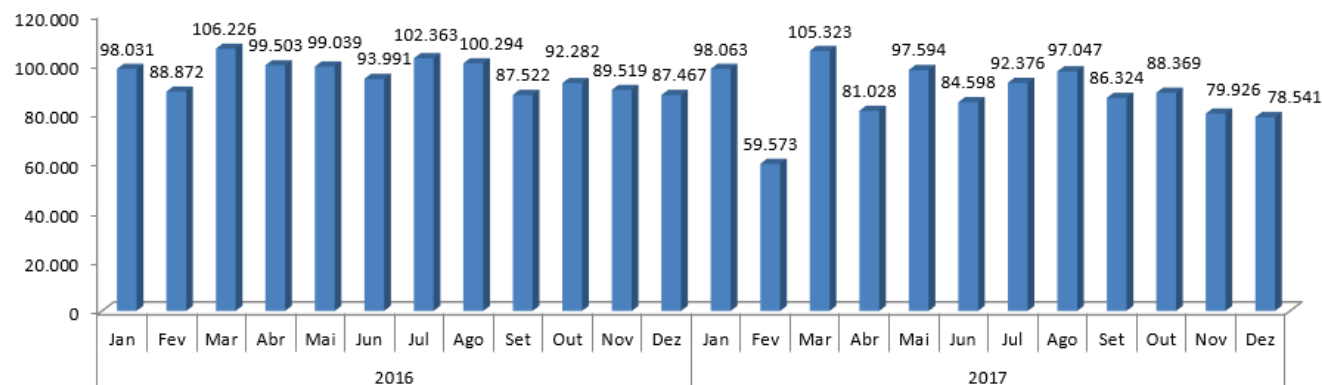
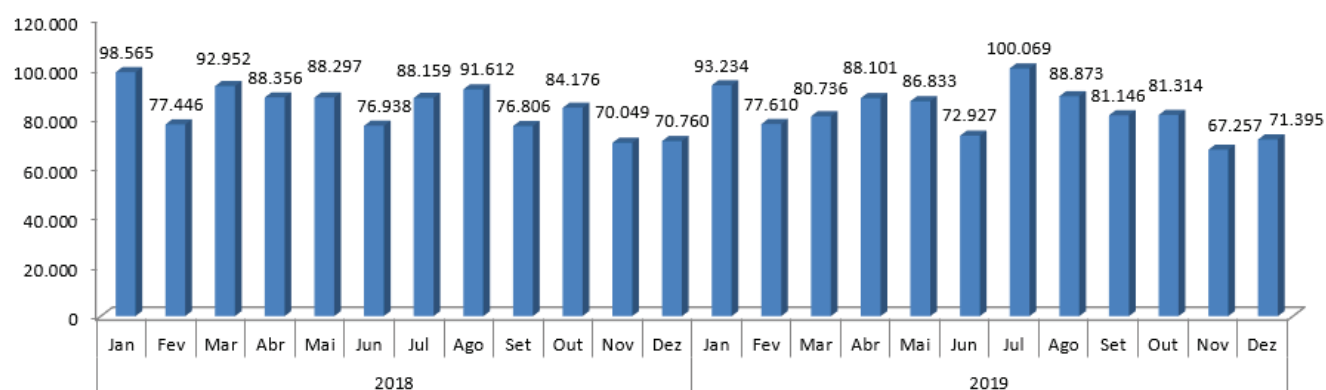
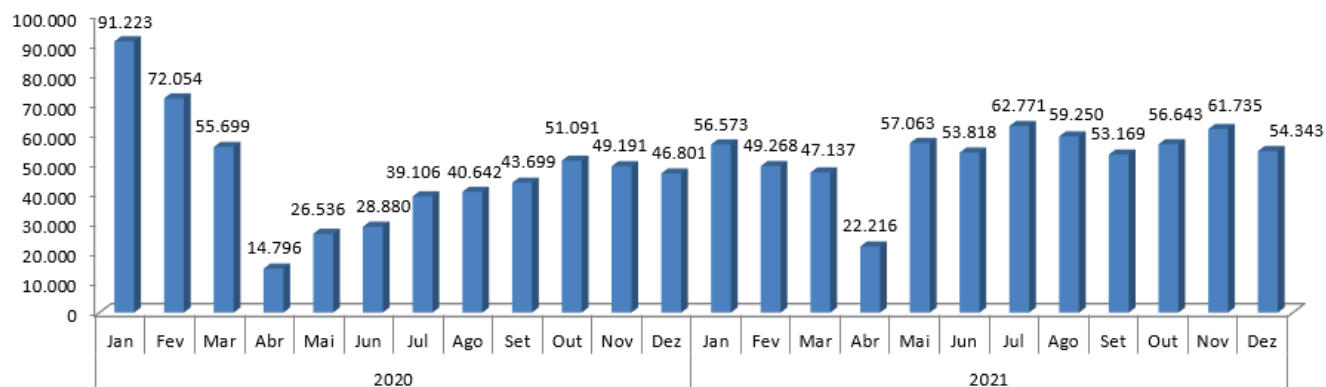
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

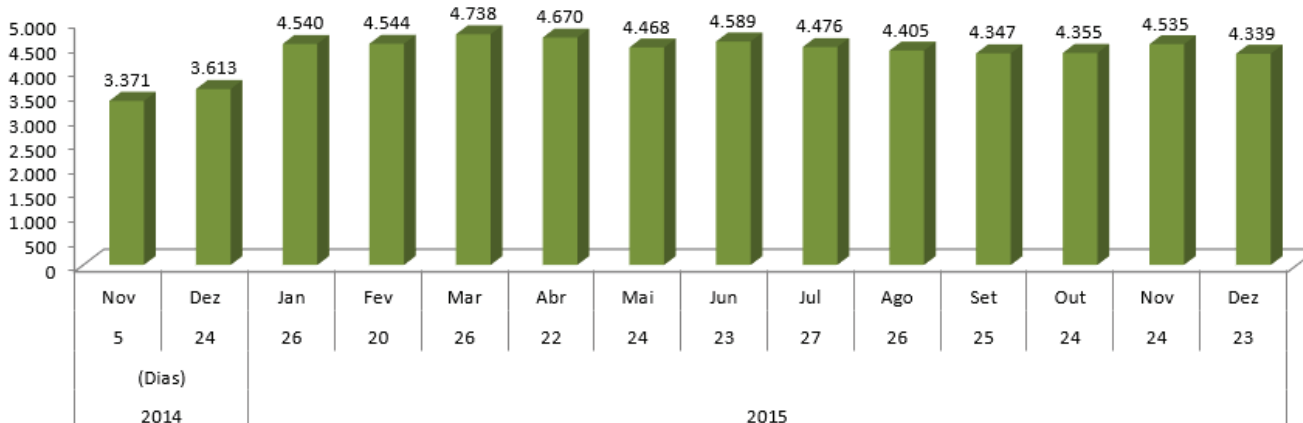
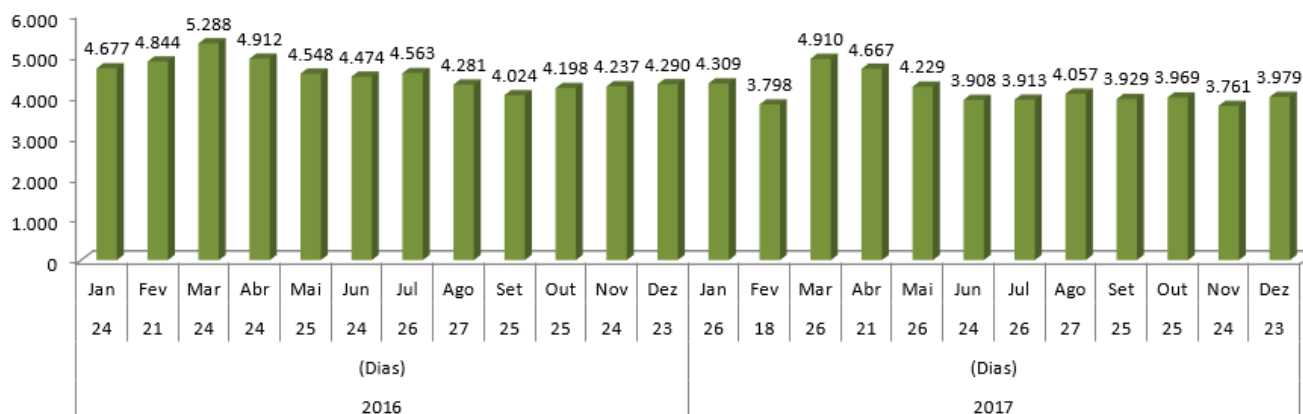
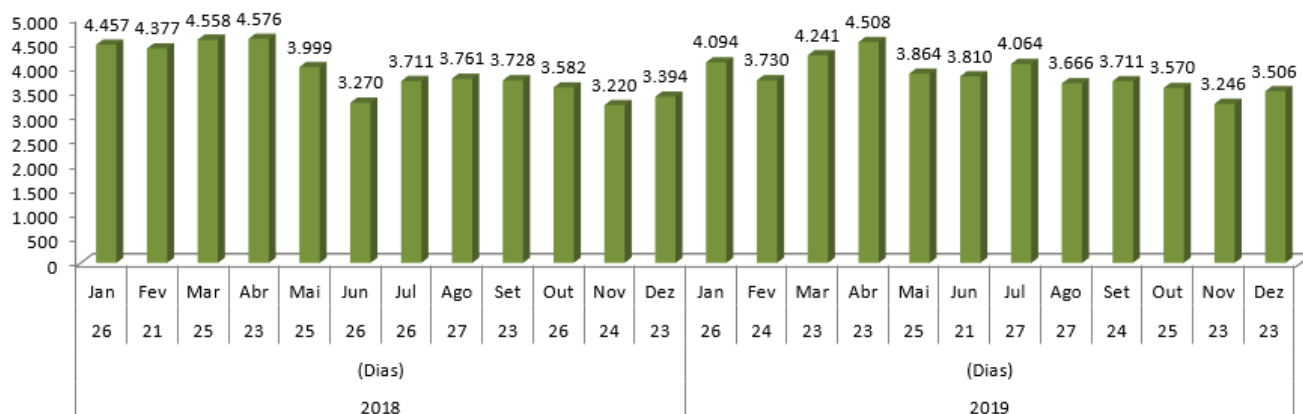
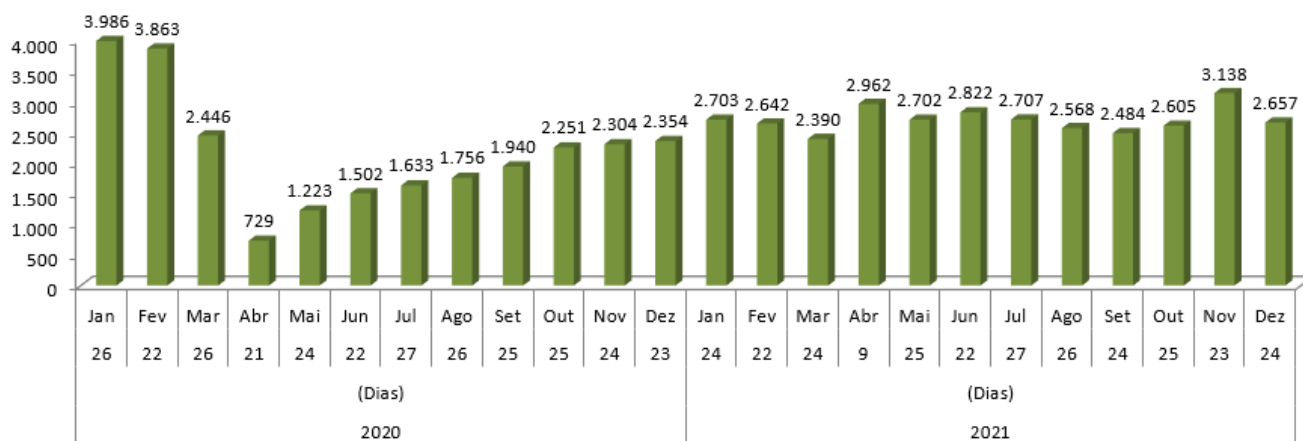
Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

1.3. Senhas Atendidas

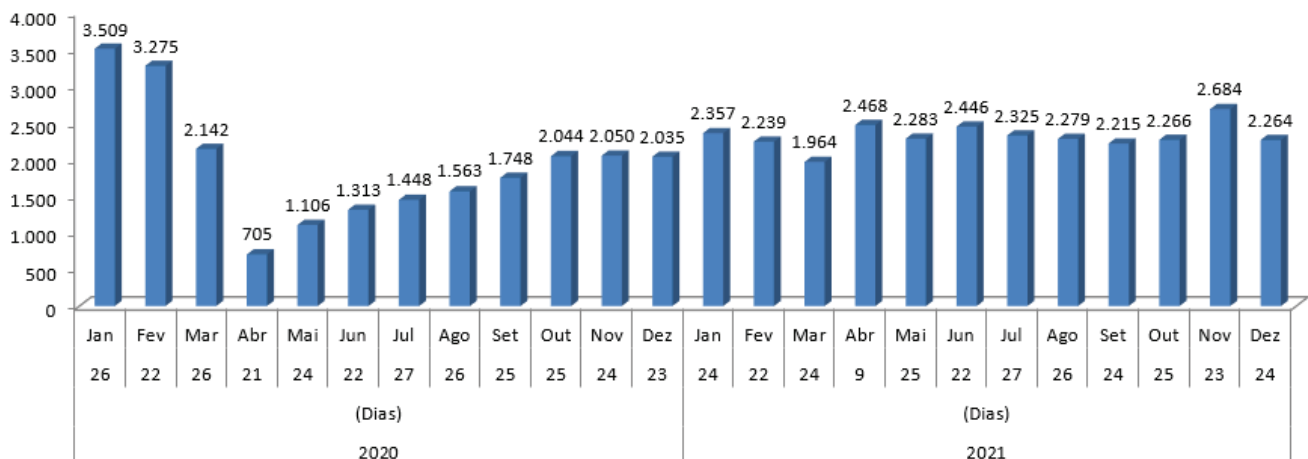
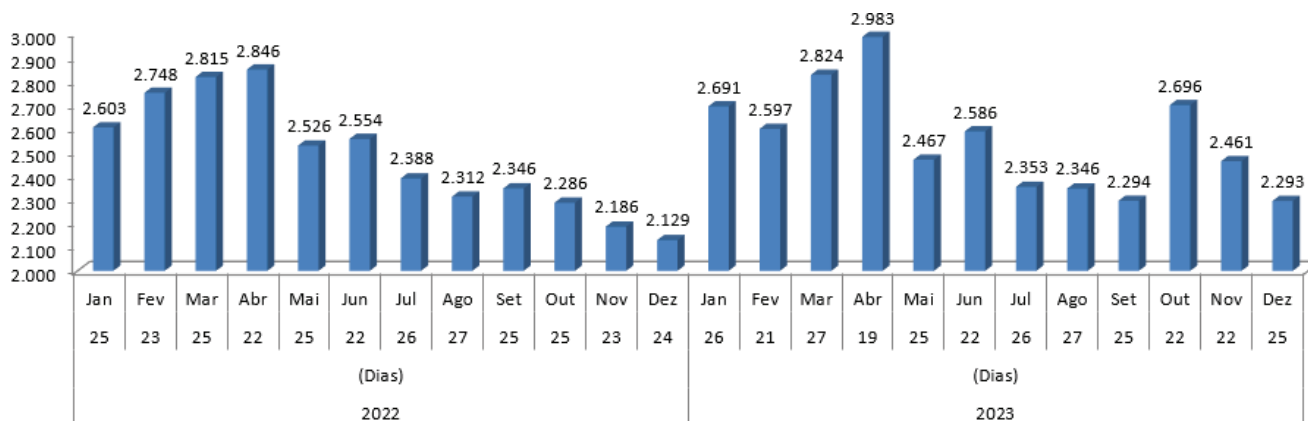
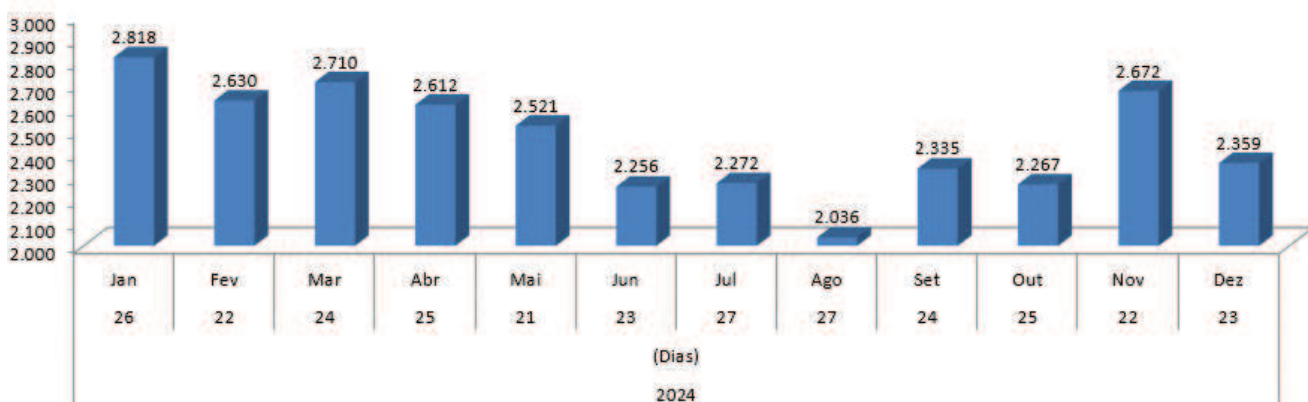
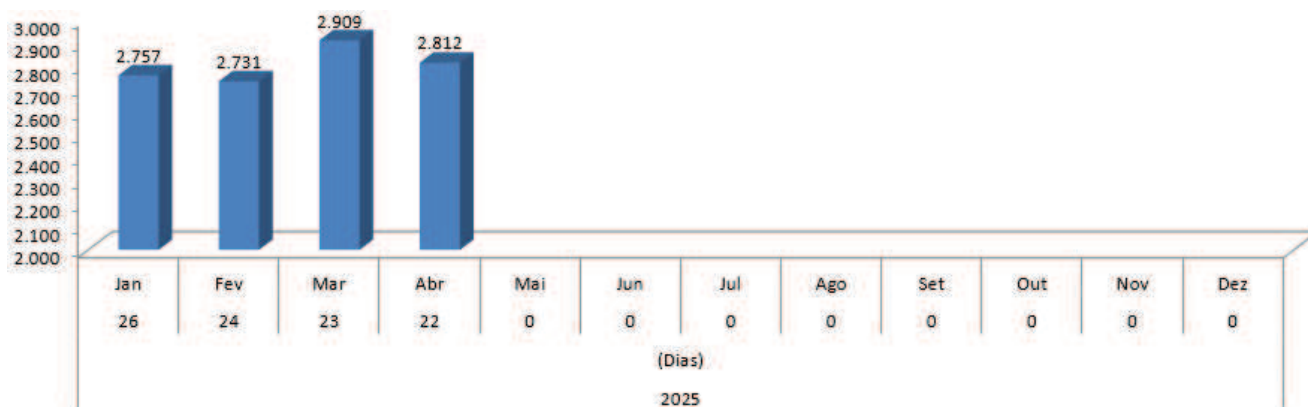
Este mês registrou um total de **61.861** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.812** cidadãos atendidos.

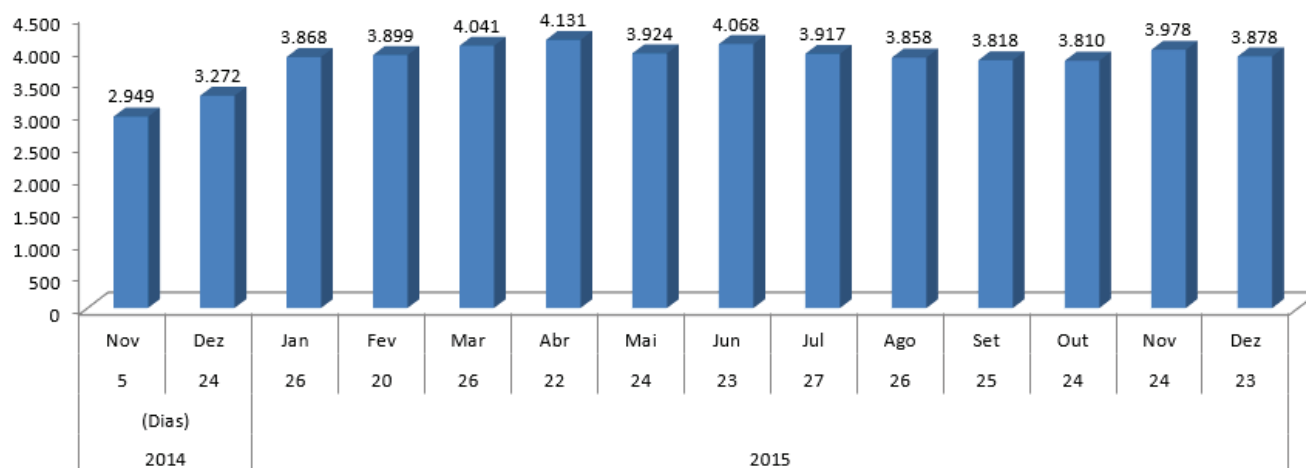
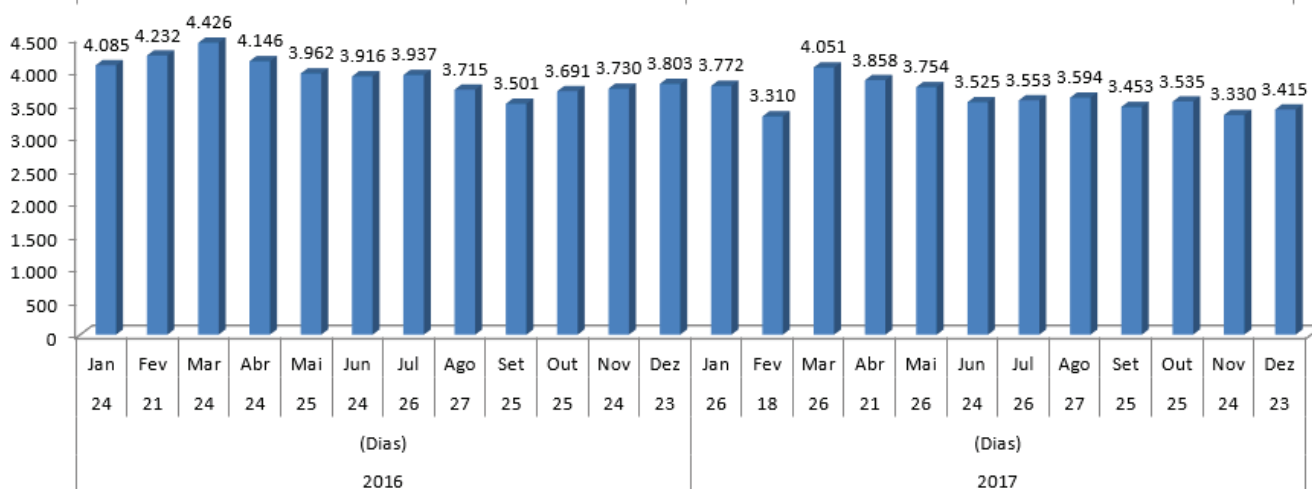
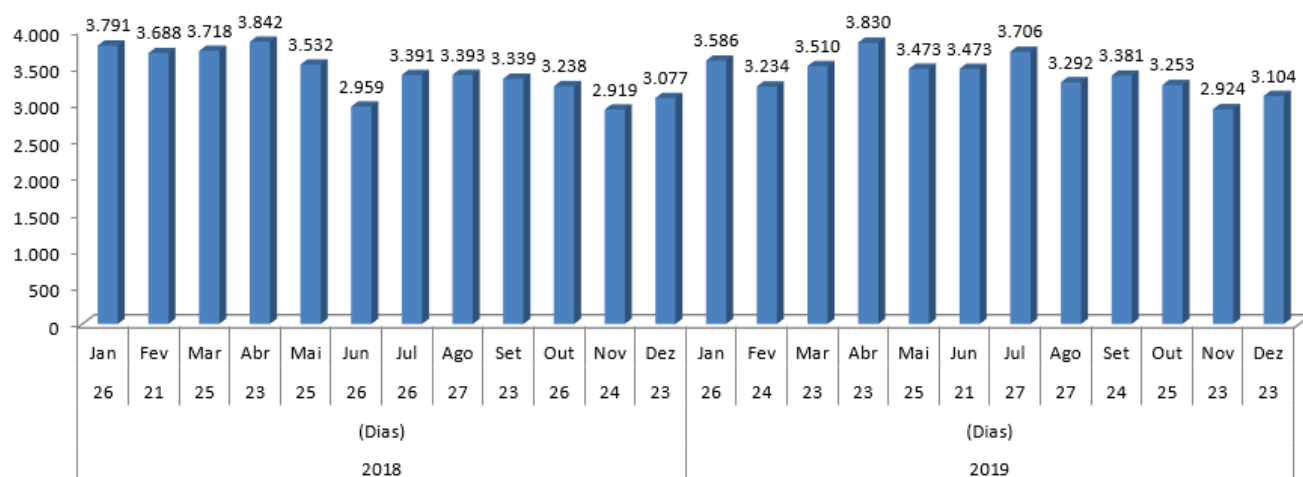






1.5.2. Senhas Atendidas





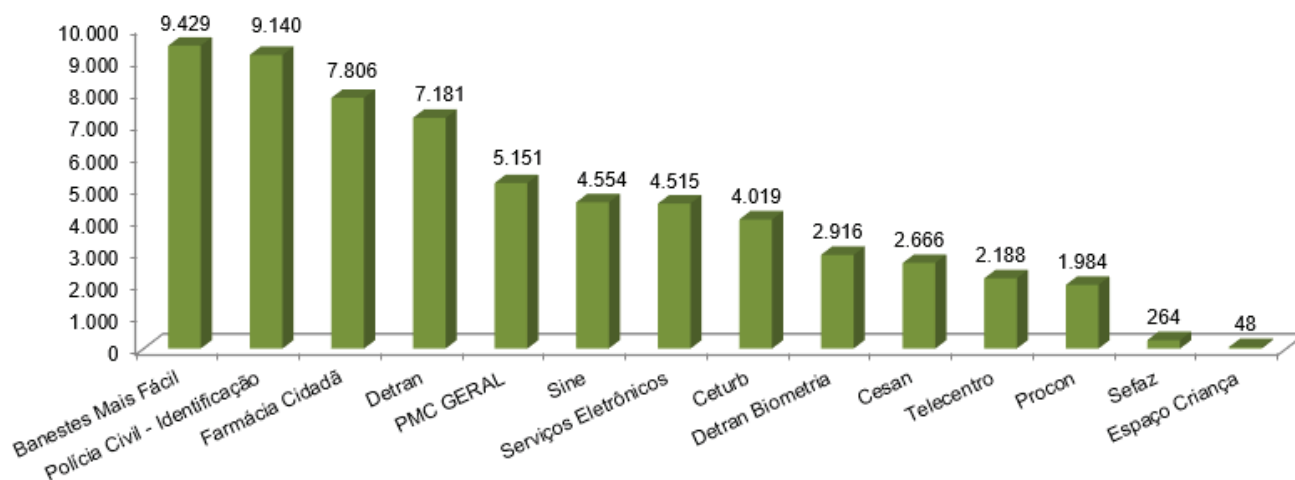
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Março	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
Abril	18	Ponto Facultativo
	19	Ponto Facultativo
	21	Tira dentes
	28	Nossa Senhora Penha

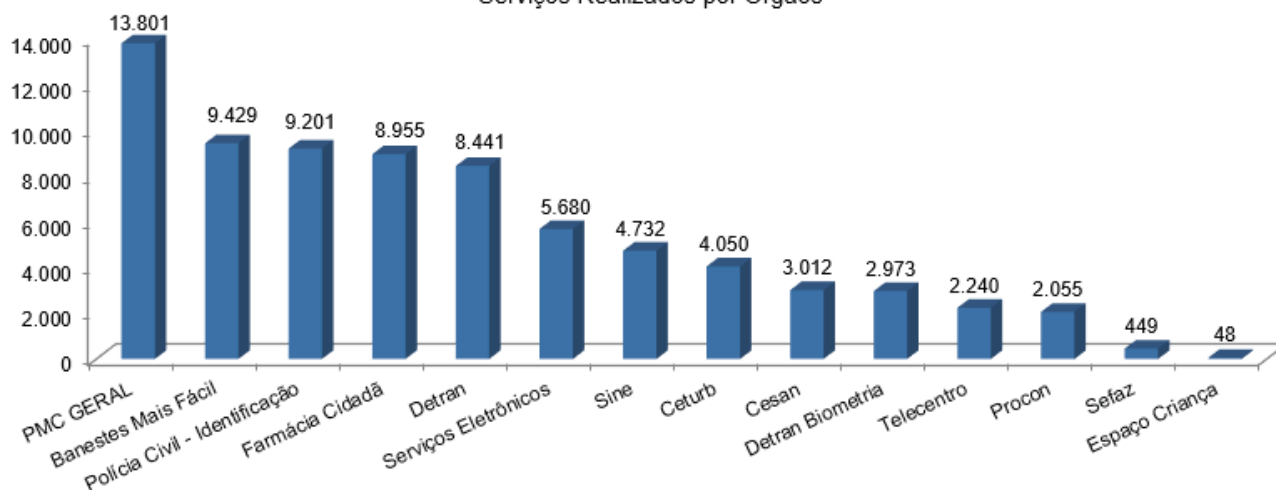
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
<u>PMC GERAL</u>	<u>13.801</u>	<u>5.151</u>	18,39%	8,33%
Finanças / ADM / Procuradoria	13.048	4.428		
Junta Militar	753	723		
Nossocrédito	0	0		
Banestes Mais Fácil	9.429	9.429	12,56%	15,24%
Polícia Civil - Identificação	9.201	9.140	12,26%	14,78%
Farmácia Cidadã	8.955	7.806	11,93%	12,62%
Detran	8.441	7.181	11,24%	11,61%
Serviços Eletrônicos	5.680	4.515	7,57%	7,30%
Sine	4.732	4.554	6,30%	7,36%
Ceturb	4.050	4.019	5,40%	6,50%
Cesan	3.012	2.666	4,01%	4,31%
Detran Biometria	2.973	2.916	3,96%	4,71%
Telecentro	2.240	2.188	2,98%	3,54%
Procon	2.055	1.984	2,74%	3,21%
Sefaz	449	264	0,60%	0,43%
Espaço Criança	48	48	0,06%	0,08%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	75.066	61.861	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.187	9.429	2,63%
Cesan	3.597	3.012	-16,26%
Ceturb	4.598	4.050	-11,92%
Detran	8.281	8.441	1,93%
Detran Biometria	3.838	2.973	-22,54%
Espaço Criança	73	48	-34,25%
Espaço Multitarefa	5	0	-100,00%
Farmácia Cidadã	8.923	8.955	0,36%
PMC GERAL	20.878	13.801	-33,90%
Finanças / ADM / Procuradoria	19.943	13.048	-34,57%
Junta Militar	935	753	-19,47%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.082	9.201	1,31%
Procon	1.866	2.055	10,13%
Sefaz	467	449	-3,85%
Serviços Eletrônicos	6.176	5.680	-8,03%
Sine	5.510	4.732	-14,12%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.360	2.240	-5,08%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	84.841	75.066	-11,52%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

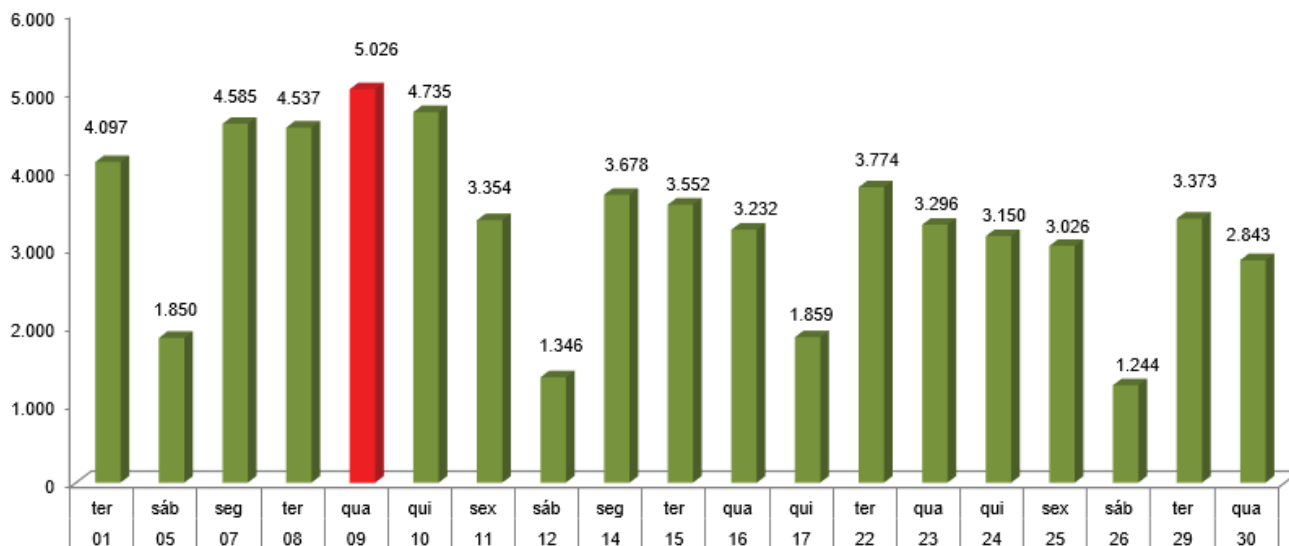
Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.187	9.429	2,63%
Cesan	3.283	2.666	-18,79%
Ceturb	4.559	4.019	-11,84%
Detran	7.193	7.181	-0,17%
Detran Biometria	3.776	2.916	-22,78%
Espaço Criança	73	48	-34,25%
Espaço Multitarefa	5	0	-100,00%
Farmácia Cidadã	7.758	7.806	0,62%
<u>PMC GERAL</u>	<u>7.205</u>	<u>5.151</u>	<u>-28,51%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	6.301	4.428	-29,73%
Junta Militar	904	723	-20,02%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.012	9.140	1,42%
Procon	1.823	1.984	8,83%
Sefaz	290	264	-8,97%
Serviços Eletrônicos	5.074	4.515	-11,02%
Sine	5.342	4.554	-14,75%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.317	2.188	-5,57%
<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	66.897	61.861	-7,53%

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

2. Histórico Diário

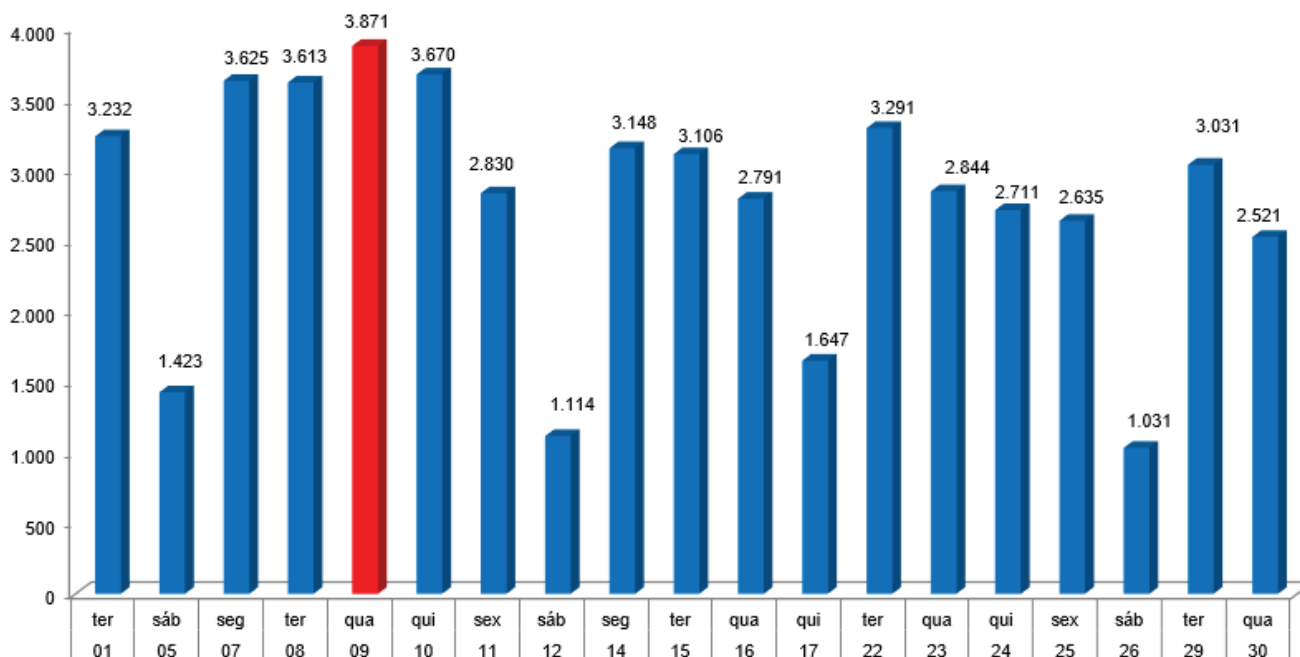
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/04/2025** com o total de **5.026** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,82%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/04/2025** com o total de **3.871** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,77%**.



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		1152	1324	1276	1012	868	846	986	1092	846	27		9.429
CESAN		300	436	391	281	229	192	269	333	230	5		2.666
CETURB		653	777	616	439	298	397	404	286	149			4.019
COLETA BIOMÉTRICA		499	450	374	317	127	265	311	273	296	4		2.916
DETRAN		878	989	914	811	678	714	713	754	670	60		7.181
ESPAÇO CRIANÇA		11	8		5	1	7	3	8	5			48
FARMÁCIA CIDADÃ		812	977	1025	907	631	725	818	987	872	52		7.806
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		434	623	602	537	403	418	434	462	406	109		4.428
PMC-JUNTA MILITAR		144	126	98	68	66	67	70	52	32			723
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		249	351	289	280	213	190	260	242	114			2.188
POLÍCIA CIVIL		826	1244	1262	1227	991	916	1058	935	672	9		9.140
PROCON		171	292	295	227	201	181	172	208	214	23		1.984
SEFAZ		24	27	35	37	16	23	36	35	30	1		264
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		580	641	673	536	449	397	495	454	279	11		4.515
SINE		692	700	616	567	427	436	432	462	213	9		4.554
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.425	8.965	8.466	7.251	5.598	5.774	6.461	6.583	5.028	310		61.861

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.429
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação, Entrega e Nova Coleta)	Polícia Civil	9.199
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.044
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.850
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.943
6º	PM - Cert Negativa de Débitos	PMC	2.718
7º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.240
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.190
9º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	1.856
10º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	1.836

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:04:05
CESAN	00:03:28
CETURB	00:03:30
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:32
DETRAN	00:10:48
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
FARMÁCIA CIDADÃ	00:33:59
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	
PMC-JUNTA MILITAR	00:09:59
PMC-NOSSOCRÉDITO	00:03:51
TELECENTRO	00:00:12
POLÍCIA CIVIL	00:05:40
PROCON	00:03:41
SEFAZ	00:00:46
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:59
SINE	00:02:59
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:01
CESAN	00:09:00
CETURB	00:04:26
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:19
DETRAN	00:10:55
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:04
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:10
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:44
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:03
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:29
POLÍCIA CIVIL	00:14:38
PROCON	00:36:16
SEFAZ	00:04:57
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:41
SINE	00:06:06
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.

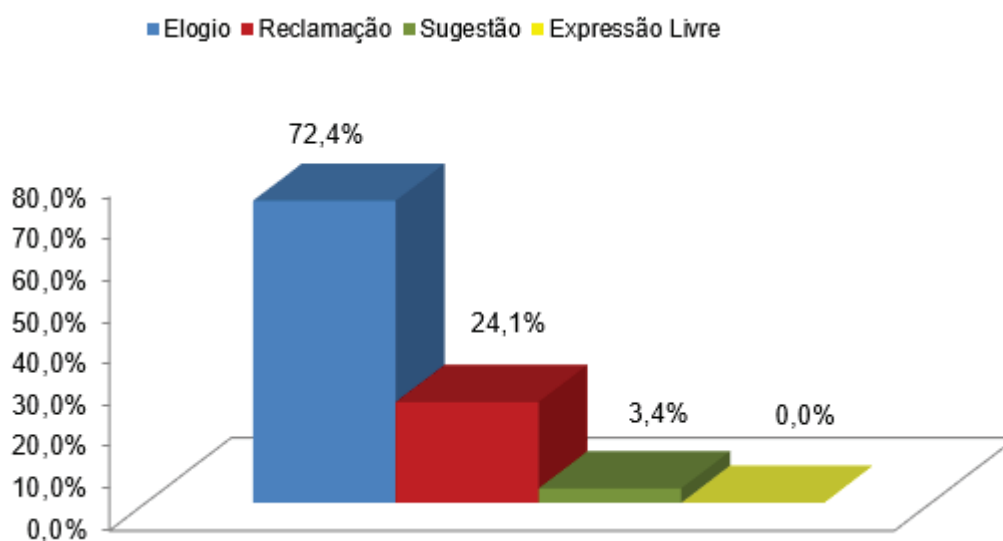
Município	Cidadão	%
Cariacica	469	66,71%
Vila Velha	88	12,52%
Serra	67	9,53%
Viana	51	7,25%
Vitória	27	3,84%
Santa Maria de Jetibá	1	0,14%
Total	703	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	175	24,54%
Sine	117	16,41%
Detran	116	16,27%
EDP	74	10,38%
Procon	65	9,12%
Cesan	37	5,19%
PMC - Geral	34	4,77%
Farmácia Cidadã	30	4,21%
Serviços Eletrônicos	27	3,79%
Ceturb	25	3,51%
Junta Militar	6	0,84%
Coleta Biométrica	4	0,56%
Banestes Mais Fácil	2	0,28%
SEFAZ	1	0,14%
Total	713	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	21	72,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	7	24,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	3,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	29	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 16



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

