



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

AGOSTO 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	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 AGOSTO 2025.....	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

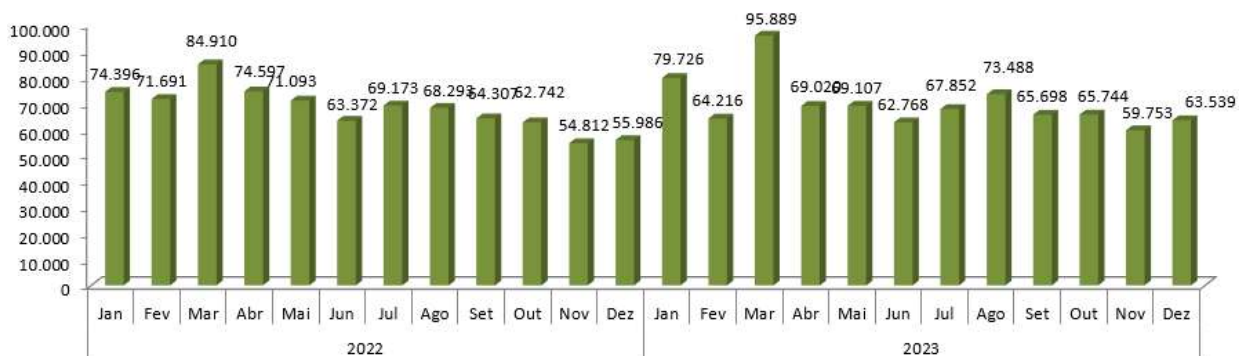
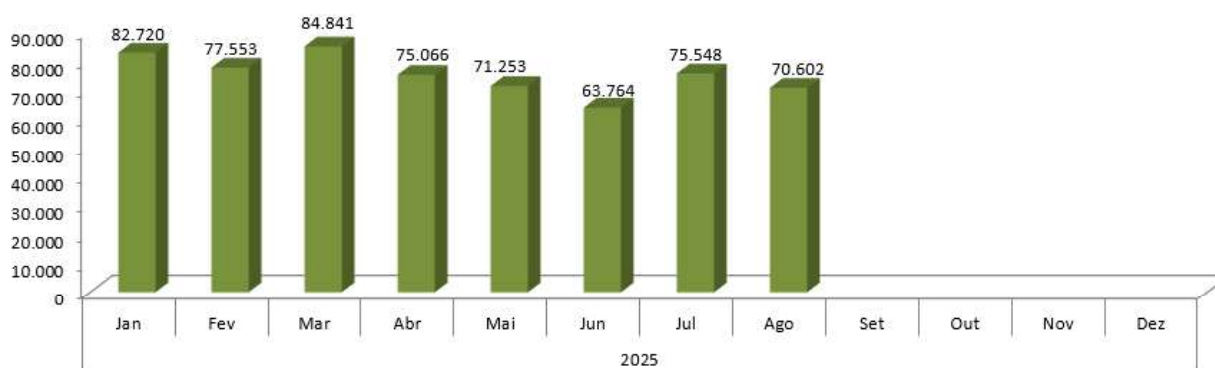
1. Resumo Gerencial

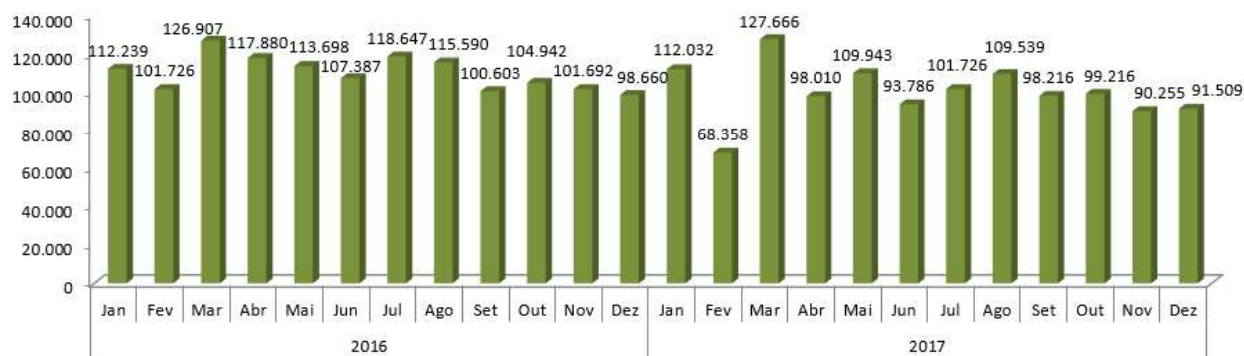
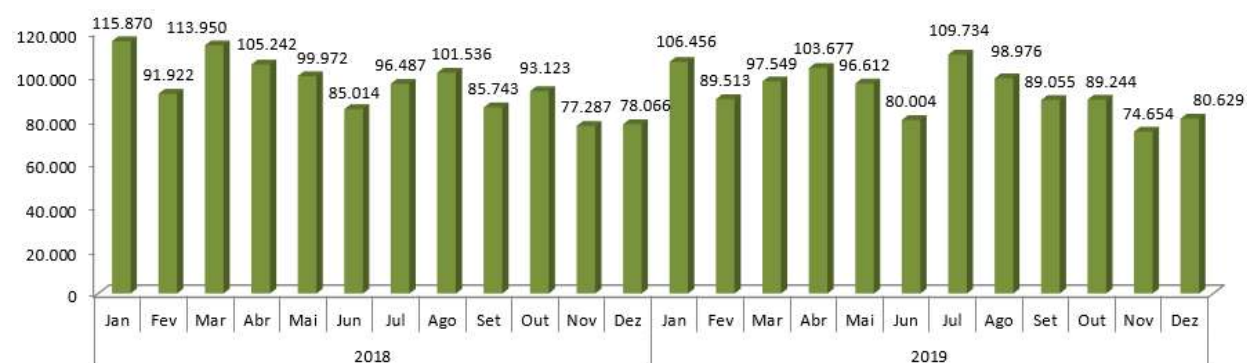
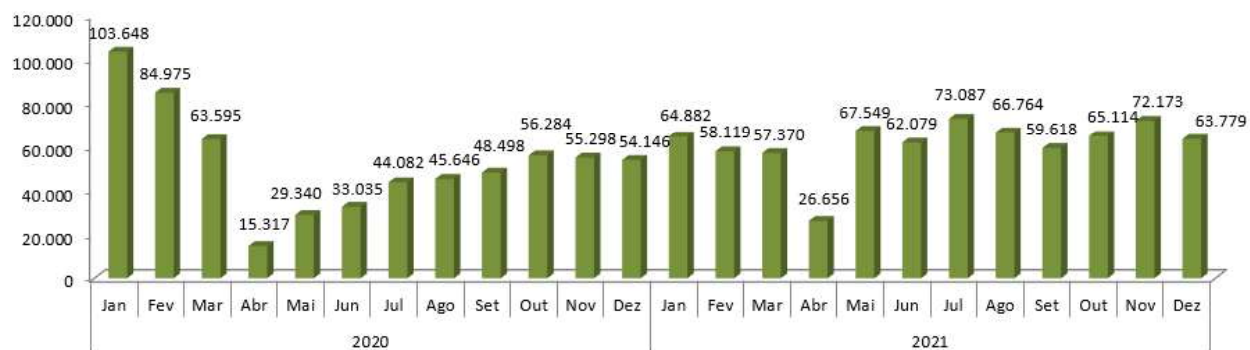
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2025** registrou um total de **10.615.838 serviços realizados** e **9.291.391 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/08/2025** registrou um total de **2.969 serviços realizados** e **2.656 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **70.602** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.715** cidadãos atendidos.



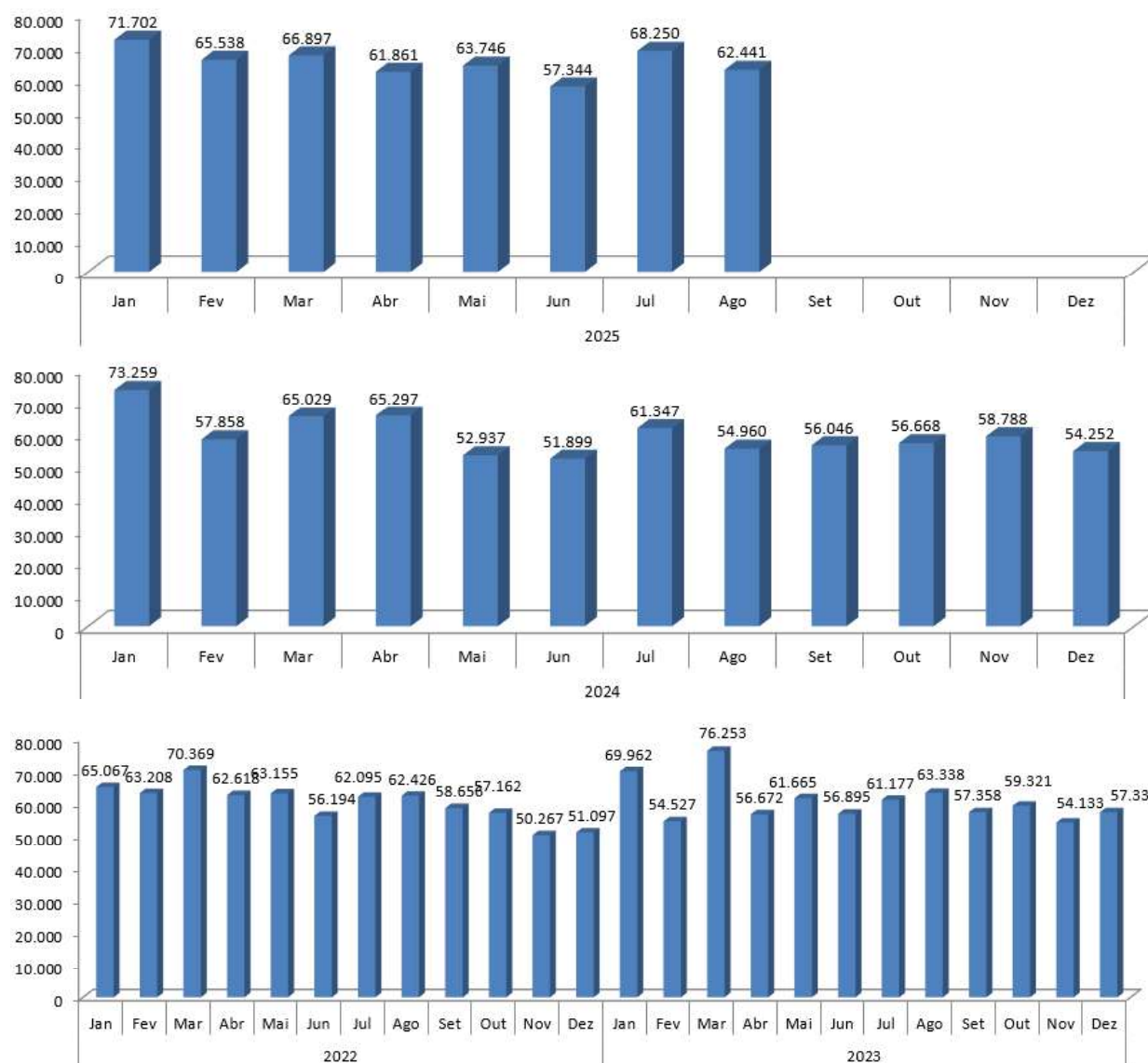


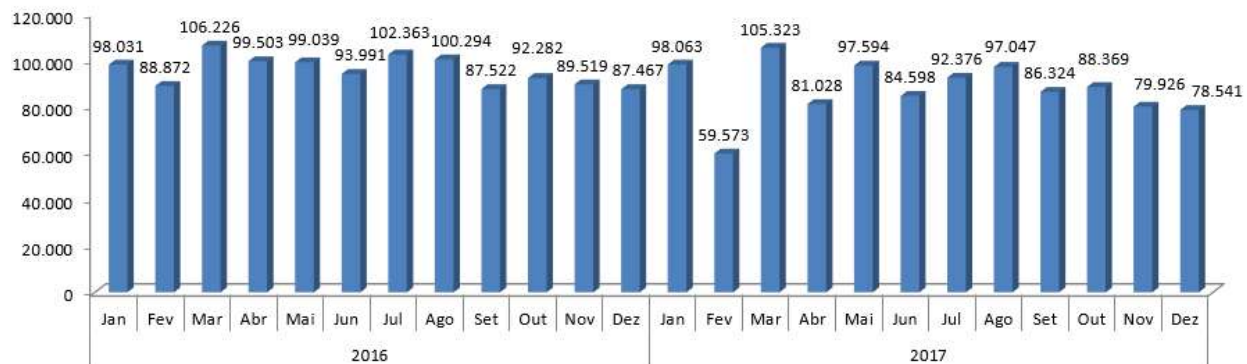
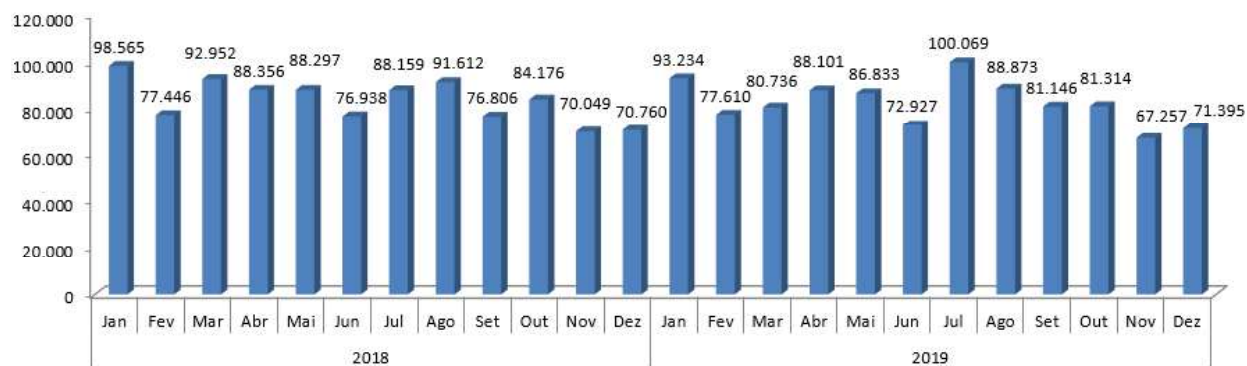
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **62.441** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.402** cidadãos atendidos.



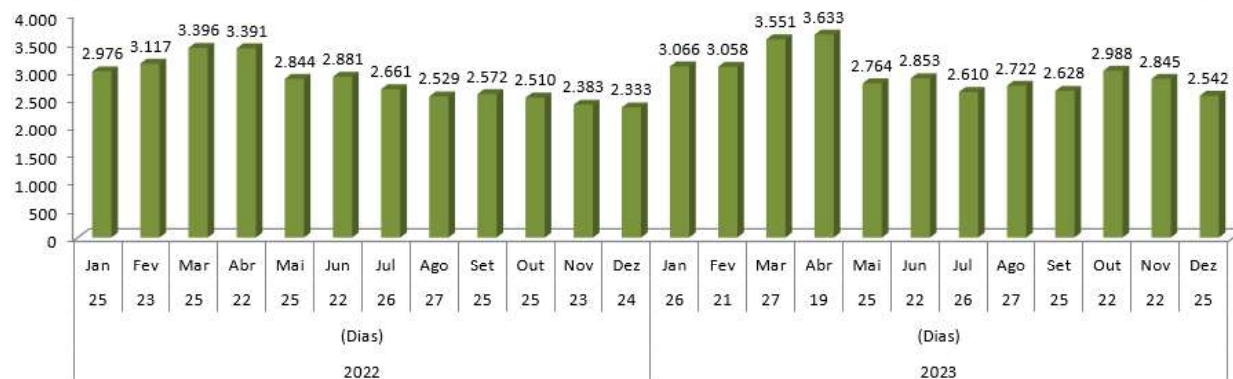
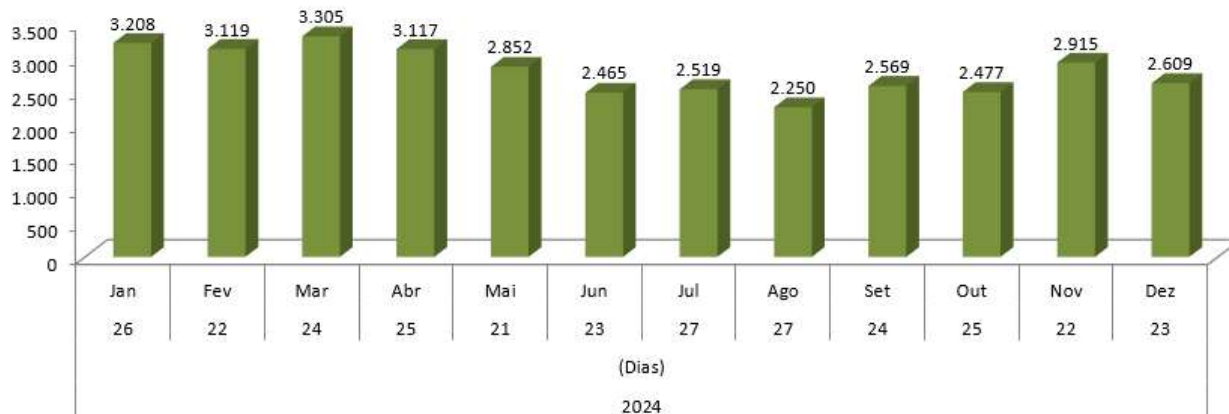
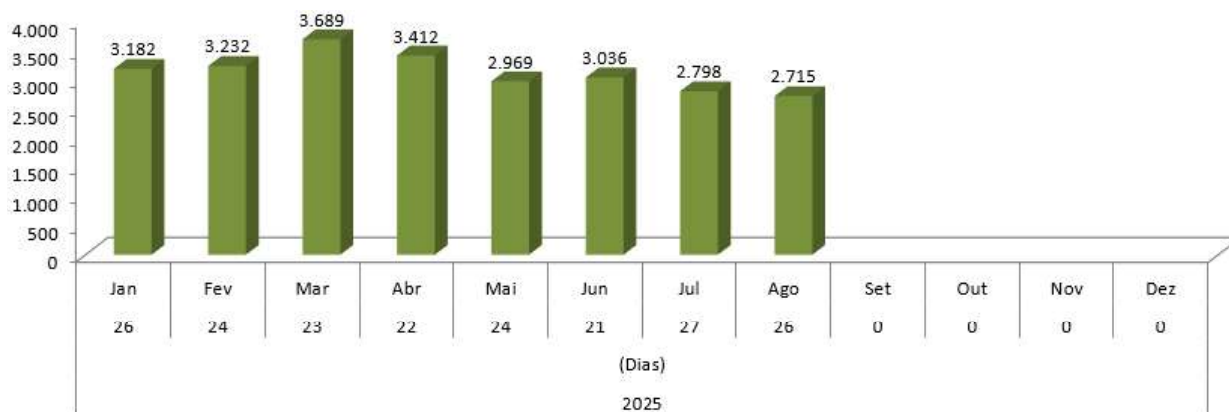


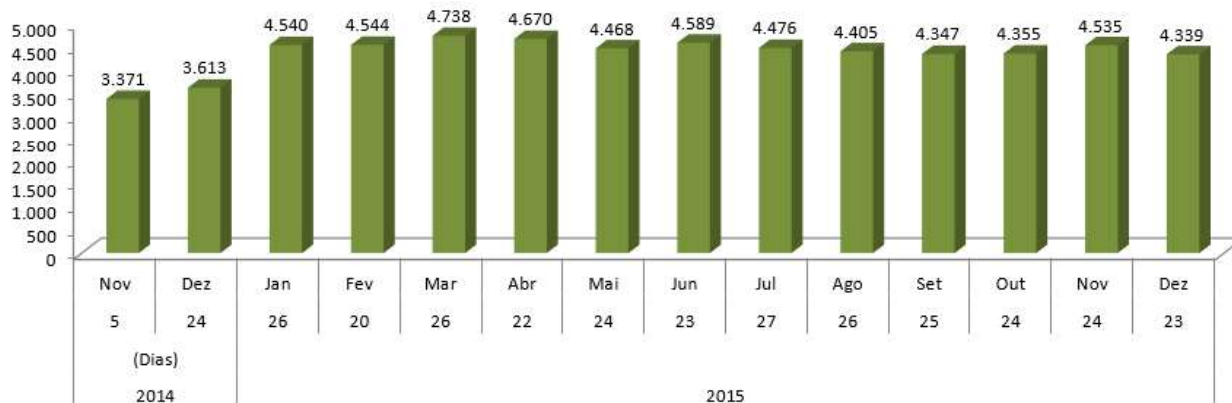
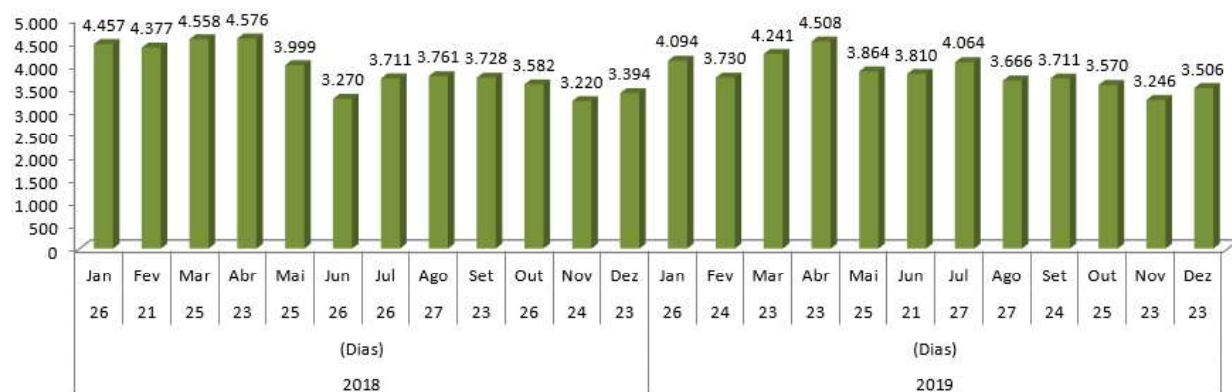
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

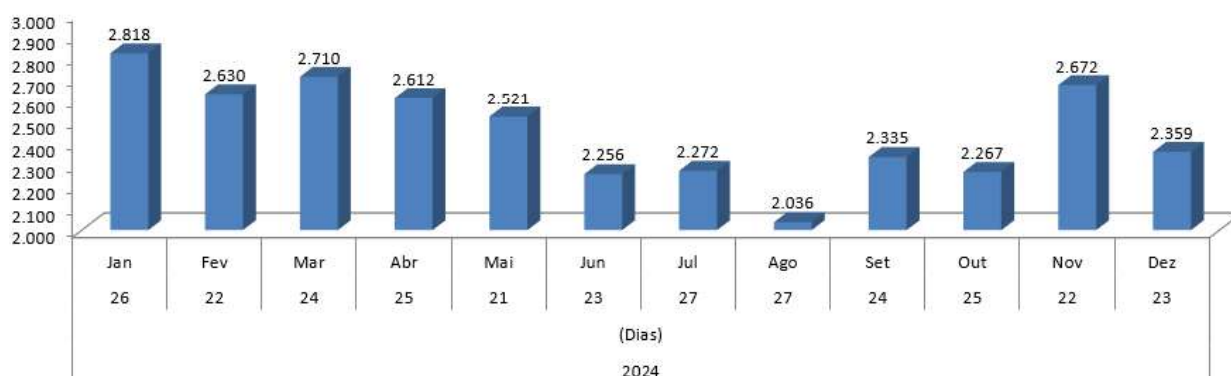
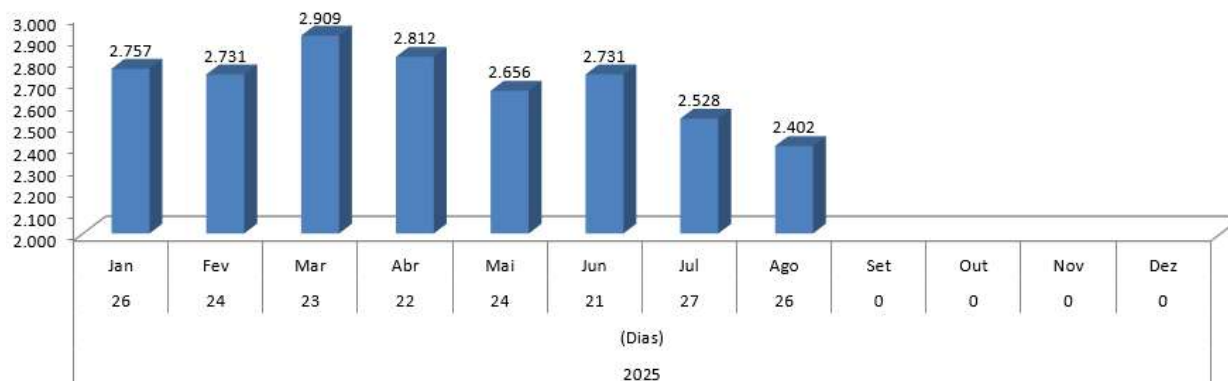
1.5. Média Diária

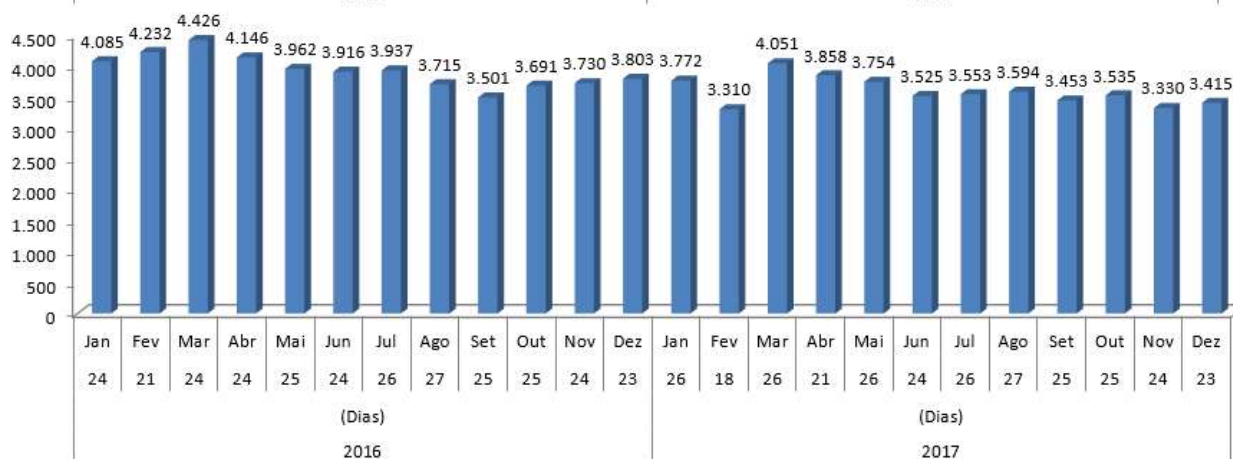
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





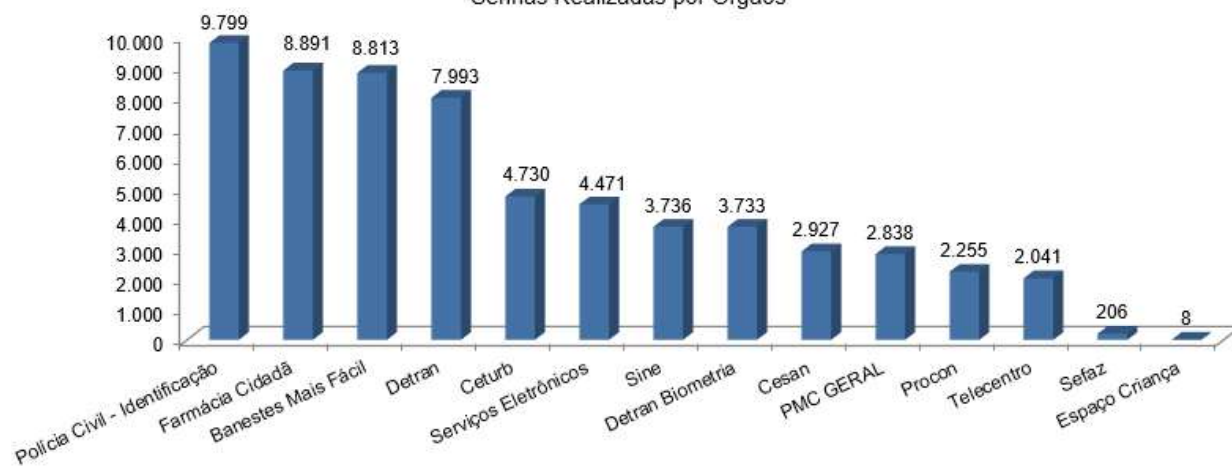
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Março	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
	5	Ponto Facultativo
Abril	18	Ponto Facultativo
	19	Ponto Facultativo
	21	Tira dentes
	28	Nossa Senhora Penha
Maio	1	Dia do trabalho
	23	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
Junho	19	Ponto Facultativo
	20	Ponto Facultativo
	21	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo

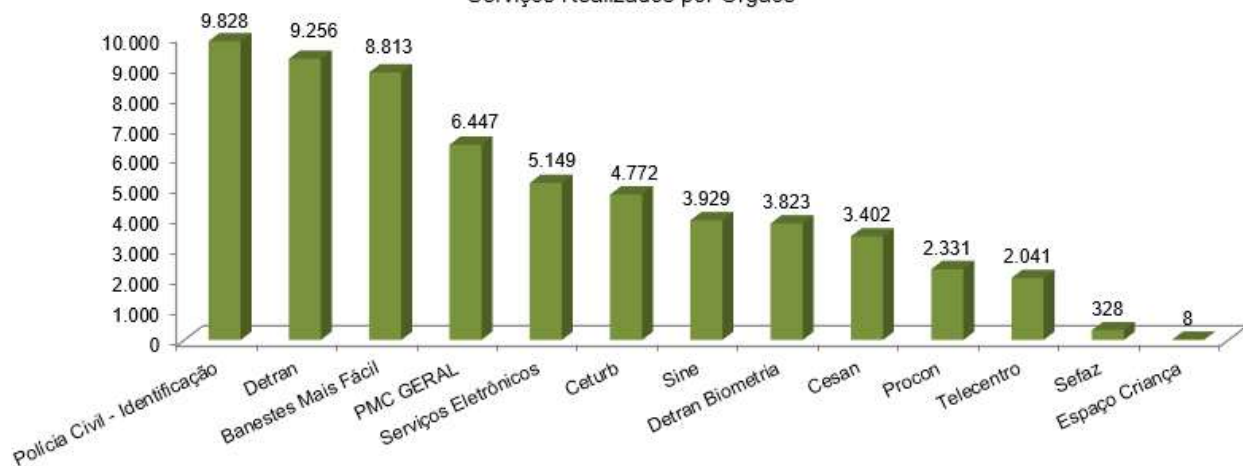
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.828	9.799	13,92%	15,69%
Farmácia Cidadã	10.475	8.891	14,84%	14,24%
Banestes Mais Fácil	8.813	8.813	12,48%	14,11%
Detran	9.256	7.993	13,11%	12,80%
Ceturb	4.772	4.730	6,76%	7,58%
Serviços Eletrônicos	5.149	4.471	7,29%	7,16%
Sine	3.929	3.736	5,56%	5,98%
Detran Biometria	3.823	3.733	5,41%	5,98%
Cesan	3.402	2.927	4,82%	4,69%
PMC GERAL	6.447	2.838	9,13%	4,55%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.506	2.017		
Junta Militar	941	821		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.331	2.255	3,30%	3,61%
Telecentro	2.041	2.041	2,89%	3,27%
Sefaz	328	206	0,46%	0,33%
Espaço Criança	8	8	0,01%	0,01%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
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	70.602	62.441	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.050	8.813	-2,62%
Cesan	3.689	3.402	-7,78%
Ceturb	4.836	4.772	-1,32%
Detran	9.066	9.256	2,10%
Detran Biometria	4.094	3.823	-6,62%
Espaço Criança	38	8	-78,95%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	11.487	10.475	-8,81%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.856</u>	<u>6.447</u>	<u>10,09%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.660	5.506	18,15%
Junta Militar	1.196	941	-21,32%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.125	9.828	-25,12%
Procon	2.438	2.331	-4,39%
Sefaz	371	328	-11,59%
Serviços Eletrônicos	4.894	5.149	5,21%
Sine	4.540	3.929	-13,46%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.064	2.041	-1,11%
<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	75.548	70.602	-6,55%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

Órgãos	Julho	Agosto	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.050	8.813	-2,62%
Cesan	2.994	2.927	-2,24%
Ceturb	4.780	4.730	-1,05%
Detran	7.855	7.993	1,76%
Detran Biometria	4.019	3.733	-7,12%
Espaço Criança	38	8	-78,95%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.000	8.891	-11,09%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.972</u>	<u>2.838</u>	<u>-4,51%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.839	2.017	9,68%
Junta Militar	1.133	821	-27,54%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.079	9.799	-25,08%
Procon	2.366	2.255	-4,69%
Sefaz	224	206	-8,04%
Serviços Eletrônicos	4.515	4.471	-0,97%
Sine	4.295	3.736	-13,02%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.063	2.041	-1,07%
<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	68.250	62.441	-8,51%

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

2. Histórico Diário

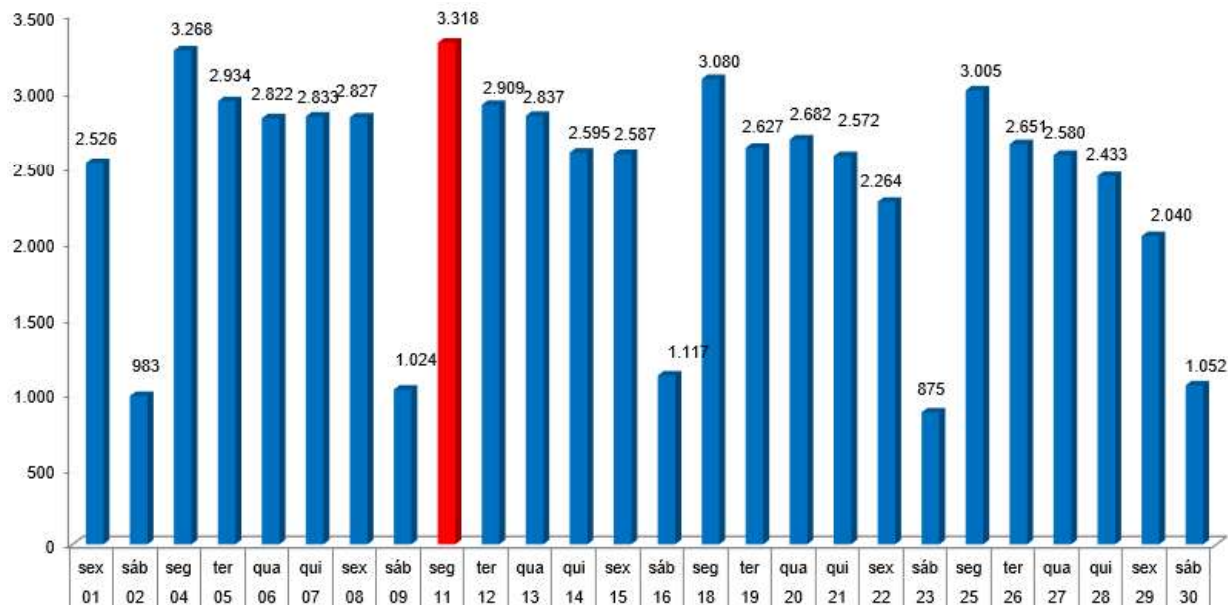
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/08/2025** com o total de **3.780** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,68%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **11/08/2025** com o total de **3.318** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,96%**.



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		1133	1313	1317	1012	809	749	915	905	651	9		8.813
CESAN		308	419	483	371	249	285	281	324	207			2.927
CETURB		664	774	742	656	417	413	518	383	163			4.730
COLETA BIOMÉTRICA		693	618	494	338	231	354	380	312	307	6		3.733
DETRAN		966	1135	1023	942	716	767	831	864	713	36		7.993
ESPAÇO CRIANÇA		2			4			2					8
FARMÁCIA CIDADÃ		955	1244	1234	1010	871	795	1023	1195	563	1		8.891
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		206	314	333	218	170	151	225	243	157			2.017
PMC-JUNTA MILITAR		123	152	133	86	69	60	95	61	39	3		821
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		319	338	343	242	184	160	204	173	78			2.041
POLÍCIA CIVIL		868	1346	1471	1265	1096	944	1034	1032	738	5		9.799
PROCON		222	338	306	292	218	185	170	241	258	25		2.255
SEFAZ		16	28	24	18	17	20	22	36	25			206
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		671	693	646	573	388	429	416	423	229	3		4.471
SINE		517	578	536	421	424	335	365	376	183	1		3.736
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.663	9.290	9.085	7.448	5.859	5.647	6.481	6.568	4.311	89		62.441

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	9.828
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.813
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.367
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.671
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.196
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.826
7º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.515
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.510
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.041
10º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.981

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:21
CESAN	00:04:37
CETURB	00:09:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:36
DETRAN	00:03:49
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:08
FARMÁCIA CIDADÃ	00:30:52
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:04
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:23
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:06
POLÍCIA CIVIL	00:08:46
PROCON	00:10:26
SEFAZ	00:00:18
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:05
SINE	00:07:05
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:55
CESAN	00:10:04
CETURB	00:05:19
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:22
DETRAN	00:10:08
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:18
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:13
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:06
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:12
POLÍCIA CIVIL	00:15:25
PROCON	00:37:59
SEFAZ	00:05:03
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:04
SINE	00:06:39
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.

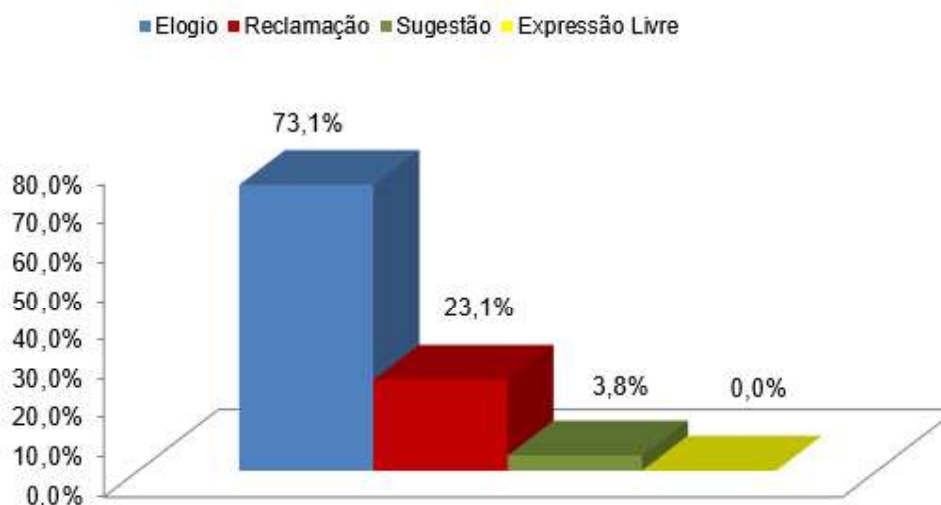
Município	Cidadão	%
Cariacica	602	53,70%
Vila Velha	181	16,15%
Serra	140	12,49%
Viana	117	10,44%
Vitória	70	6,24%
Afonso Cláudio	2	0,18%
Colatina	2	0,18%
Bahia (BA)	2	0,18%
Brejetuba	1	0,09%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
Minas Gerais (MG)	1	0,09%
Total	1.121	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	478	42,23%
Detran	162	14,31%
Sine	146	12,90%
Procon	127	11,22%
Ceturb	93	8,22%
Serviços Eletrônicos	45	3,98%
EDP	40	3,53%
Junta Militar	13	1,15%
Cesan	12	1,06%
Banestes Mais Fácil	9	0,80%
PMC - Geral	6	0,53%
SEFAZ	1	0,09%
Total	1.132	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	19	73,1%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	23,1%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	3,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	26	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 15



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

