



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

DEZEMBRO 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 DEZEMBRO 2025.....	20
II – RECURSOS HUMANOS.....	22
1. Quadro de Pessoal.....	22
1. Admissões.....	23
2. Demissões.....	23
III – INFRAESTRUTURA	24
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização	24
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

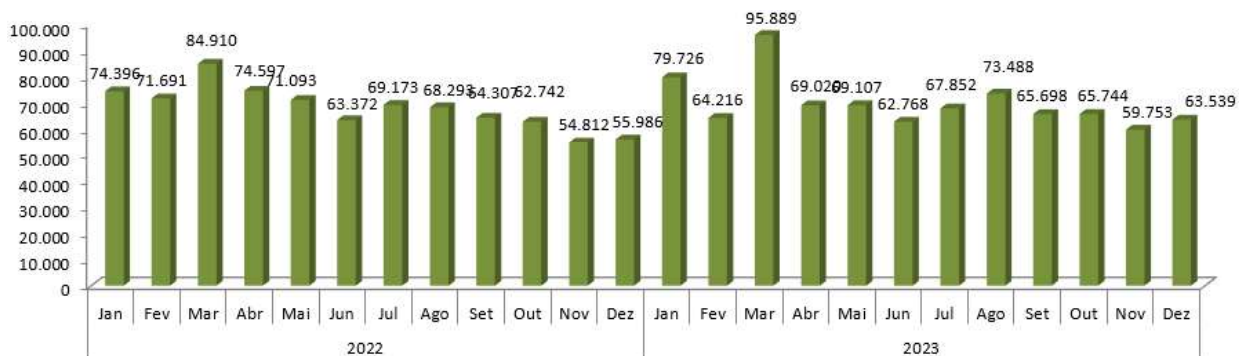
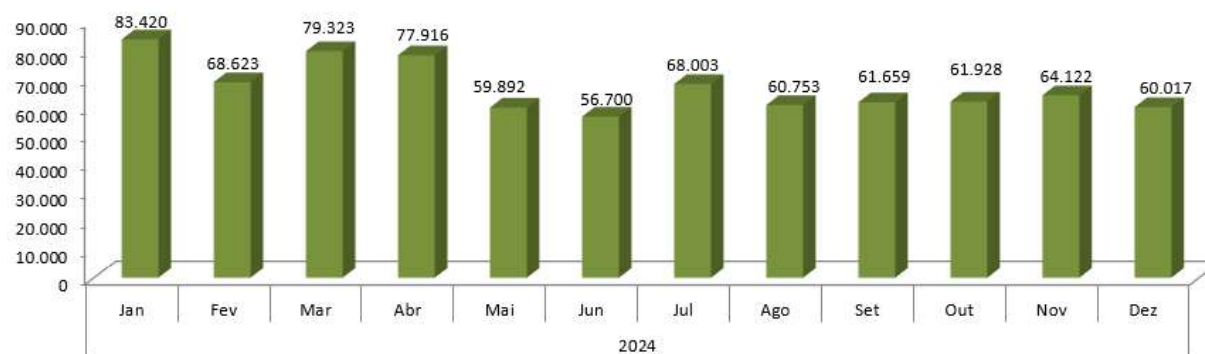
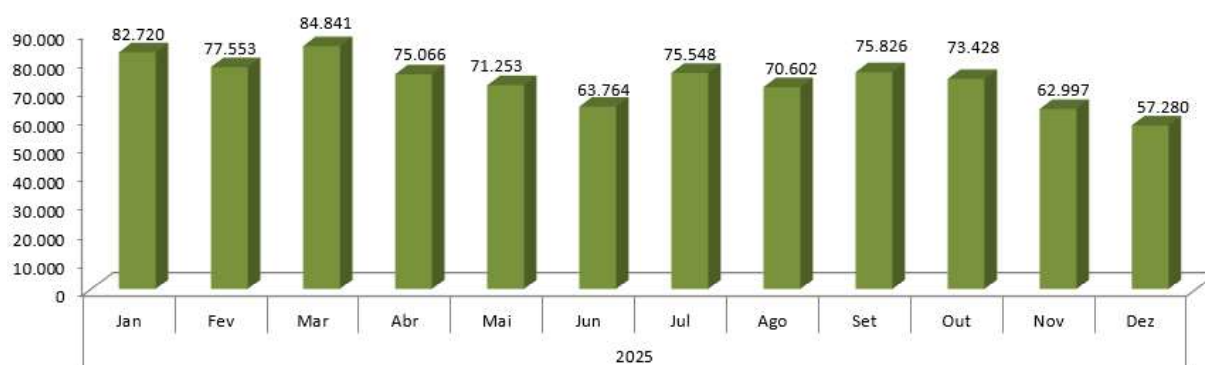
1. Resumo Gerencial

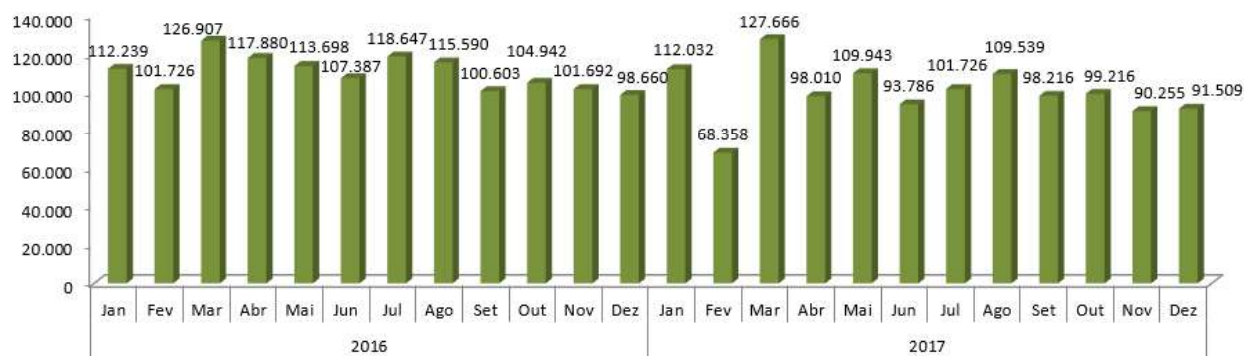
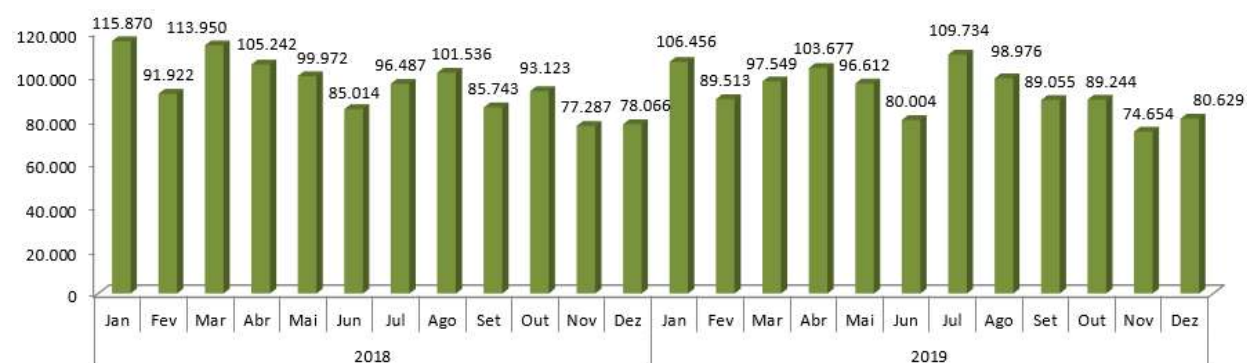
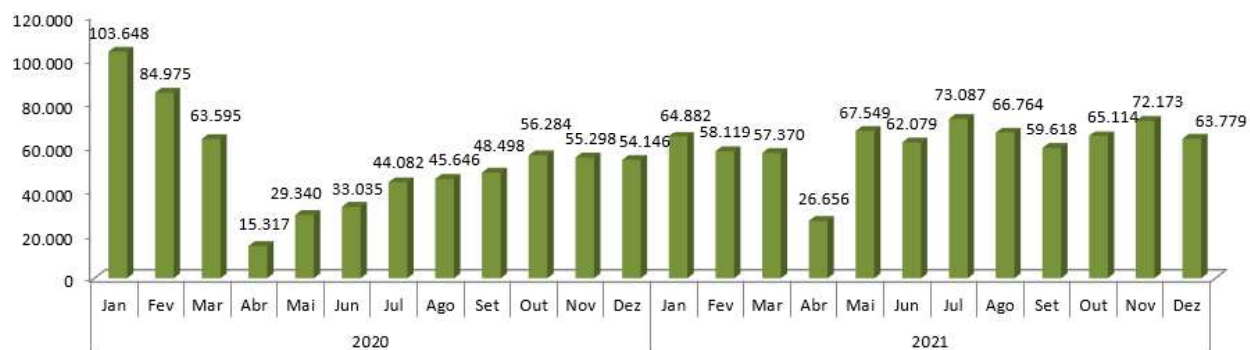
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2025** registrou um total de **10.885.369** serviços realizados e **9.536.161** senhas atendidas, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2025** 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 **57.280** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.602** cidadãos atendidos.





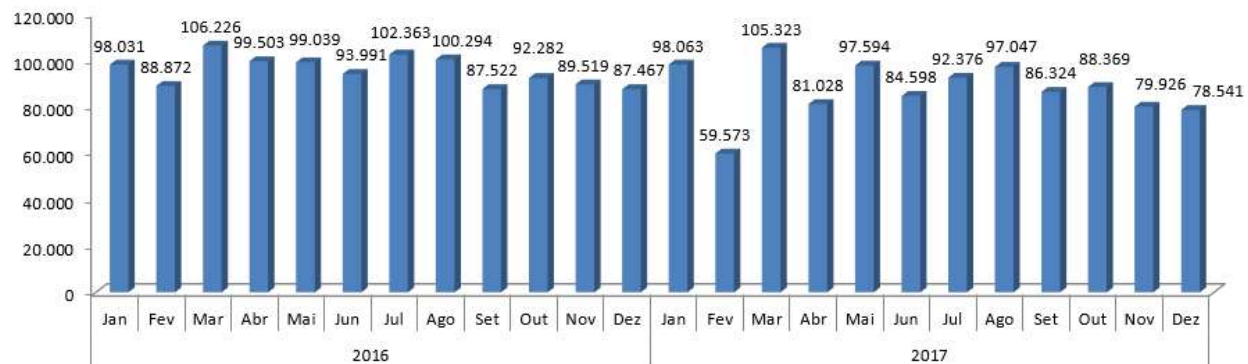
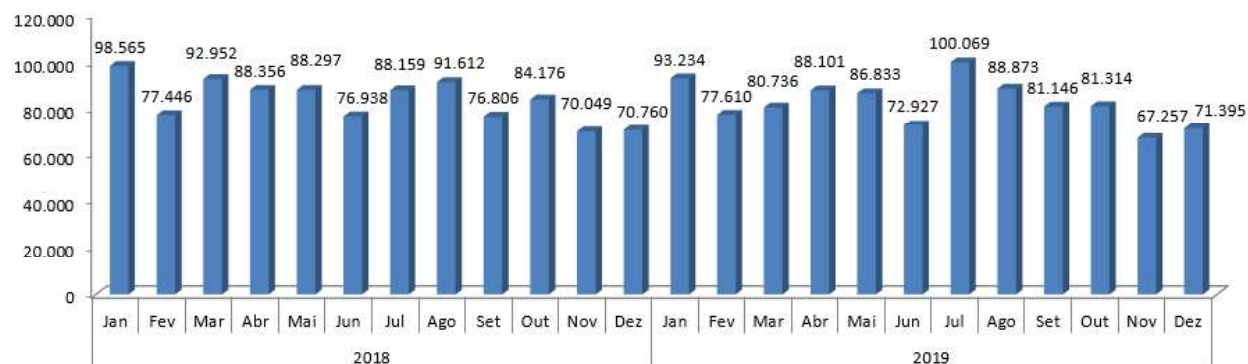
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **52.671** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.393** cidadãos atendidos.



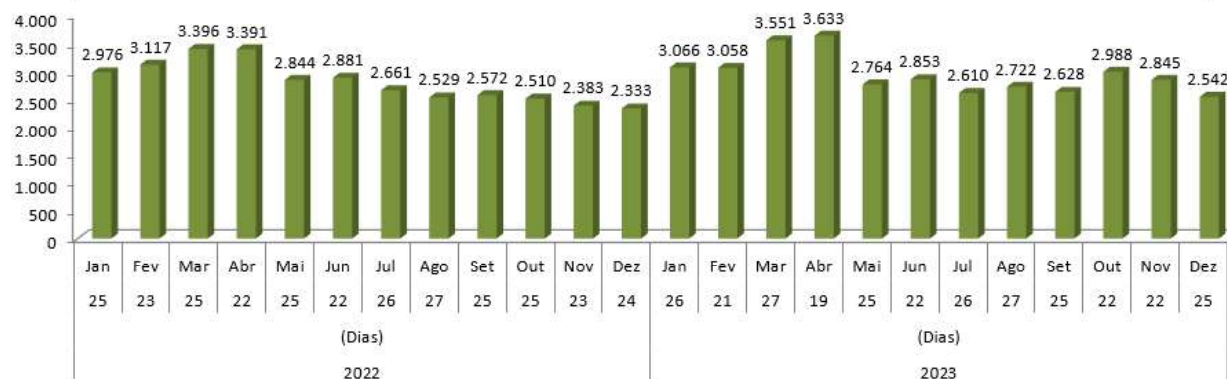
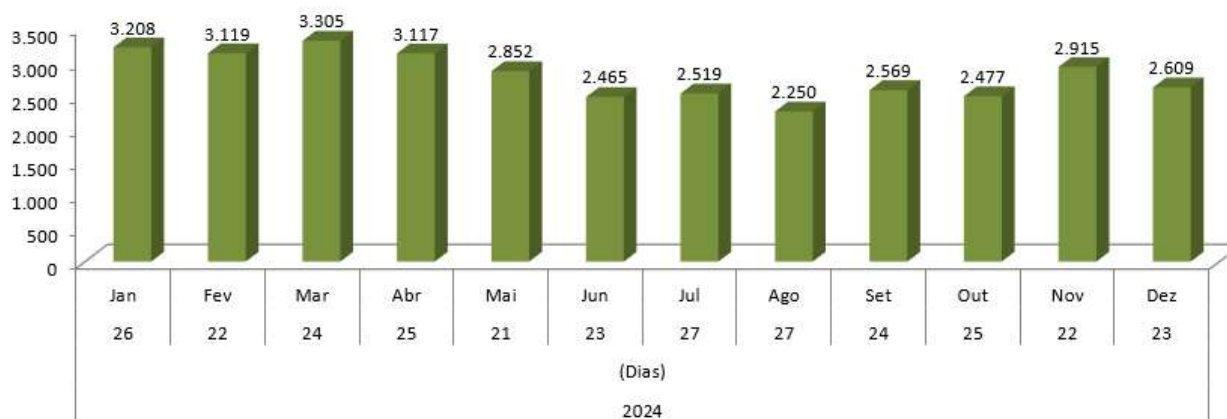
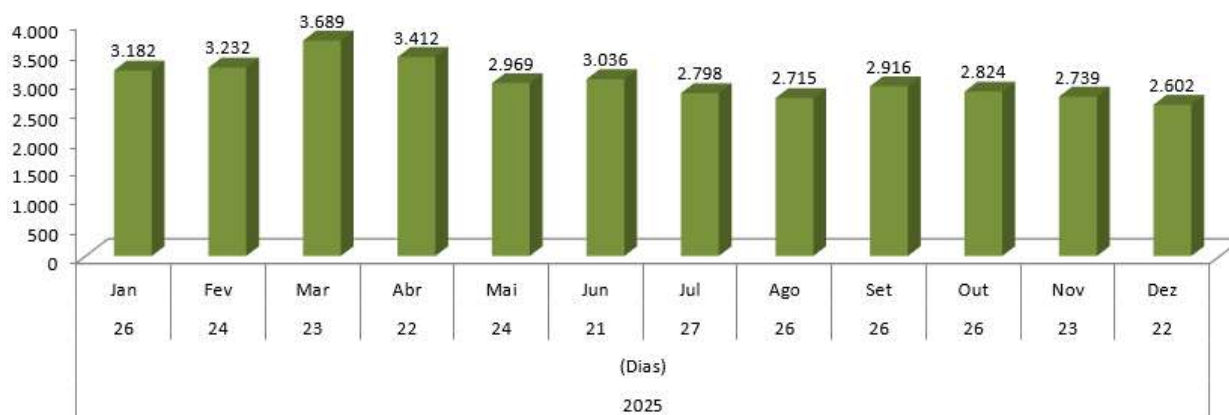


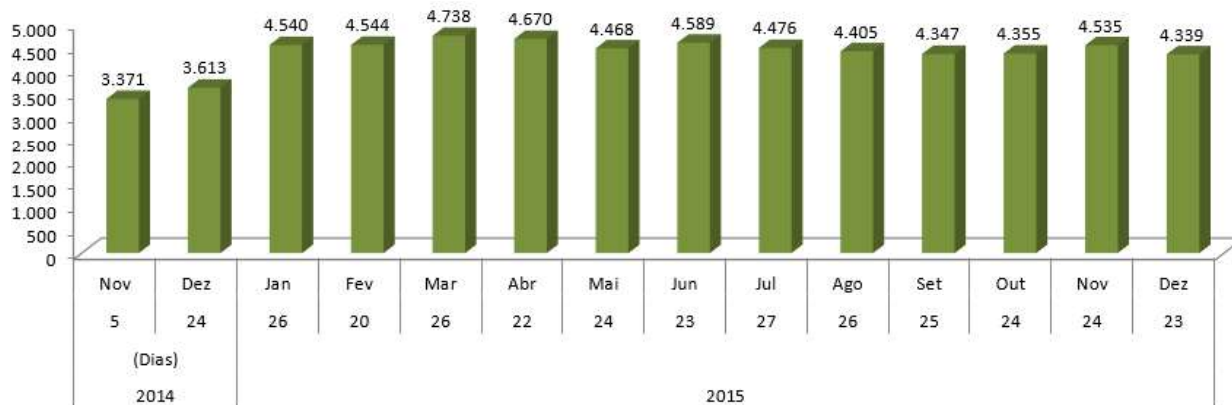
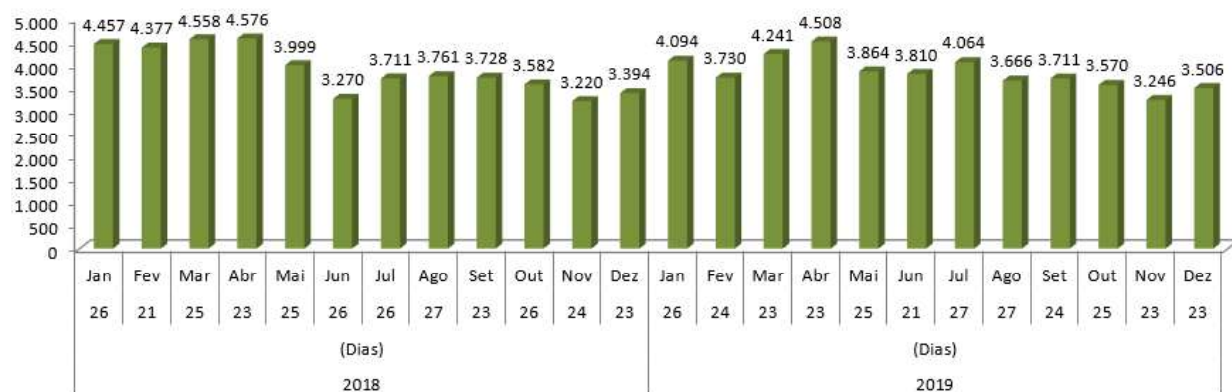
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

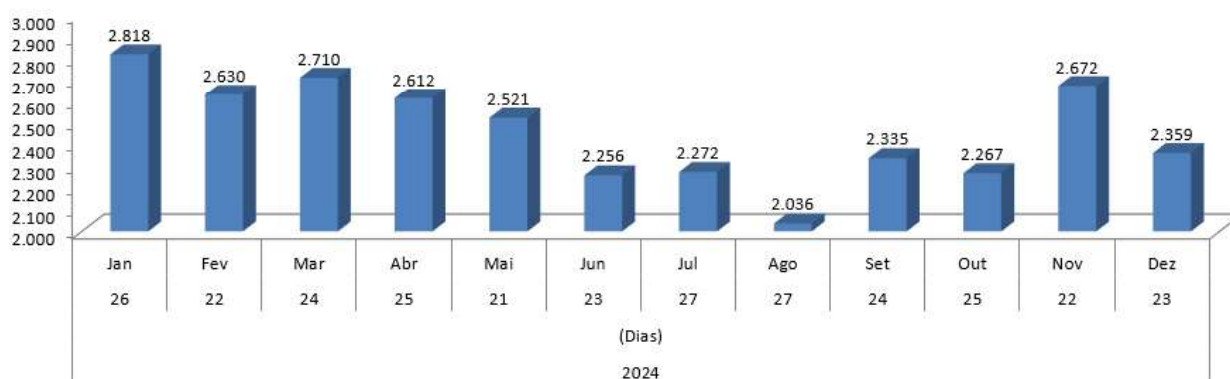
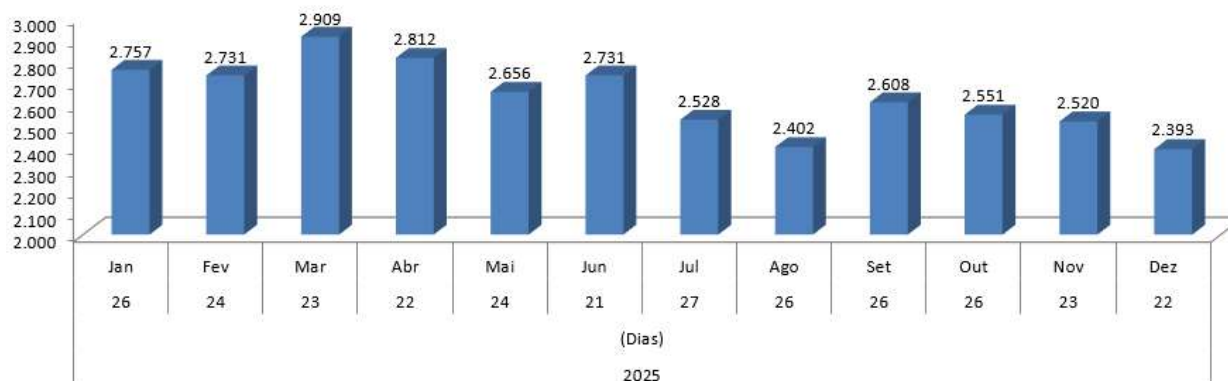
1.5. Média Diária

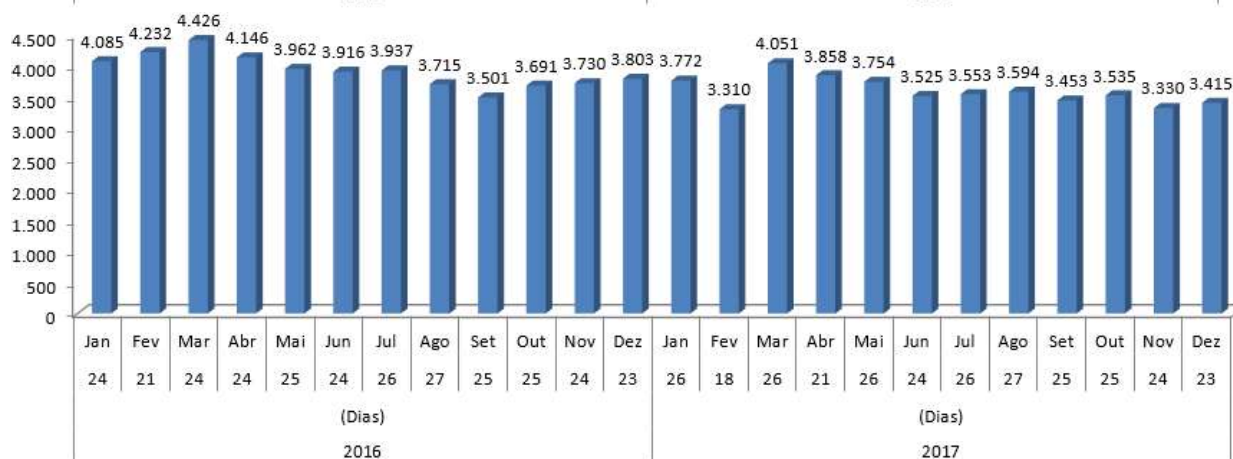
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





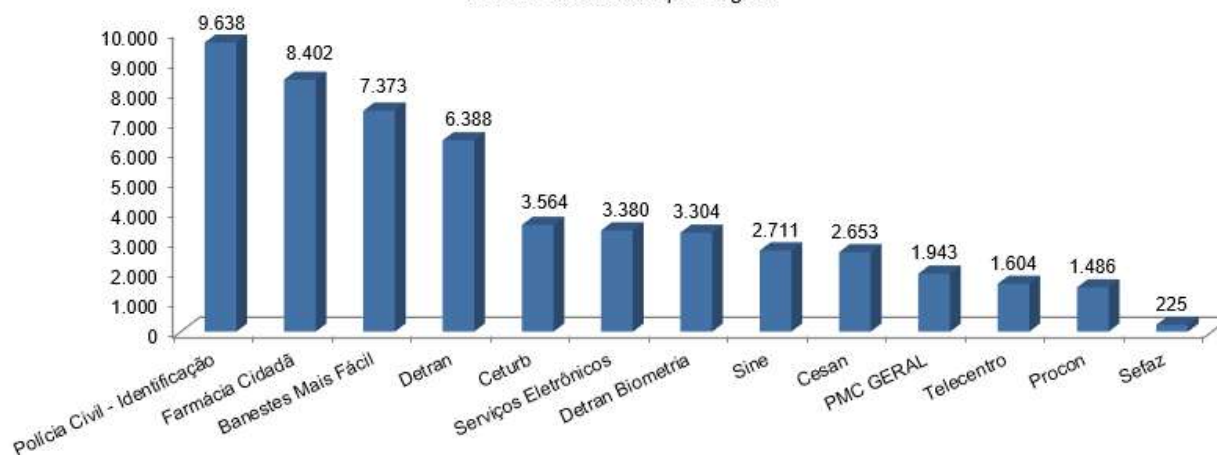
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Outubro	27	Ponto Facultativo
Dezembro	24	Véspera de Natal
	25	Natal
	26	Ponto Facultativo
	27	Ponto Facultativo
	31	Ponto Facultativo

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.662	9.638	16,87%	18,30%
Farmácia Cidadã	9.580	8.402	16,72%	15,95%
Banestes Mais Fácil	7.373	7.373	12,87%	14,00%
Detran	7.213	6.388	12,59%	12,13%
Ceturb	3.591	3.564	6,27%	6,77%
Serviços Eletrônicos	3.722	3.380	6,50%	6,42%
Detran Biometria	3.363	3.304	5,87%	6,27%
Sine	2.842	2.711	4,96%	5,15%
Cesan	3.013	2.653	5,26%	5,04%
PMC GERAL	3.526	1.943	6,16%	3,69%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.968	1.426		
Junta Militar	558	517		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	1.604	1.604	2,80%	3,05%
Procon	1.548	1.486	2,70%	2,82%
Sefaz	243	225	0,42%	0,43%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
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	57.280	52.671	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.733	7.373	-4,66%
Cesan	3.075	3.013	-2,02%
Ceturb	4.329	3.591	-17,05%
Detran	7.661	7.213	-5,85%
Detran Biometria	3.529	3.363	-4,70%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.502	9.580	0,82%
<u>PMC GERAL</u>	<u>3.619</u>	<u>3.526</u>	<u>-2,57%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.029	2.968	-2,01%
Junta Militar	590	558	-5,42%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.603	9.662	-23,34%
Procon	1.564	1.548	-1,02%
Sefaz	297	243	-18,18%
Serviços Eletrônicos	4.164	3.722	-10,61%
Sine	3.336	2.842	-14,81%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.585	1.604	1,20%
<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	62.997	57.280	-9,08%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

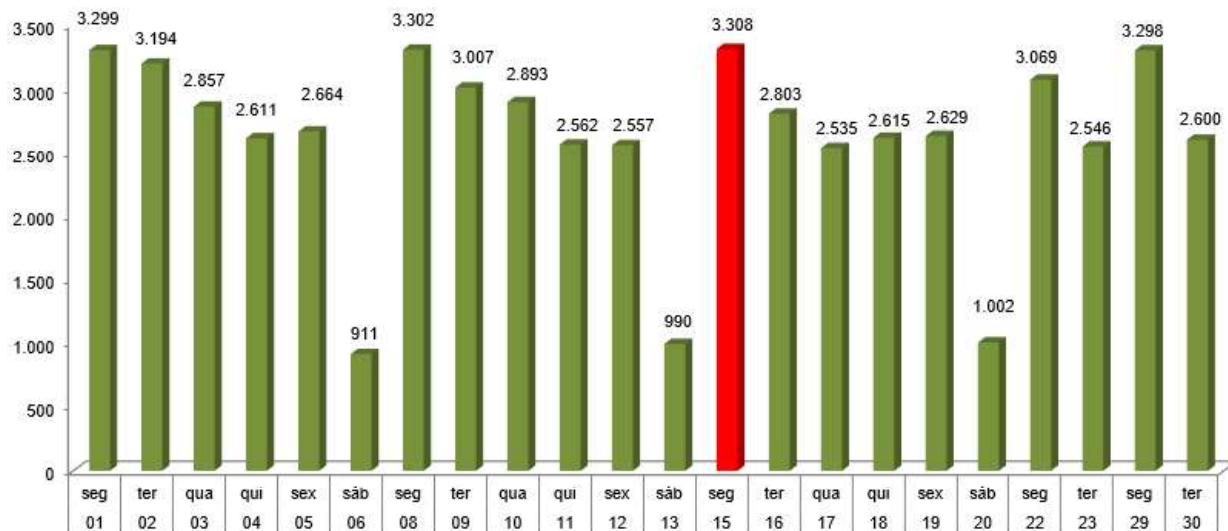
Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.733	7.373	-4,66%
Cesan	2.659	2.653	-0,23%
Ceturb	4.308	3.564	-17,27%
Detran	6.760	6.388	-5,50%
Detran Biometria	3.469	3.304	-4,76%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.266	8.402	1,65%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.024</u>	<u>1.943</u>	<u>-4,00%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.477	1.426	-3,45%
Junta Militar	547	517	-5,48%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.536	9.638	-23,12%
Procon	1.527	1.486	-2,69%
Sefaz	188	225	19,68%
Serviços Eletrônicos	3.737	3.380	-9,55%
Sine	3.174	2.711	-14,59%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.585	1.604	1,20%
<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	57.966	52.671	-9,13%

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

2. Histórico Diário

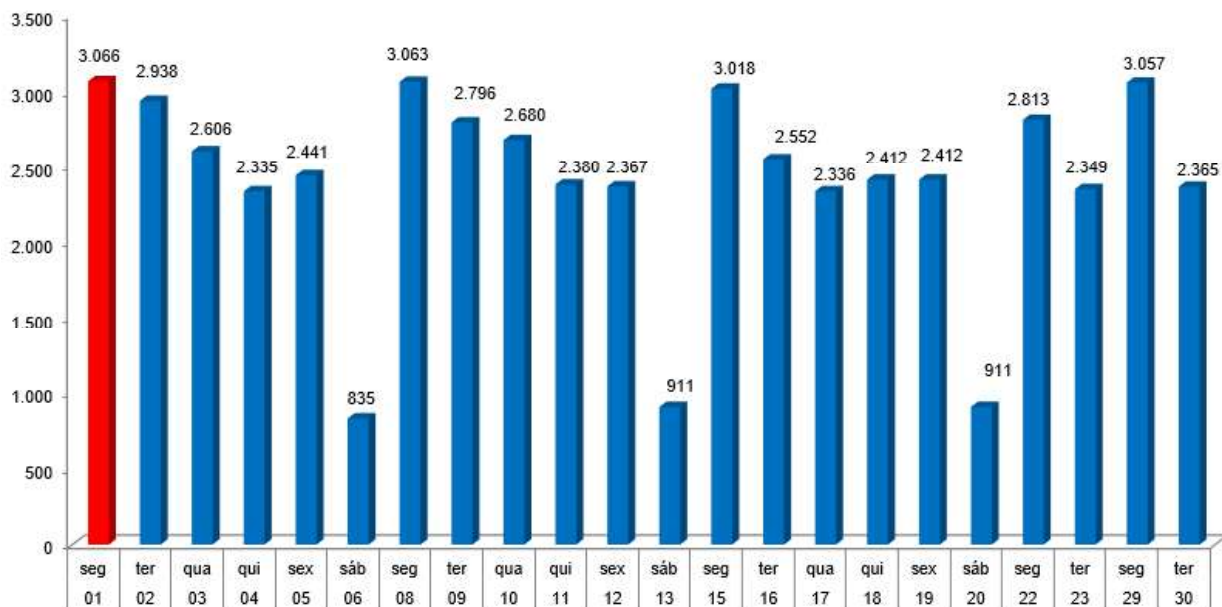
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **15/12/2025** com o total de **3.308** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,83%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **01/12/2025** com o total de **3.066** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,66%**.



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		1047	1177	1028	802	631	688	704	724	568	4		7.373
CESAN		316	405	376	335	231	263	252	271	200	4		2.653
CETURB		653	617	595	412	297	287	325	263	115			3.564
COLETA BIOMÉTRICA		559	568	424	284	196	297	355	288	329	4		3.304
DETRAN		790	940	787	649	578	596	656	690	651	51		6.388
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		900	1101	1234	972	738	919	970	1005	554	9		8.402
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		168	184	220	181	129	115	162	154	102	11		1.426
PMC-JUNTA MILITAR		96	111	71	57	25	37	43	50	27			517
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		286	289	244	176	116	155	145	139	54			1.604
POLÍCIA CIVIL		1004	1282	1365	1245	1021	966	1017	1050	687	1		9.638
PROCON		160	218	188	200	144	111	139	160	156	10		1.486
SEFAZ		23	26	37	30	17	10	20	24	10			197
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		455	472	510	419	359	328	340	307	188	2		3.380
SINE		417	374	357	305	296	283	260	241	178			2.711
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		6.874	7.764	7.436	6.067	4.778	5.055	5.388	5.366	3.819	96		52.643

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	9.662
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.373
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.335
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.159
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.633
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.568
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.400
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	1.981
9º	TELECENRO (PMC)	PMC	1.604
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.523

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:57
CESAN	00:03:24
CETURB	00:03:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:34
DETRAN	00:18:07
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:39:32
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:11
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:12
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:10:32
PROCON	00:09:04
SEFAZ	00:01:02
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:01:41
SINE	00:04:33
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:57
CESAN	00:08:49
CETURB	00:04:35
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:32
DETRAN	00:11:28
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:54
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:24
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:17
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:12
POLÍCIA CIVIL	00:11:54
PROCON	00:35:58
SEFAZ	00:07:29
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:43
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.

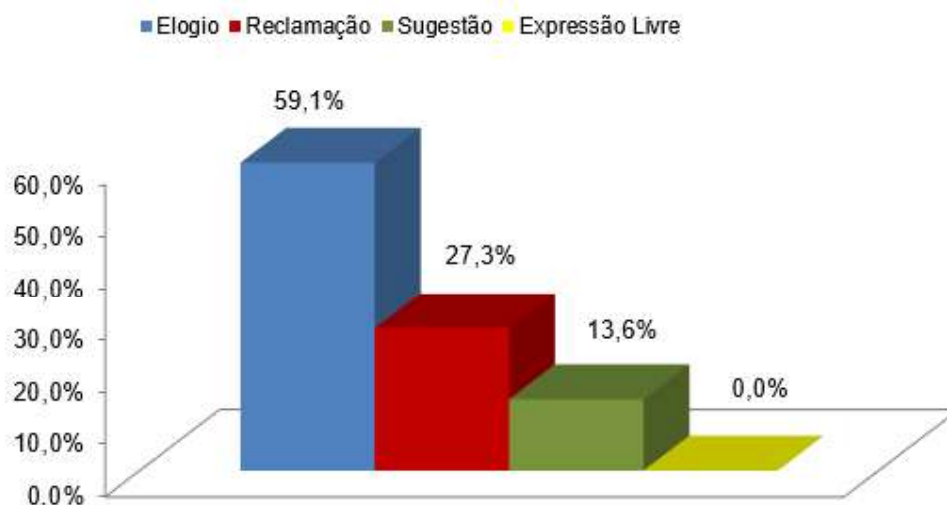
Município	Cidadão	%
Cariacica	885	65,65%
Vila Velha	151	11,20%
Serra	129	9,57%
Viana	118	8,75%
Vitória	46	3,41%
Santa Leopoldina	8	0,59%
Aracruz	6	0,45%
Afonso Cláudio	3	0,22%
Santa Maria de Jetibá	1	0,07%
São Mateus	1	0,07%
Total	1.348	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	456	33,33%
Farmácia Cidadã	310	22,66%
Detran	116	8,48%
Procon	101	7,38%
Sine	98	7,16%
EDP	97	7,09%
Ceturb	70	5,12%
Serviços Eletrônicos	40	2,92%
Cesan	20	1,46%
Coleta Biométrica	19	1,39%
Banestes Mais Fácil	15	1,10%
Junta Militar	13	0,95%
PMC - Geral	11	0,80%
SEFAZ	2	0,15%
Total	1.368	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	13	59,1%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	27,3%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	13,6%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	22	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 13



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

