



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 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 FEVEREIRO 2025.....	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

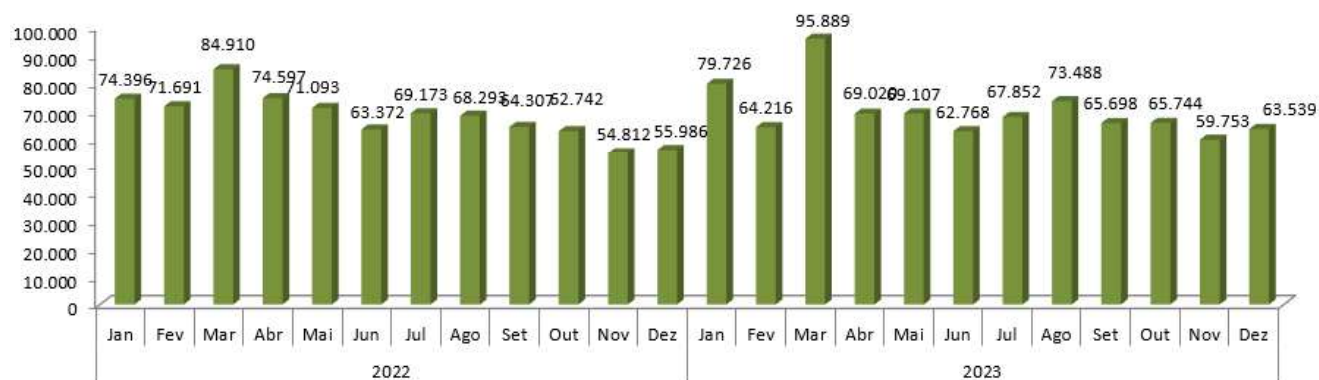
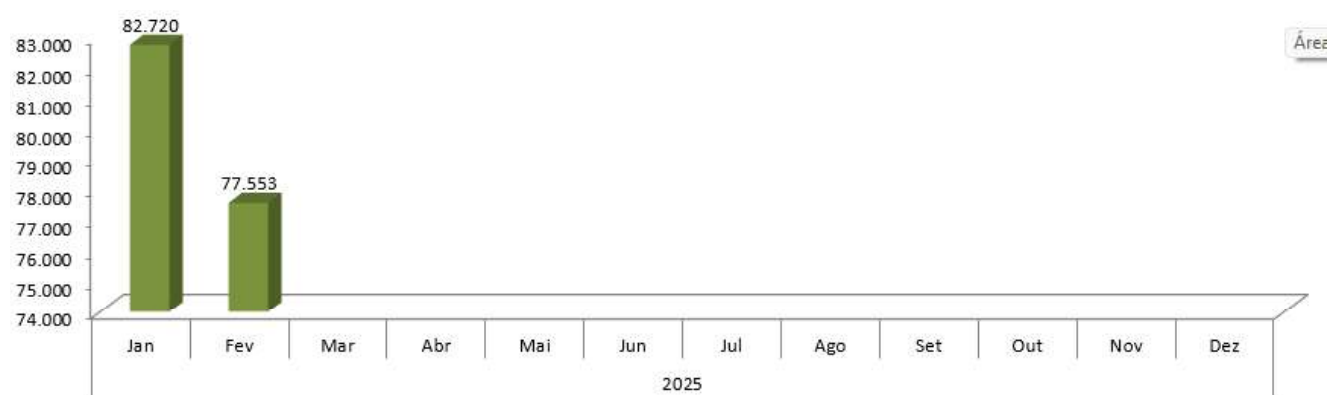
1. Resumo Gerencial

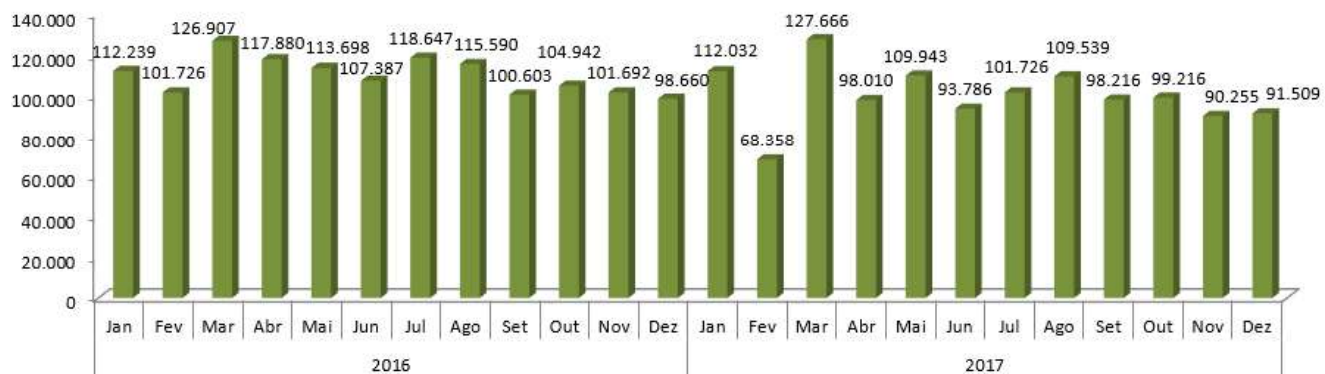
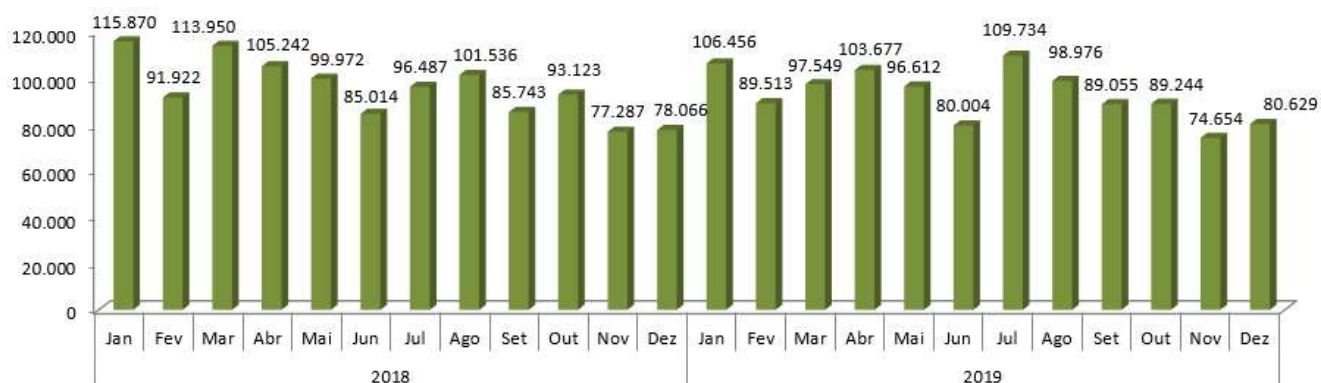
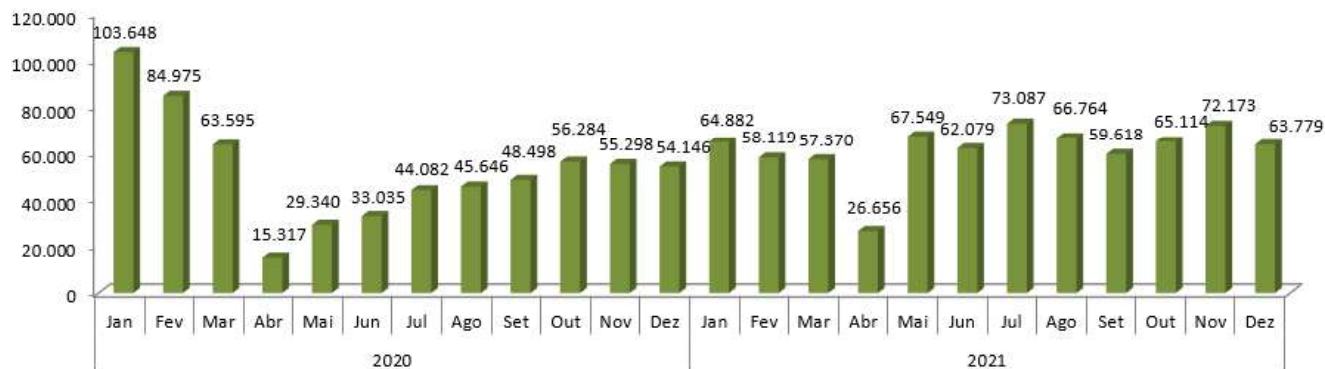
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2025** registrou um total de **10.162.749** serviços realizados e **8.922.870** senhas atendidas, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2025** 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 **77.553** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.232** cidadãos atendidos.



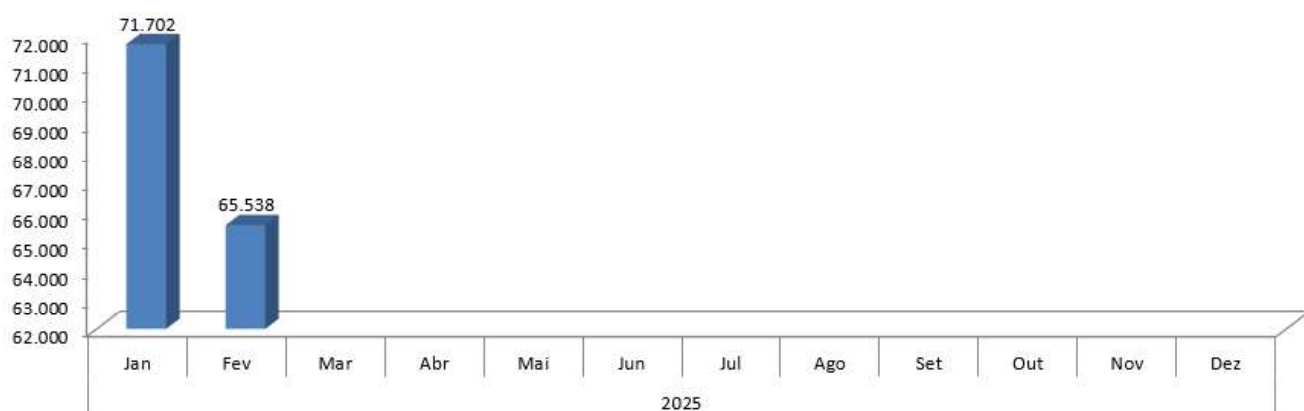


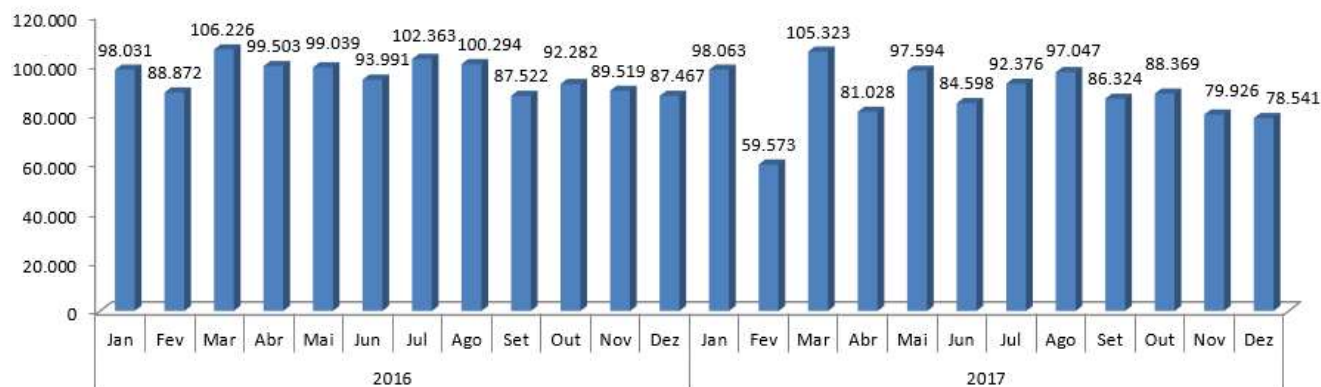
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **65.538** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.731** cidadãos atendidos.



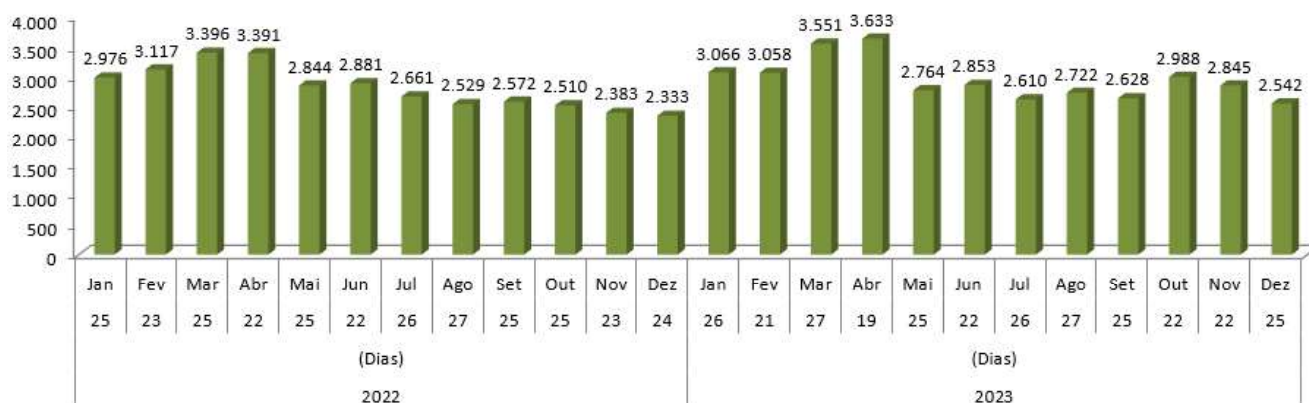
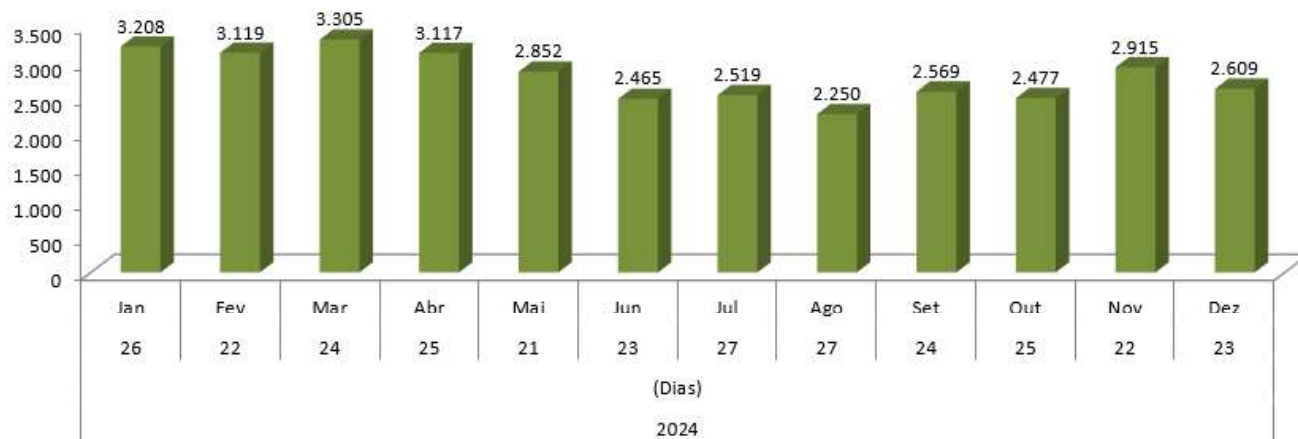
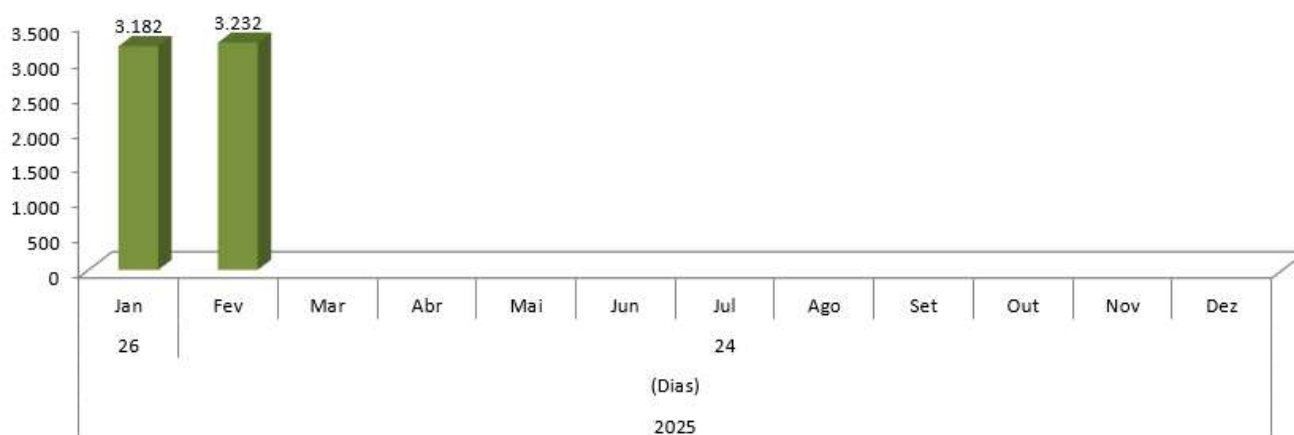


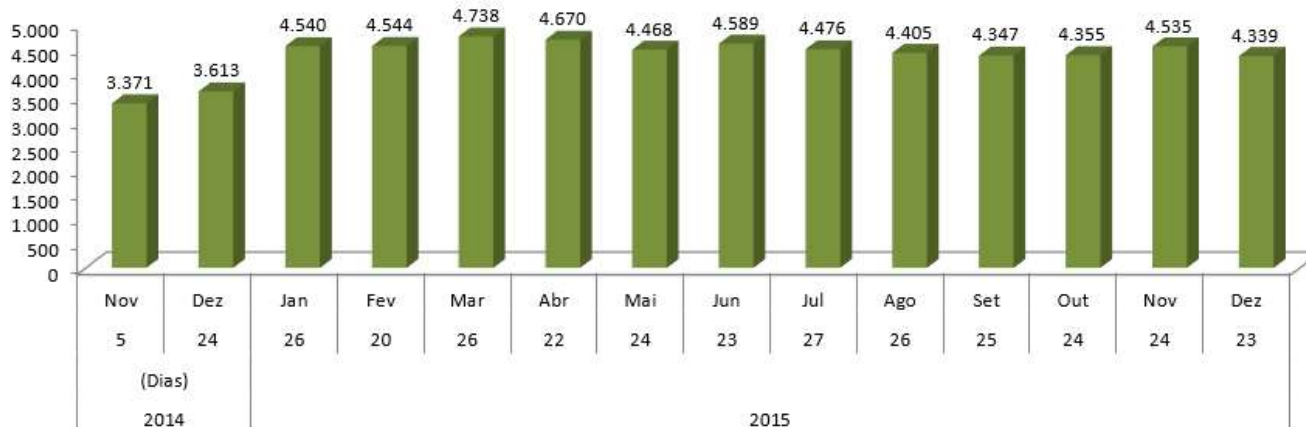
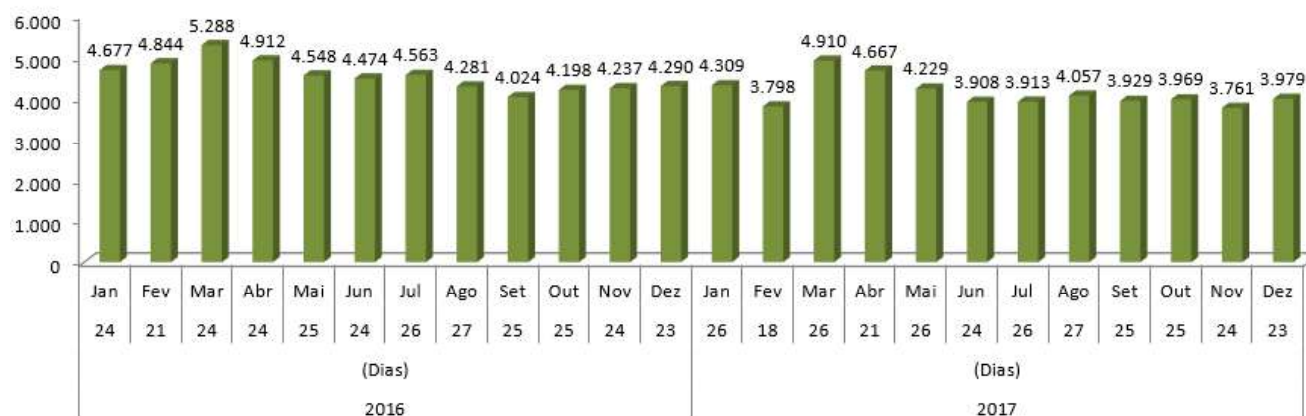
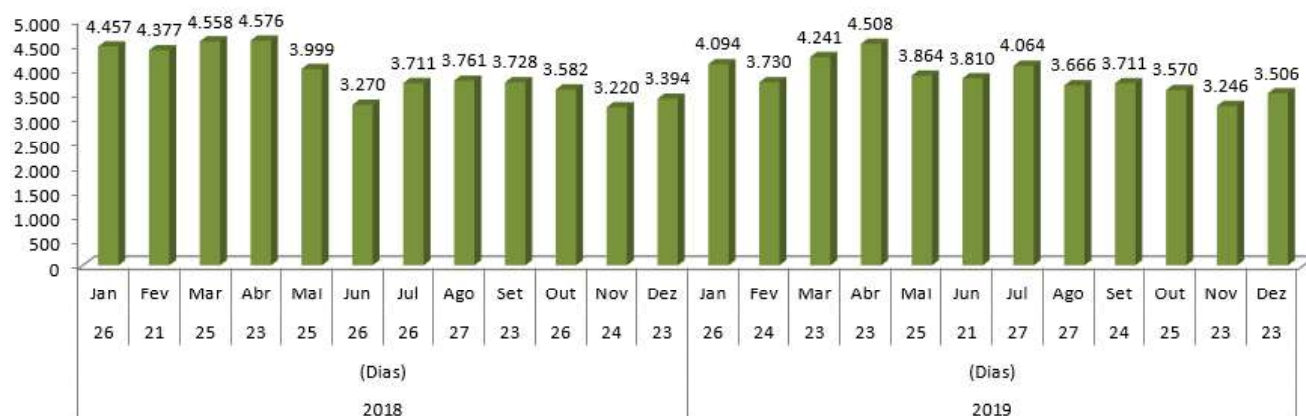
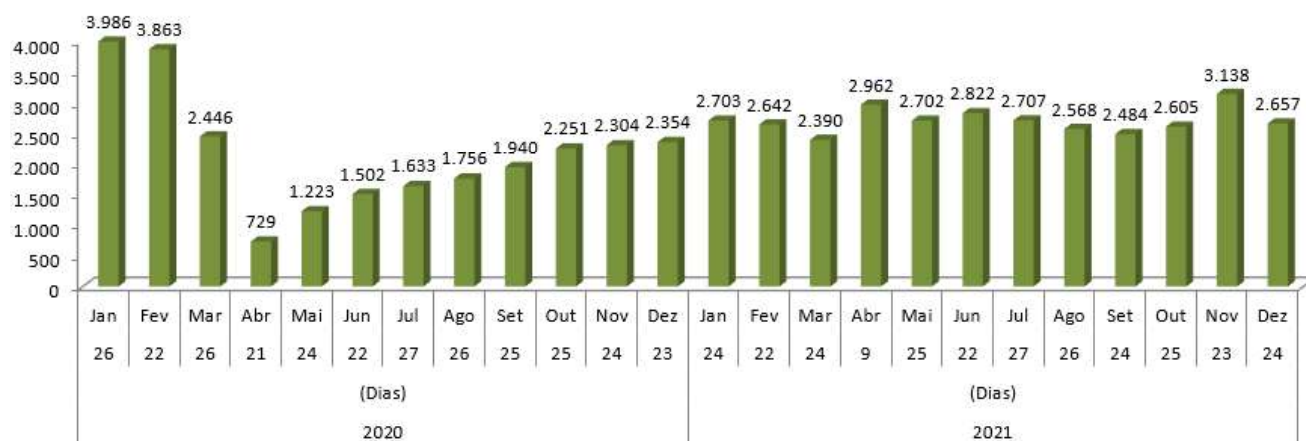
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

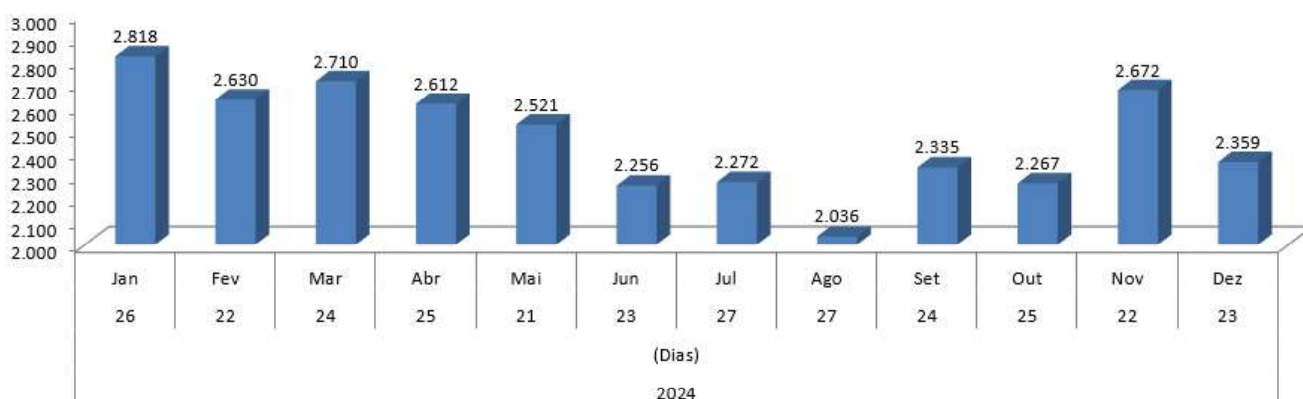
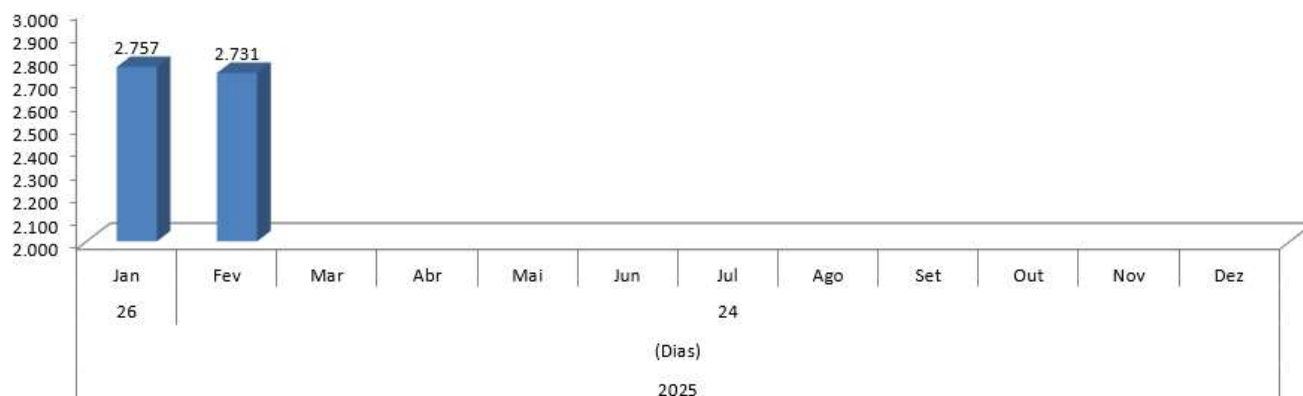
1.5. Média Diária

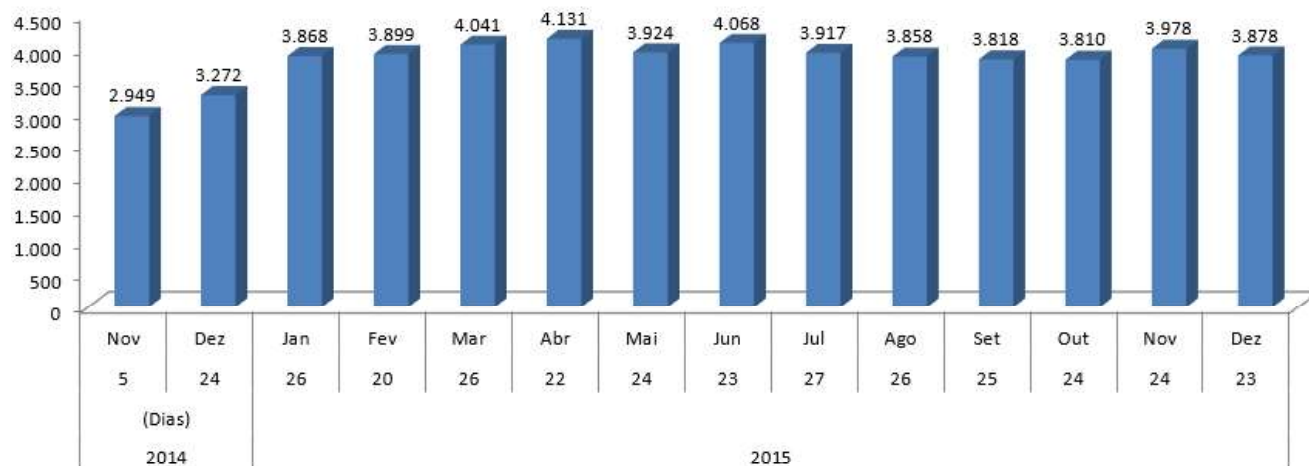
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





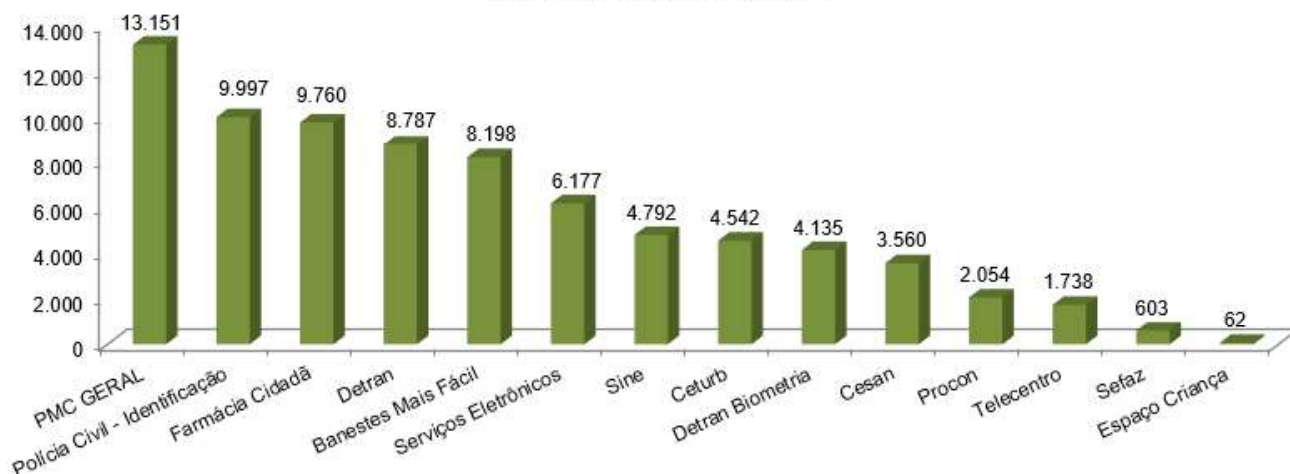
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.997	9.948	12,89%	15,18%
Farmácia Cidadã	9.757	8.557	12,58%	13,06%
Banestes Mais Fácil	8.198	8.198	10,57%	12,51%
Detran	8.787	7.886	11,33%	12,03%
Serviços Eletrônicos	6.177	5.200	7,96%	7,93%
PMC GERAL	13.151	5.016	16,96%	7,65%
Finanças / ADM / Procuradoria	12.092	4.027		
Junta Militar	1.059	989		
Nossocrédito	0	0		
Sine	4.792	4.635	6,18%	7,07%
Ceturb	4.542	4.491	5,86%	6,85%
Detran Biometria	4.135	4.092	5,33%	6,24%
Cesan	3.560	3.328	4,59%	5,08%
Procon	2.054	2.011	2,65%	3,07%
Telecentro	1.738	1.736	2,24%	2,65%
Sefaz	603	378	0,78%	0,58%
Espaço Criança	62	62	0,08%	0,09%
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	77.553	65.538	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Senha Realizadas por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.432	8.198	-2,78%
Cesan	3.791	3.560	-6,09%
Ceturb	4.965	4.542	-8,52%
Detran	9.772	8.787	-10,08%
Detran Biometria	5.179	4.135	-20,16%
Espaço Criança	67	62	-7,46%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.579	9.757	1,86%
PMC GERAL	10.588	13.151	24,21%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.136	12.092	32,36%
Junta Militar	1.452	1.059	-27,07%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.105	9.997	-17,41%
Procon	2.215	2.054	-7,27%
Sefaz	937	603	-35,65%
Serviços Eletrônicos	7.175	6.177	-13,91%
Sine	5.667	4.792	-15,44%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.248	1.738	-22,69%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	82.720	77.553	-6,25%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

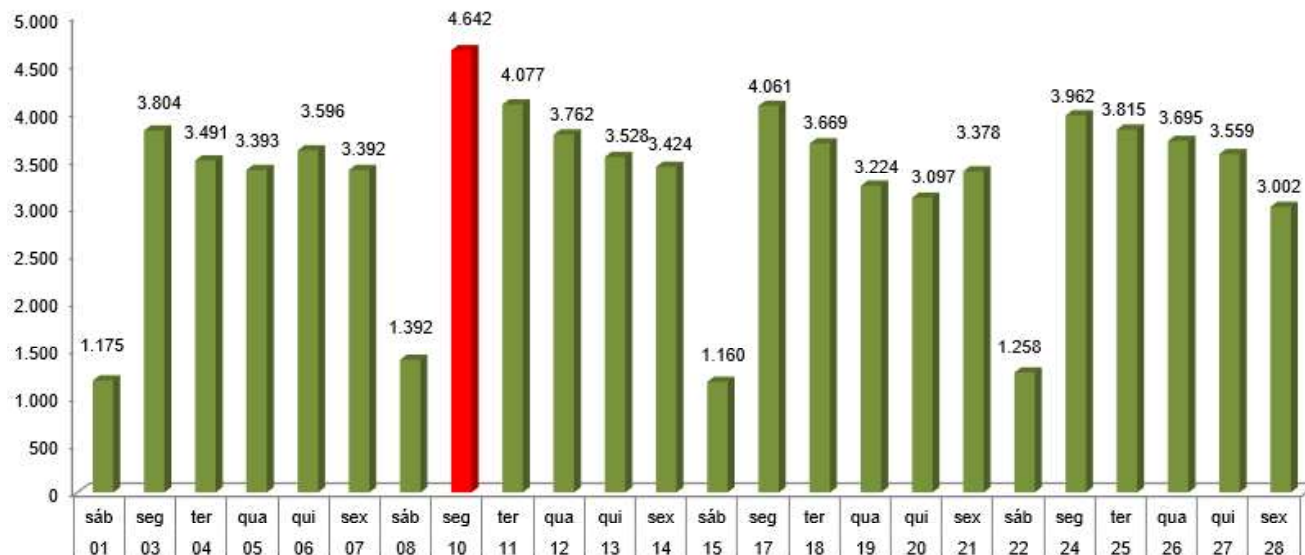
Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.432	8.198	-2,78%
Cesan	3.550	3.328	-6,25%
Ceturb	4.919	4.491	-8,70%
Detran	8.757	7.886	-9,95%
Detran Biometria	5.100	4.092	-19,76%
Espaço Criança	67	62	-7,46%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.412	8.557	1,72%
PMC GERAL	4.449	5.016	12,74%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.105	4.027	29,69%
Junta Militar	1.344	989	-26,41%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.987	9.948	-17,01%
Procon	2.151	2.011	-6,51%
Sefaz	574	378	-34,15%
Serviços Eletrônicos	5.591	5.200	-6,99%
Sine	5.465	4.635	-15,19%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.248	1.736	-22,78%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	71.702	65.538	-8,60%

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

2. Histórico Diário

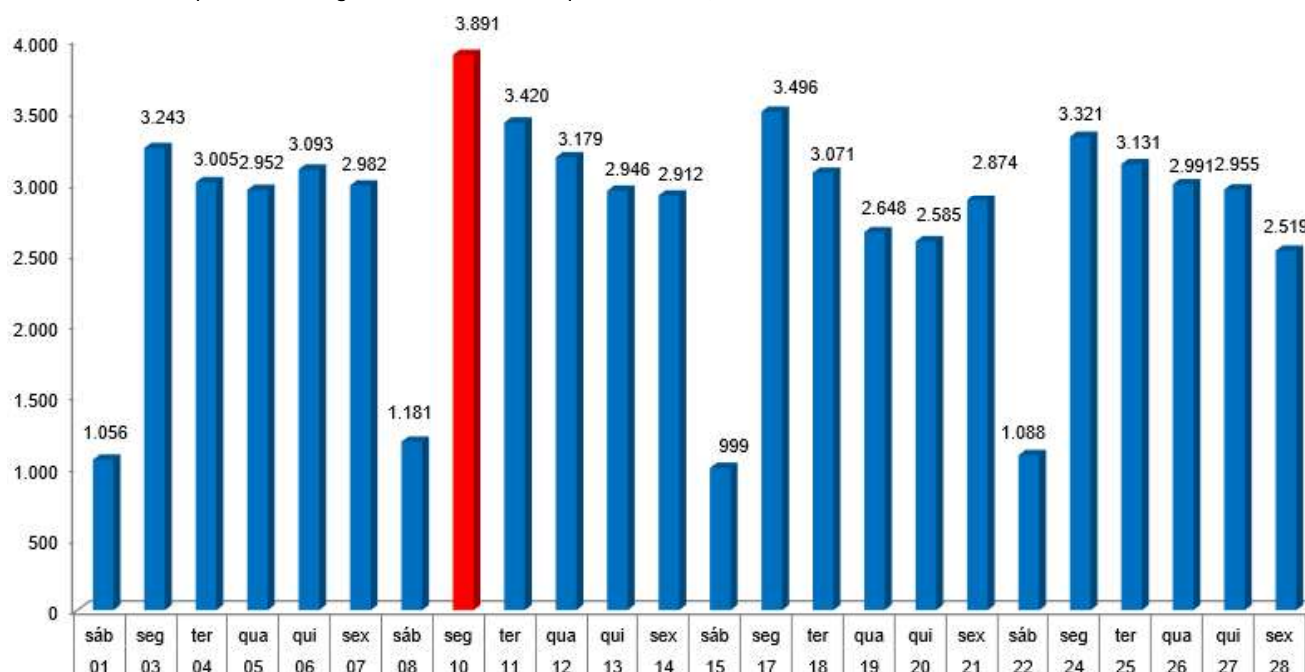
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/02/2025** com o total de **4.642** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,35%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/02/2025** com o total de **3.891** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,32%**.



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		1167	1322	1132	942	697	694	758	761	708	17		8.198
CESAN		429	547	480	408	295	285	248	376	258	2		3.328
CETURB		851	834	701	522	320	360	408	329	165	1		4.491
COLETA BIOMÉTRICA		781	663	569	406	226	361	357	366	359	4		4.092
DETRAN		988	1086	1061	892	728	682	744	845	785	75		7.886
ESPAÇO CRIANÇA		18	10	10	17	3			3	1			62
FARMÁCIA CIDADÃ		1052	1162	1236	950	671	796	1009	1035	631	15		8.557
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		462	681	679	554	308	321	357	388	256	21		4.027
PMC-JUNTA MILITAR		193	205	199	93	62	68	75	67	27			989
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		306	276	204	205	159	202	150	145	89			1.736
POLÍCIA CIVIL		902	1340	1373	1235	1099	1062	1091	1032	802	12		9.948
PROCON		209	298	292	238	193	177	168	210	208	18		2.011
SEFAZ		24	72	57	38	36	37	51	37	26			378
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		866	887	735	542	462	488	468	429	310	13		5.200
SINE		706	699	665	574	456	417	417	454	244	3		4.635
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.954	10.082	9.393	7.616	5.715	5.950	6.301	6.477	4.869	181		65.538

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	9.997
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.198
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.244
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.708
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.131
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.123
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.391
8º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.305
9º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	1.991
10º	PM - Consulta de Débitos	PMC	1.820

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:24
CESAN	00:05:45
CETURB	00:03:40
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:00
DETRAN	00:12:29
ESPAÇO CRIANÇA	00:02:06
FARMÁCIA CIDADÃ	00:26:24
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:33
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:30
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:13
POLÍCIA CIVIL	00:06:49
PROCON	00:09:51
SEFAZ	00:01:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:32
SINE	00:03:40
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:55
CESAN	00:07:48
CETURB	00:04:36
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:37
DETRAN	00:11:31
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:32
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:25
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:56
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:50
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:42
POLÍCIA CIVIL	00:15:21
PROCON	00:36:01
SEFAZ	00:05:30
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:52
SINE	00:06:20
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.

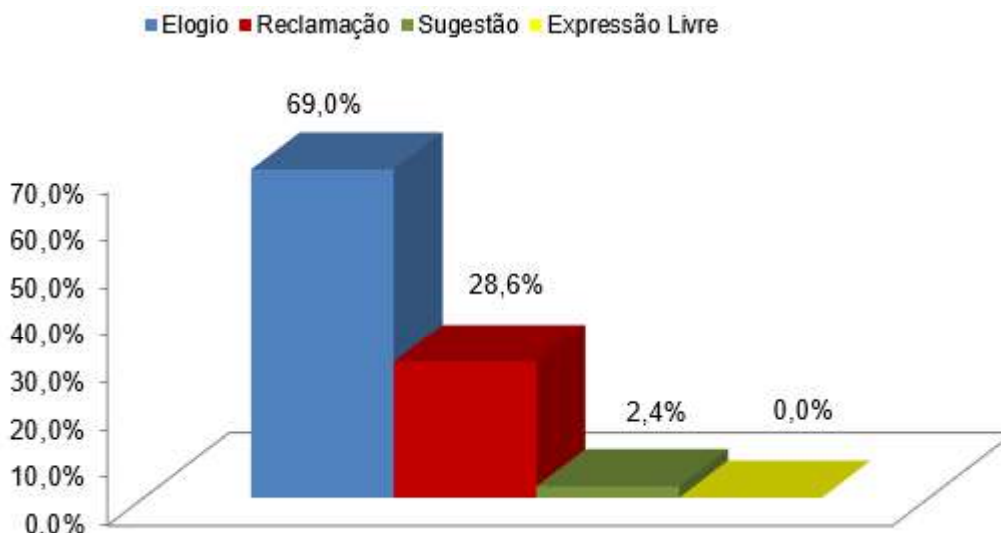
Município	Cidadão	%
Cariacica	689	56,85%
Vila Velha	177	14,60%
Serra	130	10,73%
Viana	128	10,56%
Vitória	60	4,95%
Guarapari	12	0,99%
Domingos Martins	3	0,25%
Alfredo Chaves	2	0,17%
Fundão	2	0,17%
Marechal Floriano	2	0,17%
Santa Leopoldina	2	0,17%
Aracruz	1	0,08%
Castelo	1	0,08%
Pancas	1	0,08%
Santa Maria de Jetibá	1	0,08%
Santa Teresa	1	0,08%
Total	1.212	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	515	42,49%
Sine	155	12,79%
Procon	134	11,06%
Detran	132	10,89%
Ceturb	96	7,92%
Serviços Eletrônicos	62	5,12%
EDP	47	3,88%
PMC - Geral	18	1,49%
Farmácia Cidadã	17	1,40%
Cesan	16	1,32%
Junta Militar	10	0,83%
Banestes Mais Fácil	7	0,58%
Coleta Biométrica	3	0,25%
Total	1.212	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	29	69,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	12	28,6%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	42	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 22



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

