



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JULHO 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 JULHO 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

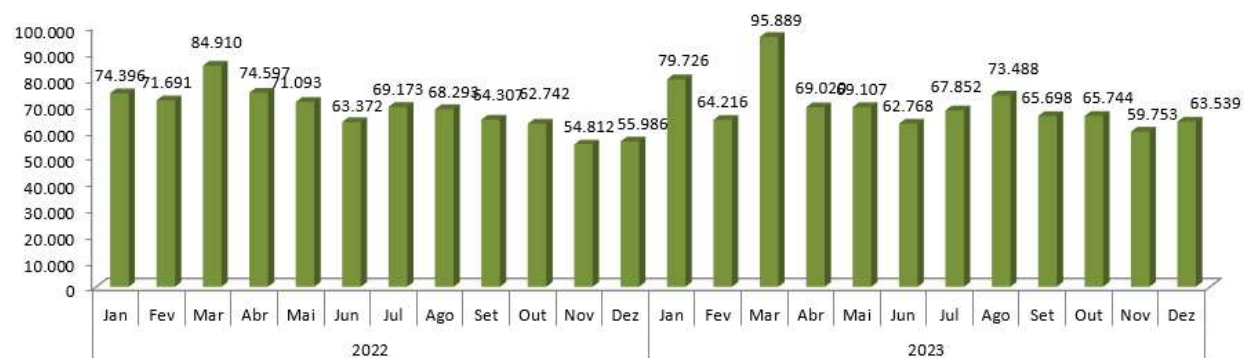
1. Resumo Gerencial

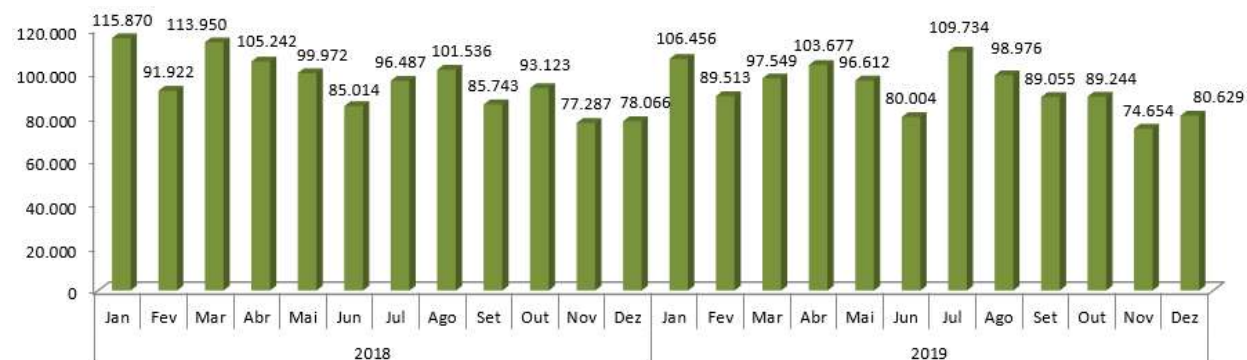
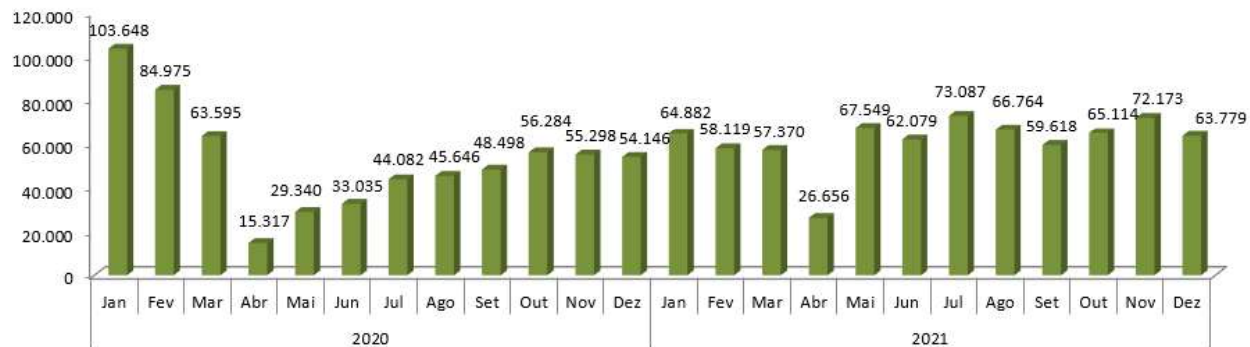
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2025** registrou um total de **10.545.236** serviços realizados e **9.228.950** senhas atendidas, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2025** 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 **75.548** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.798** cidadãos atendidos.



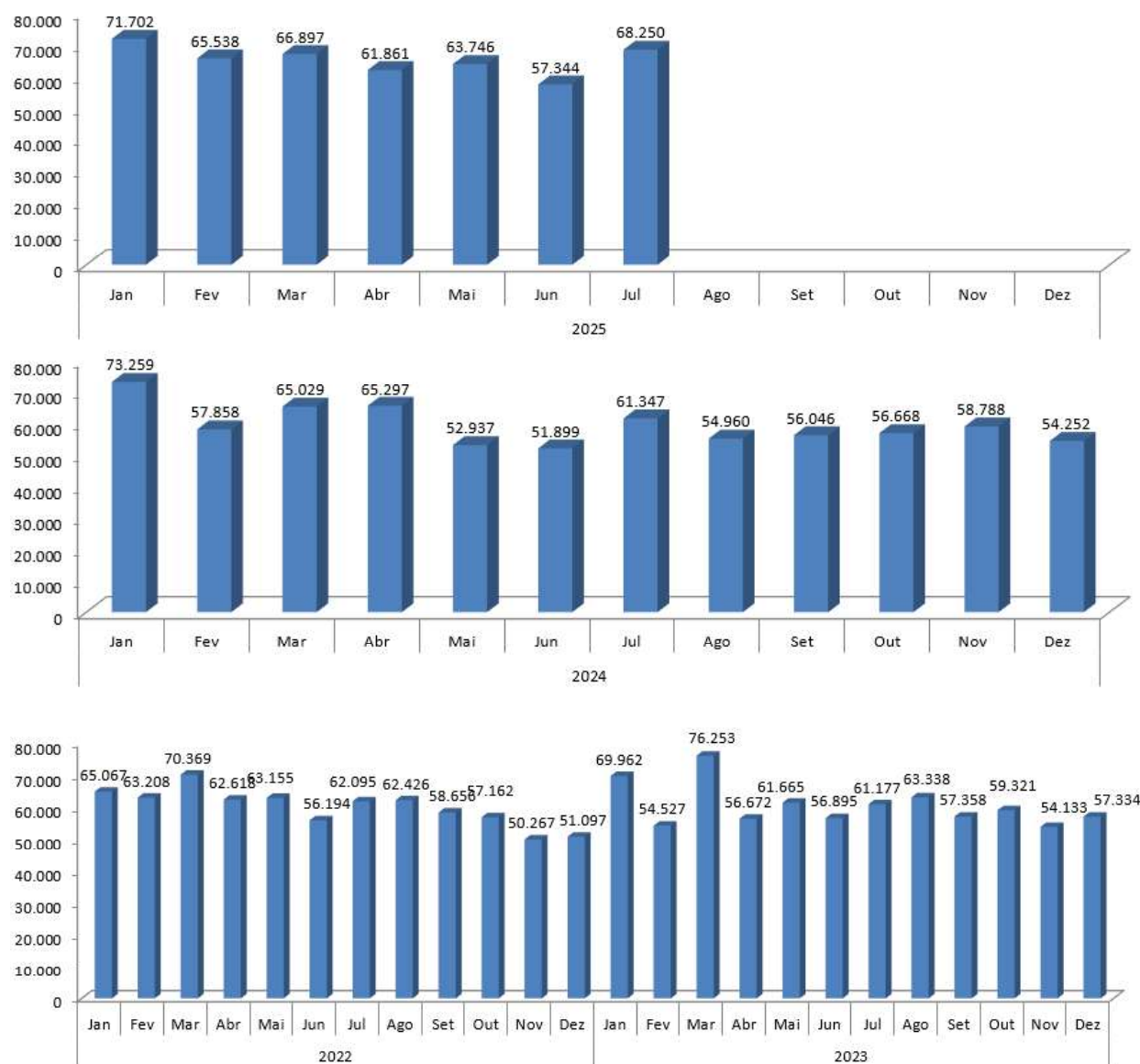


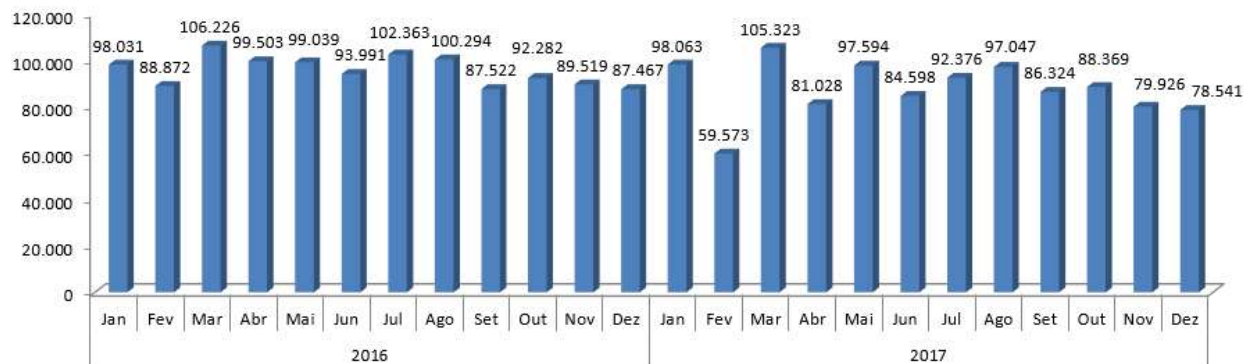
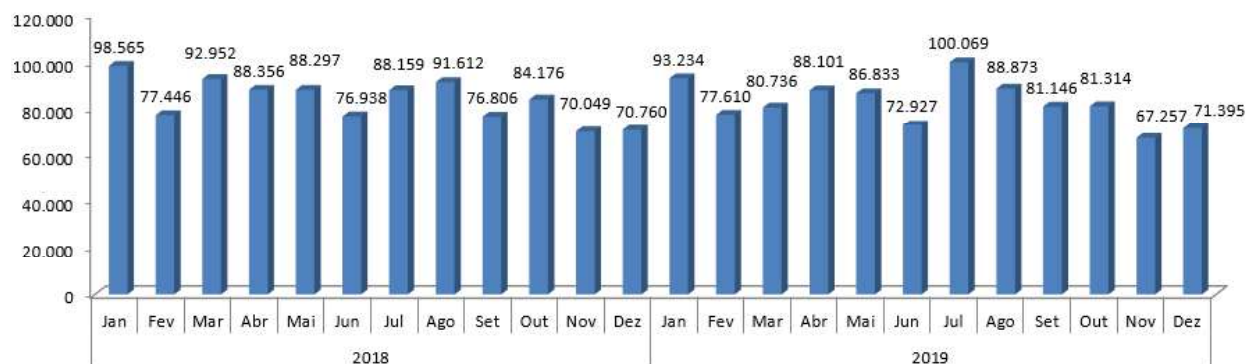
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **68.250** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.528** cidadãos atendidos.



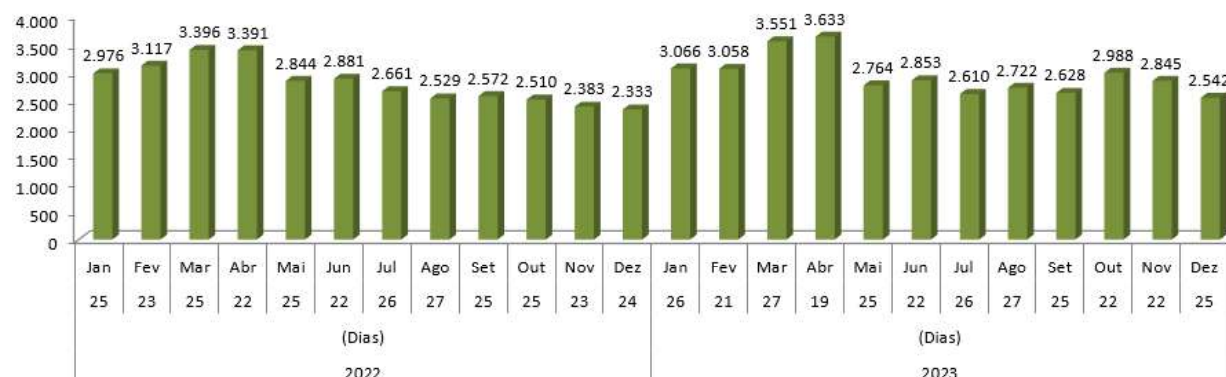
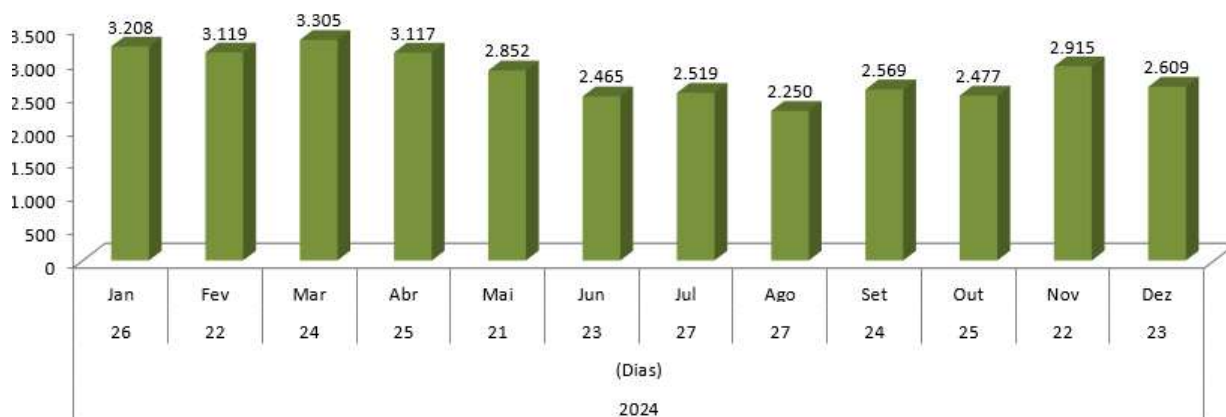
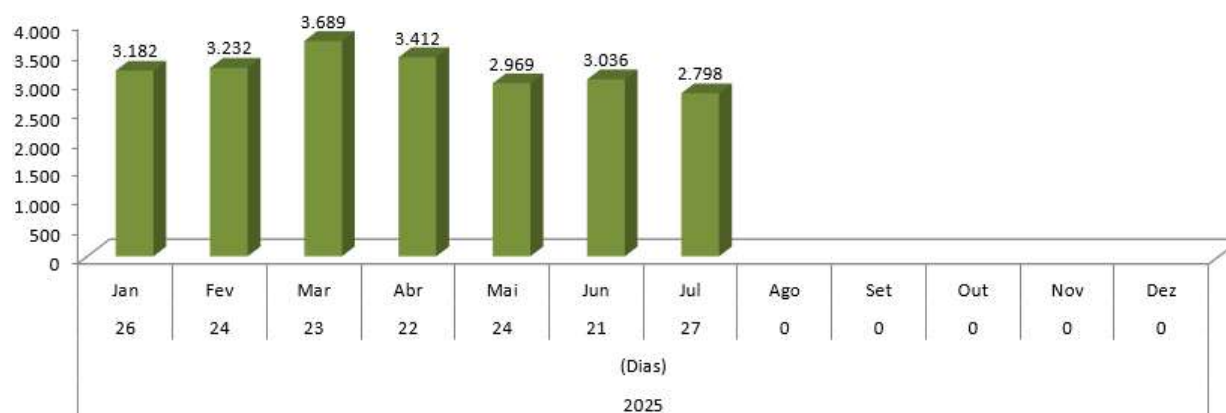


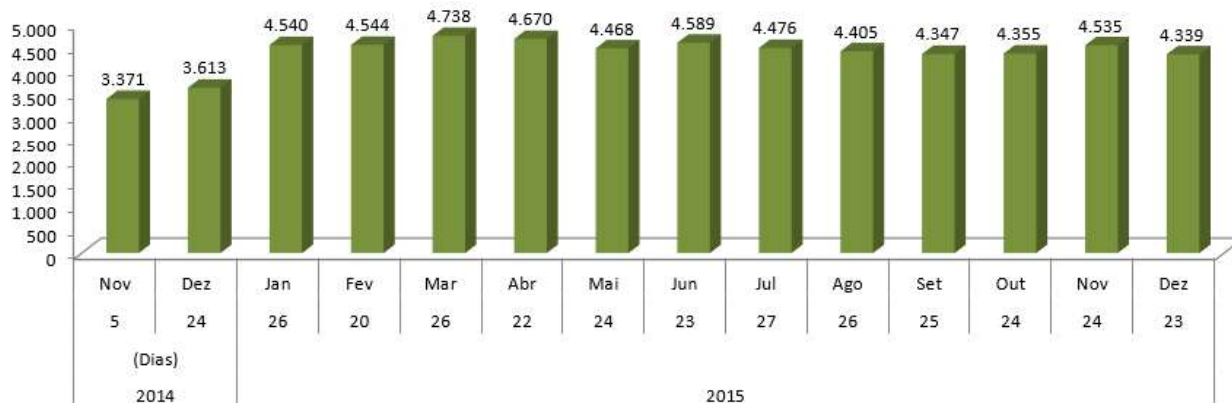
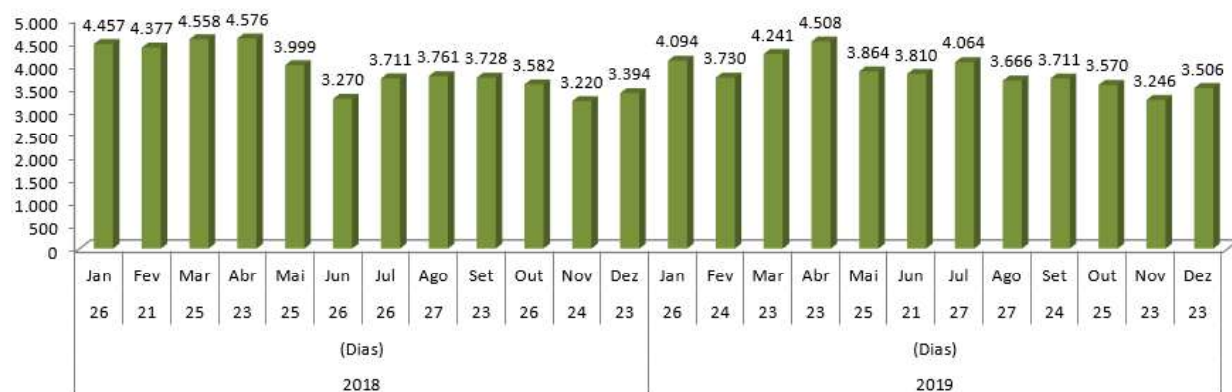
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

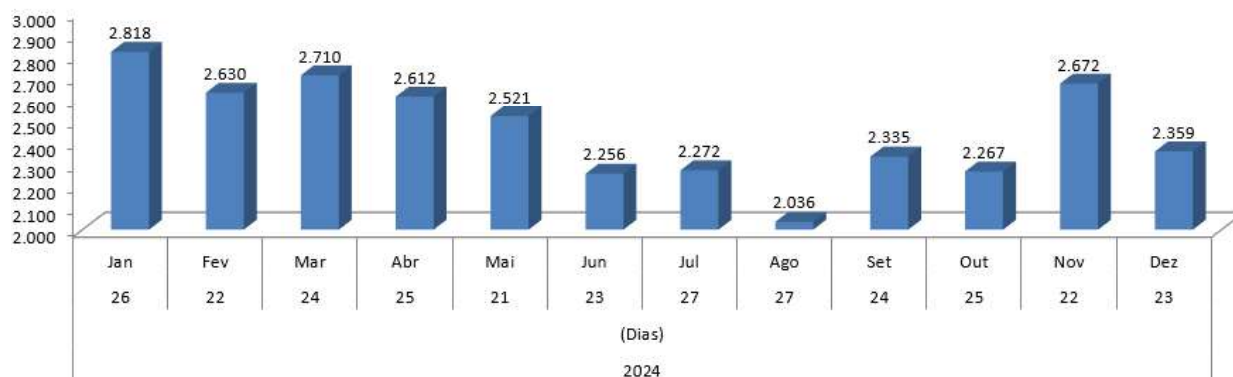
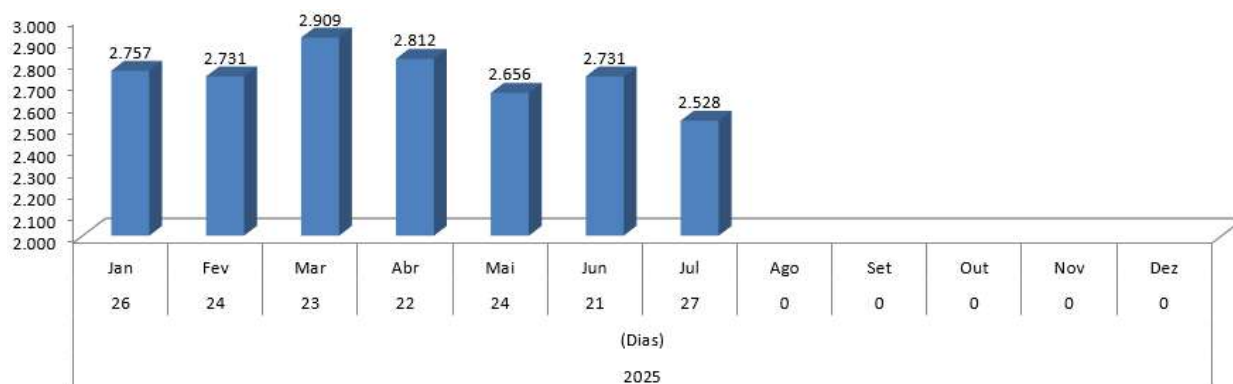
1.5. Média Diária

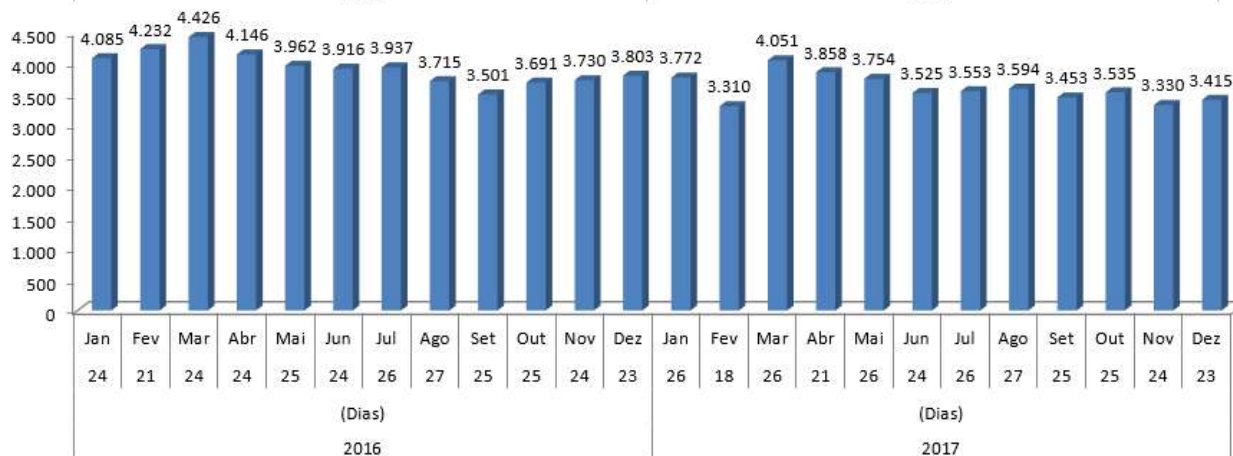
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





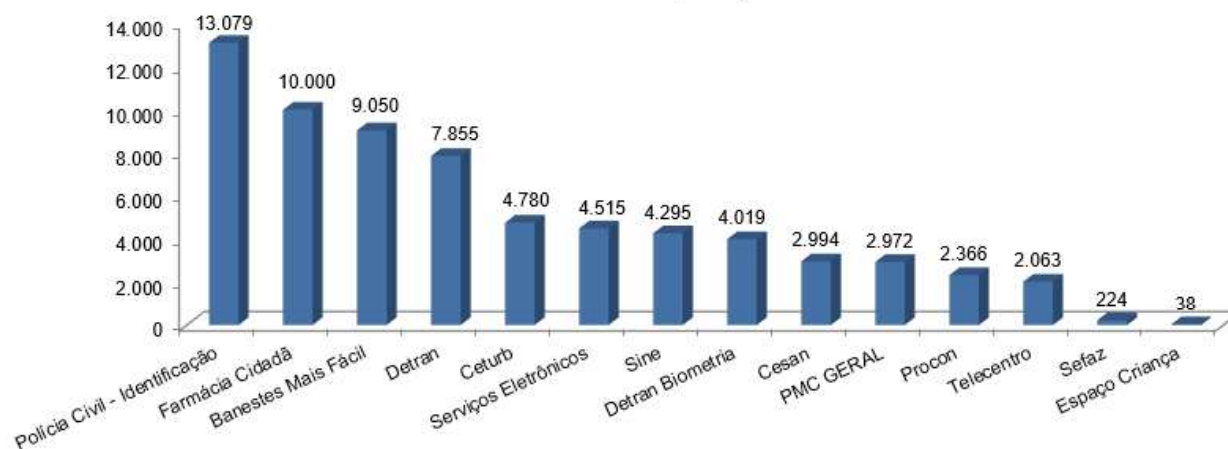
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

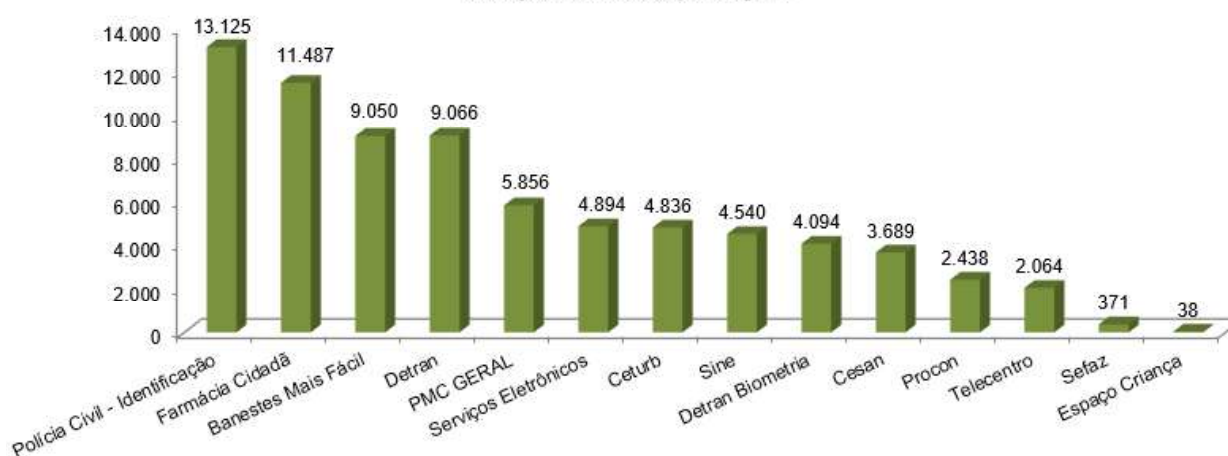
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.125	13.079	17,37%	19,16%
Farmácia Cidadã	11.487	10.000	15,20%	14,65%
Banestes Mais Fácil	9.050	9.050	11,98%	13,26%
Detran	9.066	7.855	12,00%	11,51%
Ceturb	4.836	4.780	6,40%	7,00%
Serviços Eletrônicos	4.894	4.515	6,48%	6,62%
Sine	4.540	4.295	6,01%	6,29%
Detran Biometria	4.094	4.019	5,42%	5,89%
Cesan	3.689	2.994	4,88%	4,39%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.856</u>	<u>2.972</u>	7,75%	4,35%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.660	1.839		
Junta Militar	1.196	1.133		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.438	2.366	3,23%	3,47%
Telecentro	2.064	2.063	2,73%	3,02%
Sefaz	371	224	0,49%	0,33%
Espaço Criança	38	38	0,05%	0,06%
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	75.548	68.250	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.937	9.050	14,02%
Cesan	3.110	3.689	18,62%
Ceturb	4.145	4.836	16,67%
Detran	7.590	9.066	19,45%
Detran Biometria	3.121	4.094	31,18%
Espaço Criança	17	38	123,53%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.551	11.487	20,27%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.533</u>	<u>5.856</u>	<u>29,19%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.510	4.660	32,76%
Junta Militar	1.023	1.196	16,91%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.179	13.125	17,41%
Procon	1.947	2.438	25,22%
Sefaz	277	371	33,94%
Serviços Eletrônicos	4.703	4.894	4,06%
Sine	3.974	4.540	14,24%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.680	2.064	22,86%
<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	63.764	75.548	18,48%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

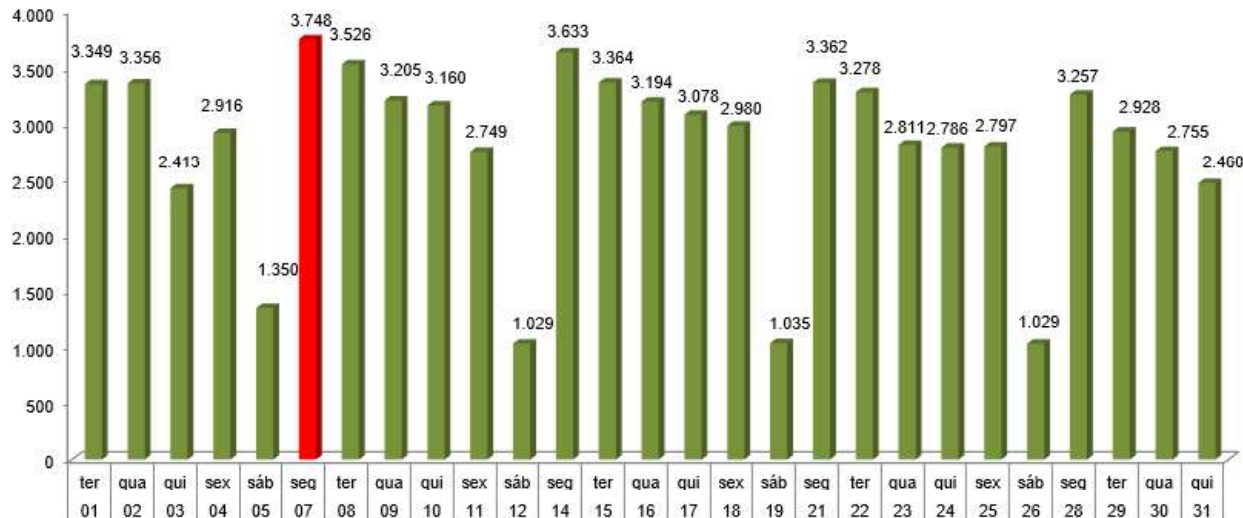
Órgãos	Junho	Julho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.937	9.050	14,02%
Cesan	2.357	2.994	27,03%
Ceturb	4.104	4.780	16,47%
Detran	6.448	7.855	21,82%
Detran Biometria	3.057	4.019	31,47%
Espaço Criança	17	38	123,53%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.435	10.000	18,55%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.436</u>	<u>2.972</u>	<u>22,00%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.487	1.839	23,67%
Junta Militar	949	1.133	19,39%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.141	13.079	17,40%
Procon	1.876	2.366	26,12%
Sefaz	177	224	26,55%
Serviços Eletrônicos	3.969	4.515	13,76%
Sine	3.710	4.295	15,77%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.680	2.063	22,80%
<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	57.344	68.250	19,02%

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

2. Histórico Diário

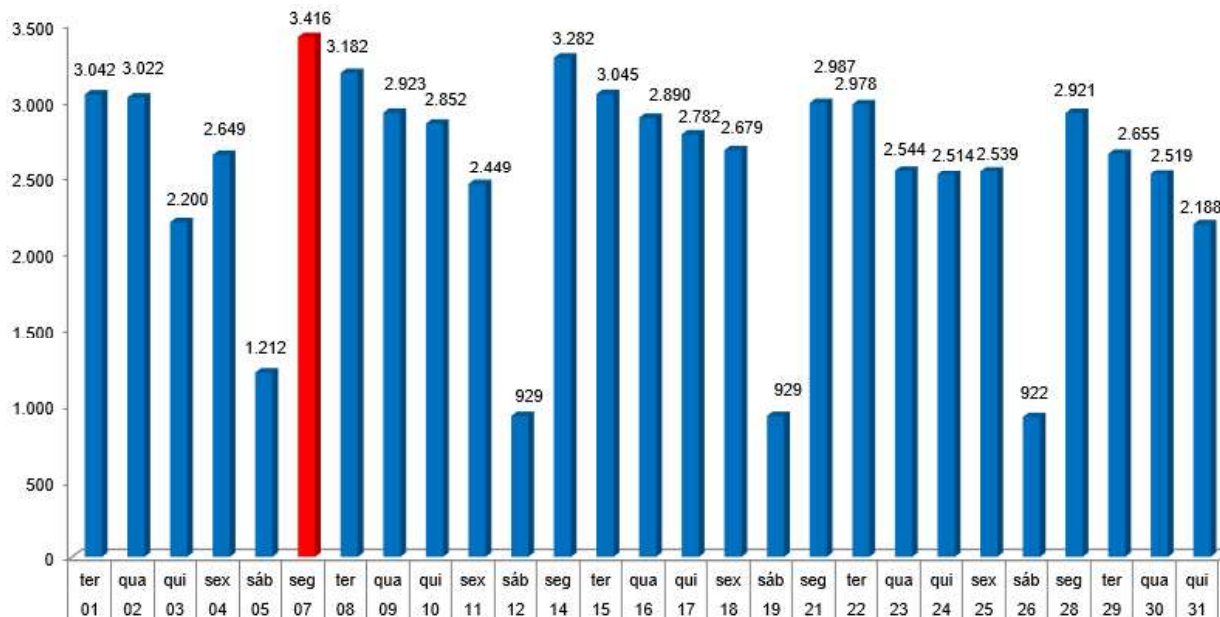
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/07/2025** com o total de **3.748** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,93%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **07/07/2025** com o total de **3.416** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,72%**.



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		1064	1380	1273	1034	904	857	943	910	677	8		9.050
CESAN		283	396	436	413	259	285	307	338	263	14		2.994
CETURB		656	826	783	555	480	465	497	374	144			4.780
COLETA BIOMÉTRICA		688	634	526	420	250	367	423	337	372	2		4.019
DETRAN		910	1072	1099	952	752	716	776	861	680	37		7.855
ESPAÇO CRIANÇA		2	4	5	2	3	4	12	6				38
FARMÁCIA CIDADÃ		1101	1379	1334	1087	872	960	1238	1285	729	15		10.000
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		145	307	312	251	158	178	192	187	109			1.839
PMC-JUNTA MILITAR		192	203	210	119	88	91	102	84	44			1.133
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		337	337	302	259	179	158	190	215	86			2.063
POLÍCIA CIVIL		1178	1768	1790	1671	1446	1287	1423	1389	1123	4		13.079
PROCON		201	352	308	275	226	221	213	250	278	42		2.366
SEFAZ		18	25	35	33	21	20	30	28	13	1		224
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		611	689	644	546	456	480	429	409	245	6		4.515
SINE		636	607	574	513	471	389	439	436	230			4.295
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.022	9.979	9.631	8.130	6.565	6.478	7.214	7.109	4.993	129		68.250

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	PC-Entrega de Documentos	Polícia Civil	13.123
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.050
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	7.591
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.755
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.417
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.857
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.586
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.538
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.064
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.995

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:36
CESAN	00:08:20
CETURB	00:04:28
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:34
DETRAN	00:05:12
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:10
FARMÁCIA CIDADÃ	00:35:19
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:53
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:20
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:09
POLÍCIA CIVIL	00:09:53
PROCON	00:12:35
SEFAZ	00:00:47
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:43
SINE	00:04:36
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:10:06
CETURB	00:04:32
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:15
DETRAN	00:10:20
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:06
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:31
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:18
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:48
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:11
POLÍCIA CIVIL	00:13:30
PROCON	00:38:39
SEFAZ	00:05:23
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:11
SINE	00:06:21
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.

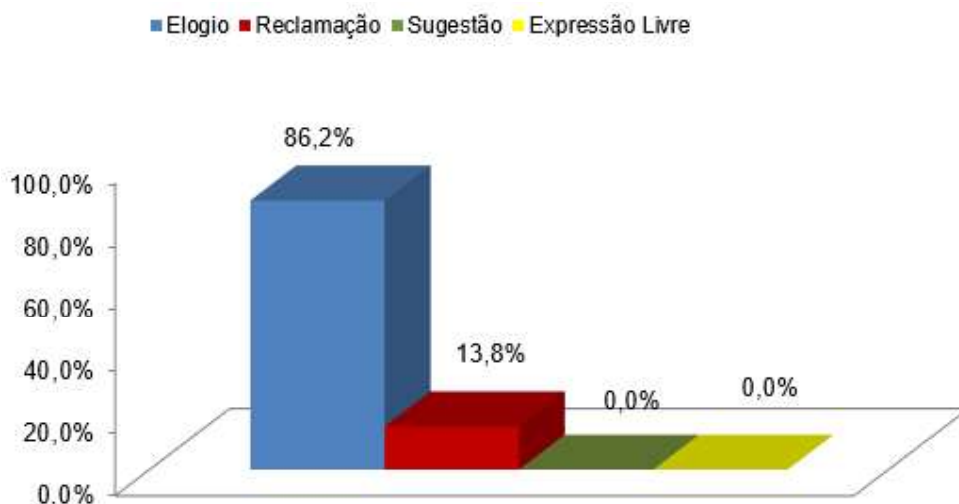
Município	Cidadão	%
Cariacica	602	53,70%
Vila Velha	181	16,15%
Serra	140	12,49%
Viana	117	10,44%
Vitória	70	6,24%
Afonso Cláudio	2	0,18%
Colatina	2	0,18%
Bahia (BA)	2	0,18%
Brejetuba	1	0,09%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
Minas Gerais (MG)	1	0,09%
Total	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	25	86,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	13,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	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: 15



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

