



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JUNHO 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 .....                                                   | 14 |
| 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 JUNHO 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

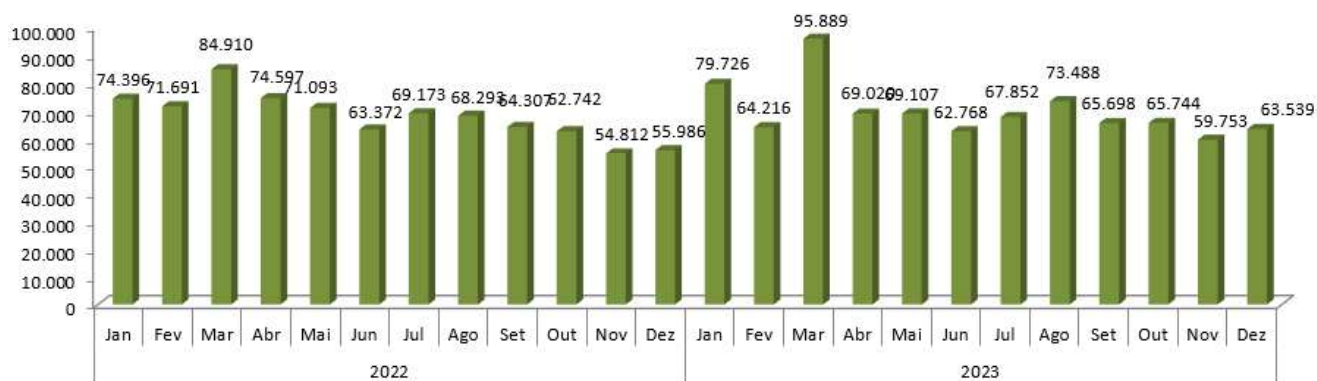
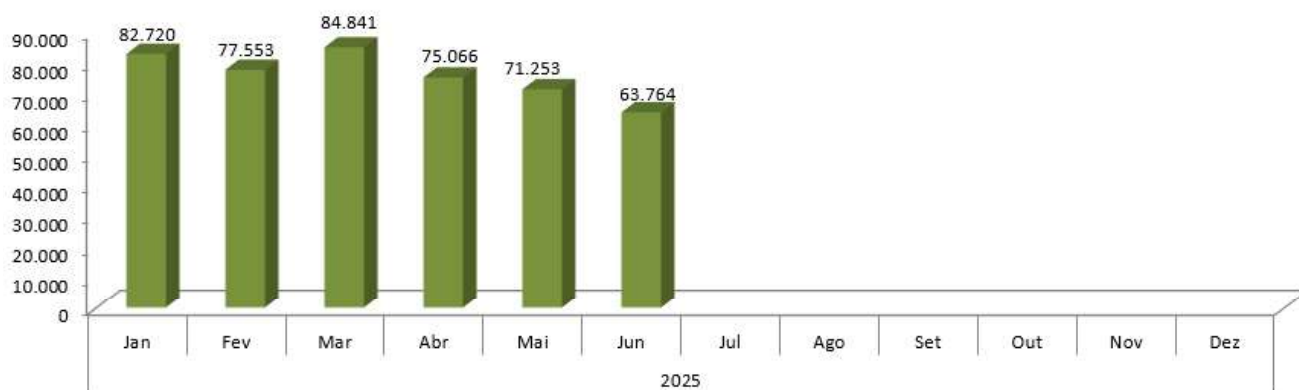
### 1. Resumo Gerencial

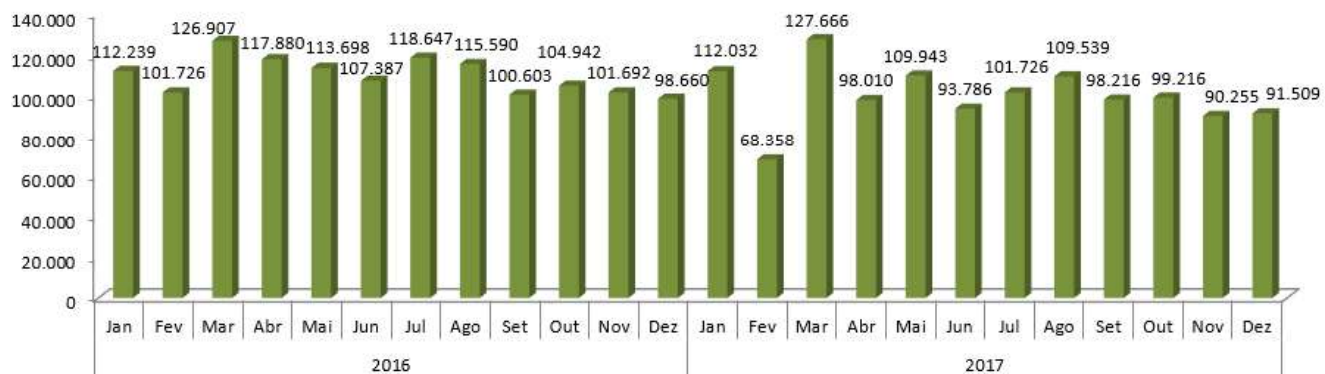
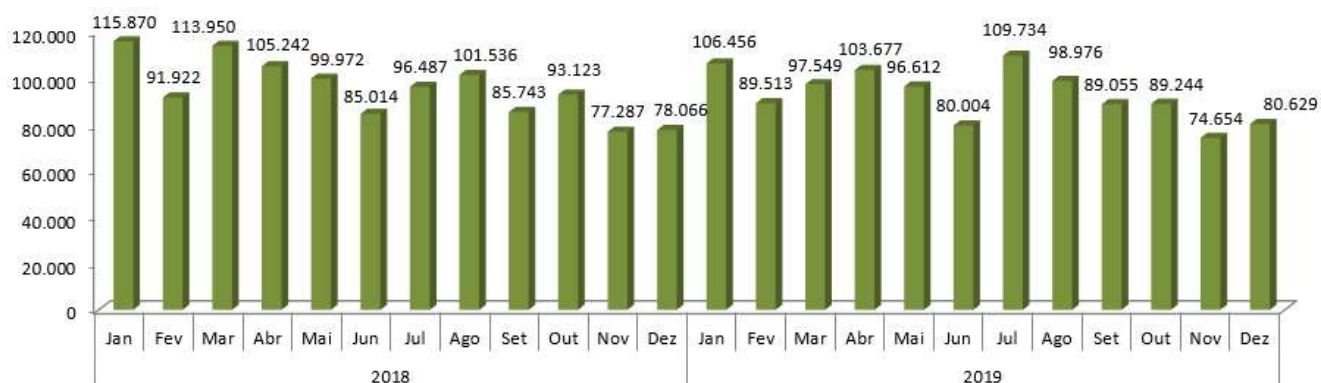
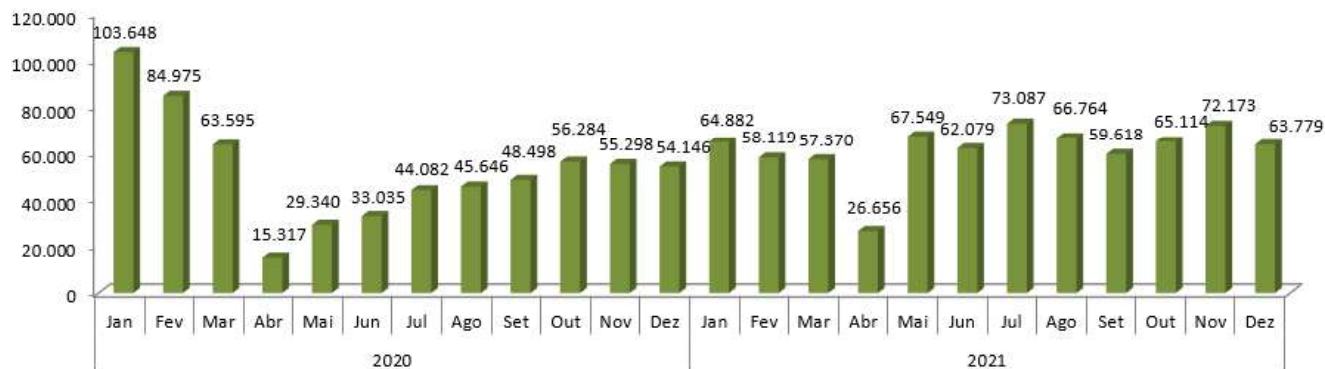
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2025** registrou um total de **10.469.688 serviços realizados** e **9.160.700 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2025** 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 **63.764** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.036** cidadãos atendidos.



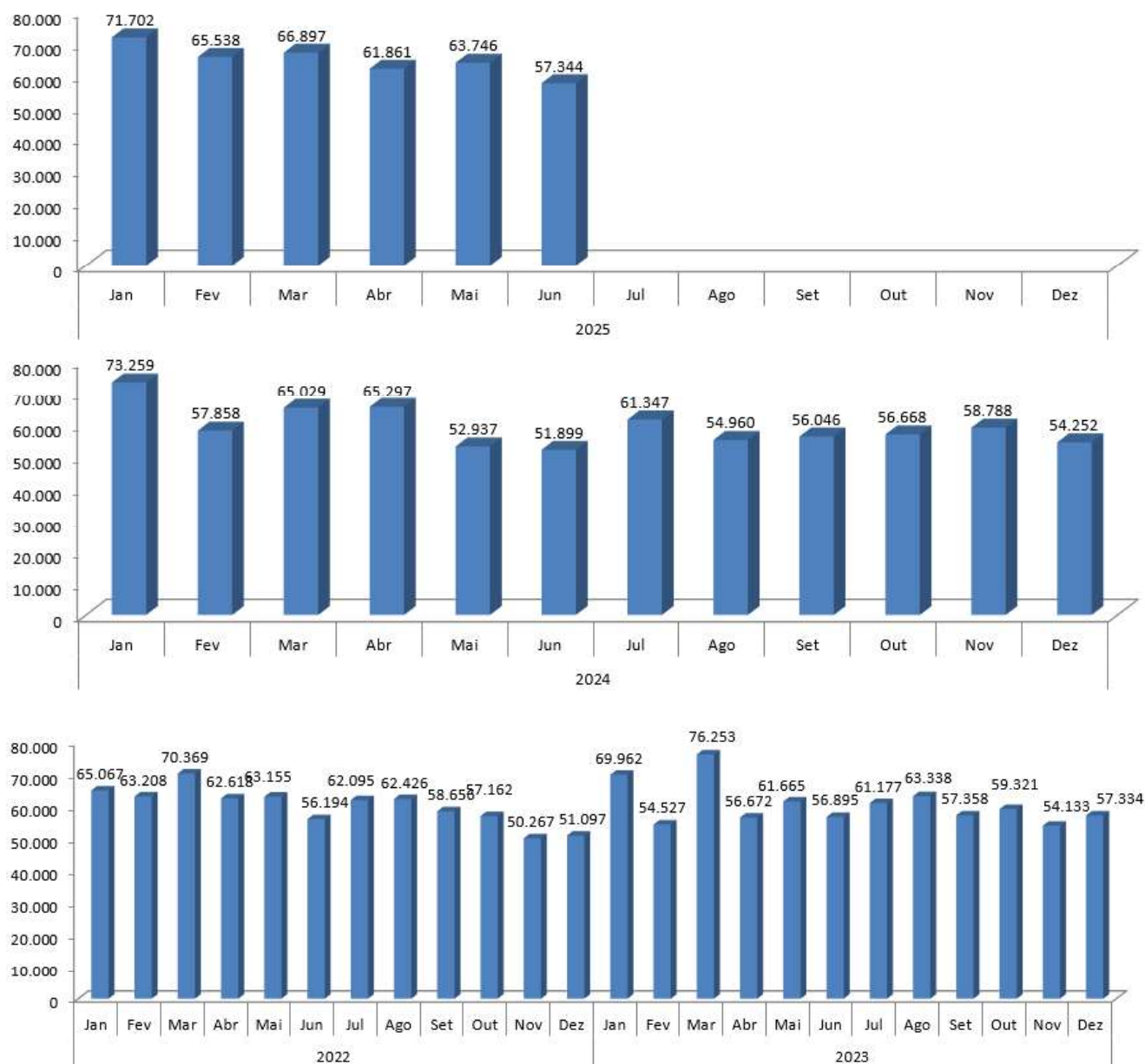


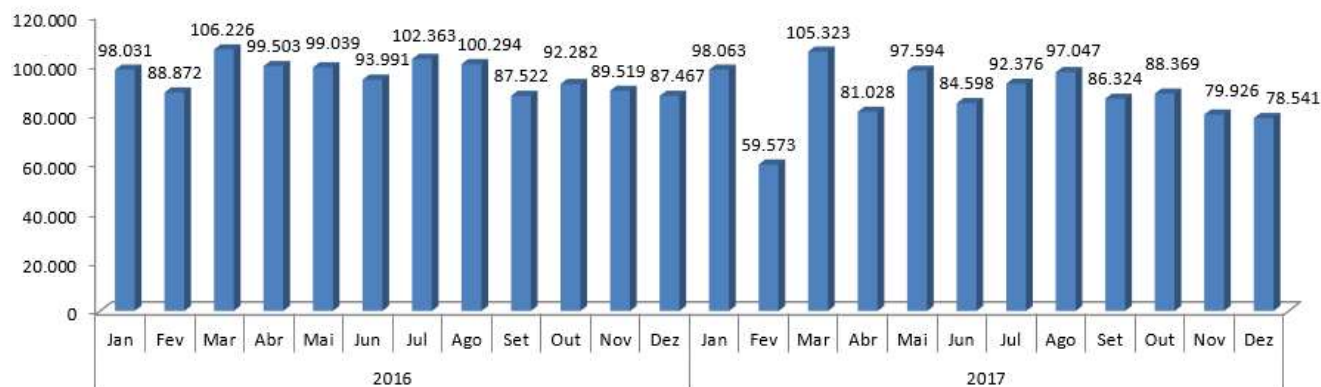
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.344** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.731** cidadãos atendidos.



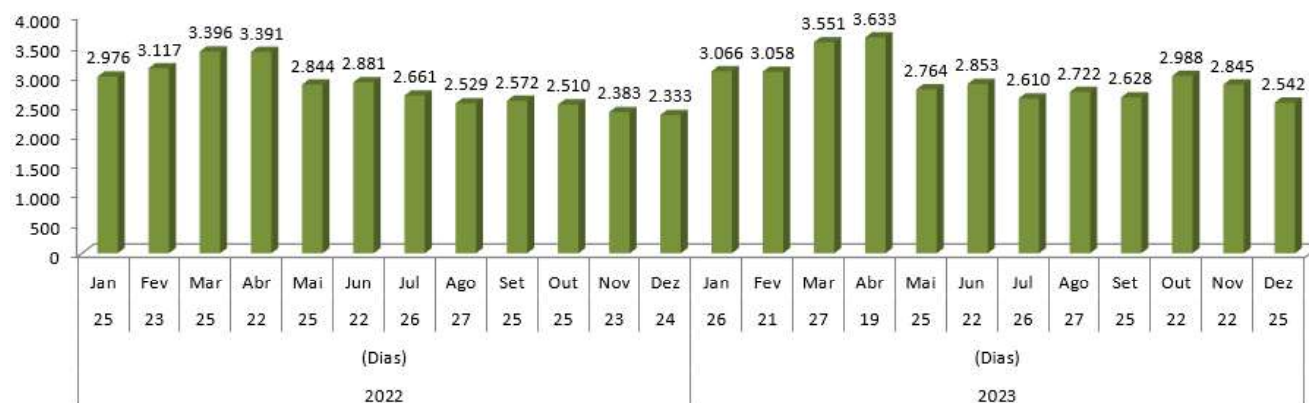
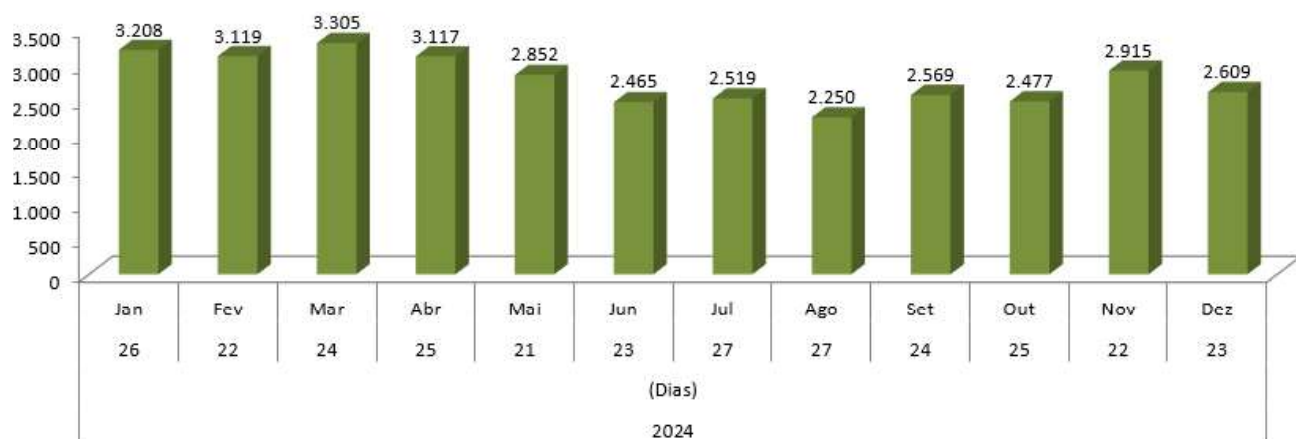
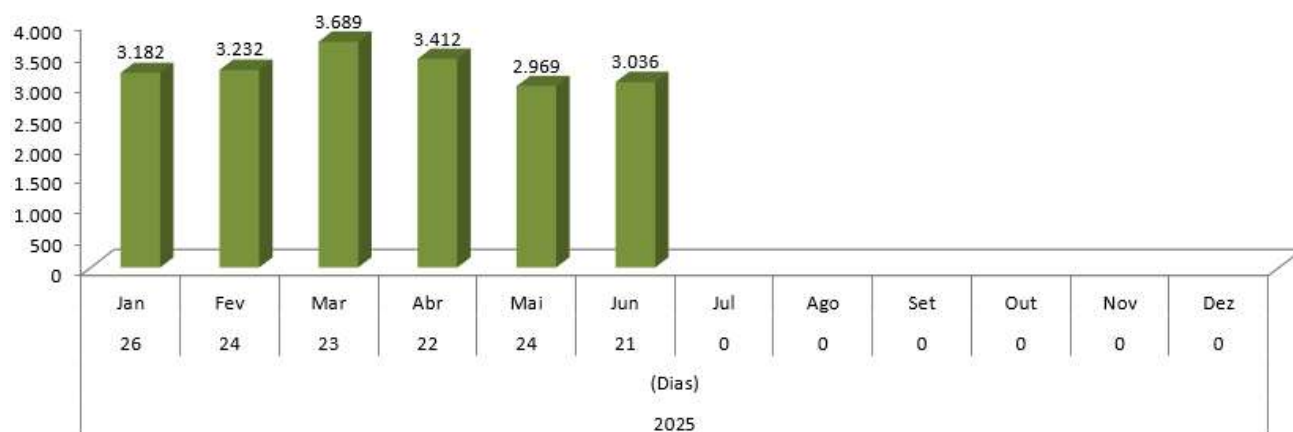


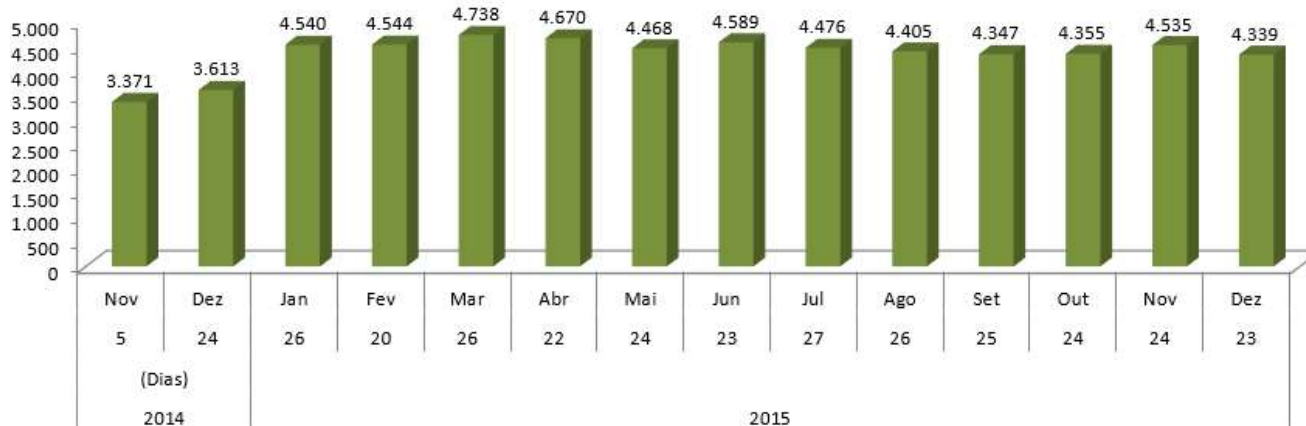
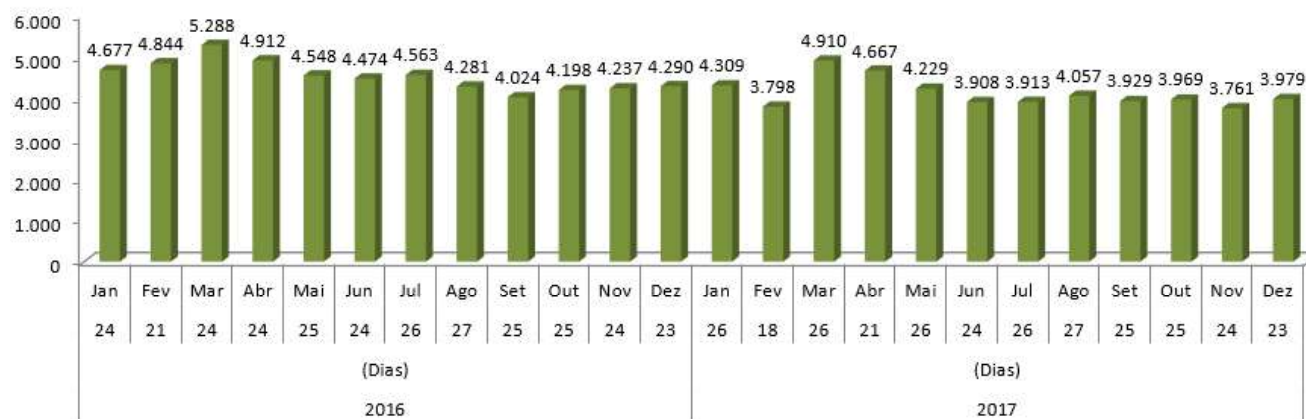
## 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

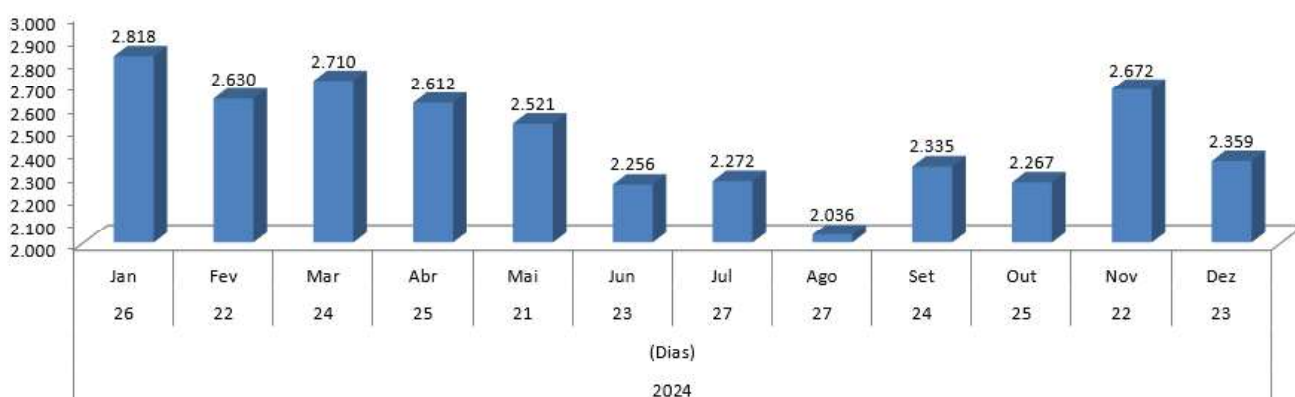
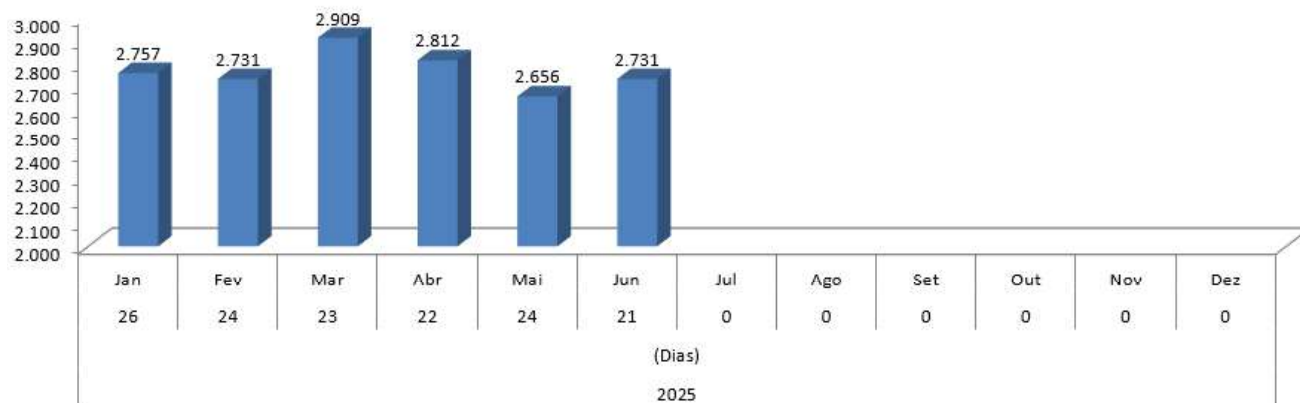
## 1.5. Média Diária

### 1.5.1. Serviços Realizados





## 1.5.2. Senhas Atendidas





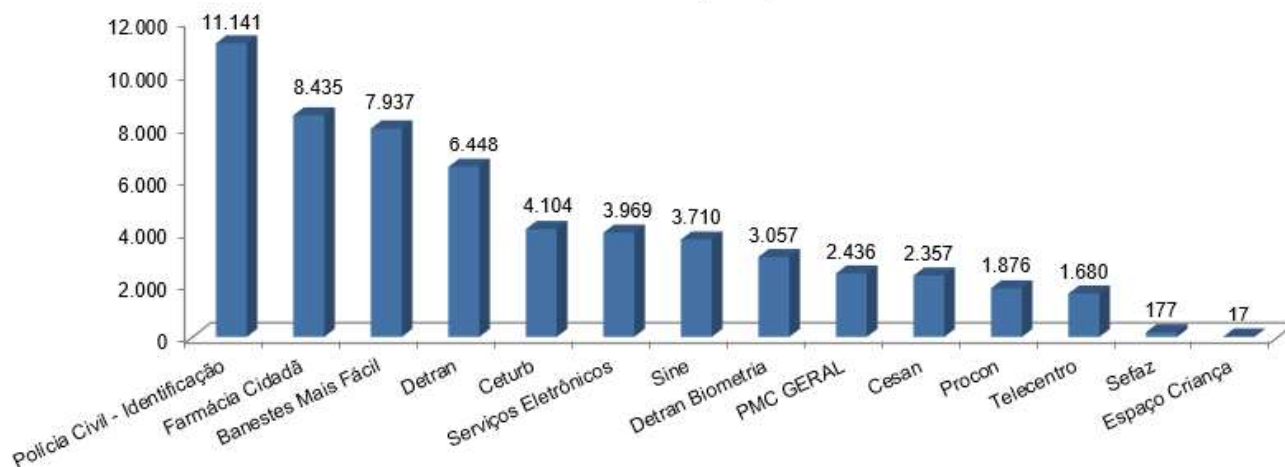
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

| Mês     | Dia | Denominação                |
|---------|-----|----------------------------|
| Janeiro | 1   | Confraternização Universal |
| 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          |

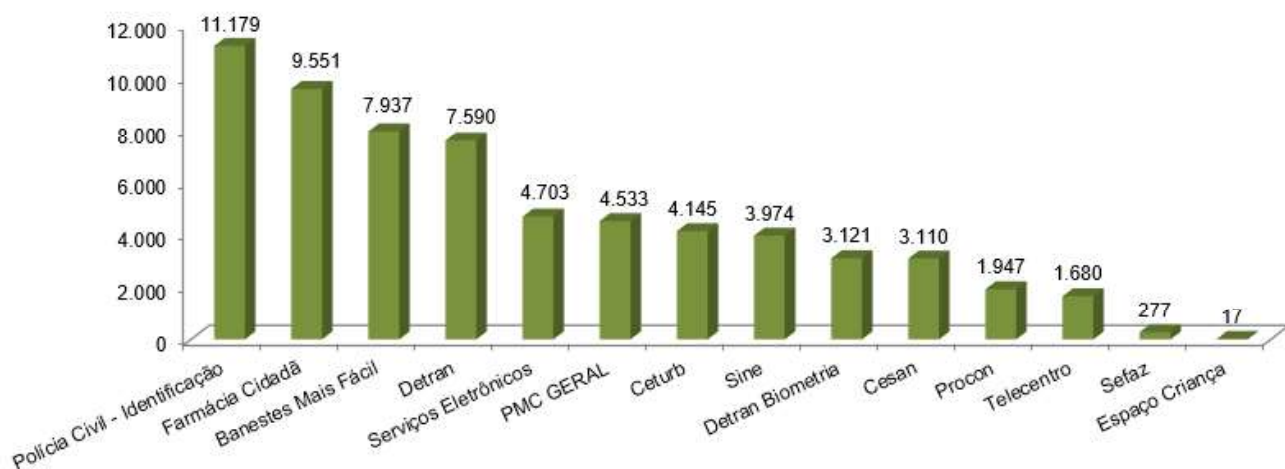
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

| Órgãos                        | Serviços Realizados | Senhas Atendidas | % Serviços Realizados | % Senhas Atendidas |
|-------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| Polícia Civil - Identificação | 11.179              | 11.141           | 17,53%                | 19,43%             |
| Farmácia Cidadã               | 9.551               | 8.435            | 14,98%                | 14,71%             |
| Banestes Mais Fácil           | 7.937               | 7.937            | 12,45%                | 13,84%             |
| Detran                        | 7.590               | 6.448            | 11,90%                | 11,24%             |
| Ceturb                        | 4.145               | 4.104            | 6,50%                 | 7,16%              |
| Serviços Eletrônicos          | 4.703               | 3.969            | 7,38%                 | 6,92%              |
| Sine                          | 3.974               | 3.710            | 6,23%                 | 6,47%              |
| Detran Biometria              | 3.121               | 3.057            | 4,89%                 | 5,33%              |
| PMC GERAL                     | 4.533               | 2.436            | 7,11%                 | 4,25%              |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 3.510               | 1.487            |                       |                    |
| Junta Militar                 | 1.023               | 949              |                       |                    |
| Nossocrédito                  | 0                   | 0                |                       |                    |
| Cesan                         | 3.110               | 2.357            | 4,88%                 | 4,11%              |
| Procon                        | 1.947               | 1.876            | 3,05%                 | 3,27%              |
| Telecentro                    | 1.680               | 1.680            | 2,63%                 | 2,93%              |
| Sefaz                         | 277                 | 177              | 0,43%                 | 0,31%              |
| Espaço Criança                | 17                  | 17               | 0,03%                 | 0,03%              |
| 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                |                       |                    |
| <b>Total</b>                  | <b>63.764</b>       | <b>57.344</b>    | <b>100%</b>           | <b>100%</b>        |

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

| Órgãos                        | Maio          | Junho         | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 8.449         | 7.937         | -6,06%                 |
| Cesan                         | 3.128         | 3.110         | -0,58%                 |
| Ceturb                        | 4.500         | 4.145         | -7,89%                 |
| Detran                        | 7.792         | 7.590         | -2,59%                 |
| Detran Biometria              | 3.506         | 3.121         | -10,98%                |
| Espaço Criança                | 5             | 17            | 240,00%                |
| Espaço Multitarefa            | 0             | 0             |                        |
| Farmácia Cidadã               | 9.876         | 9.551         | -3,29%                 |
| <u>PMC GERAL</u>              | <u>6.343</u>  | <u>4.533</u>  | <u>-28,54%</u>         |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 5.317         | 3.510         | -33,99%                |
| Junta Militar                 | 1.026         | 1.023         | -0,29%                 |
| Nossocrédito                  | 0             | 0             |                        |
| Polícia Civil - Identificação | 13.276        | 11.179        | -15,80%                |
| Procon                        | 2.235         | 1.947         | -12,89%                |
| Sefaz                         | 320           | 277           | -13,44%                |
| Serviços Eletrônicos          | 5.247         | 4.703         | -10,37%                |
| Sine                          | 4.275         | 3.974         | -7,04%                 |
| Sinoreg                       | 0             | 0             |                        |
| Telecentro                    | 2.301         | 1.680         | -26,99%                |
| <u>Vistoria Geral</u>         | <u>0</u>      | <u>0</u>      |                        |
| Vistoria Detran               | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Detran - PC          | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Polícia Civil        | 0             | 0             |                        |
| <b>Total</b>                  | <b>71.253</b> | <b>63.764</b> | <b>-10,51%</b>         |

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

## 1.7.2. Senhas Atendidas

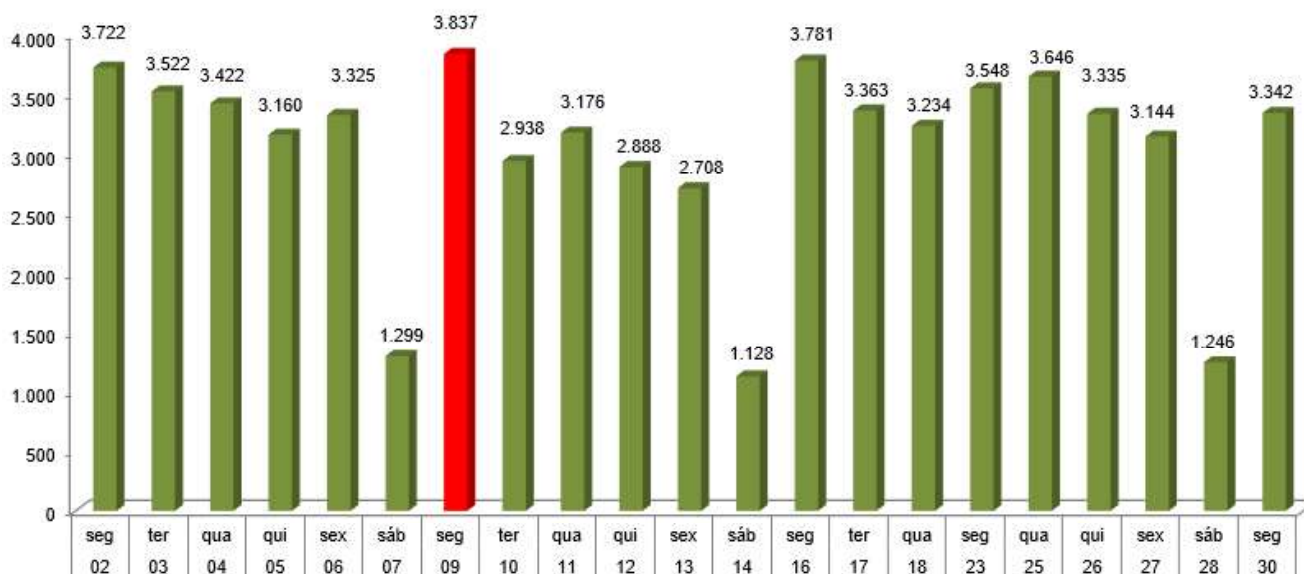
| Órgãos                        | Maio          | Junho         | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 8.449         | 7.937         | -6,06%                 |
| Cesan                         | 2.585         | 2.357         | -8,82%                 |
| Ceturb                        | 4.466         | 4.104         | -8,11%                 |
| Detran                        | 6.617         | 6.448         | -2,55%                 |
| Detran Biometria              | 3.418         | 3.057         | -10,56%                |
| Espaço Criança                | 5             | 17            | 240,00%                |
| Espaço Multitarefa            | 0             | 0             |                        |
| Farmácia Cidadã               | 8.614         | 8.435         | -2,08%                 |
| <u>PMC GERAL</u>              | <u>3.032</u>  | <u>2.436</u>  | <u>-19,66%</u>         |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 2.073         | 1.487         | -28,27%                |
| Junta Militar                 | 959           | 949           | -1,04%                 |
| Nossocrédito                  | 0             | 0             |                        |
| Polícia Civil - Identificação | 13.245        | 11.141        | -15,89%                |
| Procon                        | 2.137         | 1.876         | -12,21%                |
| Sefaz                         | 194           | 177           | -8,76%                 |
| Serviços Eletrônicos          | 4.599         | 3.969         | -13,70%                |
| Sine                          | 4.092         | 3.710         | -9,34%                 |
| Sinoreg                       | 0             | 0             |                        |
| Telecentro                    | 2.294         | 1.680         | -26,77%                |
| <u>Vistoria Geral</u>         | <u>0</u>      | <u>0</u>      |                        |
| Vistoria Detran               | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Detran - PC          | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Polícia Civil        | 0             | 0             |                        |
| <b>Total</b>                  | <b>63.747</b> | <b>57.344</b> | <b>-10,04%</b>         |

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

## 2. Histórico Diário

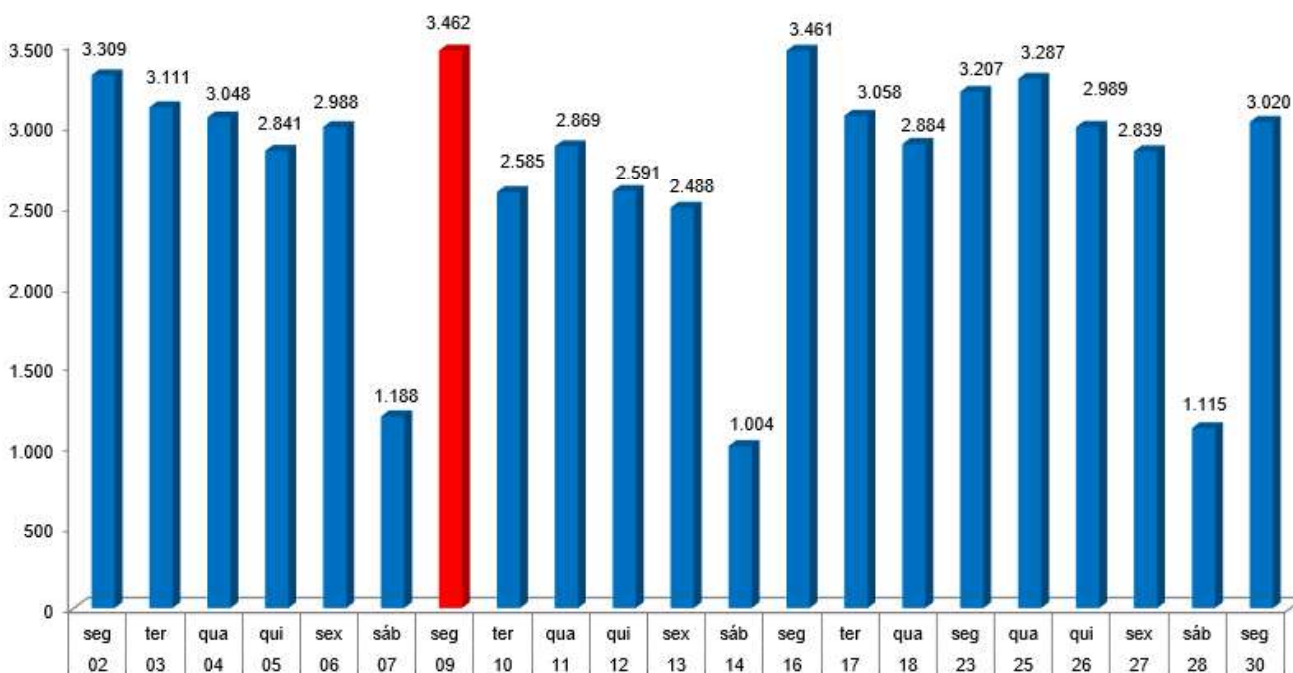
## 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/06/2025** com o total de **3.837** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,67%**.



## 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/06/2025** com o total de **3.462** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,72%**.



### 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  |     | 871          | 1173         | 1154         | 895          | 788          | 738          | 836          | 861          | 615          | 6          |       | 7.937         |
| CESAN                |     | 239          | 297          | 333          | 339          | 201          | 224          | 254          | 262          | 202          | 6          |       | 2.357         |
| CETURB               |     | 634          | 765          | 655          | 455          | 380          | 377          | 441          | 295          | 102          |            |       | 4.104         |
| COLETA BIOMÉTRICA    |     | 524          | 439          | 452          | 291          | 161          | 282          | 333          | 293          | 279          | 3          |       | 3.057         |
| DETRAN               |     | 683          | 856          | 889          | 803          | 657          | 650          | 654          | 706          | 527          | 23         |       | 6.448         |
| ESPAÇO CRIANÇA       |     | 2            |              | 7            | 1            |              |              | 7            |              |              |            |       | 17            |
| FARMÁCIA CIDADÃ      |     | 820          | 1118         | 1074         | 980          | 614          | 779          | 973          | 1046         | 898          | 133        |       | 8.435         |
| MULTITAREFAS         |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| PMC-GERAL            |     | 133          | 206          | 223          | 211          | 149          | 151          | 173          | 136          | 104          | 1          |       | 1.487         |
| PMC-JUNTA MILITAR    |     | 164          | 180          | 162          | 110          | 62           | 72           | 80           | 84           | 35           |            |       | 949           |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| TELECENRO            |     | 249          | 237          | 217          | 211          | 160          | 199          | 180          | 163          | 64           |            |       | 1.680         |
| POLÍCIA CIVIL        |     | 1048         | 1482         | 1546         | 1413         | 1205         | 1157         | 1100         | 1236         | 950          | 4          |       | 11.141        |
| PROCON               |     | 176          | 267          | 254          | 220          | 183          | 183          | 164          | 199          | 200          | 30         |       | 1.876         |
| SEFAZ                |     | 14           | 23           | 31           | 20           | 18           | 23           | 19           | 16           | 13           |            |       | 177           |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS |     | 523          | 616          | 593          | 456          | 393          | 438          | 404          | 364          | 180          | 2          |       | 3.969         |
| SINE                 |     | 523          | 505          | 504          | 453          | 410          | 400          | 375          | 366          | 172          | 2          |       | 3.710         |
| SINOREG              |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| VISTORIA GERAL       |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| <b>Total</b>         |     | <b>6.603</b> | <b>8.164</b> | <b>8.094</b> | <b>6.858</b> | <b>5.381</b> | <b>5.673</b> | <b>5.993</b> | <b>6.027</b> | <b>4.341</b> | <b>210</b> |       | <b>57.344</b> |

### 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        | 11.175       |
| 2º      | BA- Serviços Bancários Diversos                                           | Banestes Mais Fácil  | 7.937        |
| 3º      | FC-Farmacêuticos                                                          | Farmácia Cidadã      | 6.556        |
| 4º      | SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)    | Serviços Eletrônicos | 3.307        |
| 5º      | CB-Passe Livre - Idosos                                                   | Ceturb               | 2.901        |
| 6º      | DETRAN - Transferência de propriedade                                     | Detran Geral         | 2.218        |
| 7º      | DT- Coleta Biométrica                                                     | Detran Geral         | 2.087        |
| 8º      | FC-Abertura de Processos                                                  | Farmácia Cidadã      | 1.897        |
| 9º      | TELECENRO (PMC)                                                           | PMC                  | 1.680        |
| 10º     | SN-Seguro Desemprego                                                      | Sine                 | 1.661        |

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

| Órgãos               | TME Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:02:28             |
| CESAN                | 00:09:05             |
| CETURB               | 00:05:58             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:00:40             |
| DETRAN               | 00:03:54             |
| ESPAÇO CRIANÇA       | 00:00:09             |
| FARMÁCIA CIDADÃ      | 00:39:02             |
| MULTITAREFAS         |                      |
| PMC-GERAL            | 00:03:16             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:03:11             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |                      |
| TELECENRO            | 00:00:10             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:09:56             |
| PROCON               | 00:06:36             |
| SEFAZ                | 00:00:29             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:01:41             |
| SINE                 | 00:05:05             |
| SINOREG              |                      |
| VISTORIA GERAL       |                      |

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

| Órgãos               | TMA Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:01:58             |
| CESAN                | 00:09:11             |
| CETURB               | 00:04:21             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:03:26             |
| DETRAN               | 00:10:35             |
| ESPAÇO CRIANÇA       | 00:00:08             |
| FARMÁCIA CIDADÃ      | 00:03:59             |
| MULTITAREFAS         |                      |
| PMC-GERAL            | 00:04:52             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:04:03             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |                      |
| TELECENRO            | 00:00:16             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:12:13             |
| PROCON               | 00:38:16             |
| SEFAZ                | 00:05:24             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:05:40             |
| SINE                 | 00:06:54             |
| 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.

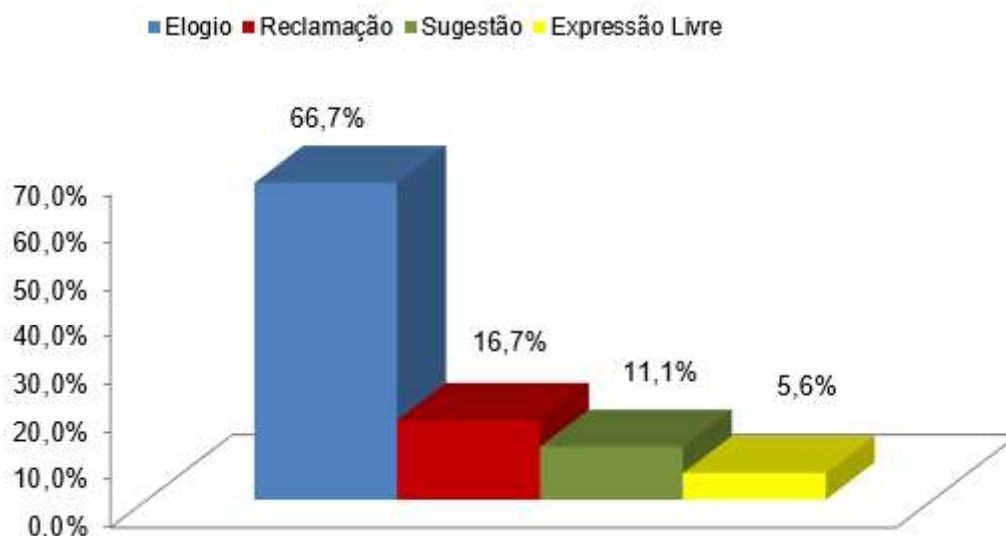
| Município             | Cidadão    | %           |
|-----------------------|------------|-------------|
| Cariacica             | 513        | 58,16%      |
| Serra                 | 114        | 12,93%      |
| Vila Velha            | 111        | 12,59%      |
| Viana                 | 102        | 11,56%      |
| Vitória               | 33         | 3,74%       |
| Santa Maria de Jetibá | 4          | 0,45%       |
| Santa Leopoldina      | 3          | 0,34%       |
| Afonso Cláudio        | 1          | 0,11%       |
| Anchieta              | 1          | 0,11%       |
| <b>Total</b>          | <b>882</b> | <b>100%</b> |

| Órgão                | Cidadão    | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| Banestes Mais Fácil  | 6          | 0,67%       |
| Cesan                | 18         | 2,00%       |
| Ceturb               | 74         | 8,22%       |
| Coleta Biométrica    | 1          | 0,11%       |
| Detran               | 62         | 6,89%       |
| EDP                  | 49         | 5,44%       |
| Farmácia Cidadã      | 4          | 0,44%       |
| Junta Militar        | 12         | 1,33%       |
| PMC - Geral          | 9          | 1,00%       |
| Polícia Civil        | 367        | 40,78%      |
| Procon               | 114        | 12,67%      |
| SEFAZ                | 1          | 0,11%       |
| Serviços Eletrônicos | 25         | 2,78%       |
| Sine                 | 158        | 17,56%      |
| <b>Total</b>         | <b>900</b> | <b>100%</b> |

## 7. Manifestações do Cidadão

| Tipo de manifestação | Quantidade | %           | Assuntos mais citados                          |
|----------------------|------------|-------------|------------------------------------------------|
| Elogio               | 12         | 66,7%       | Excelência no Atendimento.                     |
| Reclamação           | 3          | 16,7%       | Reclamações gerais sobre o atendimento.        |
| Sugestão             | 2          | 11,1%       | Serviços ou órgão não contemplados no projeto. |
| Expressão Livre      | 1          | 5,6%        | Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.   |
| <b>Total</b>         | <b>18</b>  | <b>100%</b> |                                                |

Total de Fichas de Manifestação: 10



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

