



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 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 MAIO 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

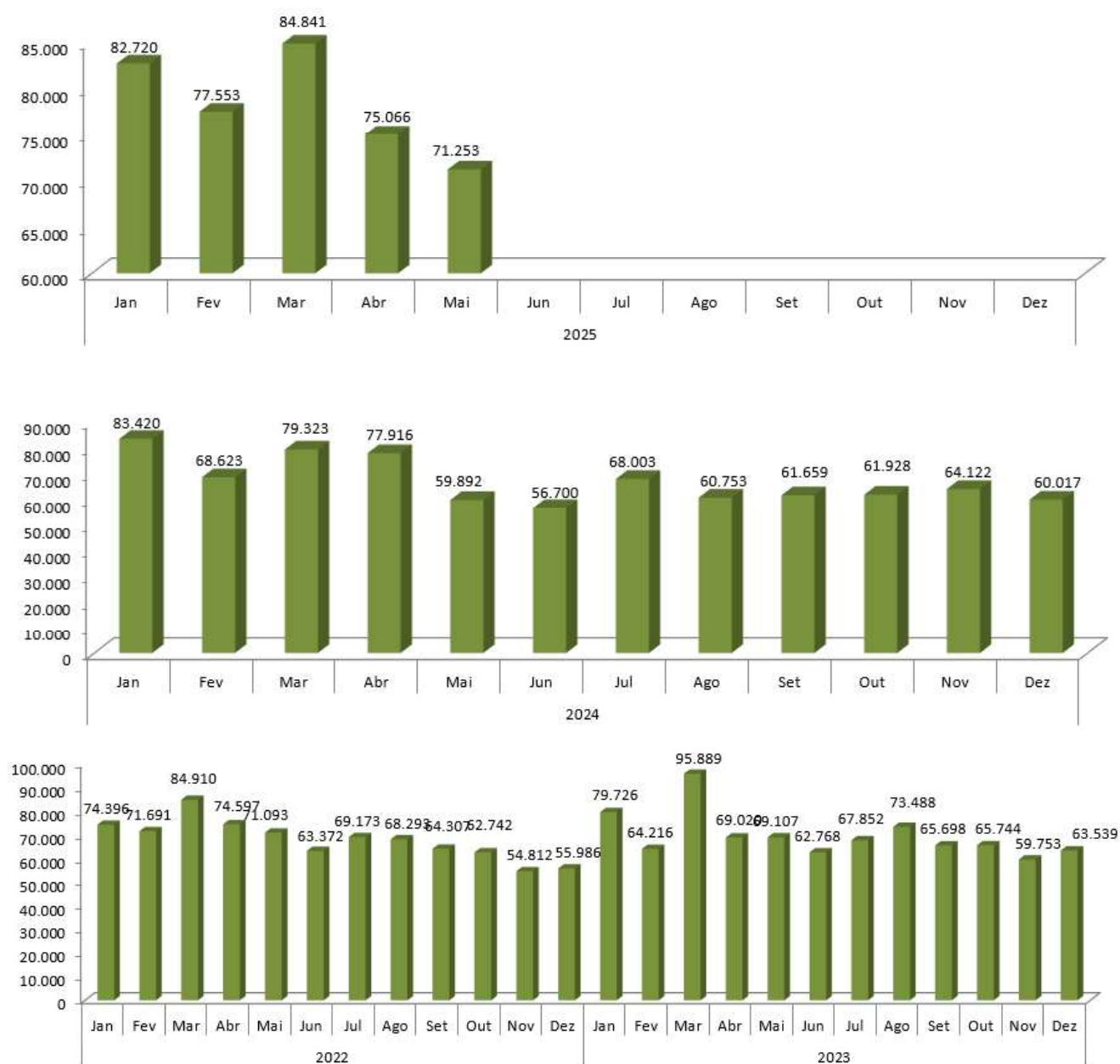
1. Resumo Gerencial

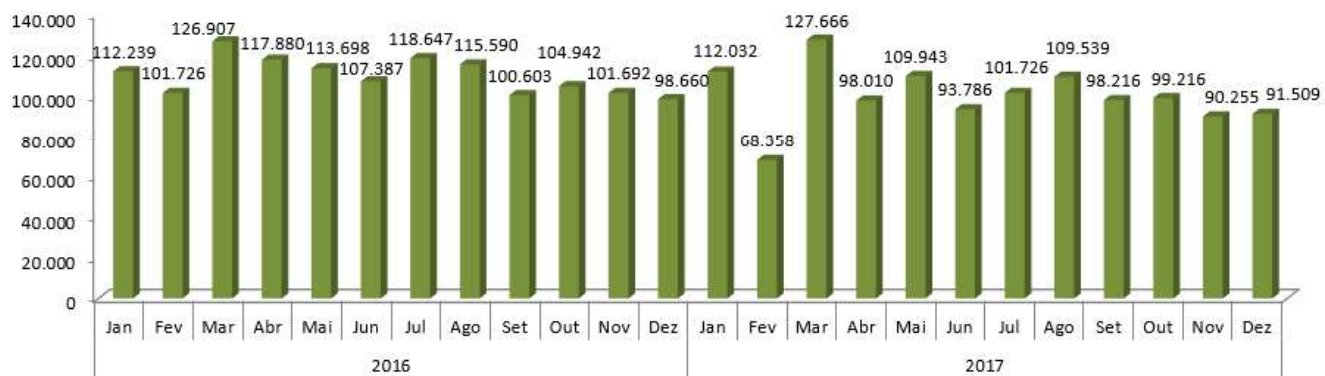
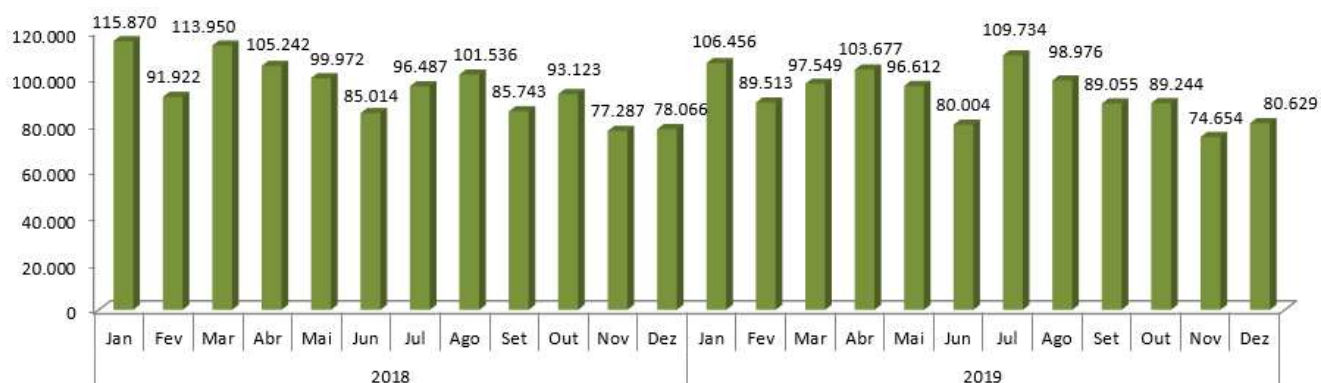
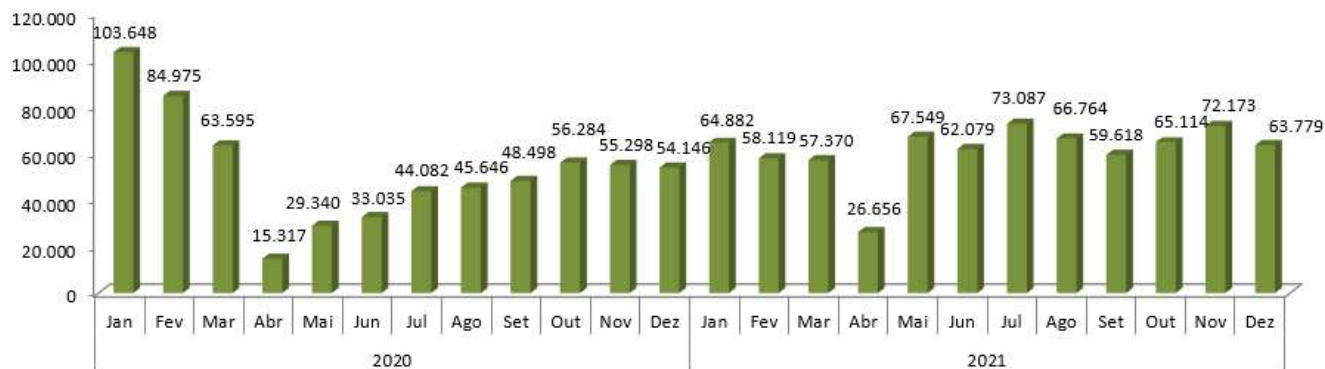
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2025** registrou um total de **10.405.926** serviços realizados e **9.103.356** senhas atendidas, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2025** 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 **71.253** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.969** cidadãos atendidos.



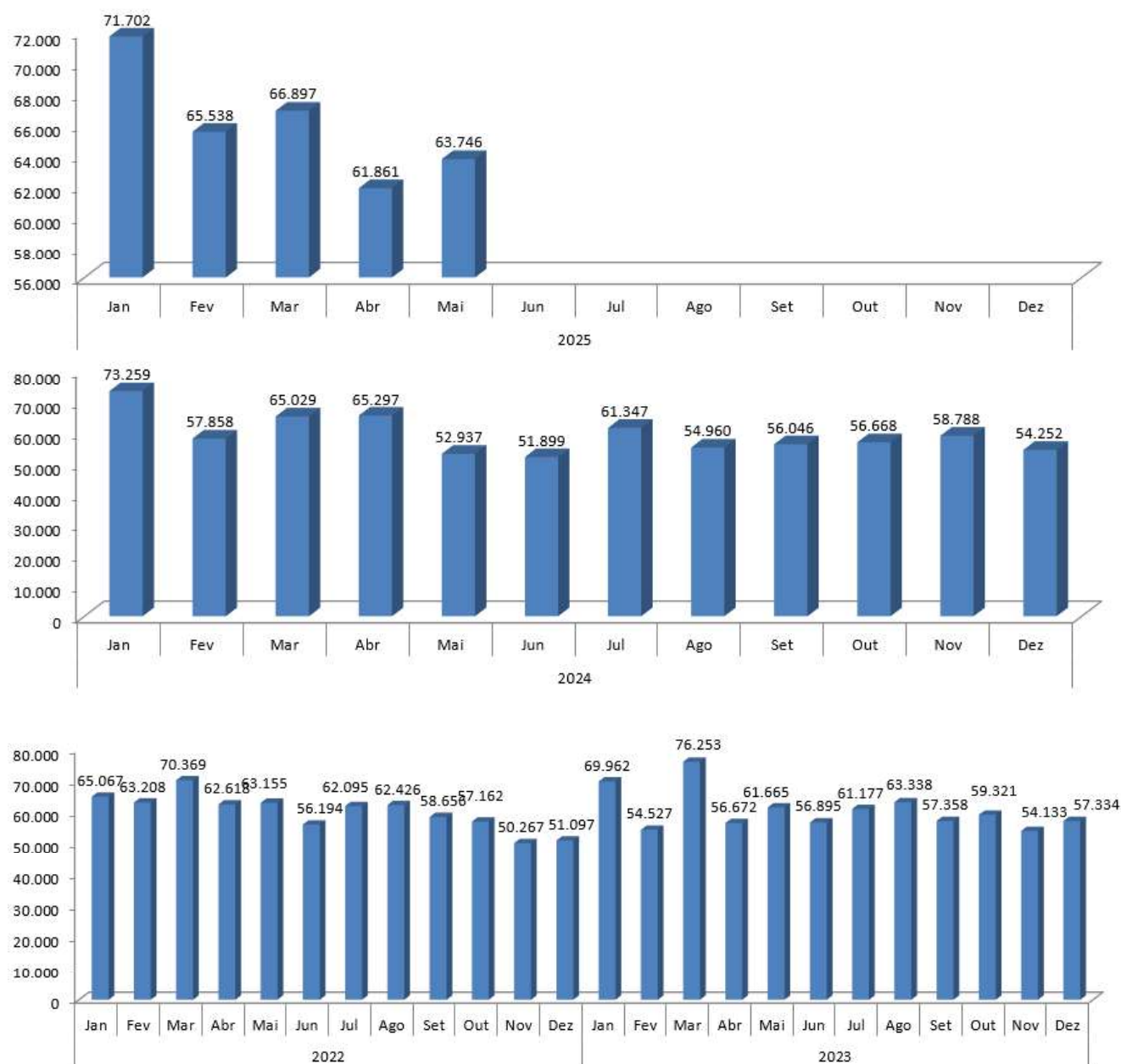


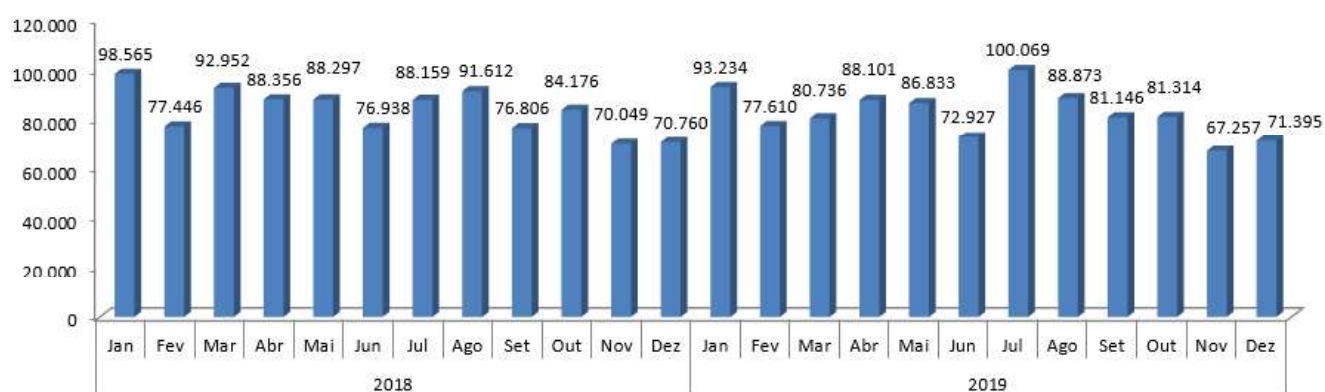
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **63.747** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.656** cidadãos atendidos.



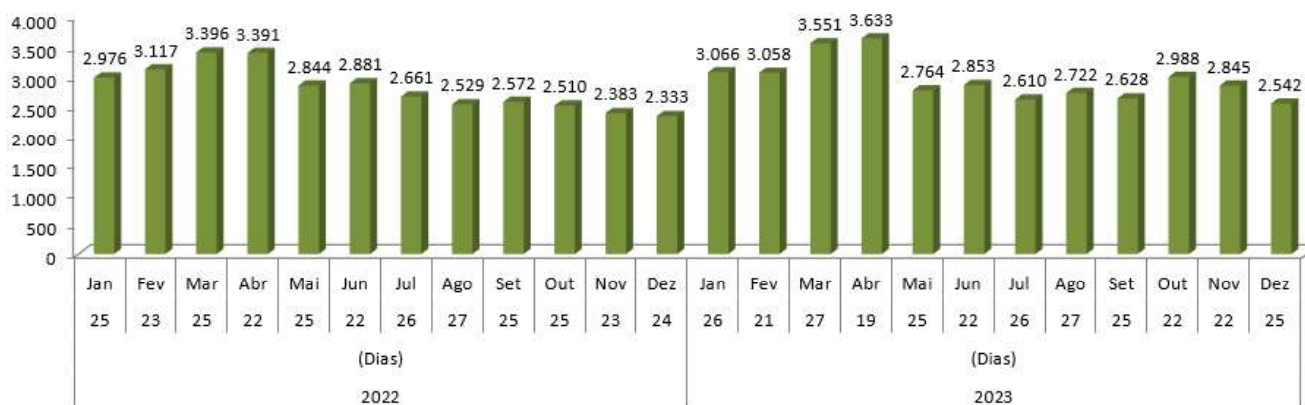
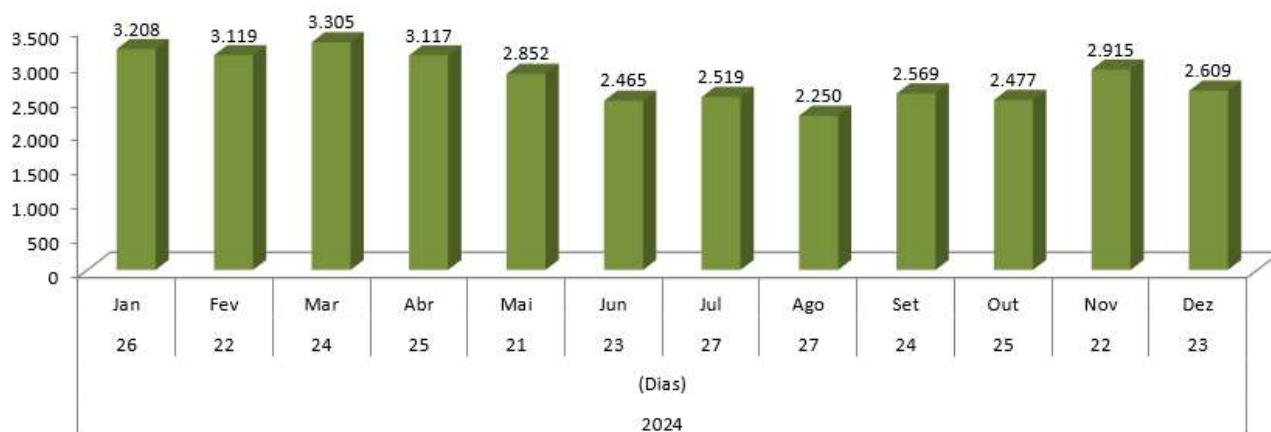
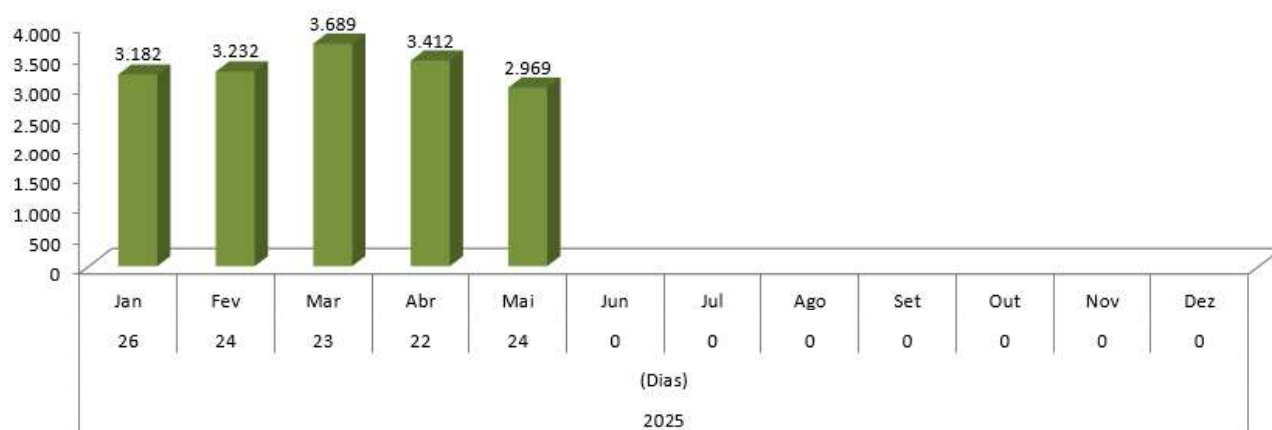


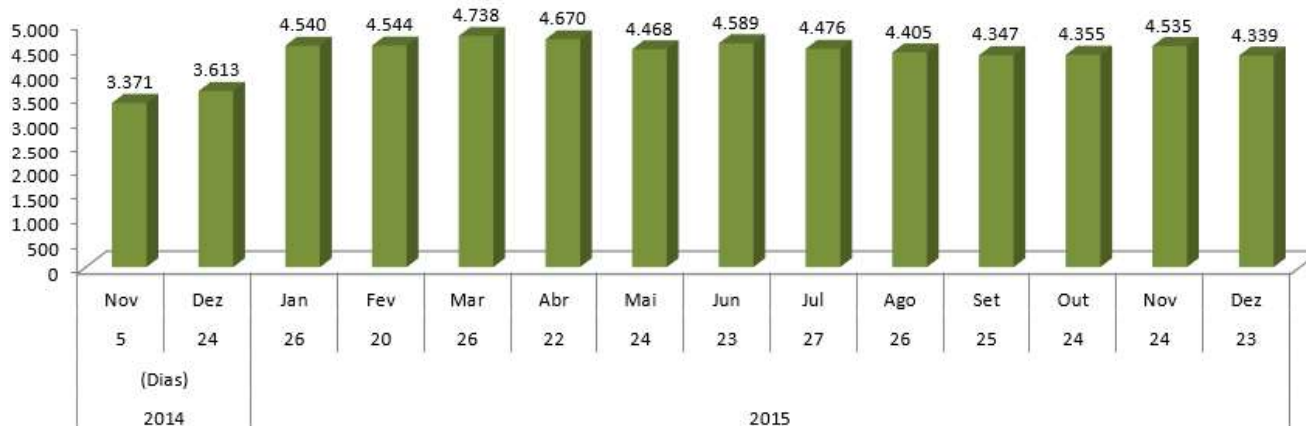
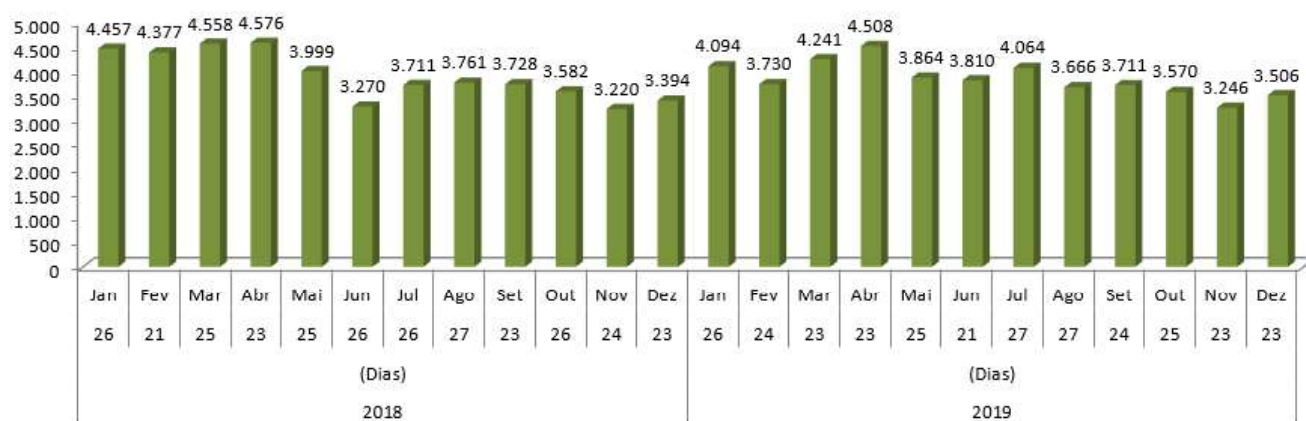
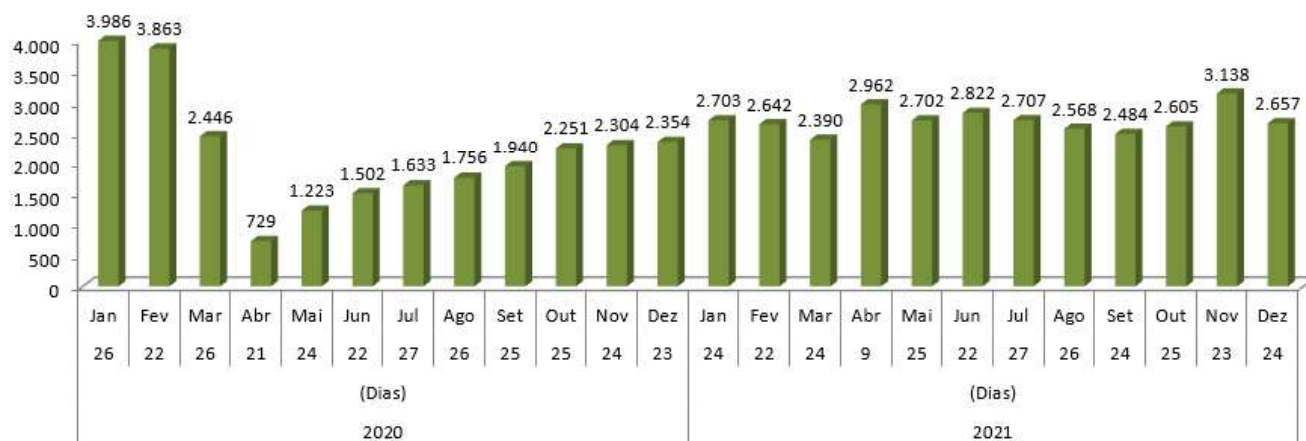
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

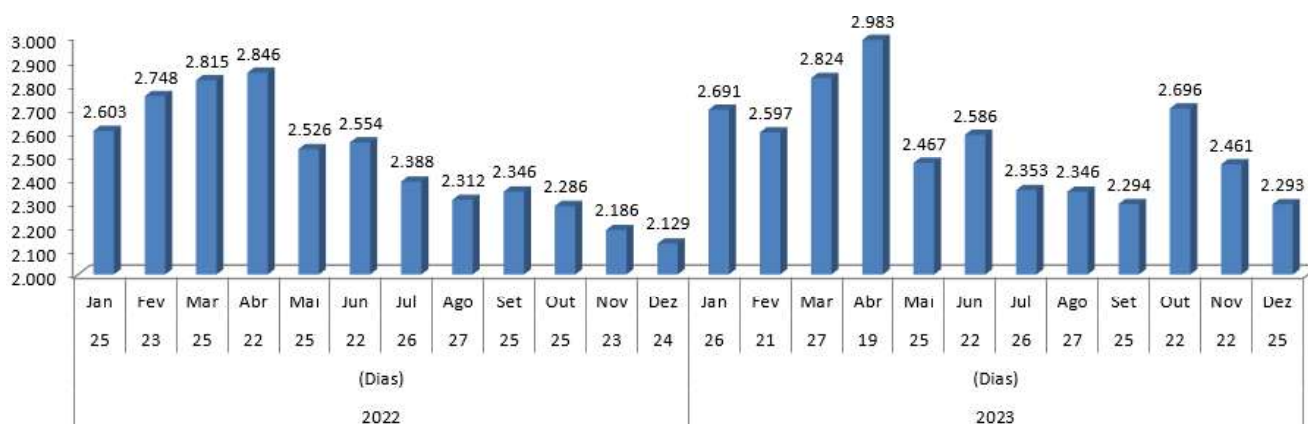
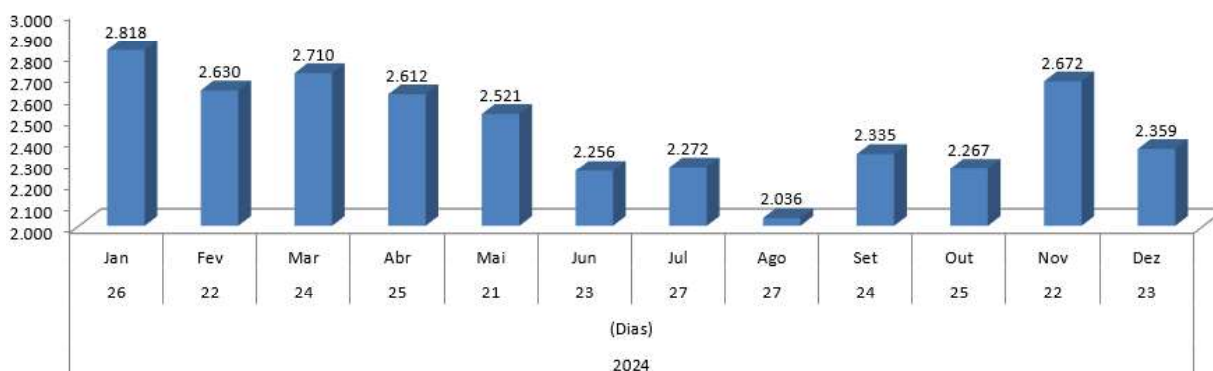
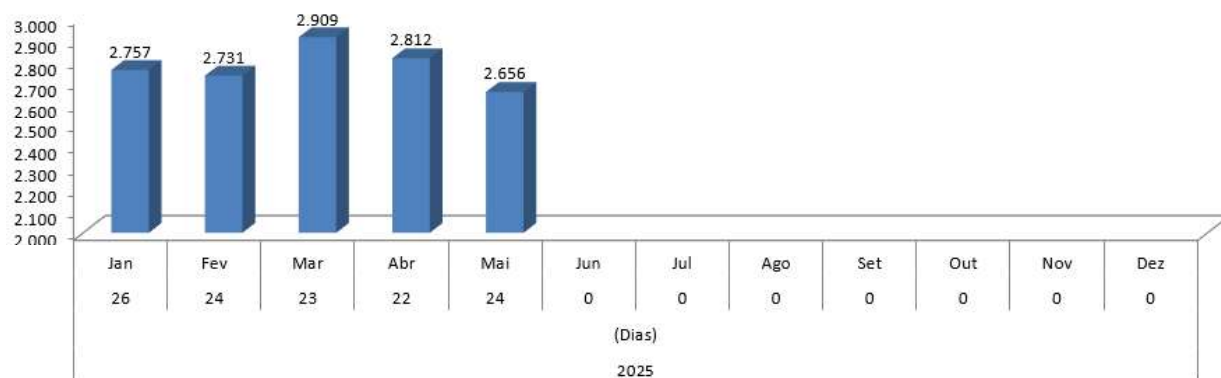
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





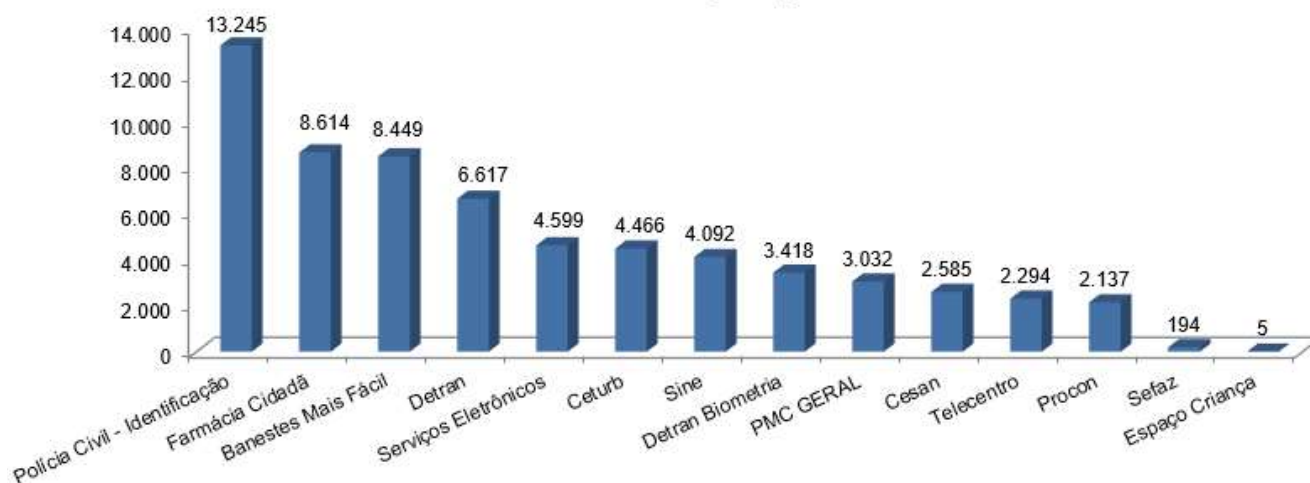
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

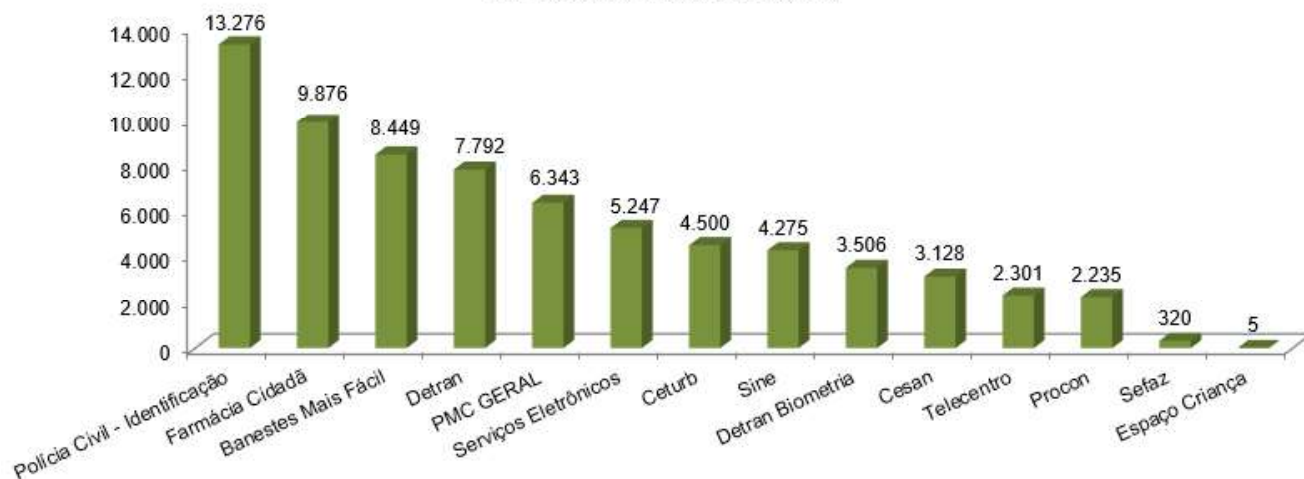
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.276	13.245	18,63%	20,78%
Farmácia Cidadã	9.876	8.614	13,86%	13,51%
Banestes Mais Fácil	8.449	8.449	11,86%	13,25%
Detran	7.792	6.617	10,94%	10,38%
Serviços Eletrônicos	5.247	4.599	7,36%	7,21%
Ceturb	4.500	4.466	6,32%	7,01%
Sine	4.275	4.092	6,00%	6,42%
Detran Biometria	3.506	3.418	4,92%	5,36%
<u>PMC GERAL</u>	<u>6.343</u>	<u>3.032</u>	8,90%	4,76%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.317	2.073		
Junta Militar	1.026	959		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.128	2.585	4,39%	4,06%
Telecentro	2.301	2.294	3,23%	3,60%
Procon	2.235	2.137	3,14%	3,35%
Sefaz	320	194	0,45%	0,30%
Espaço Criança	5	5	0,01%	0,01%
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	71.253	63.747	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.429	8.449	-10,39%
Cesan	3.012	3.128	3,85%
Ceturb	4.050	4.500	11,11%
Detran	8.441	7.792	-7,69%
Detran Biometria	2.973	3.506	17,93%
Espaço Criança	48	5	-89,58%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.955	9.876	10,28%
<u>PMC GERAL</u>	<u>13.801</u>	<u>6.343</u>	<u>-54,04%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	13.048	5.317	-59,25%
Junta Militar	753	1.026	36,25%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.201	13.276	44,29%
Procon	2.055	2.235	8,76%
Sefaz	449	320	-28,73%
Serviços Eletrônicos	5.680	5.247	-7,62%
Sine	4.732	4.275	-9,66%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.240	2.301	2,72%
<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	75.066	71.253	-5,08%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

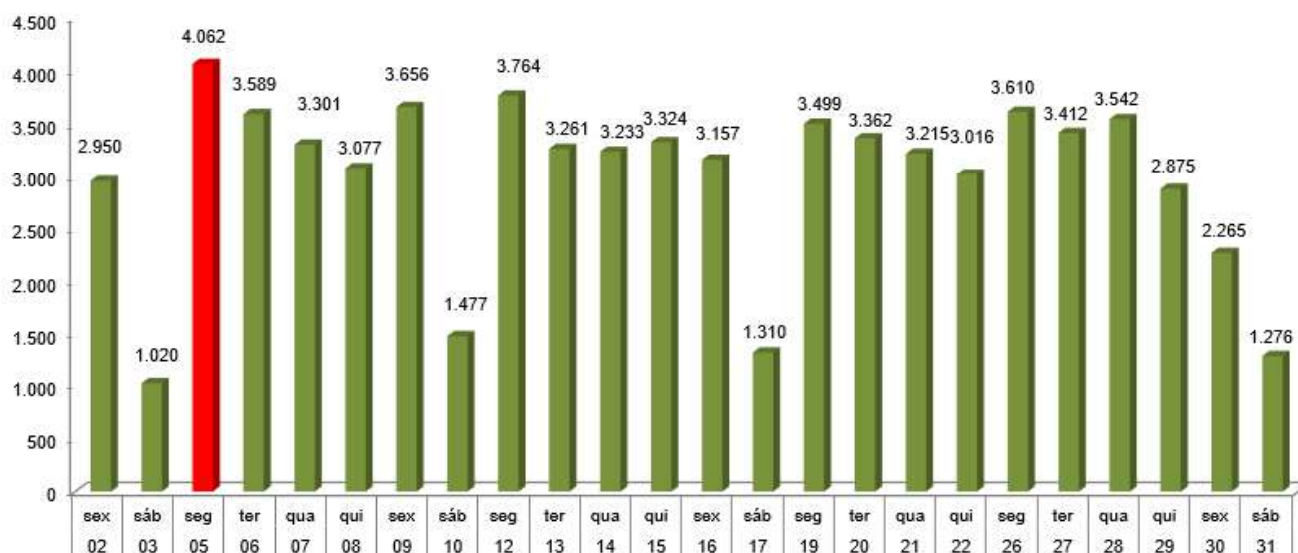
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.429	8.449	-10,39%
Cesan	2.666	2.585	-3,04%
Ceturb	4.019	4.466	11,12%
Detran	7.181	6.617	-7,85%
Detran Biometria	2.916	3.418	17,22%
Espaço Criança	48	5	-89,58%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	7.806	8.614	10,35%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.151</u>	<u>3.032</u>	<u>-41,14%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.428	2.073	-53,18%
Junta Militar	723	959	32,64%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.140	13.245	44,91%
Procon	1.984	2.137	7,71%
Sefaz	264	194	-26,52%
Serviços Eletrônicos	4.515	4.599	1,86%
Sine	4.554	4.092	-10,14%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.188	2.294	4,84%
<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	61.861	63.747	3,05%

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

2. Histórico Diário

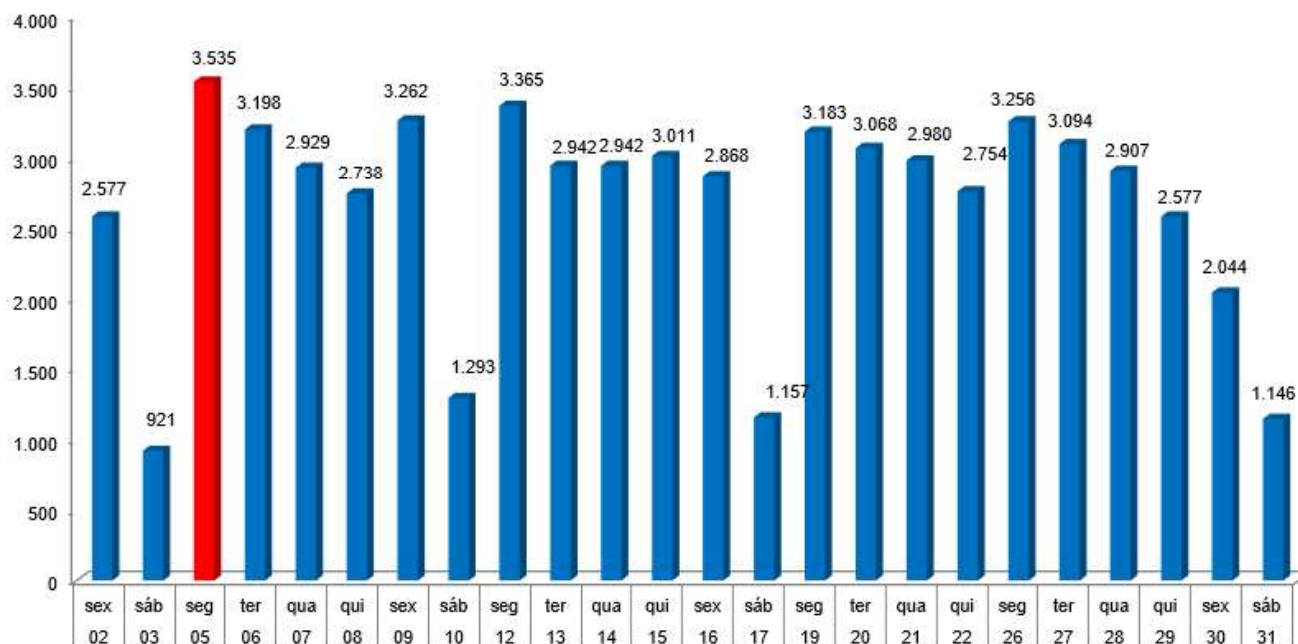
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/05/2025** com o total de **4.062** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,41%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **05/05/2025** com o total de **3.535** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,13%**.



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		1077	1216	1170	955	799	788	948	835	649	12		8.449
CESAN		283	385	358	359	248	222	260	281	185	4		2.585
CETURB		658	795	724	505	379	388	472	404	141			4.466
COLETA BIOMÉTRICA		607	531	437	345	158	342	386	303	309			3.418
DETRAN		739	943	885	813	702	604	655	688	554	34		6.617
ESPAÇO CRIANÇA			3			1				1			5
FARMÁCIA CIDADÃ		938	1094	1228	1098	692	816	1025	1074	640	9		8.614
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		214	314	323	274	194	196	233	202	121	2		2.073
PMC-JUNTA MILITAR		203	178	146	93	60	81	81	84	32	1		959
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		360	429	321	255	228	198	245	172	85	1		2.294
POLÍCIA CIVIL		1227	1726	1822	1755	1461	1319	1476	1510	940	9		13.245
PROCON		209	307	277	259	217	198	174	229	243	24		2.137
SEFAZ		19	21	27	30	19	19	24	21	14			194
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		636	705	666	560	484	424	461	420	239	4		4.599
SINE		523	550	550	469	490	434	398	430	243	5		4.092
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.693	9.197	8.934	7.770	6.132	6.029	6.838	6.653	4.396	105		63.747

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	13.219
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.449
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.659
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.411
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.201
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.407
7º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.301
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.230
9º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.056
10º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.917

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:09
CESAN	00:04:34
CETURB	00:07:07
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:46
DETRAN	00:04:54
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:07
FARMÁCIA CIDADÃ	00:31:42
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:08
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:11
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:13
POLÍCIA CIVIL	00:09:34
PROCON	00:05:19
SEFAZ	00:00:28
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:10
SINE	00:09:00
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:59
CESAN	00:09:26
CETURB	00:04:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:31
DETRAN	00:11:11
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:50
FARMÁCIA CIDADÃ	00:03:53
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:20
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:18
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:15
POLÍCIA CIVIL	00:11:34
PROCON	00:36:36
SEFAZ	00:04:42
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:08
SINE	00:07:10
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.

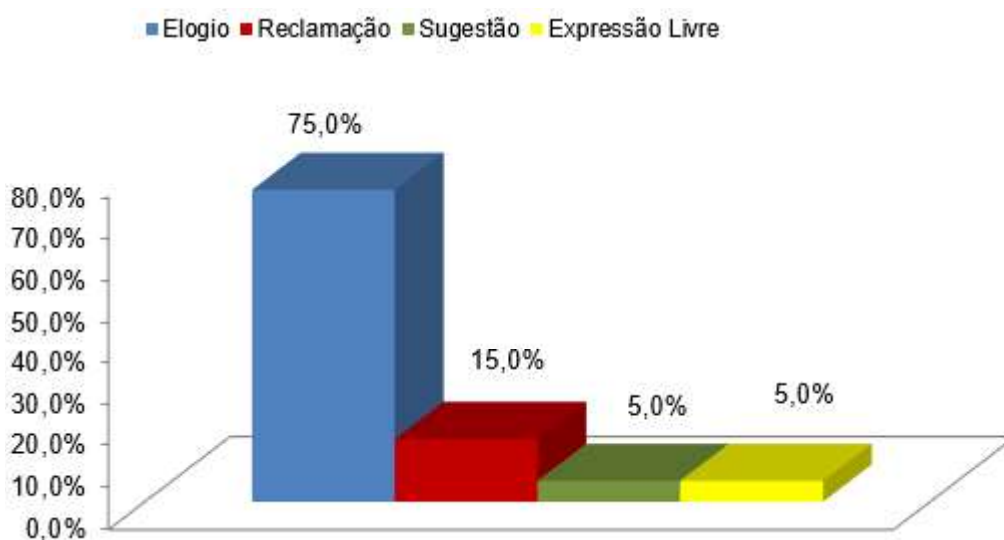
Município	Cidadão	%
Cariacica	513	64,45%
Serra	91	11,43%
Vila Velha	87	10,93%
Viana	74	9,30%
Vitória	30	3,77%
Santa Leopoldina	1	0,13%
Total	796	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	310	38,37%
Sine	110	13,61%
Procon	106	13,12%
Detran	99	12,25%
EDP	45	5,57%
Serviços Eletrônicos	38	4,70%
Ceturb	33	4,08%
Cesan	21	2,60%
Farmácia Cidadã	21	2,60%
PMC - Geral	9	1,11%
Junta Militar	8	0,99%
Banestes Mais Fácil	6	0,74%
Coleta Biométrica	2	0,25%
Total	808	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	30	75,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	6	15,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	5,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	2	5,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	40	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 21



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

