



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MARÇO 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

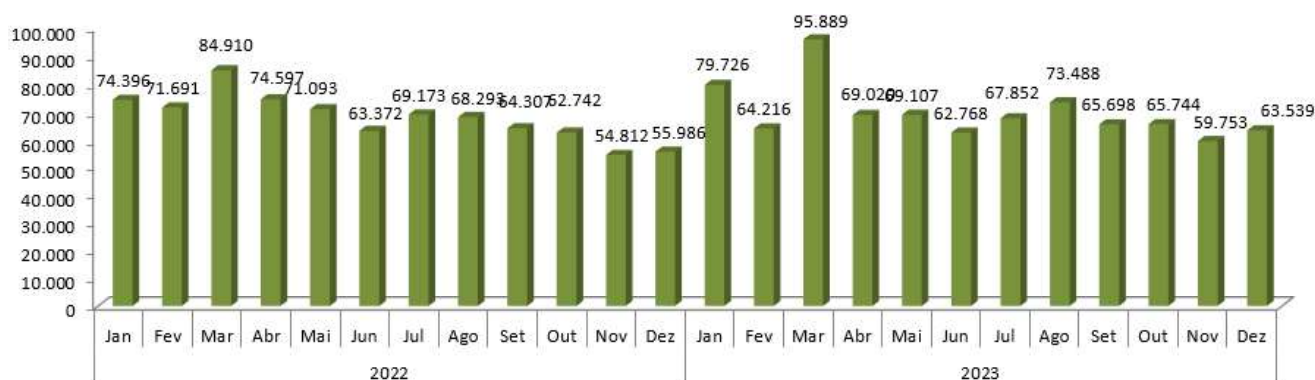
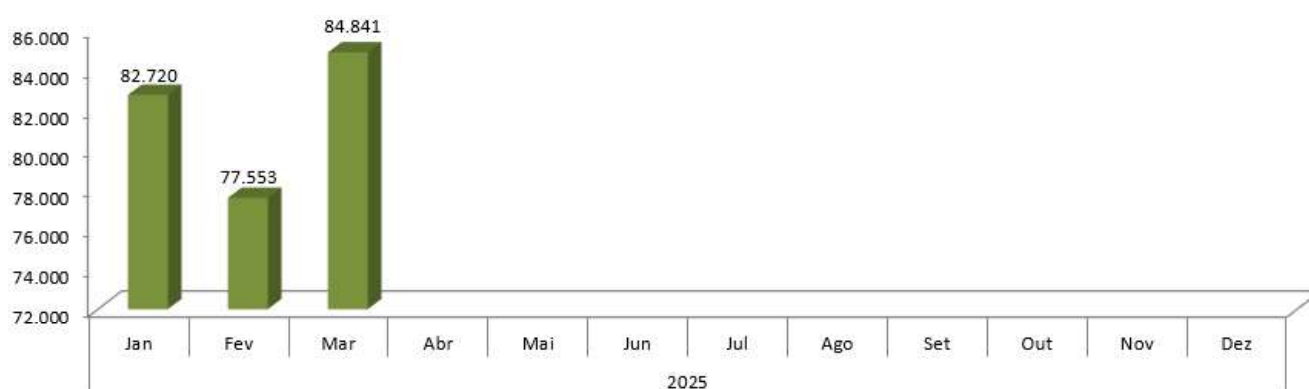
1. Resumo Gerencial

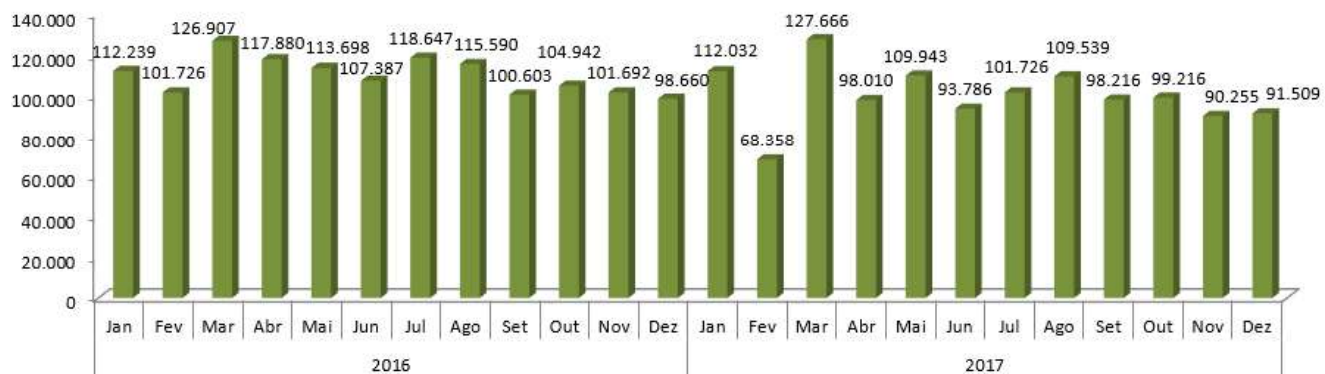
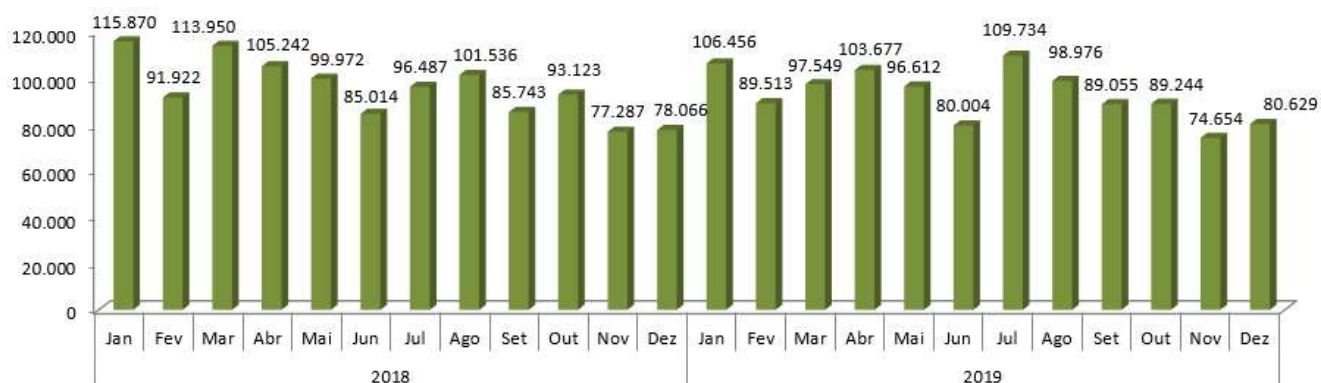
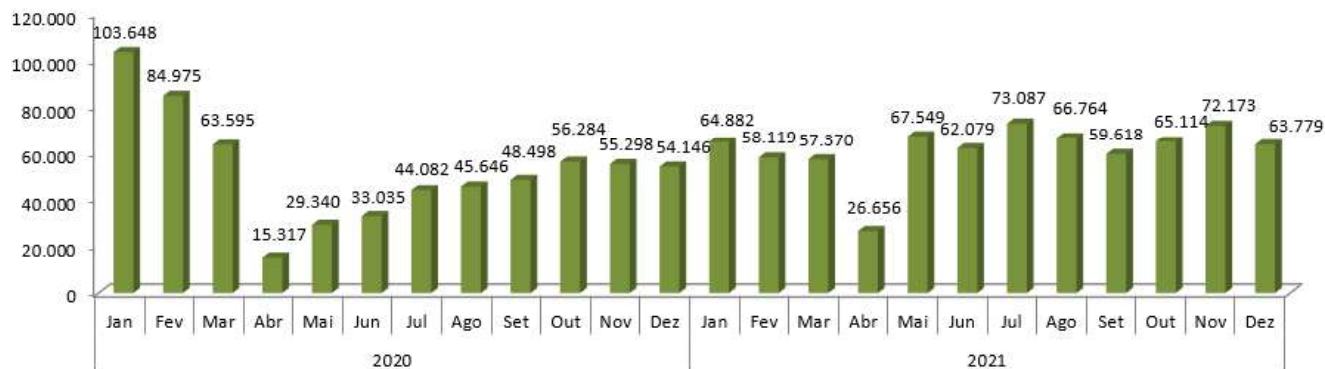
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2025** registrou um total de **10.259.605 serviços realizados** e **8.977.749 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2025** 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 **84.841** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.689** cidadãos atendidos.



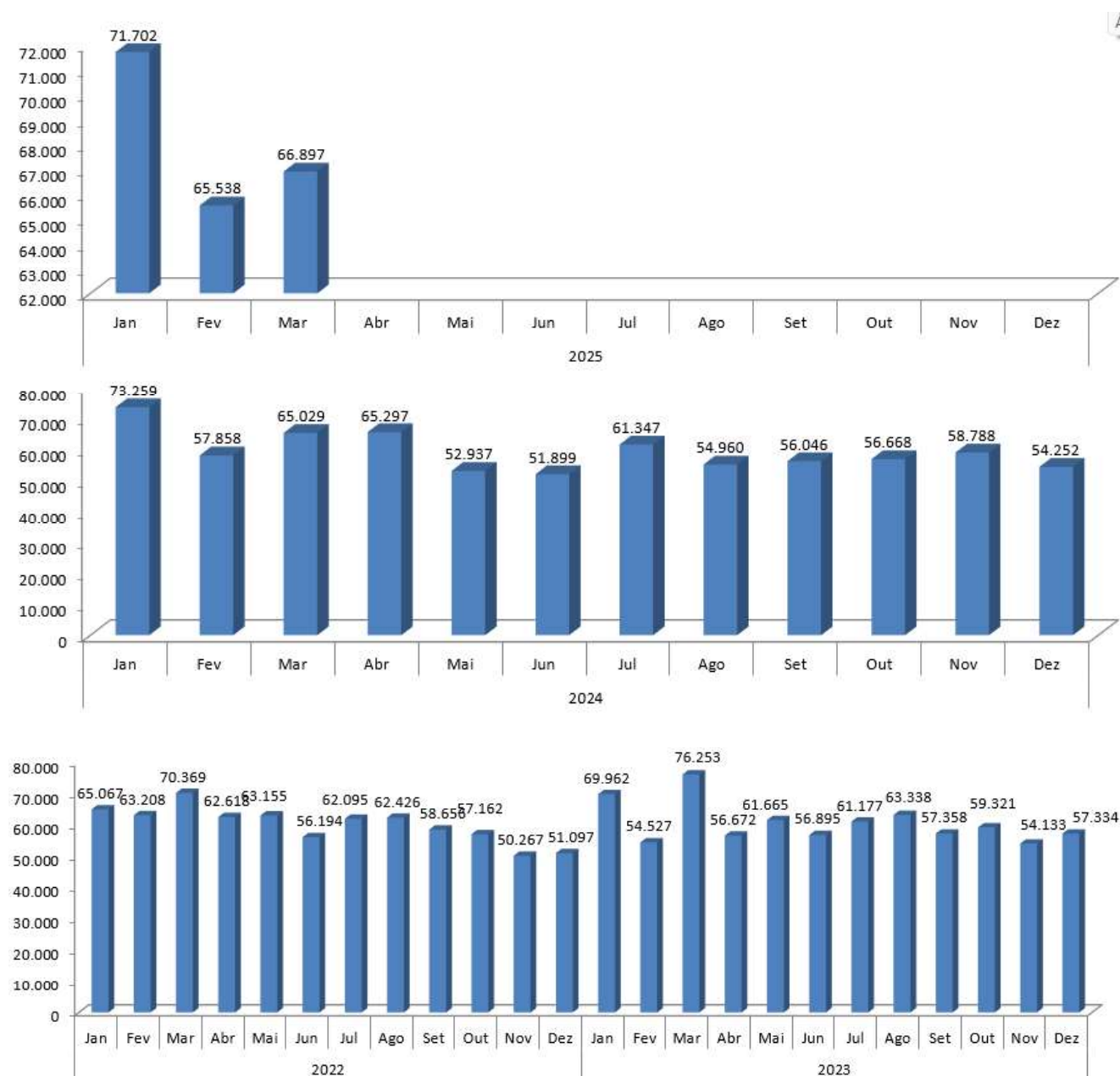


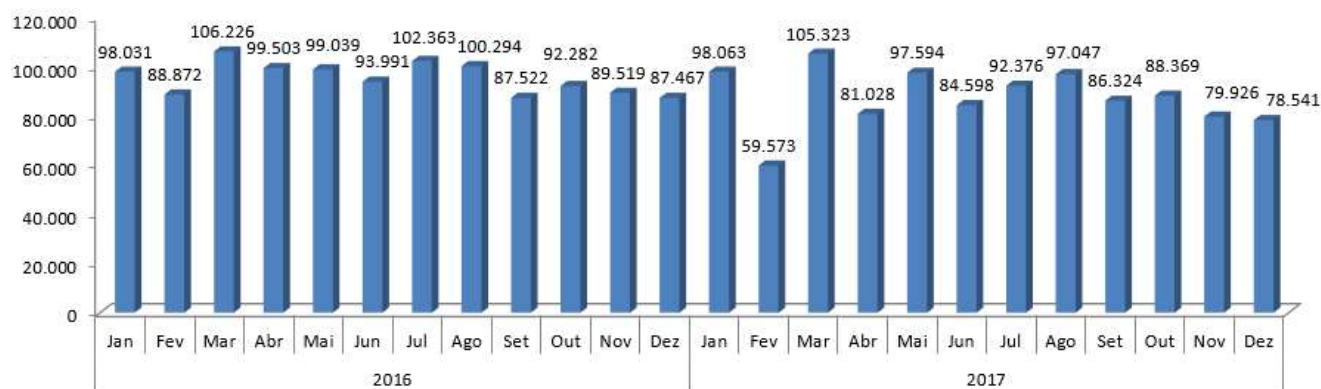
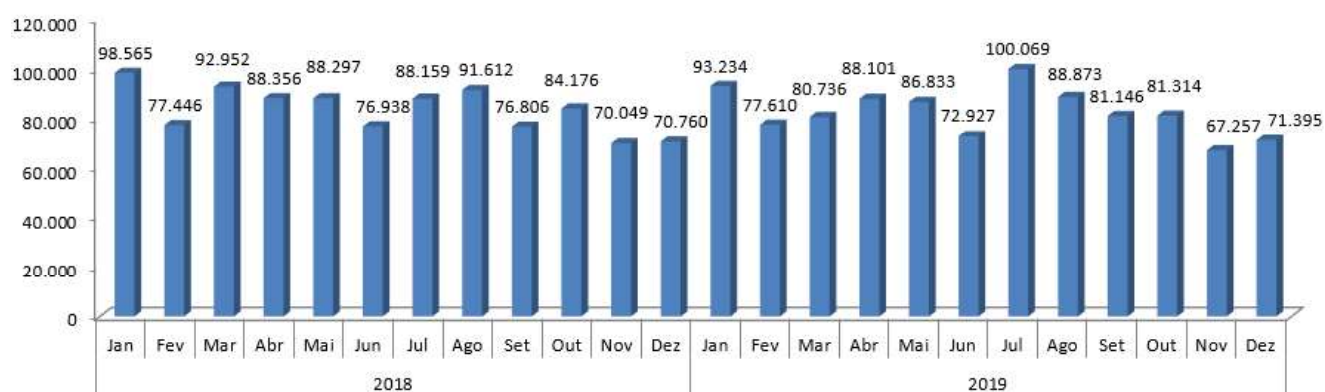
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **66.897** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.909** cidadãos atendidos.



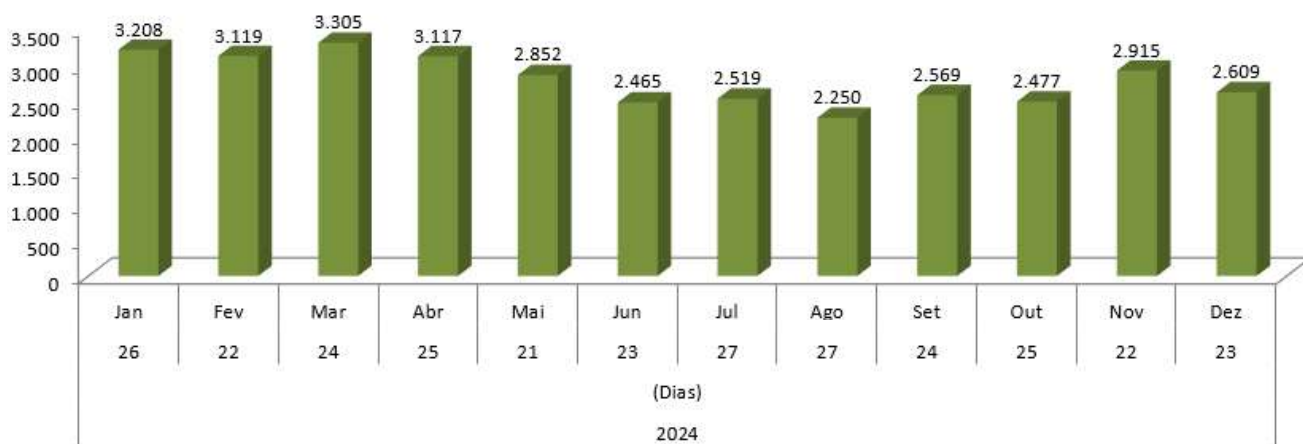
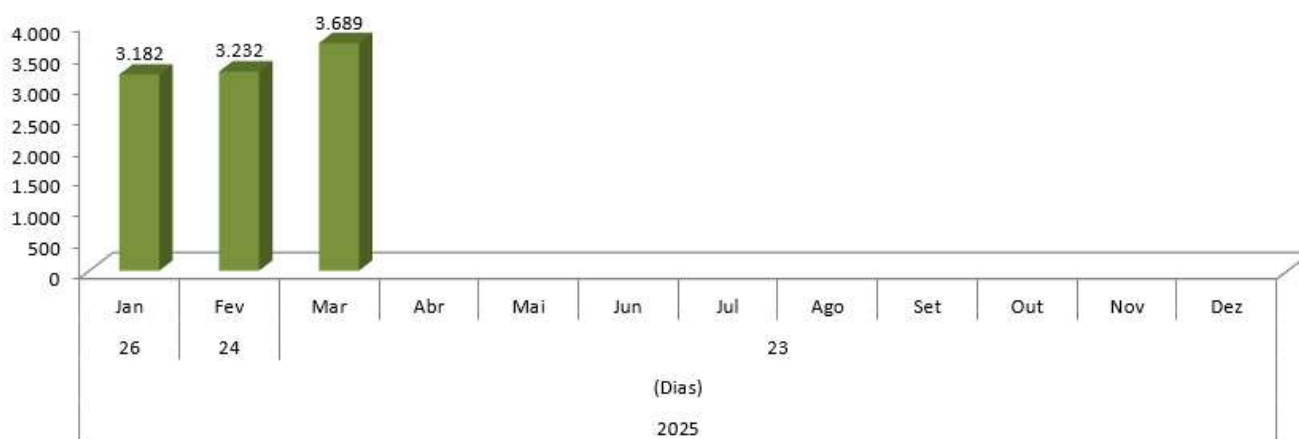


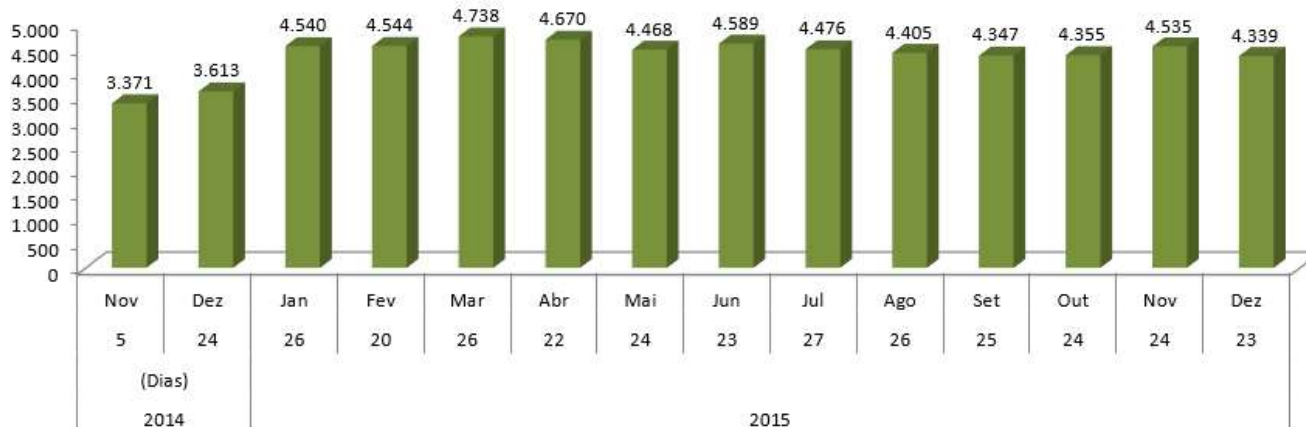
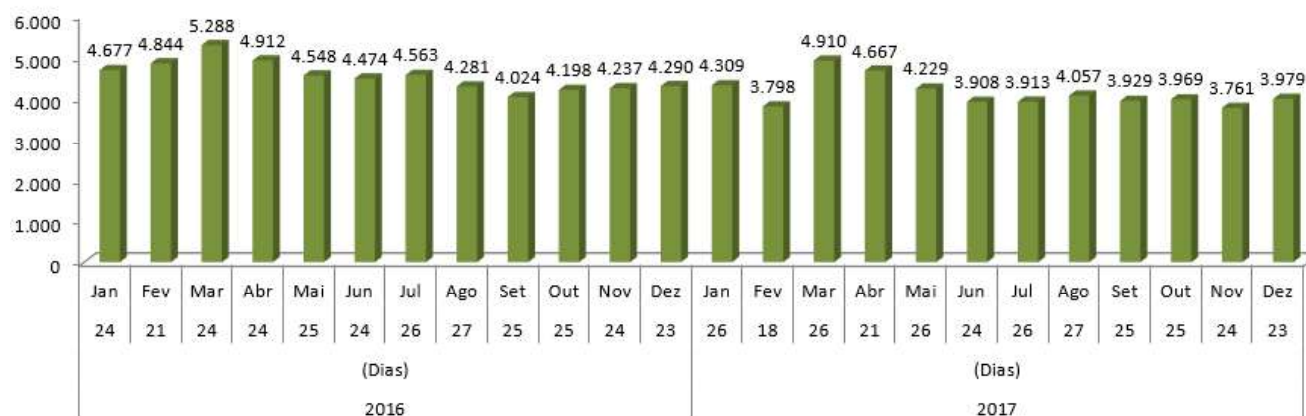
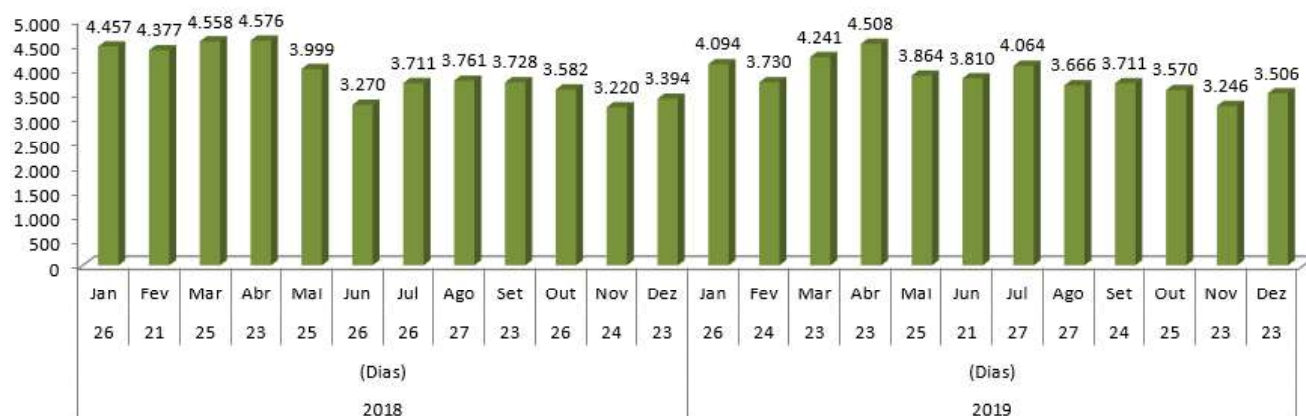
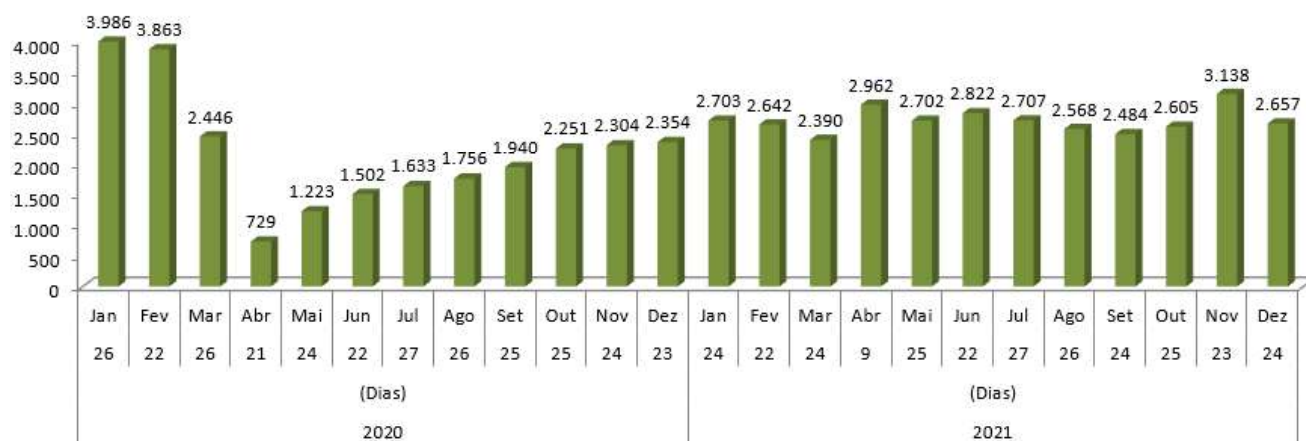
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

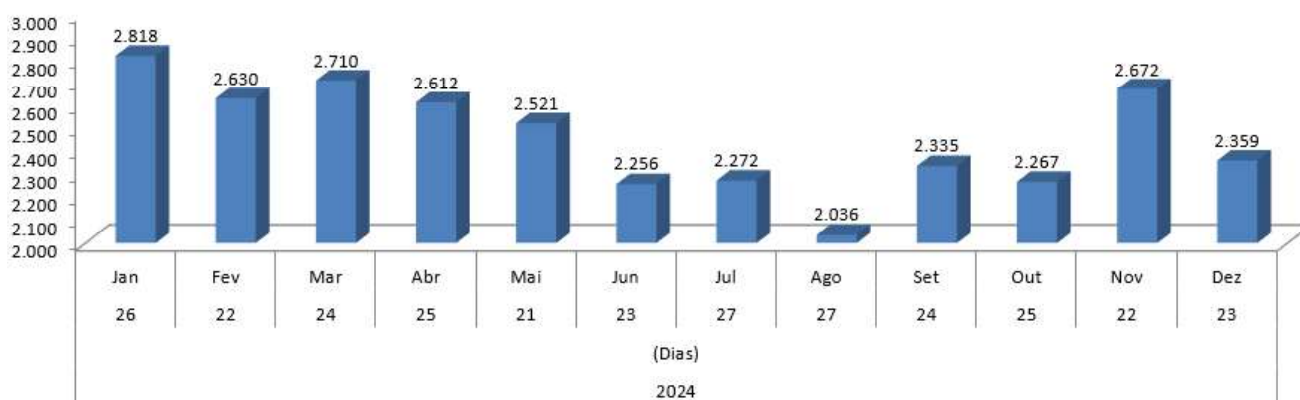
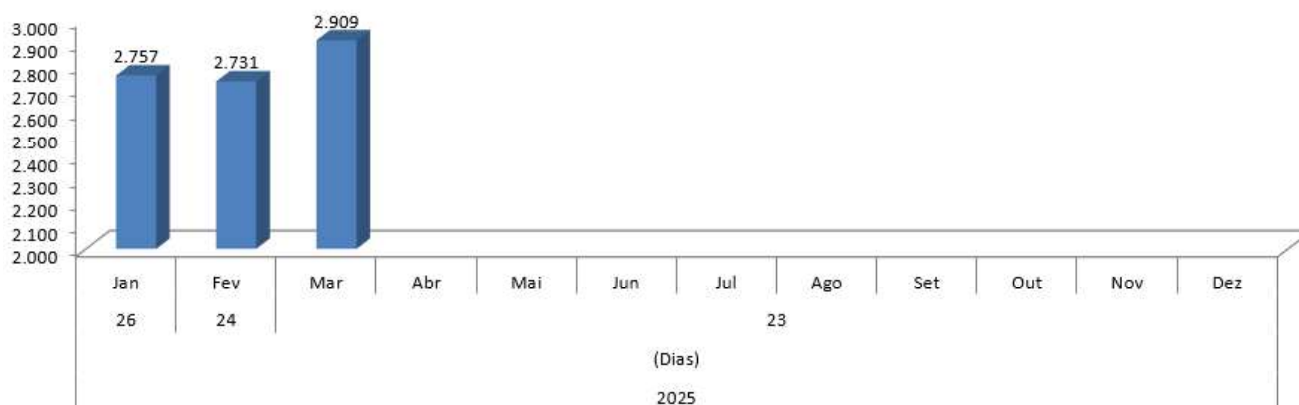
1.5. Média Diária

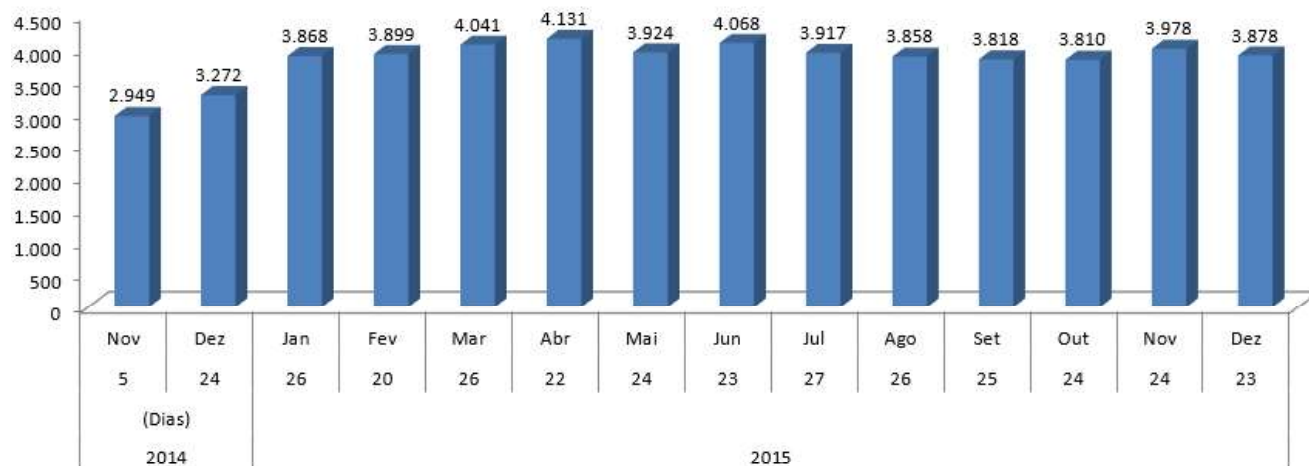
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





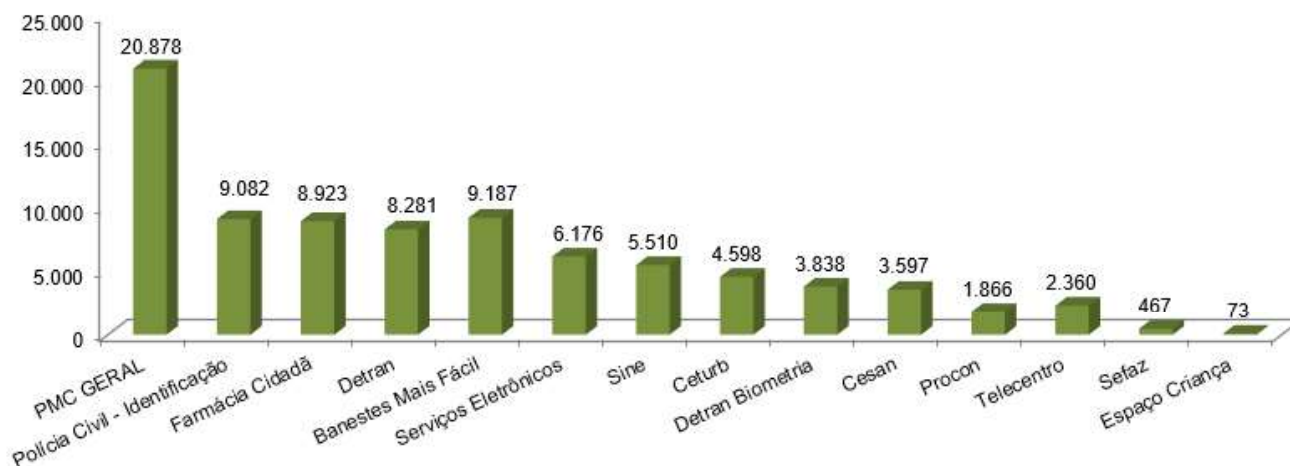
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo

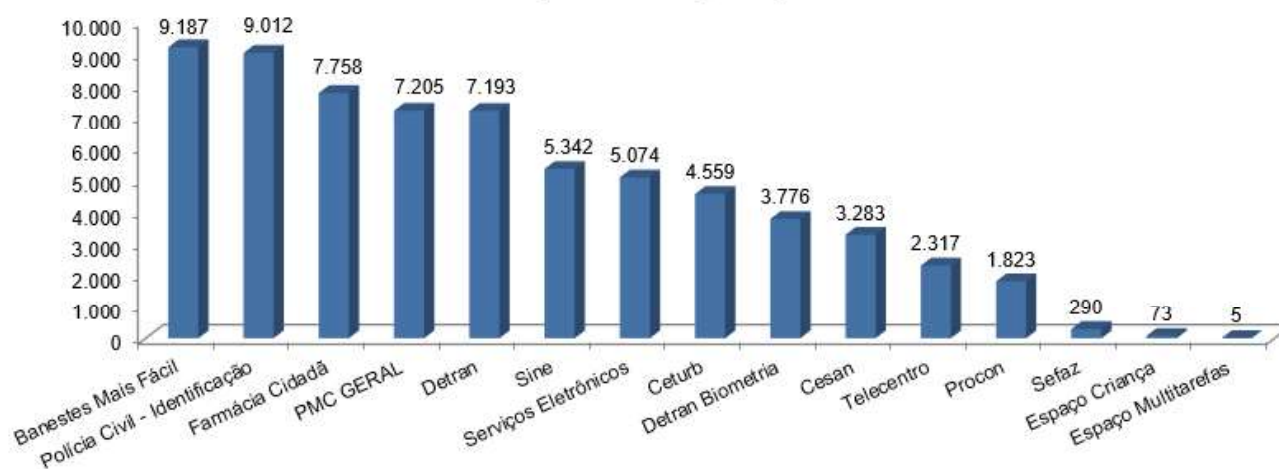
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Banestes Mais Fácil	9.187	9.187	10,83%	13,73%
Polícia Civil - Identificação	9.082	9.012	10,70%	13,47%
Farmácia Cidadã	8.923	7.758	10,52%	11,60%
PMC GERAL	20.878	7.205	24,61%	10,77%
Finanças / ADM / Procuradoria	19.943	6.301		
Junta Militar	935	904		
Nossocrédito	0	0		
Detran	8.281	7.193	9,76%	10,75%
Sine	5.510	5.342	6,49%	7,99%
Serviços Eletrônicos	6.176	5.074	7,28%	7,58%
Ceturb	4.598	4.559	5,42%	6,81%
Detran Biometria	3.838	3.776	4,52%	5,64%
Cesan	3.597	3.283	4,24%	4,91%
Telecentro	2.360	2.317	2,78%	3,46%
Procon	1.866	1.823	2,20%	2,73%
Sefaz	467	290	0,55%	0,43%
Espaço Criança	73	73	0,09%	0,11%
Espaço Multitarefa	5	5	0,01%	0,01%
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	84.841	66.897	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.198	9.187	12,06%
Cesan	3.560	3.597	1,04%
Ceturb	4.542	4.598	1,23%
Detran	8.787	8.281	-5,76%
Detran Biometria	4.135	3.838	-7,18%
Espaço Criança	62	73	17,74%
Espaço Multitarefa	0	5	
Farmácia Cidadã	9.757	8.923	-8,55%
PMC GERAL	13.151	20.878	58,76%
Finanças / ADM / Procuradoria	12.092	19.943	64,93%
Junta Militar	1.059	935	-11,71%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.997	9.082	-9,15%
Procon	2.054	1.866	-9,15%
Sefaz	603	467	-22,55%
Serviços Eletrônicos	6.177	6.176	-0,02%
Sine	4.792	5.510	14,98%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.738	2.360	35,79%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	77.553	84.841	9,40%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

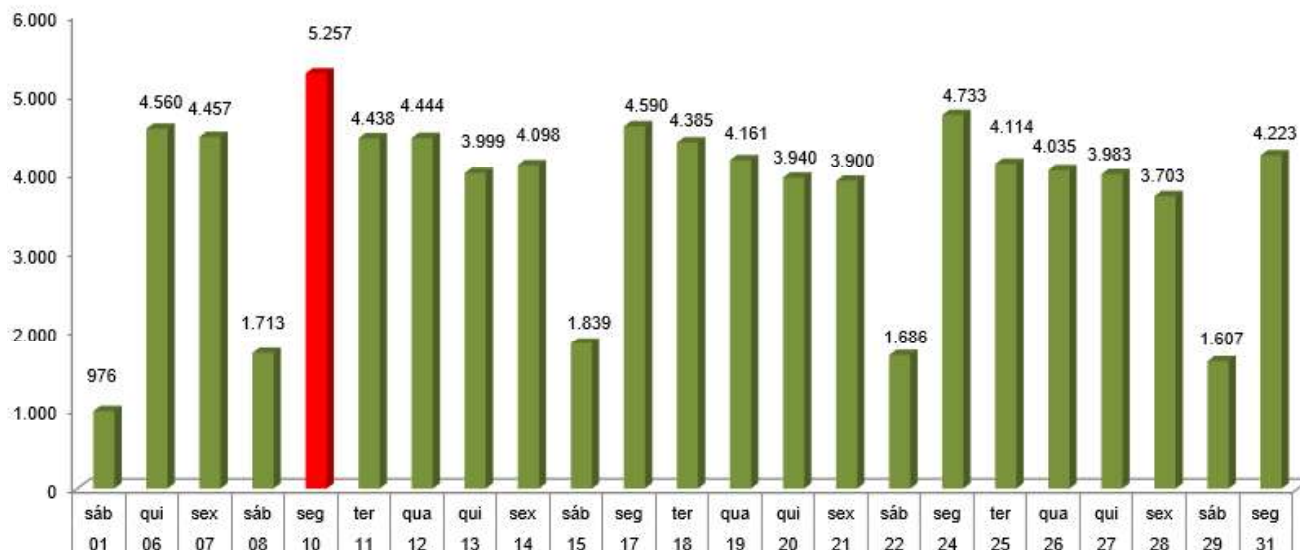
Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.198	9.187	12,06%
Cesan	3.328	3.283	-1,35%
Ceturb	4.491	4.559	1,51%
Detran	7.886	7.193	-8,79%
Detran Biometria	4.092	3.776	-7,72%
Espaço Criança	62	73	17,74%
Espaço Multitarefa	0	5	
Farmácia Cidadã	8.557	7.758	-9,34%
PMC GERAL	5.016	7.205	43,64%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.027	6.301	56,47%
Junta Militar	989	904	-8,59%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.948	9.012	-9,41%
Procon	2.011	1.823	-9,35%
Sefaz	378	290	-23,28%
Serviços Eletrônicos	5.200	5.074	-2,42%
Sine	4.635	5.342	15,25%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.736	2.317	33,47%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	65.538	66.897	2,07%

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

2. Histórico Diário

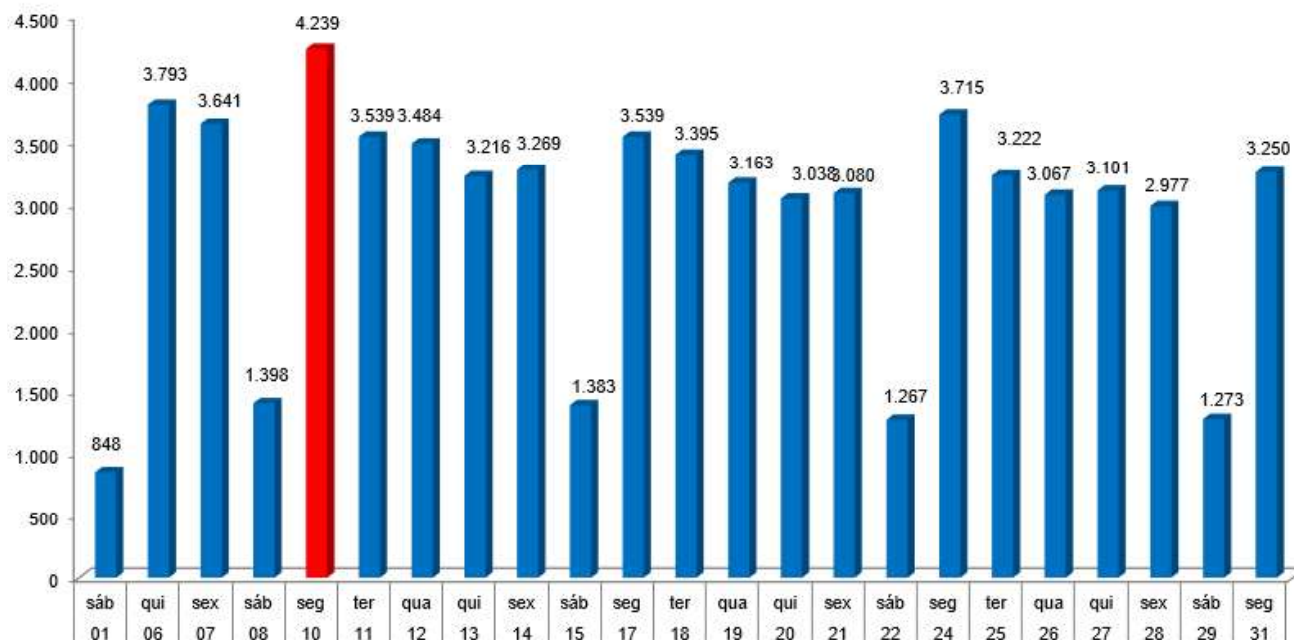
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/03/2025** com o total de **5.257** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,56%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/03/2025** com o total de **4.239** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,28%**.



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		1184	1450	1317	1073	832	839	872	852	753	15		9.187
CESAN		375	539	496	362	318	257	307	352	272	5		3.283
CETURB		761	868	748	532	374	394	376	351	155			4.559
COLETA BIOMÉTRICA		676	649	510	352	195	347	346	350	340	11		3.776
DETRAN		988	986	1032	766	718	731	583	675	662	52		7.193
ESPAÇO CRIANÇA		7	16	10	18	8	2		6	6			73
FARMÁCIA CIDADÃ		773	1004	990	869	574	684	833	996	964	71		7.758
MULTITAREFAS					2	1		1	1				5
PMC-GERAL		608	791	839	824	720	601	565	679	587	87		6.301
PMC-JUNTA MILITAR		165	165	121	120	71	75	73	73	41			904
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		295	316	362	316	223	222	252	217	111	3		2.317
POLÍCIA CIVIL		815	1399	1293	1224	941	873	921	911	622	13		9.012
PROCON		183	269	248	225	199	151	152	198	184	14		1.823
SEFAZ		23	38	43	27	29	32	34	32	32			290
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		771	865	742	589	513	380	462	403	332	17		5.074
SINE		774	785	761	593	546	505	521	526	325	6		5.342
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.398	10.140	9.512	7.892	6.262	6.093	6.298	6.622	5.386	294		66.897

3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

Ranking	Serviços	Órgão	Atendimentos
1º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.187
2º	Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação, Entrega e Nova Coleta)	Polícia Civil	6.053
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	5.838
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.558
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.246
6º	PM - Cert Negativa de Débitos	PMC	3.166
7º	PC-Entrega de Documentos	Polícia Civil	2.890
8º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.797
9º	PM - Consulta de Débitos	PMC	2.615
10º	PM-Informações	PMC	2.389

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:12
CESAN	00:08:43
CETURB	00:05:03
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:42
DETRAN	00:16:07
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:41
FARMÁCIA CIDADÃ	00:34:50
MULTITAREFAS	00:47:30
PMC-GERAL	00:11:38
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:41
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:11
POLÍCIA CIVIL	00:05:11
PROCON	00:08:44
SEFAZ	00:00:41
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:09:33
SINE	00:06:27
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:08:57
CETURB	00:04:24
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:10
DETRAN	00:11:02
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:05
FARMÁCIA CIDADÃ	00:03:52
MULTITAREFAS	00:13:58
PMC-GERAL	00:05:03
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:52
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:41
POLÍCIA CIVIL	00:14:47
PROCON	00:36:08
SEFAZ	00:05:24
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:58
SINE	00:05:49
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.

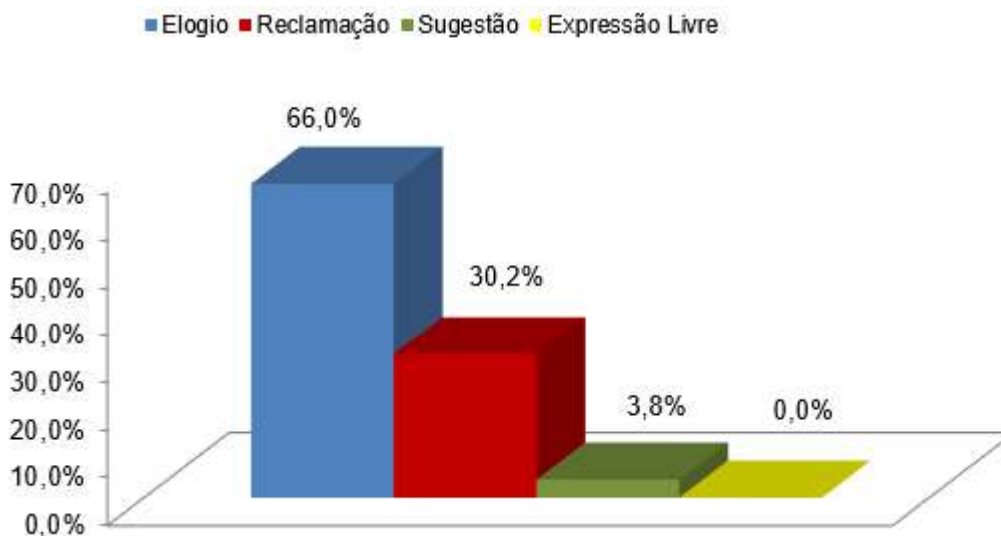
Município	Cidadão	%
Cariacica	703	60,76%
Vila Velha	147	12,71%
Serra	140	12,10%
Viana	117	10,11%
Vitória	48	4,15%
Afonso Cláudio	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Total	1.157	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	448	38,32%
Sine	166	14,20%
Procon	105	8,98%
Detran	104	8,90%
Ceturb	75	6,42%
EDP	70	5,99%
Serviços Eletrônicos	67	5,73%
PMC - Geral	54	4,62%
Cesan	32	2,74%
Farmácia Cidadã	17	1,45%
Banestes Mais Fácil	12	1,03%
Junta Militar	11	0,94%
Coleta Biométrica	4	0,34%
Caixa Eletrônico	2	0,17%
SEFAZ	1	0,09%
Telecentro	1	0,09%
Total	1.169	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	35	66,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	16	30,2%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	3,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	53	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 27



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

