



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

OUTUBRO 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 OUTUBRO 2025	20
Dia Internacional da Animação no Faça Fácil Cariacica	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

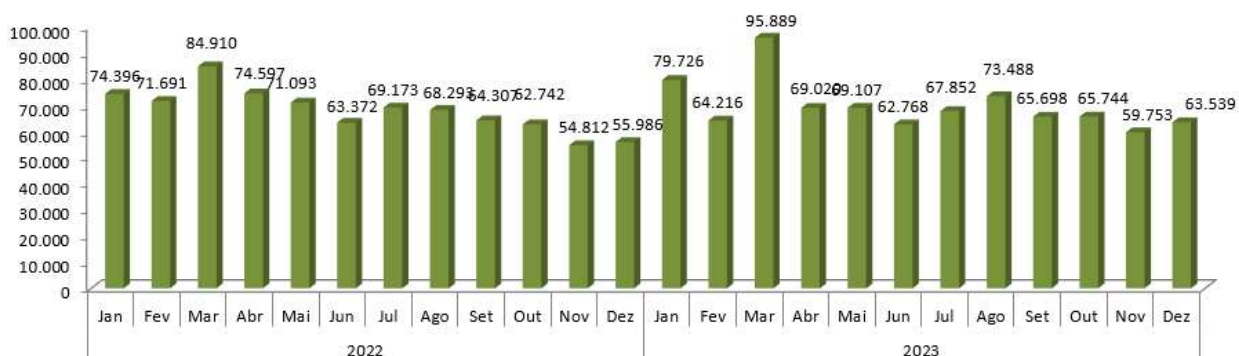
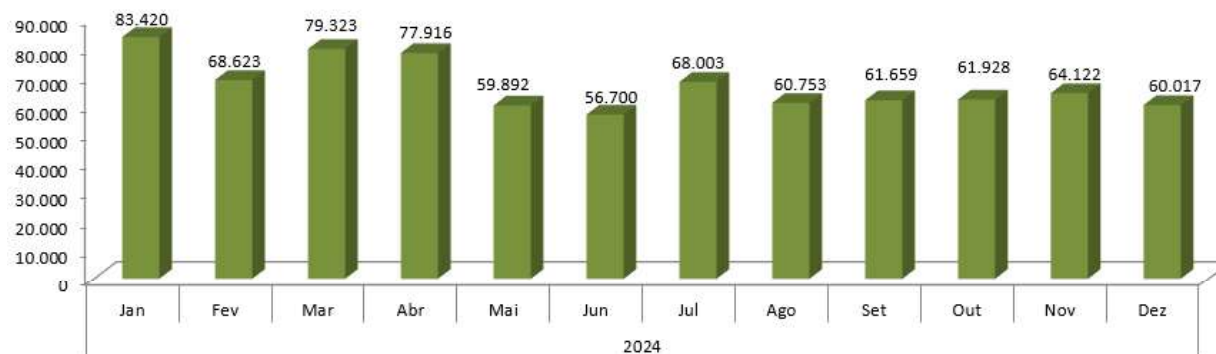
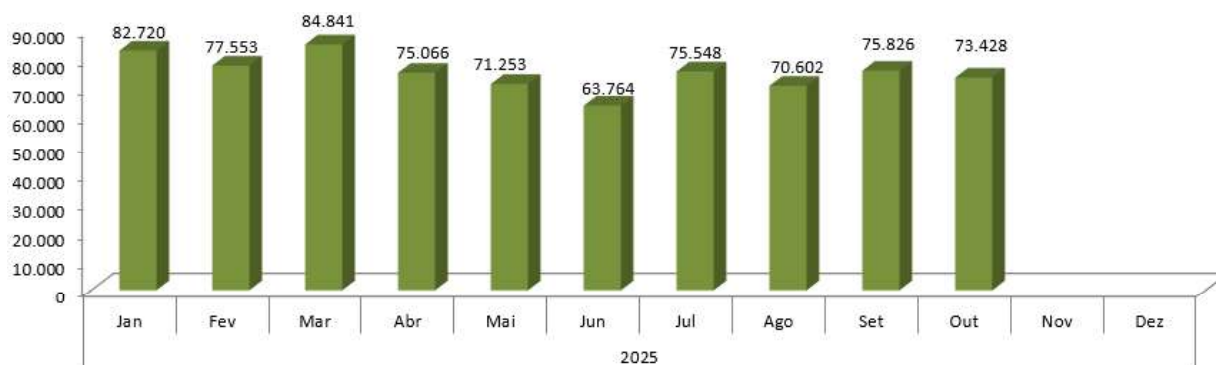
1. Resumo Gerencial

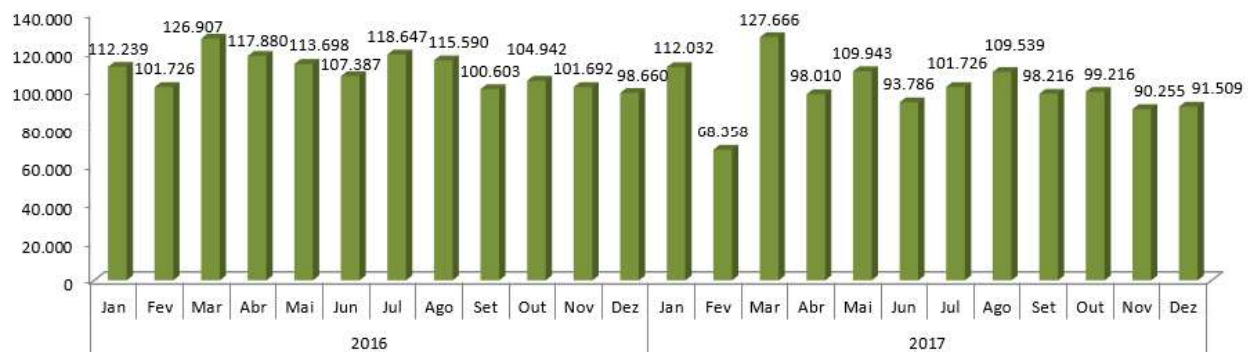
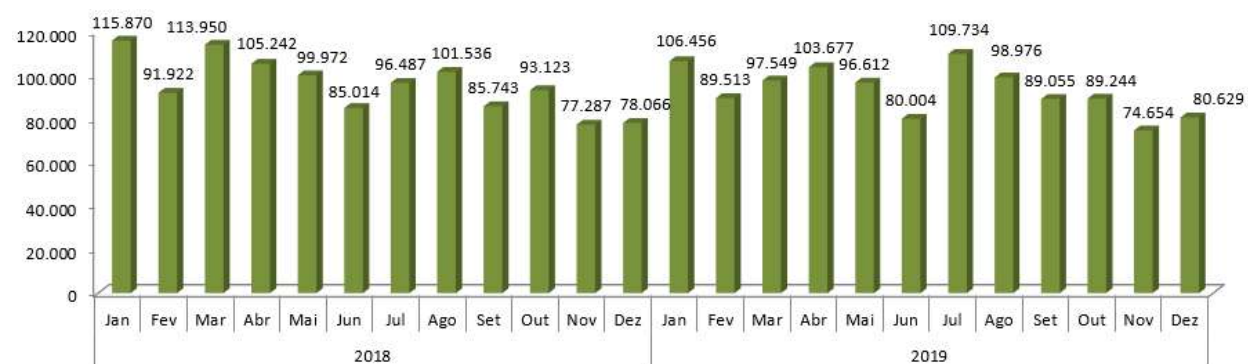
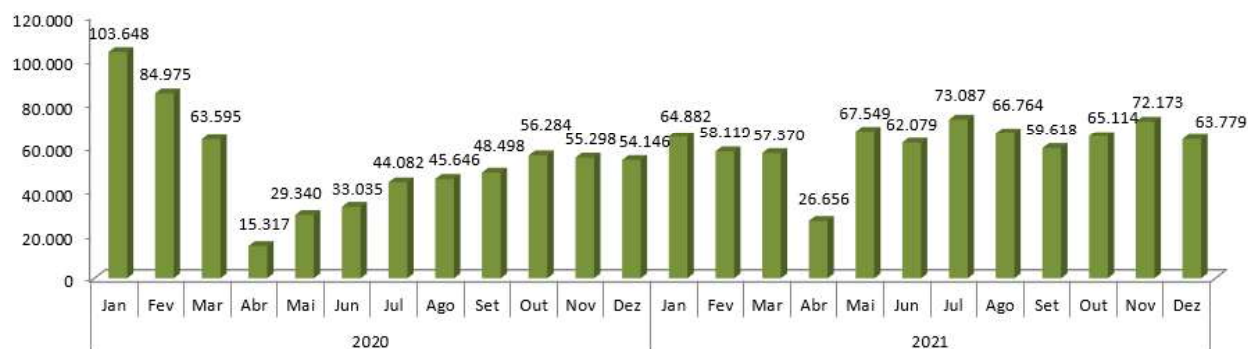
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2025** registrou um total de **10.765.092 serviços realizados** e **9.425.524 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/10/2025** 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 **73.428** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.824** cidadãos atendidos.



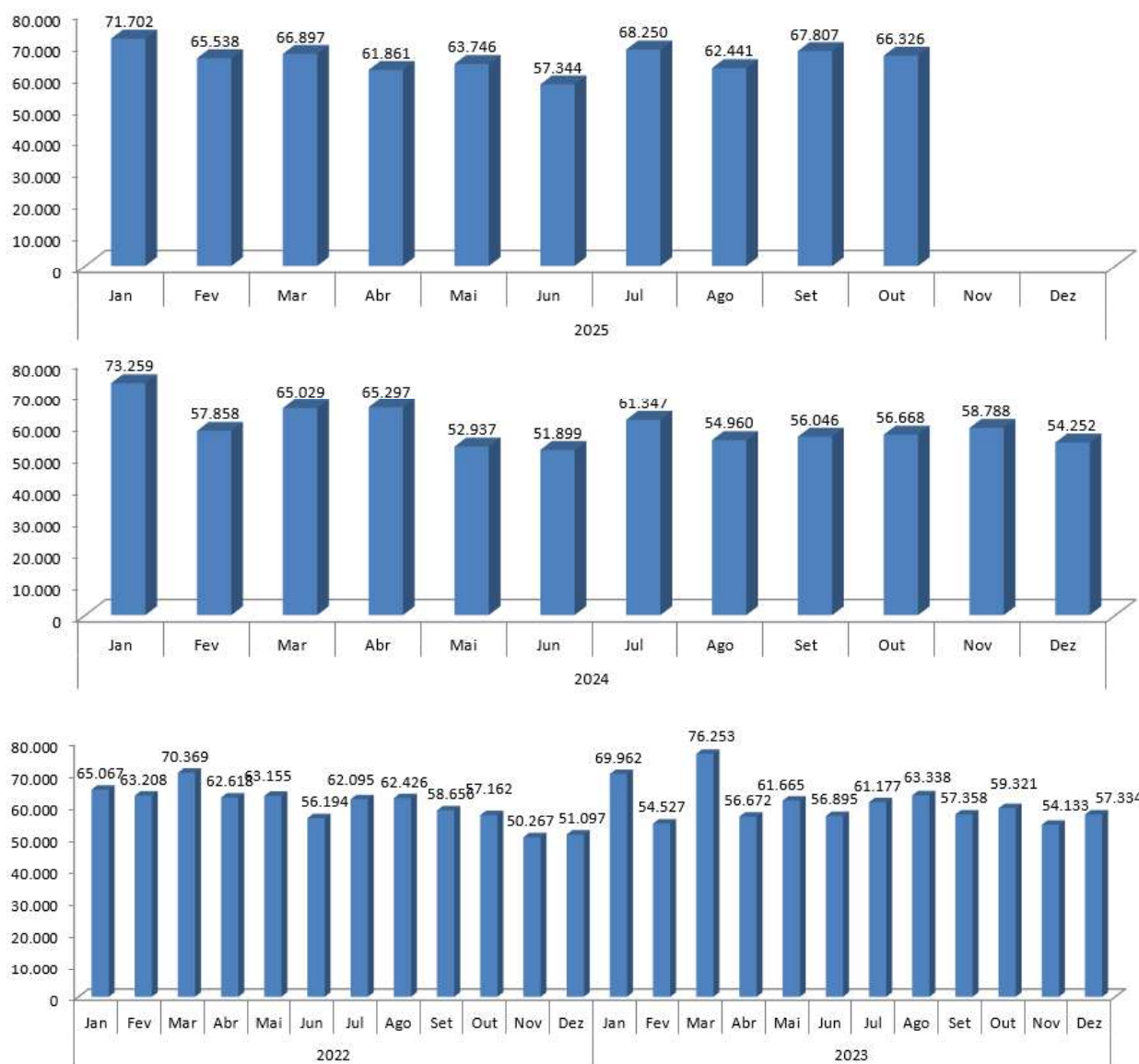


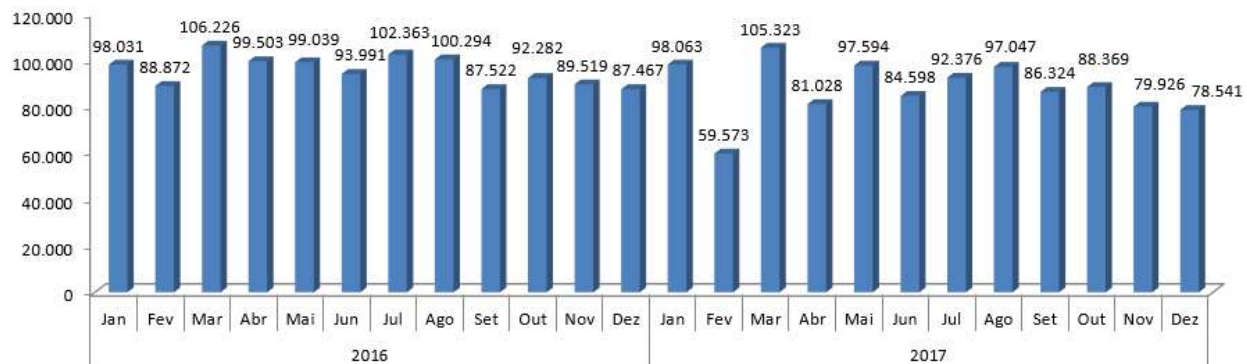
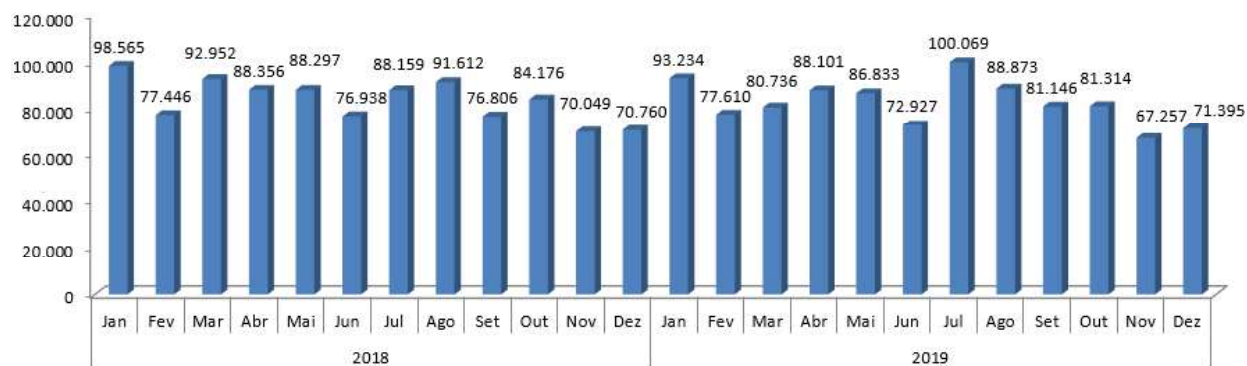
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

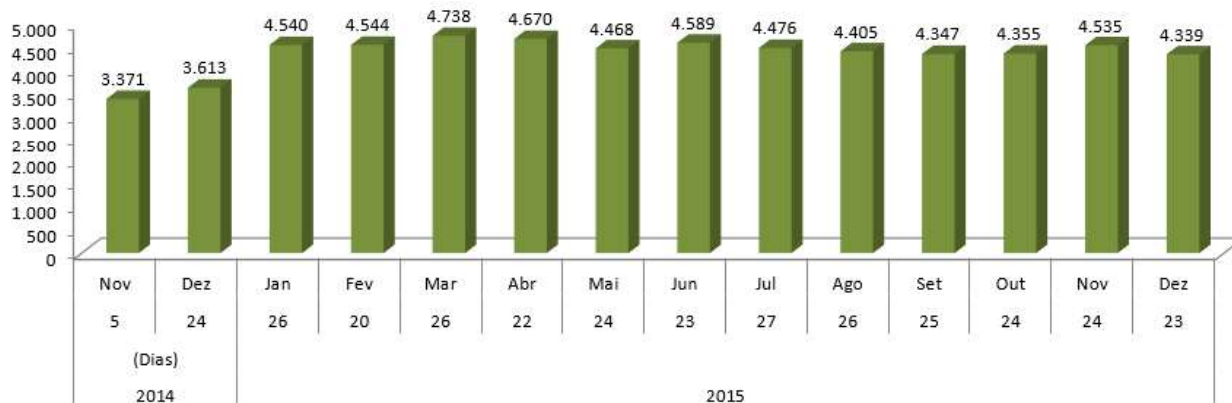
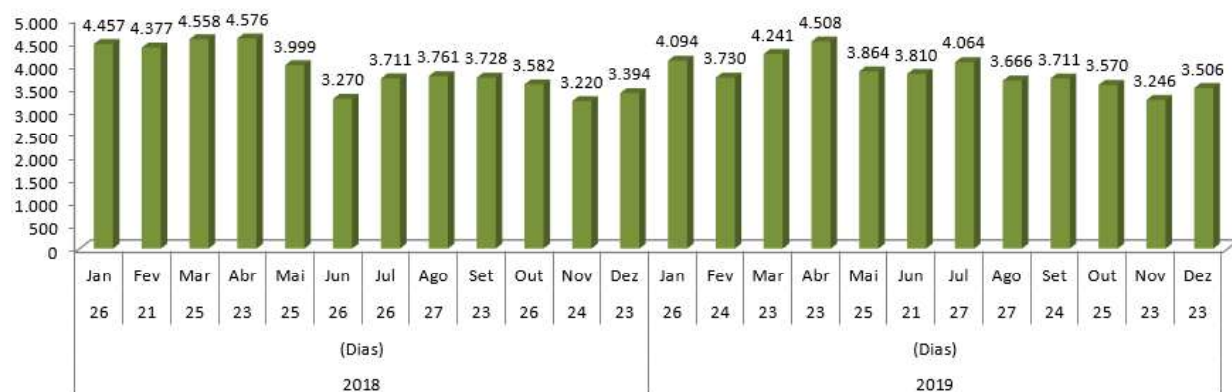
Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

1.3. Senhas Atendidas

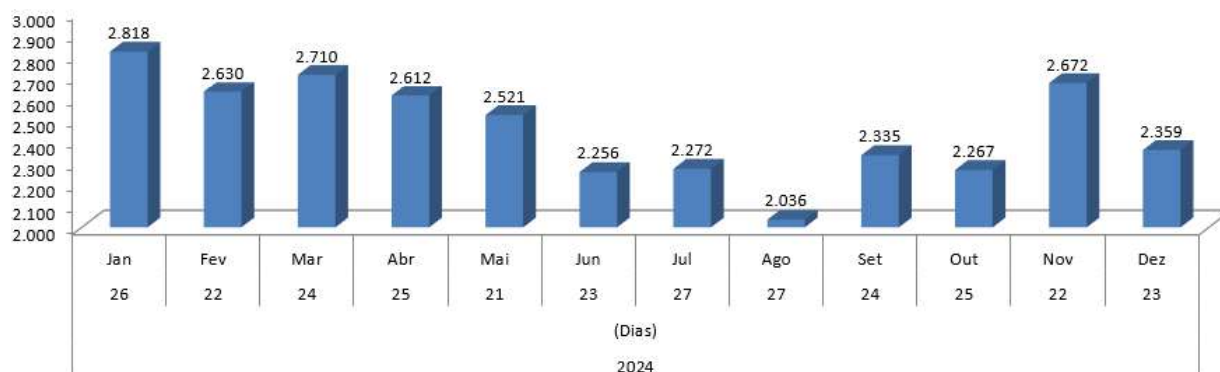
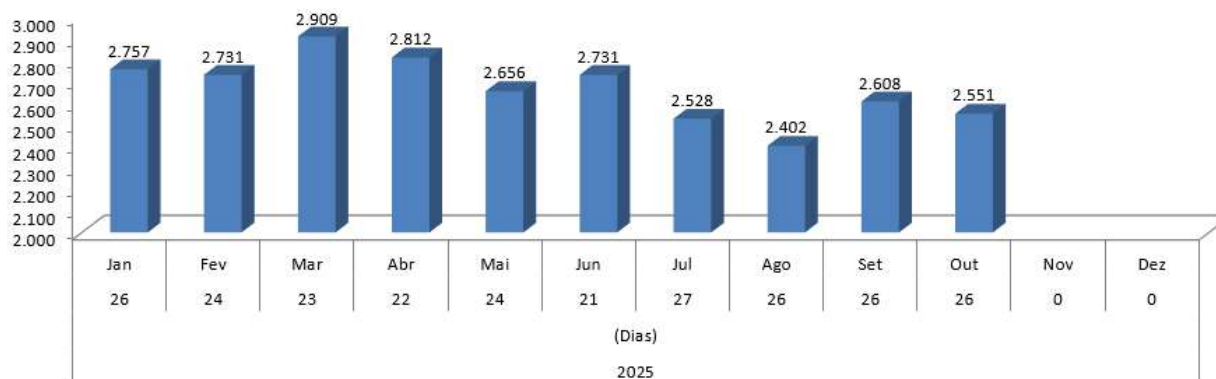
Este mês registrou um total de **66.326** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.551** cidadãos atendidos.

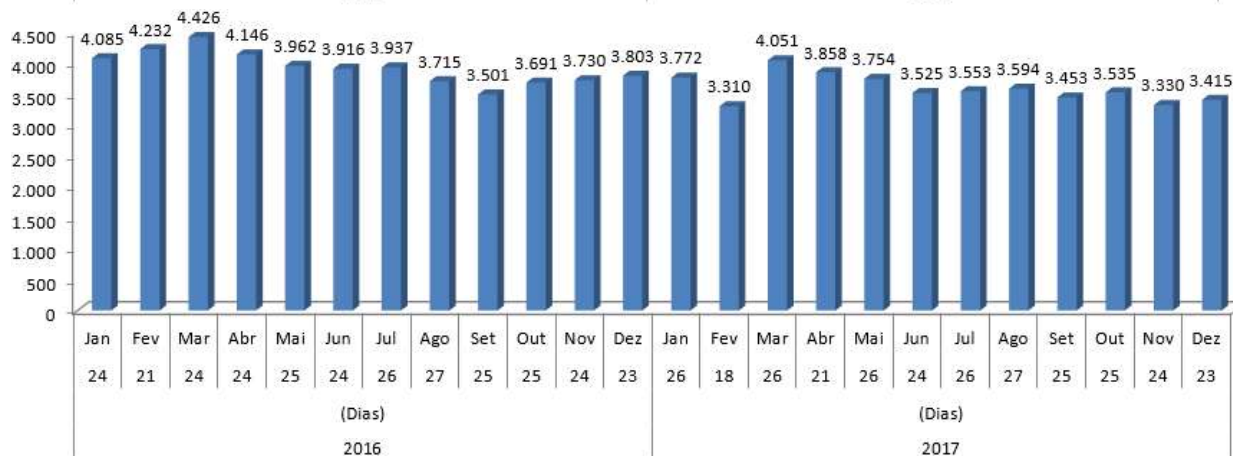






1.5.2. Senhas Atendidas





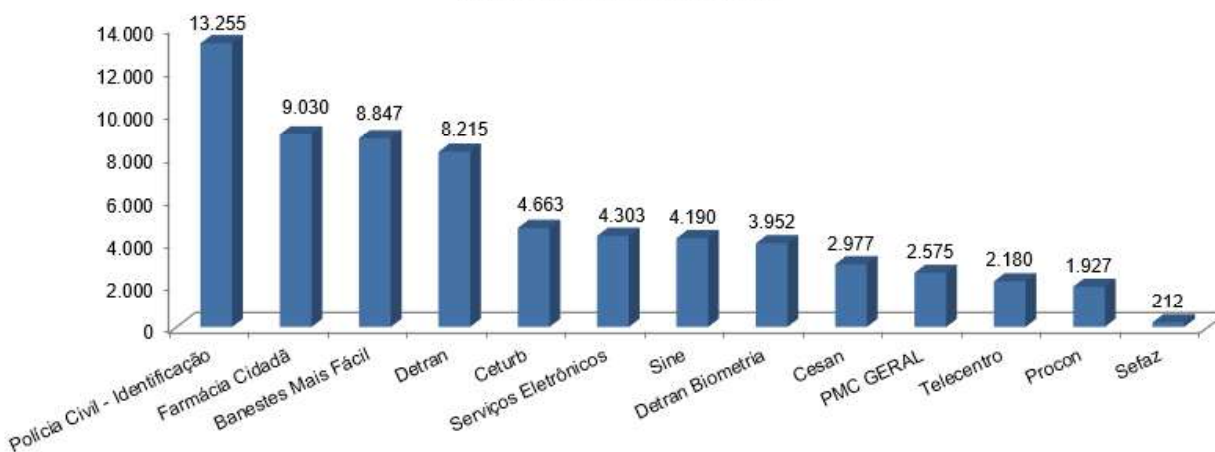
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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
Outubro	27	Ponto Facultativo

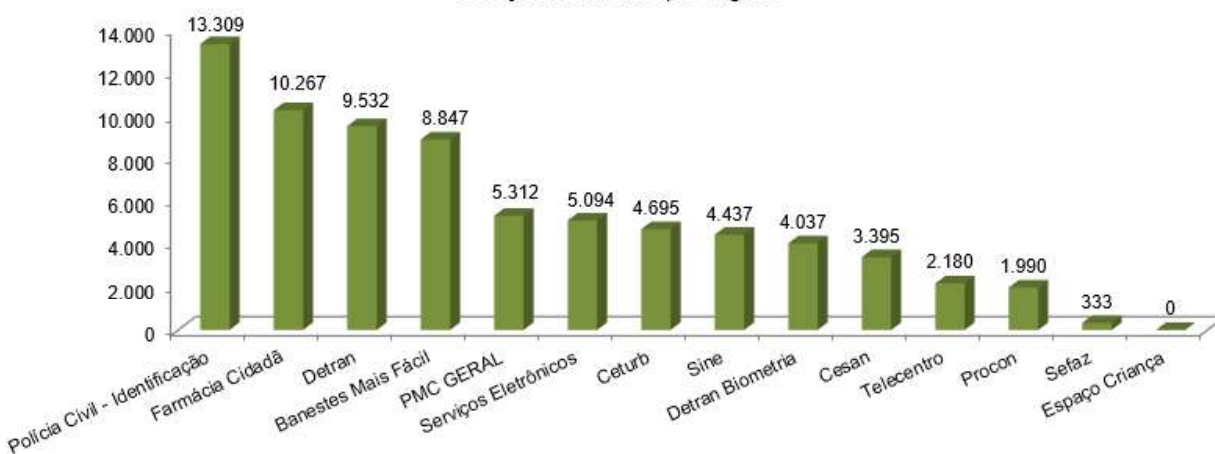
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	13.309	13.255	18,13%	19,98%
Farmácia Cidadã	10.267	9.030	13,98%	13,61%
Banestes Mais Fácil	8.847	8.847	12,05%	13,34%
Detran	9.532	8.215	12,98%	12,39%
Ceturb	4.695	4.663	6,39%	7,03%
Serviços Eletrônicos	5.094	4.303	6,94%	6,49%
Sine	4.437	4.190	6,04%	6,32%
Detran Biometria	4.037	3.952	5,50%	5,96%
Cesan	3.395	2.977	4,62%	4,49%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.312</u>	<u>2.575</u>	7,23%	3,88%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.505	1.830		
Junta Militar	807	745		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	2.180	2.180	2,97%	3,29%
Procon	1.990	1.927	2,71%	2,91%
Sefaz	333	212	0,45%	0,32%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
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	73.428	66.326	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.723	8.847	-9,01%
Cesan	3.281	3.395	3,47%
Ceturb	4.831	4.695	-2,82%
Detran	11.778	9.532	-19,07%
Detran Biometria	3.973	4.037	1,61%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.465	10.267	-1,89%
PMC GERAL	5.167	5.312	2,81%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.286	4.505	5,11%
Junta Militar	881	807	-8,40%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.608	13.309	5,56%
Procon	2.103	1.990	-5,37%
Sefaz	378	333	-11,90%
Serviços Eletrônicos	4.864	5.094	4,73%
Sine	4.052	4.437	9,50%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.603	2.180	-16,25%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	75.826	73.428	-3,16%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

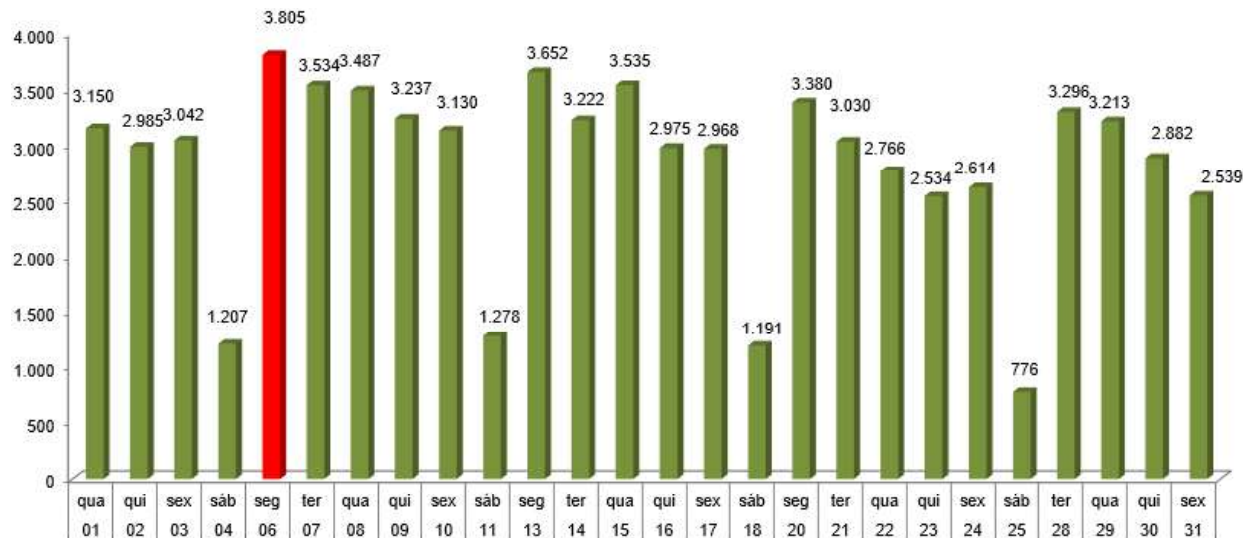
Órgãos	Setembro	Outubro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.723	8.847	-9,01%
Cesan	2.844	2.977	4,68%
Ceturb	4.804	4.663	-2,94%
Detran	9.948	8.215	-17,42%
Detran Biometria	3.858	3.952	2,44%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.816	9.030	2,43%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.462</u>	<u>2.575</u>	<u>4,59%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.644	1.830	11,31%
Junta Militar	818	745	-8,92%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.557	13.255	5,56%
Procon	2.028	1.927	-4,98%
Sefaz	213	212	-0,47%
Serviços Eletrônicos	4.115	4.303	4,57%
Sine	3.837	4.190	9,20%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.602	2.180	-16,22%
<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	67.807	66.326	-2,18%

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

2. Histórico Diário

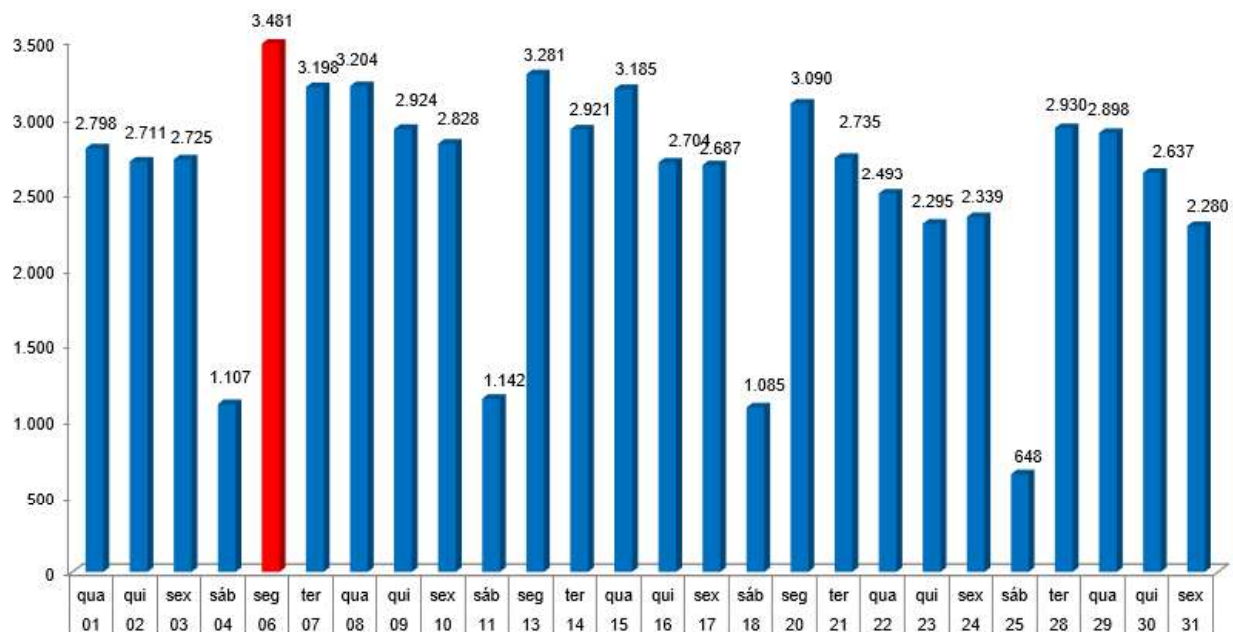
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/10/2025** com o total de **3.805** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,50%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/10/2025** com o total de **3.481** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **39,22%**.



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		1258	1292	1193	921	838	868	894	855	718	10		8.847
CESAN		388	450	442	339	249	289	285	329	195	11		2.977
CETURB		688	844	687	603	343	437	458	415	188			4.663
COLETA BIOMÉTRICA		738	654	519	340	228	350	444	359	319	1		3.952
DETRAN		1029	1092	1062	979	720	762	861	910	774	26		8.215
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		1058	1319	1339	1065	753	895	1092	1108	400	1		9.030
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		204	291	297	192	144	179	197	195	128	3		1.830
PMC-JUNTA MILITAR		109	116	145	83	61	57	92	65	17			745
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		380	364	299	246	204	176	217	203	91			2.180
POLÍCIA CIVIL		1317	1728	1796	1684	1415	1279	1419	1400	1209	8		13.255
PROCON		197	285	269	228	169	141	180	225	208	25		1.927
SEFAZ		18	16	31	16	23	20	26	41	21			212
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		583	626	609	523	430	412	439	407	265	9		4.303
SINE		633	573	574	506	413	381	441	445	218	6		4.190
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.600	9.650	9.262	7.725	5.990	6.246	7.045	6.957	4.751	100		66.326

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	13.311
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.847
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.254
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.820
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.247
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.082
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.717
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.326
9º	TELECENRO (PMC)	PMC	2.180
10º	DT - Licenciamento	Detran Geral	2.099

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:04
CESAN	00:03:13
CETURB	00:09:25
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:54
DETRAN	00:04:58
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:28:44
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:10
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:36
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:07
POLÍCIA CIVIL	00:09:59
PROCON	00:07:18
SEFAZ	00:01:03
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:26
SINE	00:05:06
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:50
CESAN	00:09:11
CETURB	00:05:28
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:21
DETRAN	00:10:08
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:53
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:00
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:13
POLÍCIA CIVIL	00:11:58
PROCON	00:34:46
SEFAZ	00:06:44
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:18
SINE	00:06:42
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.

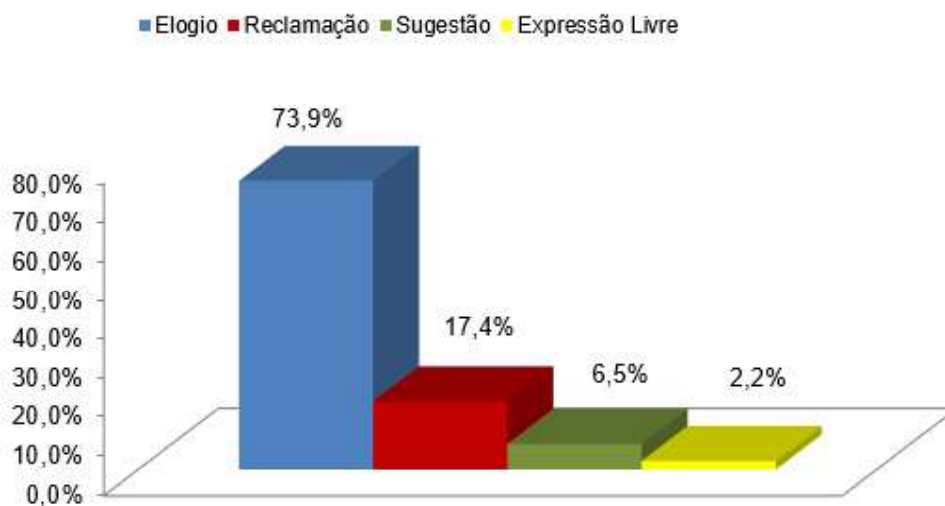
Município	Cidadão	%
Cariacica	827	64,46%
Vila Velha	138	10,76%
Viana	132	10,29%
Serra	112	8,73%
Vitória	64	4,99%
Santa Leopoldina	4	0,31%
Aracruz	2	0,16%
Anchieta	1	0,08%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,08%
Santa Maria de Jetibá	1	0,08%
Venda Nova do Imigrante	1	0,08%
Total	1.283	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	388	28,57%
Farmácia Cidadã	217	15,98%
Procon	136	10,01%
Detran	122	8,98%
Sine	122	8,98%
Ceturb	89	6,55%
EDP	74	5,45%
Serviços Eletrônicos	59	4,34%
Serviços Eletrônicos	59	4,34%
Cesan	37	2,72%
Banestes Mais Fácil	17	1,25%
Coleta Biométrica	15	1,10%
PMC - Geral	13	0,96%
Junta Militar	5	0,37%
SEFAZ	3	0,22%
Telecentro	2	0,15%
Total	1.358	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	34	73,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	8	17,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	3	6,5%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	2,2%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	46	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 25



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

