



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

SETEMBRO 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 SETEMBRO 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

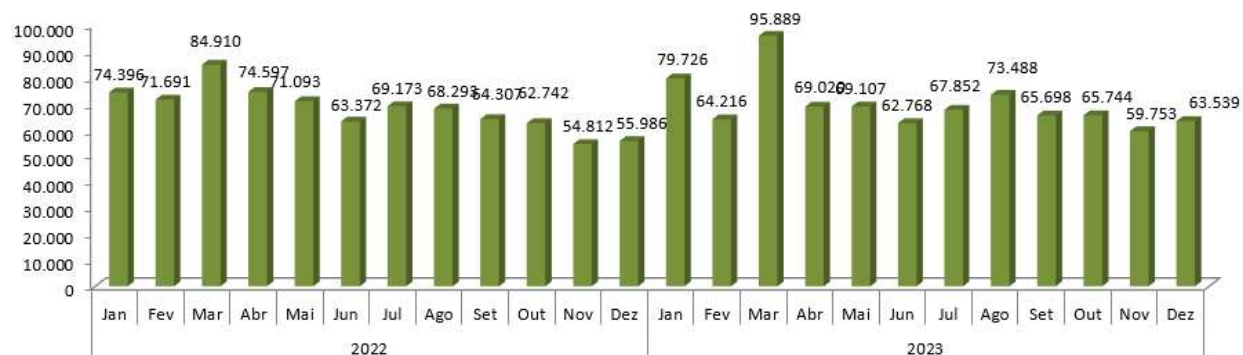
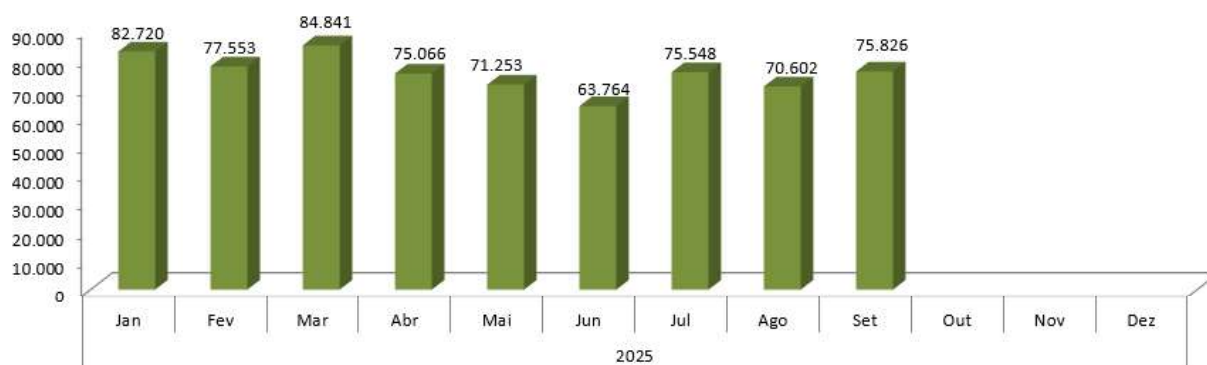
1. Resumo Gerencial

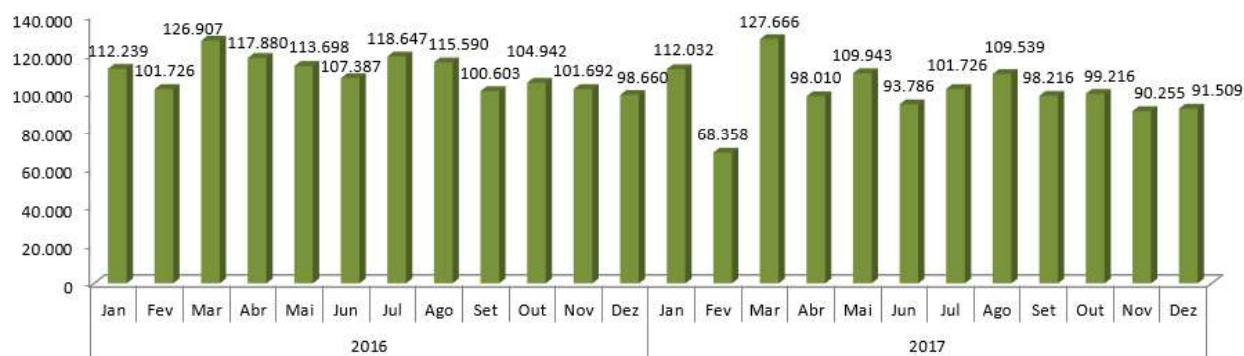
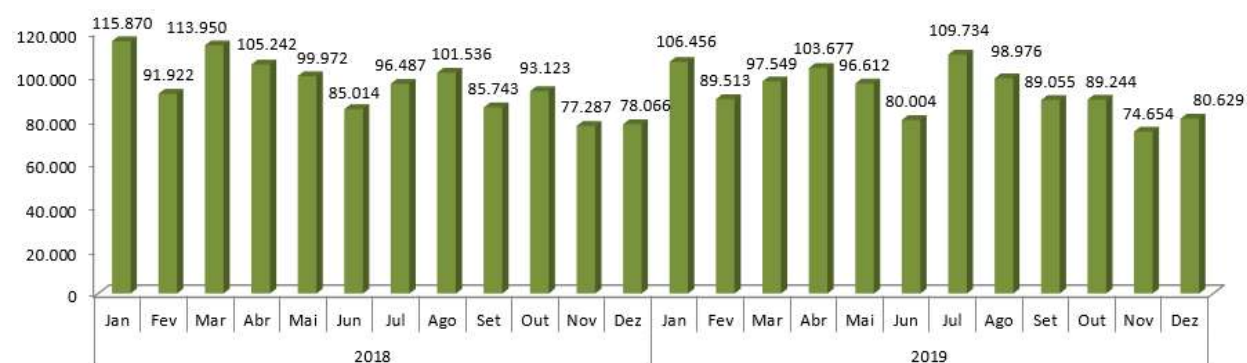
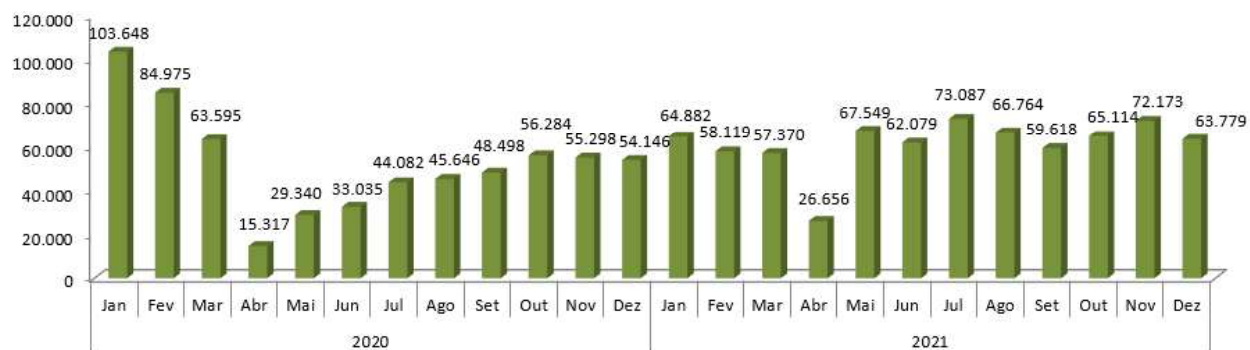
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2025** registrou um total de **10.691.664 serviços realizados** e **9.359.198 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/09/2025** 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 **75.826** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.916** cidadãos atendidos.



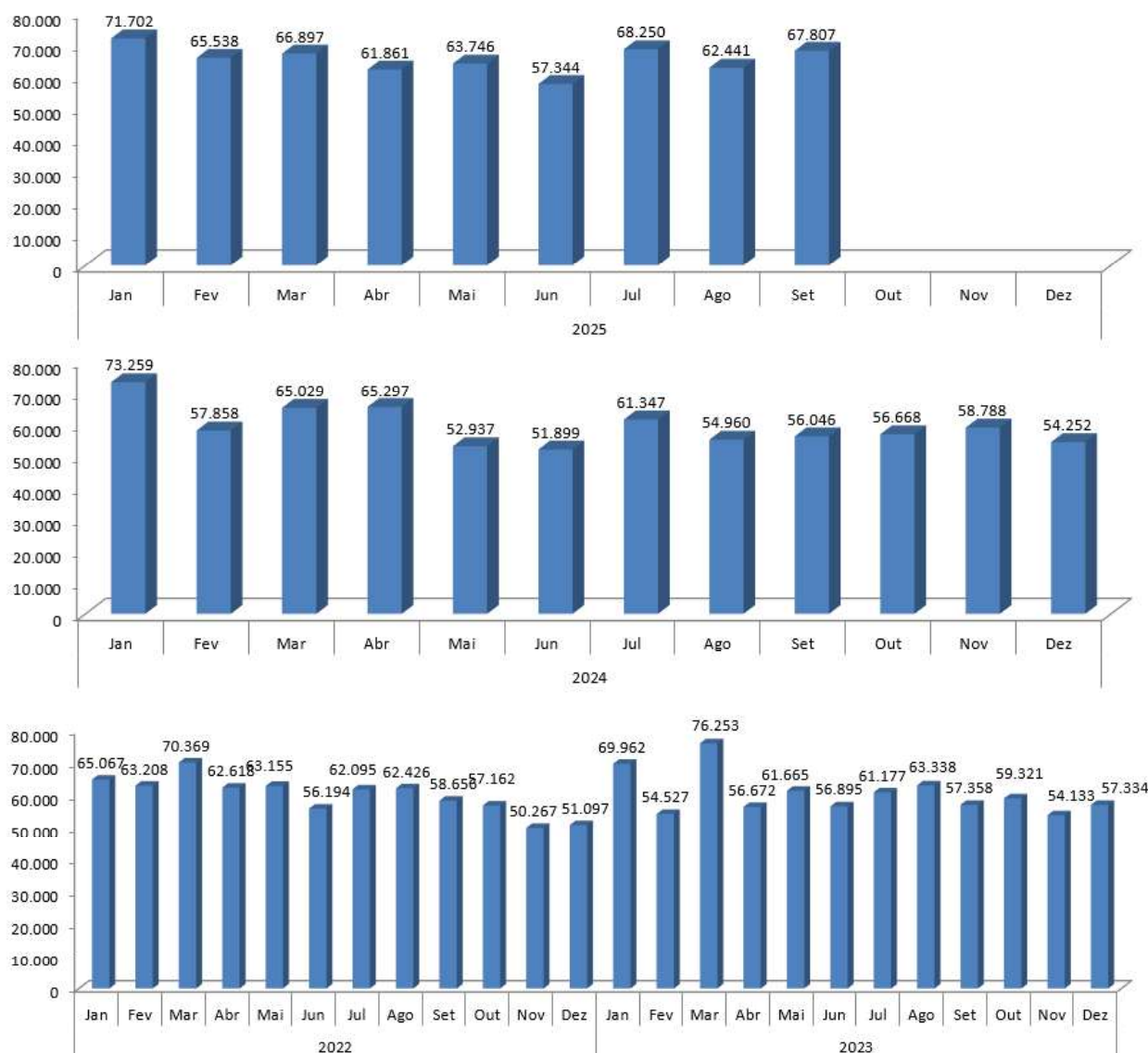


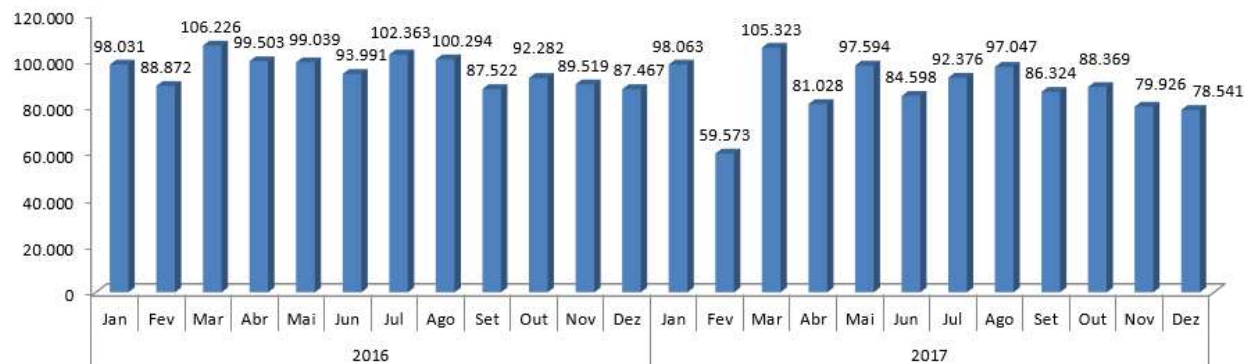
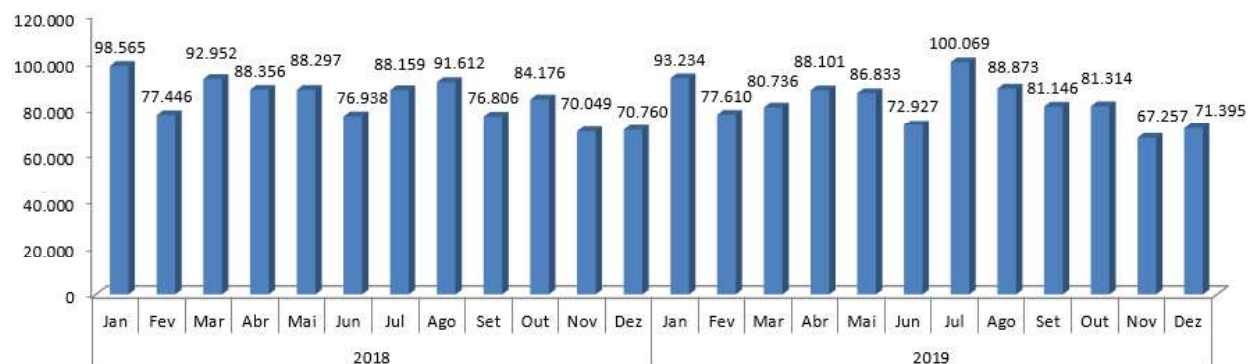
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **67.807** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.608** cidadãos atendidos.



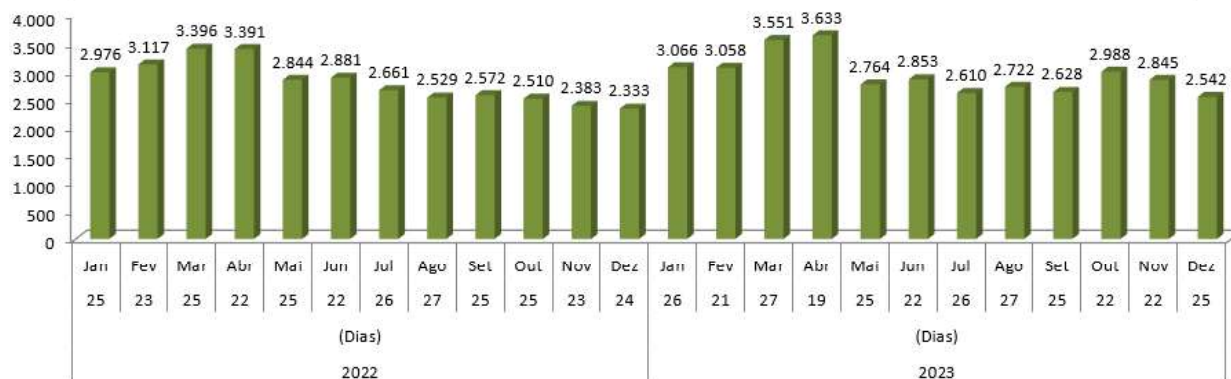
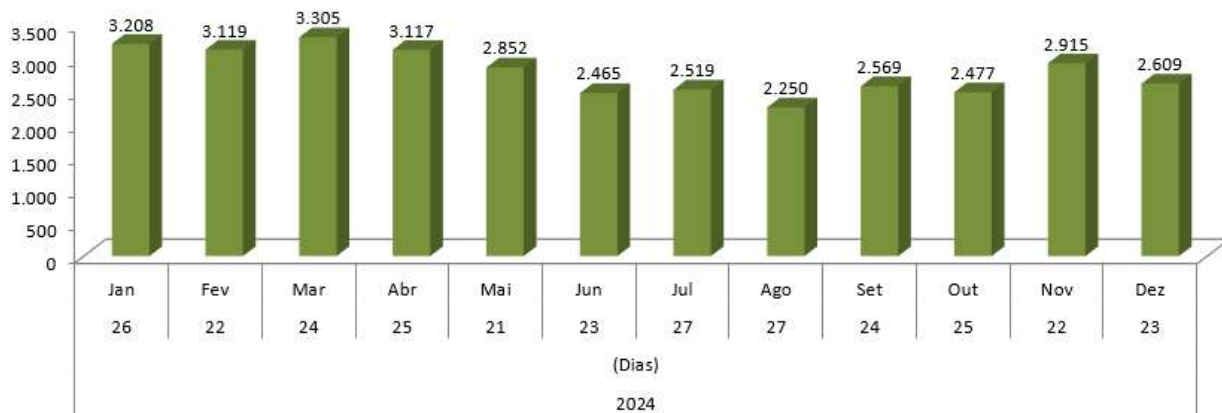
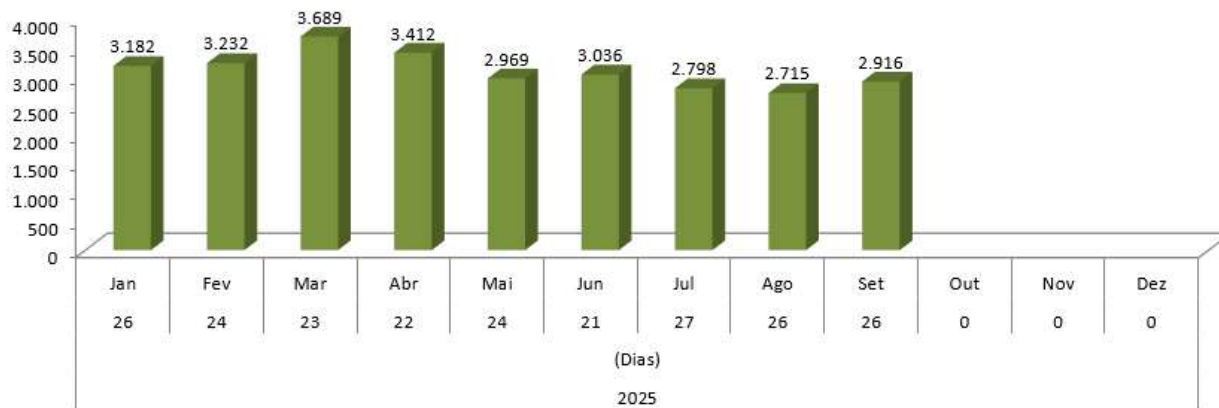


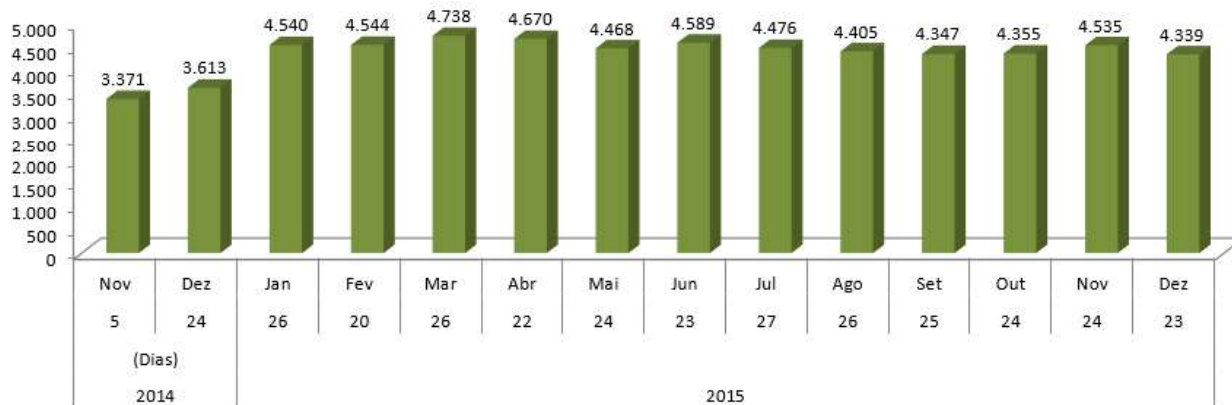
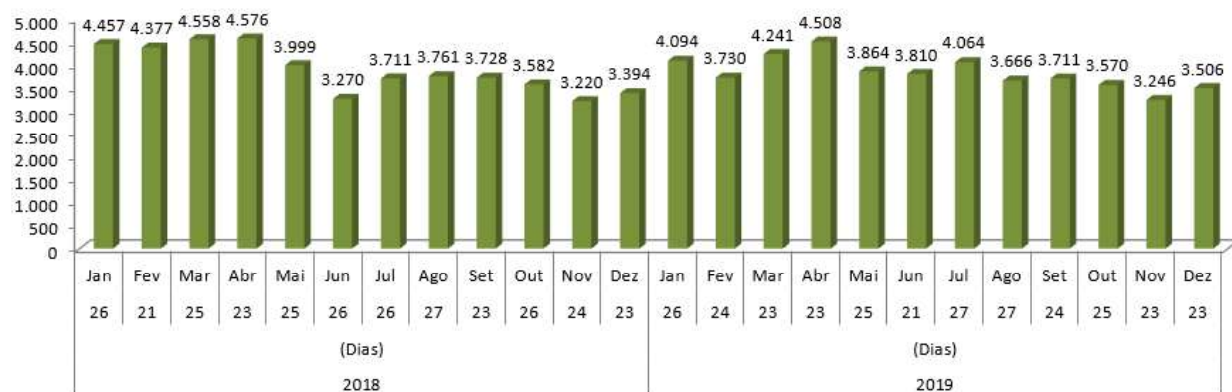
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

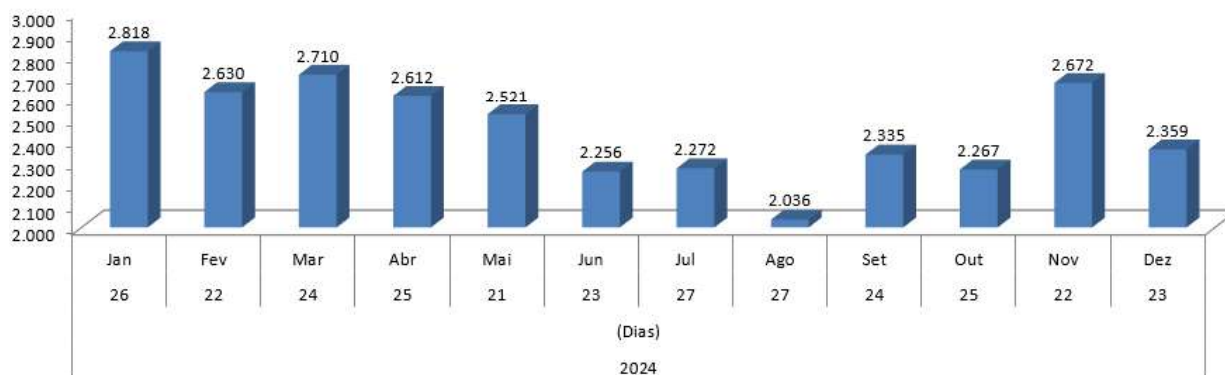
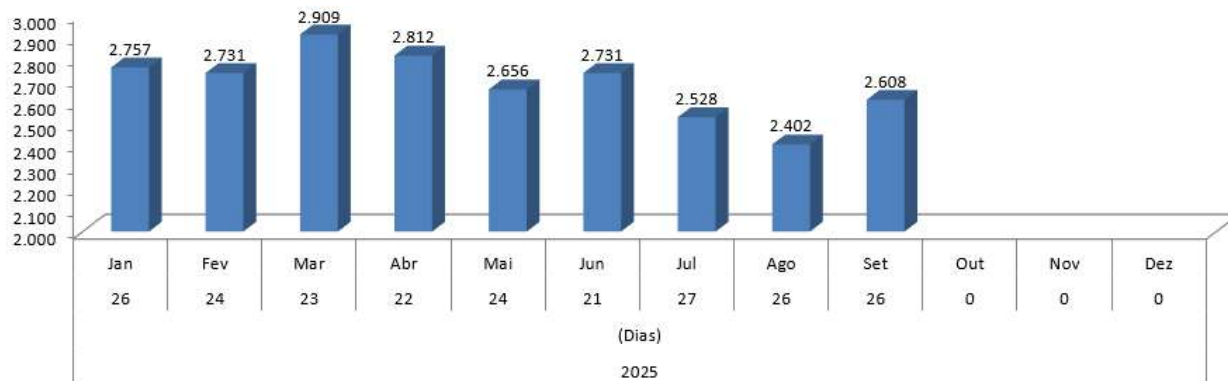
1.5. Média Diária

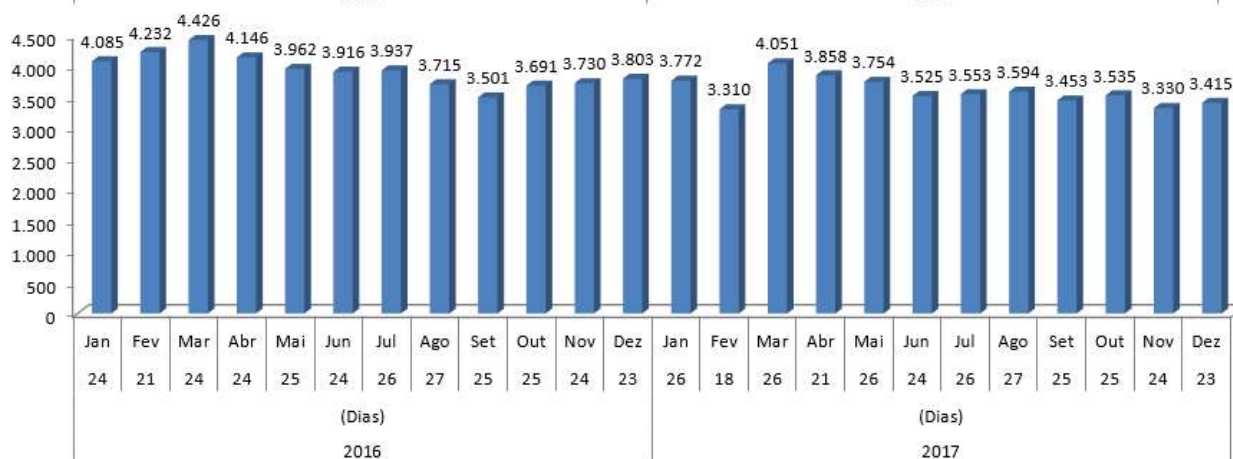
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





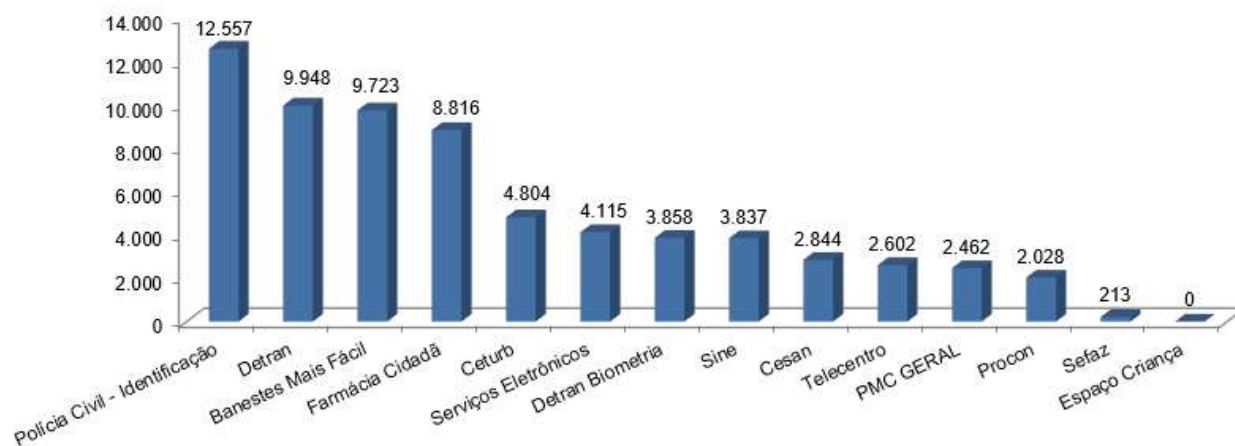
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

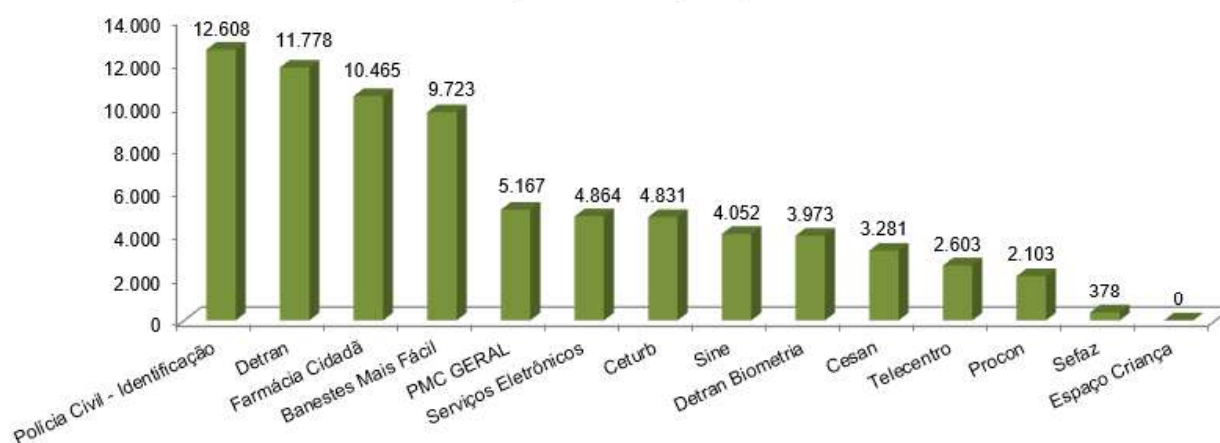
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.608	12.557	16,63%	18,52%
Detran	11.778	9.948	15,53%	14,67%
Banestes Mais Fácil	9.723	9.723	12,82%	14,34%
Farmácia Cidadã	10.465	8.816	13,80%	13,00%
Ceturb	4.831	4.804	6,37%	7,08%
Serviços Eletrônicos	4.864	4.115	6,41%	6,07%
Detran Biometria	3.973	3.858	5,24%	5,69%
Sine	4.052	3.837	5,34%	5,66%
Cesan	3.281	2.844	4,33%	4,19%
Telecentro	2.603	2.602	3,43%	3,84%
PMC GERAL	5.167	2.462	6,81%	3,63%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.286	1.644		
Junta Militar	881	818		
Nossocrédito	0	0		
Procon	2.103	2.028	2,77%	2,99%
Sefaz	378	213	0,50%	0,31%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
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		
Total	75.826	67.807	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.813	9.723	10,33%
Cesan	3.402	3.281	-3,56%
Ceturb	4.772	4.831	1,24%
Detran	9.256	11.778	27,25%
Detran Biometria	3.823	3.973	3,92%
Espaço Criança	8	0	-100,00%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.475	10.465	-0,10%
<u>PMC GERAL</u>	<u>6.447</u>	<u>5.167</u>	<u>-19,85%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	5.506	4.286	-22,16%
Junta Militar	941	881	-6,38%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.828	12.608	28,29%
Procon	2.331	2.103	-9,78%
Sefaz	328	378	15,24%
Serviços Eletrônicos	5.149	4.864	-5,54%
Sine	3.929	4.052	3,13%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.041	2.603	27,54%
<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	70.602	75.826	7,40%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

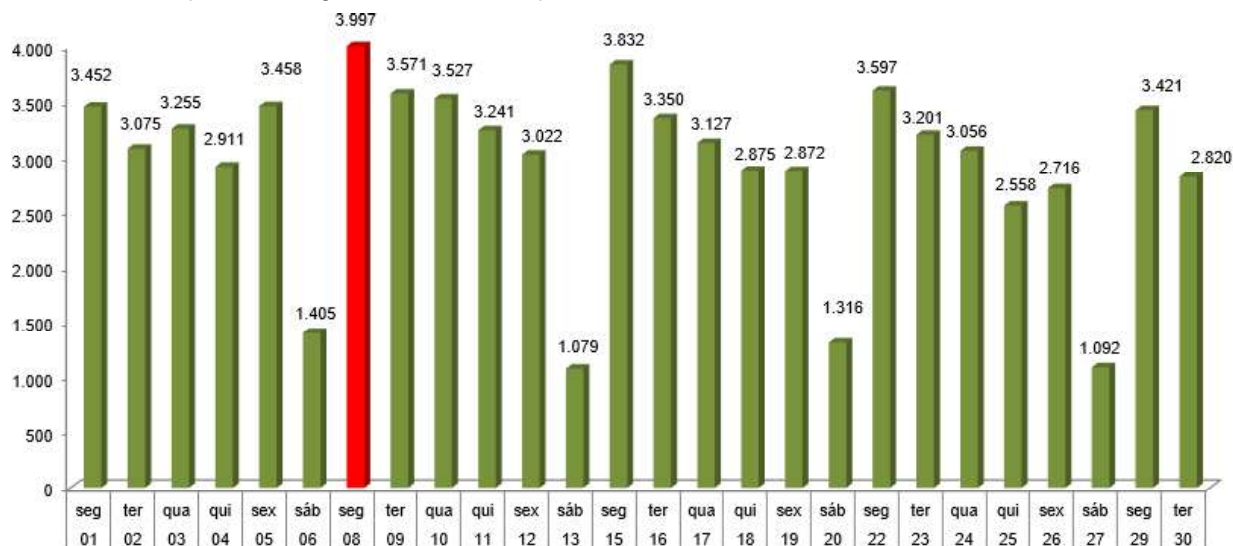
Órgãos	Agosto	Setembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.813	9.723	10,33%
Cesan	2.927	2.844	-2,84%
Ceturb	4.730	4.804	1,56%
Detran	7.993	9.948	24,46%
Detran Biometria	3.733	3.858	3,35%
Espaço Criança	8	0	-100,00%
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.891	8.816	-0,84%
<u>PMC GERAL</u>	<u>2.838</u>	<u>2.462</u>	<u>-13,25%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.017	1.644	-18,49%
Junta Militar	821	818	-0,37%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.799	12.557	28,15%
Procon	2.255	2.028	-10,07%
Sefaz	206	213	3,40%
Serviços Eletrônicos	4.471	4.115	-7,96%
Sine	3.736	3.837	2,70%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.041	2.602	27,49%
<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	62.441	67.807	8,59%

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

2. Histórico Diário

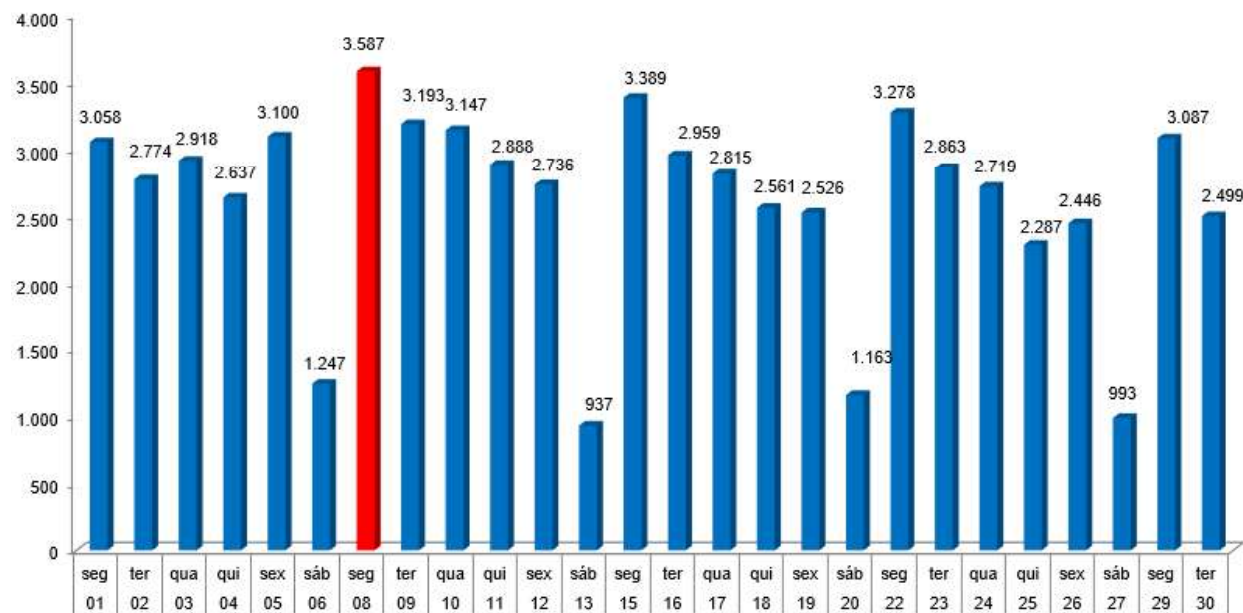
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/09/2025** com o total de **3.997** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,93%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/09/2025** com o total de **3.587** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,61%**.



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		1283	1432	1326	1060	918	962	1040	972	713	17		9.723
CESAN		301	376	402	370	270	284	301	340	193	7		2.844
CETURB		682	812	813	584	440	412	453	429	179			4.804
COLETA BIOMÉTRICA		719	583	471	365	213	358	414	401	331	3		3.858
DETRAN		1216	1371	1284	1151	938	962	990	1124	881	31		9.948
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		876	1188	1161	929	735	835	1063	1231	760	38		8.816
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		148	216	241	200	167	158	202	189	117	6		1.644
PMC-JUNTA MILITAR		127	125	167	81	63	68	85	80	22			818
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		375	392	430	307	210	284	259	239	105	1		2.602
POLÍCIA CIVIL		1201	1710	1841	1630	1358	1244	1316	1396	858	3		12.557
PROCON		184	297	297	235	192	175	175	215	239	19		2.028
SEFAZ		22	19	36	21	15	28	30	30	12			213
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		567	653	563	523	400	410	355	388	245	11		4.115
SINE		562	555	512	428	443	381	369	387	193	7		3.837
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.263	9.729	9.544	7.884	6.362	6.561	7.052	7.421	4.848	143		67.807

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	12.603
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.723
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.122
4º	DT - Licenciamento	Detran Geral	4.510
5º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.636
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.284
7º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.963
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.712
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.603
10º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.552

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:00:52
CESAN	00:03:05
CETURB	00:15:37
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:39
DETRAN	00:08:14
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:26:39
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:28
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:15
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:07
POLÍCIA CIVIL	00:08:10
PROCON	00:10:55
SEFAZ	00:01:15
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:27
SINE	00:06:52
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:51
CESAN	00:09:01
CETURB	00:05:51
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:24
DETRAN	00:08:56
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:33
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:14
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:26
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:11
POLÍCIA CIVIL	00:12:38
PROCON	00:37:01
SEFAZ	00:05:36
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:54
SINE	00:06:08
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.

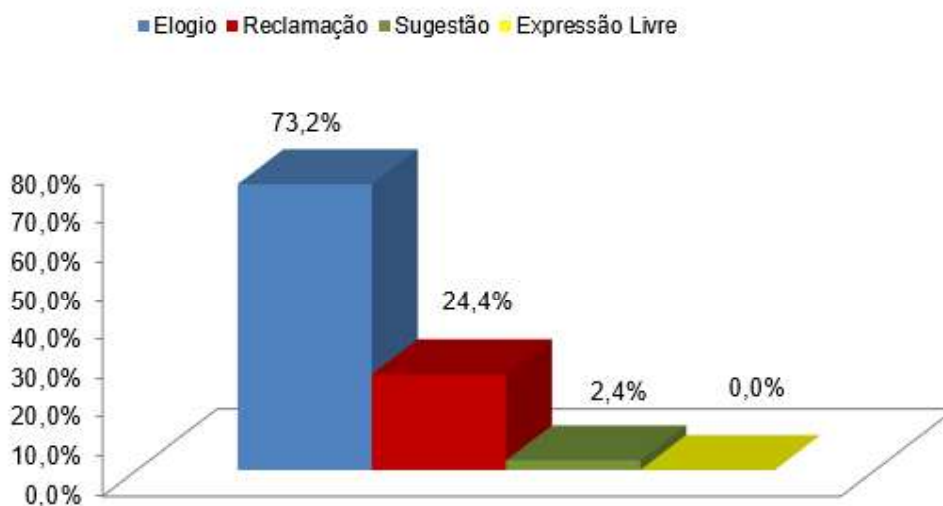
Município	Cidadão	%
Cariacica	1003	68,09%
Viana	164	11,13%
Vila Velha	143	9,71%
Serra	112	7,60%
Vitória	46	3,12%
Santa Leopoldina	3	0,20%
Venda Nova do Imigrante	2	0,14%
Total	1.473	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	447	29,98%
Farmácia Cidadã	237	15,90%
Procon	162	10,87%
Detran	151	10,13%
Sine	135	9,05%
EDP	86	5,77%
Serviços Eletrônicos	78	5,23%
Ceturb	73	4,90%
Cesan	38	2,55%
Coleta Biométrica	32	2,15%
Banestes Mais Fácil	25	1,68%
PMC - Geral	14	0,94%
Junta Militar	13	0,87%
Total	1.491	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	30	73,2%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	10	24,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	2,4%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	41	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 22



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

