



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

DEZEMBRO 2024

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 DEZEMBRO 2024.....	20
II – RECURSOS HUMANOS.....	23
1. Quadro de Pessoal.....	23
1. Admissões.....	24
2. Demissões.....	24
III – INFRAESTRUTURA	25
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	25
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	25

I – ATENDIMENTO

1. Resumo Gerencial

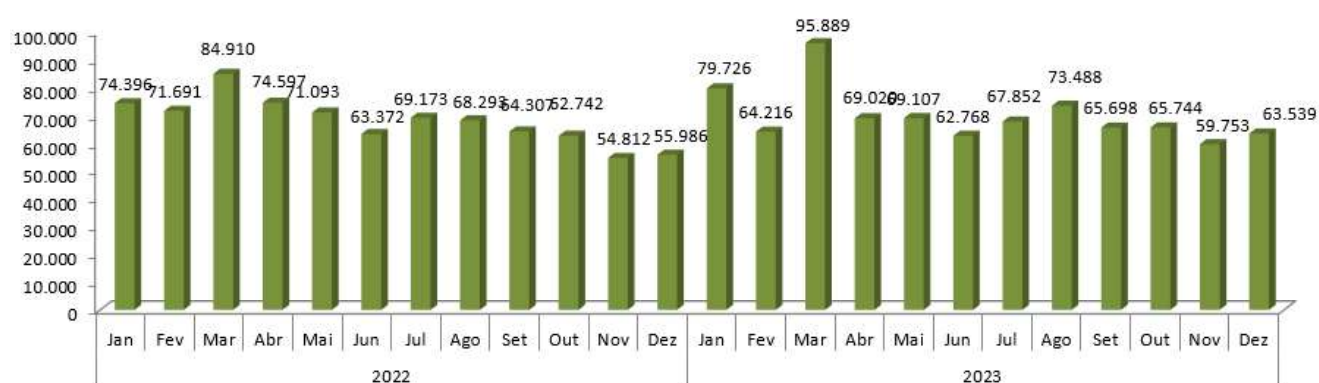
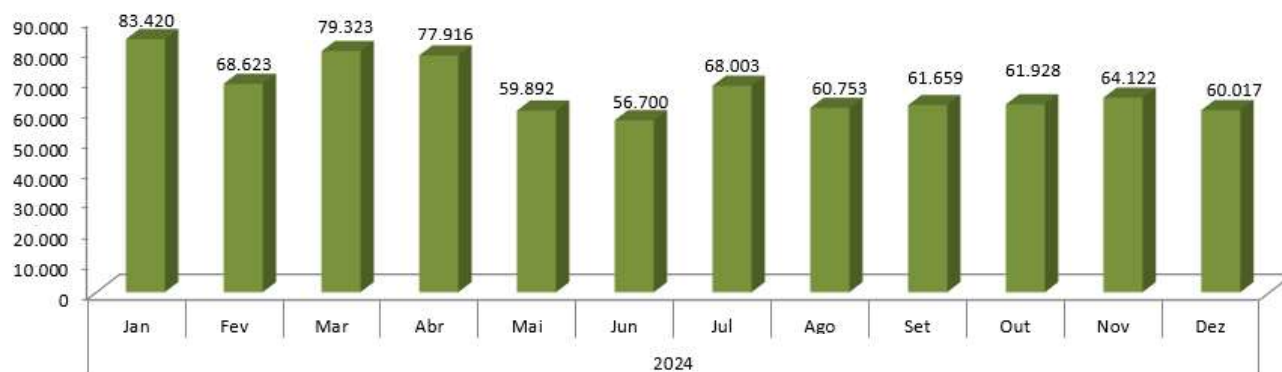
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2024** registrou um total de **10.014.491 serviços realizados** e **8.773.612 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

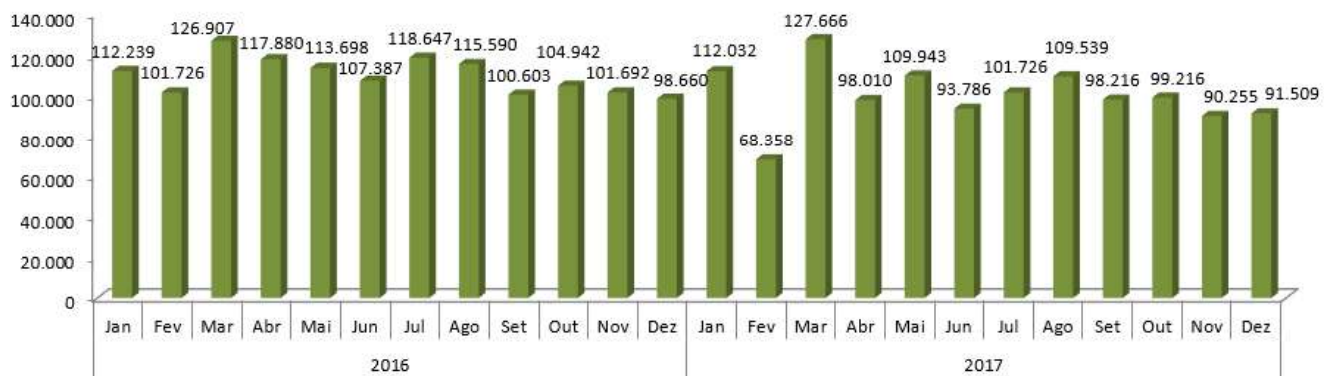
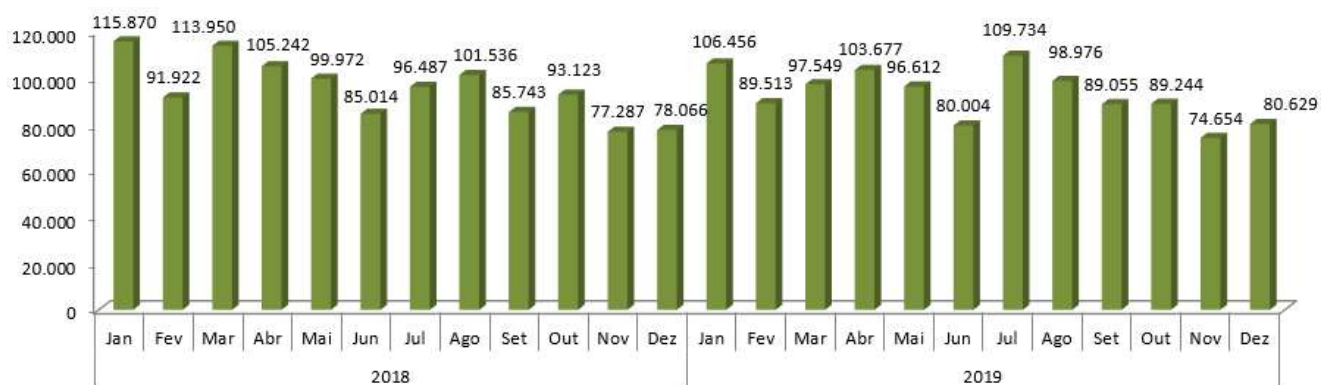
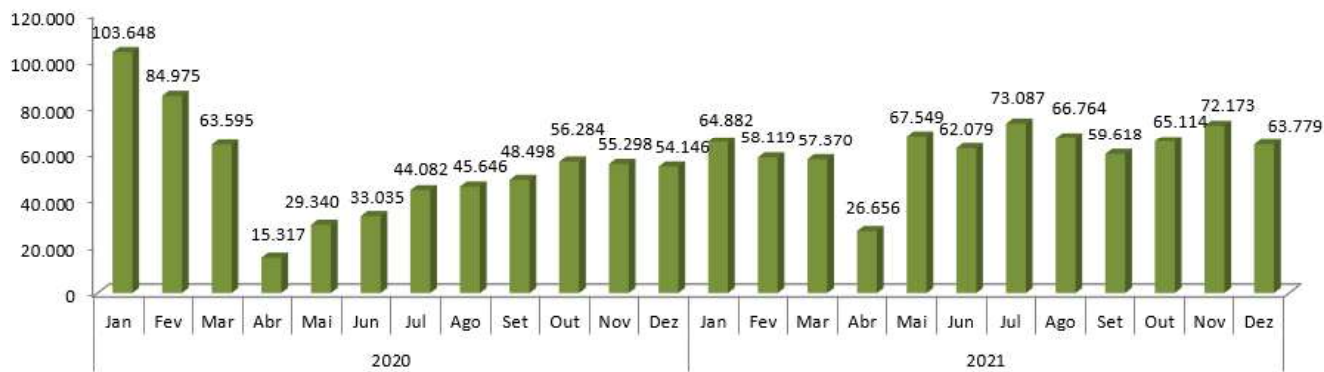
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/12/2024** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **60.017** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.609** cidadãos atendidos.

Total de Serviços e Senhas Atendidas





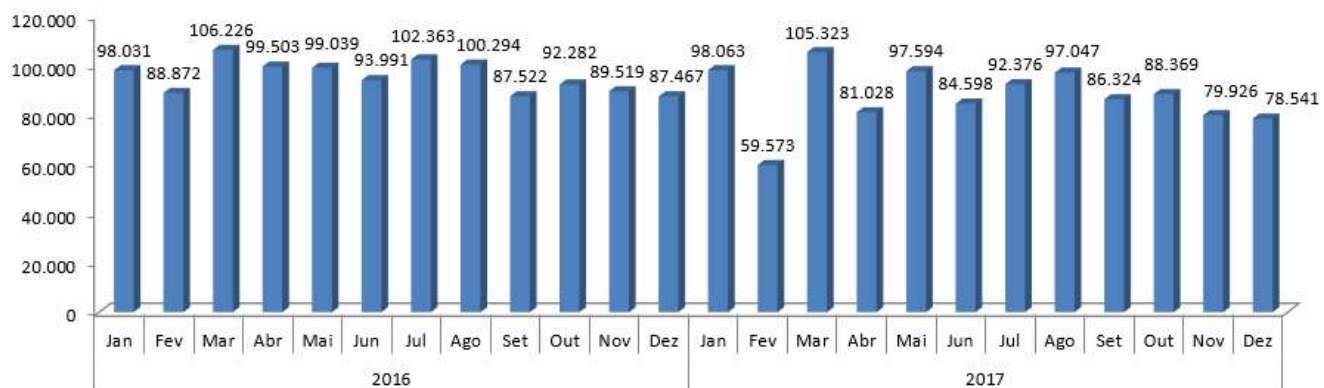
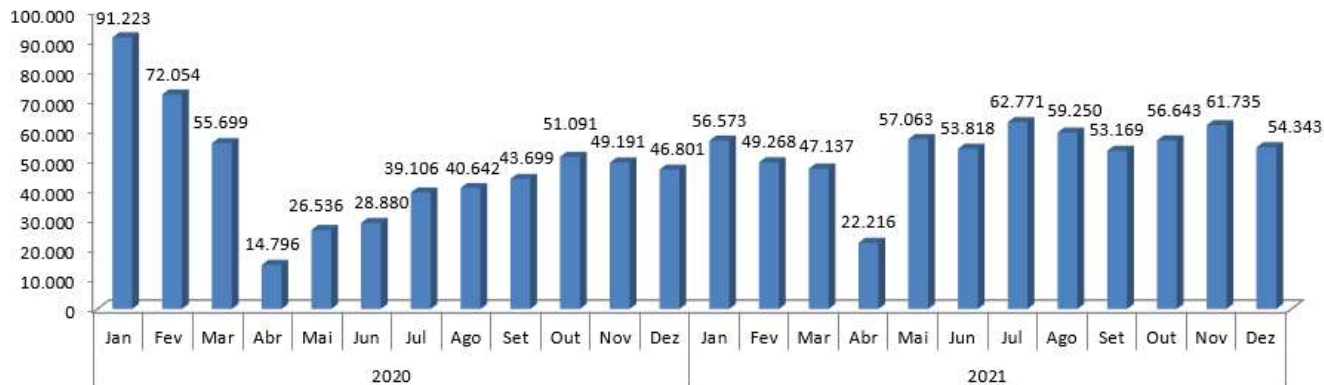
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **54.252** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.359** cidadãos atendidos.



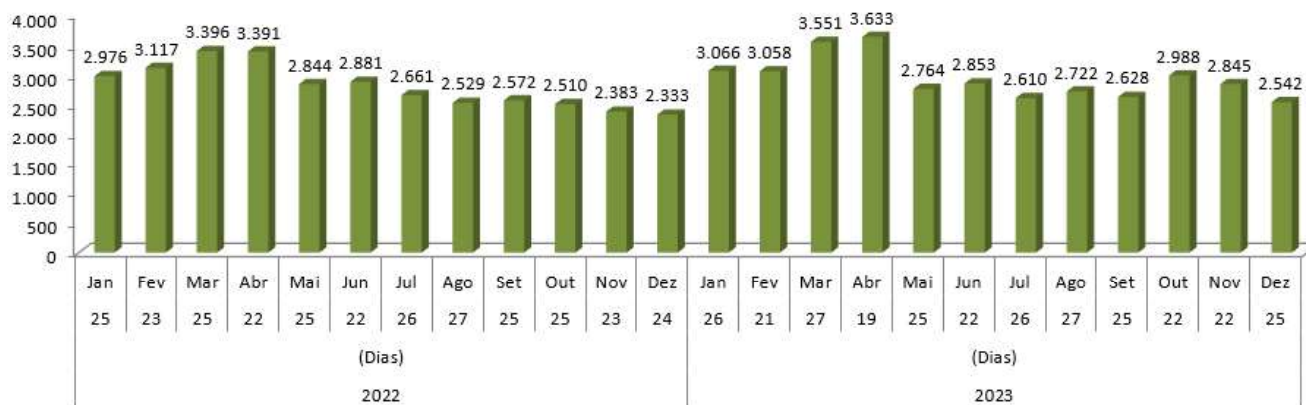
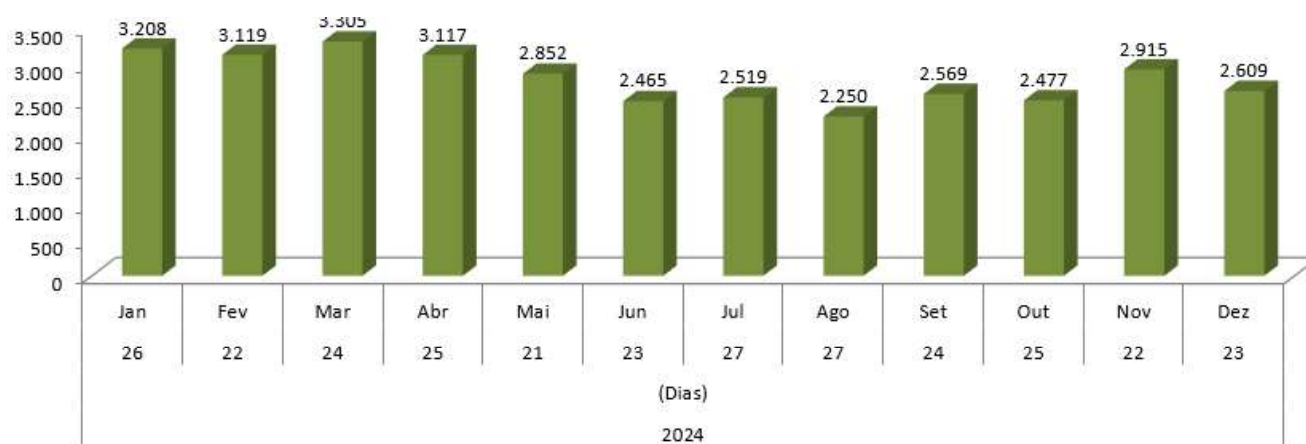


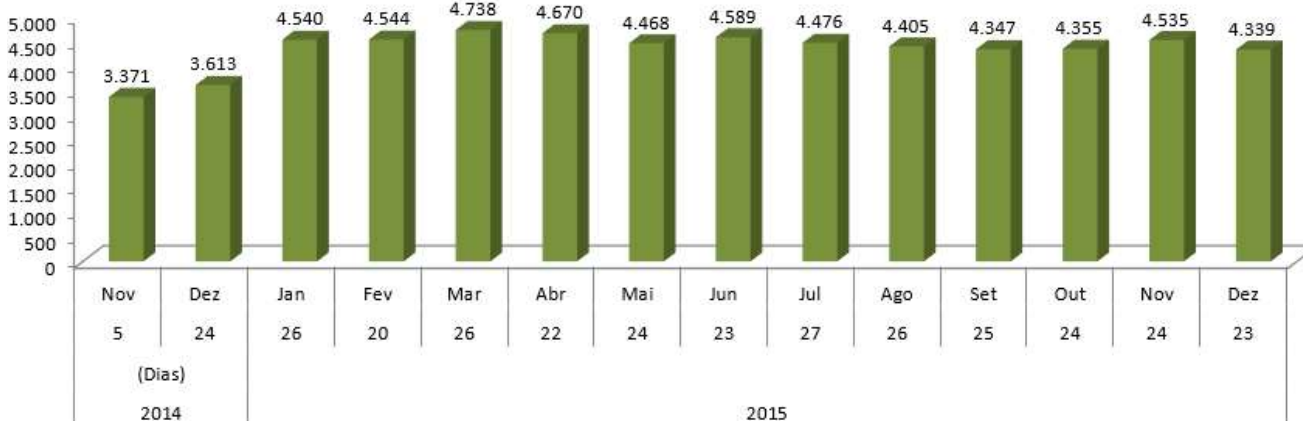
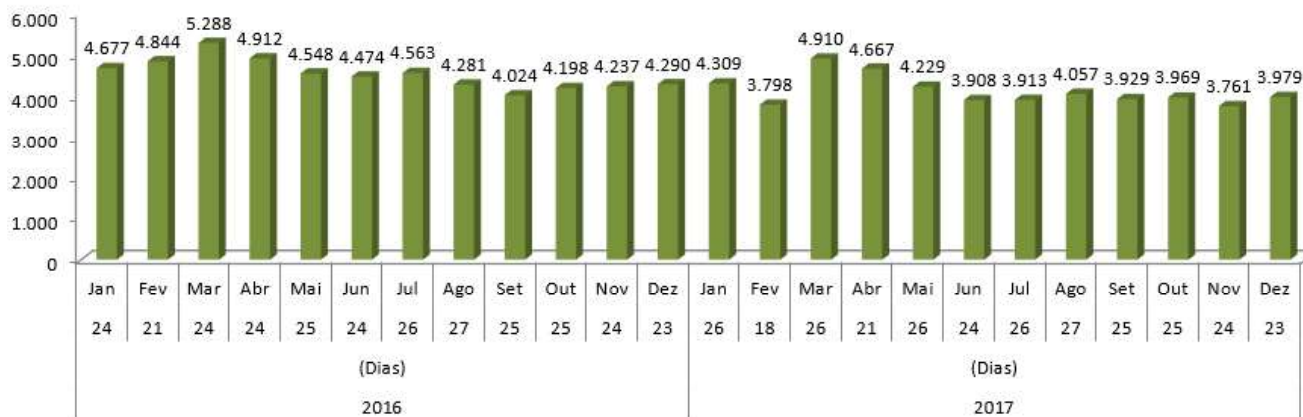
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

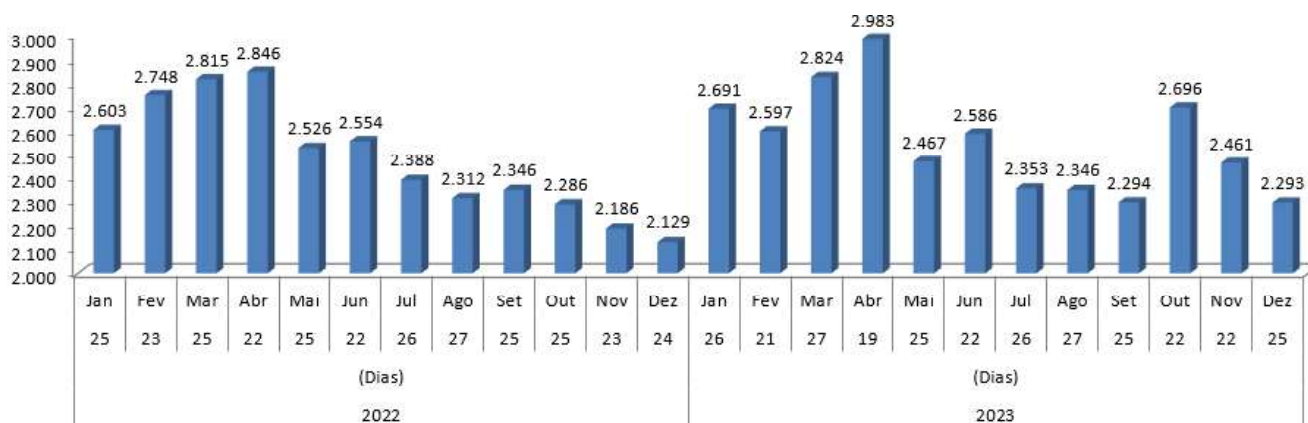
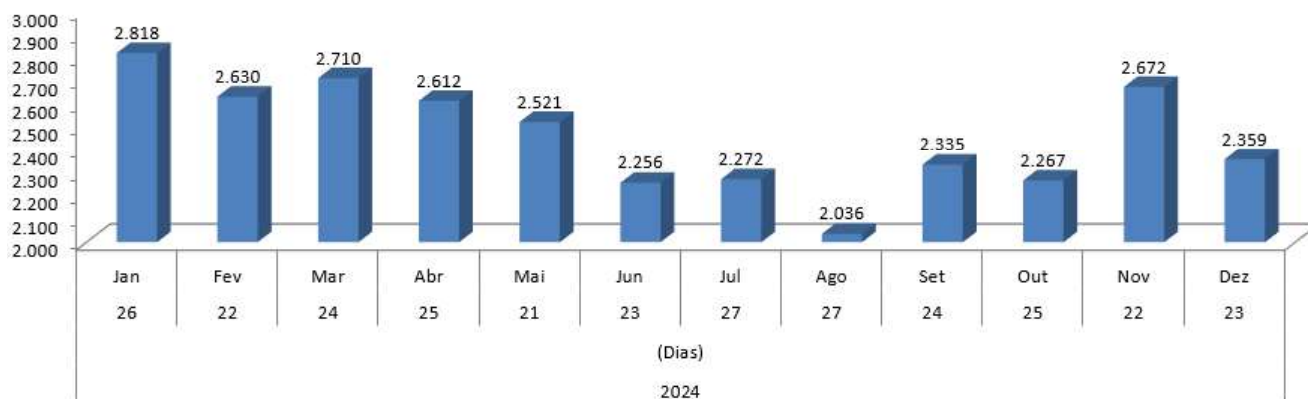
1.5. Média Diária

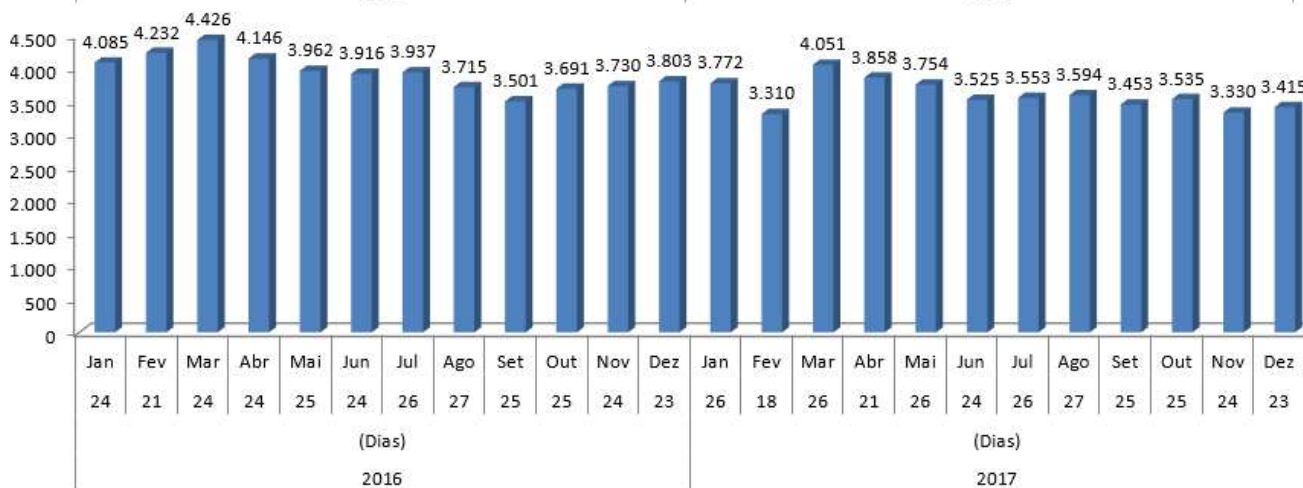
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





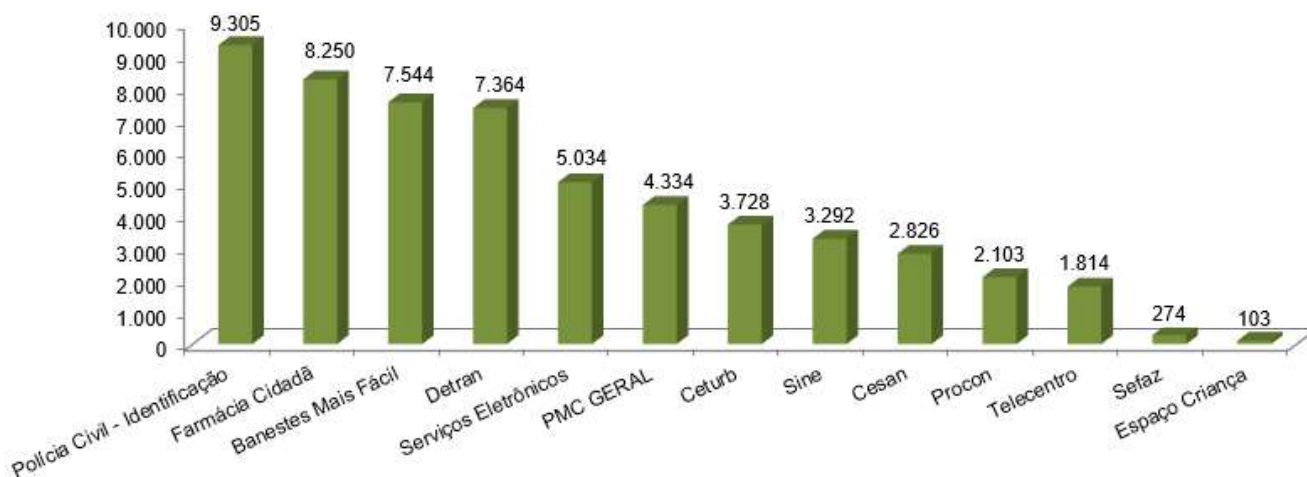
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
Fevereiro	12	Ponto Facultativo
	13	Ponto Facultativo
	14	Paixão de Cristo
Abril	8	Ponto Facultativo
Maio	1	Dia do trabalho
	23	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
	25	Ponto Facultativo
	30	Corpus Christi
	31	Ponto Facultativo
Junho	1	Ponto Facultativo
	24	Ponto Facultativo
Setembro	7	Independência do Brasil
Outubro	12	Nossa Senhora Aparecida
	13	Ponto Facultativo
	14	Ponto Facultativo
	28	Dia do Servidor Público
Novembro	2	Finados
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
	15	Proclamação da República
Dezembro	25	Natal

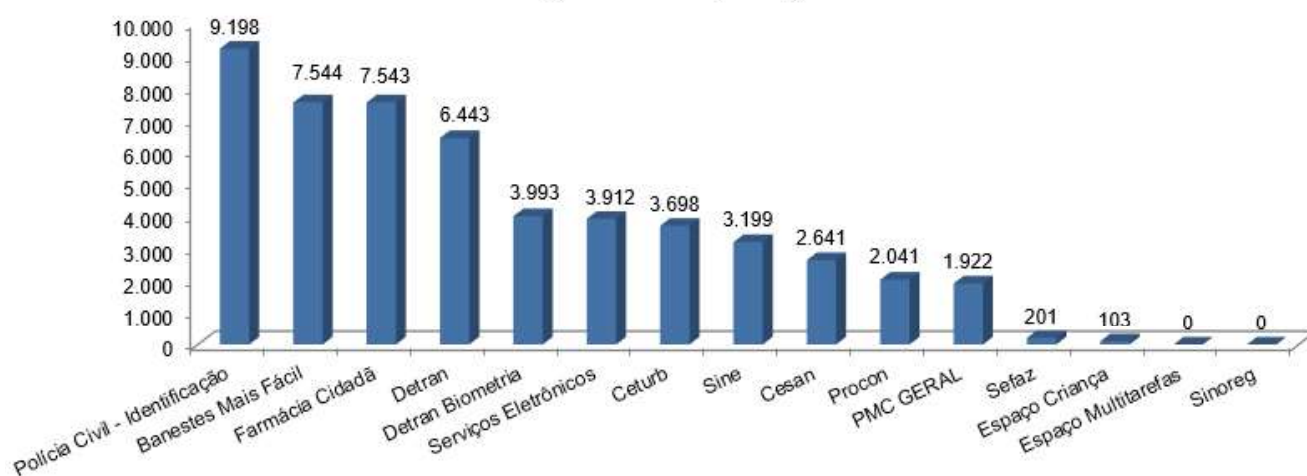
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	9.305	9.198	15,50%	16,95%
Banestes Mais Fácil	7.544	7.544	12,57%	13,91%
Farmácia Cidadã	8.250	7.543	13,75%	13,90%
Detran	7.364	6.443	12,27%	11,88%
Detran Biometria	4.046	3.993	6,74%	7,36%
Serviços Eletrônicos	5.034	3.912	8,39%	7,21%
Ceturb	3.728	3.698	6,21%	6,82%
Sine	3.292	3.199	5,49%	5,90%
Cesan	2.826	2.641	4,71%	4,87%
Procon	2.103	2.041	3,50%	3,76%
PMC GERAL	4.334	1.922		
Finanças / ADM / Procuradoria	3.789	1.396	7,22%	3,54%
Junta Militar	545	526		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	1.814	1.814	3,02%	3,34%
Sefaz	274	201	0,46%	0,37%
Espaço Criança	103	103	0,17%	0,19%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Geral	0	0		
Vistoria Detran	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	60.017	54.252	100%	100%

Serviços Realizados por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.610	7.544	-0,87%
Cesan	2.773	2.826	1,91%
Ceturb	4.271	3.728	-12,71%
Detran	7.882	7.364	-6,57%
Detran Biometria	3.557	4.046	13,75%
Espaço Criança	0	103	
Espaço Multitarefa	6	0	-100,00%
Farmácia Cidadã	8.176	8.250	0,91%
PMC GERAL	4.819	4.334	-10,06%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.132	3.789	-8,30%
Junta Militar	687	545	-20,67%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.905	9.305	-21,84%
Procon	2.006	2.103	4,84%
Sefaz	403	274	-32,01%
Serviços Eletrônicos	4.998	5.034	0,72%
Sine	3.699	3.292	-11,00%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.017	1.814	-10,06%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	64.122	60.017	-6,40%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

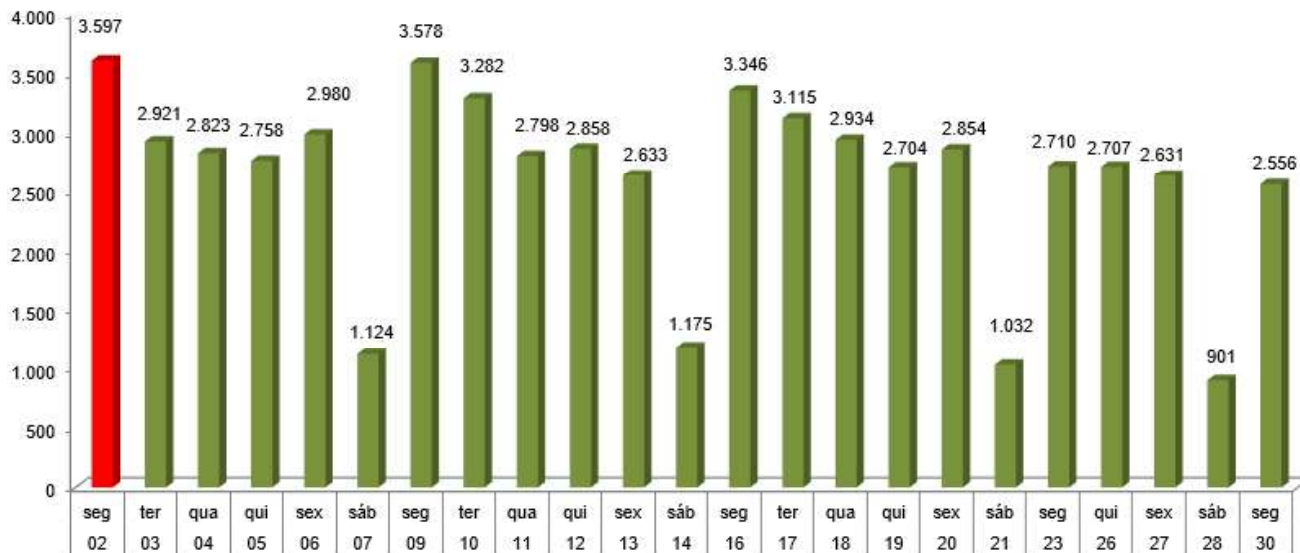
Órgãos	Novembro	Dezembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.610	7.544	-0,87%
Cesan	2.609	2.641	1,23%
Ceturb	4.236	3.698	-12,70%
Detran	6.885	6.443	-6,42%
Detran Biometria	3.519	3.993	13,47%
Espaço Criança	0	103	
Espaço Multitarefa	6	0	-100,00%
Farmácia Cidadã	7.869	7.543	-4,14%
PMC GERAL	2.253	1.922	-14,69%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.604	1.396	-12,97%
Junta Militar	649	526	-18,95%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.842	9.198	-22,33%
Procon	1.950	2.041	4,67%
Sefaz	271	201	-25,83%
Serviços Eletrônicos	3.985	3.912	-1,83%
Sine	3.739	3.199	-14,44%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.014	1.814	-9,93%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	58.788	54.252	-7,72%

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

2. Histórico Diário

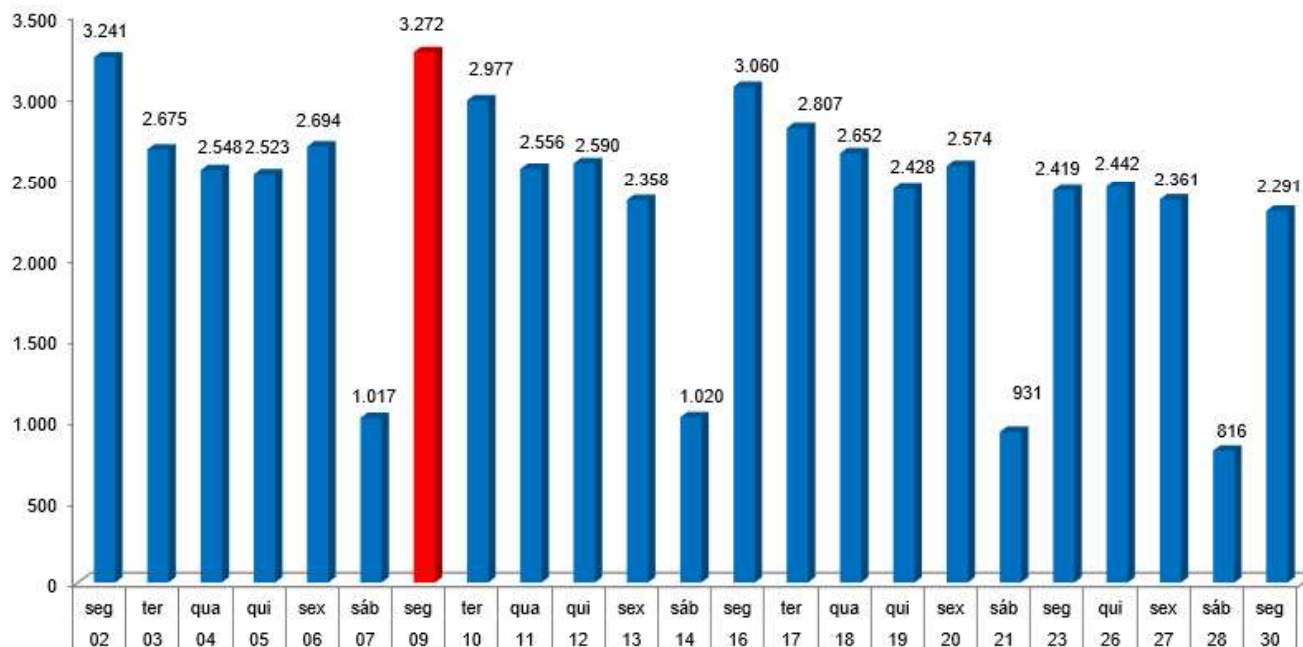
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **02/12/2024** com o total de **3.597** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **36,03%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/12/2024** com o total de **3.272** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,61%**.



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		1045	1125	1112	845	624	680	706	737	659	11		7.544
CESAN		341	403	386	270	269	243	290	247	192			2.641
CETURB		646	672	530	452	327	341	351	257	121	1		3.698
COLETA BIOMÉTRICA		781	673	533	351	261	386	363	352	291	2		3.993
DETRAN		827	903	908	656	636	631	626	670	561	25		6.443
ESPAÇO CRIANÇA		53	12	10	10	8	3	1	3	3			103
FARMÁCIA CIDADÃ		929	1023	1093	919	675	768	866	850	416	4		7.543
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		152	210	239	164	123	146	126	138	94	4		1.396
PMC-JUNTA MILITAR		78	99	92	56	53	52	46	39	11			526
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		311	257	230	230	185	188	145	157	111			1.814
POLÍCIA CIVIL		898	1245	1383	1234	1059	969	957	881	569	3		9.198
PROCON		195	317	281	251	204	168	171	206	233	15		2.041
SEFAZ		16	36	21	22	20	15	36	21	14			201
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		550	586	553	466	414	384	377	369	211	2		3.912
SINE		529	412	419	395	360	340	280	334	127	3		3.199
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.351	7.973	7.790	6.321	5.218	5.314	5.341	5.261	3.613	70		54.252

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	9.302
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.544
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	5.324
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.408
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	3.177
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.588
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.163
8º	PR-Reclamações	Procon	1.894
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	1.814
10º	SN-Seguro Desemprego	Sine	1.636

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:18
CESAN	00:03:43
CETURB	00:08:54
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:31
DETRAN	00:08:15
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:53
FARMÁCIA CIDADÃ	00:27:27
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:01:01
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:18
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:16
POLÍCIA CIVIL	00:07:15
PROCON	00:07:09
SEFAZ	00:01:00
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:42
SINE	00:04:53
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:56
CESAN	00:07:17
CETURB	00:05:25
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:35
DETRAN	00:09:59
ESPAÇO CRIANÇA	00:01:12
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:53
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:57
PMC-JUNTA MILITAR	00:02:46
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:32
POLÍCIA CIVIL	00:13:41
PROCON	00:36:53
SEFAZ	00:06:34
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:30
SINE	00:06:47
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.

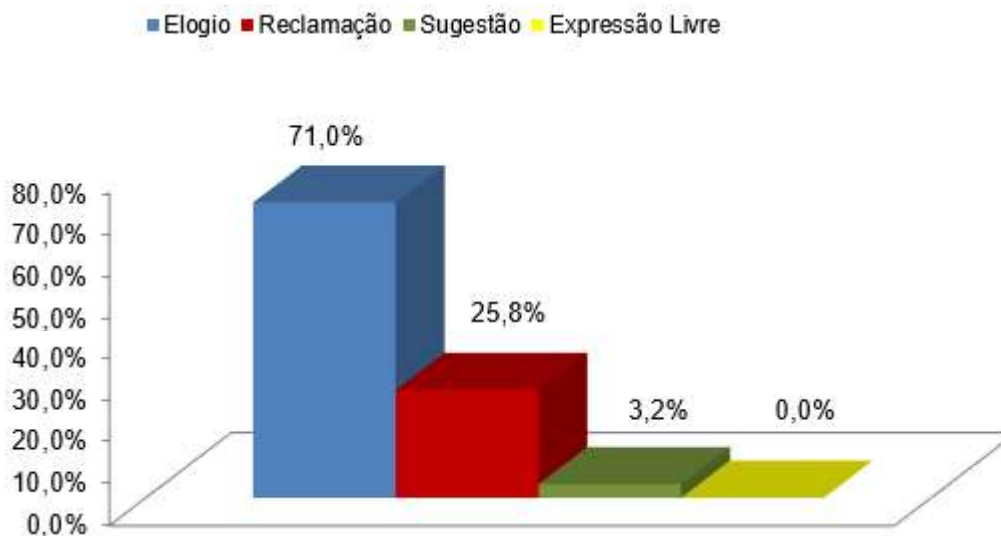
Município	Cidadão	%
Cariacica	665	59,91%
Vila Velha	131	11,80%
Serra	128	11,53%
Viana	104	9,37%
Vitória	60	5,41%
Domingos Martins	6	0,54%
Guarapari	4	0,36%
Iconha	2	0,18%
Baixo Guandu	1	0,09%
Conceição da Barra	1	0,09%
Fundão	1	0,09%
Laranja da Terra	1	0,09%
Linhares	1	0,09%
Marechal Floriano	1	0,09%
Santa Leopoldina	1	0,09%
Santa Maria de Jetibá	1	0,09%
Santa Teresa	1	0,09%
Venda Nova do Imigrante	1	0,09%
Total	1.110	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	370	33,33%
Sine	187	16,85%
Procon	174	15,68%
Detran	149	13,42%
Serviços Eletrônicos	71	6,40%
EDP	56	5,05%
Ceturb	55	4,95%
Cesan	23	2,07%
Junta Militar	9	0,81%
Banestes Mais Fácil	8	0,72%
PMC - Geral	6	0,54%
Farmácia Cidadã	1	0,09%
Telecentro	1	0,09%
Total	1.110	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	22	71,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	8	25,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	3,2%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	31	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 16



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

