RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JANEIRO 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 JANEIRO 2025 19
II – RECURSOS HUMANOS 21
1. Quadro de Pessoal 21
1. Admissões 22
2. Demissões 22
III – INFRAESTRUTURA 23
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização 23
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas 23

I – ATENDIMENTO

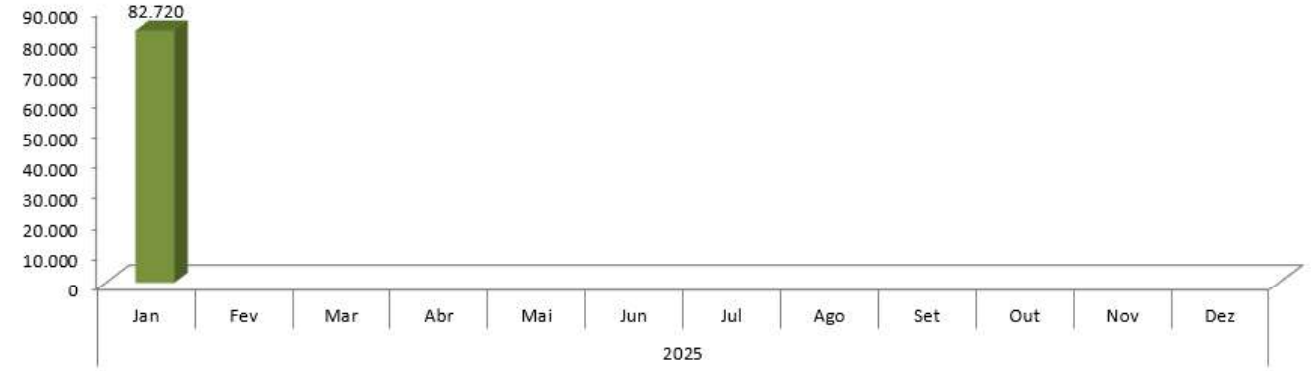
1. Resumo Gerencial

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2025** registrou um total de **10.097.211 serviços realizados** e **8.845.508 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2025** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

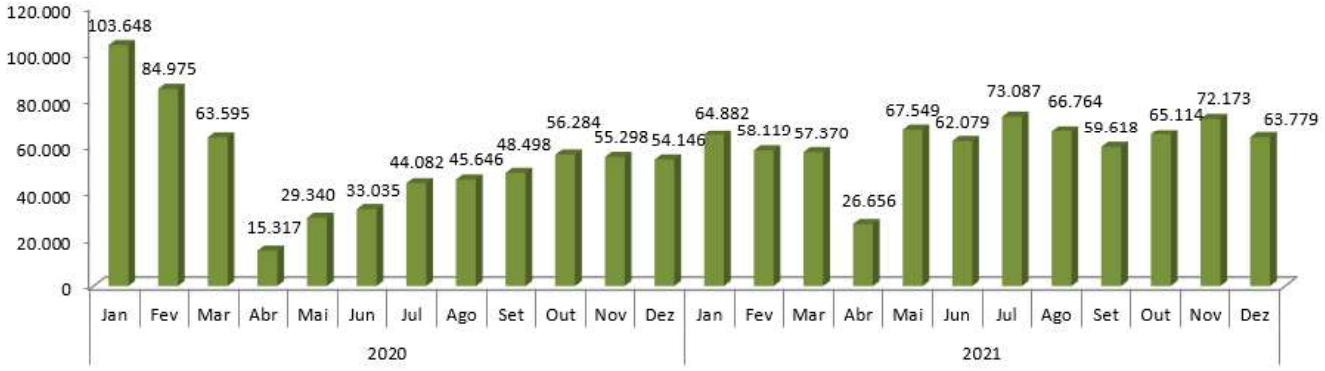
1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **82.720** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.182** cidadãos atendidos.








120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
103.648
84.975
63.595
15.317
29.340
33.035
44.082
45.646
48.498
56.284
55.298
54.146
64.882
58.119
57.370
26.656
67.549
62.079
73.087
66.764
59.618
65.114
72.173
63.779
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2020
2021


120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
115.870
91.922
113.950
105.242
99.972
85.014
96.487
101.536
85.743
93.123
77.287
78.066
106.456
89.513
97.549
103.677
96.612
80.004
109.734
98.976
89.055
89.244
74.654
80.629
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2018
2019


140.000
120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
112.239
101.726
126.907
117.880
113.698
107.387
118.647
115.590
100.603
104.942
101.692
98.660
112.032
68.358
127.666
98.010
109.943
93.786
101.726
109.539
98.216
99.216
90.255
91.509
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2016
2017

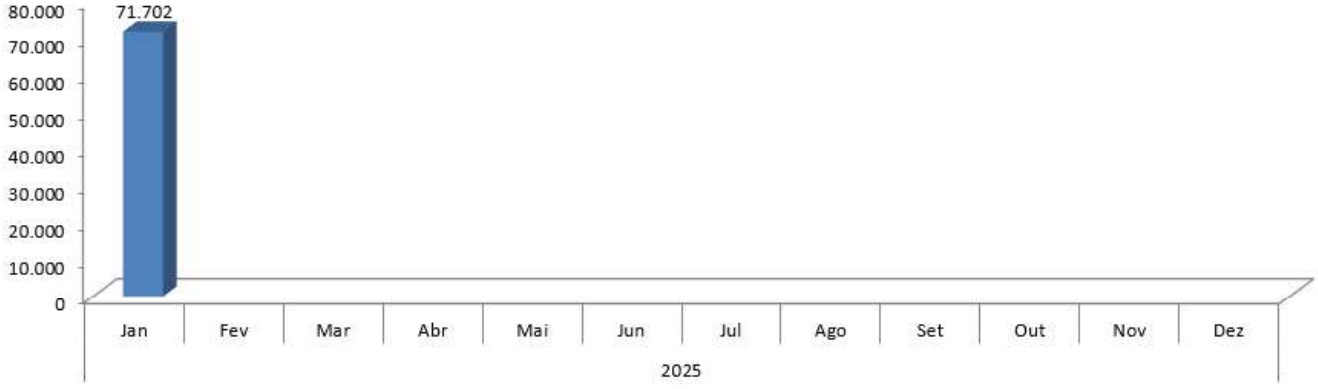

140.000
120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
16.855
86.717
118.046
90.873
123.184
102.730
107.238
105.546
120.850
114.517
108.672
104.509
108.836
99.794
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2014
2015

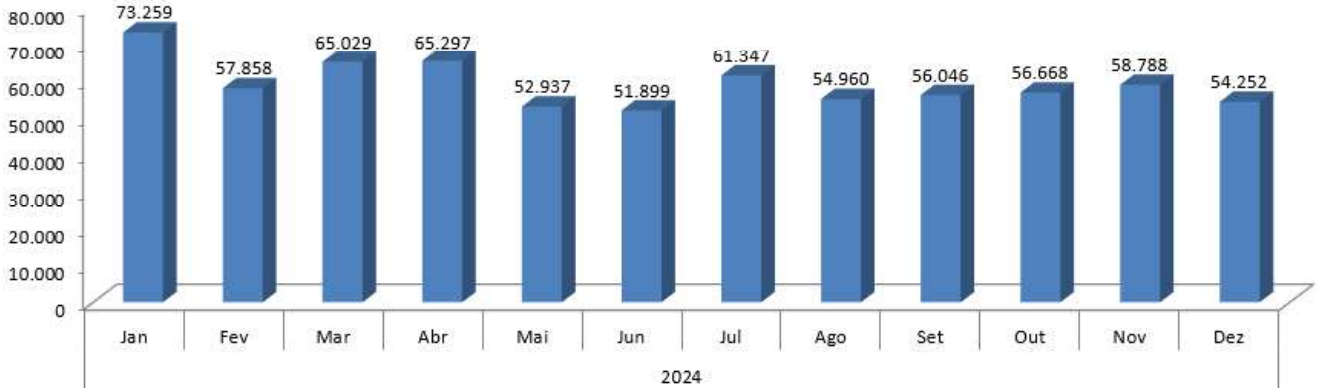
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

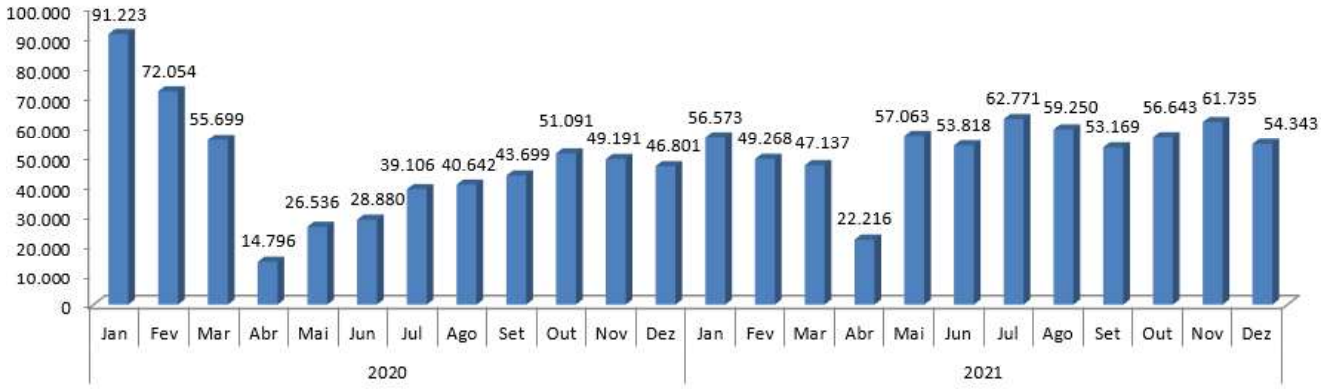
1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **71.702** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.757** cidadãos atendidos.








100.000
90.000
80.000
70.000
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
91.223
72.054
55.699
14.796
26.536
28.880
39.106
40.642
43.699
51.091
49.191
46.801
56.573
49.268
47.137
22.216
57.063
53.818
62.771
59.250
53.169
56.643
61.735
54.343
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2020
2021


120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
98.565
77.446
92.952
88.356
88.297
76.938
88.159
91.612
76.806
84.176
70.049
70.760
93.234
77.610
80.736
88.101
86.833
72.927
100.069
88.873
81.146
81.314
67.257
71.395
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2018
2019


120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
98.031
88.872
106.226
99.503
99.039
93.991
102.363
100.294
87.522
92.282
89.519
87.467
98.063
59.573
105.323
81.028
97.594
84.598
92.376
97.047
86.324
88.369
79.926
78.541
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2016
2017

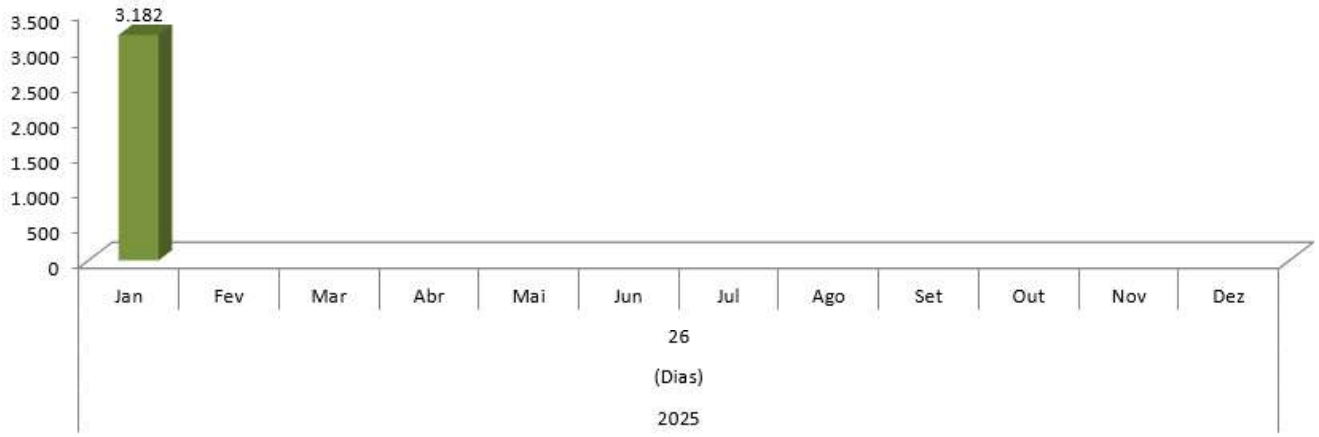

120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
14.746
78.522
100.566
77.972
105.071
90.877
94.175
93.564
105.747
100.316
95.459
91.450
95.480
89.192
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2014
2015

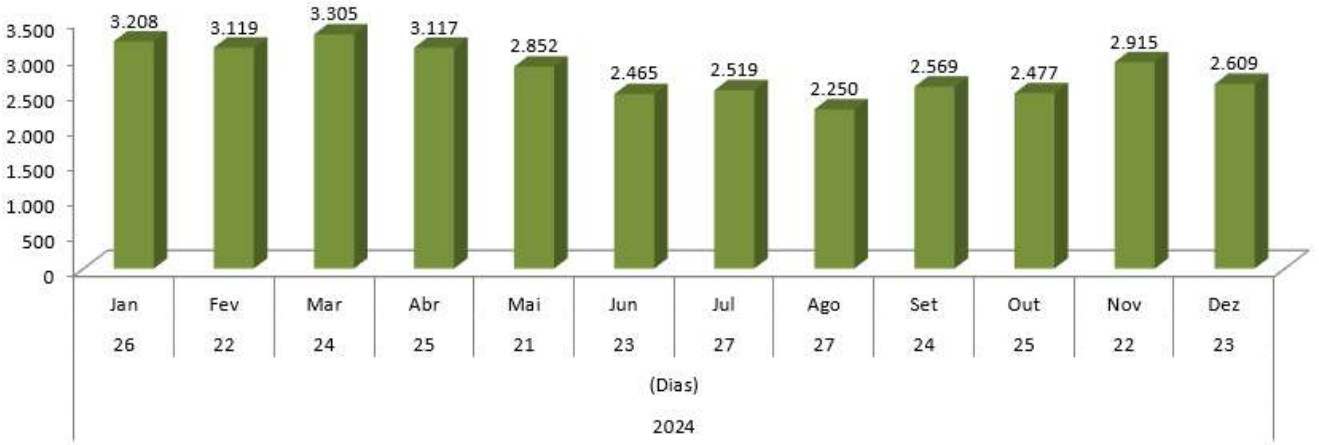
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

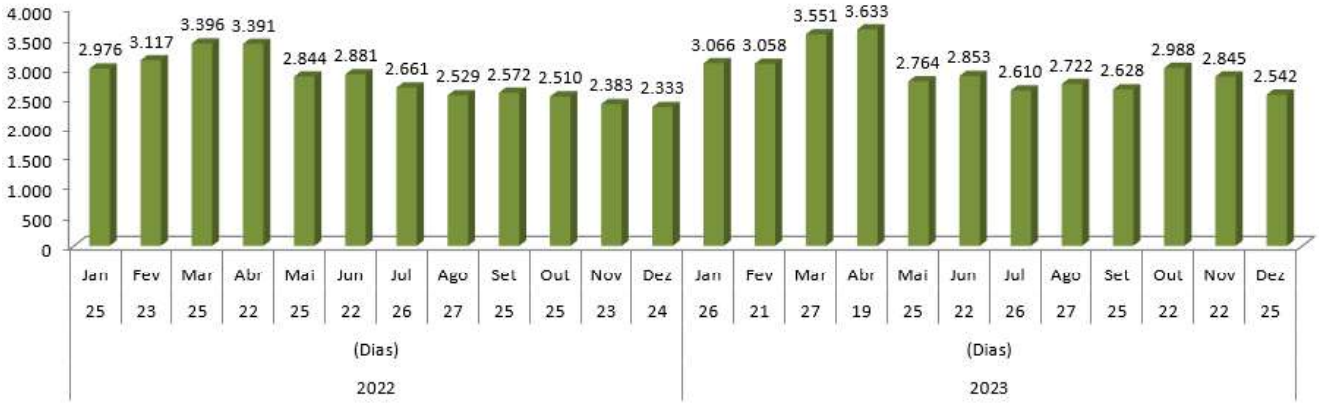
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

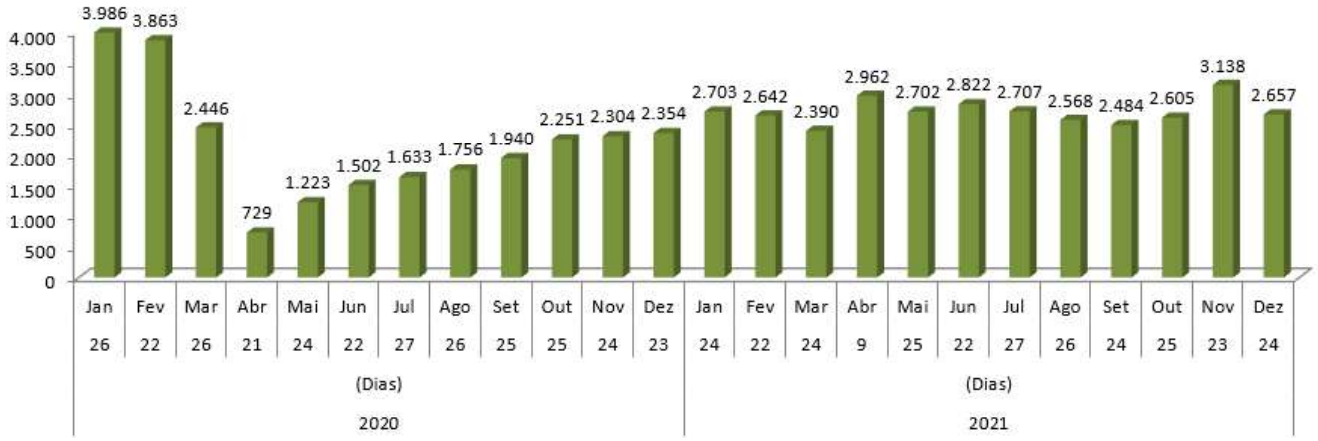
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados

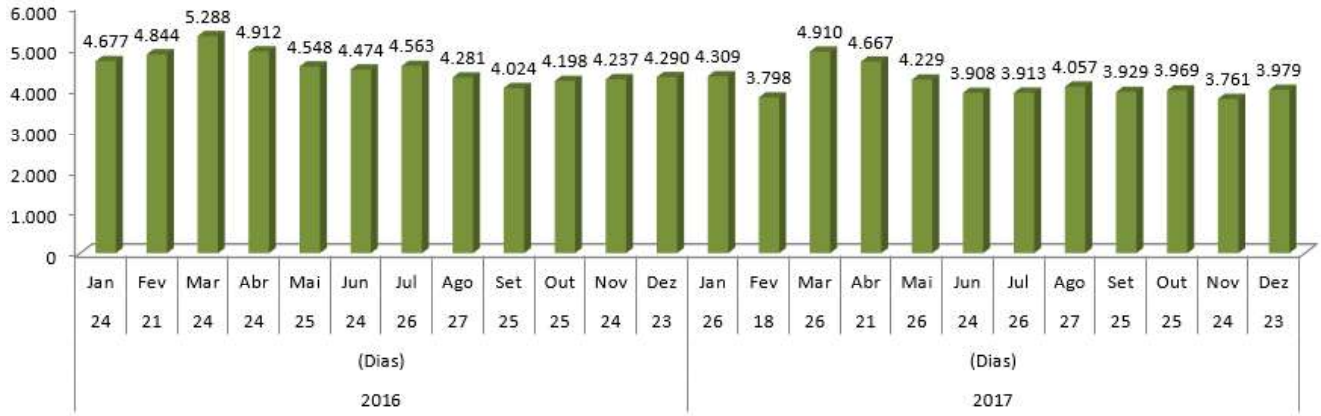






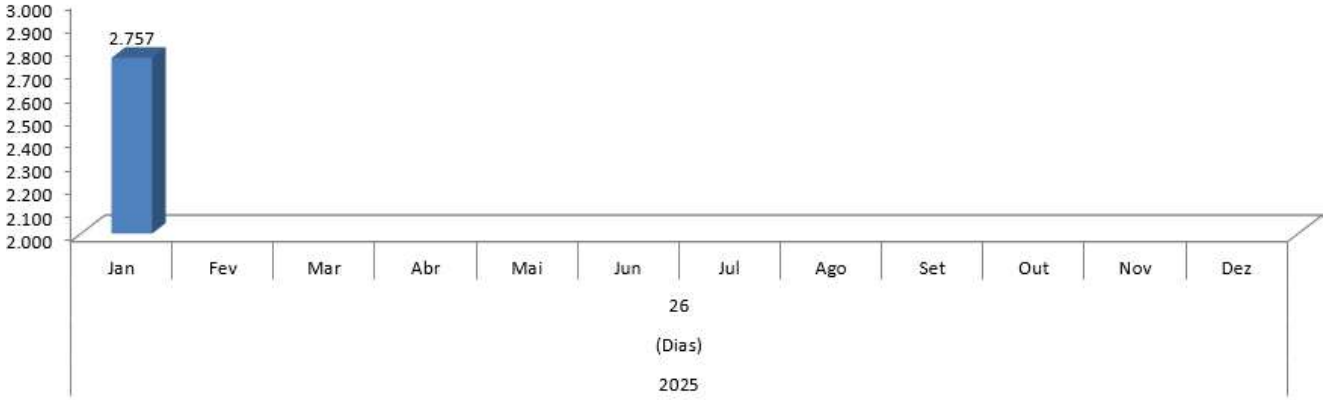

3.986 3.863 2.446 729 1.223 1.502 1.633 1.756 1.940 2.251 2.304 2.354 2.703 2.642 2.390 2.962 2.702 2.822 2.707 2.568 2.484 2.605 3.138 2.657
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 22 26 21 24 22 27 26 25 25 24 23 24 22 24 9 25 22 27 26 24 25 23 24
(Dias)
2020
(Dias)
2021


4.457 4.377 4.558 4.576 3.999 3.270 3.711 3.761 3.728 3.582 3.220 3.394 4.094 3.730 4.241 4.508 3.864 3.810 4.064 3.666 3.711 3.570 3.246 3.506
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019


4.677 4.844 5.288 4.912 4.548 4.474 4.563 4.281 4.024 4.198 4.237 4.290 4.309 3.798 4.910 4.667 4.229 3.908 3.913 4.057 3.929 3.969 3.761 3.979
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017


3.371 3.613 4.540 4.544 4.738 4.670 4.468 4.589 4.476 4.405 4.347 4.355 4.535 4.339
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

1.5.2. Senhas Atendidas

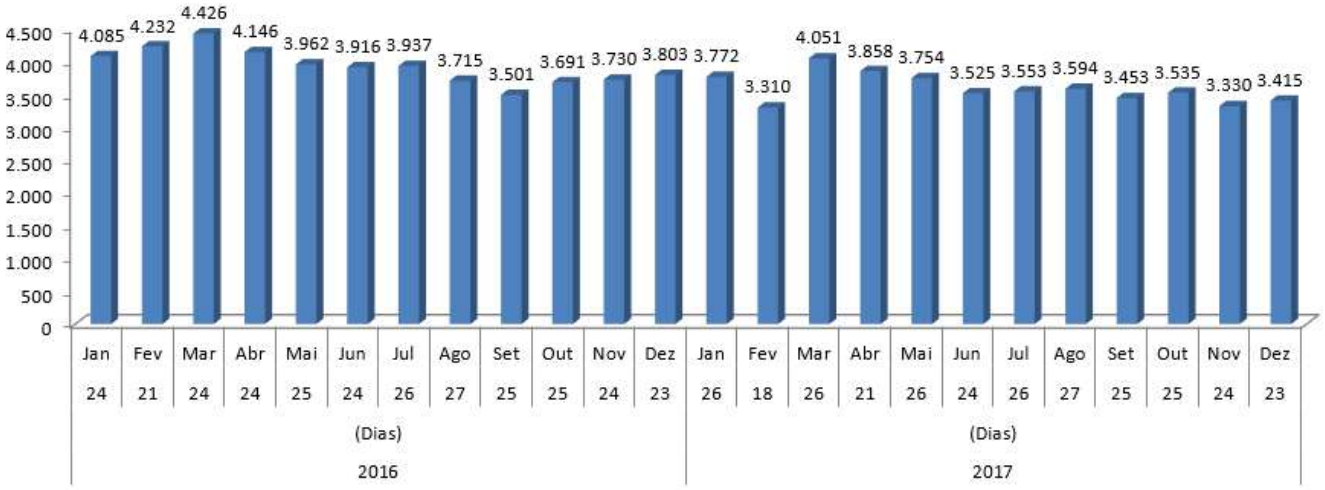


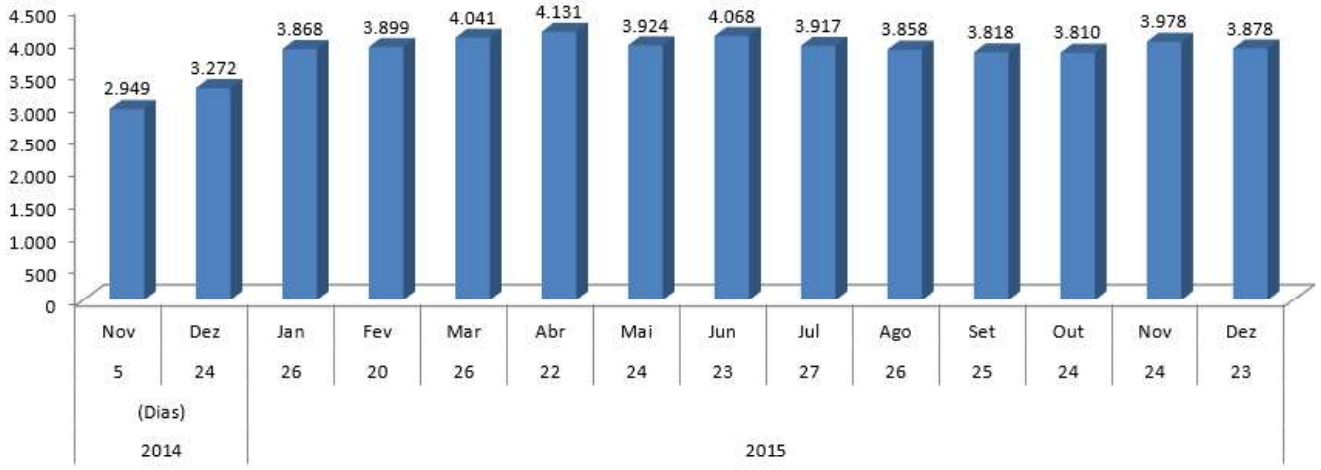







4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.791 3.688 3.718 3.842 3.532 2.959 3.391 3.393 3.339 3.238 2.919 3.077 3.586 3.234 3.510 3.830 3.473 3.473 3.706 3.292 3.381 3.253 2.924 3.104
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias)
2018
(Dias)
2019


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
4.085 4.232 4.426 4.146 3.962 3.916 3.937 3.715 3.501 3.691 3.730 3.803 3.772 3.310 4.051 3.858 3.754 3.525 3.553 3.594 3.453 3.535 3.330 3.415
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
24 21 24 24 25 24 26 27 25 25 24 23 26 18 26 21 26 24 26 27 25 25 24 23
(Dias)
2016
(Dias)
2017


4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
2.949 3.272 3.868 3.899 4.041 4.131 3.924 4.068 3.917 3.858 3.818 3.810 3.978 3.878
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
5 24 26 20 26 22 24 23 27 26 25 24 24 23
(Dias)
2014
2015

1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.105	11.987	14,63%	16,72%
Detran	9.772	8.757	11,81%	12,21%
Farmácia Cidadã	9.579	8.412	11,58%	11,73%
Banestes Mais Fácil	8.432	8.432	10,19%	11,76%
Serviços Eletrônicos	7.175	5.591	8,67%	7,80%
Sine	5.667	5.465	6,85%	7,62%
Detran Biometria	5.179	5.100	6,26%	7,11%
Ceturb	4.965	4.919	6,00%	6,86%
PMC GERAL	10.588	4.449	12,80%	6,20%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.136	3.105		
Junta Militar	1.452	1.344		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.791	3.550	4,58%	4,95%
Telecentro	2.248	2.248	2,72%	3,14%
Procon	2.215	2.151	2,68%	3,00%
Sefaz	937	574	1,13%	0,80%
Espaço Criança	67	67	0,08%	0,09%
Espaço Multitarefas	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	**82.720**	**71.702**	**100%**	**100%**


Serviços Realizados por Órgãos
14.000
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
12.105
10.588
9.772
9.579
8.432
7.175
5.667
5.179
4.965
3.791
2.248
2.215
937
67
Polícia Civil - Identificação
PMC GERAL
Detran
Farmácia Cidadã
Banestes Mais Fácil
Serviços Eletrônicos
Sine
Detran Biometria
Ceturb
Cesan
Telecentro
Procon
Sefaz
Espaço Criança


Serviços Realizados por Órgãos
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
11.987
8.757
8.412
8.432
5.591
5.465
5.100
4.919
4.449
3.550
2.248
2.151
574
67
0
0
Polícia Civil - Identificação
Detran
Farmácia Cidadã
Banestes Mais Fácil
Serviços Eletrônicos
Sine
Detran Biometria
Ceturb
PMC GERAL
Cesan
Telecentro
Procon
Sefaz
Espaço Criança
Espaço Multitarefas
Sinoreg

1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.544	8.432	11,77%
Cesan	2.826	3.791	34,15%
Ceturb	3.728	4.965	33,18%
Detran	7.364	9.772	32,70%
Detran Biometria	4.046	5.179	28,00%
Espaço Criança	103	67	-34,95%
Espaço Multitarefas	0	0	
Farmácia Cidadã	8.250	9.579	16,11%
PMC GERAL	4.334	10.588	144,30%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.789	9.136	141,12%
Junta Militar	545	1.452	166,42%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.305	12.105	30,09%
Procon	2.103	2.215	5,33%
Sefaz	274	937	241,97%
Serviços Eletrônicos	5.034	7.175	42,53%
Sine	3.292	5.667	72,14%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.814	2.248	23,93%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**60.017**	**82.720**	**37,83%**

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

1.7.2. Senhas Atendidas

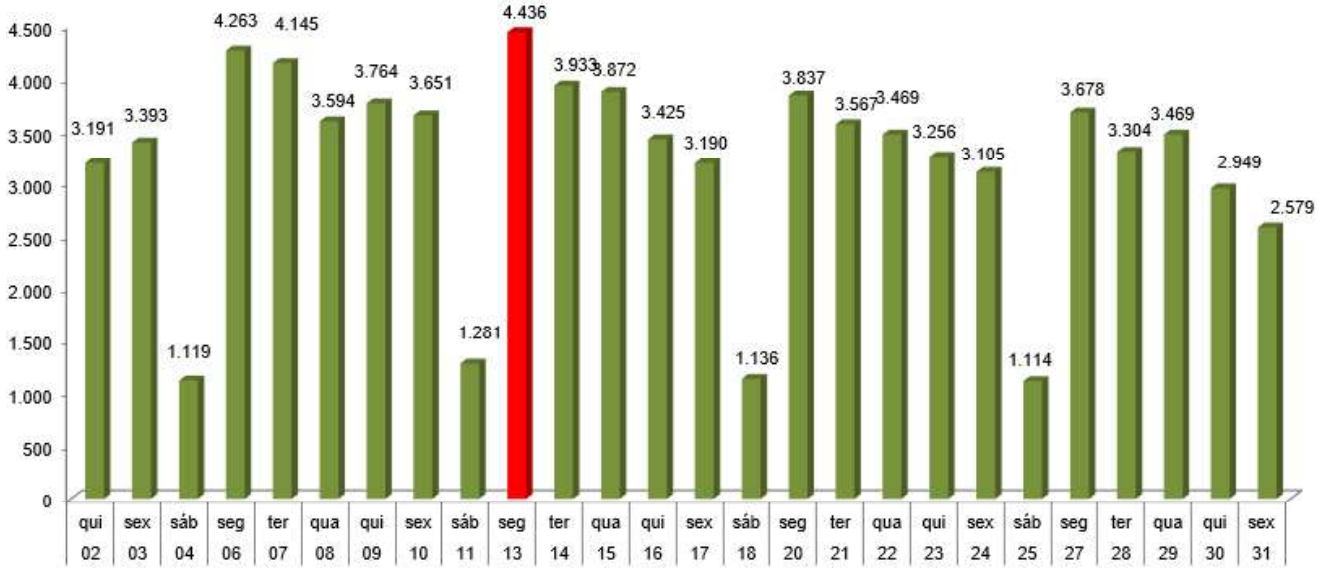
Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.544	8.432	11,77%
Cesan	2.641	3.550	34,42%
Ceturb	3.698	4.919	33,02%
Detran	6.443	8.757	35,91%
Detran Biometria	3.993	5.100	27,72%
Espaço Criança	103	67	-34,95%
Espaço Multitarefas	0	0	
Farmácia Cidadã	7.543	8.412	11,52%
PMC GERAL	1.922	4.449	131,48%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.396	3.105	122,42%
Junta Militar	526	1.344	155,51%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.198	11.987	30,32%
Procon	2.041	2.151	5,39%
Sefaz	201	574	185,57%
Serviços Eletrônicos	3.912	5.591	42,92%
Sine	3.199	5.465	70,83%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.814	2.248	23,93%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**54.252**	**71.702**	**32,16%**

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

2. Histórico Diário

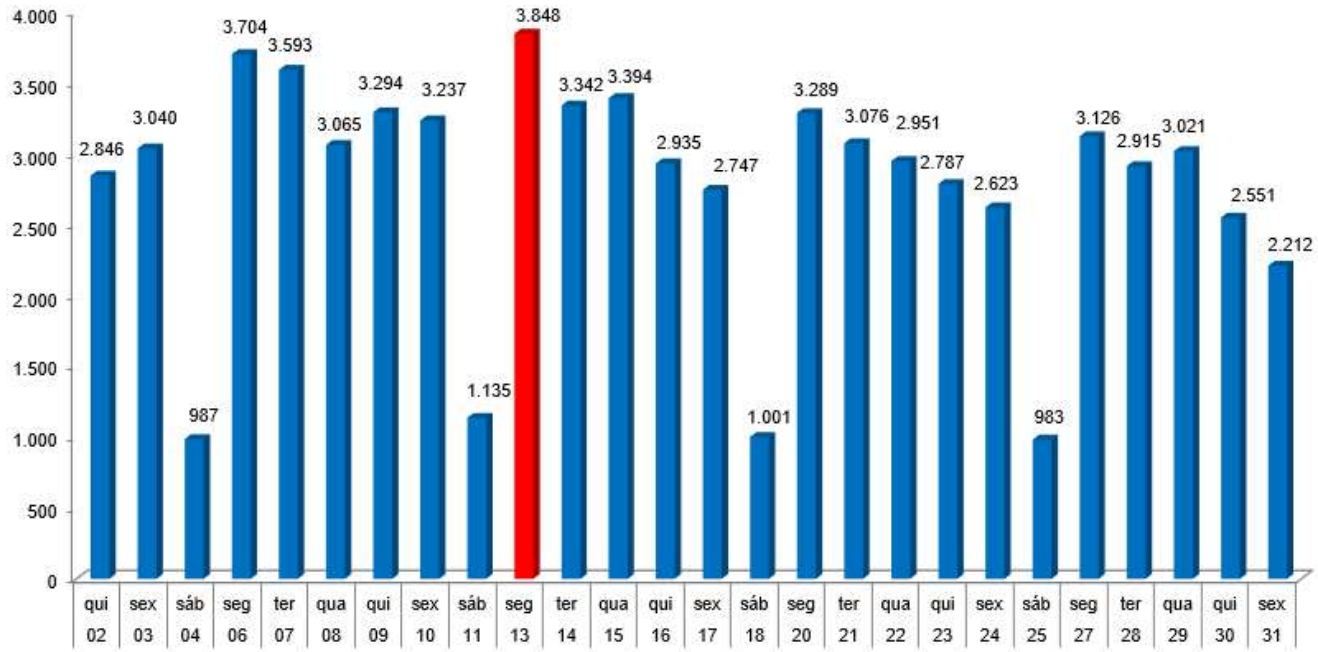
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/01/2025** com o total de **4.436** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,76%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **13/01/2025** com o total de **3.848** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,41%**.



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		1092	1318	1195	1000	804	715	757	813	727	11		8.432
CESAN		407	531	529	399	366	301	352	353	310	2		3.550
CETURB		832	886	812	617	438	375	403	378	178			4.919
COLETA BIOMÉTRICA		904	822	682	520	315	469	482	474	438	3		5.100
DETRAN		1057	1221	1176	934	778	815	734	1028	937	77		8.757
ESPAÇO CRIANÇA		19	1	19	14	2		1	4	7			67
FARMÁCIA CIDADÃ		1148	1264	1207	971	630	885	1045	1010	316			8.412
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		295	521	516	373	296	303	293	283	216	9		3.105
PMC-JUNTA MILITAR		192	254	236	160	97	115	128	104	58			1.344
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		355	327	282	306	233	245	212	195	92	1		2.248
POLÍCIA CIVIL		1024	1512	1608	1584	1491	1288	1373	1269	833	6		11.987
PROCON		217	324	296	261	228	197	198	238	174	20		2.151
SEFAZ		45	58	88	89	54	60	69	74	52	2		574
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		826	863	875	629	567	503	538	531	339	9		5.591
SINE		822	775	761	649	588	577	521	534	248	2		5.465
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		**9.235**	**10.677**	**10.282**	**8.506**	**6.887**	**6.848**	**7.106**	**7.288**	**4.925**	**142**		**71.702**

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	12.104
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.432
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	5.996
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.494
5º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	4.139
6º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.510
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.656
8º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.248
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.212
10º	SN-Seguro Desemprego	Sine	2.115

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:31
CESAN	00:05:12
CETURB	00:06:12
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:25
DETRAN	00:16:32
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:22
FARMÁCIA CIDADÃ	00:19:42
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:01
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:25
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:22
POLÍCIA CIVIL	00:09:21
PROCON	00:04:28
SEFAZ	00:01:28
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:10:11
SINE	00:09:14
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:07:35
CETURB	00:04:46
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:57
DETRAN	00:10:37
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:11
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:26
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:01
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:34
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:06
POLÍCIA CIVIL	00:14:44
PROCON	00:36:15
SEFAZ	00:05:19
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:44
SINE	00:06:10
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.

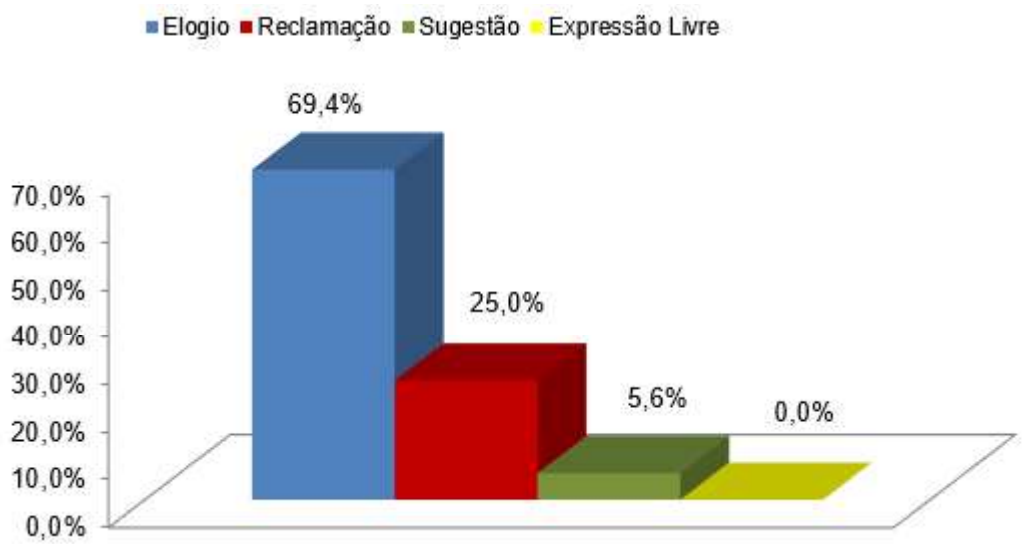
Município	Cidadão	%
Cariacica	786	56,34%
Vila Velha	203	14,55%
Serra	169	12,11%
Viana	131	9,39%
Vitória	87	6,24%
Guarapari	9	0,65%
Domingos Martins	2	0,14%
Santa Leopoldina	2	0,14%
Colatina	1	0,07%
Ecoporanga	1	0,07%
Ibatiba	1	0,07%
Marechal Floriano	1	0,07%
Santa Maria de Jetibá	1	0,07%
Minas Gerais (MG)	1	0,07%
Total	**1.395**	**100%**

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	535	38,35%
Sine	243	17,42%
Detran	148	10,61%
Procon	142	10,18%
Ceturb	122	8,75%
Serviços Eletrônicos	54	3,87%
EDP	49	3,51%
Farmácia Cidadã	26	1,86%
Cesan	22	1,58%
PMC - Geral	18	1,29%
Banestes Mais Fácil	17	1,22%
Junta Militar	15	1,08%
SEFAZ	2	0,14%
Coleta Biométrica	1	0,07%
Telecentro	1	0,07%
Total	**1.395**	**100%**

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	25	69,4%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	9	25,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	5,6%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	36	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 20



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

