RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

NOVEMBRO 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 NOVEMBRO 2025 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

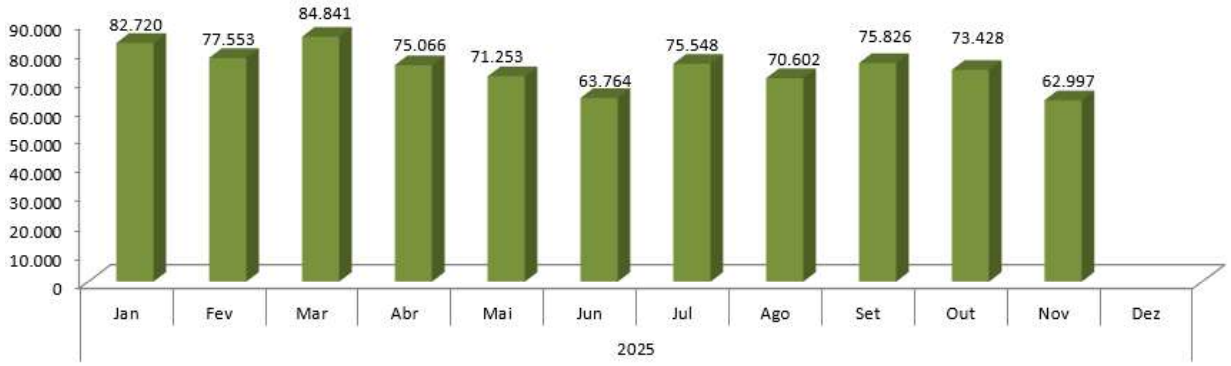
1. Resumo Gerencial

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2025** registrou um total de **10.828.089 serviços realizados** e **9.483.490 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

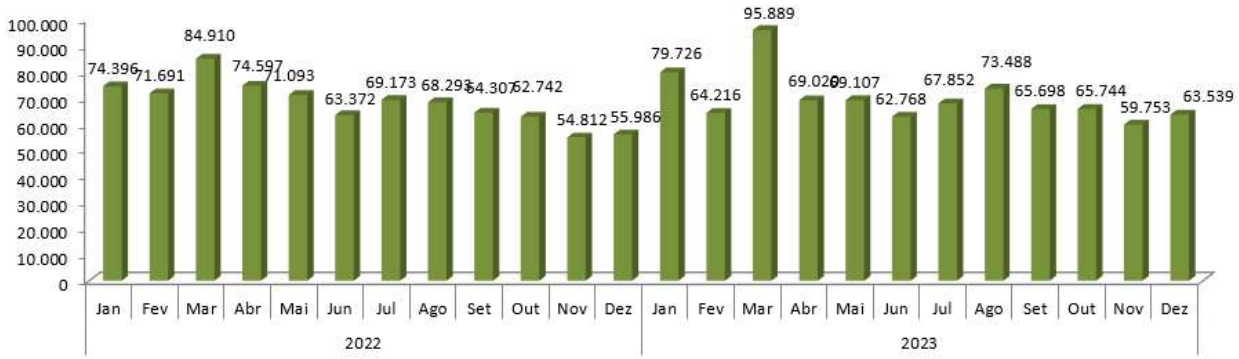
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/11/2025** registrou um total de **2.969 serviços realizados** e **2.656 senhas atendidas** de forma manual.

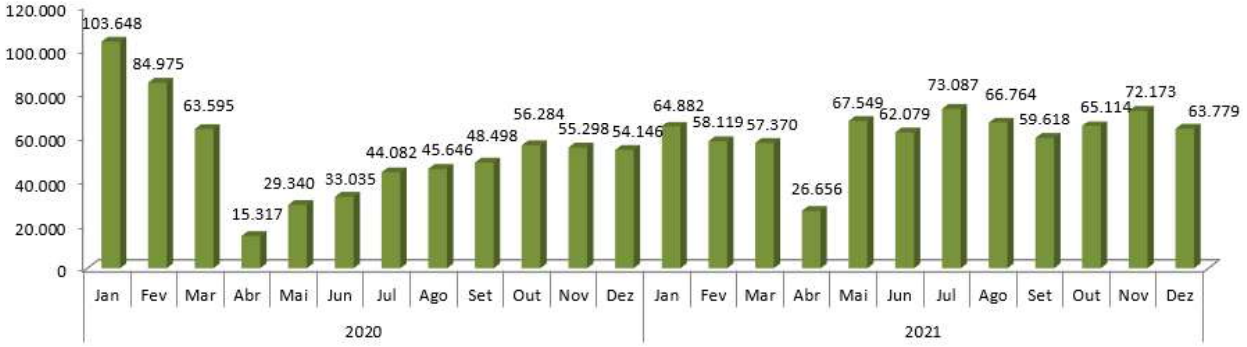
1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **62.997** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.739** cidadãos atendidos.



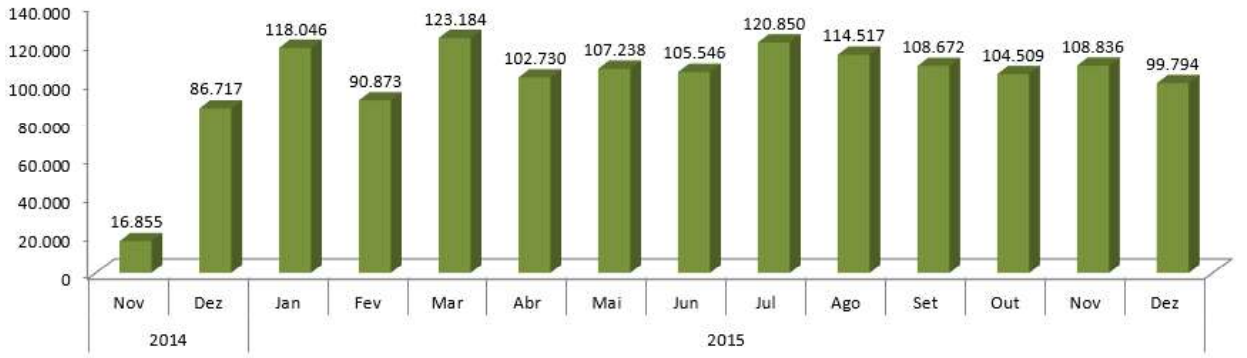





120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
103.648
84.975
63.595
15.317
29.340
33.035
44.082
45.646
48.498
56.284
55.298
54.146
64.882
58.119
57.370
26.656
67.549
62.079
73.087
66.764
59.618
65.114
72.173
63.779
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2020
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
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
2018
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
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
2016
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
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

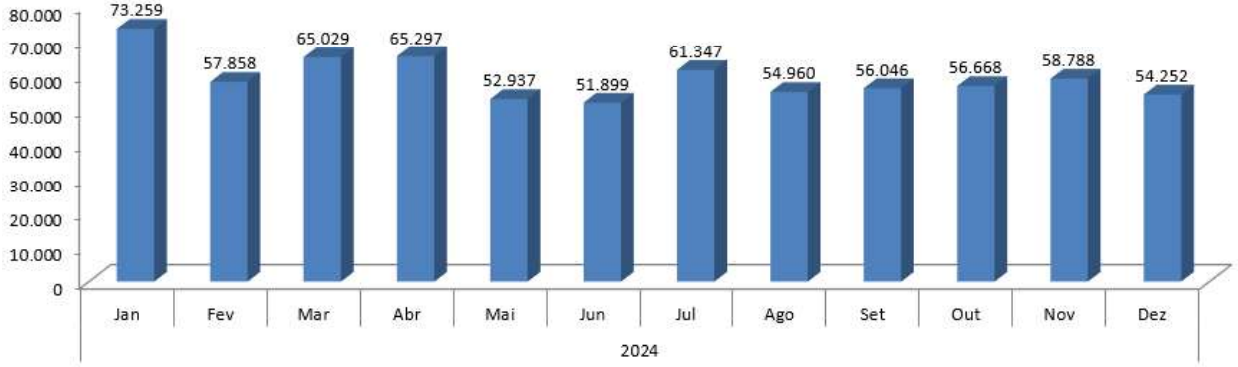
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.966** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.520** 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
2020
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
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
2018
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
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
2016
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2017

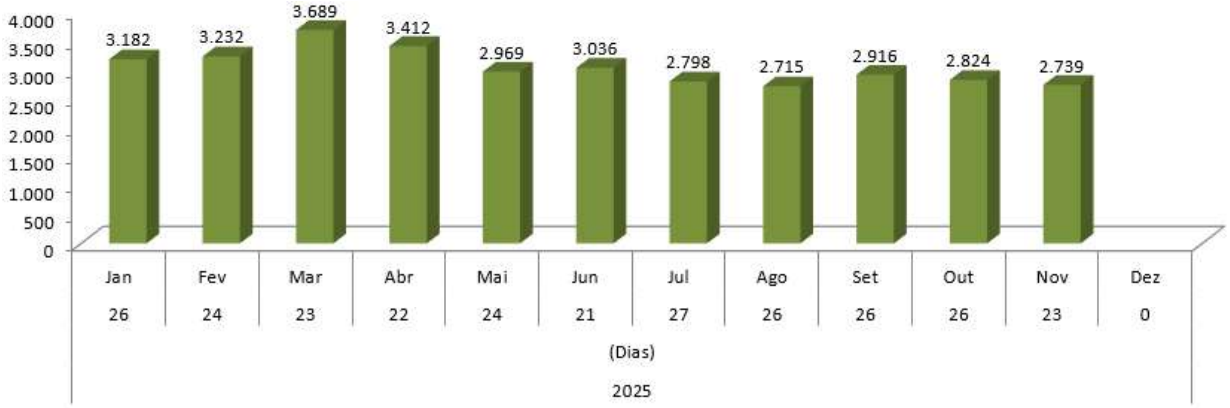

120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
14.746
78.522
100.566
77.972
105.071
90.877
94.175
93.564
105.747
100.316
95.459
91.450
95.480
89.192
Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
2014
2015

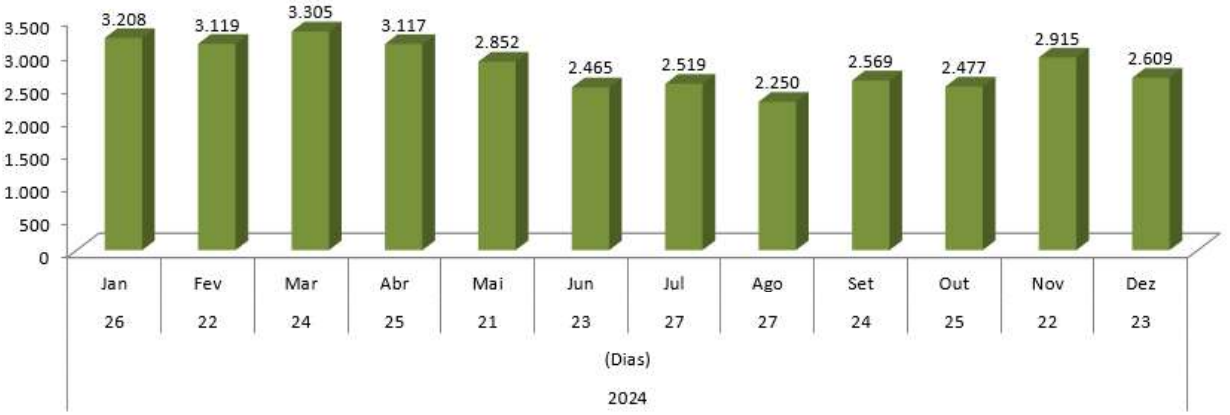
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

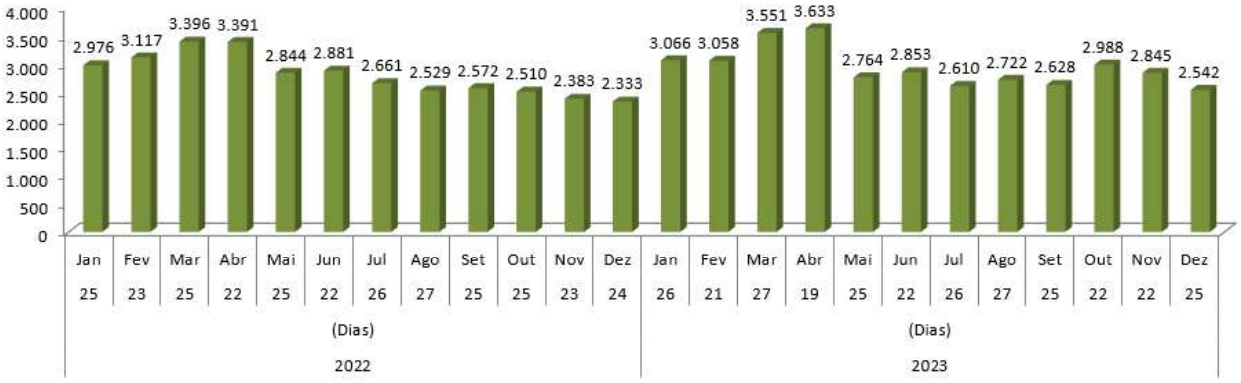
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

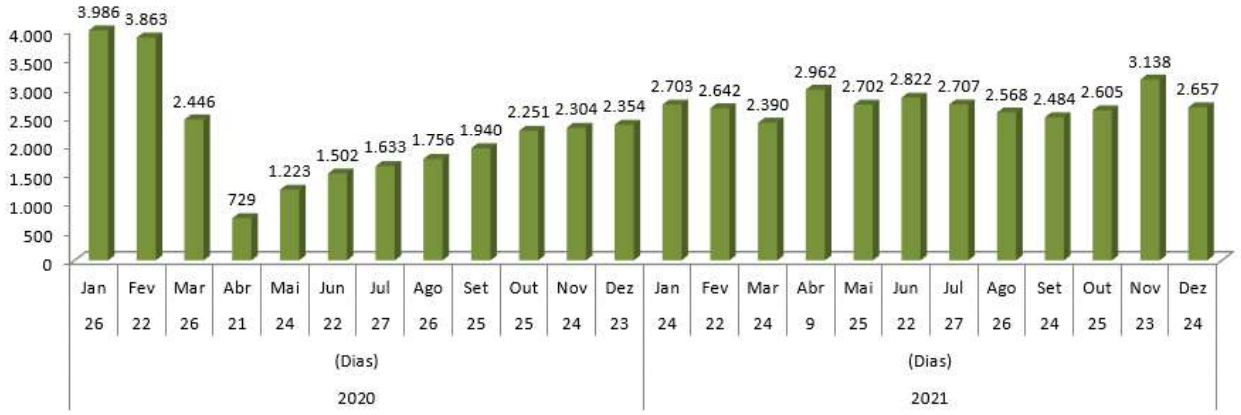
1.5. Média Diária

1.5.1. Serviços Realizados

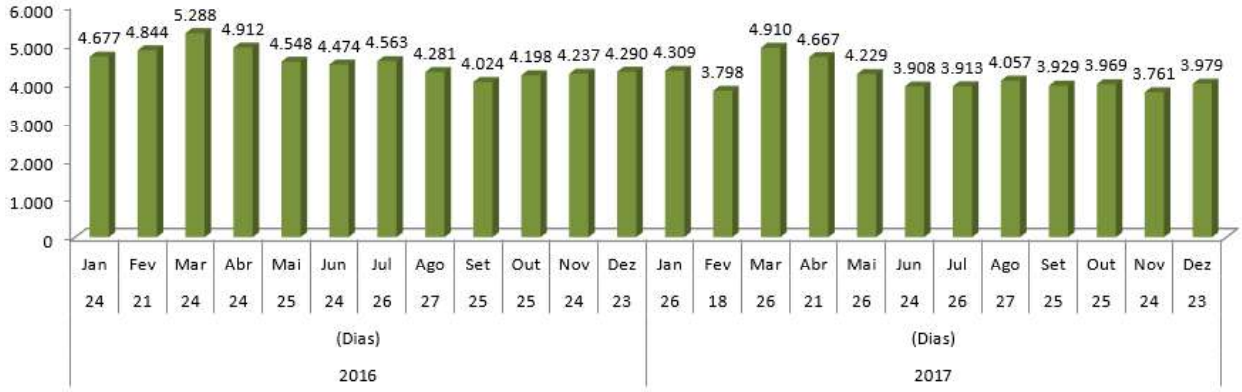







3.986 3.863 2.446 729 1.223 1.502 1.633 1.756 1.940 2.251 2.304 2.354 2.703 2.642 2.390 2.962 2.702 2.822 2.707 2.568 2.484 2.605 3.138 2.657
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 22 26 21 24 22 27 26 25 25 24 23 24 22 24 9 25 22 27 26 24 25 23 24
(Dias) (Dias)
2020 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) (Dias)
2018 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) (Dias)
2016 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

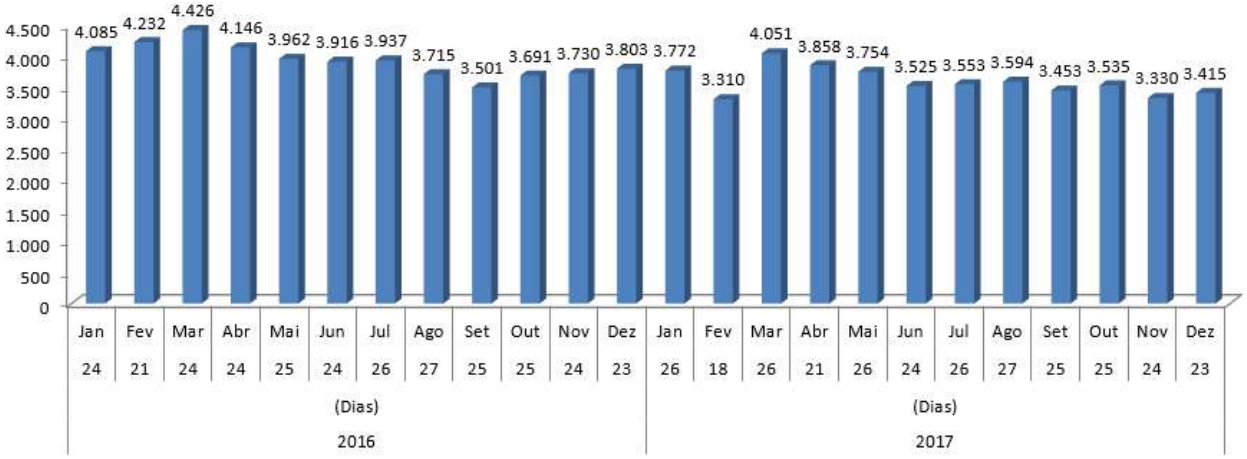


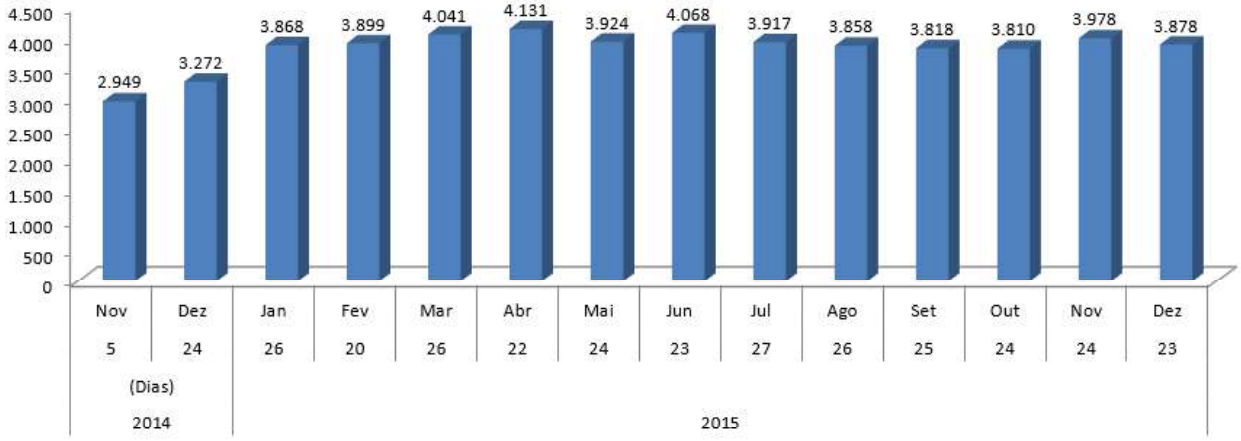







4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
3.791 3.688 3.718 3.842 3.532 2.959 3.391 3.393 3.339 3.238 2.919 3.077 3.586 3.234 3.510 3.830 3.473 3.473 3.706 3.292 3.381 3.253 2.924 3.104
Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez
26 21 25 23 25 26 26 27 23 26 24 23 26 24 23 23 25 21 27 27 24 25 23 23
(Dias) (Dias)
2018 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) (Dias)
2016 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

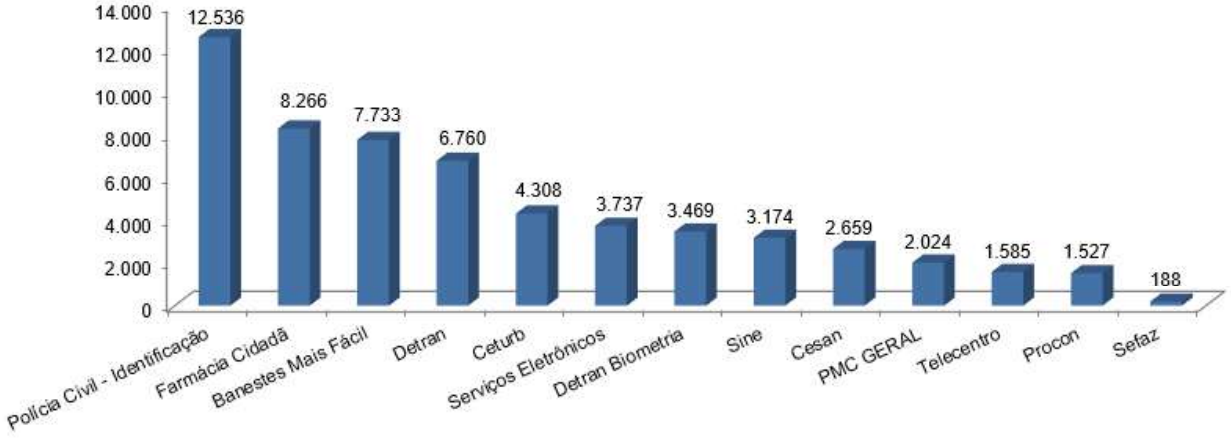
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
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

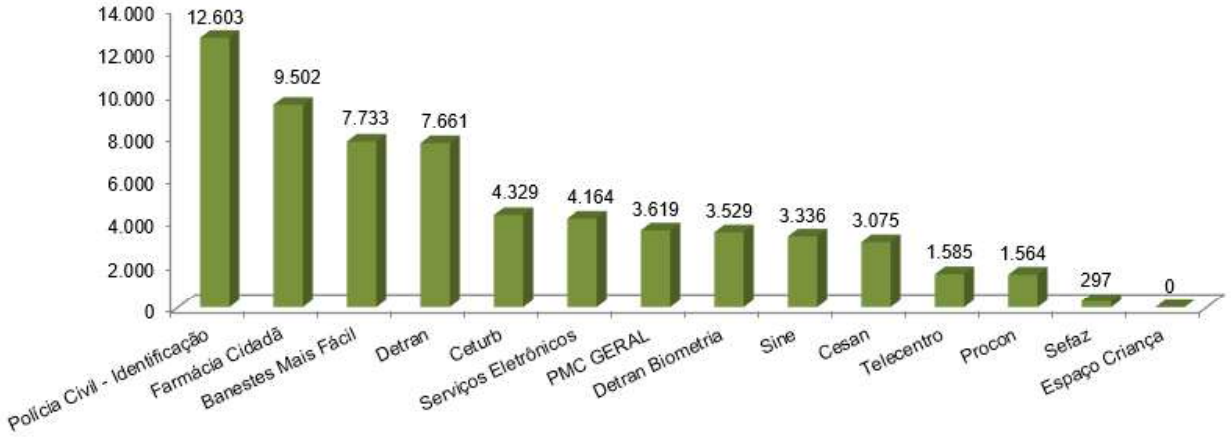
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.603	12.536	20,01%	21,63%
Farmácia Cidadã	9.502	8.266	15,08%	14,26%
Banestes Mais Fácil	7.733	7.733	12,28%	13,34%
Detran	7.661	6.760	12,16%	11,66%
Ceturb	4.329	4.308	6,87%	7,43%
Serviços Eletrônicos	4.164	3.737	6,61%	6,45%
Detran Biometria	3.529	3.469	5,60%	5,98%
Sine	3.336	3.174	5,30%	5,48%
Cesan	3.075	2.659	4,88%	4,59%
PMC GERAL	3.619	2.024	5,74%	3,49%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.029	1.477		
Junta Militar	590	547		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	1.585	1.585	2,52%	2,73%
Procon	1.564	1.527	2,48%	2,63%
Sefaz	297	188	0,47%	0,32%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
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	**62.997**	**57.966**	**100%**	**100%**

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Orgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.847	7.733	-12,59%
Cesan	3.395	3.075	-9,43%
Ceturb	4.695	4.329	-7,80%
Detran	9.532	7.661	-19,63%
Detran Biometria	4.037	3.529	-12,58%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefas	0	0	
Farmácia Cidadã	10.267	9.502	-7,45%
PMC GERAL	5.312	3.619	-31,87%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.505	3.029	-32,76%
Junta Militar	807	590	-26,89%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.309	12.603	-5,30%
Procon	1.990	1.564	-21,41%
Sefaz	333	297	-10,81%
Serviços Eletrônicos	5.094	4.164	-18,26%
Sine	4.437	3.336	-24,81%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.180	1.585	-27,29%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**73.428**	**62.997**	**-14,21%**

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

1.7.2. Senhas Atendidas

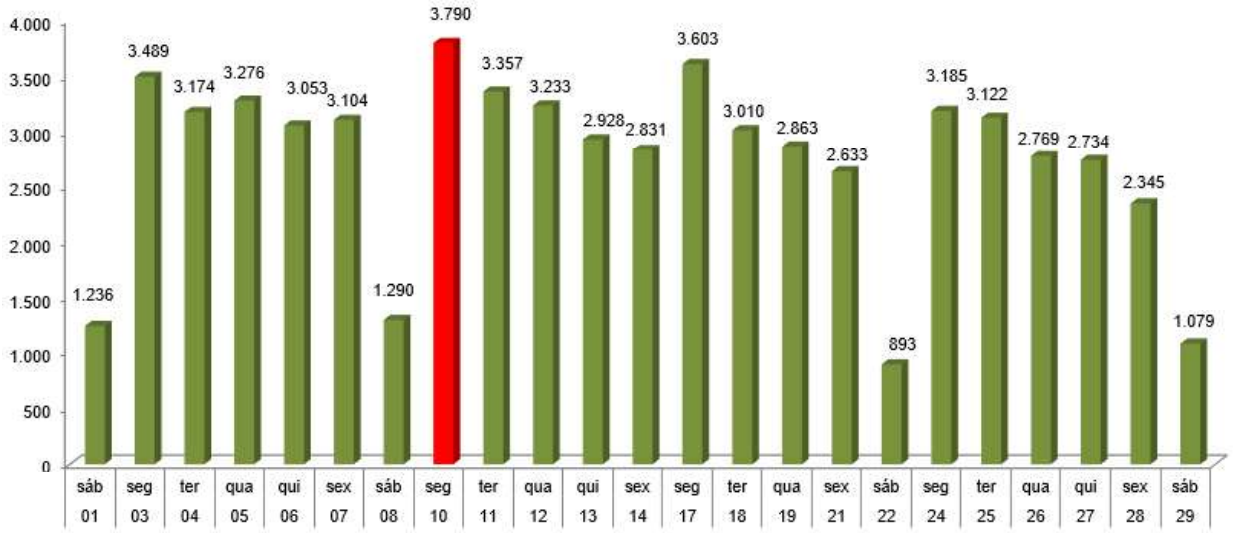
Órgãos	Outubro	Novembro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.847	7.733	-12,59%
Cesan	2.977	2.659	-10,68%
Ceturb	4.663	4.308	-7,61%
Detran	8.215	6.760	-17,71%
Detran Biometria	3.952	3.469	-12,22%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefas	0	0	
Farmácia Cidadã	9.030	8.266	-8,46%
PMC GERAL	2.575	2.024	-21,40%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.830	1.477	-19,29%
Junta Militar	745	547	-26,58%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.255	12.536	-5,42%
Procon	1.927	1.527	-20,76%
Sefaz	212	188	-11,32%
Serviços Eletrônicos	4.303	3.737	-13,15%
Sine	4.190	3.174	-24,25%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.180	1.585	-27,29%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	**66.326**	**57.966**	**-12,60%**

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

2. Histórico Diário

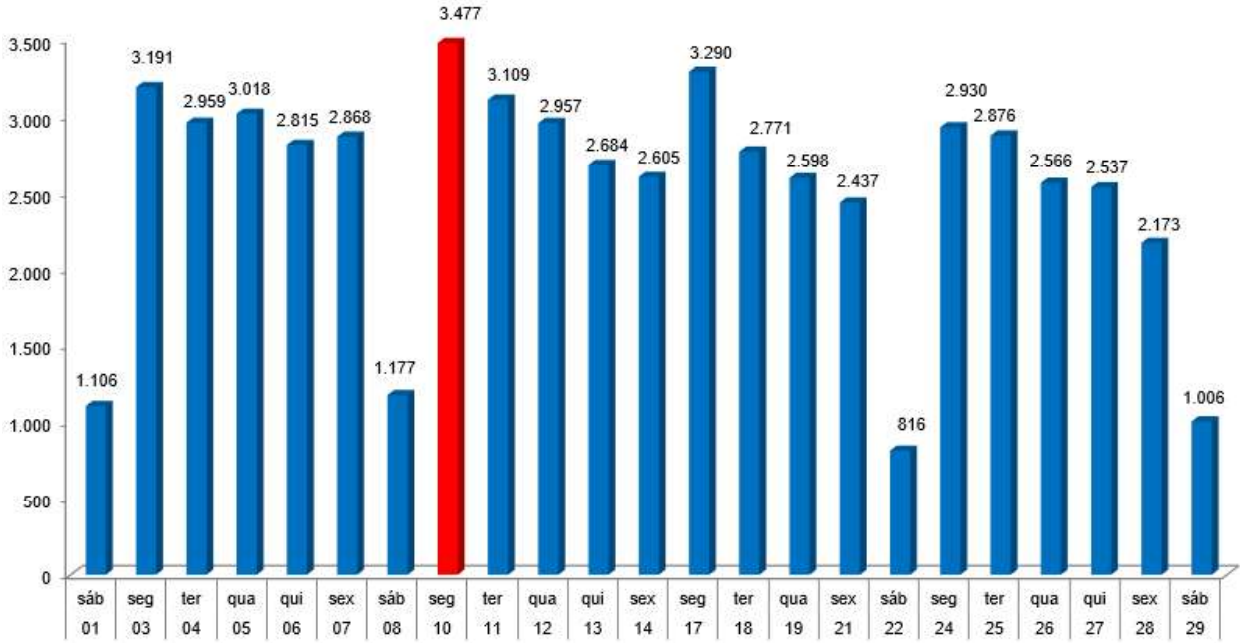
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/11/2025** com o total de **3.790** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **27,40%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/11/2025** com o total de **3.477** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,97%**.



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		1180	1217	1033	799	659	706	770	779	585	5		7.733
CESAN		313	416	380	305	236	234	267	284	217	7		2.659
CETURB		753	778	685	511	345	362	452	314	108			4.308
COLETA BIOMÉTRICA		642	577	468	301	203	288	359	322	304	5		3.469
DETRAN		890	1020	848	776	600	606	601	690	685	44		6.760
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		894	1110	1164	966	699	794	919	1041	675	4		8.266
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		156	238	229	151	131	133	176	153	107	3		1.477
PMC-JUNTA MILITAR		83	101	73	98	36	40	56	43	17			547
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		280	289	227	167	123	143	150	139	67			1.585
POLÍCIA CIVIL		1228	1519	1674	1566	1476	1212	1283	1362	1210	6		12.536
PROCON		132	225	221	187	137	116	134	158	192	25		1.527
SEFAZ		18	25	28	15	22	32	20	17	11			188
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		503	531	508	470	386	394	372	357	211	5		3.737
SINE		450	485	470	334	315	305	309	295	207	4		3.174
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		**7.522**	**8.531**	**8.008**	**6.646**	**5.368**	**5.365**	**5.868**	**5.954**	**4.596**	**108**		**57.966**

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 Cívil	12.603
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.733
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.162
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.114
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	2.840
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.630
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.201
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	1.981
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	1.585
10º	CB-Passe livre - Deficiente	Ceturb	1.301

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:17
CESAN	00:02:55
CETURB	00:07:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:33
DETRAN	00:10:47
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:38:12
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:02:25
PMC-JUNTA MILITAR	00:00:40
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:10
POLÍCIA CIVIL	00:23:05
PROCON	00:16:48
SEFAZ	00:00:40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:04:00
SINE	00:08:05
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:52
CESAN	00:09:19
CETURB	00:04:50
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:24
DETRAN	00:10:47
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:47
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:59
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:09
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:17
POLÍCIA CIVIL	00:11:53
PROCON	00:38:01
SEFAZ	00:05:59
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:26
SINE	00:06:21
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.

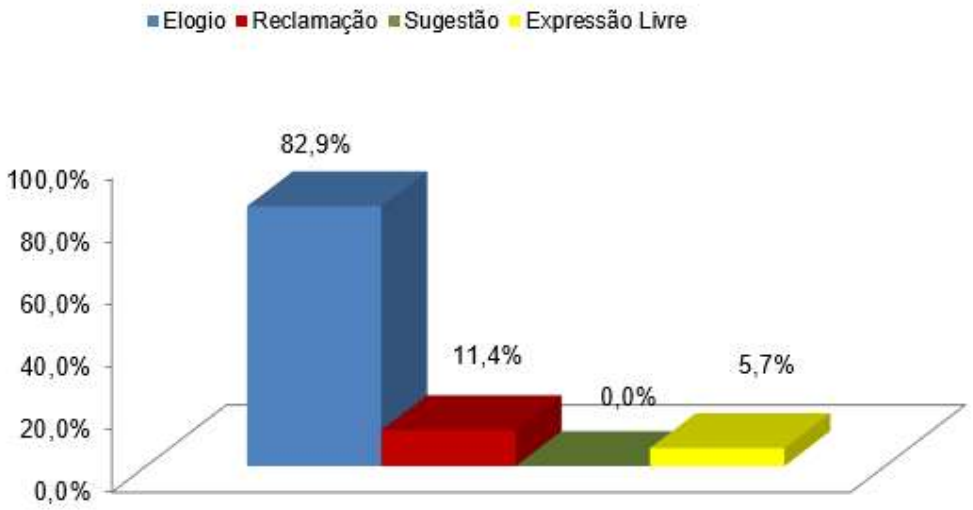
Município	Cidadão	%
Cariacica	971	63,80%
Vila Velha	177	11,63%
Viana	160	10,51%
Serra	139	9,13%
Vitória	57	3,75%
Aracruz	6	0,39%
Afonso Cláudio	3	0,20%
Santa Maria de Jetibá	2	0,13%
Santa Teresa	2	0,13%
Colatina	1	0,07%
Conceição da Barra	1	0,07%
Santa Leopoldina	1	0,07%
São Mateus	1	0,07%
Venda Nova do Imigrante	1	0,07%
Total	**1.522**	**100%**

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	485	31,25%
Farmácia Cidadã	335	21,59%
Detran	143	9,21%
Ceturb	115	7,41%
Sine	113	7,28%
Procon	98	6,31%
EDP	87	5,61%
Serviços Eletrônicos	67	4,32%
Cesan	42	2,71%
Coleta Biométrica	27	1,74%
Banestes Mais Fácil	21	1,35%
PMC - Geral	12	0,77%
Junta Militar	6	0,39%
Telecentro	1	0,06%
Total	**1.552**	**100%**

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	29	82,9%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	11,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	2	5,7%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	35	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 18



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

