



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

ABRIL 2026

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 MARÇO 2026	20
II – RECURSOS HUMANOS.....	21
1. Quadro de Pessoal.....	21
1. Admissões.....	22
2. Demissões.....	22
III – INFRAESTRUTURA	22
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	22
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	22

I – ATENDIMENTO

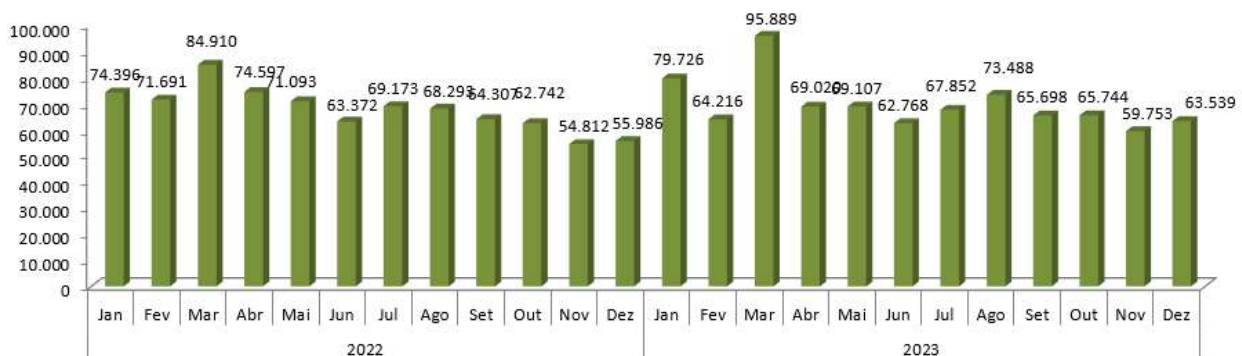
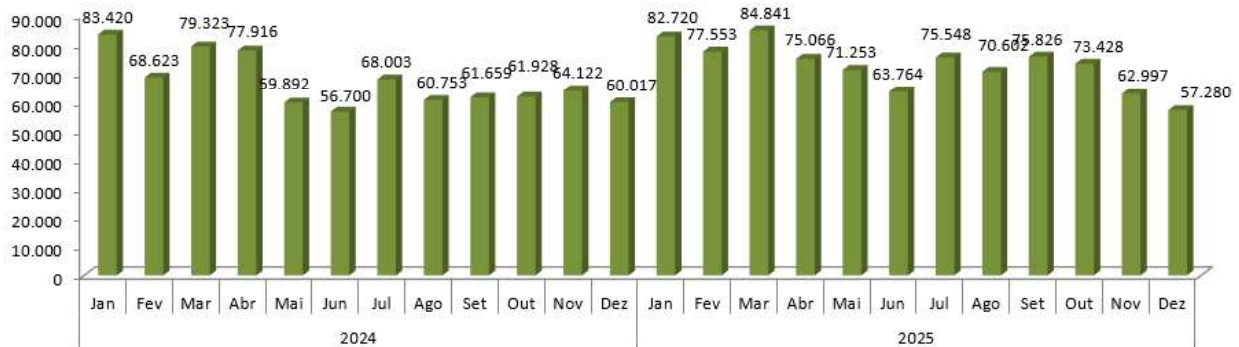
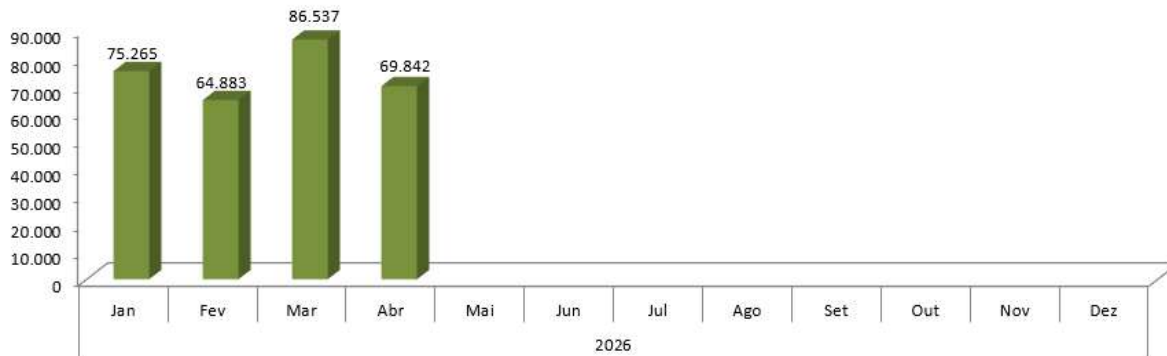
1. Resumo Gerencial

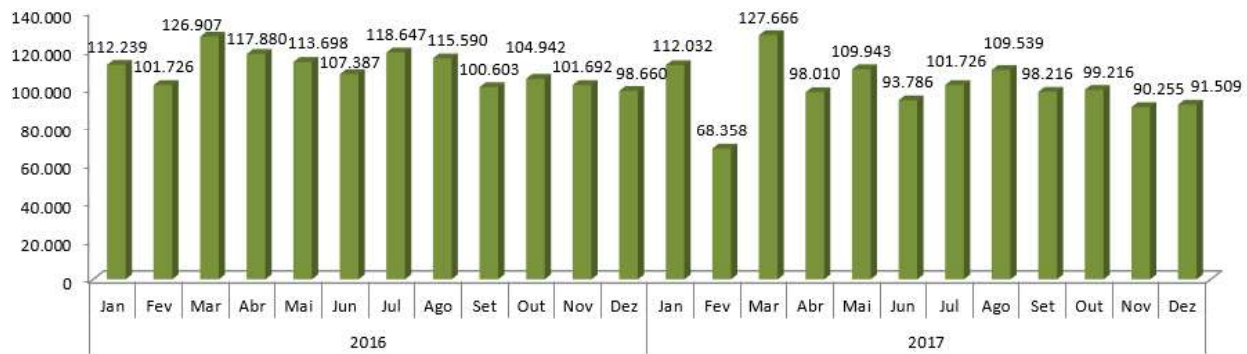
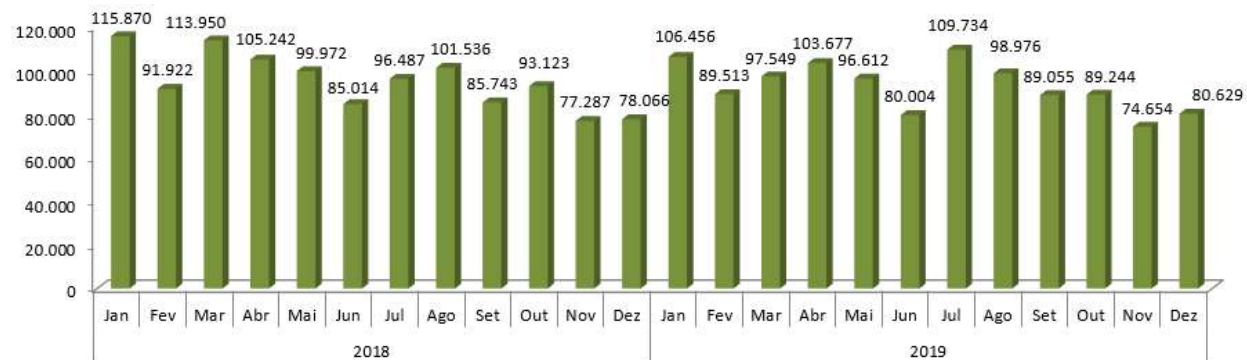
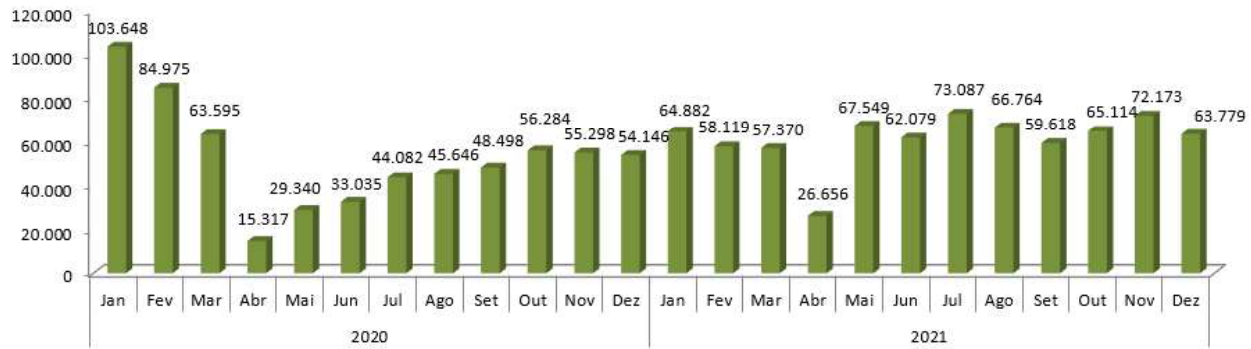
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2026** registrou um total de **11.181.896 serviços realizados** e **9.791.082 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/04/2026** 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 **69.842** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.036** cidadãos atendidos.



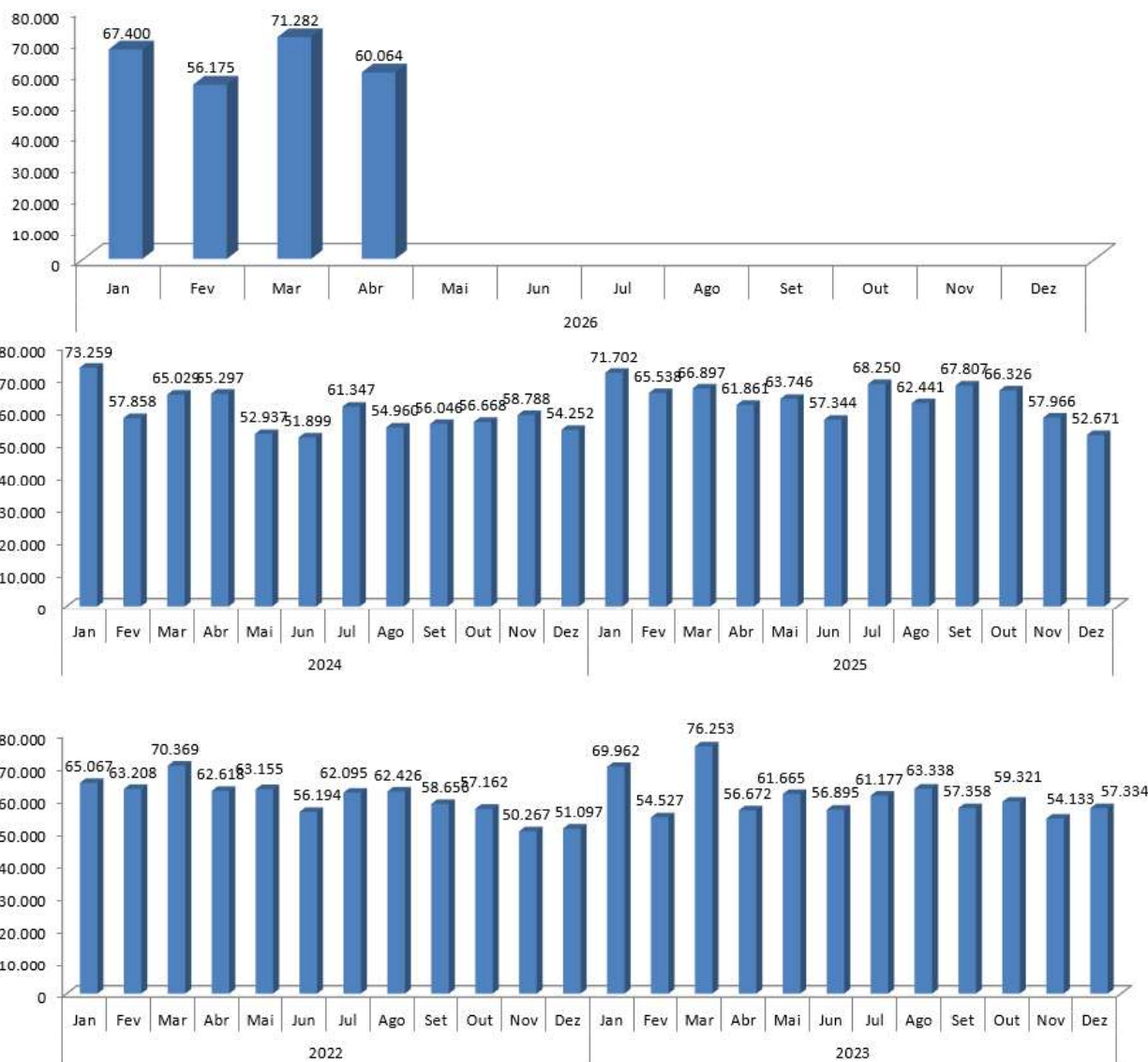


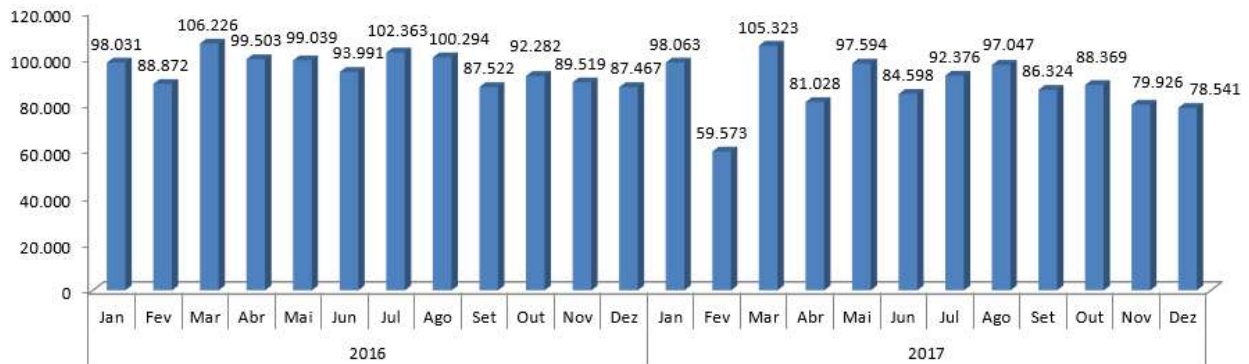
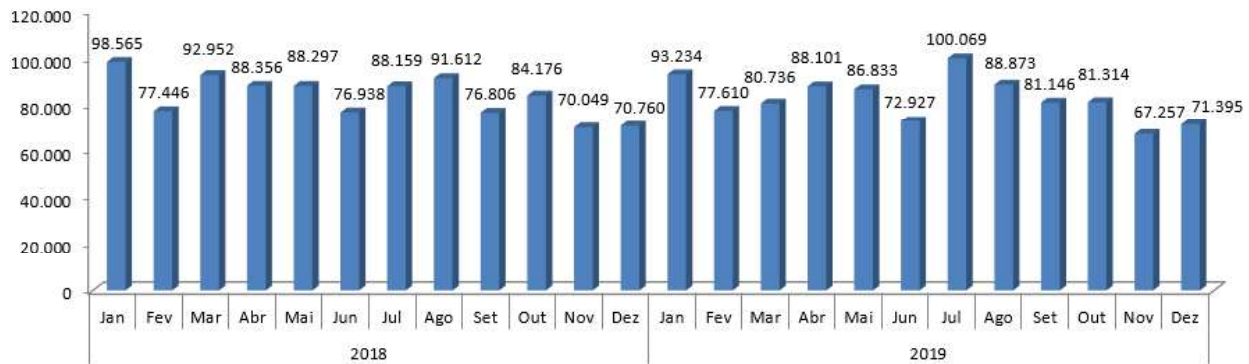
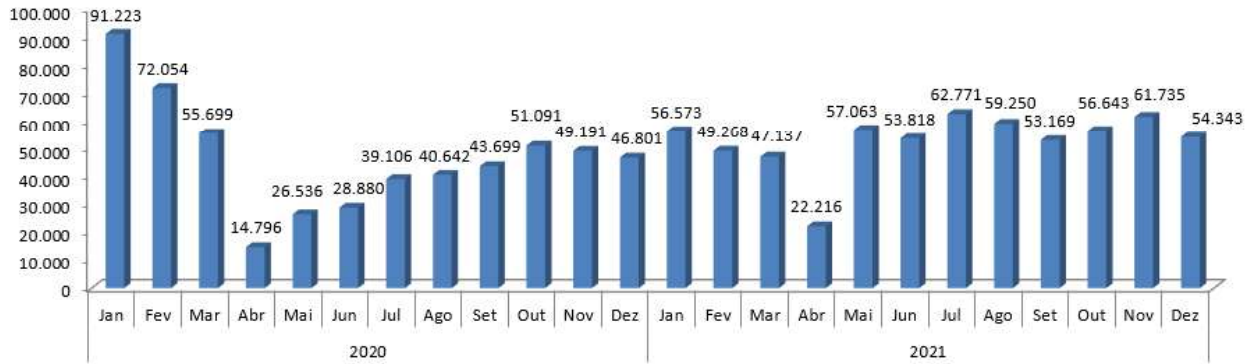
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

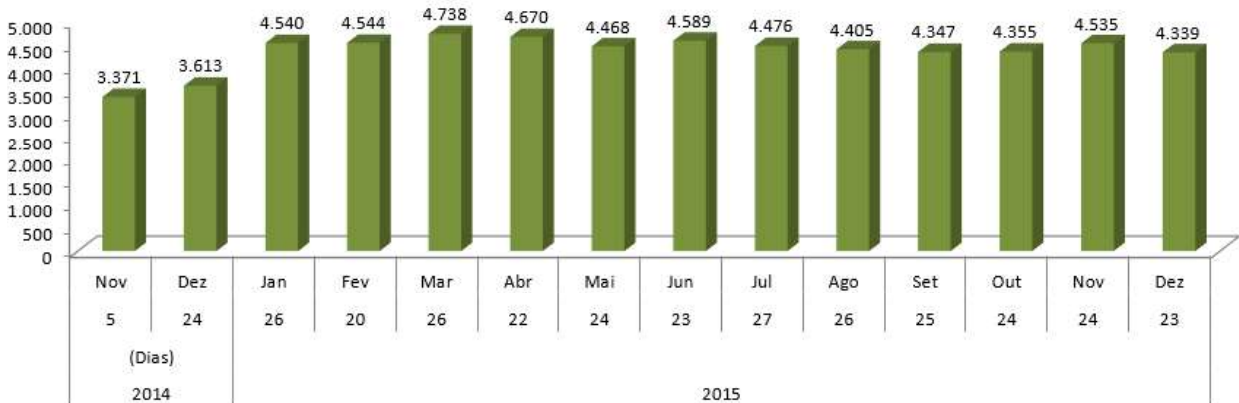
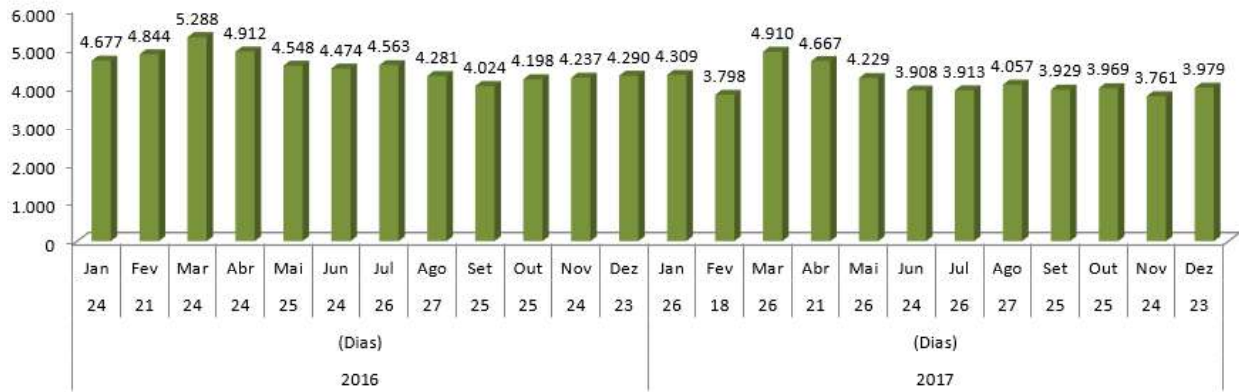
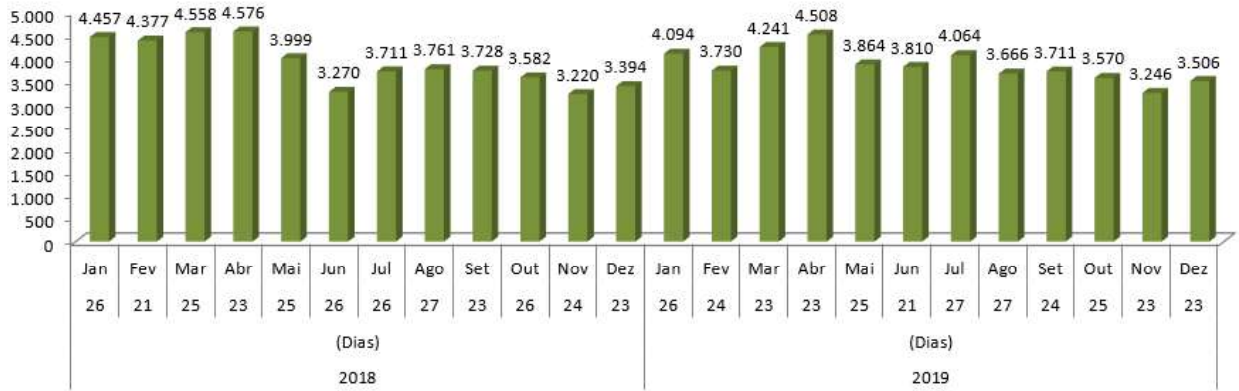
Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

1.3. Senhas Atendidas

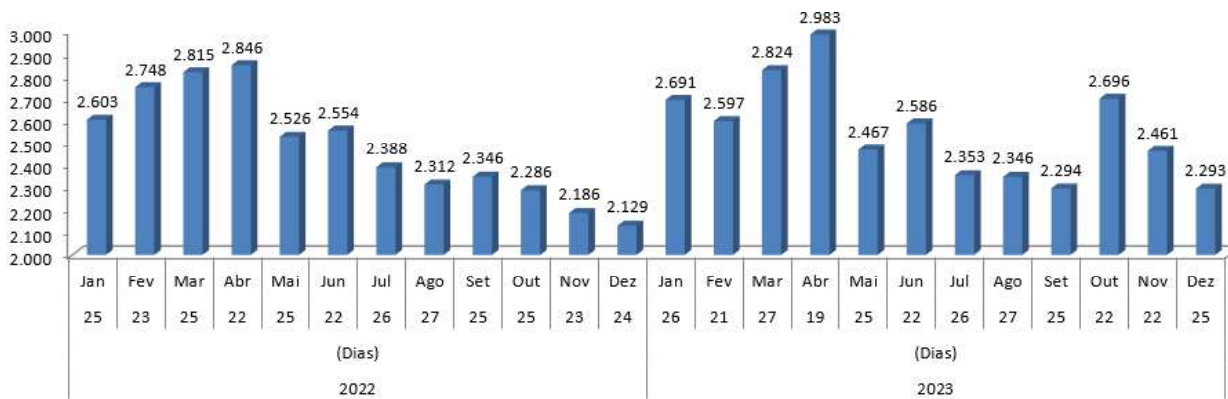
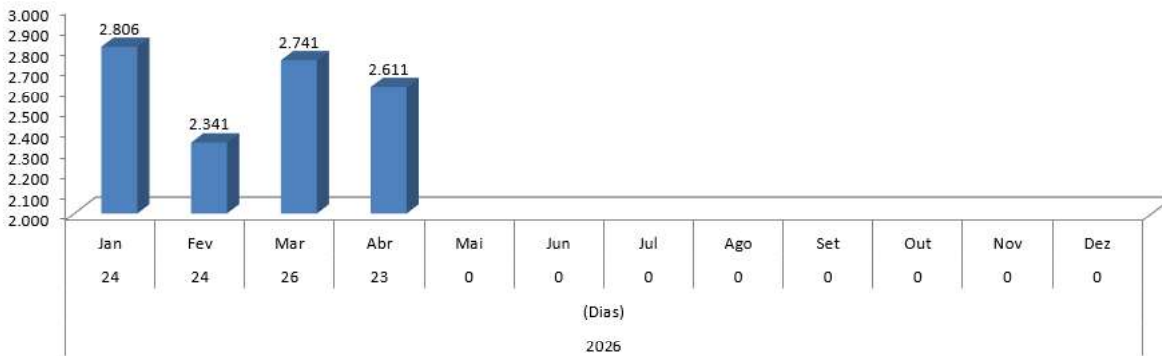
Este mês registrou um total de **60.064** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.611** cidadãos atendidos.

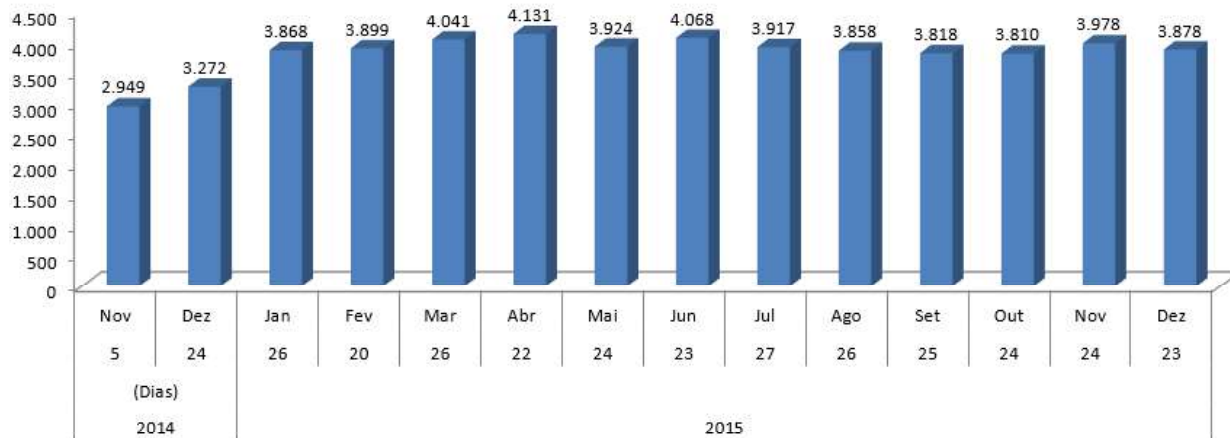
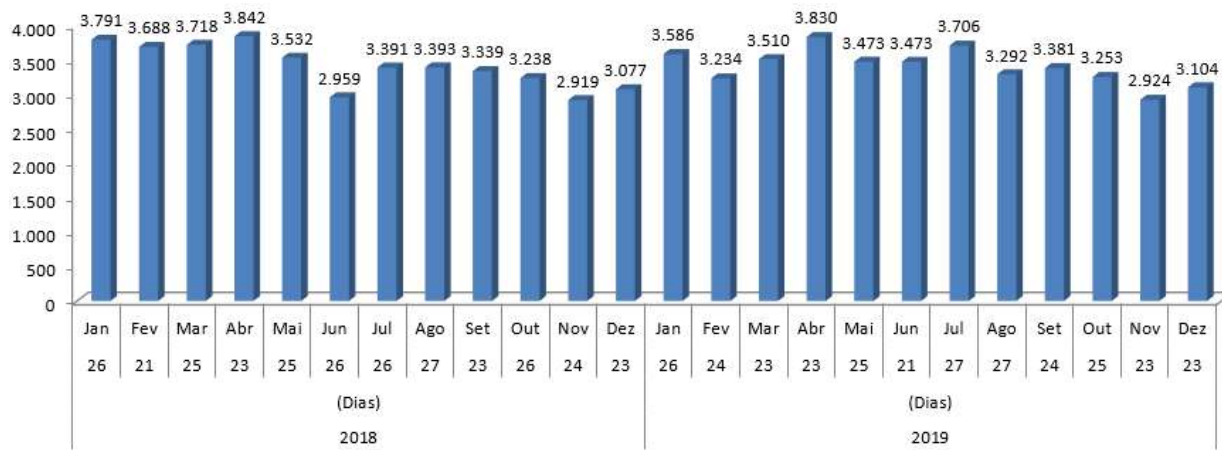






1.5.2. Senhas Atendidas





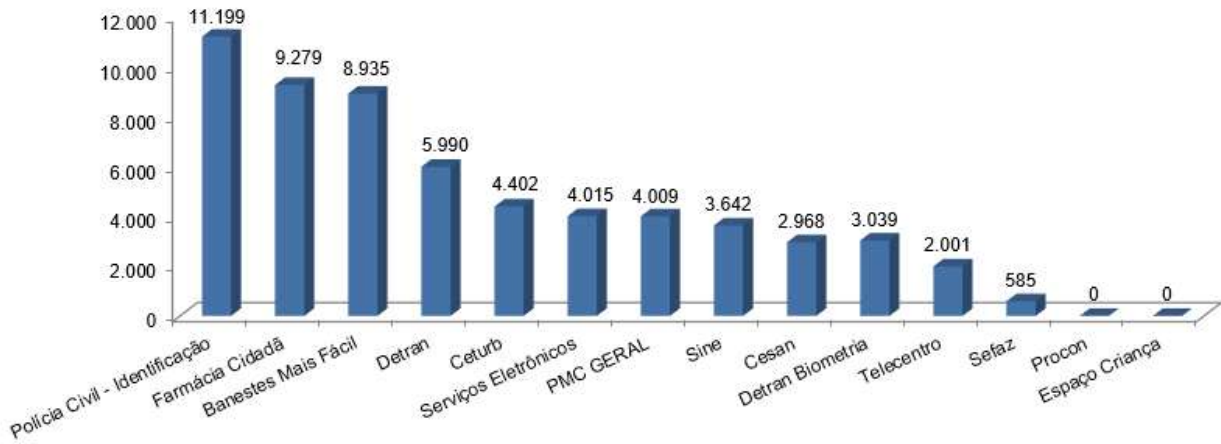
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
Abril	3	Paixao de Cristo
	13	Nossa Senhora da Penha
	21	Tira dentes

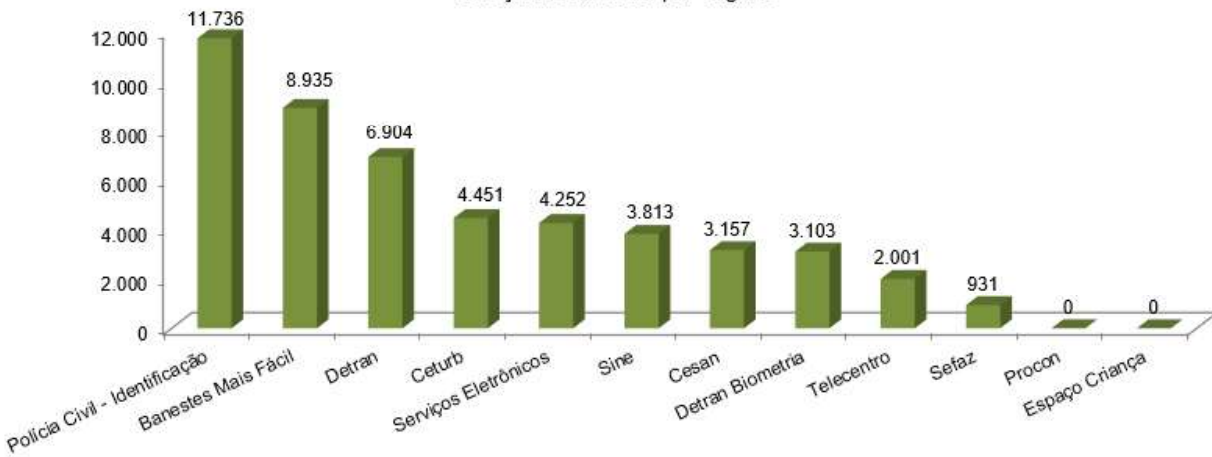
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	11.736	11.199	16,80%	18,65%
Farmácia Cidadã	10.672	9.279	15,28%	15,45%
Banestes Mais Fácil	8.935	8.935	12,79%	14,88%
Detran	6.904	5.990	9,89%	9,97%
Ceturb	4.451	4.402	6,37%	7,33%
Serviços Eletrônicos	4.252	4.015	5,72%	6,23%
PMC GERAL	9.887	4.009	14,16%	6,67%
Finanças / ADM / Procuradoria	9.007	3.175		
Junta Militar	880	834		
Nossocrédito	0	0		
Sine	3.813	3.642	5,46%	6,06%
Cesan	3.157	2.968	4,52%	4,94%
Detran Biometria	3.103	3.039	4,44%	5,06%
Telecentro	2.001	2.001	2,87%	3,33%
Sefaz	931	585	1,33%	0,97%
Procon	0	0	0,00%	0,00%
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	69.842	60.064	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.525	8.935	-6,19%
Cesan	4.117	3.157	-23,32%
Ceturb	5.181	4.451	-14,09%
Detran	7.730	6.904	-10,69%
Detran Biometria	3.759	3.103	-17,45%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	11.979	10.672	-10,91%
<u>PMC GERAL</u>	<u>16.540</u>	<u>9.887</u>	<u>-40,22%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	15.583	9.007	-42,20%
Junta Militar	957	880	-8,05%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.376	11.736	-5,17%
Procon	670	0	-100,00%
Sefaz	1.270	931	-26,69%
Serviços Eletrônicos	5.856	4.252	-27,39%
Sine	5.161	3.813	-26,12%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.373	2.001	-15,68%
<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	86.537	69.842	-19,29%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

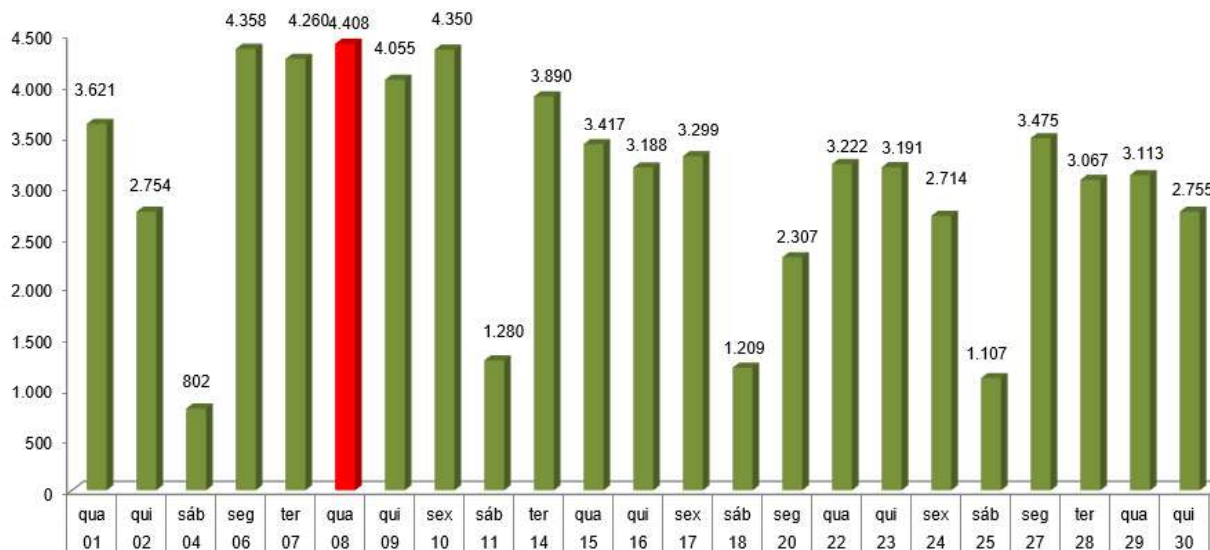
Órgãos	Março	Abril	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	9.525	8.935	-6,19%
Cesan	3.805	2.968	-22,00%
Ceturb	5.126	4.402	-14,12%
Detran	6.736	5.990	-11,07%
Detran Biometria	3.664	3.039	-17,06%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.342	9.279	-10,28%
PMC GERAL	6.062	4.009	-33,87%
Finanças / ADM / Procuradoria	5.200	3.175	-38,94%
Junta Militar	862	834	-3,25%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.801	11.199	-5,10%
Procon	654	0	-100,00%
Sefaz	699	585	-16,31%
Serviços Eletrônicos	5.516	4.015	-27,21%
Sine	4.980	3.642	-26,87%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.372	2.001	-15,64%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	71.282	60.064	-15,74%

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

2. Histórico Diário

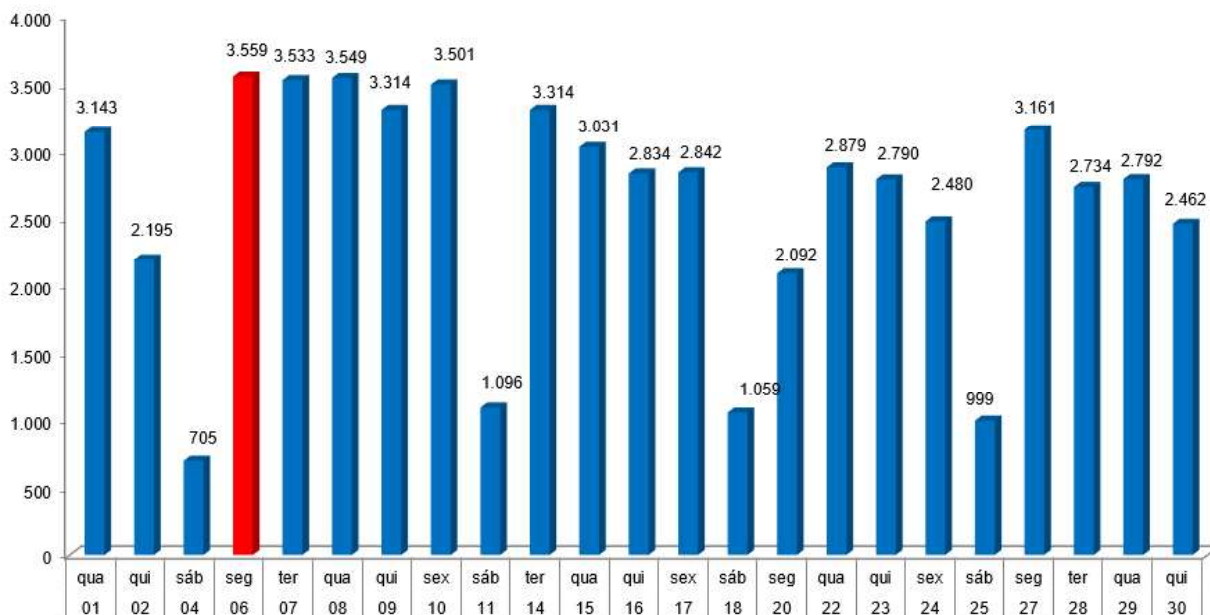
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **08/04/2026** com o total de **4.408** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **31,93%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/04/2026** com o total de **3.559** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **32,62%**.



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		1189	1351	1217	1014	767	779	829	944	822	23		8.935
CESAN		357	438	427	331	251	263	264	356	272	9		2.968
CETURB		729	760	790	504	364	356	365	412	122			4.402
COLETA BIOMÉTRICA		457	444	412	319	139	314	351	322	281			3.039
DETRAN		787	877	914	634	585	507	508	598	557	23		5.990
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		852	1176	1103	943	822	792	1032	1094	1017	446	2	9.279
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		334	419	410	372	286	297	350	350	316	41		3.175
PMC-JUNTA MILITAR		111	157	125	107	63	54	77	96	41	3		834
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		299	283	313	273	163	147	193	225	105			2.001
POLÍCIA CIVIL		1094	1457	1508	1379	1274	1069	1171	1138	1101	8		11.199
PROCON													
SEFAZ		81	68	63	70	63	49	61	87	42	1		585
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		543	610	550	504	385	348	376	401	286	12		4.015
SINE		547	588	477	434	429	338	325	333	167	4		3.642
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.380	8.628	8.309	6.884	5.591	5.313	5.902	6.356	5.129	570	2	60.064

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	11.728
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.935
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	7.212
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.876
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.295
6º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.314
7º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.001
8º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	1.973
9º	DT - Licenciamento	Detran Geral	1.965
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.801

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:04:30
CESAN	00:05:55
CETURB	00:08:50
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:14
DETRAN	00:09:15
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:11:29
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:08:47
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:09
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:26:57
PROCON	
SEFAZ	00:01:19
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:08
SINE	00:09:09
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:06
CESAN	00:08:41
CETURB	00:04:12
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:33
DETRAN	00:13:03
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:37
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:01
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:47
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:23
POLÍCIA CIVIL	00:12:53
PROCON	
SEFAZ	00:04:32
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:17
SINE	00:05:31
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	%
Anchieta	1	0,08%
Cachoeiro de Itapemirim	1	0,08%
Vitória	80	6,14%
Serra	122	9,36%
Viana	123	9,44%
Vila Velha	166	12,74%
Cariacica	810	62,16%
Total	1.303	100%

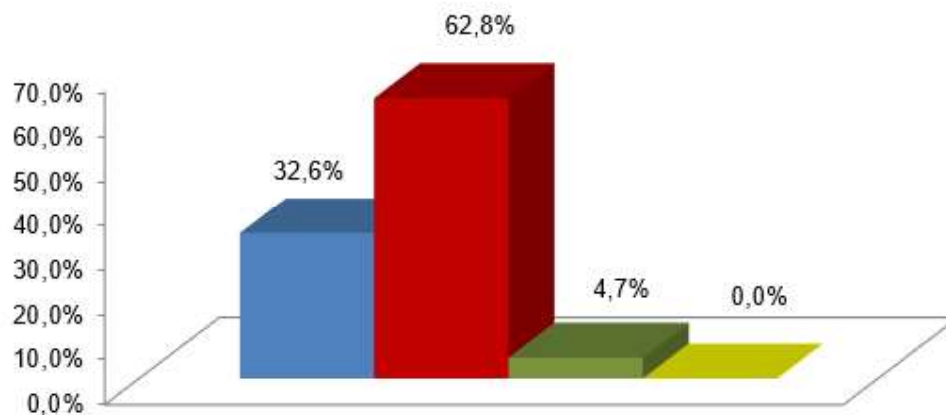
Órgão	Cidadão	%
SEFAZ	2	0,15%
Junta Militar	4	0,30%
Banestes Mais Fácil	11	0,82%
Procon	14	1,05%
Coleta Biométrica	17	1,27%
Cesan	26	1,95%
PMC - Geral	37	2,77%
Serviços Eletrônicos	41	3,07%
Ceturb	49	3,67%
Sine	66	4,94%
EDP	93	6,96%
Detran	134	10,03%
Farmácia Cidadã	293	21,93%
Polícia Civil	549	41,09%
Total	1.336	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	14	32,6%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	27	62,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	2	4,7%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	43	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 26

■ Elogio ■ Reclamação ■ Sugestão ■ Expressão Livre



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

