



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

FEVEREIRO 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 FEVEREIRO 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

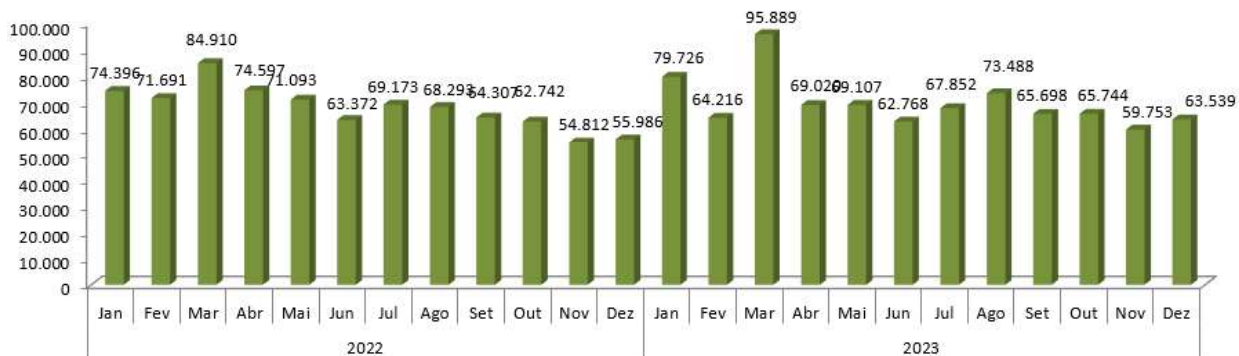
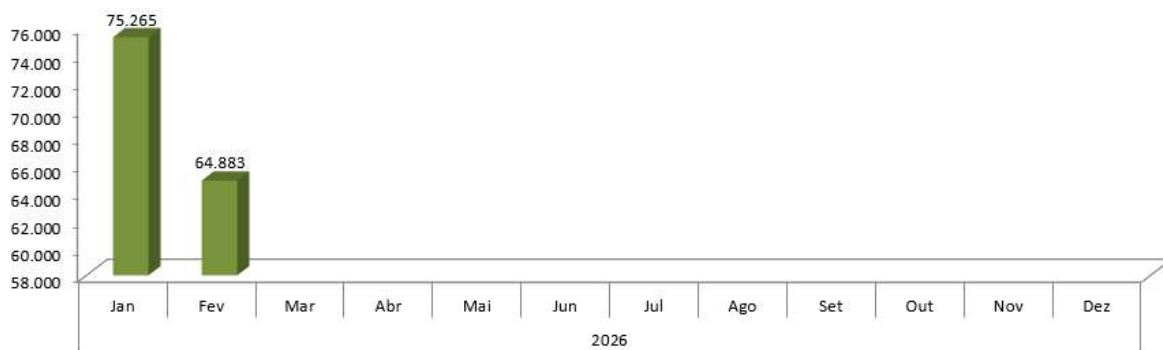
1. Resumo Gerencial

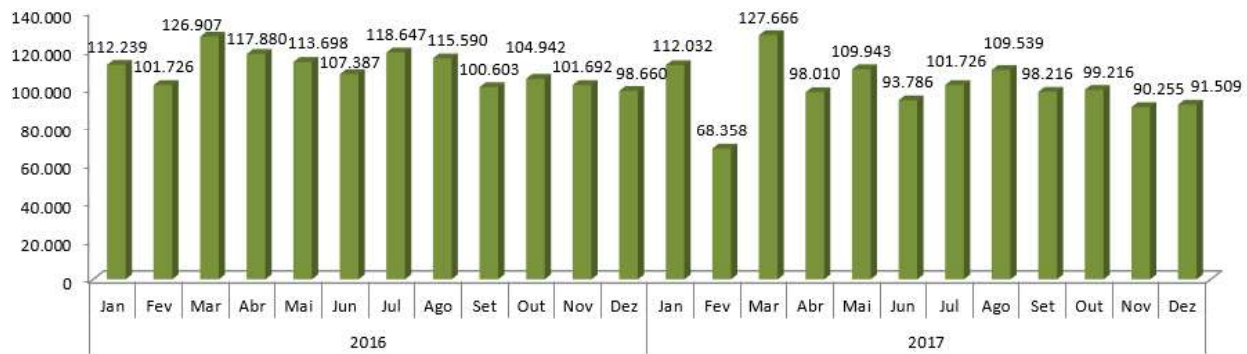
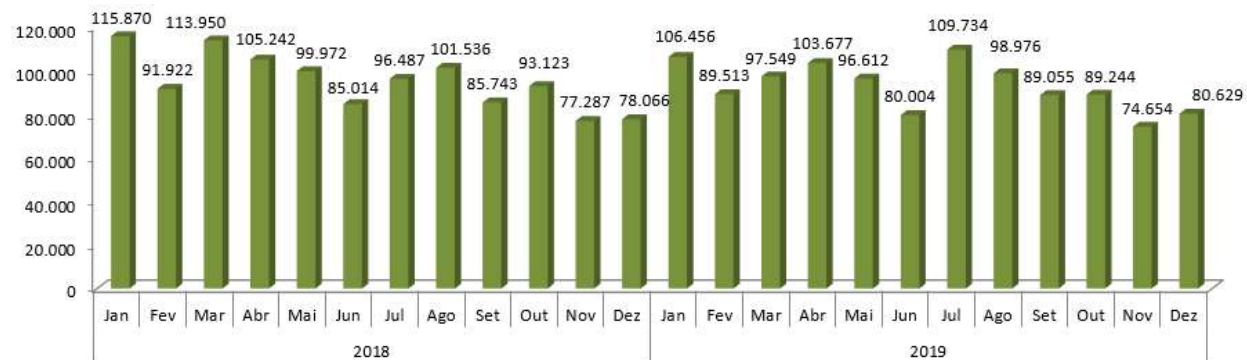
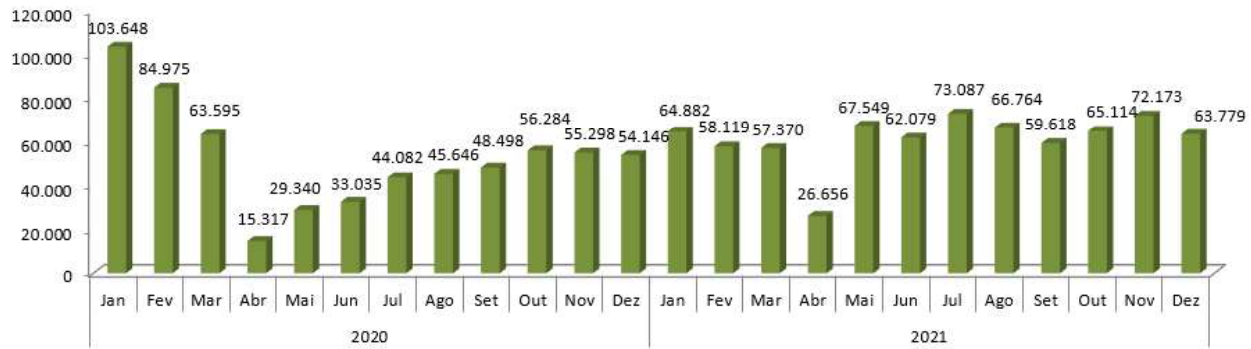
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2026** registrou um total de **11.025.517 serviços realizados** e **9.659.736 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **28/02/2026** 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 **64.883** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.703** cidadãos atendidos.



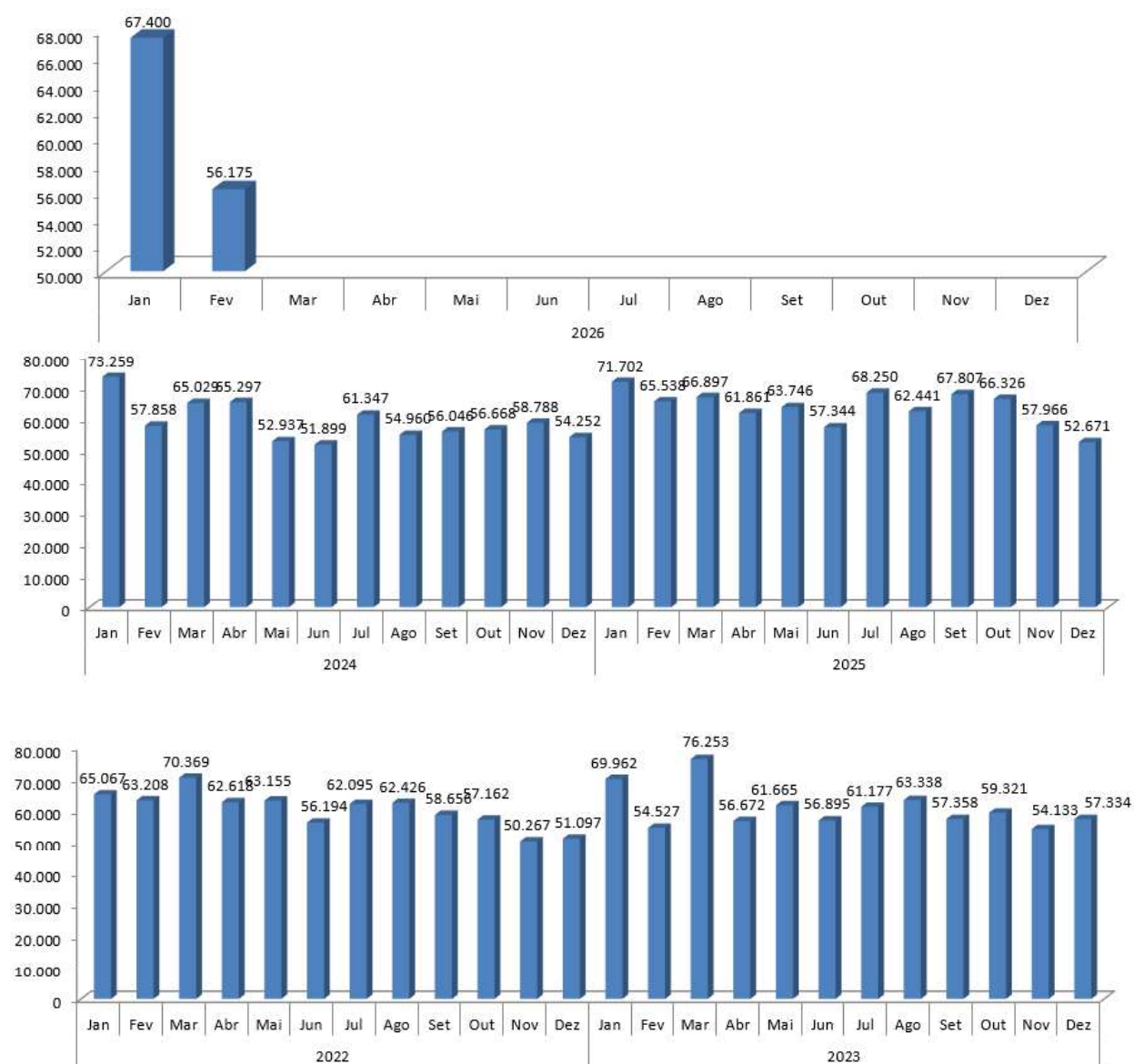


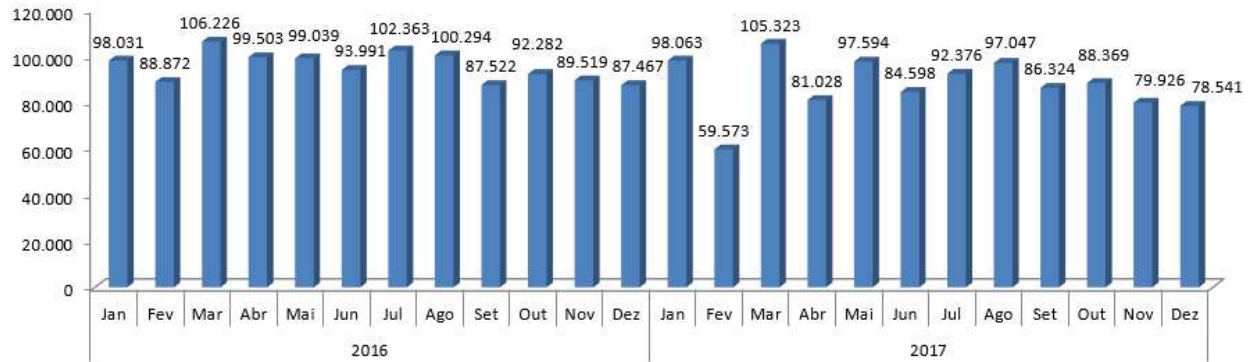
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **56.175** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.341** cidadãos atendidos.



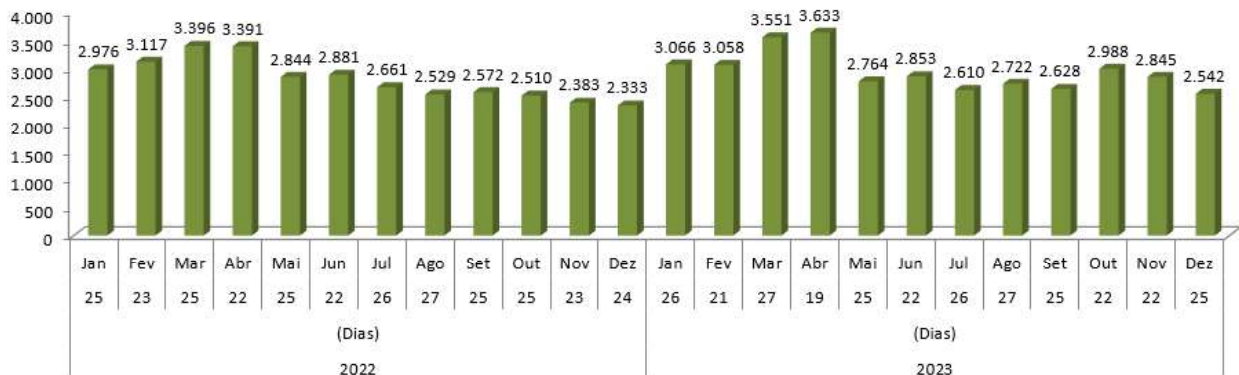
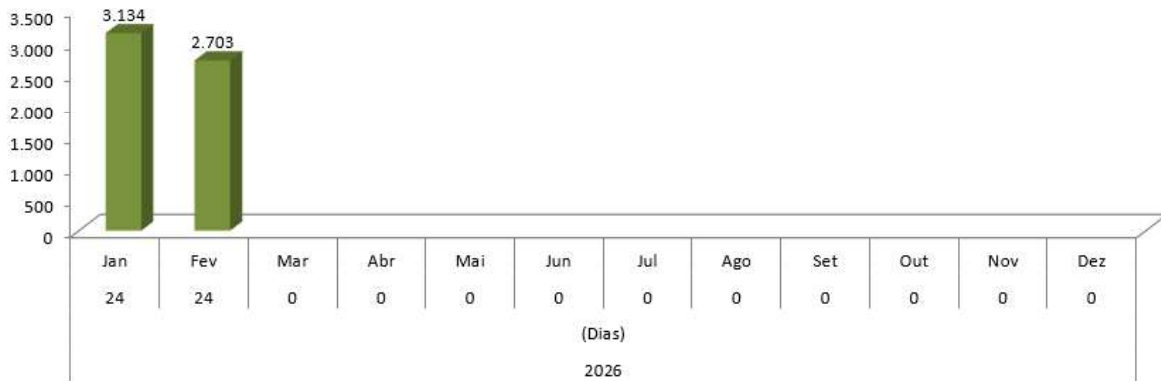


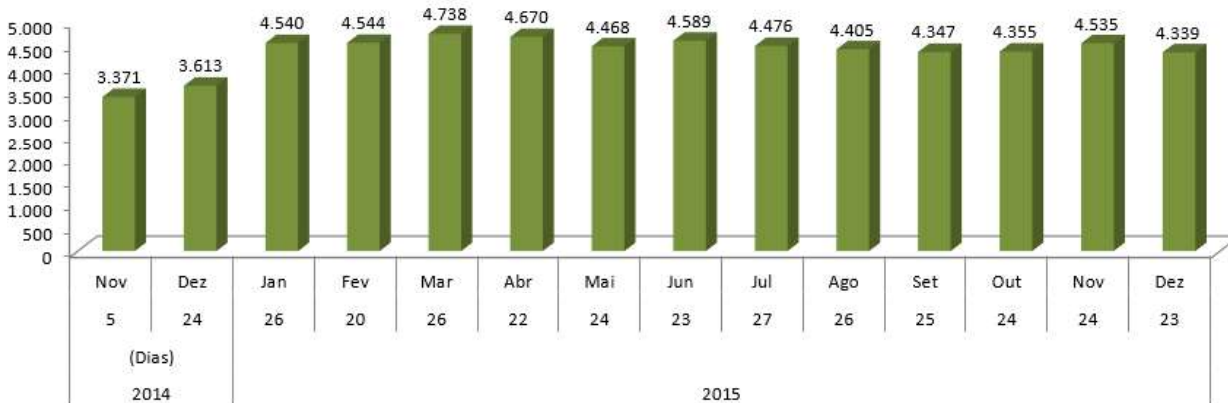
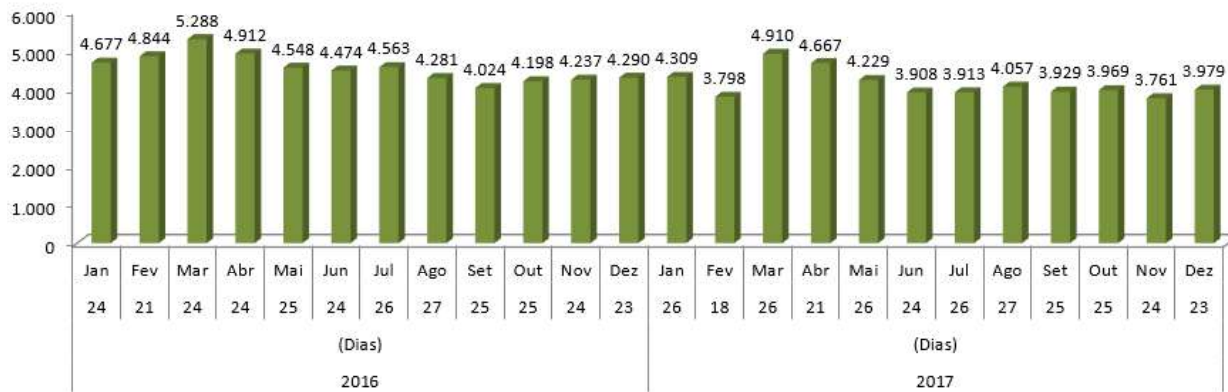
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

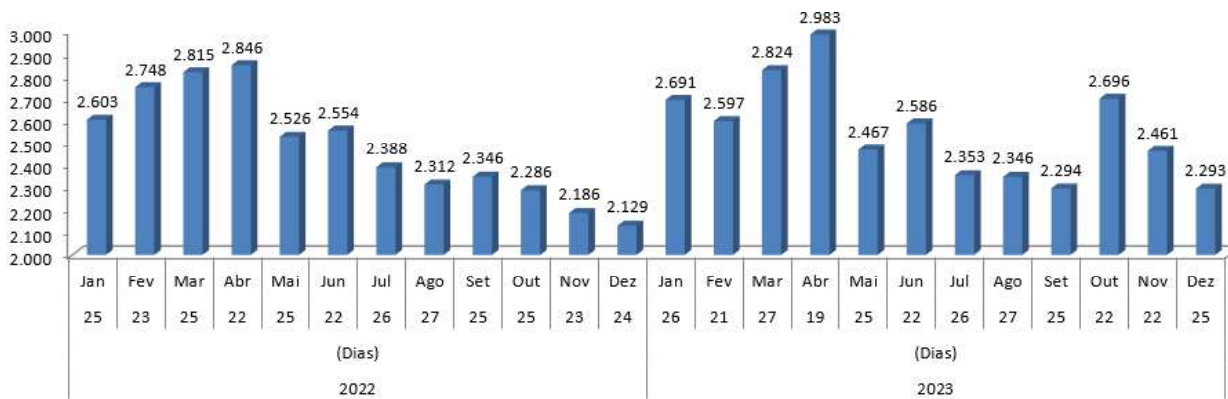
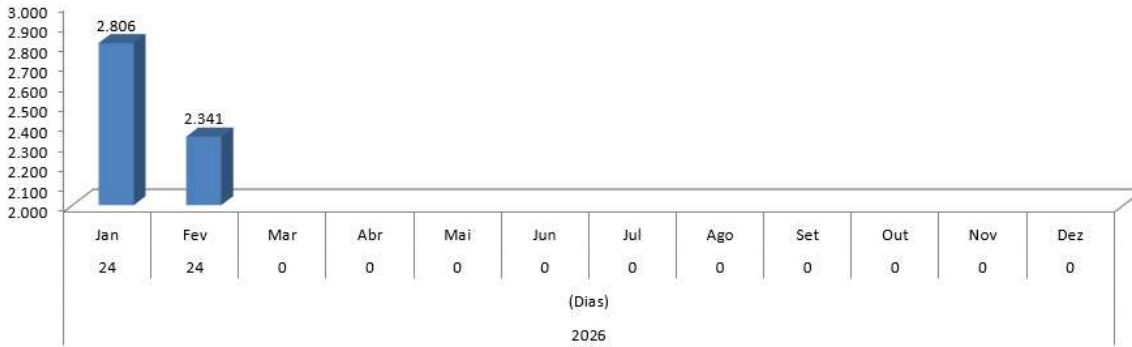
1.5. Média Diária

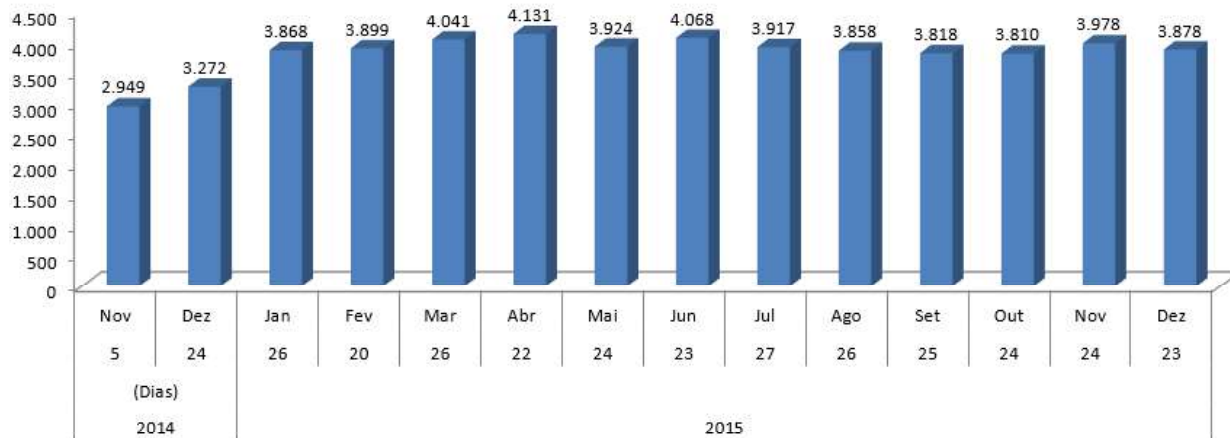
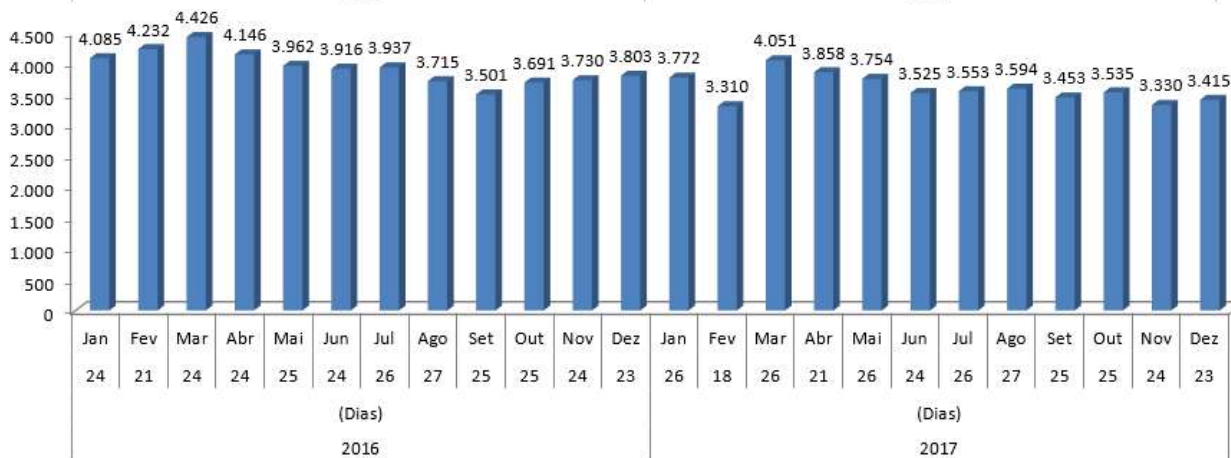
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





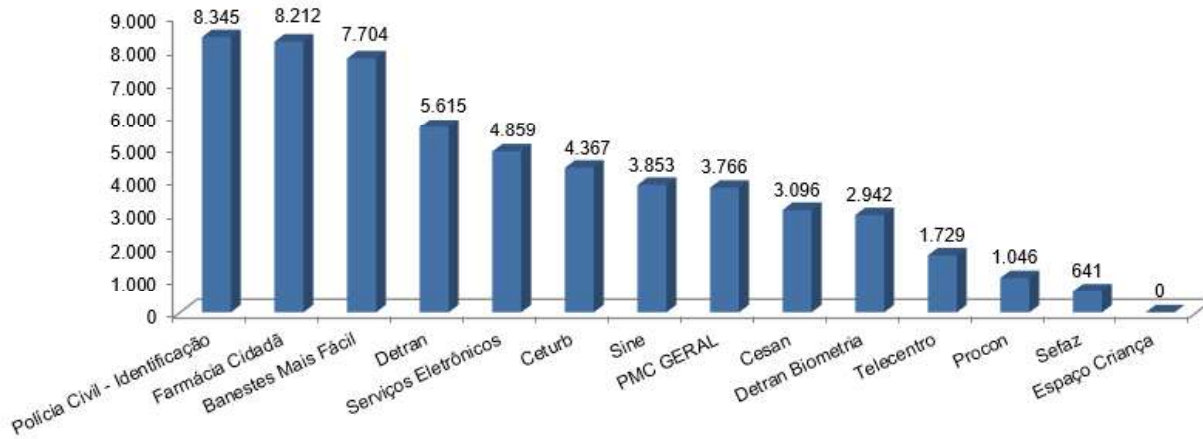
1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo

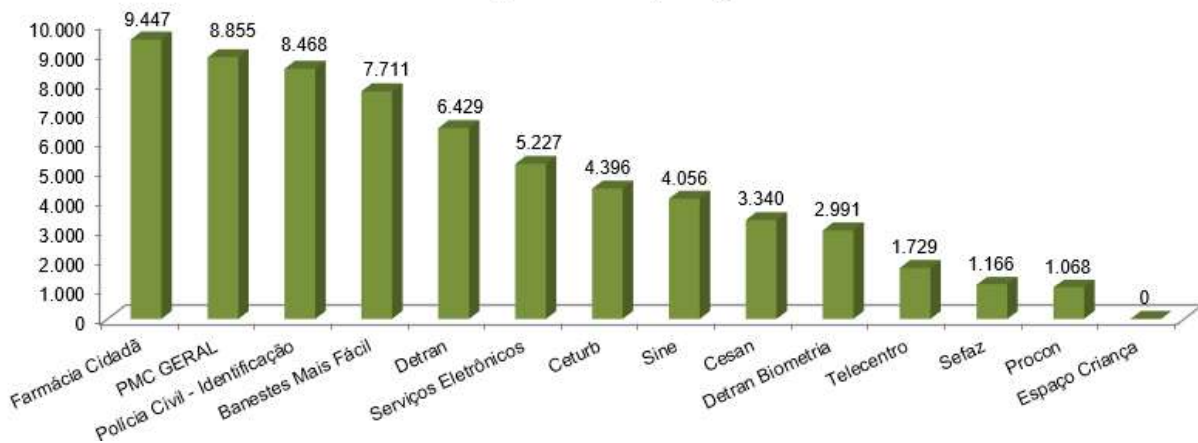
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	8.468	8.345	13,05%	14,86%
Farmácia Cidadã	9.447	8.212	14,56%	14,62%
Banestes Mais Fácil	7.711	7.704	11,88%	13,71%
Detran	6.429	5.615	9,91%	10,00%
Serviços Eletrônicos	5.227	4.859	8,06%	8,65%
Ceturb	4.396	4.367	6,78%	7,77%
Sine	4.056	3.853	6,25%	6,86%
PMC GERAL	8.855	3.766	13,65%	6,70%
Finanças / ADM / Procuradoria	8.114	3.074		
Junta Militar	741	692		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	3.340	3.096	5,15%	5,51%
Detran Biometria	2.991	2.942	4,61%	5,24%
Telecentro	1.729	1.729	2,66%	3,08%
Procon	1.068	1.046	1,65%	1,86%
Sefaz	1.166	641	1,80%	1,14%
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	64.883	56.175	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.296	7.711	-7,05%
Cesan	4.068	3.340	-17,90%
Ceturb	5.085	4.396	-13,55%
Detran	8.538	6.429	-24,70%
Detran Biometria	3.862	2.991	-22,55%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.522	9.447	-10,22%
PMC GERAL	8.855	8.855	0,00%
Finanças / ADM / Procuradoria	8.114	8.114	0,00%
Junta Militar	741	741	0,00%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.996	8.468	-34,84%
Procon	1.360	1.068	-21,47%
Sefaz	1.468	1.166	-20,57%
Serviços Eletrônicos	4.913	5.227	6,39%
Sine	4.840	4.056	-16,20%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.547	1.729	11,76%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	76.350	64.883	-15,02%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

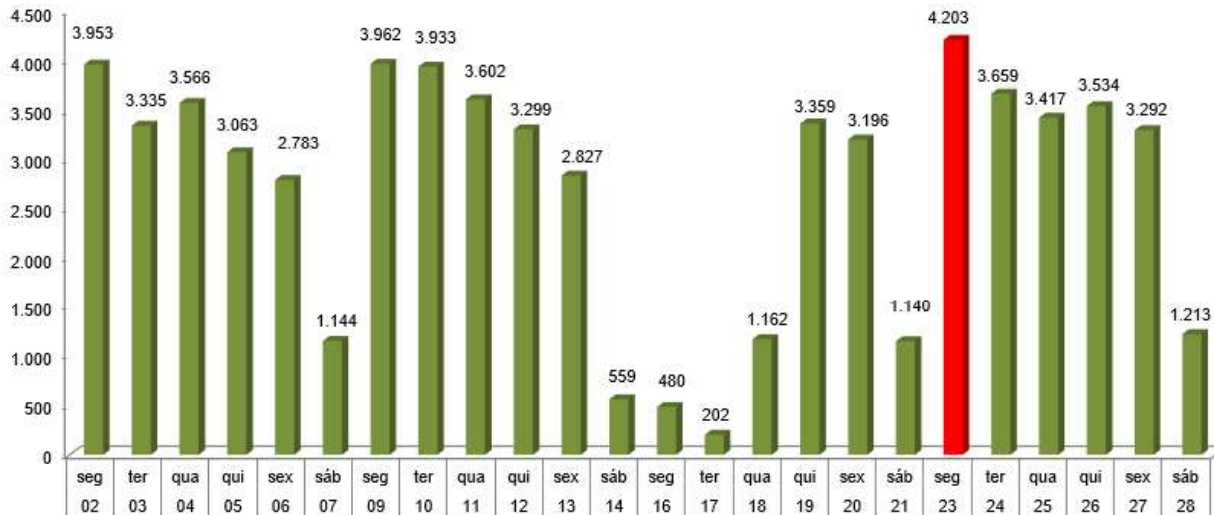
Órgãos	Janeiro	Fevereiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.296	7.704	-7,14%
Cesan	3.777	3.096	-18,03%
Ceturb	5.060	4.367	-13,70%
Detran	7.624	5.615	-26,35%
Detran Biometria	3.763	2.942	-21,82%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.216	8.212	-10,89%
<u>PMC GERAL</u>	<u>3.817</u>	<u>3.766</u>	<u>-1,34%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	2.919	3.074	5,31%
Junta Militar	898	692	-22,94%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	12.960	8.345	-35,61%
Procon	1.324	1.046	-21,00%
Sefaz	898	641	-28,62%
Serviços Eletrônicos	4.535	4.859	7,14%
Sine	4.583	3.853	-15,93%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.547	1.729	11,76%
<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	67.400	56.175	-16,65%

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

2. Histórico Diário

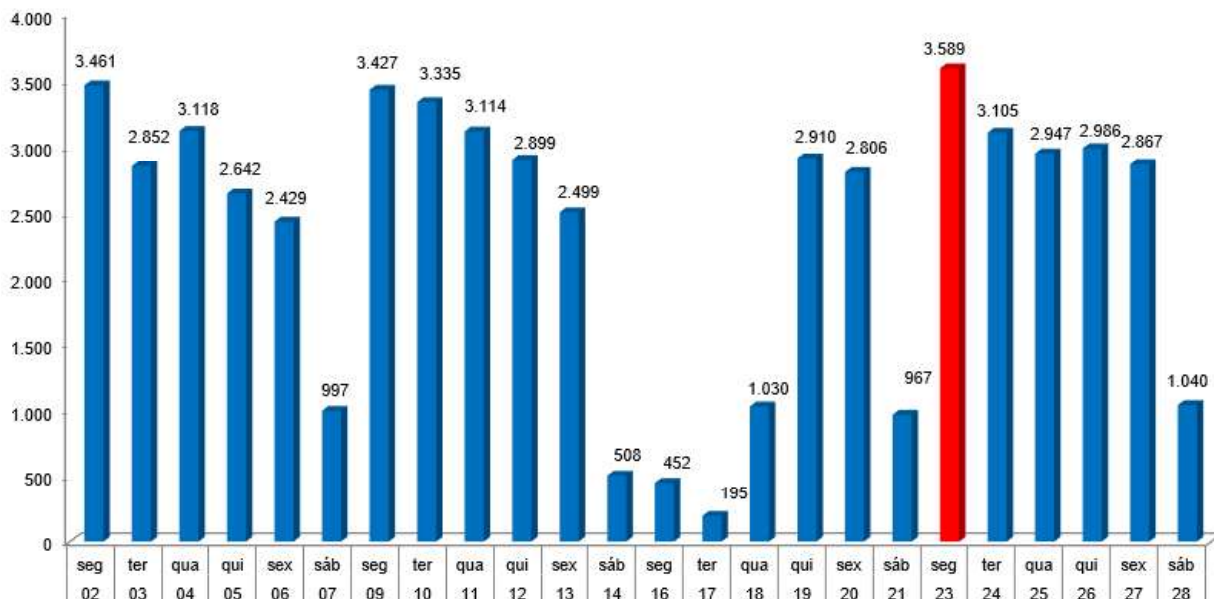
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **23/02/2026** com o total de **4.203** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,34%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **23/02/2026** com o total de **3.589** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **33,34%**.



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		1015	1248	1108	872	691	683	736	703	641	7		7.704
CESAN		384	497	445	382	266	285	293	327	209	8		3.096
CETURB		728	769	747	513	364	350	442	299	155			4.367
COLETA BIOMÉTRICA		443	464	411	311	139	308	316	275	275			2.942
DETRAN		722	827	766	602	542	505	457	561	575	58		5.615
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		800	1083	1117	952	725	746	879	1031	842	37		8.212
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		409	468	478	438	277	280	304	257	154	9		3.074
PMC-JUNTA MILITAR		96	109	82	78	74	54	70	87	42			692
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		278	231	254	205	185	185	153	163	75			1.729
POLÍCIA CIVIL		851	993	1151	1108	896	886	853	852	748	7		8.345
PROCON		116	153	133	139	112	103	86	110	87	7		1.046
SEFAZ		97	84	71	58	53	71	66	80	60	1		641
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		712	769	693	583	414	497	428	464	280	17	2	4.859
SINE		612	636	526	399	396	423	339	335	170	17		3.853
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.263	8.331	7.982	6.640	5.134	5.376	5.422	5.544	4.313	168	2	56.175

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	8.465
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.704
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.354
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.478
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.166
6º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.180
7º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.095
8º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	1.880
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	1.729
10º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.661

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:09
CESAN	00:03:44
CETURB	00:07:23
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:29
DETRAN	00:19:04
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:08:40
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:05
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:26
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:25:00
PROCON	00:13:38
SEFAZ	00:01:10
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:03:32
SINE	00:03:59
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:54
CESAN	00:09:00
CETURB	00:04:31
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:41
DETRAN	00:12:06
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:55
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:13
PMC-JUNTA MILITAR	00:07:23
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:14
POLÍCIA CIVIL	00:11:54
PROCON	00:33:34
SEFAZ	00:04:21
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:29
SINE	00:05:40
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.

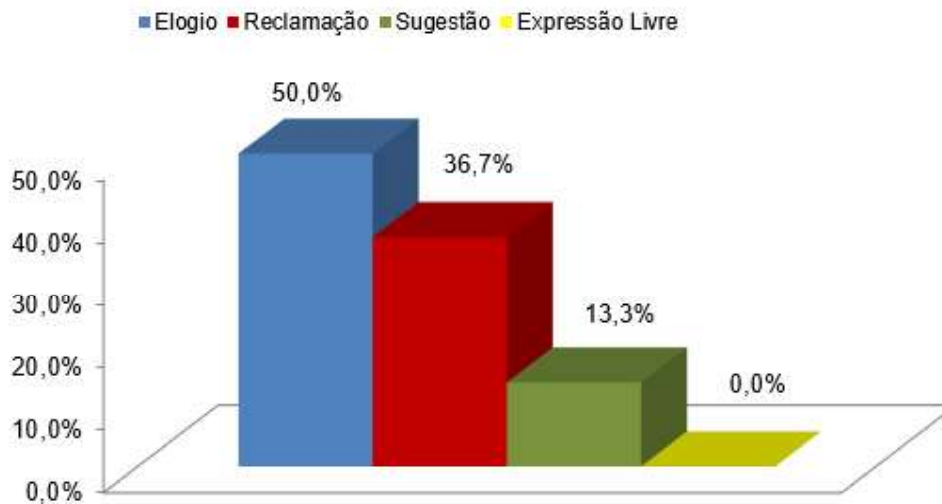
Município	Cidadão	%
Cariacica	885	65,27%
Vila Velha	152	11,21%
Viana	143	10,55%
Serra	126	9,29%
Vitória	45	3,32%
Santa Leopoldina	2	0,15%
Anchieta	1	0,07%
Aracruz	1	0,07%
Santa Teresa	1	0,07%
Total	1.356	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	503	36,66%
Farmácia Cidadã	277	20,19%
Detran	147	10,71%
Procon	105	7,65%
Sine	93	6,78%
EDP	69	5,03%
Ceturb	60	4,37%
Serviços Eletrônicos	32	2,33%
Cesan	23	1,68%
Coleta Biométrica	23	1,68%
PMC - Geral	20	1,46%
Banestes Mais Fácil	13	0,95%
Junta Militar	7	0,51%
Total	1.372	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	15	50,0%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	11	36,7%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	13,3%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	30	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 17



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

