



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JANEIRO 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 JANEIRO 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

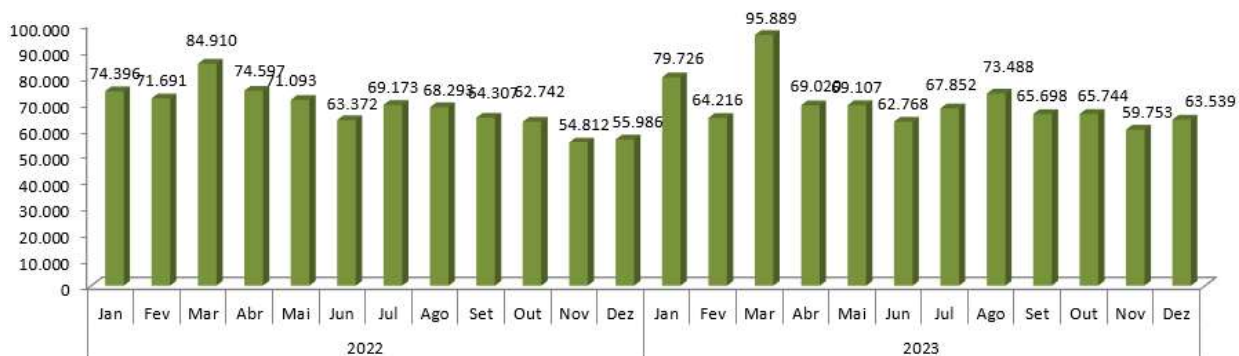
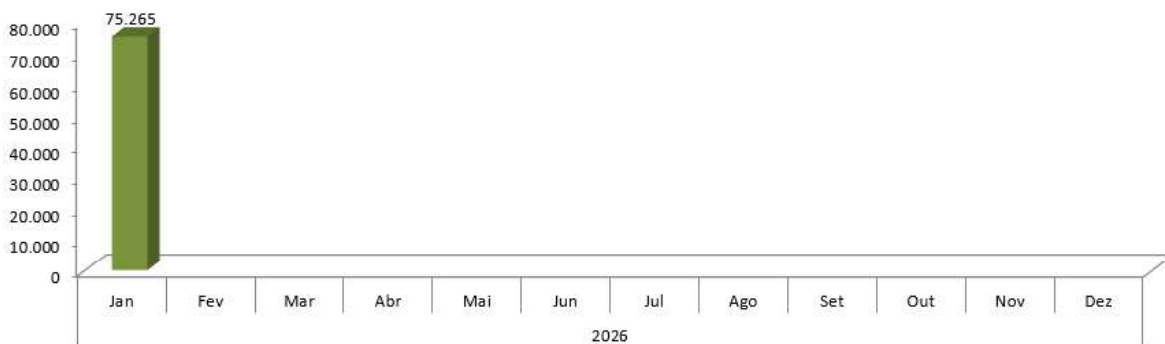
1. Resumo Gerencial

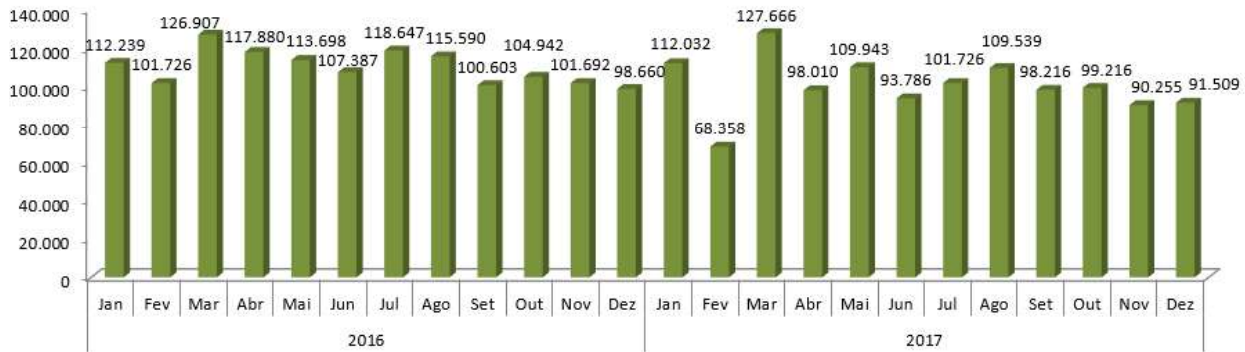
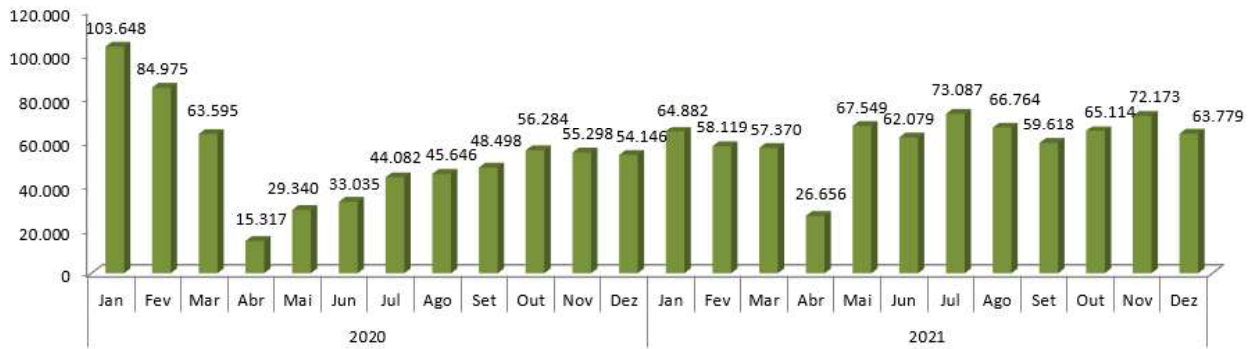
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2026** registrou um total de **10.960.634 serviços realizados** e **9.603.561 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/01/2026** 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 **75.265** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.134** cidadãos atendidos.





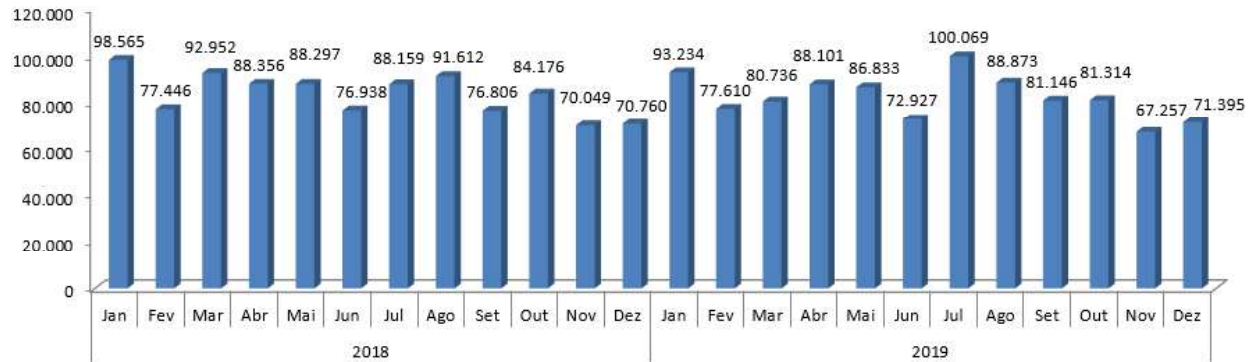
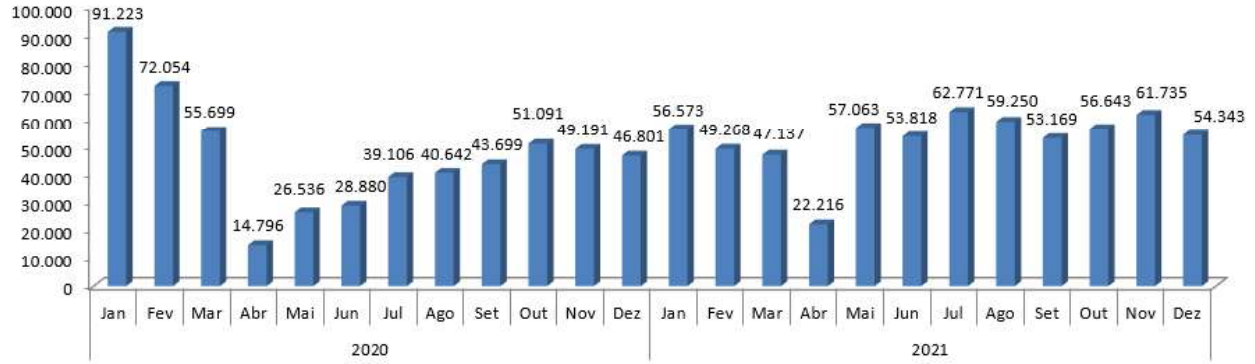
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

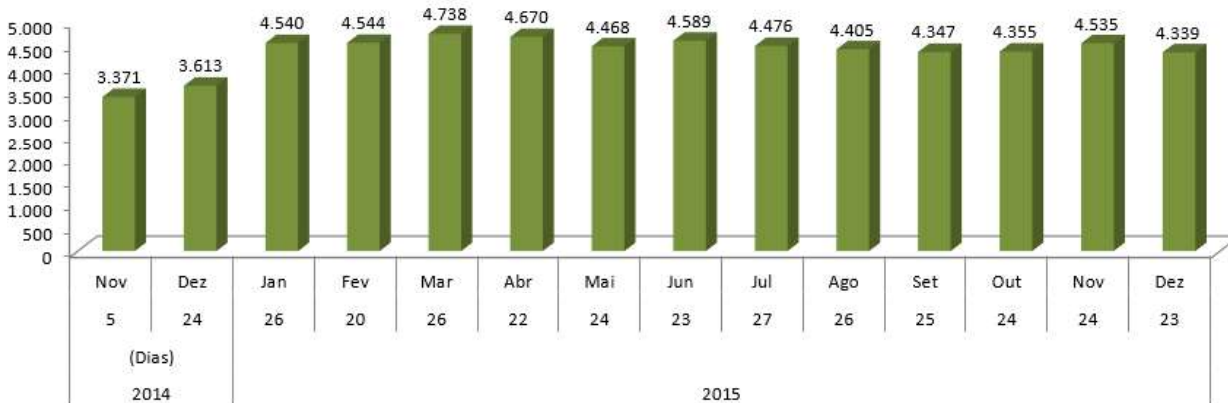
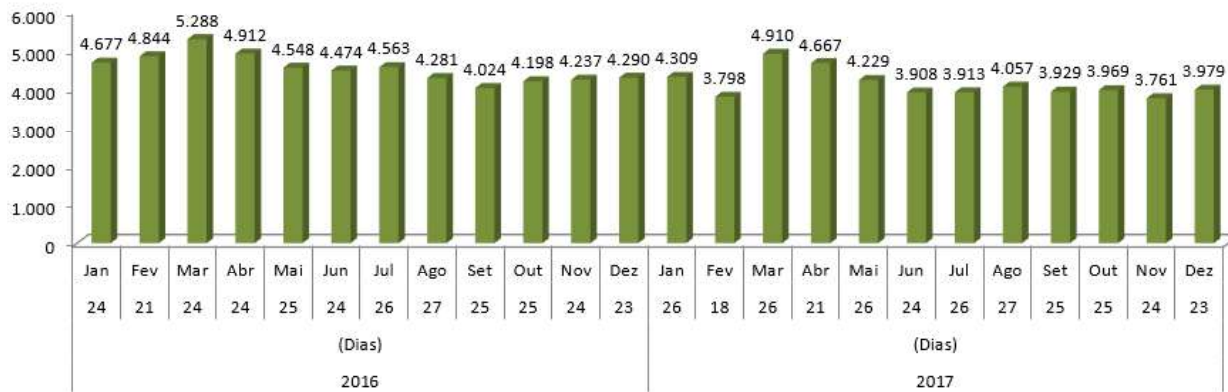
Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

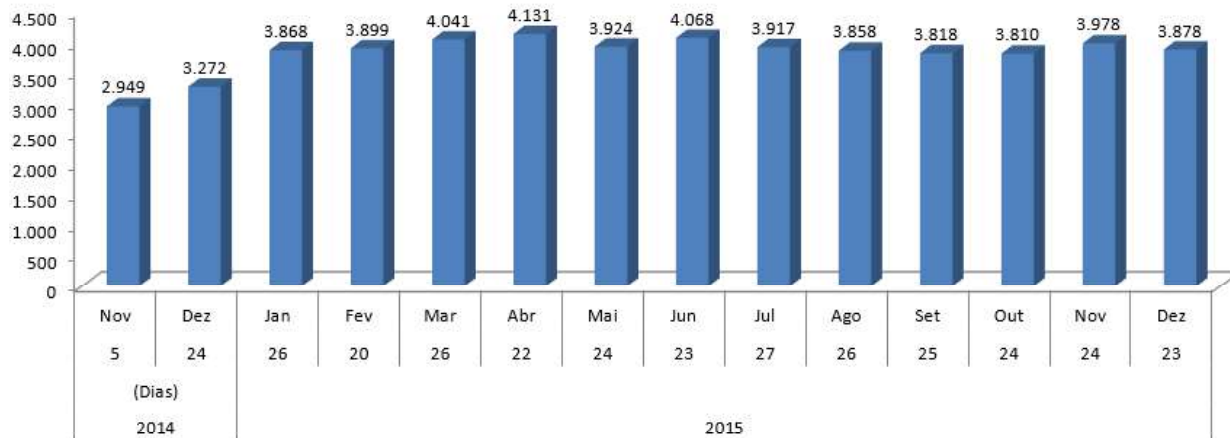
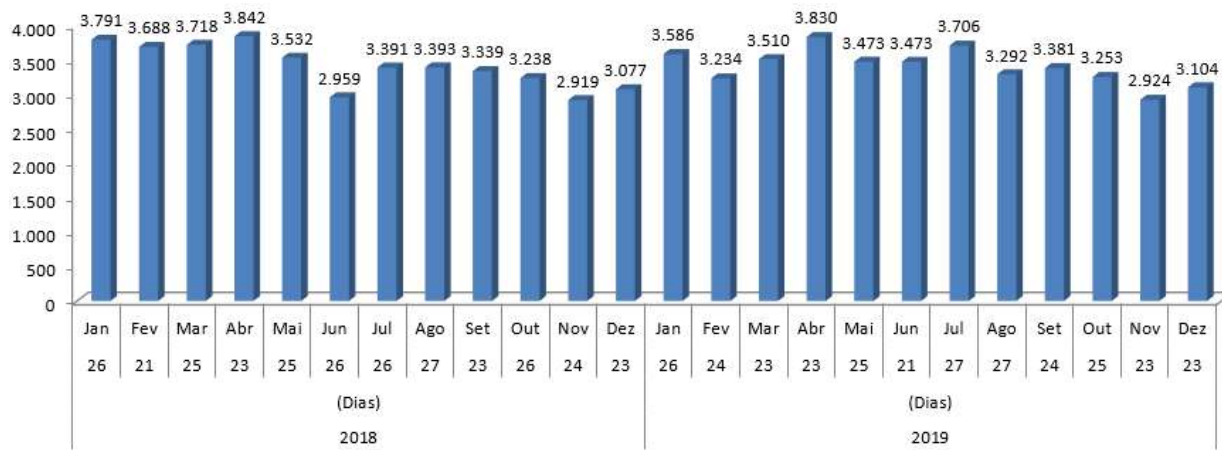
1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **67.400** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.806** cidadãos atendidos.









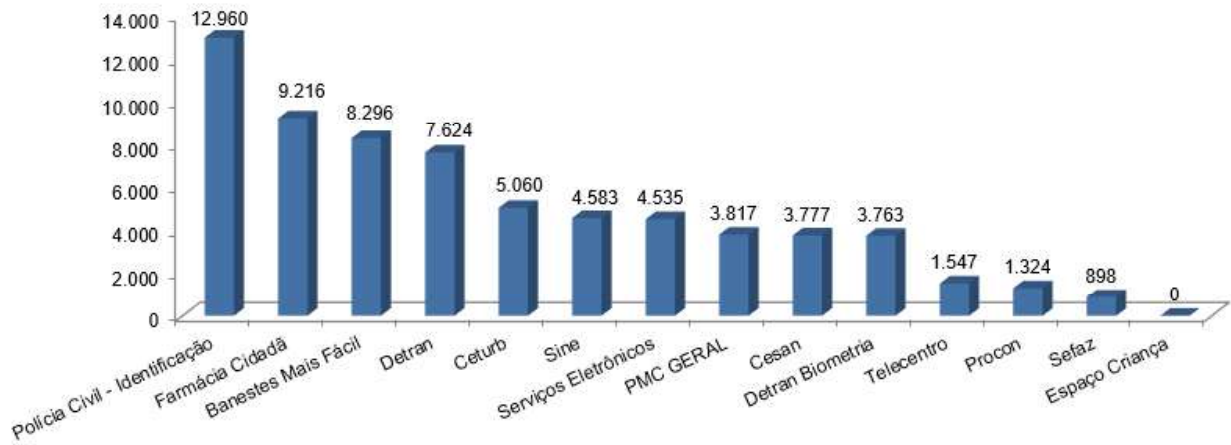
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

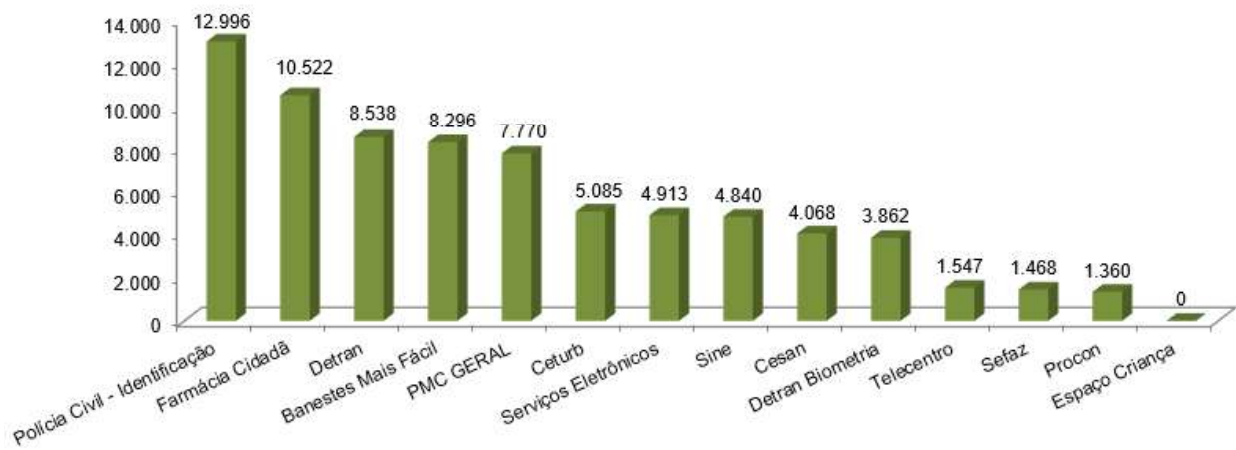
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.996	12.960	17,27%	19,23%
Farmácia Cidadã	10.522	9.216	13,98%	13,67%
Banestes Mais Fácil	8.296	8.296	11,02%	12,31%
Detran	8.538	7.624	11,34%	11,31%
Ceturb	5.085	5.060	6,76%	7,51%
Sine	4.840	4.583	6,43%	6,80%
Serviços Eletrônicos	4.913	4.535	6,53%	6,73%
PMC GERAL	7.770	3.817	10,32%	5,66%
Finanças / ADM / Procuradoria	6.836	2.919		
Junta Militar	934	898		
Nossocrédito	0	0		
Cesan	4.068	3.777	5,40%	5,60%
Detran Biometria	3.862	3.763	5,13%	5,58%
Telecentro	1.547	1.547	2,06%	2,30%
Procon	1.360	1.324	1,81%	1,96%
Sefaz	1.468	898	1,95%	1,33%
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	75.265	67.400	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.373	8.296	12,52%
Cesan	3.013	4.068	35,01%
Ceturb	3.591	5.085	41,60%
Detran	7.213	8.538	18,37%
Detran Biometria	3.363	3.862	14,84%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.580	10.522	9,83%
PMC GERAL	3.526	7.770	120,36%
Finanças / ADM / Procuradoria	2.968	6.836	130,32%
Junta Militar	558	934	67,38%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.662	12.996	34,51%
Procon	1.548	1.360	-12,14%
Sefaz	215	1.468	582,79%
Serviços Eletrônicos	3.722	4.913	32,00%
Sine	2.842	4.840	70,30%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.604	1.547	-3,55%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	57.252	75.265	31,46%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

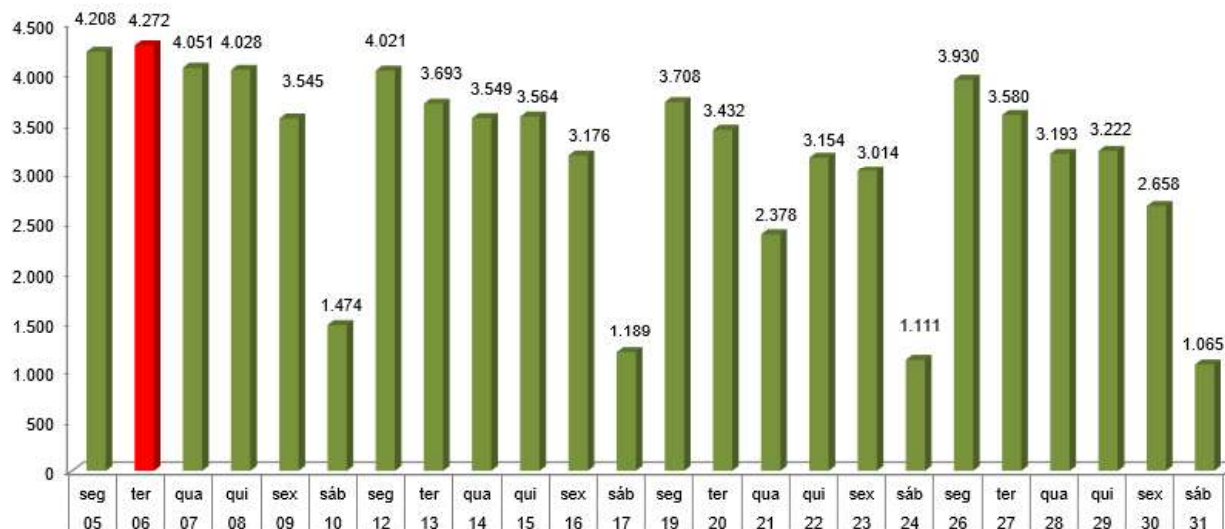
Órgãos	Dezembro	Janeiro	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.373	8.296	12,52%
Cesan	2.653	3.777	42,37%
Ceturb	3.564	5.060	41,98%
Detran	6.388	7.624	19,35%
Detran Biometria	3.304	3.763	13,89%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.402	9.216	9,69%
<u>PMC GERAL</u>	<u>1.943</u>	<u>3.817</u>	<u>96,45%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	1.426	2.919	104,70%
Junta Militar	517	898	73,69%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	9.638	12.960	34,47%
Procon	1.486	1.324	-10,90%
Sefaz	197	898	355,84%
Serviços Eletrônicos	3.380	4.535	34,17%
Sine	2.711	4.583	69,05%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.604	1.547	-3,55%
<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	52.643	67.400	28,03%

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

2. Histórico Diário

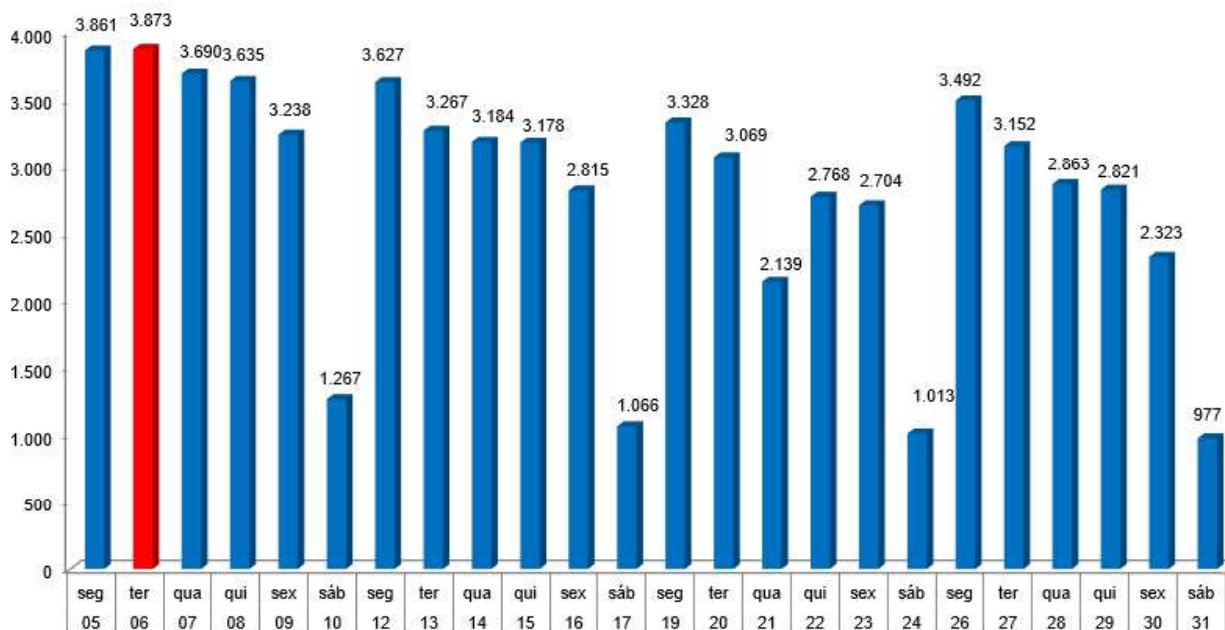
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/01/2026** com o total de **4.272** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,30%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **06/01/2026** com o total de **3.873** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **34,91%**.



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		1090	1272	1192	906	826	773	765	785	673	14		8.296
CESAN		462	560	542	473	356	311	353	411	300	9		3.777
CETURB		932	900	804	590	488	424	426	354	142			5.060
COLETA BIOMÉTRICA		578	614	574	379	256	344	309	350	353	6		3.763
DETRAN		956	1115	981	831	776	668	616	744	841	96		7.624
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		994	1287	1327	914	813	1020	1052	1173	627	9		9.216
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		307	442	403	362	360	283	278	253	219	12		2.919
PMC-JUNTA MILITAR		117	126	149	112	89	80	81	95	49			898
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		223	207	235	191	144	158	163	156	69	1		1.547
POLÍCIA CIVIL		1163	1624	1815	1703	1496	1303	1329	1378	1135	14		12.960
PROCON		131	220	187	163	124	99	128	140	120	12		1.324
SEFAZ		126	105	109	94	68	73	111	95	65	2		848
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		638	698	634	567	444	444	405	408	293	4		4.535
SINE		742	743	688	486	479	433	393	391	224	4		4.583
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		8.459	9.913	9.640	7.771	6.719	6.413	6.409	6.733	5.110	183		67.350

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	12.989
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.296
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	7.006
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	4.212
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.715
6º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.987
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.345
8º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.157
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	2.100
10º	DETRAN Serviços Diversos	Detran Geral	1.596

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:10
CESAN	00:06:23
CETURB	00:11:02
COLETA BIOMÉTRICA	00:01:36
DETRAN	00:25:41
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:03:51
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:47
PMC-JUNTA MILITAR	00:05:21
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:09
POLÍCIA CIVIL	00:20:26
PROCON	00:06:37
SEFAZ	00:01:26
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:44
SINE	00:06:22
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:55
CESAN	00:08:57
CETURB	00:04:15
COLETA BIOMÉTRICA	00:03:16
DETRAN	00:11:31
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:28
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:05:33
PMC-JUNTA MILITAR	00:07:07
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:20
POLÍCIA CIVIL	00:11:55
PROCON	00:35:10
SEFAZ	00:04:55
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:06:05
SINE	00:05:39
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.

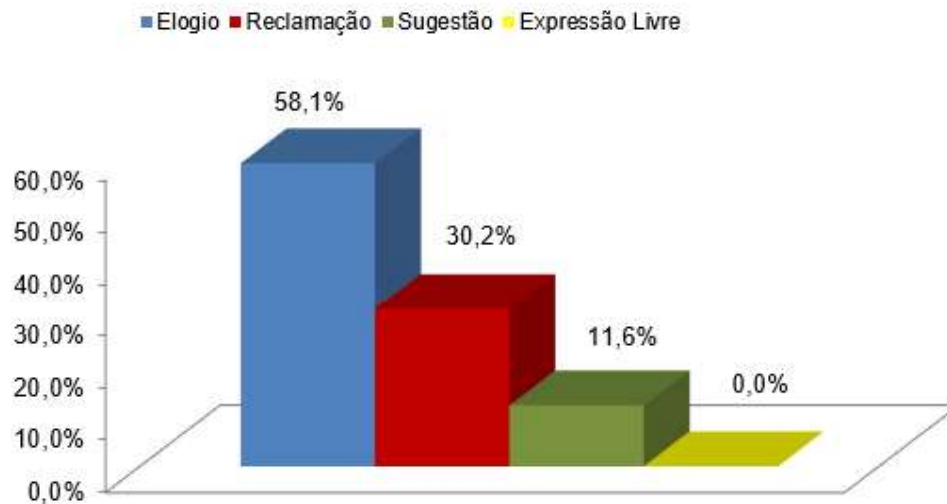
Município	Cidadão	%
Cariacica	971	62,56%
Vila Velha	177	11,40%
Viana	160	10,31%
Serra	139	8,96%
Vitória	57	3,67%
Guarapari	17	1,10%
Aracruz	6	0,39%
Linhares	5	0,32%
Afonso Cláudio	3	0,19%
Piúma	3	0,19%
Baixo Guandu	2	0,13%
Santa Maria de Jetibá	2	0,13%
Santa Teresa	2	0,13%
Colatina	1	0,06%
Conceição da Barra	1	0,06%
Domingos Martins	1	0,06%
Marataízes	1	0,06%
Marechal Floriano	1	0,06%
Santa Leopoldina	1	0,06%
São Mateus	1	0,06%
Venda Nova do Imigrante	1	0,06%
Total	1.552	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	25	58,1%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	13	30,2%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	5	11,6%	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: 18



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

