



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

JUNHO 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 JUNHO 2026	20
II – RECURSOS HUMANOS.....	23
1. Quadro de Pessoal.....	23
1. Admissões.....	24
2. Demissões.....	24
III – INFRAESTRUTURA	24
1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização.....	24
2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....	24

I – ATENDIMENTO

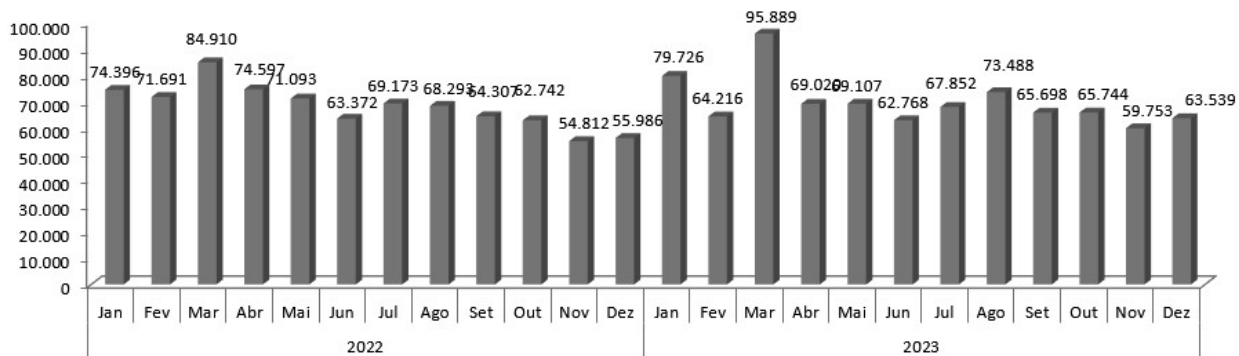
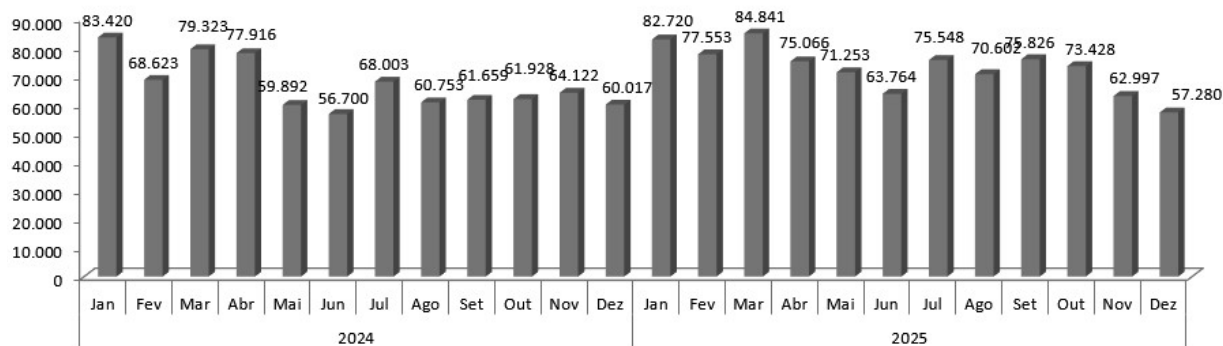
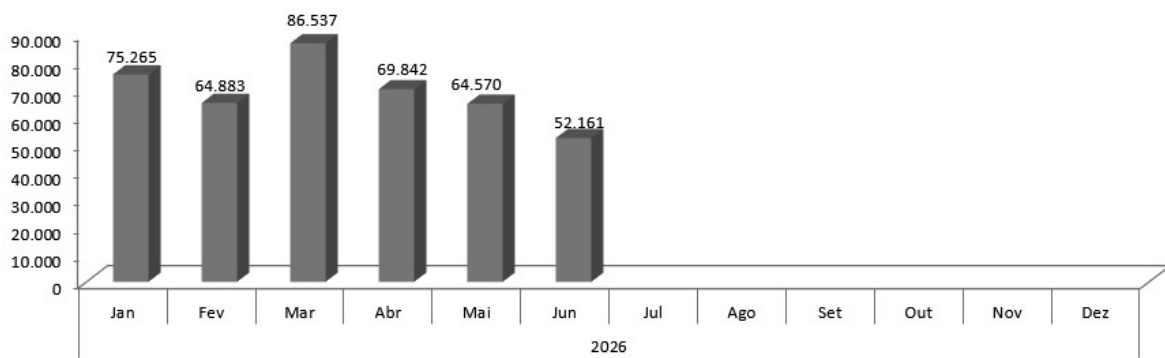
1. Resumo Gerencial

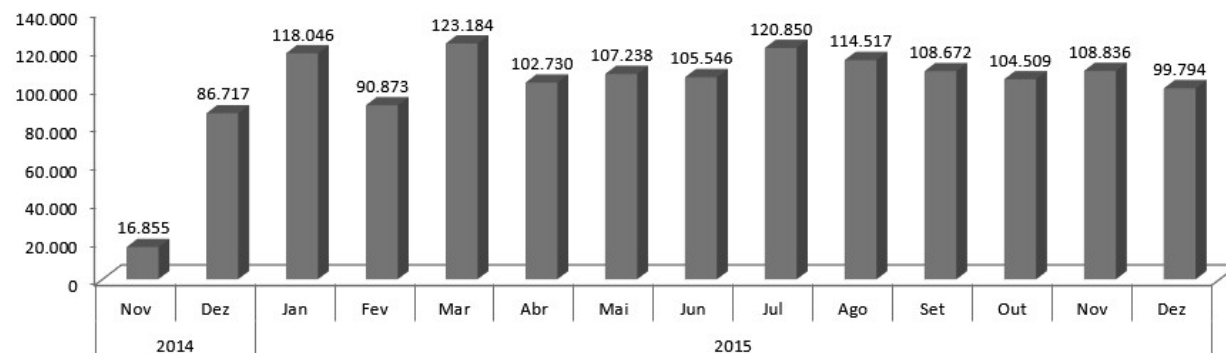
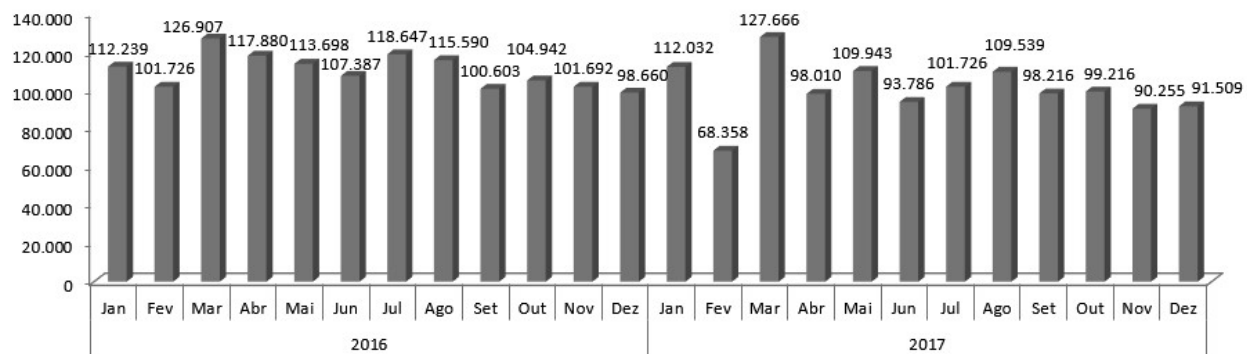
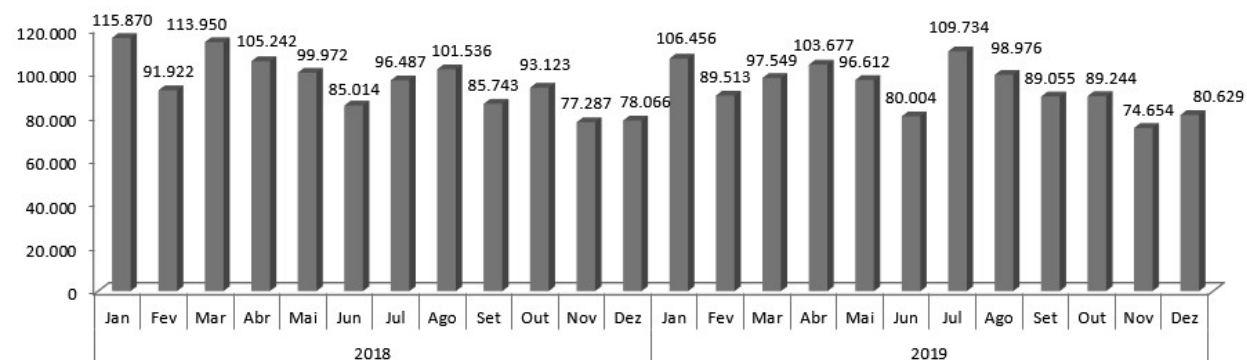
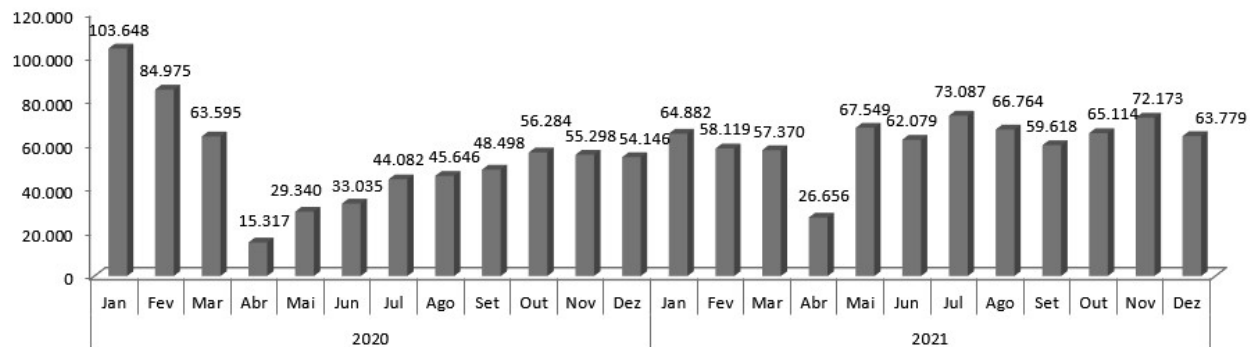
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2026** registrou um total de **11.298.627 serviços realizados** e **9.881.006 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **30/06/2026** 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 **52.161** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.173** cidadãos atendidos.



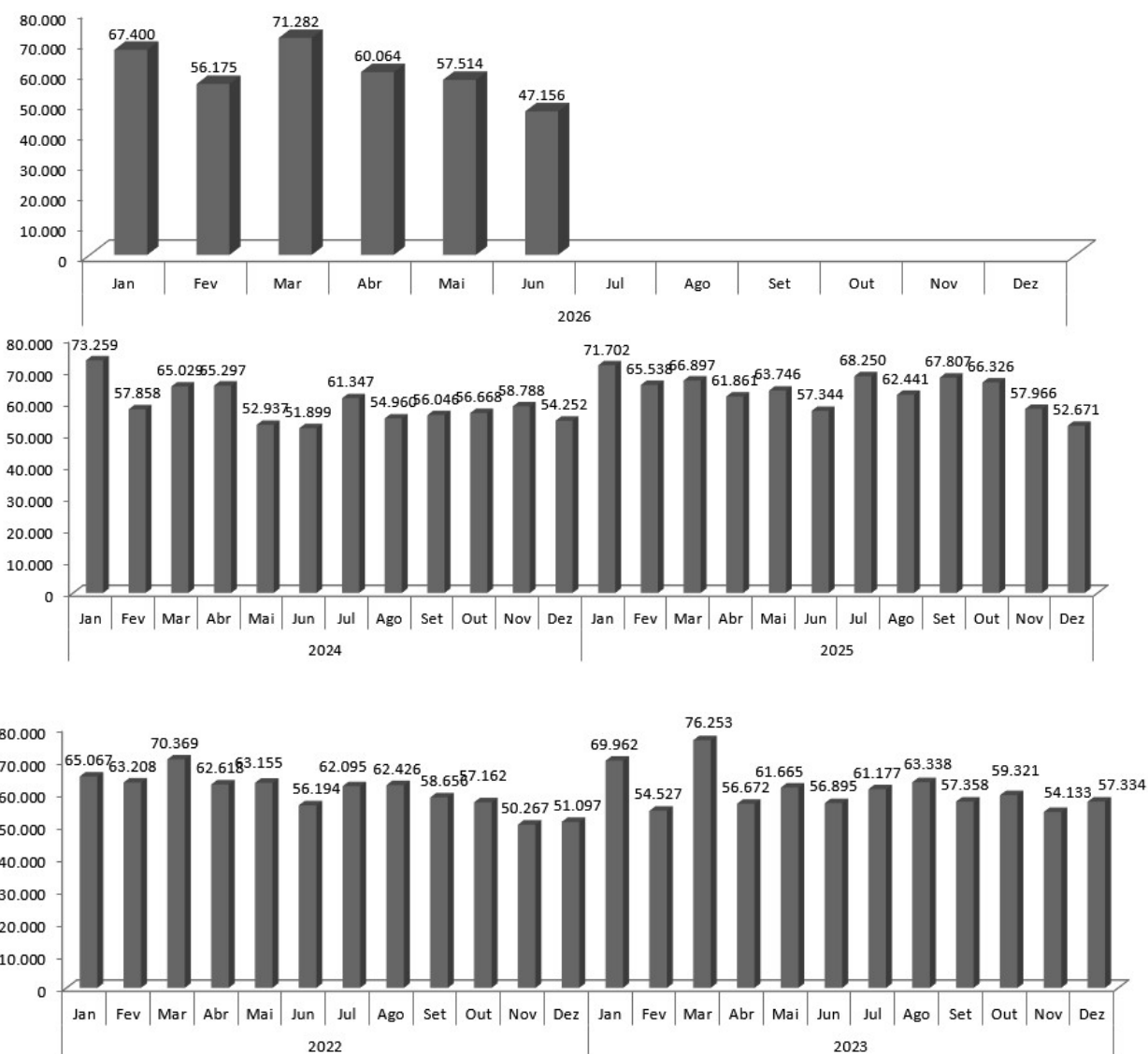


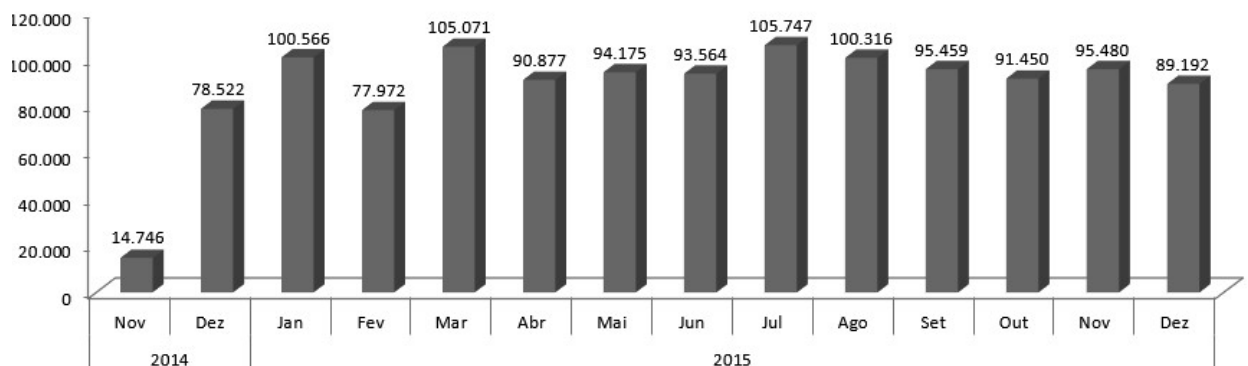
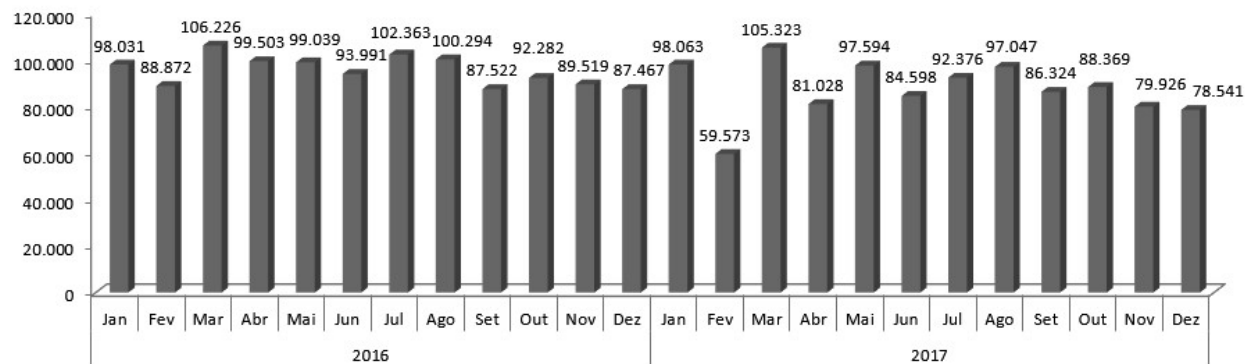
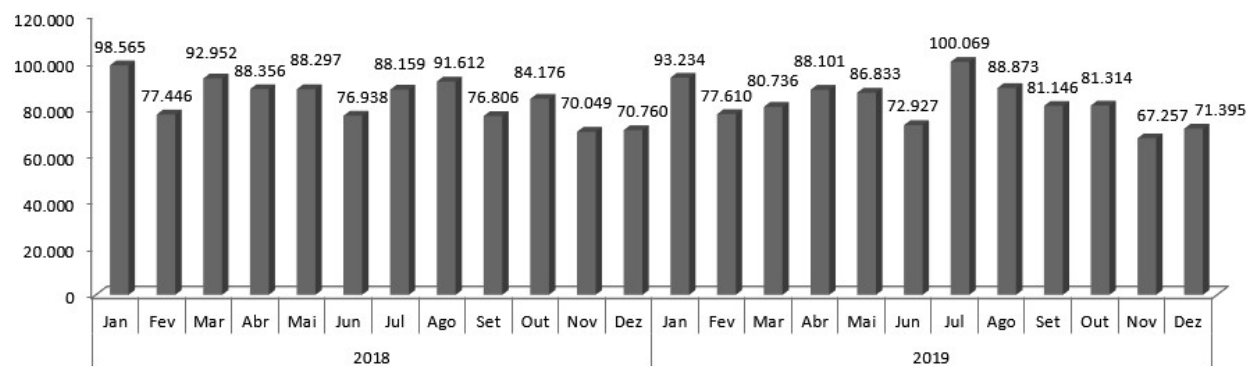
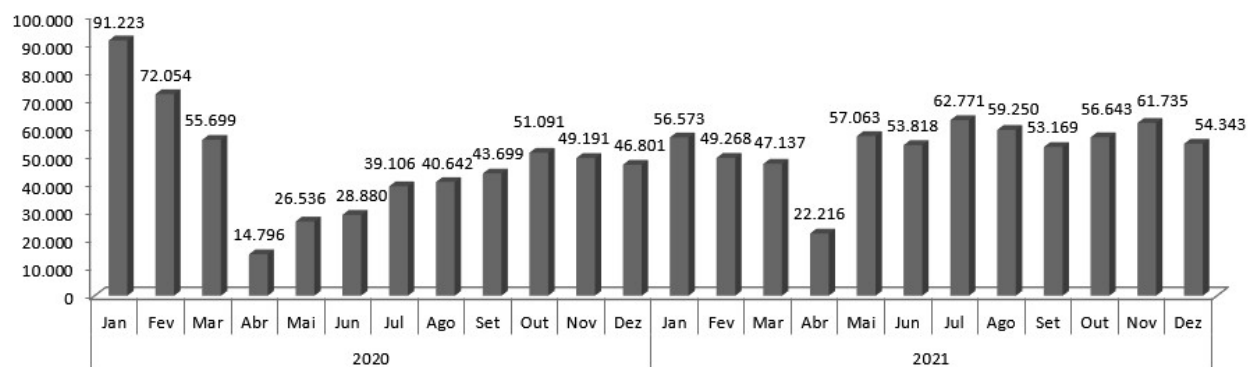
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **47.156** senhas no SIGA, com uma média diária de **1.965** cidadãos atendidos.



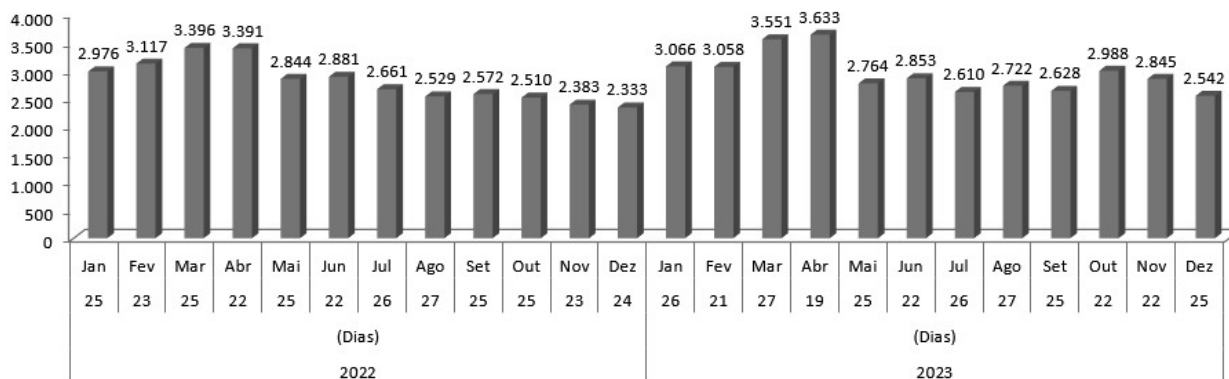
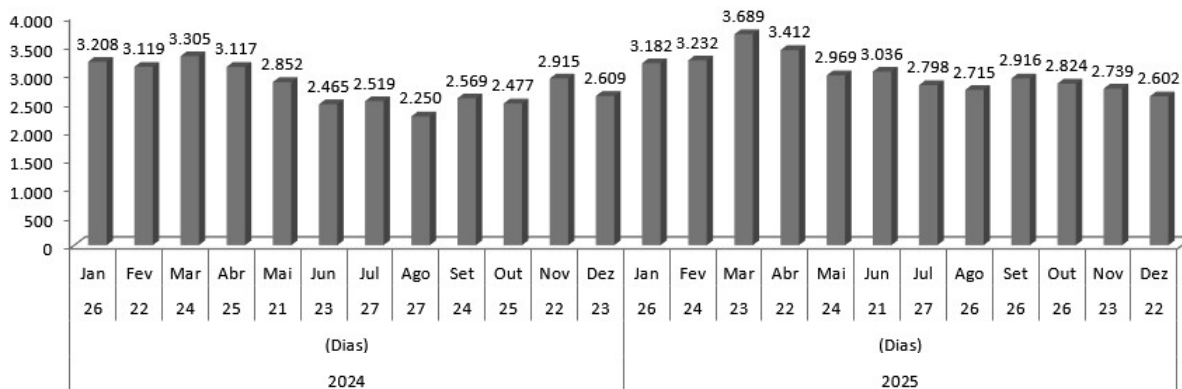
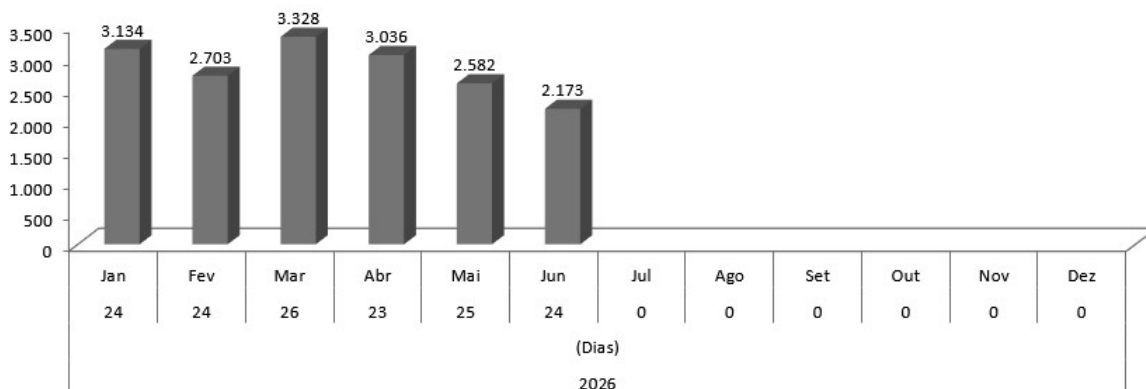


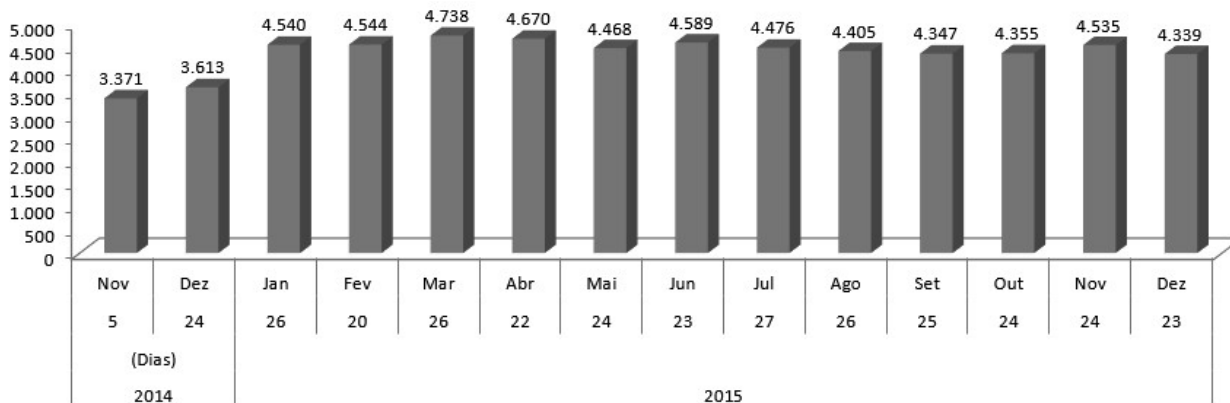
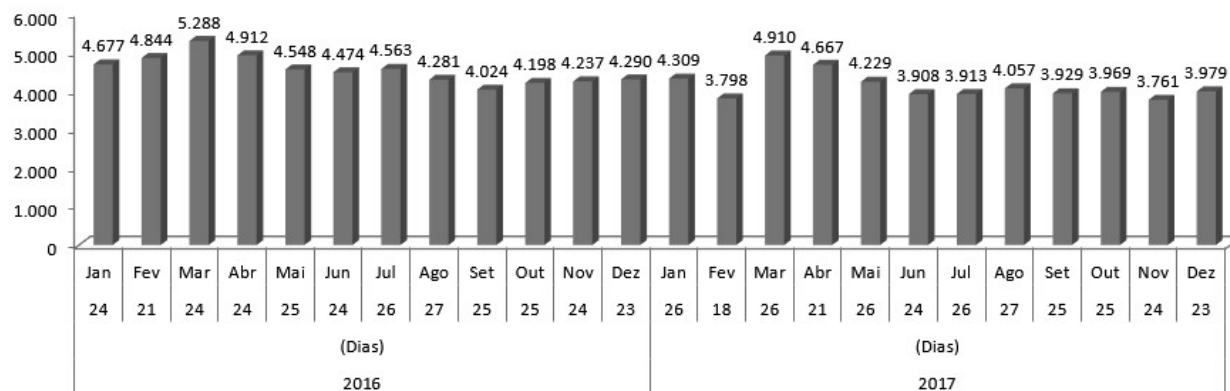
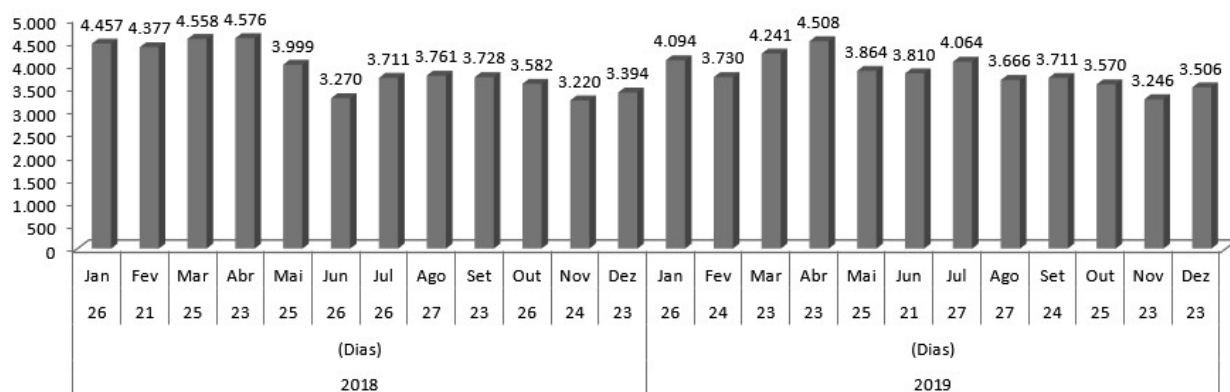
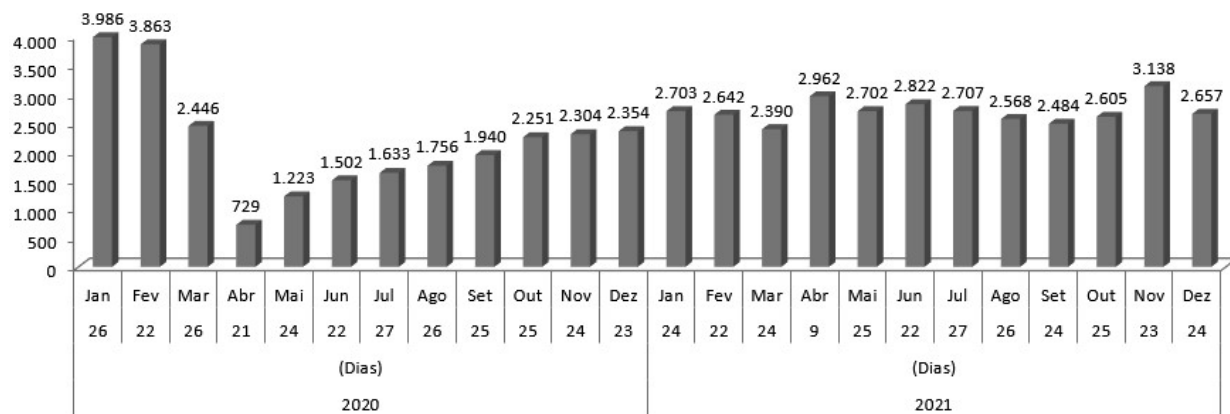
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

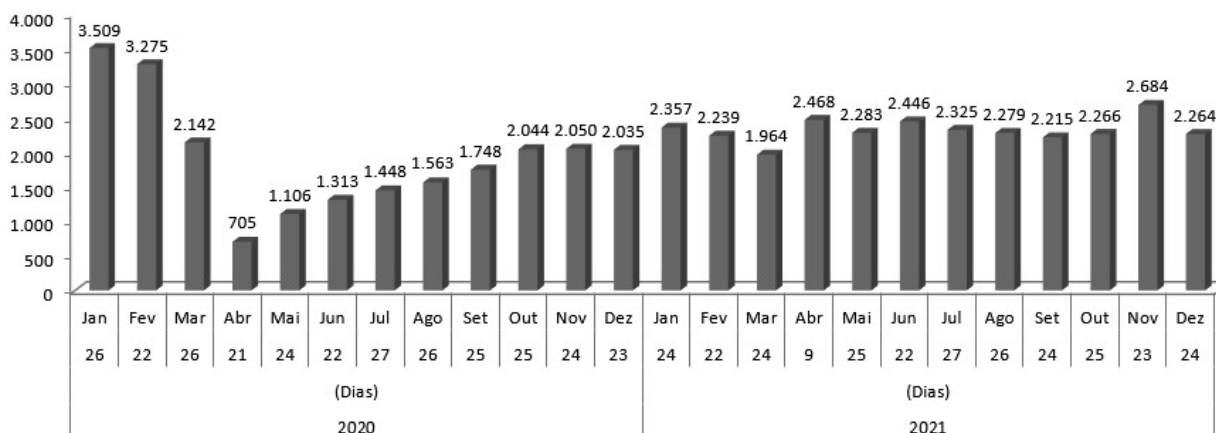
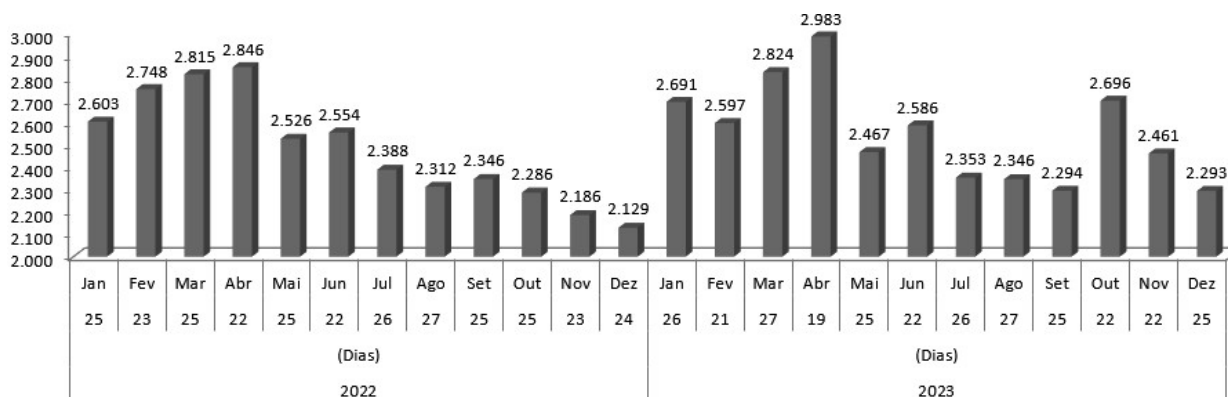
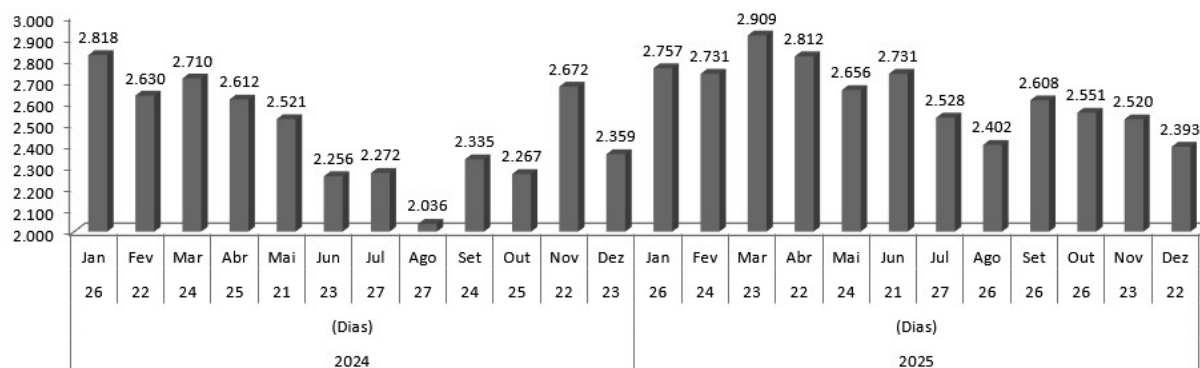
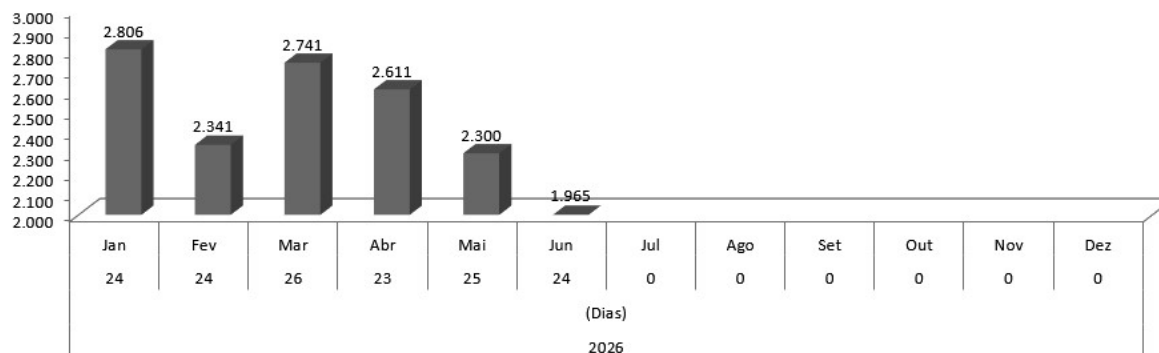
1.5. Média Diária

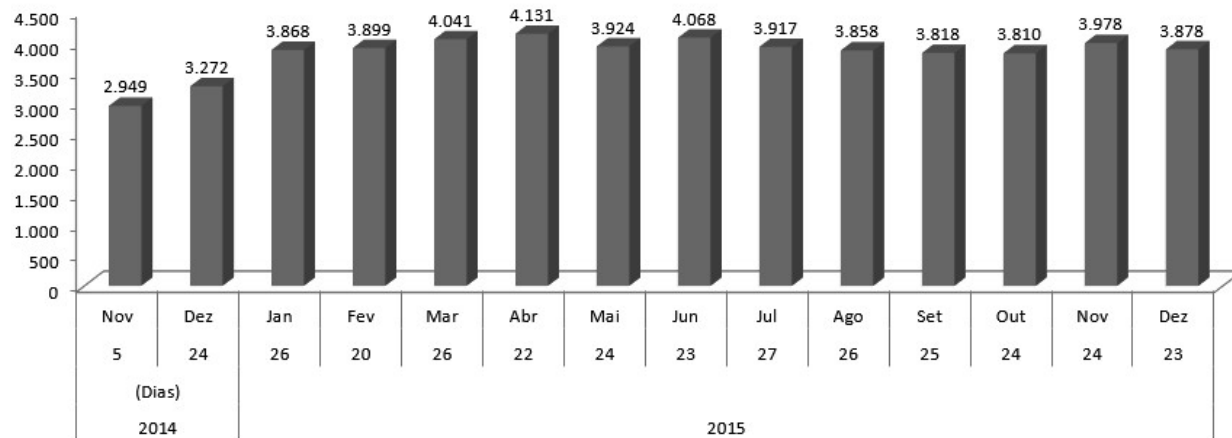
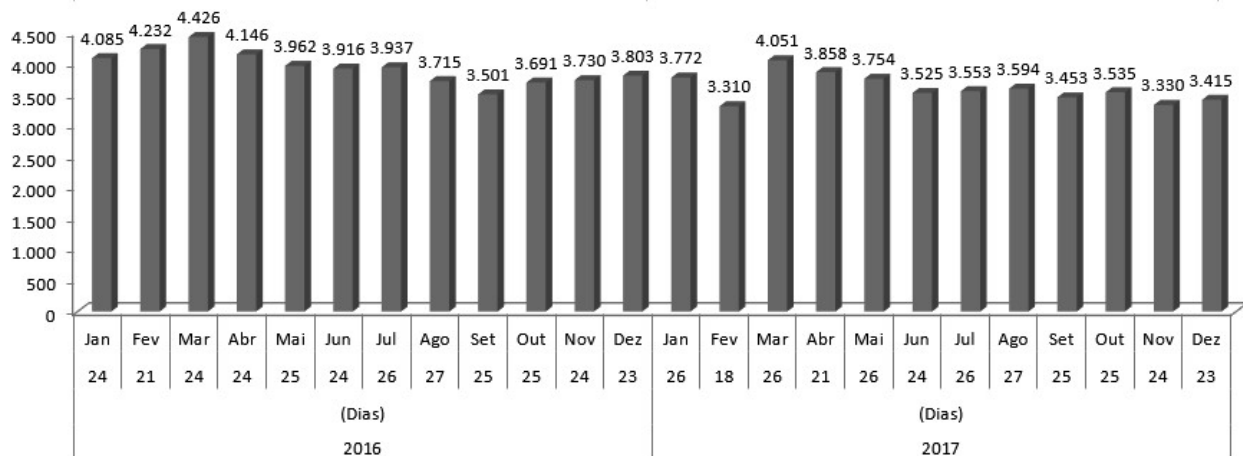
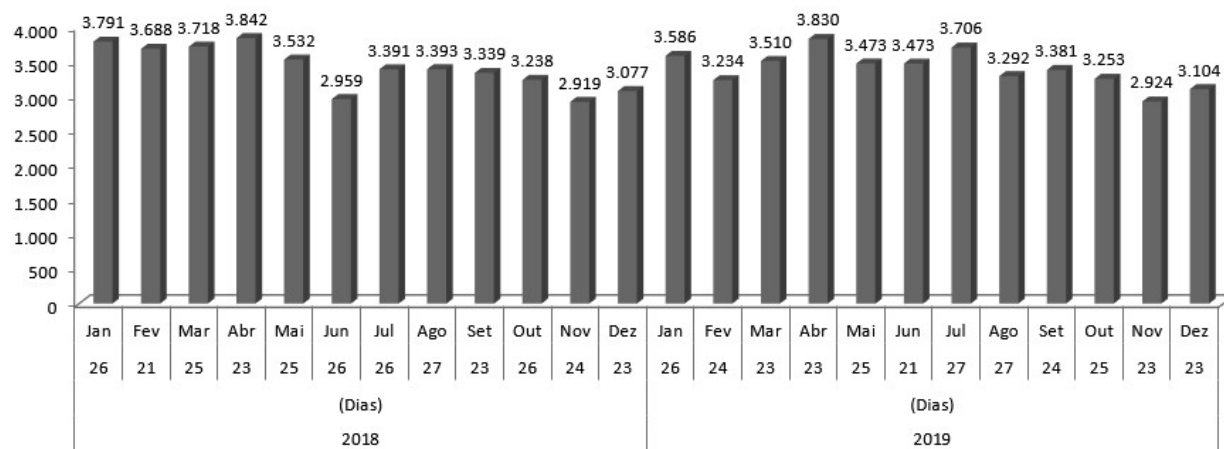
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas



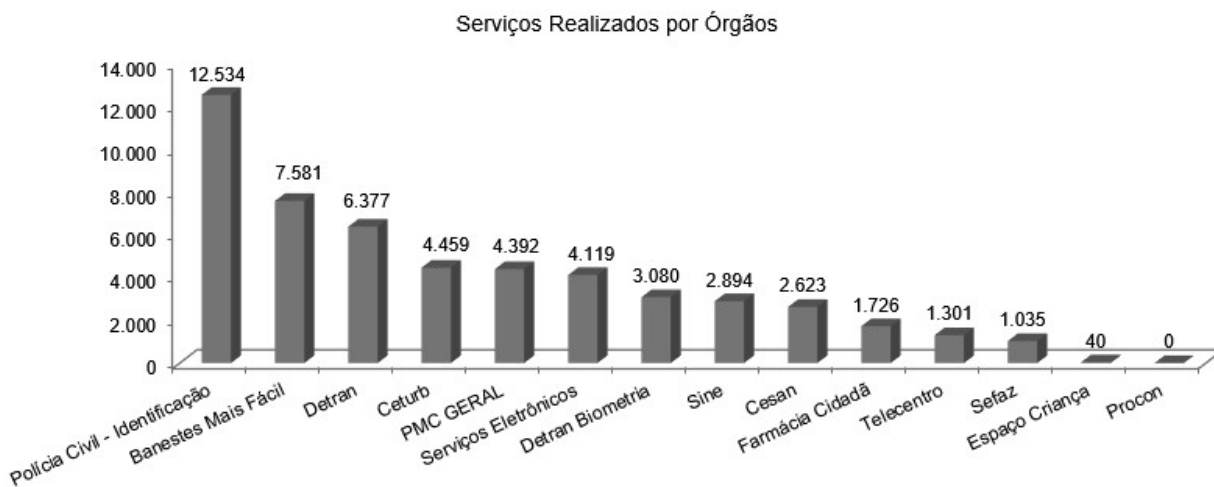
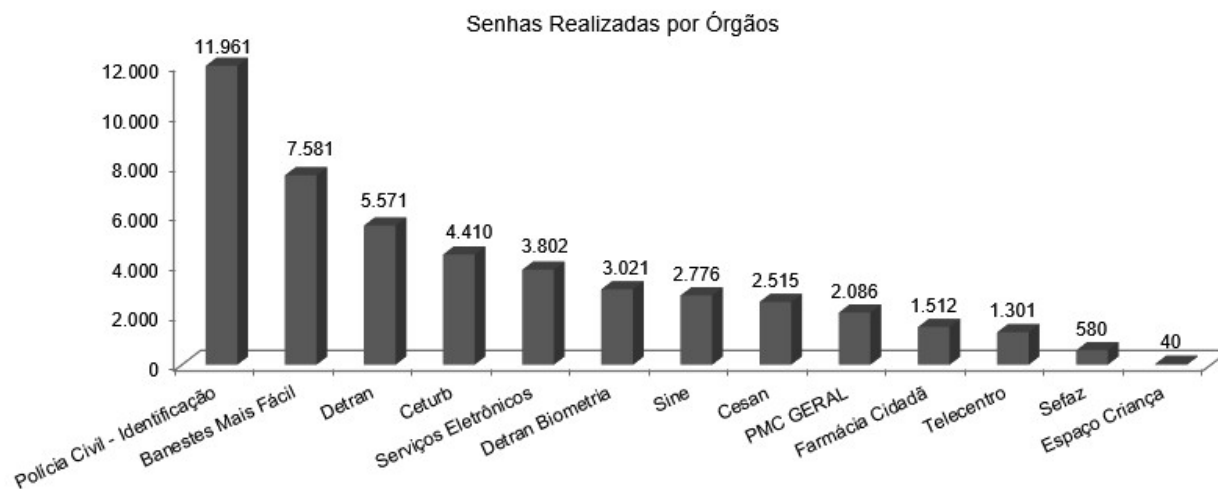


1.5.3. Dias Não Trabalhados

Mês	Dia	Denominação
Janeiro	1	Confraternização Universal
	2	Ponto Facultativo
	3	Ponto Facultativo
	4	Ponto Facultativo
Abril	3	Paixão de Cristo
	13	Nossa Senhora da Penha
	21	Tira dentes
Maio	1	Dia do trabalho
Junho	4	Corpus Christi
	24	Ponto Facultativo

1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.534	11.961	24,03%	25,36%
Banestes Mais Fácil	7.581	7.581	14,53%	16,08%
Detran	6.377	5.571	12,23%	11,81%
Ceturb	4.459	4.410	8,55%	9,35%
Serviços Eletrônicos	4.119	3.802	7,90%	8,06%
Detran Biometria	3.080	3.021	5,90%	6,41%
Sine	2.894	2.776	5,55%	5,89%
Cesan	2.623	2.515	5,03%	5,33%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.392</u>	<u>2.086</u>	8,42%	4,42%
Finanças / ADM / Procuradoria	3.861	1.580		
Junta Militar	531	506		
Nossocrédito	0	0		
Farmácia Cidadã	1.726	1.512	3,31%	3,21%
Telecentro	1.301	1.301	2,49%	2,76%
Sefaz	1.035	580	1,98%	1,23%
Espaço Criança	40	40	0,08%	0,08%
Procon	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
<u>Vistoria Geral</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0,00%	0,00%
Vistoria Detran	0	0		
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
Total	52.161	47.156	100%	100%



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.329	7.581	-8,98%
Cesan	2.753	2.623	-4,72%
Ceturb	4.377	4.459	1,87%
Detran	6.189	6.377	3,04%
Detran Biometria	3.186	3.080	-3,33%
Espaço Criança	0	40	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.133	1.726	-82,97%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.647</u>	<u>4.392</u>	<u>-22,22%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	4.997	3.861	-22,73%
Junta Militar	650	531	-18,31%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	14.002	12.534	-10,48%
Procon	0	0	
Sefaz	877	1.035	18,02%
Serviços Eletrônicos	4.256	4.119	-3,22%
Sine	3.269	2.894	-11,47%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.552	1.301	-16,17%
<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	64.570	52.161	-19,22%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

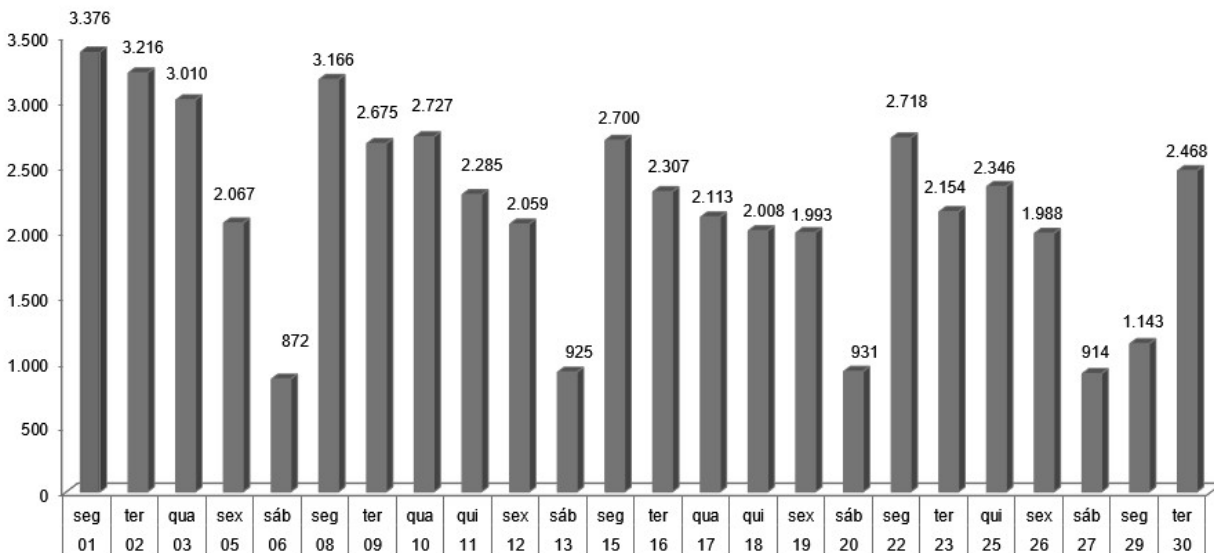
Órgãos	Maio	Junho	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.329	7.581	-8,98%
Cesan	2.593	2.515	-3,01%
Ceturb	4.341	4.410	1,59%
Detran	5.360	5.571	3,94%
Detran Biometria	3.110	3.021	-2,86%
Espaço Criança	0	40	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.733	1.512	-82,69%
PMC GERAL	2.564	2.086	-18,64%
Finanças / ADM / Procuradoria	1.952	1.580	-19,06%
Junta Militar	612	506	-17,32%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	13.365	11.961	-10,51%
Procon	0	0	
Sefaz	458	580	26,64%
Serviços Eletrônicos	3.975	3.802	-4,35%
Sine	3.134	2.776	-11,42%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.552	1.301	-16,17%
Vistoria Geral	0	0	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
Total	57.514	47.156	-18,01%

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

2. Histórico Diário

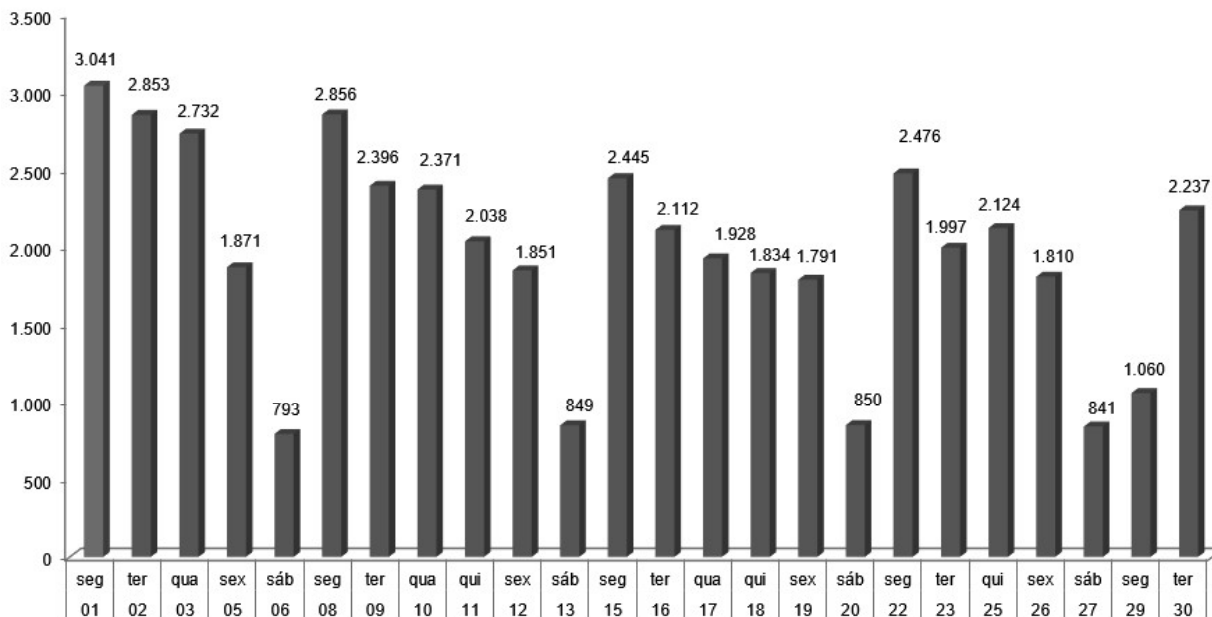
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **01/06/2026** com o total de **3.376** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,53%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **01/06/2026** com o total de **3.041** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **38,03%**.



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		975	1169	1141	856	665	679	753	779	559	5		7.581
CESAN		273	369	390	326	188	232	269	266	197	5		2.515
CETURB		716	863	735	517	417	346	398	331	87			4.410
COLETA BIOMÉTRICA		487	426	404	330	123	304	342	316	289			3.021
DETRAN		750	876	802	602	501	470	523	553	481	13		5.571
ESPAÇO CRIANÇA		2	10	5	7	11		1	4				40
FARMÁCIA CIDADÃ		156	174	181	117	136	146	184	180	199	39		1.512
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		171	250	232	215	140	161	154	161	94	2		1.580
PMC-JUNTA MILITAR		71	91	61	52	36	48	76	56	15			506
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENRO		120	183	211	219	120	107	144	129	68			1.301
POLÍCIA CIVIL		1334	1691	1781	1487	1252	1115	1097	1270	931	3		11.961
PROCON													
SEFAZ		100	62	93	53	36	59	61	67	49			580
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		464	583	545	484	378	356	379	403	207	3		3.802
SINE		456	444	391	326	277	250	269	256	107			2.776
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		6.075	7.191	6.972	5.591	4.280	4.273	4.650	4.771	3.283	70		47.156

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	12.533
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	7.581
3º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.626
4º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.209
5º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.046
6º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.892
7º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	1.825
8º	SN-Seguro Desemprego	Sine	1.312
9º	TELECENRO (PMC)	PMC	1.301
10º	DT - DETRAN PROVA	Detran Geral	1.255

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:20
CESAN	00:02:30
CETURB	00:03:50
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:23
DETRAN	00:06:06
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:43
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:06
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:03:24
PMC-JUNTA MILITAR	00:01:38
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:12
POLÍCIA CIVIL	00:16:03
PROCON	
SEFAZ	00:01:31
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:02:45
SINE	00:06:55
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:59
CESAN	00:11:10
CETURB	00:03:38
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:28
DETRAN	00:13:28
ESPAÇO CRIANÇA	00:00:46
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:14
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:14
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:39
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:17
POLÍCIA CIVIL	00:12:16
PROCON	
SEFAZ	00:03:40
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:01
SINE	00:05:59
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.

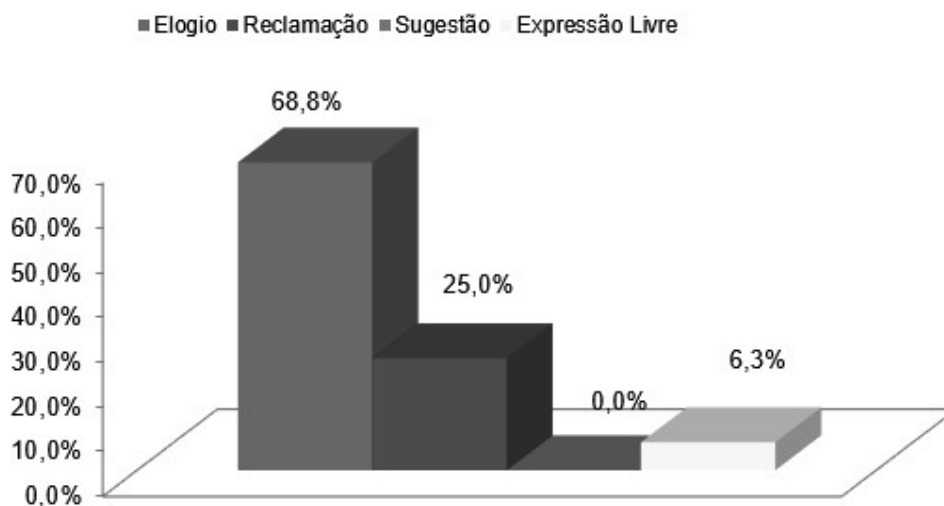
Município	Cidadão	%
Vila Velha	264	41,77%
Serra	173	27,37%
Viana	137	21,68%
Vitória	54	8,54%
Cachoeiro de Itapemirim	2	0,32%
Santa Leopoldina	1	0,16%
Santa Teresa	1	0,16%
Total	632	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	862	56,05%
Detran	194	12,61%
Sine	119	7,74%
EDP	117	7,61%
Ceturb	72	4,68%
Cesan	51	3,32%
Farmácia Cidadã	33	2,15%
Serviços Eletrônicos	29	1,89%
Banestes Mais Fácil	17	1,11%
Junta Militar	15	0,98%
PMC - Geral	14	0,91%
Coleta Biométrica	9	0,59%
Telecentro	5	0,33%
SEFAZ	1	0,07%
Total	1.538	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	11	68,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	4	25,0%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	0	0,0%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	1	6,3%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	16	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 9



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

