



RELATÓRIO GERENCIAL

FAÇA FÁCIL - CARIACICA

MAIO 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 MAIO 2026	20
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

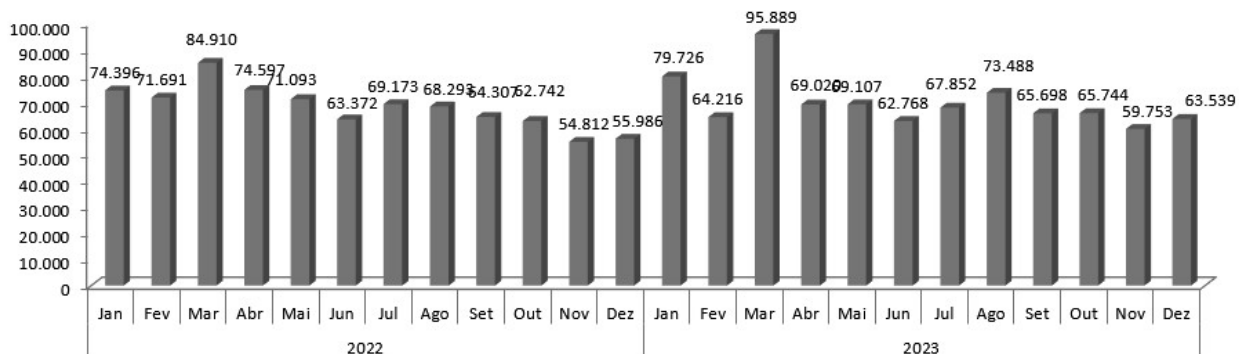
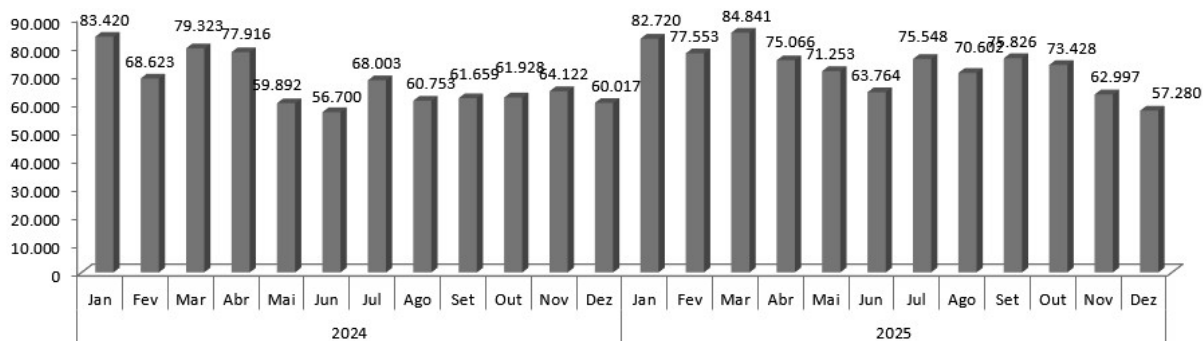
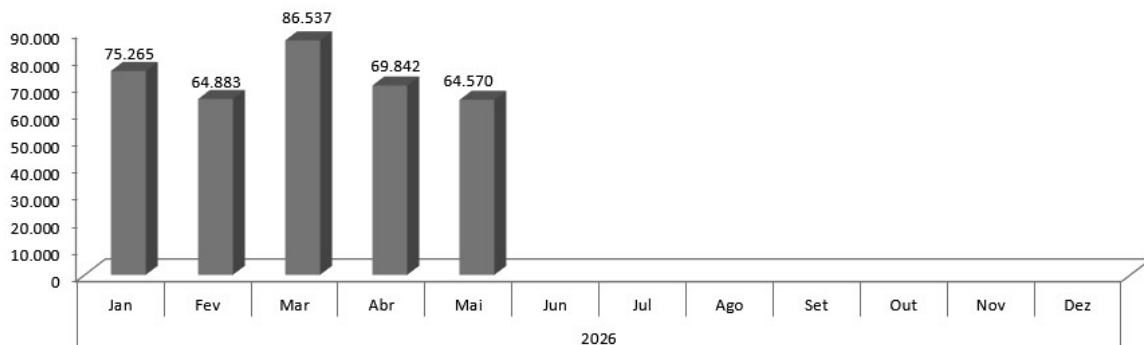
1. Resumo Gerencial

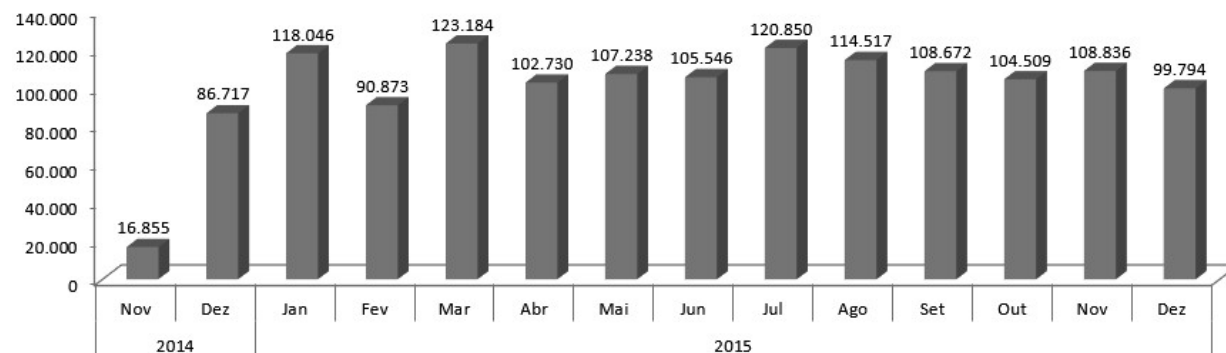
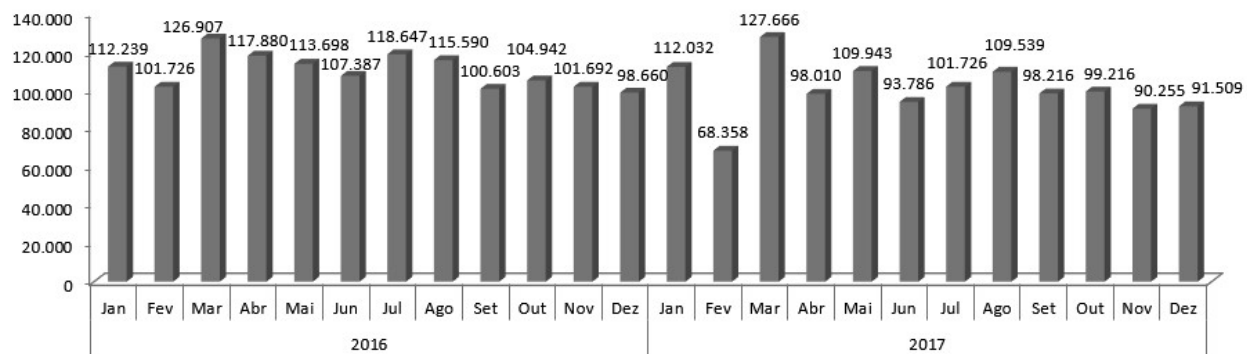
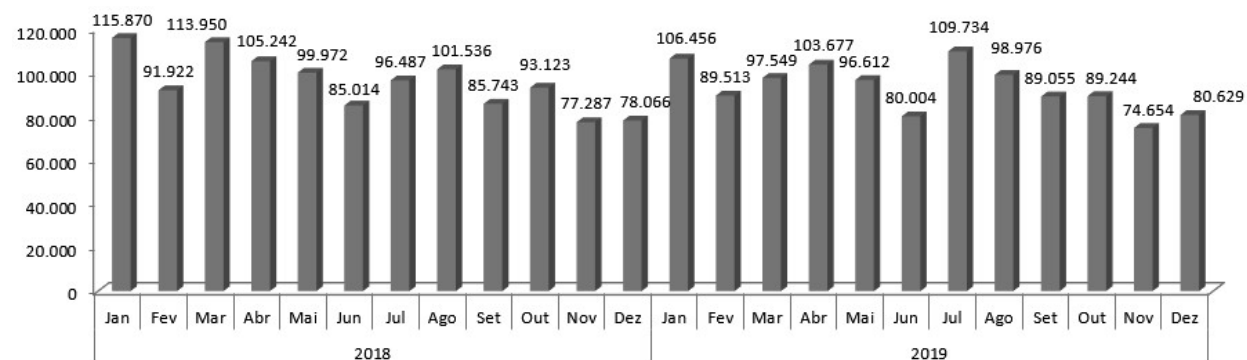
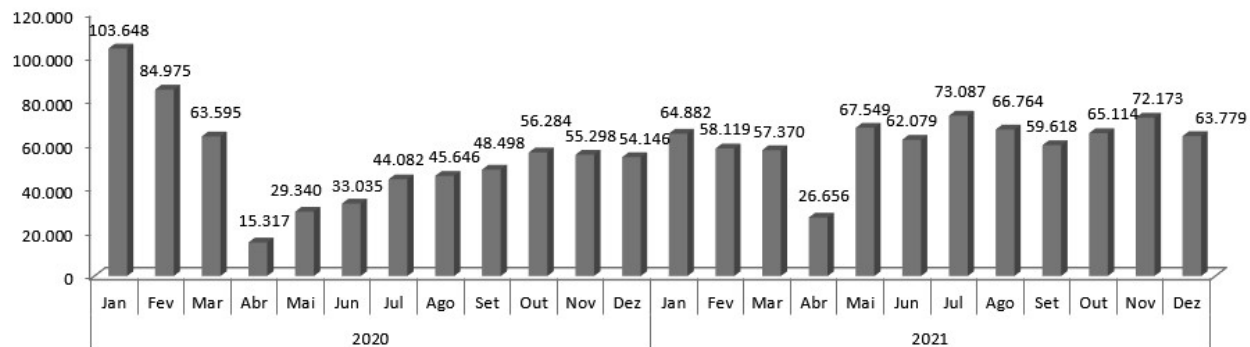
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2026** registrou um total de **11.246.466 serviços realizados** e **9.833.850 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/05/2026** 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 **64.570** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.582** cidadãos atendidos.



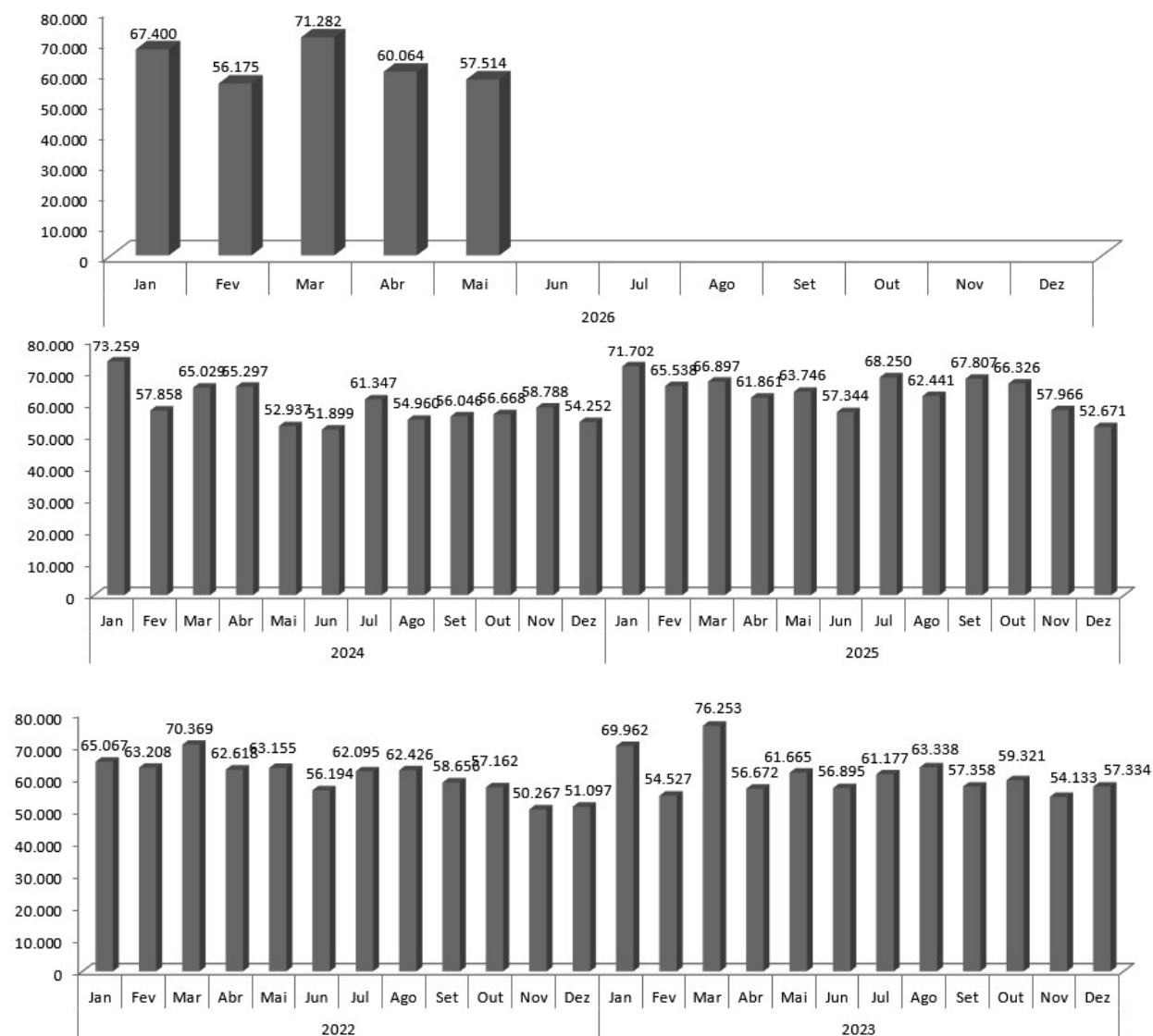


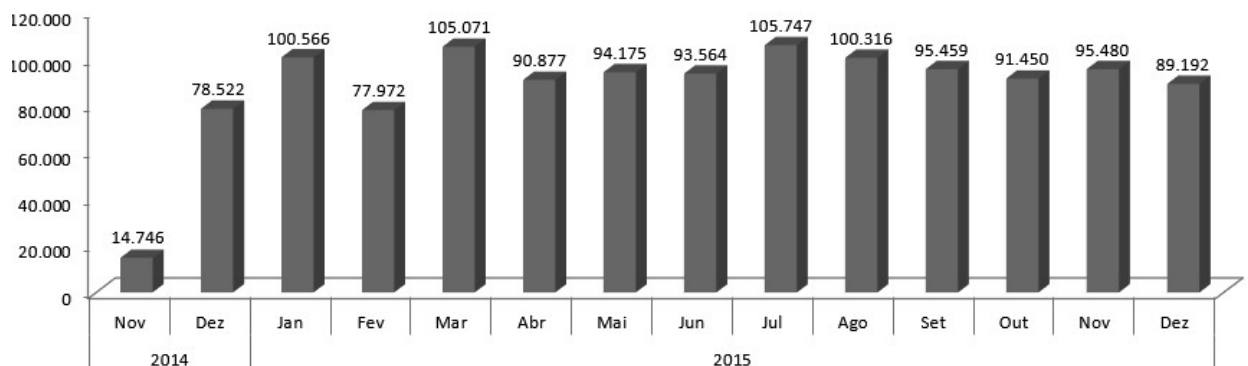
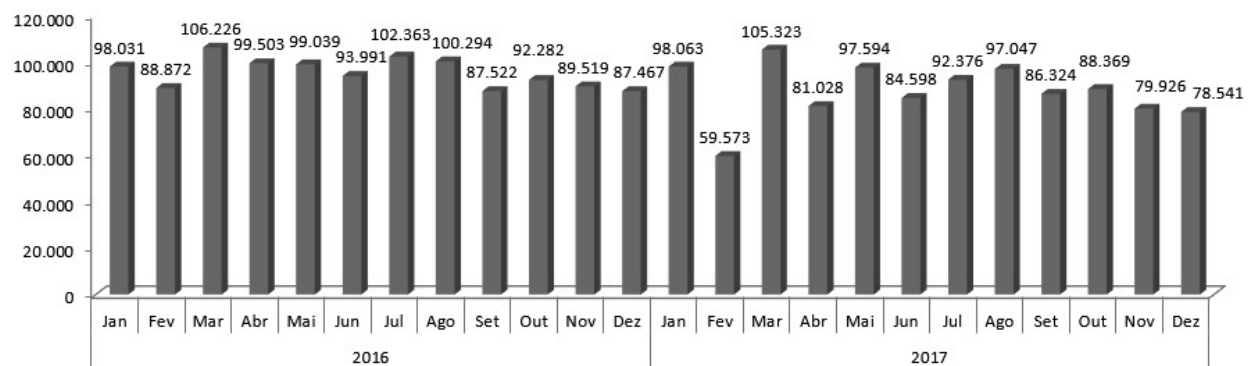
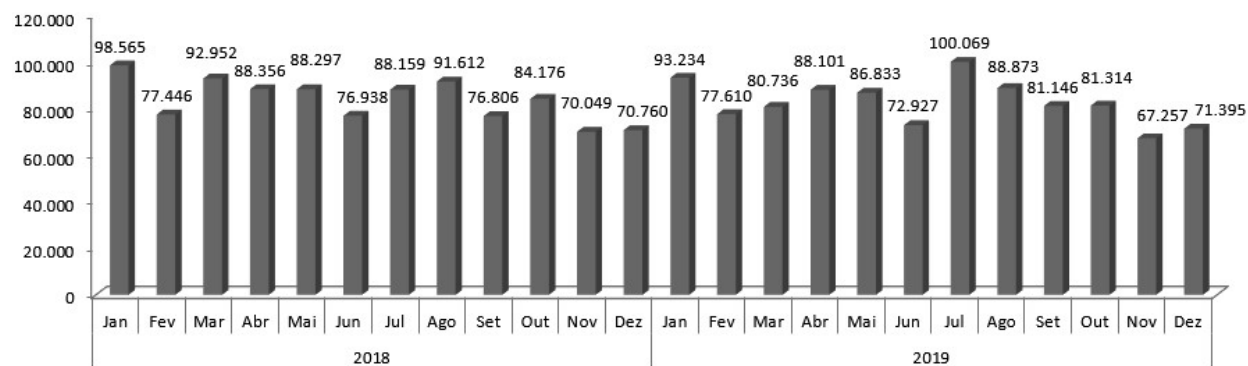
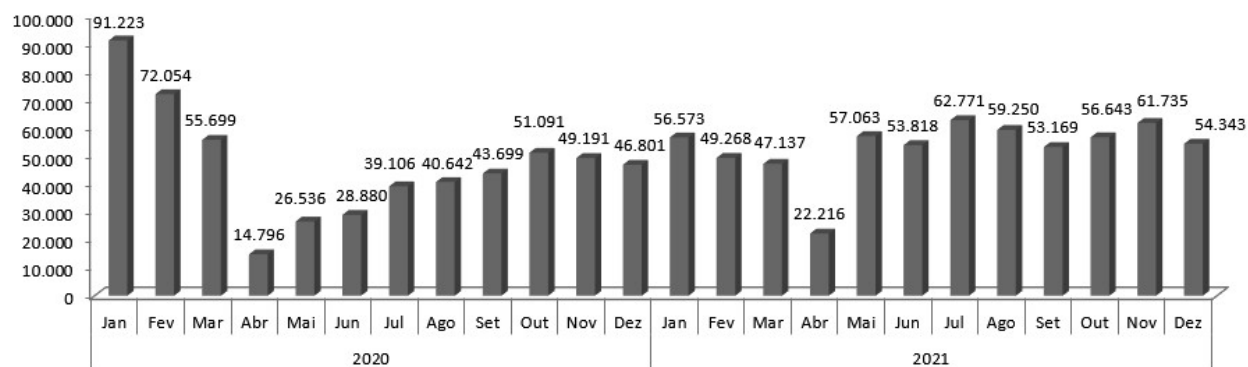
1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **57.514** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.300** cidadãos atendidos.



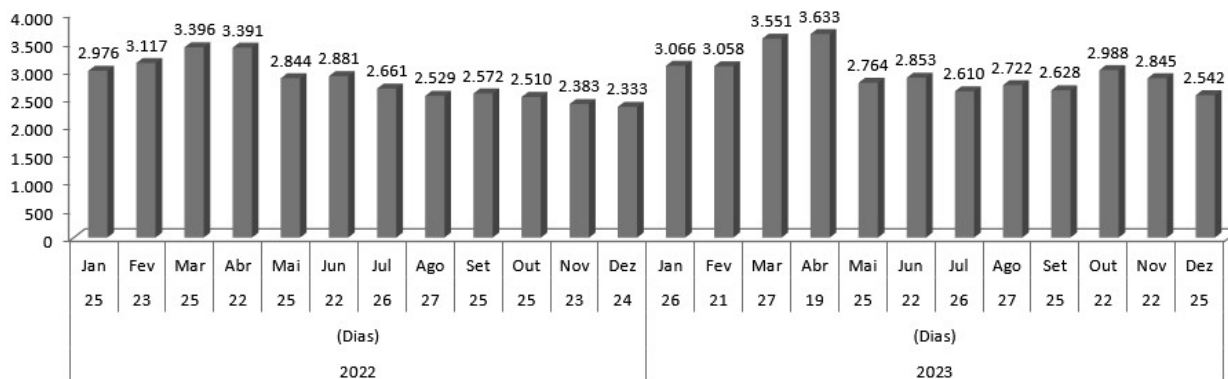
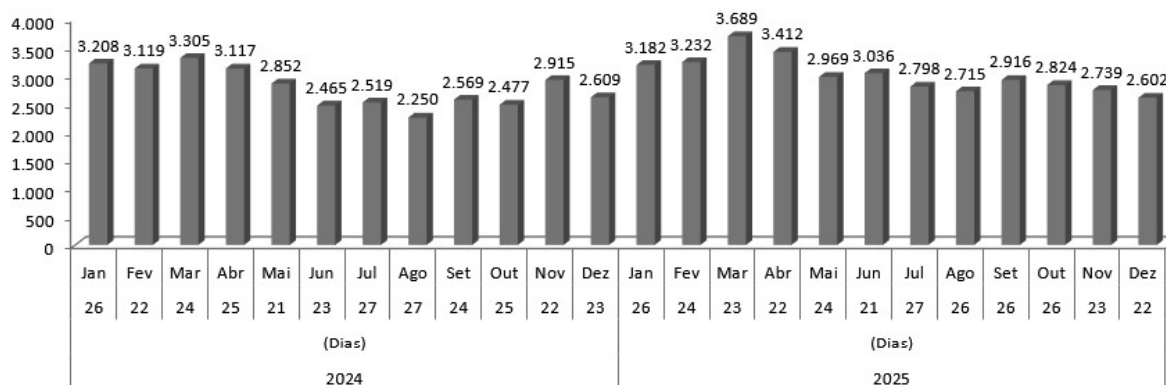
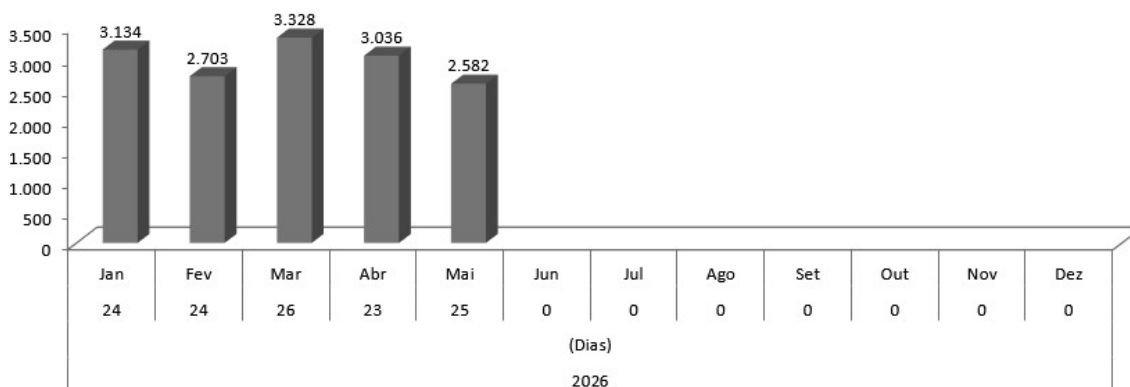


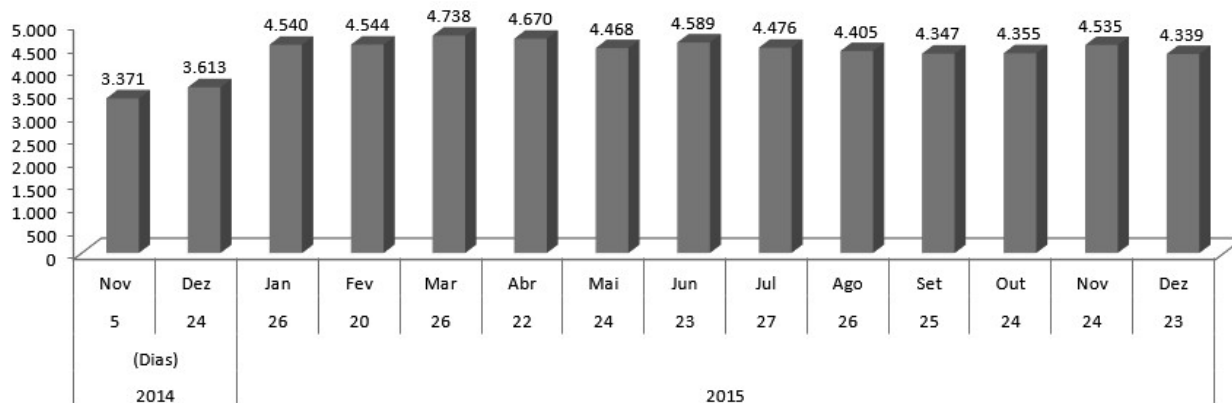
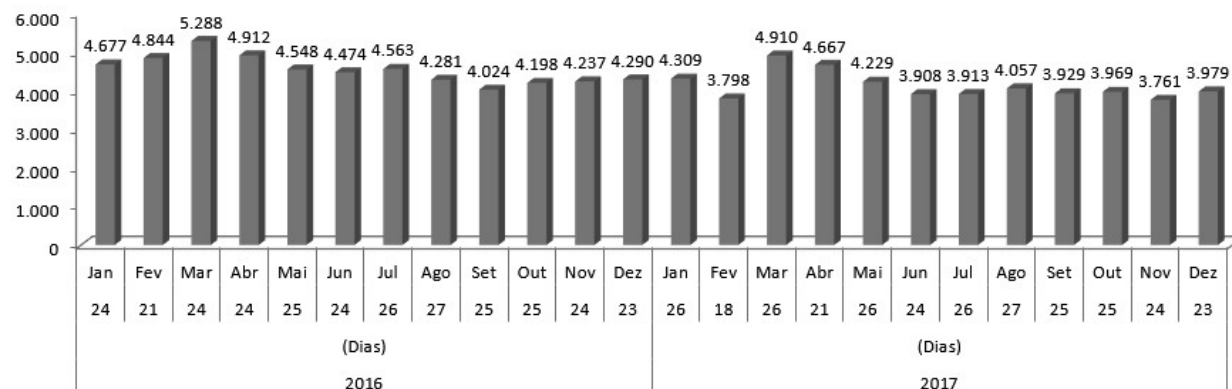
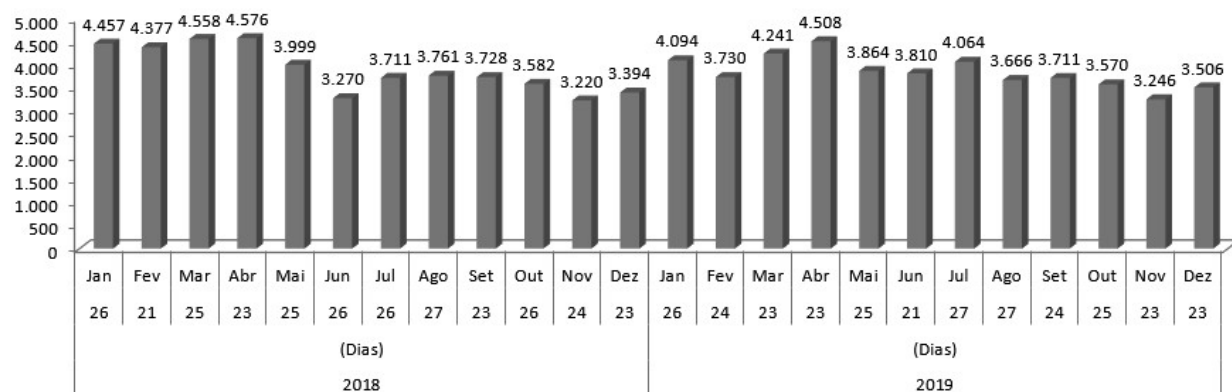
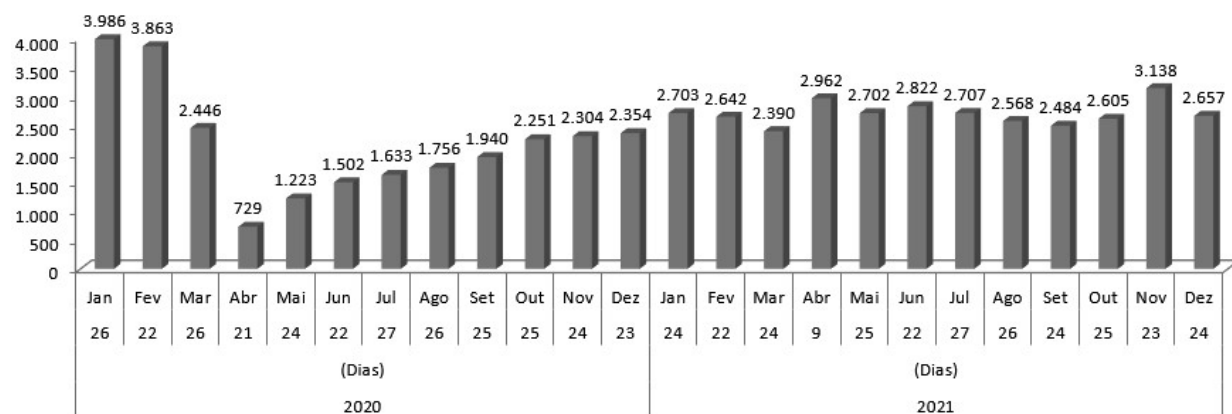
1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

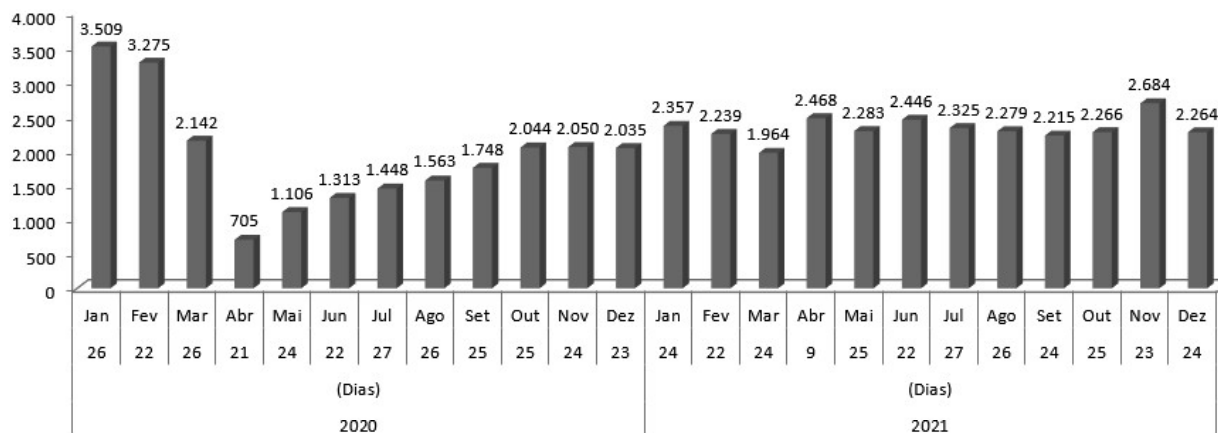
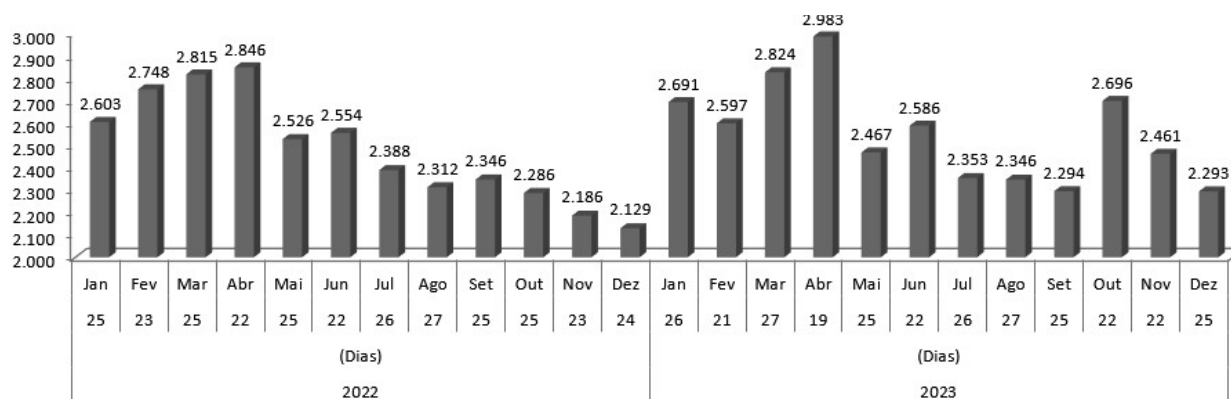
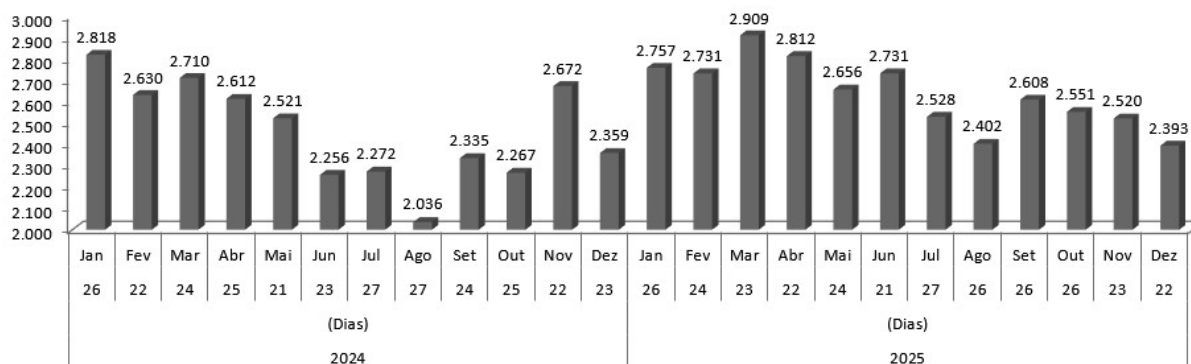
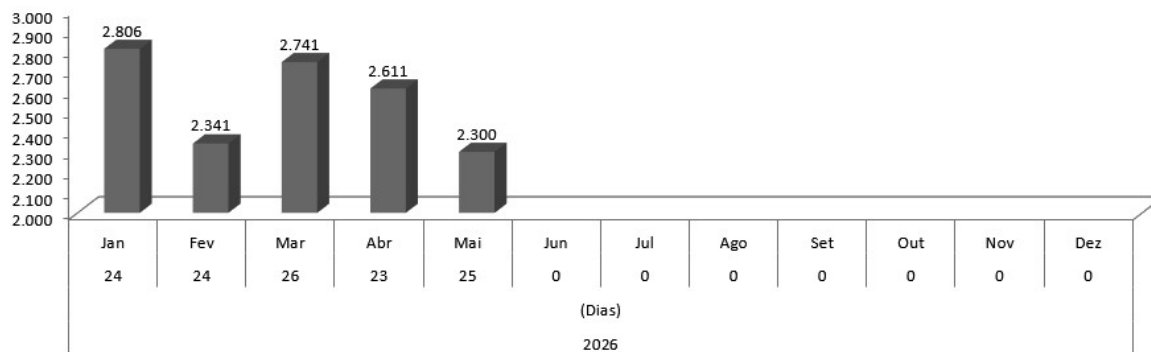
1.5. Média Diária

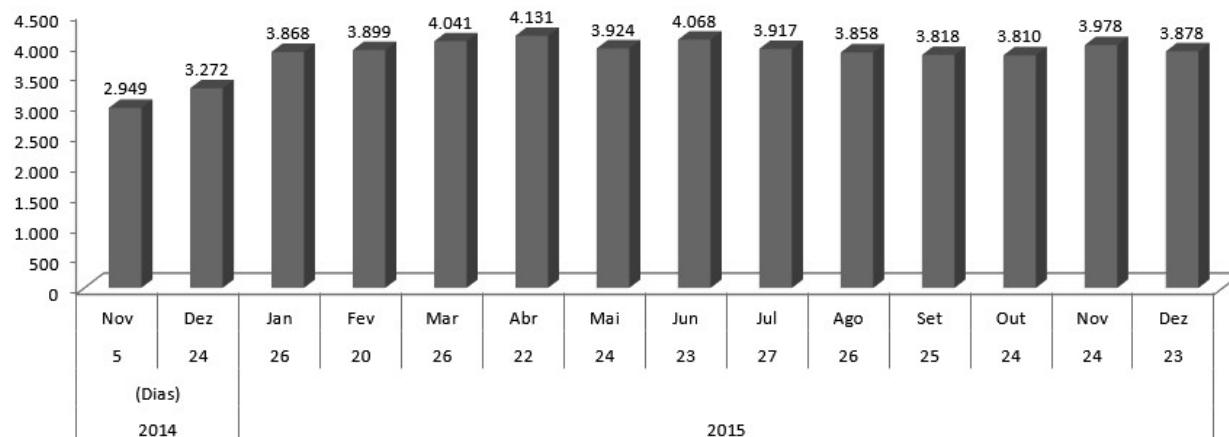
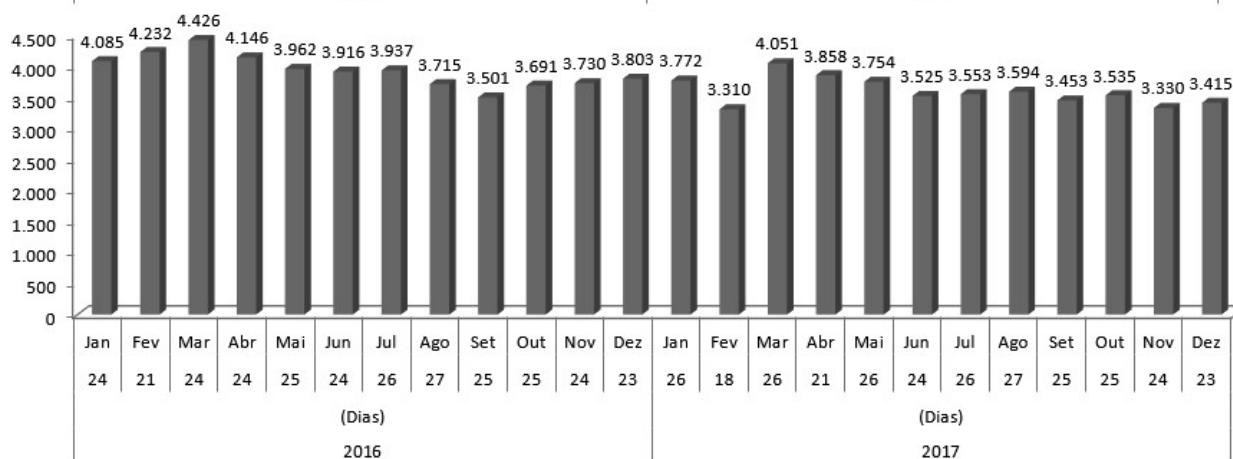
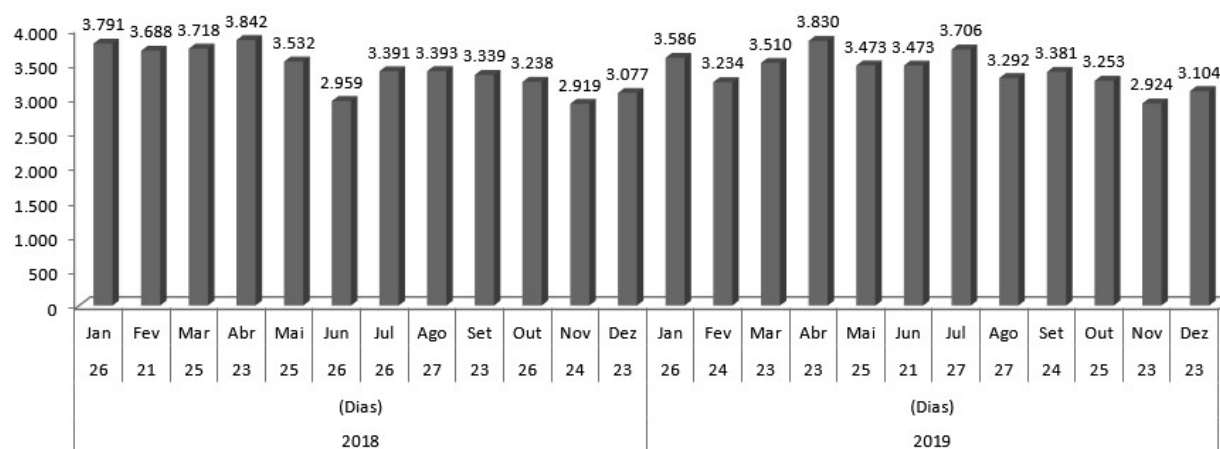
1.5.1. Serviços Realizados





1.5.2. Senhas Atendidas





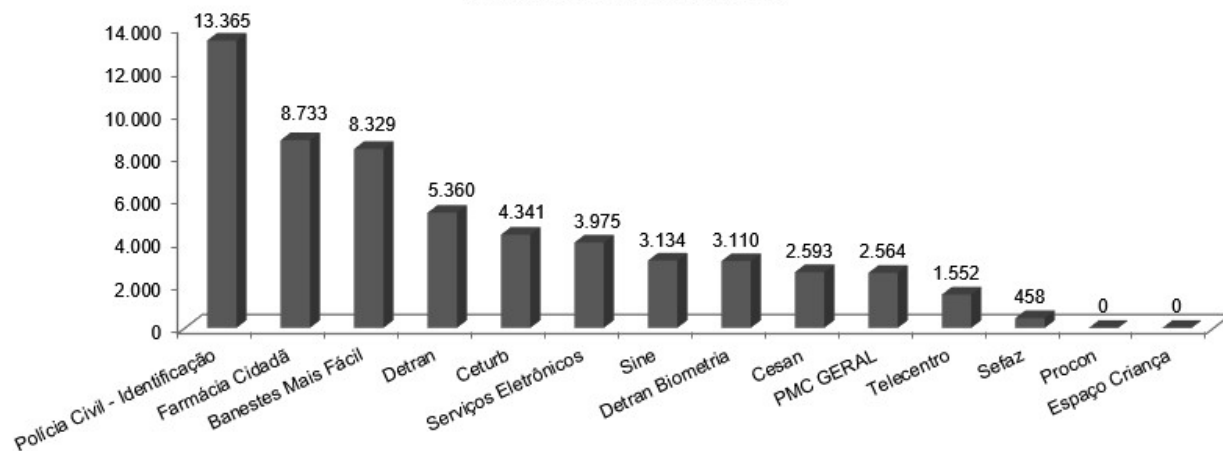
1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

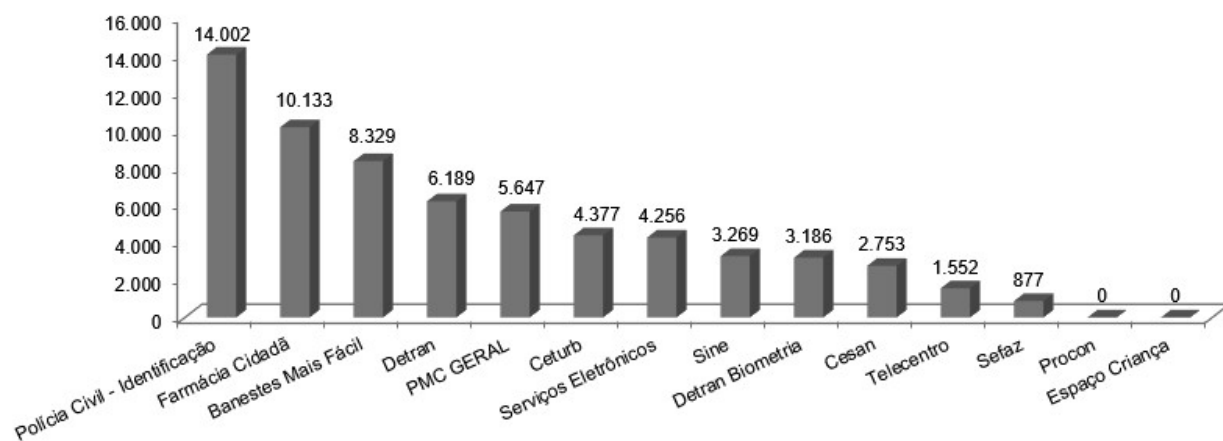
1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	14.002	13.365	21,68%	23,24%
Farmácia Cidadã	10.133	8.733	15,69%	15,18%
Banestes Mais Fácil	8.329	8.329	12,90%	14,48%
Detran	6.189	5.360	9,58%	9,32%
Ceturb	4.377	4.341	6,78%	7,55%
Serviços Eletrônicos	4.256	3.975	6,59%	6,91%
Sine	3.269	3.134	5,06%	5,45%
Detran Biometria	3.186	3.110	4,93%	5,41%
Cesan	2.753	2.593	4,26%	4,51%
<u>PMC GERAL</u>	<u>5.647</u>	<u>2.564</u>	8,75%	4,46%
Finanças / ADM / Procuradoria	4.997	1.952		
Junta Militar	650	612		
Nossocrédito	0	0		
Telecentro	1.552	1.552	2,40%	2,70%
Sefaz	877	458	1,36%	0,80%
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%
<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	64.570	57.514	100%	100%

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



1.7. Comparativos do mês anterior com atual

1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.935	8.329	-6,78%
Cesan	3.157	2.753	-12,80%
Ceturb	4.451	4.377	-1,66%
Detran	6.904	6.189	-10,36%
Detran Biometria	3.103	3.186	2,67%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	10.672	10.133	-5,05%
<u>PMC GERAL</u>	<u>9.887</u>	<u>5.647</u>	<u>-42,88%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	9.007	4.997	-44,52%
Junta Militar	880	650	-26,14%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.736	14.002	19,31%
Procon	0	0	
Sefaz	931	877	-5,80%
Serviços Eletrônicos	4.252	4.256	0,09%
Sine	3.813	3.269	-14,27%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.001	1.552	-22,44%
<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	69.842	64.570	-7,55%

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

1.7.2. Senhas Atendidas

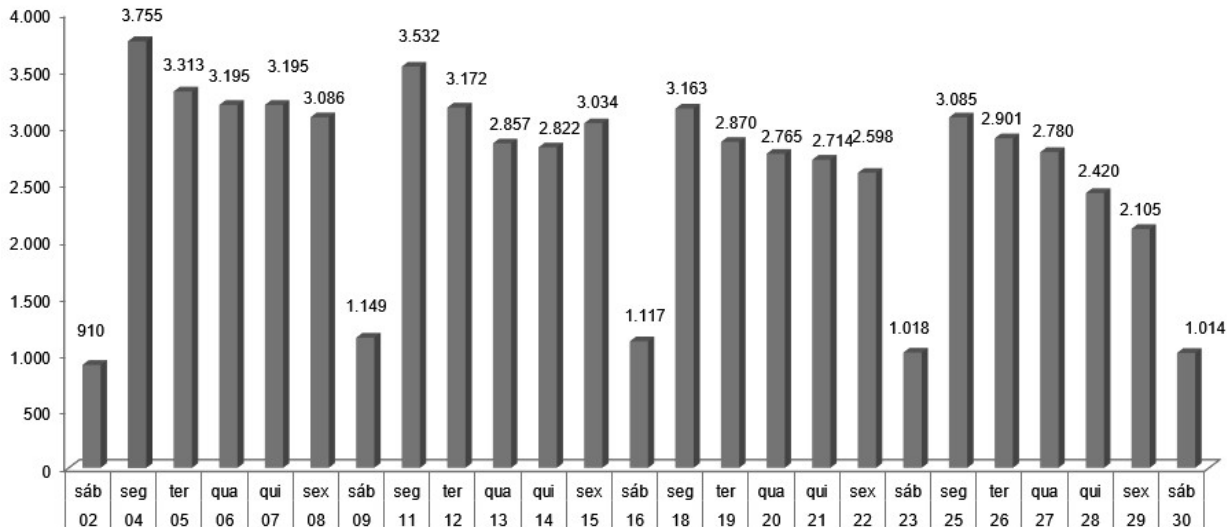
Órgãos	Abril	Maio	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	8.935	8.329	-6,78%
Cesan	2.968	2.593	-12,63%
Ceturb	4.402	4.341	-1,39%
Detran	5.990	5.360	-10,52%
Detran Biometria	3.039	3.110	2,34%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.279	8.733	-5,88%
<u>PMC GERAL</u>	<u>4.009</u>	<u>2.564</u>	<u>-36,04%</u>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.175	1.952	-38,52%
Junta Militar	834	612	-26,62%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	11.199	13.365	19,34%
Procon	0	0	
Sefaz	585	458	-21,71%
Serviços Eletrônicos	4.015	3.975	-1,00%
Sine	3.642	3.134	-13,95%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	2.001	1.552	-22,44%
<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	60.064	57.514	-4,25%

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

2. Histórico Diário

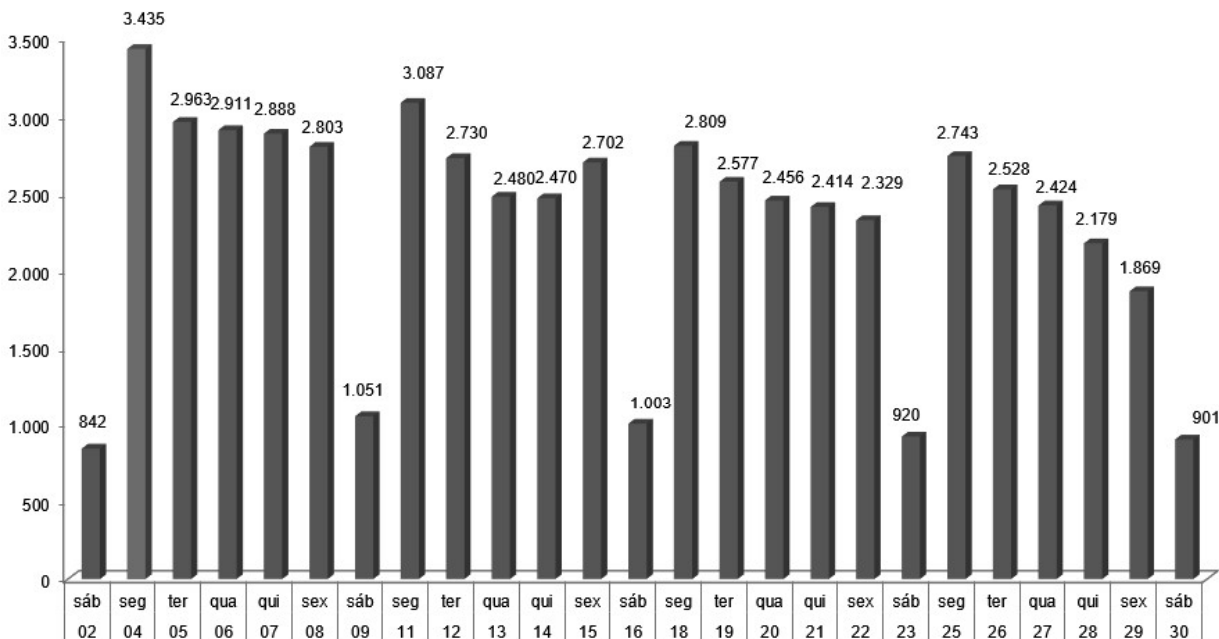
2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **04/05/2026** com o total de **3.755** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,15%**.



2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **04/05/2026** com o total de **3.435** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **35,80%**.



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		1074	1292	1231	877	753	764	895	808	627	8		8.329
CESAN		273	382	398	301	239	232	268	298	196	6		2.593
CETURB		674	721	754	509	392	376	399	384	132			4.341
COLETA BIOMÉTRICA		482	455	382	336	152	309	353	349	291	1		3.110
DETRAN		757	845	778	497	539	458	433	542	501	10		5.360
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		965	1240	1198	942	769	803	1091	1014	637	74		8.733
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		192	280	307	264	167	175	220	215	130	2		1.952
PMC-JUNTA MILITAR		85	86	75	76	67	54	87	55	27			612
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		163	213	195	139	141	183	222	226	70			1.552
POLÍCIA CIVIL		1551	1756	1872	1542	1354	1352	1403	1501	1033	1		13.365
PROCON													
SEFAZ		65	60	59	50	33	49	47	68	27			458
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		562	601	544	543	394	314	391	398	225	3		3.975
SINE		504	467	445	325	372	284	276	312	148	1		3.134
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
Total		7.347	8.398	8.238	6.401	5.372	5.353	6.085	6.170	4.044	106		57.514

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	13.998
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	8.329
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	6.747
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	3.714
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.272
6º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.413
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	1.876
8º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	1.808
9º	DT-Protocolo	Detran Geral	1.751
10º	TELECENTRO (PMC)	PMC	1.552

4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:31
CESAN	00:11:51
CETURB	00:06:07
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:10
DETRAN	00:09:36
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:09:15
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:07:09
PMC-JUNTA MILITAR	00:03:15
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:10
POLÍCIA CIVIL	00:26:43
PROCON	
SEFAZ	00:02:03
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:07:30
SINE	00:07:08
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:02:04
CESAN	00:11:20
CETURB	00:03:53
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:25
DETRAN	00:13:27
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:00
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:19
PMC-JUNTA MILITAR	00:04:32
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:22
POLÍCIA CIVIL	00:11:22
PROCON	
SEFAZ	00:03:34
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:55
SINE	00:06:18
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.

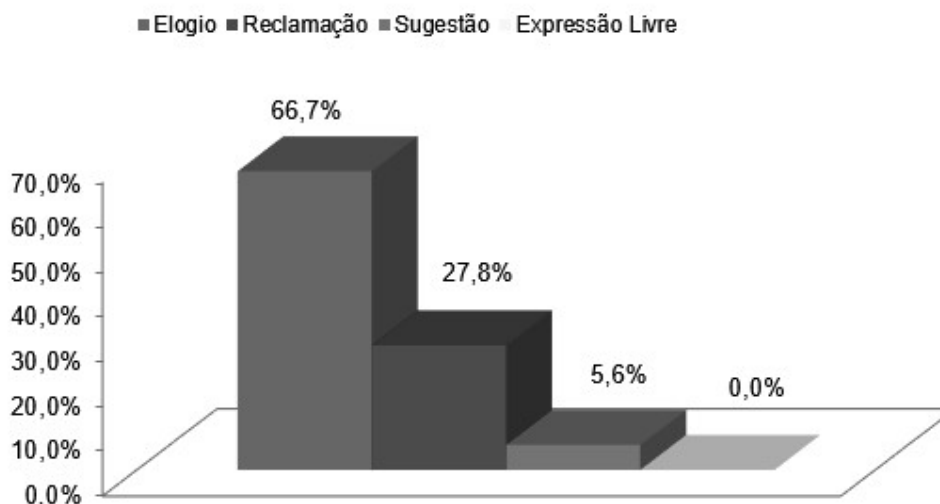
Município	Cidadão	%
Cariacica	940	58,68%
Vila Velha	252	15,73%
Serra	186	11,61%
Viana	147	9,18%
Vitória	69	4,31%
Cachoeiro de Itapemirim	4	0,25%
Santa Leopoldina	2	0,12%
Aracruz	1	0,06%
São Gabriel da Palha	1	0,06%
Total	1.602	100%

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	883	54,34%
Farmácia Cidadã	250	15,38%
Detran	147	9,05%
EDP	85	5,23%
Sine	79	4,86%
Ceturb	52	3,20%
Serviços Eletrônicos	39	2,40%
Coleta Biométrica	32	1,97%
PMC - Geral	21	1,29%
Cesan	17	1,05%
Banestes Mais Fácil	8	0,49%
Junta Militar	8	0,49%
Procon	4	0,25%
Total	1.625	100%

7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	12	66,7%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	5	27,8%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	1	5,6%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
Total	18	100%	

Total de Fichas de Manifestação: 9



8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

