



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**MARÇO 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

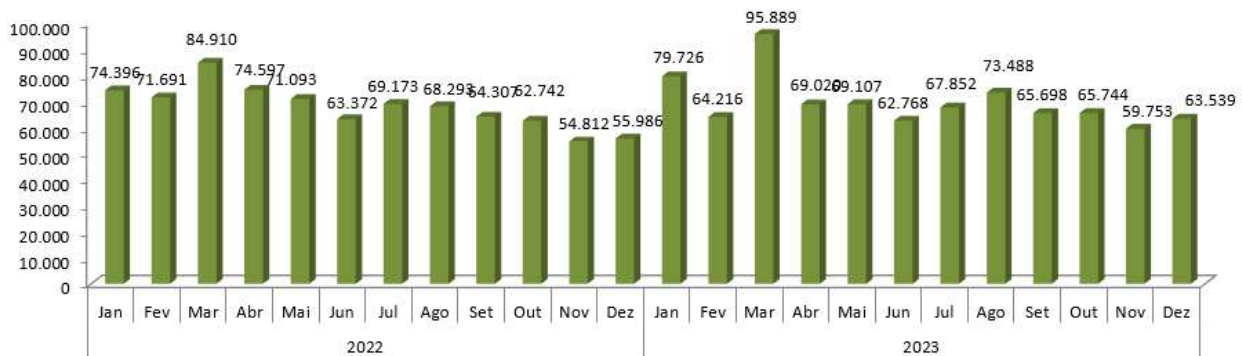
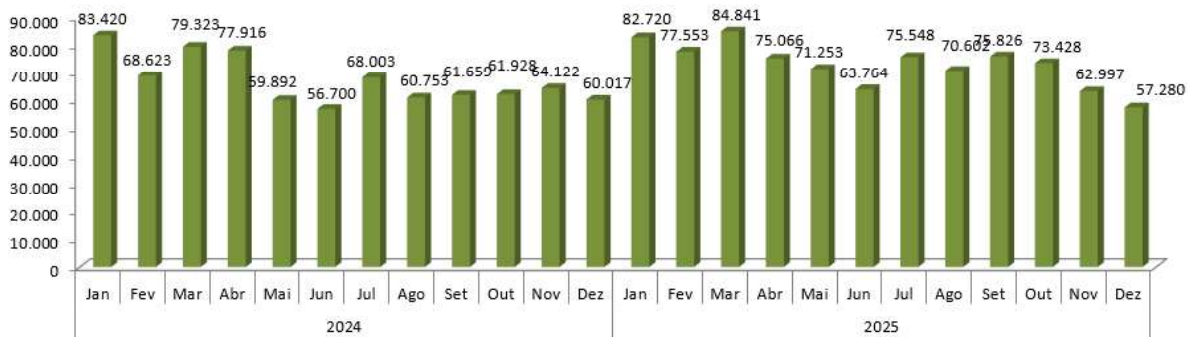
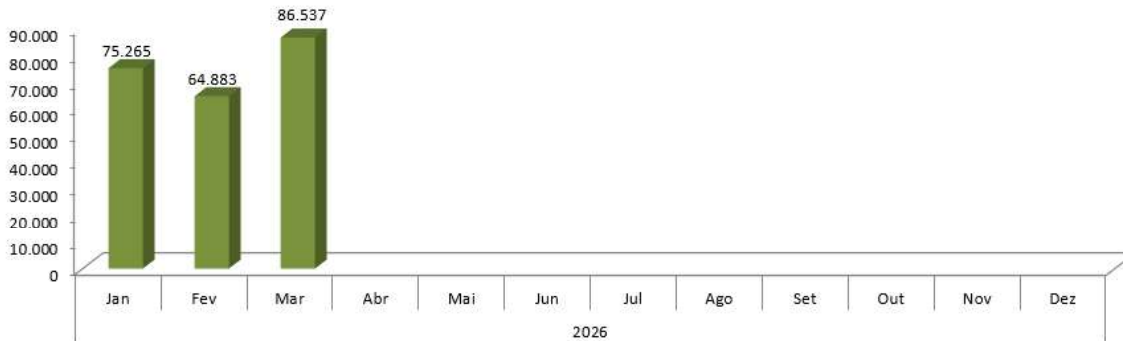
## 1. Resumo Gerencial

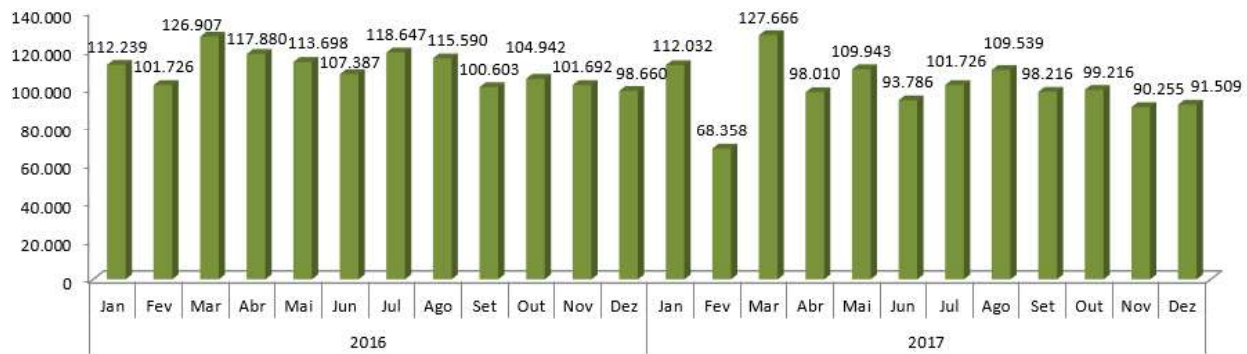
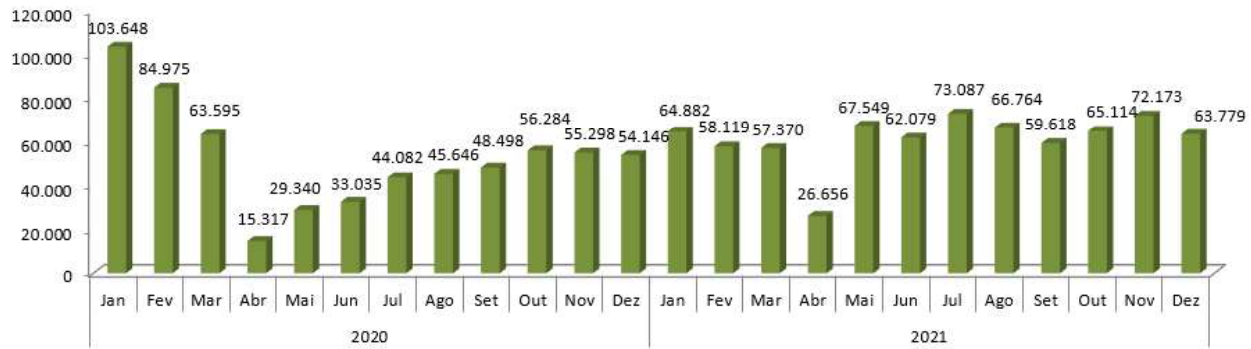
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2026** registrou um total de **11.112.054 serviços realizados** e **9.731.018 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/03/2026** 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 **86.537** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **3.328** cidadãos atendidos.



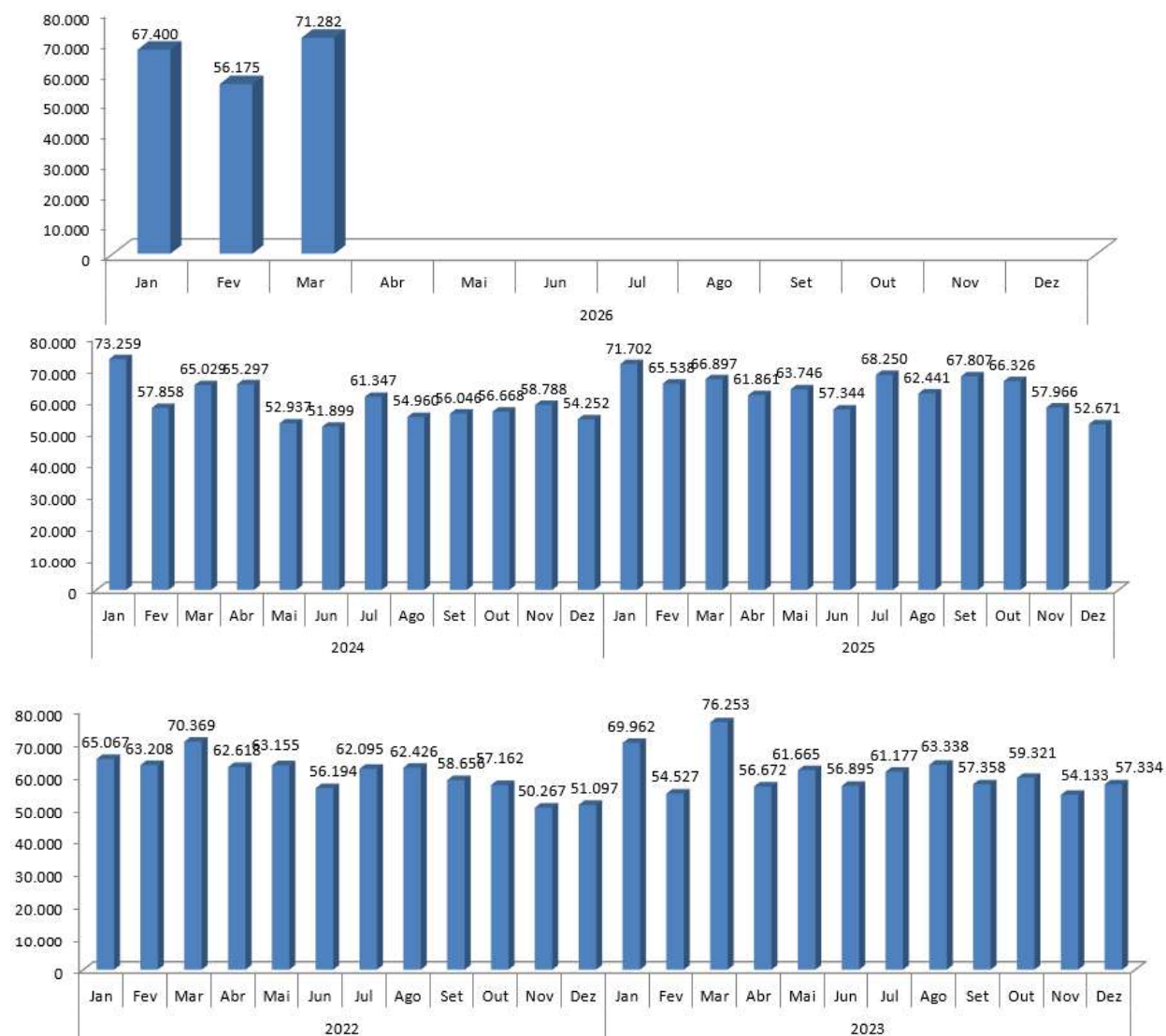


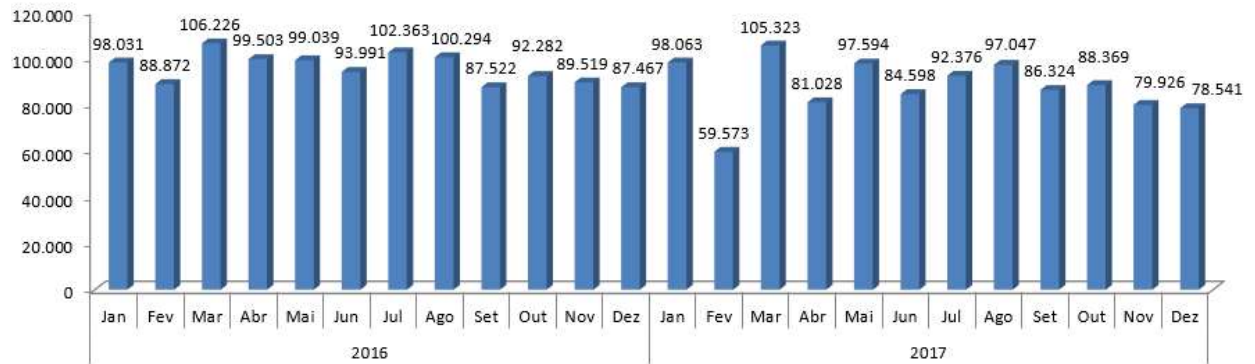
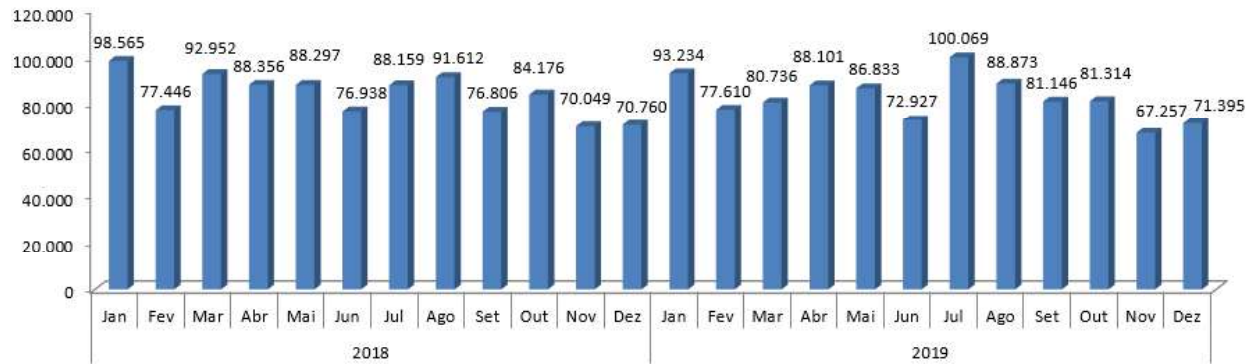
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

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

## 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **71.282** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.741** cidadãos atendidos.



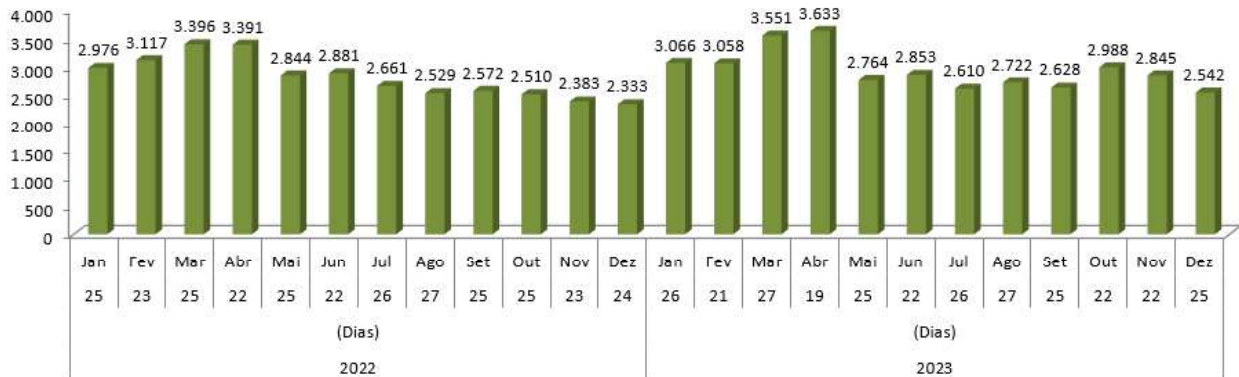
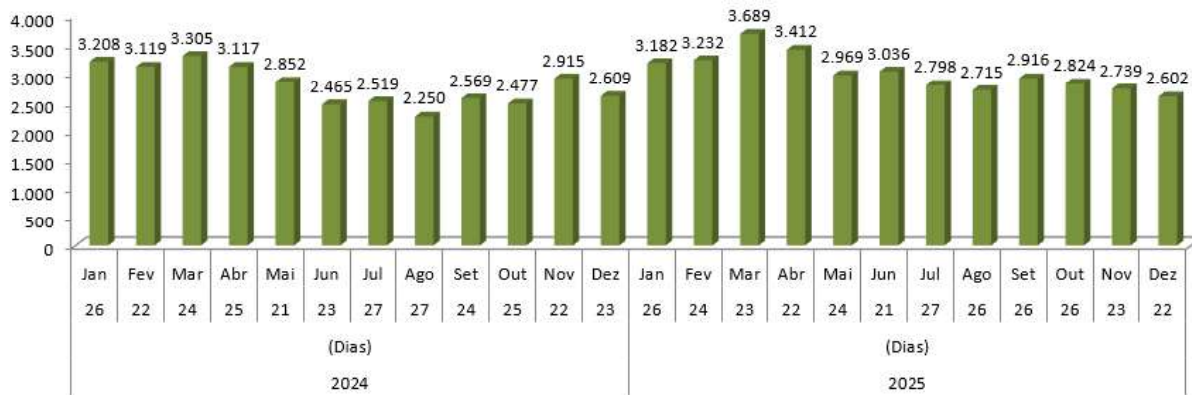
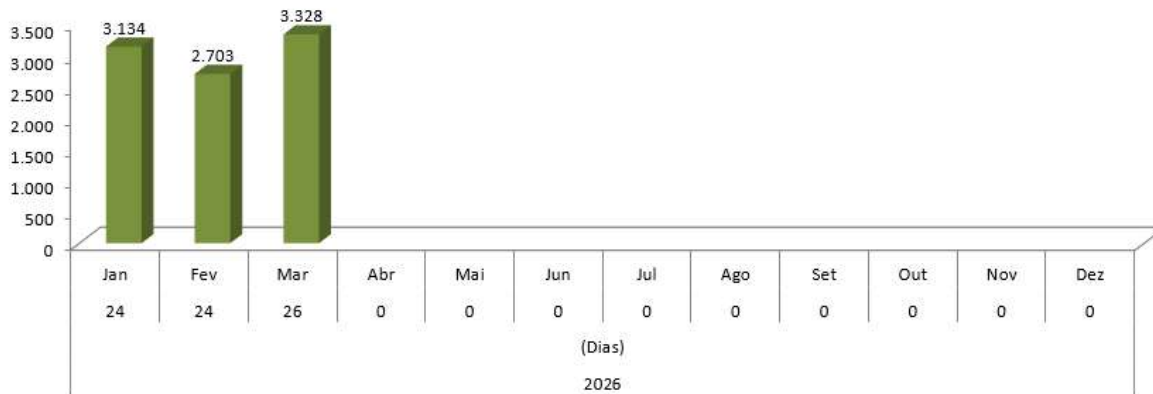


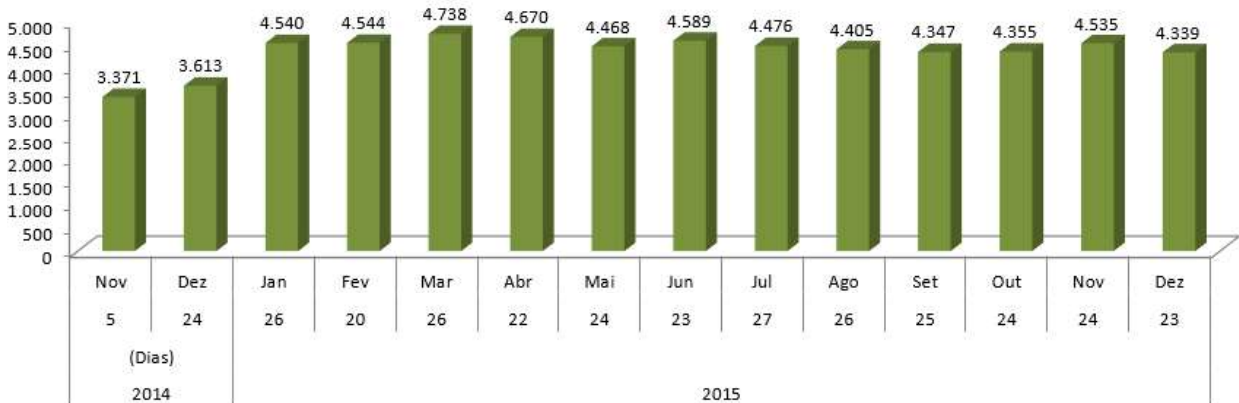
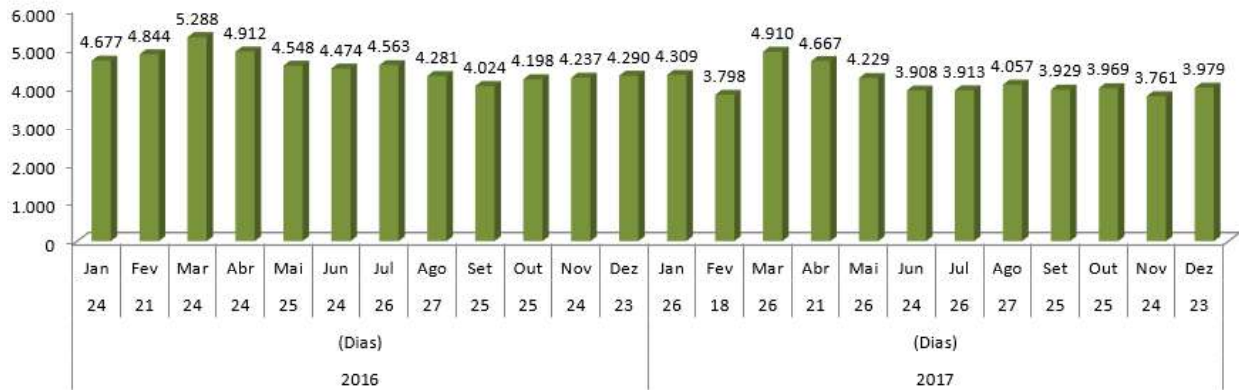
## 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

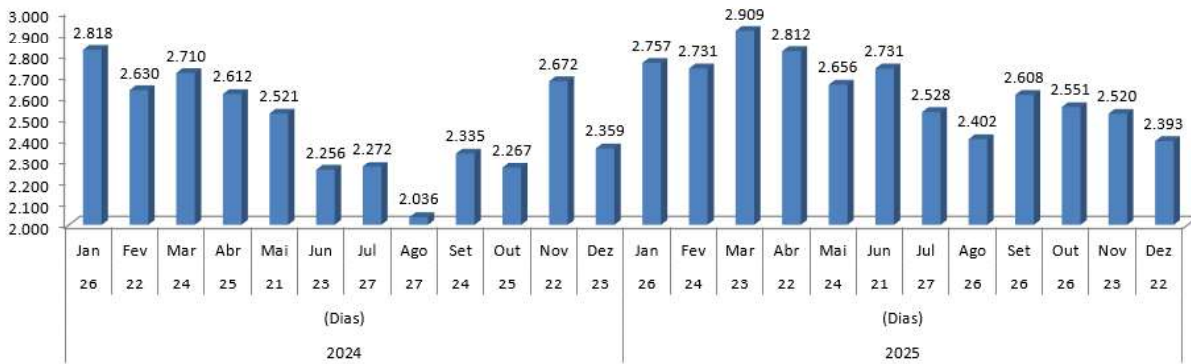
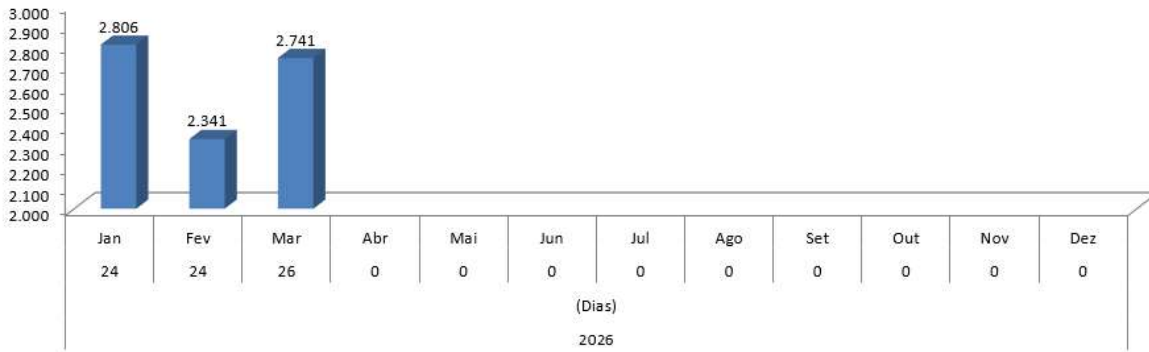
## 1.5. Média Diária

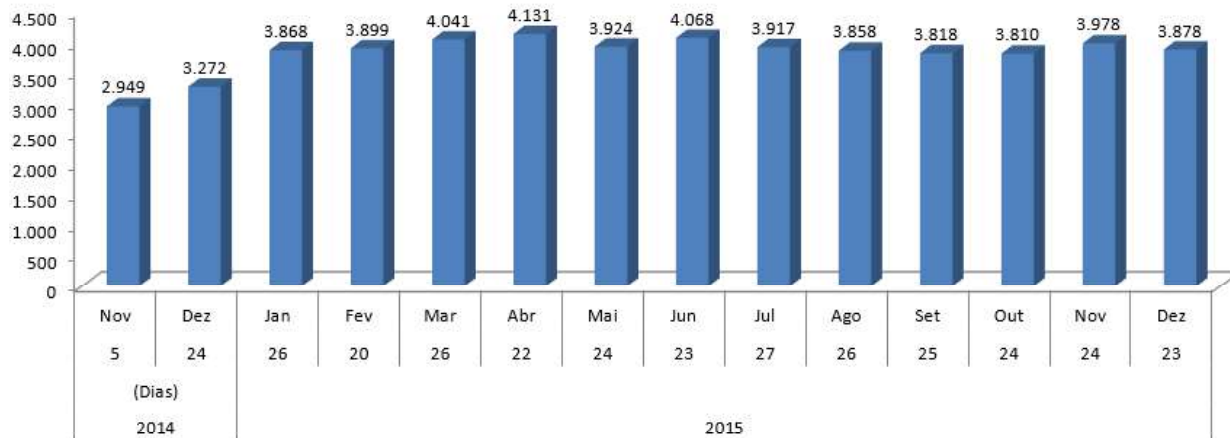
### 1.5.1. Serviços Realizados





### 1.5.2. Senhas Atendidas





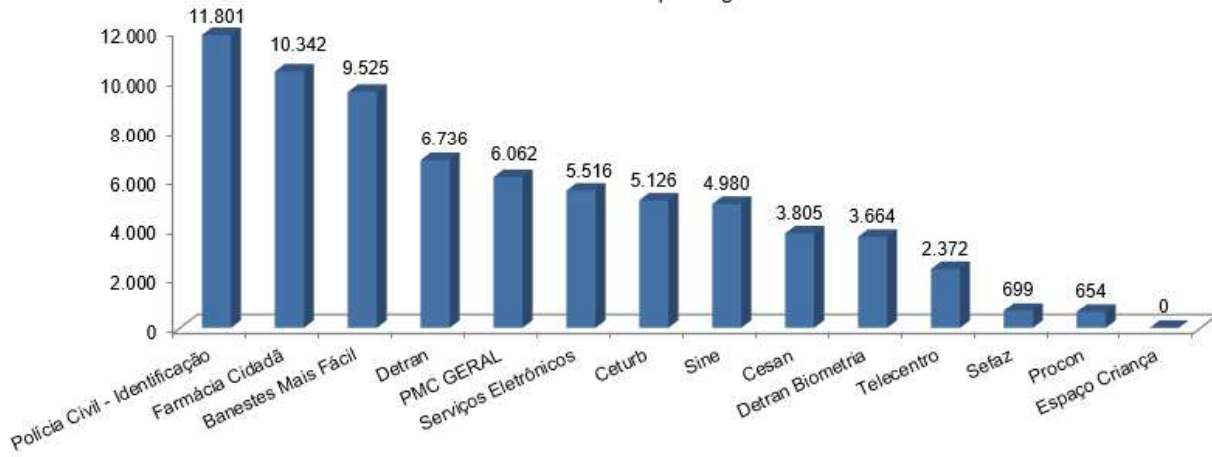
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

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

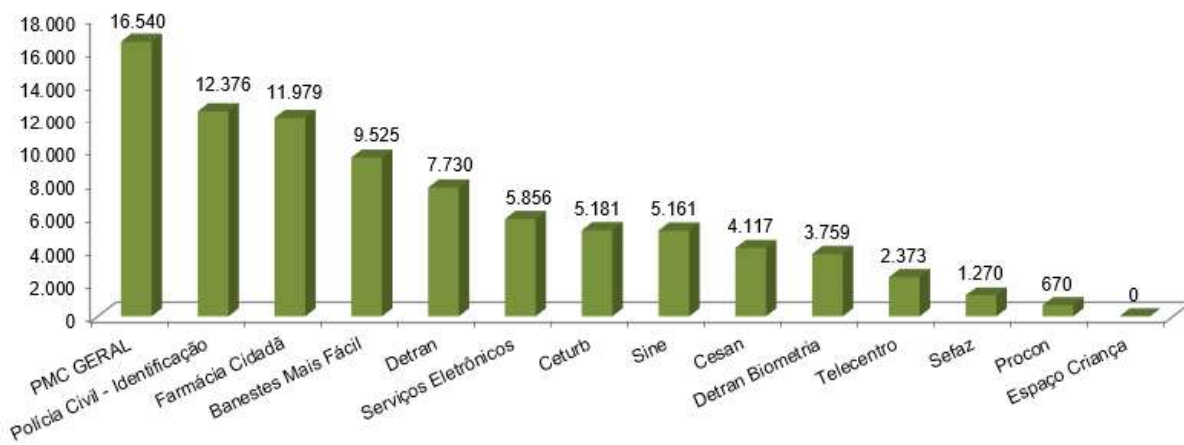
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

Órgãos	Serviços Realizados	Senhas Atendidas	% Serviços Realizados	% Senhas Atendidas
Polícia Civil - Identificação	12.376	11.801	14,30%	16,56%
Farmácia Cidadã	11.979	10.342	13,84%	14,51%
Banestes Mais Fácil	9.525	9.525	11,01%	13,36%
Detran	7.730	6.736	8,93%	9,45%
<b>PMC GERAL</b>	<b>16.540</b>	<b>6.062</b>		
Finanças / ADM / Procuradoria	15.583	5.200	19,11%	8,50%
Junta Militar	957	862		
Nossocrédito	0	0		
Serviços Eletrônicos	5.856	5.516	6,77%	7,74%
Ceturb	5.181	5.126	5,99%	7,19%
Sine	5.161	4.980	5,96%	6,99%
Cesan	4.117	3.805	4,76%	5,34%
Detran Biometria	3.759	3.664	4,34%	5,14%
Telecentro	2.373	2.372	2,74%	3,33%
Sefaz	1.270	699	1,47%	0,98%
Procon	670	654	0,77%	0,92%
Espaço Criança	0	0	0,00%	0,00%
Espaço Multitarefa	0	0	0,00%	0,00%
Sinoreg	0	0	0,00%	0,00%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
Vistoria Detran	0	0	0,00%	0,00%
Vistoria Detran - PC	0	0		
Vistoria Polícia Civil	0	0		
<b>Total</b>	<b>86.537</b>	<b>71.282</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Senhas Realizadas por Órgãos



Serviços Realizados por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.711	9.525	23,52%
Cesan	3.340	4.117	23,26%
Ceturb	4.396	5.181	17,86%
Detran	6.429	7.730	20,24%
Detran Biometria	2.991	3.759	25,68%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	9.447	11.979	26,80%
<b>PMC GERAL</b>	<b>8.855</b>	<b>16.540</b>	<b>86,79%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	8.114	15.583	92,05%
Junta Militar	741	957	29,15%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	8.468	12.376	46,15%
Procon	1.068	670	-37,27%
Sefaz	1.166	1.270	8,92%
Serviços Eletrônicos	5.227	5.856	12,03%
Sine	4.056	5.161	27,24%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.729	2.373	37,25%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>64.883</b>	<b>86.537</b>	<b>33,37%</b>

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

### 1.7.2. Senhas Atendidas

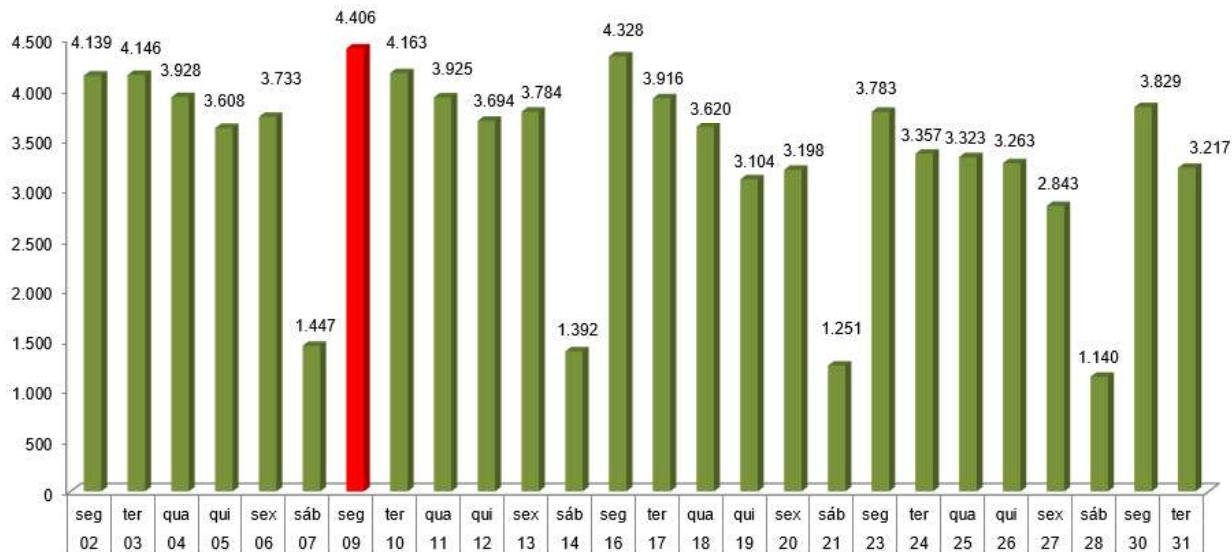
Órgãos	Fevereiro	Março	Evolução (sobre Total)
Banestes Mais Fácil	7.704	9.525	23,64%
Cesan	3.096	3.805	22,90%
Ceturb	4.367	5.126	17,38%
Detran	5.615	6.736	19,96%
Detran Biometria	2.942	3.664	24,54%
Espaço Criança	0	0	
Espaço Multitarefa	0	0	
Farmácia Cidadã	8.212	10.342	25,94%
<b>PMC GERAL</b>	<b>3.766</b>	<b>6.062</b>	<b>60,97%</b>
Finanças / ADM / Procuradoria	3.074	5.200	69,16%
Junta Militar	692	862	24,57%
Nossocrédito	0	0	
Polícia Civil - Identificação	8.345	11.801	41,41%
Procon	1.046	654	-37,48%
Sefaz	641	699	9,05%
Serviços Eletrônicos	4.859	5.516	13,52%
Sine	3.853	4.980	29,25%
Sinoreg	0	0	
Telecentro	1.729	2.372	37,19%
<b>Vistoria Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Vistoria Detran	0	0	
Vistoria Detran - PC	0	0	
Vistoria Polícia Civil	0	0	
<b>Total</b>	<b>56.175</b>	<b>71.282</b>	<b>26,89%</b>

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

## 2. Histórico Diário

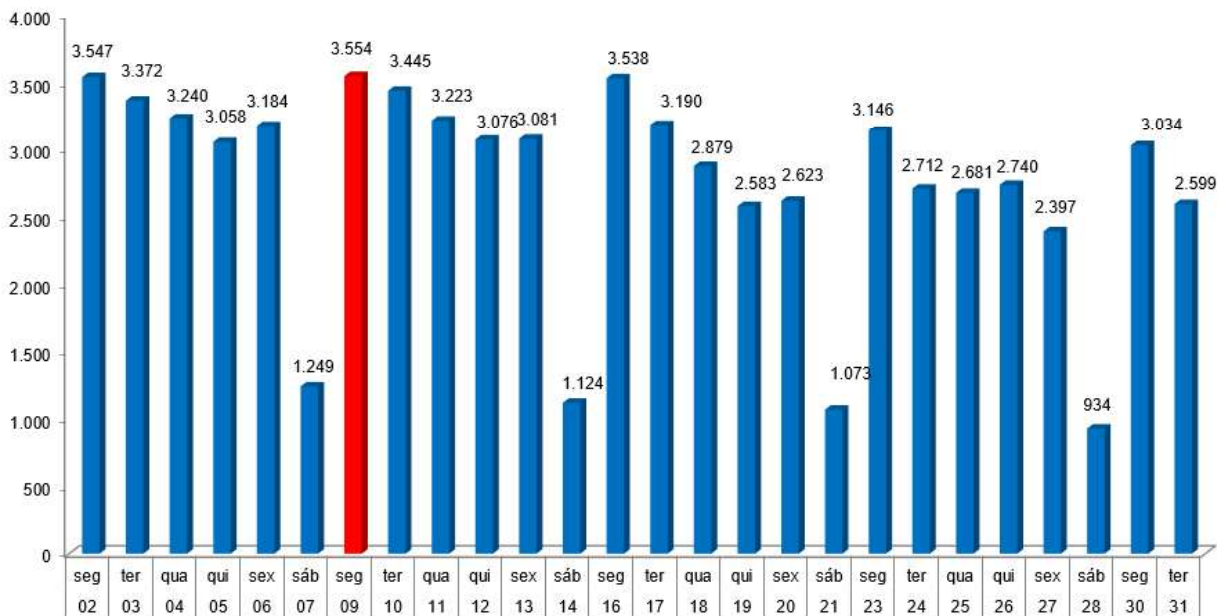
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **09/03/2026** com o total de **4.406** 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 **09/03/2026** com o total de **3.554** 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		1325	1511	1368	1058	872	835	913	902	727	14		9.525
CESAN		479	621	557	443	342	309	322	391	327	14		3.805
CETURB		815	908	827	578	453	469	440	441	195			5.126
COLETA BIOMÉTRICA		562	551	483	358	185	380	397	371	377			3.664
DETRAN		908	1060	934	741	631	539	532	695	677	19		6.736
ESPAÇO CRIANÇA													
FARMÁCIA CIDADÃ		857	1203	1245	1070	913	928	1175	1229	1327	395		10.342
MULTITAREFAS													
PMC-GERAL		556	752	713	590	557	480	545	530	445	32		5.200
PMC-JUNTA MILITAR		88	145	138	119	94	67	102	70	39			862
PMC-NOSSOCRÉDITO													
TELECENTRO		313	366	355	288	179	227	277	256	111			2.372
POLÍCIA CIVIL		1109	1520	1705	1458	1339	1150	1169	1297	1047	7		11.801
PROCON		89	108	91	78	61	59	59	66	41	2		654
SEFAZ		140	82	84	50	63	76	74	87	41	2		699
SERVIÇOS ELETRÔNICOS		806	887	828	668	509	486	489	488	352	3		5.516
SINE		792	806	720	503	498	496	488	460	217			4.980
SINOREG													
VISTORIA GERAL													
<b>Total</b>		<b>8.839</b>	<b>10.520</b>	<b>10.048</b>	<b>8.002</b>	<b>6.696</b>	<b>6.501</b>	<b>6.982</b>	<b>7.283</b>	<b>5.923</b>	<b>488</b>		<b>71.282</b>

### 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	12.366
2º	BA- Serviços Bancários Diversos	Banestes Mais Fácil	9.525
3º	FC-Farmacêuticos	Farmácia Cidadã	8.174
4º	SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros)	Serviços Eletrônicos	5.145
5º	CB-Passe Livre - Idosos	Ceturb	3.609
6º	FC-Abertura de Processos	Farmácia Cidadã	2.705
7º	DETRAN - Transferência de propriedade	Detran Geral	2.456
8º	PM- 2ª Via de Carnê de IPTU	PMC	2.455
9º	TELECENTRO (PMC)	PMC	2.373
10º	DT- Coleta Biométrica	Detran Geral	2.314

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

Órgãos	TME Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:43
CESAN	00:05:41
CETURB	00:09:06
COLETA BIOMÉTRICA	00:00:42
DETRAN	00:10:57
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:05:25
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:08:33
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:10
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:15
POLÍCIA CIVIL	00:25:18
PROCON	00:10:35
SEFAZ	00:01:08
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:40
SINE	00:07:59
SINOREG	
VISTORIA GERAL	

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

Órgãos	TMA Realizado (Min.)
BANESTES MAIS FÁCIL	00:01:58
CESAN	00:08:44
CETURB	00:04:45
COLETA BIOMÉTRICA	00:02:42
DETRAN	00:12:29
ESPAÇO CRIANÇA	
FARMÁCIA CIDADÃ	00:04:34
MULTITAREFAS	
PMC-GERAL	00:04:14
PMC-JUNTA MILITAR	00:06:22
PMC-NOSSOCRÉDITO	
TELECENTRO	00:00:23
POLÍCIA CIVIL	00:13:41
PROCON	00:29:27
SEFAZ	00:03:38
SERVIÇOS ELETRÔNICOS	00:05:18
SINE	00:04:59
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.

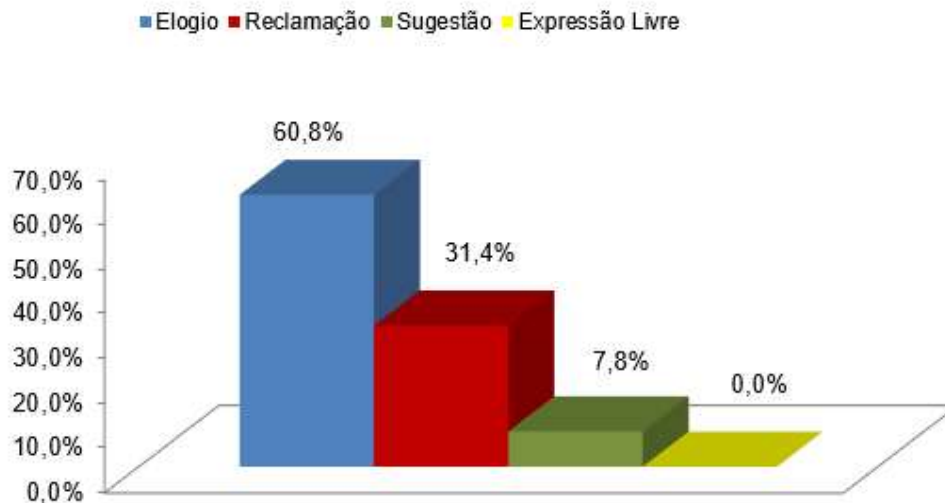
Município	Cidadão	%
Cariacica	1119	63,04%
Vila Velha	235	13,24%
Serra	163	9,18%
Viana	155	8,73%
Vitória	97	5,46%
Anchieta	1	0,06%
Aracruz	1	0,06%
Barra de São Francisco	1	0,06%
Colatina	1	0,06%
Santa Leopoldina	1	0,06%
Santa Teresa	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.775</b>	<b>100%</b>

Órgão	Cidadão	%
Polícia Civil	816	45,08%
Farmácia Cidadã	319	17,62%
Detran	153	8,45%
Procon	101	5,58%
Sine	99	5,47%
Ceturb	80	4,42%
EDP	75	4,14%
PMC - Geral	59	3,26%
Serviços Eletrônicos	37	2,04%
Cesan	28	1,55%
Coleta Biométrica	22	1,22%
Banestes Mais Fácil	13	0,72%
Junta Militar	6	0,33%
SEFAZ	2	0,11%
<b>Total</b>	<b>1.810</b>	<b>100%</b>

## 7. Manifestações do Cidadão

Tipo de manifestação	Quantidade	%	Assuntos mais citados
Elogio	31	60,8%	Excelência no Atendimento.
Reclamação	16	31,4%	Reclamações gerais sobre o atendimento.
Sugestão	4	7,8%	Serviços ou órgão não contemplados no projeto.
Expressão Livre	0	0,0%	Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	

Total de Fichas de Manifestação: 24



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

