

Novas soluções de atendimento nos serviços do IRN visam diminuir o tempo de espera dos cidadãos

No último mês tem-se verificado um aumento da afluência aos serviços dos registos e notariado, com especial incidência na região da grande Lisboa, motivado por fatores como a procura por parte de cidadãos portugueses com morada no Reino Unido e as alterações à Lei da Nacionalidade que potenciaram o aumento de cidadãos nacionais que, pela primeira vez, requerem o seu Cartão de Cidadão.

Em resposta a este crescimento da procura, foram encontradas e serão postas em prática novas soluções de atendimento que visam diminuir o tempo de espera dos cidadãos:

A - A partir de 15 de abril:

1 - Eliminação das filas de espera na CRC de Lisboa (Av^a. Fontes Pereira de Melo), através do reforço do n.º de postos de atendimento, no seguinte modelo:

- Nos dias úteis (2º a 6ª feira):
 - Alargar o atendimento espontâneo durante a totalidade do horário (das 9h às 19h), com 8 postos de atendimento; e
 - Alargar o período de atendimento por agendamento, prolongando-o até à hora de encerramento do atendimento (19h), com 6 postos de atendimento;
- Aos sábados - atendimento exclusivamente por agendamento, no horário compreendido entre as 9h e as 14h30

2 - “Via Verde” para pedidos de CC na sequência da aquisição da Nacionalidade - Criação de postos de atendimento exclusivamente por agendamento, e dedicados a todos os cidadãos que tenham adquirido a nacionalidade portuguesa para que possam, sem filas de espera, pedir o seu primeiro cartão de cidadão.

Na própria comunicação ao cidadão de que o seu processo de nacionalidade está concluído, vai-se esclarecer - para os contactos que foram disponibilizados aos serviços - e canalizar, desde logo, o cidadão para a possibilidade de agendar para o local, dia e hora mais conveniente o seu pedido de cartão.

B - A partir de 1 de maio:

3 - Otimização do fluxo de atendimento (passa de 15 minutos por atendimento, a 5 minutos)

- Simplificação do fluxo relativo às renovações de Cartões de Cidadão (CC), verificadas todas as seguintes condições:
 - Primeiras renovações de cidadãos portadores de CC com validade de 5 anos;
 - Cidadãos com idade igual ou superior a 25 anos;
 - Autorização do cidadão para a reutilização dos dados impressão digital, fotografia e altura, já recolhidos no CC que se apresenta a renovar.

Ganhos:

- Diminuição do tempo médio de atendimento em cerca 10 minutos (passa de 15 minutos para 5) por via da possibilidade da reutilização dos dados biométricos, à semelhança do que sucede hoje para os pedidos online, mantendo-se os níveis de segurança do fluxo atual por via da verificação da identidade com recurso às impressões digitais do cartão.
- Diminuição do número de cidadãos em espera, por haver maior capacidade de resposta (aumenta o n.º de utentes atendido durante o mesmo período de atendimento)

4 - Parceria com os Espaços Cidadão, com possibilidade de alargamento a outros espaços de atendimento locais (por exemplo juntas freguesias)

Serão contactados os cidadãos com idade igual ou superior a 60 anos que reúnam as condições para efetuar a renovação do CC online, de forma a poderem agendar o dia e hora de deslocação ao Espaço de Cidadão que lhe for mais conveniente para renovar o seu Cartão de Cidadão, com recurso a atendimento digital assistido.

Caso não estejam reunidas as condições para a renovação online num Espaço Cidadão, será desde logo assegurado o agendamento para um balcão do IRN.

Esta medida irá permitir descongestionar a pressão de atendimento em Lisboa, pois para além dos balcões do IRN a funcionar com horário alargado (5), conforme segue

Serviços	Dias úteis	Sábados
LC Marvila	9h às 19h	9h às 13h
LC Laranjeiras	8h30 às 19h30	9h30 às 15h

CRC Lisboa	9h às 19h	Exclusivo agendamento
DIC-Campus da Justiça	8h30 às 19h00	Encerrado
DIC- Boa Hora	8h30 às 19h30	Exclusivo agendamento

Acrescerão os Espaços de Cidadão de Lisboa (cerca de 14), descentralizando o atendimento

Senhas online - possibilidade do cidadão retirar a senha sem necessidade de qualquer deslocação aos serviços, com recurso a um smartphone , descarrega a sigaApp, que lhe permitirá retirar a senha do serviço pretendido, ter conhecimento do tempo médio de espera, do número de pessoas em espera até ao seu atendimento, e ainda acompanhar online a respetiva evolução.

Apesar das alterações mencionadas, importa recordar que:

- Caso não possa aguardar por uma vaga através do agendamento, nada impede que o cidadão se desloque ao serviço espontâneo e efetue o seu pedido.
- O IRN alerta o cidadão, com uma antecedência de 60 dias, através de sms, para a necessidade de renovação do seu documento de identificação, ajudando-o a planear atempadamente o pedido e a entrega.
- Os serviços devem ser procurados ao longo de todo o horário de atendimento, desde a abertura até ao encerramento (das 9h às 16; das 8h30 às 19H)
- Podem ser utilizadas as opções online através do site <https://eportugal.gov.pt/pt/servicos/renovar-o-cartao-de-cidadao>), nas seguintes situações:
 - a) Cidadãos que tenham completado 60 anos, com redução em 10% na taxa a pagar (16,20€)
 - b) Cidadãos que tenham completado 25 anos, para pedido de 2ª via e também com redução de 10% na taxa (13,50€ ou 16,20€, consoante tenha um prazo de validade superior ou inferior a 5 anos).