

## CASA ABERTA

Nos próximos oito sábados vai ser possível renovar e levantar o Cartão de Cidadão e o Passaporte na modalidade de Casa Aberta, para responder ao acumulado de documento que resultou do período pandémico. Saiba como vai funcionar e o que deve fazer para recorrer aos balcões.

### **Qual o objetivo desta iniciativa?**

Com a modalidade de Casa Aberta pretende-se reforçar a capacidade de atendimento dos serviços para fazer face ao acumulado de documentos cujo prazo de validade expirou durante o período de confinamento, como resultado da necessária redução do atendimento presencial, designadamente com o fecho das Lojas de Cidadão.

### **Quais os serviços disponíveis em modalidade de Casa Aberta?**

Os serviços disponíveis são o pedido, renovação, entrega e alteração de morada do Cartão de Cidadão (CC) e pedido e entrega do Passaporte.

### **Quais são os locais com os horários alargados?**

Foram identificadas as regiões do país onde os serviços estão mais pressionados pela procura, assim, a modalidade de Casa Aberta estará disponível nas Lojas de Cidadão das Laranjeiras, Saldanha, Marvila, Odivelas, Porto, Vila Nova de Gaia, Coimbra, Braga e Faro e nos balcões de atendimento ao público do Instituto de Registos e Notariado, no Campus da Justiça, no Parque das Nações, em Lisboa.

### **Qual o período de funcionamento da Casa Aberta?**

A Casa Aberta funcionará durante 8 sábados, entre 2 de outubro e 20 de novembro, em horário alargado, das 9 às 22 horas.

### **Como é feito o atendimento em regime de Casa Aberta?**

O atendimento presencial em regime de Casa Aberta é feito sem marcação e mediante distribuição de senhas, durante o horário de funcionamento dos balcões.

### **Como posso obter uma senha?**

Para renovar o CC ou o Passaporte, as senhas digitais podem ser obtidas através do site [mapa.eportugal.gov.pt](http://mapa.eportugal.gov.pt) ou da App Mapa de Cidadão, durante o horário de funcionamento dos balcões. Para o levantamento dos documentos, a distribuição de senhas será feita exclusivamente no local.

### **Não posso pedir senhas pela via eletrónica, tenho de ir para as filas?**

Para os pedidos ou renovações de CC ou Passaporte, sugere-se que os cidadãos optem preferencialmente pelas senhas digitais, por uma questão de maior comodidade e para evitar grandes aglomerados de pessoas, uma vez que a senha pode ser obtida em casa ou noutra local. No entanto, para quem esteja impossibilitado de o fazer existe, em alternativa, um dispensador de senhas no local.

### **Como posso acompanhar a evolução do meu número de senha?**

Mediante o envio de um SMS para o número 3838, os cidadãos poderão ser avisados da aproximação do seu atendimento. Para tal, basta enviar uma mensagem de telemóvel com o seguinte texto: “SIGA (espaço) CÓDIGO DA SUA SENHA”. Se pretender escolher o número de senhas de antecedência com que quer receber o aviso, pode enviar: “SIGA (espaço) CÓDIGO DA SUA SENHA (espaço) NÚMERO DE SENHAS DE ANTECEDÊNCIA PRETENDIDO”, por exemplo “SIGA 45 20”. Esta funcionalidade está disponível para as senhas obtidas online e presencialmente. O envio do SMS não tem qualquer custo para o cidadão.

### **Como posso levantar o meu CC e/ou Passaporte?**

Os CC e os Passaportes estarão disponíveis para levantamento nas Lojas ou balcões indicados pelo cidadão no momento do pedido. O CC só poderá ser entregue ao cidadão se este tiver consigo a carta pin que recebeu em casa e onde consta o local em que o CC pode ser levantado.

### **Perdi a carta Pin e não sei a que Loja me devo dirigir para levantar o CC, o que devo fazer?**

Se perder a carta PIN antes de levantar o Cartão de Cidadão pode pedir uma 2ª via num balcão, ou por telefone (+351) 210 990 111, no prazo de 90 dias a contar da data do pedido.

→ Para dúvidas relativas à Carta PIN do Cartão de Cidadão, consultar: <https://irn.justica.gov.pt/Services/Cidadao/Cartao-de-Cidadao/Carta-PIN-do-Cartao-de-Cidadao>

### **Existe algum apoio no local para esclarecimento de dúvidas?**

A Agência para a Modernização Administrativa terá em permanência, nas Lojas de Cidadão, equipas de apoio para auxiliar os cidadãos sempre que necessário.