

Q&A - CARTÃO DE CIDADÃO

A que se deve o aumento do tempo de resposta aos pedidos de emissão e renovação do CC?

Esta situação afeta sobretudo a área metropolitana de Lisboa e deve-se, por um lado, a fatores externos como a solicitação de CC por residentes no Reino Unido ou adquirentes da nacionalidade, e, por outro lado, à opção sistemática dos cidadãos pela procura dos mesmos locais de atendimento e no mesmo período (o de abertura ao público). Estes fatores conjugados têm gerado uma elevada concentração, em simultâneo, nos mesmos locais de atendimento e imediatamente antes da abertura dos serviços ao público, e a consequente dilatação dos tempos médios de espera e de encerramento antecipado de senhas.

Que novos pontos de atendimento estarão disponíveis a partir de 20 de maio?

A 20 de maio passa a ser possível renovar o cartão de cidadão em novos locais (Espaços Cidadão), estes passam a constituir um complemento aos atuais balcões do Instituto dos Registos e do Notariado. Foi feita uma alteração ao sistema de atendimento presencial que suportará o novo fluxo de atendimento, tornando-o mais rápido e permitindo, mediante autorização do cidadão, renovar o Cartão com aproveitamento dos dados anteriormente recolhidos para o anterior documento de identificação, nomeadamente impressão digital, fotografia e altura.

Quem se poderá dirigir a estes novos espaços de atendimento?

A medida abrange as primeiras renovações de Cartão de Cidadão com validade de 5 anos por parte de cidadãos com idade igual ou superior a 25 anos, desde que o mesmo não se encontre caducado há mais de 30 dias.

Esta medida vai permitir descongestionar a pressão de atendimento na região da Grande Lisboa, uma vez que, além dos balcões do IRN que funcionam em horário alargado, passam a estar disponíveis 28 Espaços Cidadão na área metropolitana de Lisboa, e outros serão adicionados gradualmente.

Quais os balcões mais sobrecarregados na região de Lisboa?

Estes constrangimentos são mais notórios nos locais de atendimento a que os cidadãos recorrem sistematicamente, a saber: Conservatória do Registo Civil de Lisboa e as Lojas do Cidadão das (Laranjeiras e Marvila). Assim, recomenda-se que os cidadãos que o possam fazer recorram a serviços alternativos, nomeadamente aos Espaços Cidadão disponíveis, a partir de 20 de maio, na área metropolitana de Lisboa.

O que deve fazer para evitar filas de espera?

Para evitar as filas de espera os cidadãos devem procurar os serviços ao longo de todo o horário de atendimento, desde a abertura até ao encerramento (das 9h às 16; das 8h30 às 19H), ou optar pelo agendamento prévio.

Que medidas foram tomadas para diminuir os prazos de agendamento?

A partir do dia 1 de junho, o envio da notificação por SMS do prazo de caducidade do Cartão passará a incluir uma proposta de agendamento com data e local de marcação para o serviço, medida que irá reduzir significativamente o congestionamento nos postos, não tendo o Cidadão de se preocupar em efetuar o agendamento antecipado.

No entanto, antes desta medida ser implementada e começar a surtir efeito, foram já abertas novas agendas na área metropolitana de Lisboa. No total, na área metropolitana de Lisboa, existem 19 frentes de atendimento e 42 agendas que possibilitam que o cidadão marque a sua deslocação ao serviço de acordo com a sua disponibilidade e sem necessidade de permanecer em filas de espera.

O que foi feito para aumentar a capacidade de resposta dos serviços?

- Desde 14 de fevereiro, foi implementado um novo modelo de atendimento nos serviços do Departamento de Identificação Civil do Campus da Justiça, que possibilita o atendimento sem marcação no período da manhã e o atendimento exclusivamente por marcação prévia no período da tarde.
- Paralelamente, desde 1 de março, foi antecipado o horário diário de abertura ao público as 8h30, alargando o tempo de atendimento em mais 30 minutos por posto.
- Também o tempo médio de atendimento será reduzido 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.

Que medidas foram tomadas para acelerar o atendimento dos cidadãos que adquirem nacionalidade portuguesa?

Para estas situações, foi criada uma “Via Verde” para pedidos de CC através da 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. Assim, no momento em que é comunicado ao cidadão que o seu processo de nacionalidade está concluído, este é canalizado para a possibilidade de agendar - para o local, dia e hora mais conveniente - o seu pedido de cartão.

Como pode ser feita a renovação do Cartão de Cidadão online?

A renovação do Cartão de Cidadão pode ser feita a partir dos processos disponibilizados online, em <https://eportugal.gov.pt/pt/servicos/renovar-o-cartao-de-cidadao>.

Quem pode fazer a renovação do Cartão de Cidadão online?

A possibilidade de renovação do cartão de cidadão online, em alternativa ao atendimento presencial, está disponível desde 2 de dezembro de 2017, em <https://eportugal.gov.pt/pt/servicos/renovar-o-cartao-de-cidadao>, para os pedidos de renovação de cartão nas seguintes situações:

- Cidadãos que tenham completado 60 anos, com redução em 10% na taxa a pagar (16,20€)
- 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)

Que outros serviços relacionados com o CC estão disponíveis online?

Está ainda disponível online, sem necessidade de deslocação aos serviços, o processo de alteração de morada do cartão de cidadão e do cancelamento do cartão.