

Casa Aberta para renovação e levantamento de CC e Passaporte arranca amanhã | Senhas para atendimento podem ser obtidas online durante o horário de funcionamento dos balcões

Os cidadãos que necessitem de renovar ou levantar o Cartão de Cidadão (CC) ou o Passaporte podem fazê-lo, no próximos 8 sábados entre 2 outubro e 20 de novembro, em horário alargado, entre as 9 e as 22 horas, em 9 Lojas de Cidadão - 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.

O atendimento presencial para **renovação** dos documentos é feito mediante distribuição de senhas digitais que podem ser obtidas através do site [Mapa do Cidadão](#), durante o horário de funcionamento dos balcões, existindo também, em alternativa, um dispensador de senhas no local.

Para evitar grandes aglomerados de pessoas no interior dos espaços, e mediante o envio de um SMS para o número 3838, os cidadãos poderão ser avisados da aproximação do seu atendimento com o número de senhas de antecedência pretendido. Para tal, basta enviar uma mensagem com o seguinte texto: “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.

Para o **levantamento** do CC e do Passaporte a distribuição de senhas será feita no local e o atendimento será sequencial.

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.

Nas Lojas da Grande Lisboa e do Grande Porto será disponibilizada informação em tempo real sobre os tempos de espera nos serviços mais próximos, permitindo uma dispersão mais equilibrada da procura e, consequentemente, uma resposta mais eficiente.

A Agência para a Modernização Administrativa terá em permanência, nas Lojas, equipas de apoio para auxiliar os cidadãos sempre que necessário, seja na emissão da senha eletrónica, seja para verificar a capacidade de atendimento nas restantes lojas ou, ainda, para sugerir o atendimento online, sempre que reunidos os requisitos necessários para o efeito, recorrendo ao agendamento para apoio remoto por videochamada na realização do serviço.

Com a adoção da modalidade Casa Aberta nas regiões do país onde os serviços estão mais pressionados pela procura, pretende-se fazer face ao acumulado de CC e Passaportes 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, e ainda que os documentos cuja validade tenha expirado a partir de dia 24/02/2020 continuem a ser aceites até 31 de dezembro deste ano para todos os efeitos legais.

A par do atendimento na modalidade de Casa Aberta aos sábados, continua a ser possível renovar e levantar o CC e o passaporte durante a semana, nos locais e horários normais, quer por via de agendamentos já efetuados, que se mantêm, quer através de atendimento espontâneo.

Esta medida de reforço do atendimento presencial junta-se a outras que têm sido adotadas no sentido de aumentar a oferta de balcões, nomeadamente a possibilidade de renovação e entrega do CC para maiores de 25 anos nos Espaços Cidadão, mas também no sentido de possibilitar que o cidadão prescindia da interação presencial, nos casos em que não seja necessário fazer a alteração dos dados biométricos, por exemplo através da entrega postal pelos CTT.