

Balanço do reforço do atendimento do Cartão de Cidadão

No primeiro mês foram realizados mais de 13 mil pedidos de renovação online

Para reforçar a resposta dos serviços do Cartão de Cidadão (CC) face ao acentuado crescimento da procura nos últimos meses, foram colocadas em prática novas soluções que visam diminuir o tempo de espera dos cidadãos que necessitam de renovar o seu documento de identificação. Entre essas soluções conta-se a possibilidade de renovação online do CC, em funcionamento desde 20 de junho, tendo neste primeiro mês sido já efetuados mais de 13 mil pedidos por esta via.

Outra medida implementada para melhorar o atendimento do Cartão de Cidadão diz respeito à possibilidade de reutilização dos dados do cidadão existentes no sistema, o que permitiu a redução para metade do tempo médio de atendimento (cerca de 5 minutos) e o alargamento dos locais onde é possível solicitar a renovação do documento de identificação. Desde 20 de maio, a renovação do CC pode ser feita não só nos balcões do Instituto dos Registos e do Notariado como também em dezenas de Espaços Cidadão de Lisboa, Algarve e Porto, aumentando não só a oferta mas também a proximidade com os cidadãos.

Estão atualmente disponíveis 54 Espaços Cidadão - 40 na Área Metropolitana de Lisboa, nove na região do Algarve e cinco na Área Metropolitana do Porto - onde já ocorreram mais de 10 mil pedidos de renovação de Cartões de Cidadão. No Espaço Cidadão de Portimão, região do país para onde afluem muitos cidadãos residentes e não residentes em Portugal nesta época do ano, foram recebidos, em média, desde o dia 8 de julho, 10 pedidos de renovação de Cartão de Cidadão por dia.

Adicionalmente, foi disponibilizado um serviço de apoio personalizado para renovação online na Conservatória de Lisboa da Av. Fontes Pereira de Melo, o Campus de Justiça e a Conservatória de Oeiras, nas quais a entrega de senhas passou a ser feita a partir das 7h, e os alertas enviados, via SMS, com o aviso do fim do prazo de validade do CC passaram a incluir uma proposta de data e local para o agendamento.

As várias medidas já resultaram numa descompressão muito significativa do atendimento, permitindo que os cidadãos percam menos tempo em filas e deslocações.