



SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Ofício nº 318/2025 SEMAD

Lapa – PR, 27 de agosto de 2025.

Excelentíssimo Senhor Presidente

Encaminhamos resposta ao ofício nº 702/2025 – PRESI/SEC, datado em 13/08/2025, protocolado junto a Prefeitura Municipal da Lapa – PR, sob nº 20773/2025, que encaminha Requerimento verbal, de autoria do Vereador Acyr Hoffmann, o qual solicita informações sobre procedimentos de emissão de Carteira de Identidade e agendamento no Município da Lapa – PR.

Segue informações sobre os procedimentos adotados para a emissão da Carteira de Identidade (CI) no âmbito do Posto de Identificação, com esclarecimentos acerca da exigência de agendamento prévio via sistema on-line, bem como comparação com práticas de cidades vizinhas.

1. Justificativa do agendamento

A adoção do agendamento online junto ao Instituto de Identificação do Paraná decorreu da necessidade de reduzir as filas evidentes para atendimento e, conseqüentemente, melhorar a experiência do cidadão, organização do fluxo de atendimento e redução do tempo de espera.

Em debates com vereadores no mandato anterior, questionou-se “qual a razão das grandes filas que se formavam (inclusive após as 5:00 horas da manhã) em frente ao Posto de Identificação”. A partir dessas constatações, foi decidido buscar solução estruturante.

2. Medidas adotadas

Foi implementado o sistema de agendamento online, para que o cidadão compareça ao atendimento no dia e horário marcados, sem a necessidade de longa espera.

O agendamento dispensa filas para atendimentos comuns, mantendo atendimento prioritário (idosos, portadores de necessidades especiais, autistas, gestantes etc.) sem necessidade de agendamento.

Observa-se que atendimentos de cidadãos de outros municípios eram frequentes quando não havia agendamento. Com o sistema online, os demais municípios têm a opção de agendamento em seus locais de origem, reduzindo a demanda no posto local.

3. Condições de atendimento

O serviço é realizado pelo Instituto de Identificação e não é restrito a moradores da Lapa; atende a população em geral, conforme disponibilidade e demanda.

Cidades vizinhas com menor demanda (Campo do Tenente, Antônio Olinto, São João do Triunfo) apresentam situações distintas, com ausência de agendamento; já em São Mateus do Sul utiliza o agendamento, porém, devido à baixa demanda, o atendimento sem agendamento ocorre quando a demanda interna não exige agendamento.



