

## **Nota de Imprensa**

**2023-02-06**

### **A DSI vai aumentar, a partir de amanhã, o horário dos serviços de requerimento de documentos, mantendo em funcionamento aos sábados e domingos através do apoio interdepartamental**

Devido à grande quantidade de procura do serviço de renovação dos bilhetes de identidade de residente (BIR) e dos documentos de viagem acumulada anteriormente, a Direcção dos Serviços de Identificação (DSI), com base na mobilização interna de pessoal para elevar a capacidade de atendimento, e através do apoio de recursos humanos interdepartamentais na área da Administração e Justiça, a partir de amanhã (dia 7) até 31 de Março, vai aumentar o horário dos serviços de requerimento de documentos dos actuais postos de atendimento, passando a funcionar ininterruptamente durante 7 dias por semana, das 09H00 às 21H00, de segunda-feira a domingo, e destacar pessoal exclusivo nas zonas de serviços automáticos de 24 horas para ajudar os cidadãos a tratar dos documentos, a fim de responder, o mais rápido possível, às necessidades dos cidadãos no tratamento de documentos.

De acordo com os dados estatísticos da DSI, os Bilhetes de Identidade de Residente (BIR) de cerca de 30 mil pessoas e os documentos de viagem de cerca de 120 mil pessoas já se encontram caducados e necessitam de ser renovados. Embora, através da mobilização interna de recursos humanos, a capacidade de atendimento diário do serviço de requerimento de documentos tenha aumentado 30% em comparação com o passado, é ainda difícil responder, a curto prazo, ao aumento significativo da procura do serviço de renovação de documentos, assim sendo, a partir de amanhã (dia 7) até 31 de Março, o horário dos serviços de requerimento de documentos (das 09H00 às 18H00) dos três postos de atendimento, sites, respectivamente, no Edifício China Plaza na Avenida da Praia Grande, no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta e no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas será prolongado até às 21H00, e ao mesmo tempo, será acrescentado o “serviço de requerimento de documentos aos fins-de-semana”, com o objectivo de prestar ao público um

serviço ininterrupto de requerimento de documentos, durante 7 dias por semana, das 09H00 às 21H00.

Durante as horas adicionais de serviço, serão aceites apenas os pedidos de primeira emissão e os pedidos de renovação do BIR, documentos de viagem e do Título de Visita de Residentes de Macau à Região Administrativa Especial de Hong Kong, e só serão aceites os pedidos com marcação prévia por não estar disponível a obtenção de senha *in loco*. Contudo, para levantar o documento nas horas acima referidas, não é necessária a marcação prévia. A partir das 09H00 de amanhã, os cidadãos podem efectuar a marcação prévia para os serviços prestados nas horas adicionais de serviço através da “Conta Única de Macau” ou da página electrónica da DSI.

Pelos expostos, será prestado um total de 39 horas adicionais de serviço por semana e o número de pedidos de serviços que podem ser tratados aumentou de 3500 para 7200. Para assegurar a existência de pessoal suficiente para dar resposta aos serviços prestados nas horas adicionais de serviço, o Instituto para os Assuntos Municipais e outros serviços públicos da área da Administração e Justiça irão destacar pessoal para a DSI, a fim de prestar apoio aos balcões de atendimento e aos trabalhos internos da DSI.

Para ajudar os cidadãos a aproveitarem melhor os quiosques de auto-atendimento instalados nas diversas zonas, a partir de amanhã (dia 7), a DSI destacará, diariamente, das 09H00 às 21H00, pessoal exclusivo nas seis zonas de serviços automáticos de 24 horas de Macau, para ajudar os cidadãos a tratar dos documentos, aumentando assim a eficiência do tratamento de documentos através dos serviços de auto-atendimento. Para mais informações sobre a localização dos postos de serviços de auto-atendimento de 24 horas, queira consultar a página electrónica [www.dsi.gov.mo/kiosk\\_p.jsp](http://www.dsi.gov.mo/kiosk_p.jsp).

A DSI apela aos indivíduos que preenchem os requisitos para utilizarem, prioritariamente, a “Conta Única de Macau” ou os quiosques de auto-atendimento para tratar, por via electrónica, do requerimento de documentos. Para os cidadãos que optam por deslocar-se pessoalmente aos

balcões de atendimento da DSI durante o horário normal de expediente, sugere-se que façam a marcação prévia. Os cidadãos podem efectuar a marcação prévia através da funcionalidade “Senha e marcação para o atendimento no balcão” da “Conta Única de Macau” ou da página electrónica da DSI ([www.dsi.gov.mo](http://www.dsi.gov.mo)), a fim de reduzir o tempo de espera. Para mais informações, queira ligar para a linha aberta da DSI (2837-0777 ou 2837-0888) ou enviar *email* para [info@dsi.gov.mo](mailto:info@dsi.gov.mo).

## Pedido de BIR e de Documentos de Viagem

### Direcção dos Serviços de Identificação **Aumento do horário dos serviços de requerimento de documentos**

Horário de funcionamento: das **09H00** às **21H00**,  
de **segunda-feira a domingo**, **7** dias por semana,  
sem interrupção

*não estando disponível  
a obtenção de senha in  
loco durante as horas  
adicionais de serviço*

#### Horário prolongado

- 🕒 de segunda a sexta-feira, das 18H00 até às 21H00
- 🕒 ao sábado e domingo, das 09H00 às 21H00

#### Três postos de atendimento:

- 📍 Edifício “China Plaza”, sito na Avenida da Praia Grande
- 📍 Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta
- 📍 Centro de Serviços da RAEM das Ilhas

Apenas serão aceites os pedidos **com marcação prévia**  
de **BIR** e de **Documentos de Viagem**

Podem efectuar a marcação prévia  
através da funcionalidade “Senha e  
marcação para o atendimento no balcão”  
da “Conta Única de Macau” ou da  
página electrónica da DSI. Para mais  
informações, queira ligar para a linha  
aberta da DSI (2837-0777 ou 2837-0888)



dsimacau



Obtenção de senha  
e marcação prévia  
da DSI



Obtenção de senha  
e marcação prévia da  
“Conta Única de Macau”



Obtenção de senha  
e marcação prévia  
do IAM

## Pedido de BIR e de Documentos de Viagem

# 6 zonas de serviços automáticos de 24 horas de Macau



(das **09H00** às **21H00**)



**Destacar pessoal exclusivo para ajudar os cidadãos a tratar dos documentos**



- 📍 Área de Serviços Electrónicos da DSI, sito no átrio do rés-do-chão do Edifício China Plaza
- 📍 Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta (Área de serviços de auto-atendimento de 24 horas)
- 📍 Centro de Serviços da RAEM das Ilhas
- 📍 Centro de Prestação de Serviços ao Público das Ilhas –Posto de Seac Pai Van
- 📍 Posto de Serviços de Auto-Atendimento da DSI em Seac Pai Van
- 📍 Zona de Serviços Automáticos de 24 horas do Governo da Ponte Negra



dsimacau



Obtenção de senha e marcação prévia da DSI



Obtenção de senha e marcação prévia da "Conta Única de Macau"



Obtenção de senha e marcação prévia do IAM