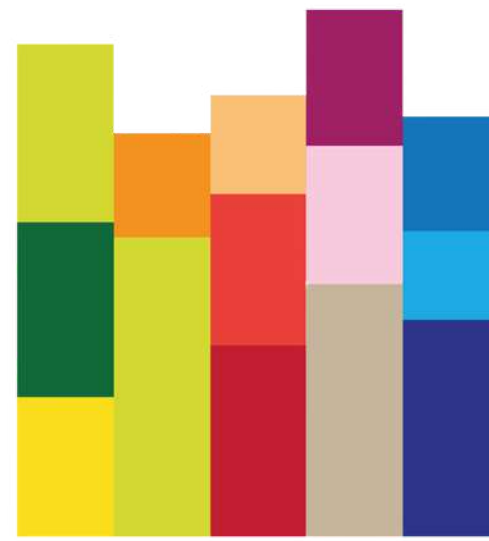




BALKAUN ÚNIKU



*Atendimento mais rápido, simples e
acessível a todos*

Volume VI (Junho 2026) - PT



ÍNDICE

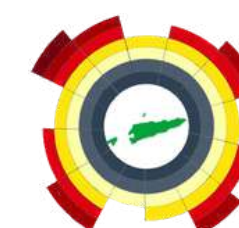
- 1. Definição**
- 2. Objetivo**
- 3. Enquadramento Legal**
- 4. Enquadramento Estratégico**
- 5. Tipo de Atendimento**
- 6. Instalação do Balcão Único**
- 7. Principal Conquista**
- 8. Etapa à Seguir**





1. DEFINIÇÃO – O que é o Balcão Único (BU)?

- ▶ Um serviço desconcentrado da Direção Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local (DGSMAL);
- ▶ Um centro de atendimento à nível local, onde os cidadãos têm acesso uma gama de informações e de serviços públicos existentes numa única localidade;
- ▶ Um mecanismo que pretende ser abrangente e aproximar os serviços públicos aos cidadãos, Reduzem a burocracia, promovem a transparência, satisfação e confiança na Administração Pública, acelera o processo da descentralização.

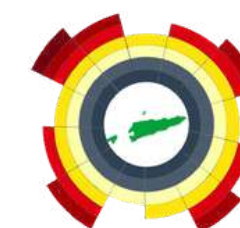




2. OBJETIVO

DESAFIO; SOLUÇÃO;

- ▶ Serviços públicos num lugar separado e que não seja disponível à nível local;
 - ▶ Informações ao público sobre os atendimentos menos acessíveis;
 - ▶ Atendimento complexo e prolongado;
 - ▶ Documentos não digitalizados;
 - ▶ Alto custo operacional;
- ▶ Estabelecimento de um centro de atendimento, que reúna diversos ramos de serviço num único lugar, facilitando assim a vida dos cidadãos e melhoria da administração pública.
- “ **O Projeto do Ministério da Administração Estatal, implementado com o apoio do PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento;**





3. ENKUADRAMENTO LEGAL

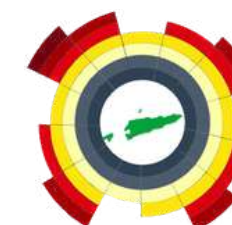
- ▶ Decreto Lei N.º 3/2025 de 22 de Janeiro sobre o Balcão Único e o Portal Municipal, aprovado no Conselho de Ministros no dia 8 de janeiro de 2025;
- ▶ Diploma Ministerial N.º 32/2025, de 11 de Setembro sobre a criação do BU de Manatuto, Baucau, Liquiçá, Ataúro, Díli, Aileu, Manufahi, Lautém, Covalima, Ainaro, RAEOA, Bobonaro, Ermera e Viqueque;
- ▶ Acordo Interorgânico assinado entre o Ministério da Administração Estatal com Ministério da Justiça, o Ministério da Solidariedade Social e Inclusão e o Comissão de Anti-Corrupção





4. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

- ▶ “A Administração Pública deve ser estruturada de modo a evitar a aproximar os serviços das populações” – **n.º 2 do artigo 137.º da Constituição da RDTL;**
- ▶ “Descentralização pretende promover as instituições de um Estado forte, legítimo e estável em todo o País, criar oportunidades para a participação democrática, por parte de todos os cidadãos e estabelecer uma prestação de serviços públicos mais efetivos, eficientes e equitativos para apoiar o desenvolvimento social e económico da Nação” – **Plano Estratégico de Desenvolvimento 2011 – 2030;**
- ▶ “A melhoria da eficácia, eficiência e profissionalismos da Administração Pública, para a prestação de melhores serviços públicos, é um fator crucial para a implementação das políticas e programas de desenvolvimento que levam à redução da pobreza e, consequentemente, ao progresso e bem-estar da população”
– **Programa do IX Governo;**



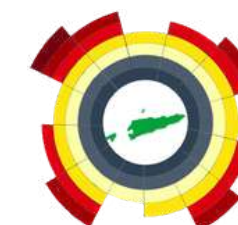
➤ ODS 16 - Paz, Justiça e Instituição Eficaz

O BU faz tornar as instituições mais eficazes e responsáveis, na prestação dos serviços públicos de forma transparente, centralizada, rápida e acessível. O BU promove do mesmo modo a transparência mais abrangente dos serviços públicos, previne a corrupção e as irregularidades, através de um procedimento simplificado e digitalizado.



➤ ODS 10 - Redução da Desigualdade

Garante a igualdade e acesso aos serviços pelos cidadãos, particularmente os que fazem parte do grupo de marginalizados, como os deficientes, idosos e as comunidade na áreas rurais. BU reduz de igual modo as desigualdades existentes no país e garantir que todos possam gozar do acesso justo aos serviços públicos.

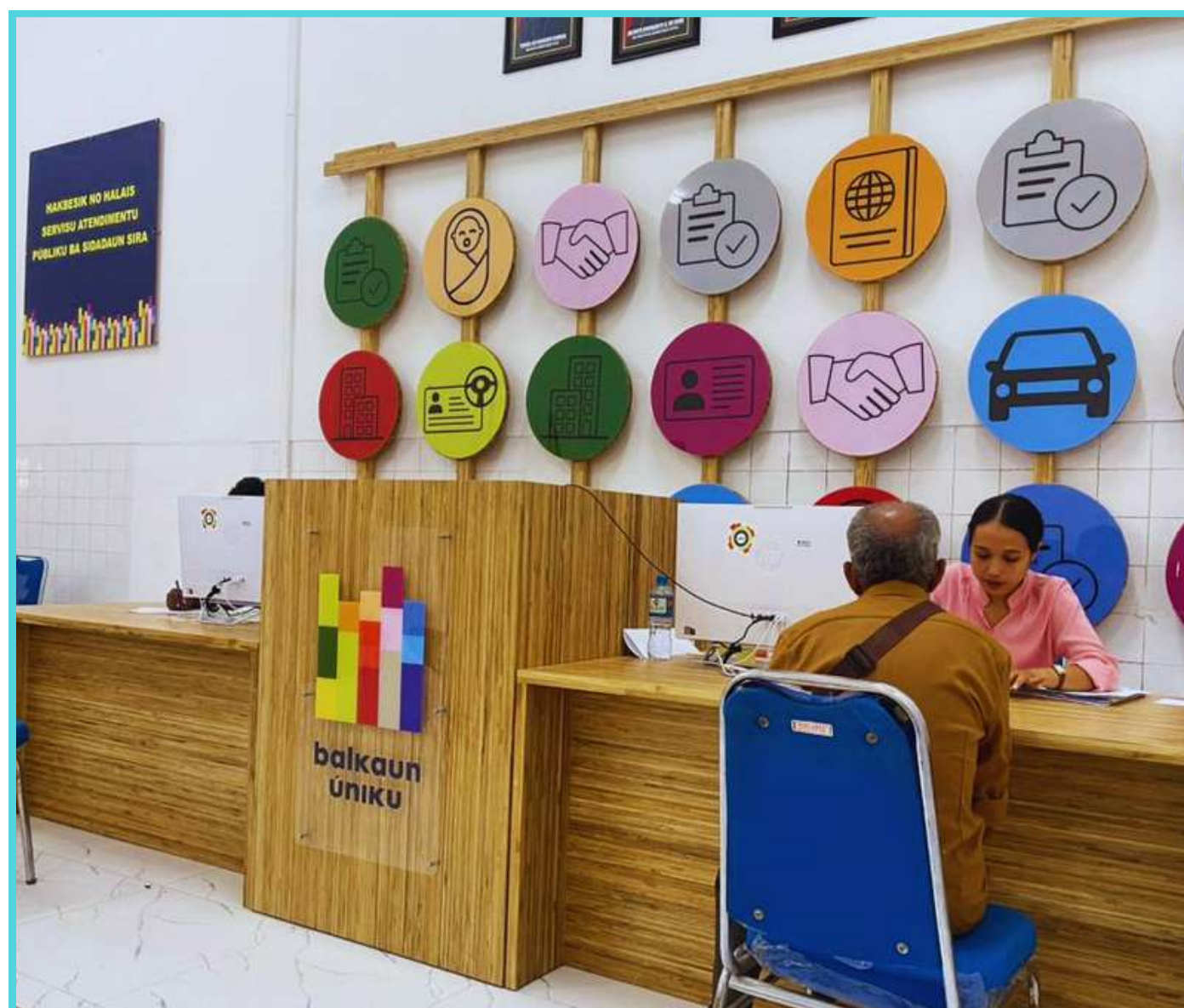




5.TIPOS DE ATENDIMENTO

1

ATENDIMENTO PRESENCIAL

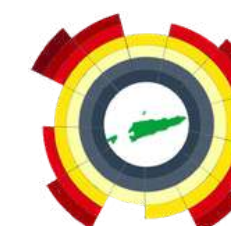


2

PLATAFORMA DIGITAL



<http://www.balkaununiku.gov.tl>

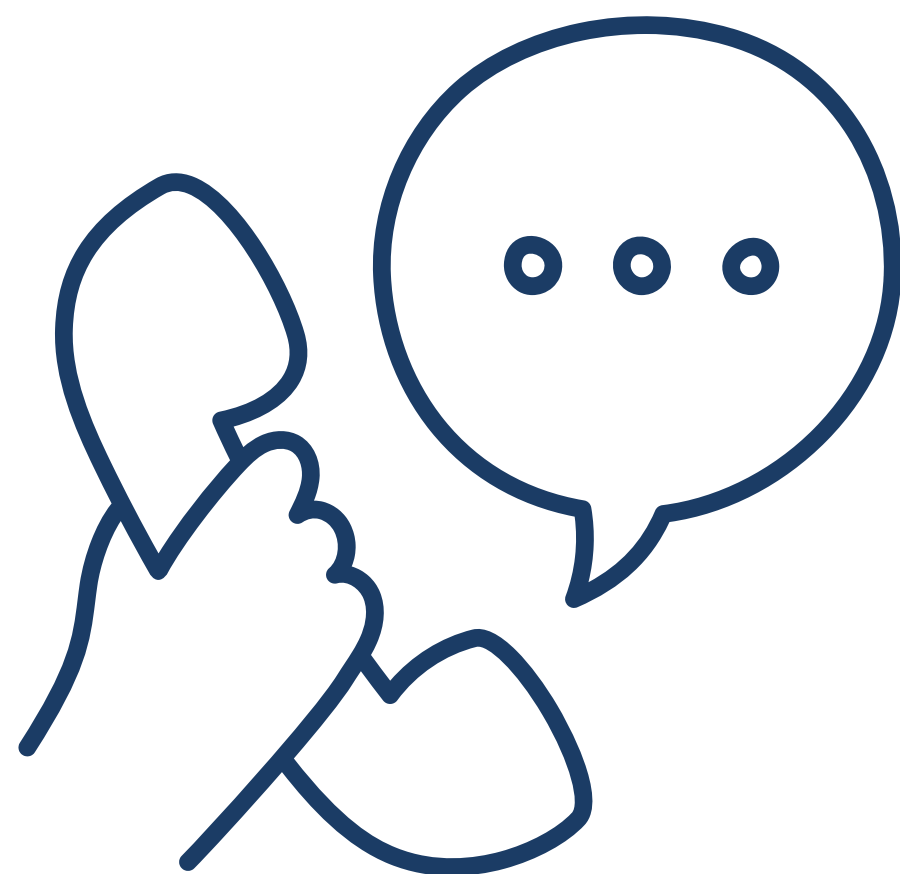




5.TIPOS DE ATENDIMENTO

3

ATENDIMENTO TELEFÓNICO



4

BALCÃO ÚNICO MÓVEL





6. A INSTALAÇÃO DE BALCÃO ÚNICO

BU MANATUTO

Inaugurado,
4 de Maio de 2024

BU LIQUIÇA

Inaugurado,
21 de Fevereiro de 2025

BU DÍLI

Inaugurado,
3 de Abril de 2025

BU MANUFAHI

Inaugurado,
15 de Agosto de 2025

BU OE-CUSSE

Inaugurado,
18 de Dezembro de 2025

BU LAUTÉM

Inaugurado,
16 de Março de 2026

BU AINARO

Inaugurado,
12 de Junho de 2026

1

3

5

7

9

11

13

2

4

6

8

10

12

14

BU BAUCAU

Inaugurado,
21 de Janeiro de 2025

BU ATAÚRO

Inaugurado,
14 de Março de 2025

BU AILEU

Inaugurado,
15 de Agosto de 2025

BU COVALIMA

Inaugurado,
11 de Dezembro de 2025

BU BOBONARO

Inaugurado,
12 de Março de 2026

BU ERMERA

Inaugurado,
25 de Março de 2026

BU VIQUEQUE

em fase de
Rehabilitação





→ MANATUTO

📍 Ailili, Antigo Edifício Conselho de Administração Manatuto

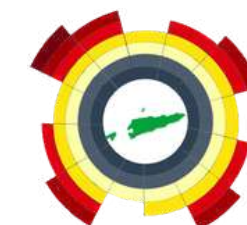
▶ **Estado:** Concluído e Operacional

▶ **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

São ainda disponíveis os Serviços:

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ BAUCAU

📍 Rua Direitos Humanos, Tirilolo, Baucau Vila

▶ **Estado:** Concluído e Operacional

▶ **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

▶ **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República



 Rua Nicolau Lobato, Maumeta (Edifício da Autoridade Municipal de Liquiça)

► **Estado:** Concluído e Operacional

► **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.



→ **LIQUIÇA**



► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ ATAÚRO

 Vila Maumeta, Ataúro

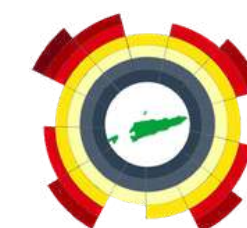
▶ **Estado:** Concluído e Operacional

▶ **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Certidão de Nascimento;
- Centro de informação e de reclamação.

▶ **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





📍 Estrada de Balide, Vila-Verde (Edifício da Autoridade Municipal de Díli)

▶ **Estado:** Concluído e Operacional

▶ **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

▶ **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





Kabas Fatin, Selo Malere, Aileu Vila

► **Estado:** Concluído e Operacional

► **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ MANUFAHI



Ria Lau, Letefoho, Same

► **Estado:** Concluído e Operacional

► **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ COVALIMA



Tabaku Lot, Debos, Suai



Estado: Concluído e Operacional



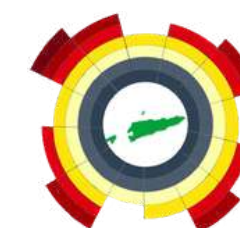
Serviços disponíveis:

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.



São ainda disponíveis os Serviços:

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





OE-CUSSE



Santa Rosa, Pante Makassar, RAEOA



Estado: Concluído e Operacional



Serviços disponíveis:

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.



São ainda disponíveis os Serviços:

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ BOBONARO

 Holsa, Maliana, Bobonaro

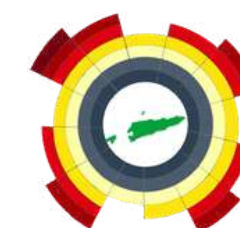
► **Estado:** Concluído e Operacional

► **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ LAUTÉM

 Fuiluro, Lospalos

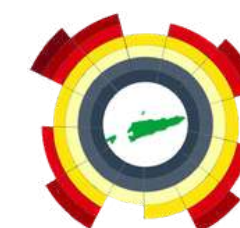
► **Estado:** Concluído e Operacional

► **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ **ERMERA**

📍 Talimoro, Gleno, Ermera

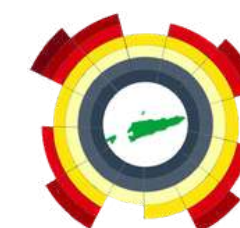
▶ **Estado:** Concluído e Operacional

▶ **Serviços disponíveis:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.

▶ **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





AINARO



Ainaro Vila, Ainaro



Estado: Concluído e Operacional



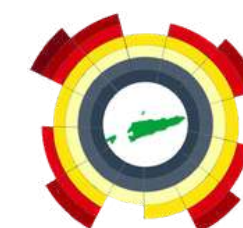
Serviços disponíveis:

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.



São ainda disponíveis os Serviços:

- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República





→ VIQUEQUE

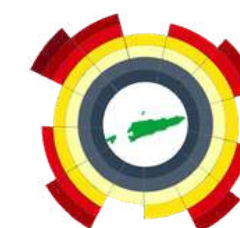


Karubalu, Viqueque

► **Estado:** Rehabilitação em fase de intermediário

► **São ainda disponíveis os Serviços:**

- Bilhete de Identidade;
- Certidão de Registo Criminal;
- Passaporte;
- Centro de informação e de reclamação.
- Os serviços de atendimento ao público baseado no acordo e publicado no Jornal da República



7. PRINCIPAL CONQUISTA

Recrutamento: Técnicos (DGSMAL), Técnicos de Apoio Administrativo 2, coordenador Local 1, Assistente Administrativo 1, IT 1, motorista 1 e funcionário da limpeza 1 para cada BU (BU Manatuto, Liquiça, Baucau, Ataúro, Dili, Aileu, Manufahi, Covalima, Oe-cusse, Bobonaro, Lautem, Ermera, Ainaro no Viqueque);

01

02

Formação: Técnicos de Apoio Administrativo (BU Manatuto, Liquiça, Baucau, Ataúro, Díli, Aileu, Manufahi, Covalima, Oe-cusse, Bobonaro, Lautém, Ermera, Ainaro e Viqueque);

03

A sessão de divulgação (participantes no total de 1110 pessoas dos municípios de Manatuto, Liquiça, Baucau, Manufahi. Covalima, Ainaro, Autoridade Administrativa de Ataúro, RAEOA, Bobonaro, Aileu, Lautém, Ermera e Viqueque);

04

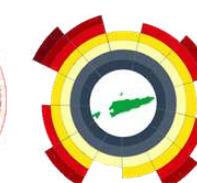
A aquisição de equipamentos eletrónicos específicos para os serviços a serem prestados no BU, em coordenação com a Direção Geral dos Serviços de Registo e Notariado (do Ministério da Justiça);

05

A reunião Interministerial realizada com vista a integrar os serviços no BU;

06

Negociação mantida com a Agência para a Reforma Tecnológica do Estado (ARTE) de Portugal para a celebração de um acordo de cooperação (em curso).

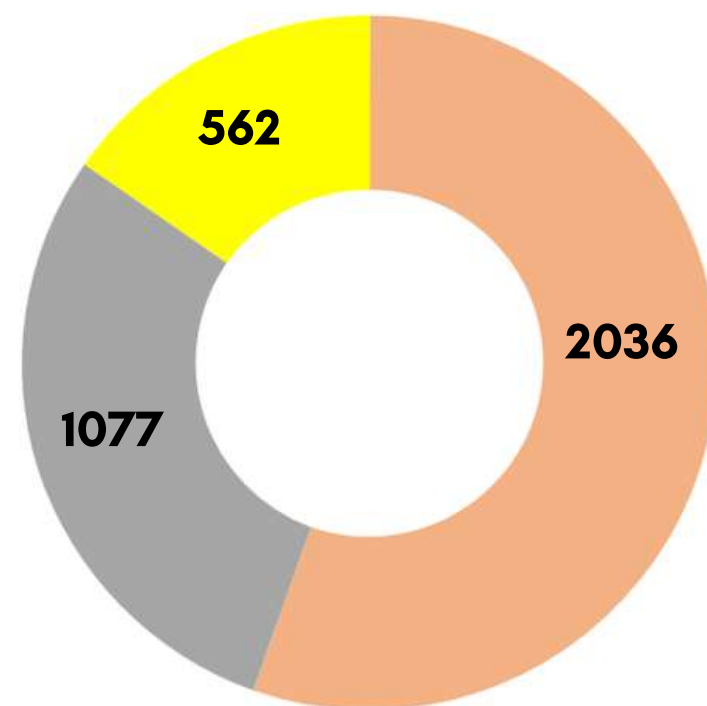




Os Serviços Prestados no BU de MANATUTO

Maio - Dezembro **2024**

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal

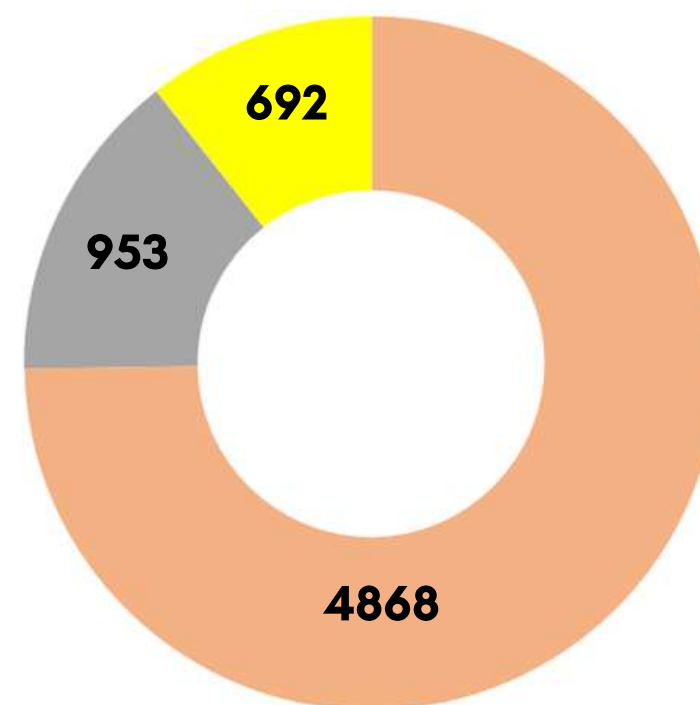


Total : 3675

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1022	1014	2036
Passaporte	256	306	562
Certidão de Registo Criminal	382	695	1077

Janeiro - Dezembro **2025**

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal

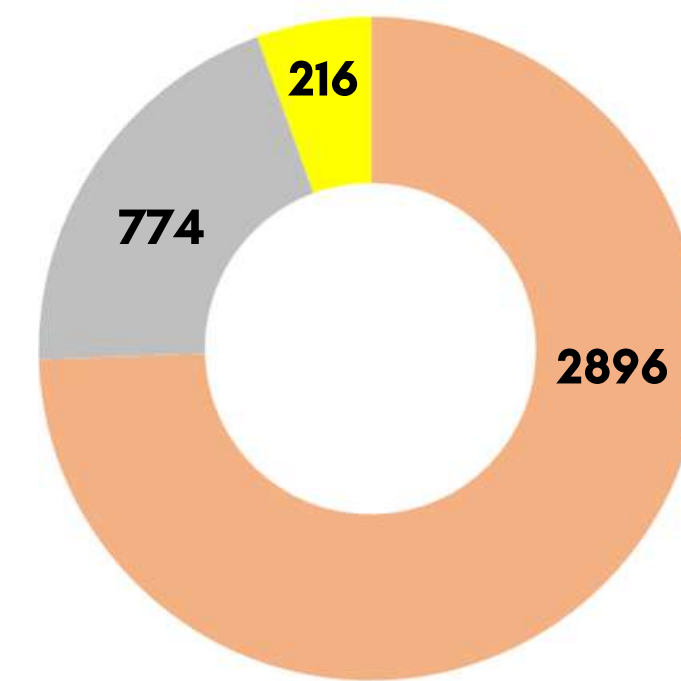


Total : 6513

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	2339	2529	4868
Passaporte	260	432	692
Certidão de Registo Criminal	361	592	953

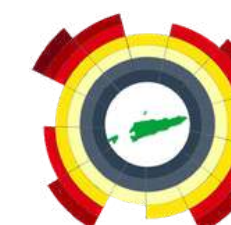
Janeiro - Junho **2026**

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 3886

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1489	1407	2896
Passaporte	93	123	216
Certidão de Registo Criminal	419	355	774

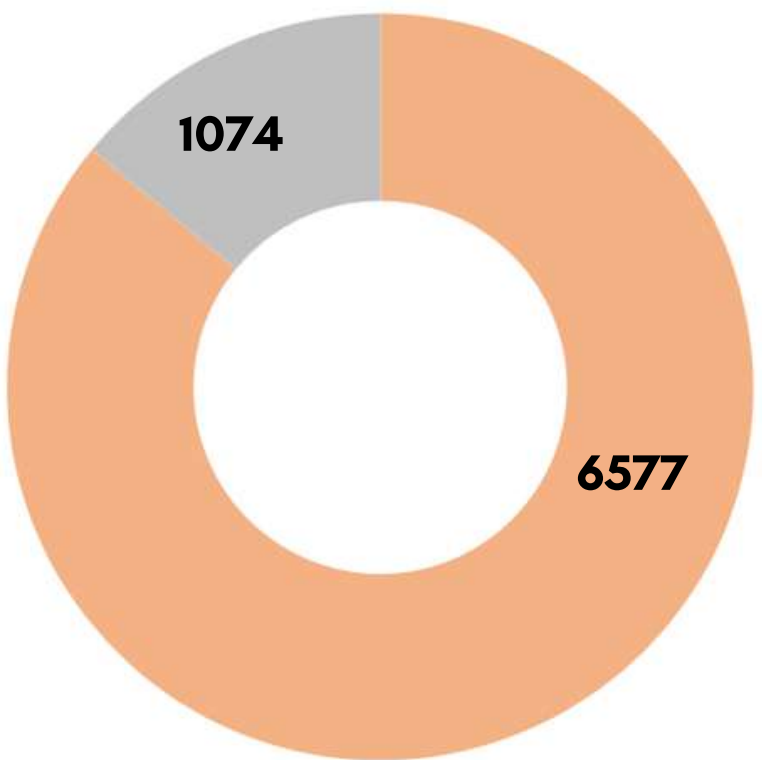


Os Serviços Prestados no BU de BAUCAU



Janeiro - Dezembro **2025**

■ BI ■ Certidão de Registo Criminal

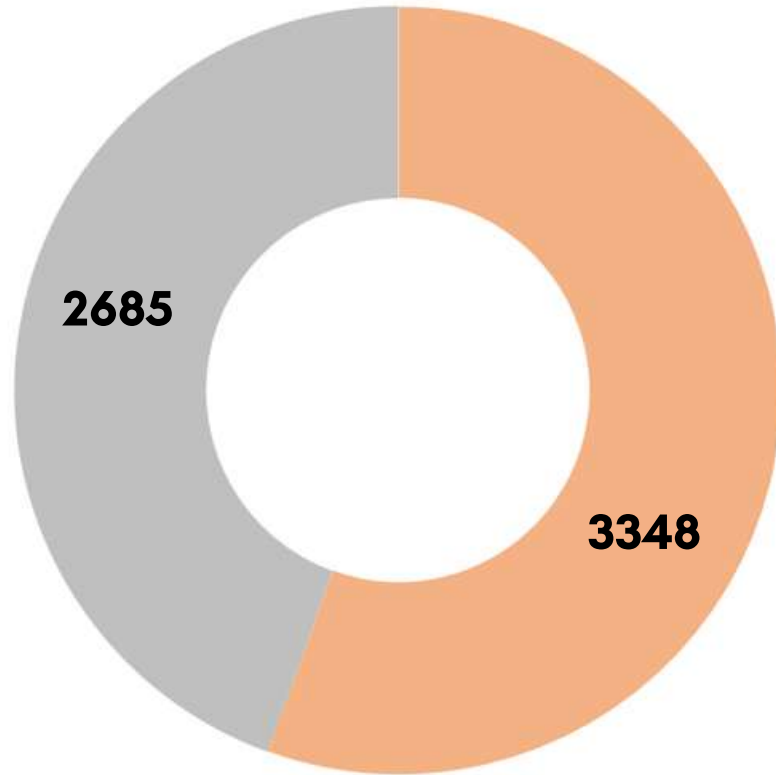


Total : 7651

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	3233	3344	6577
Certidão de Registo Criminal	502	572	1074

Janeiro - Junho **2026**

■ BI ■ Certidão de Registo Criminal

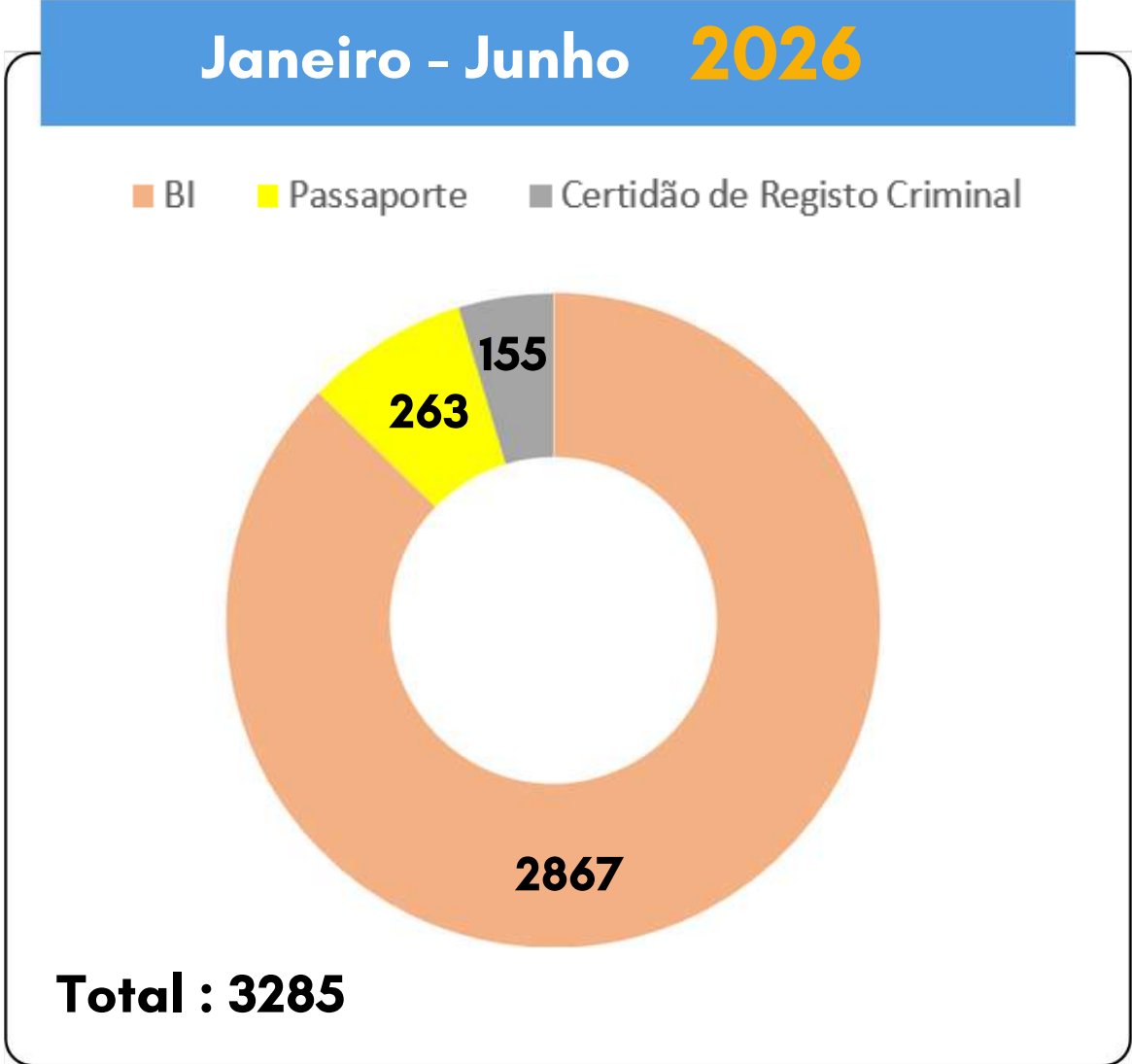
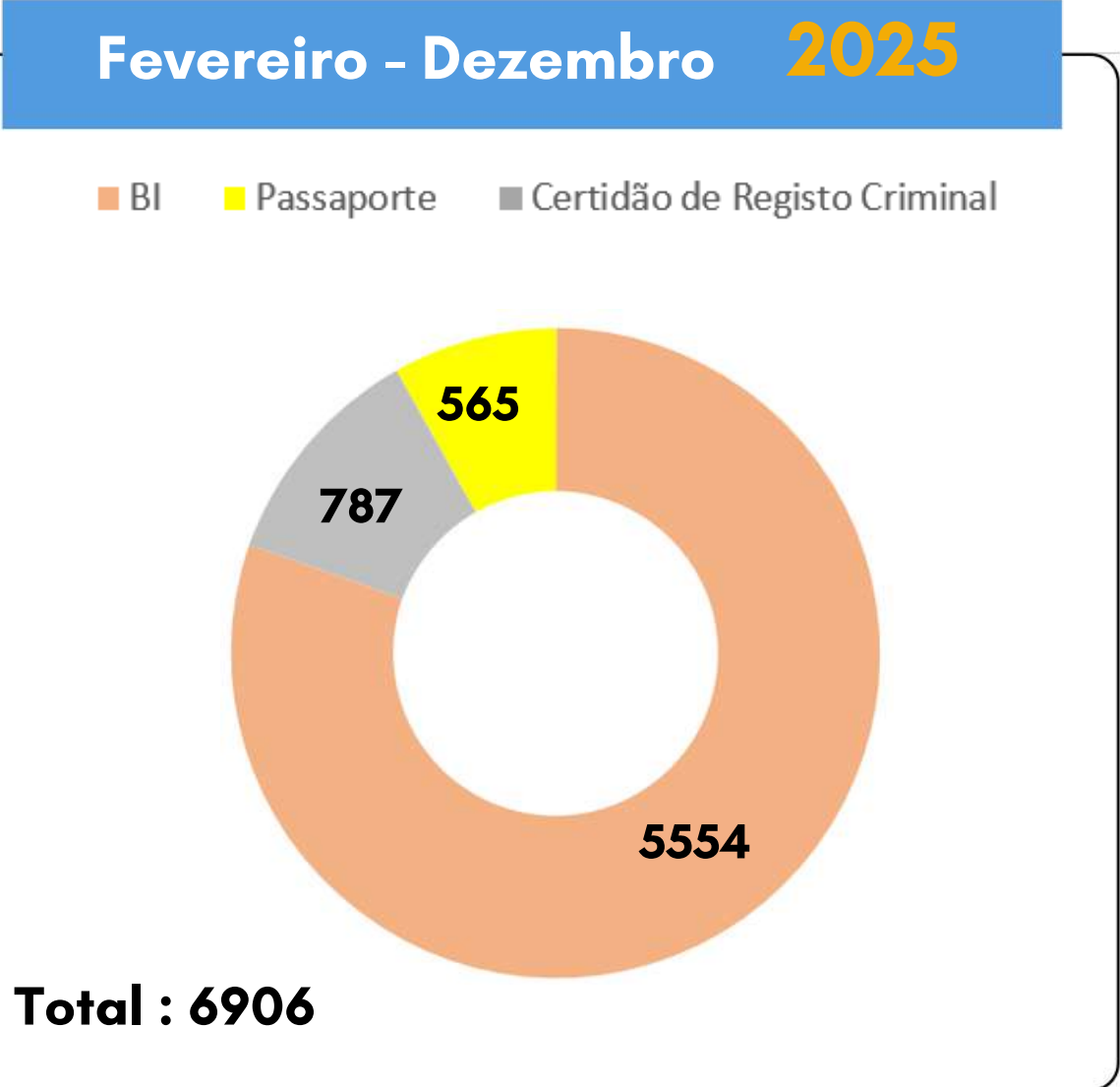


Total : 6033

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1493	1855	3348
Passaporte			
Certidão de Registo Criminal	1186	1499	2685



Os Serviços Prestados no BU de LIQUIÇA

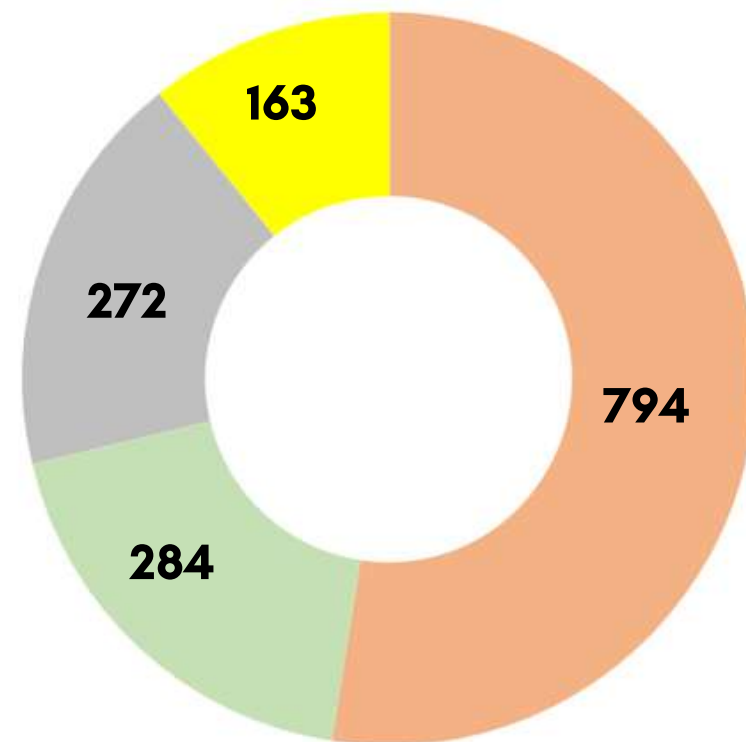




Os Serviços Prestados no BU de Ataúro

Março - Dezembro 2025

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal Certidão de Nascimento

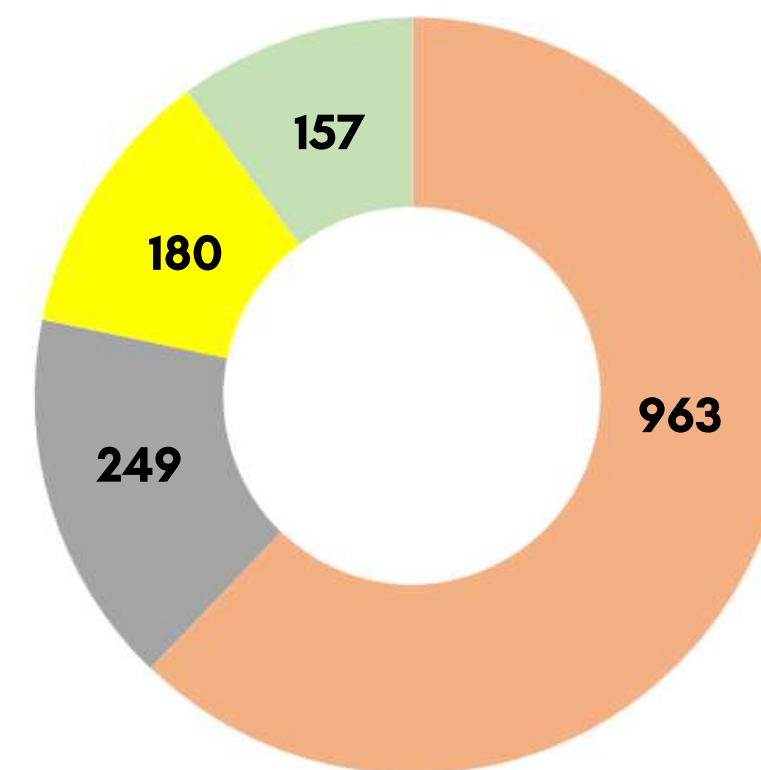


Total : 1513

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	459	335	794
Passaporte	56	107	163
Certidão de Registo Criminal	91	181	272
Certidão de Nascimento	136	148	284

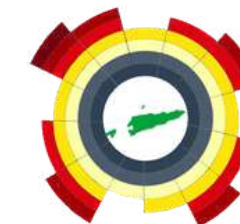
Janeiro - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal Certidão de Nascimento



Total : 1549

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	416	547	963
Passaporte	57	123	180
Certidão de Registo Criminal	56	193	249
Certidão de Nascimento	78	79	157

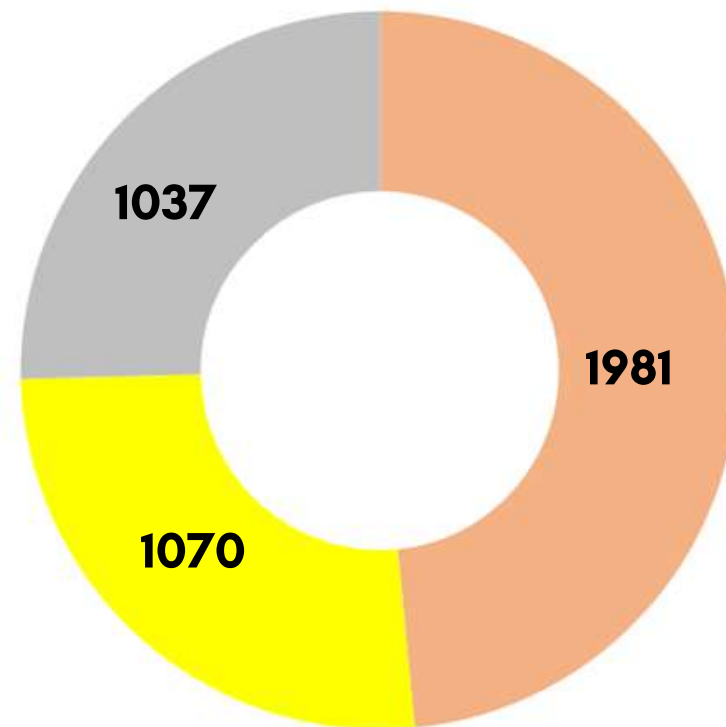




Os Serviços Prestados no BU de DÍLI

Abril - Dezembro **2025**

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal

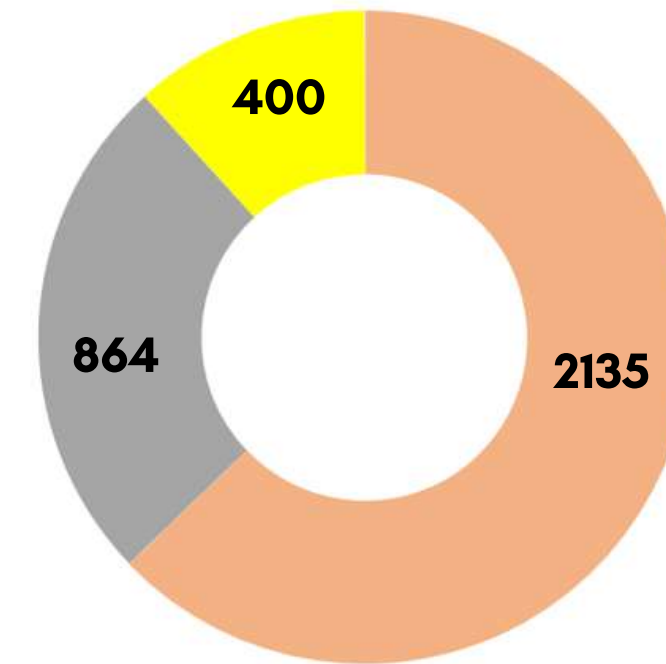


Total : 4088

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1051	930	1981
Passaporte	696	374	1070
Certidão de Registo Criminal	480	557	1037

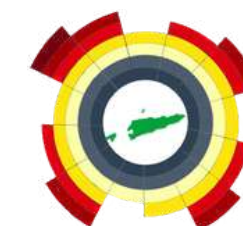
Janeiro - Junho **2026**

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 3399

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1169	966	2135
Passaporte	191	209	400
Certidão de Registo Criminal	401	463	864

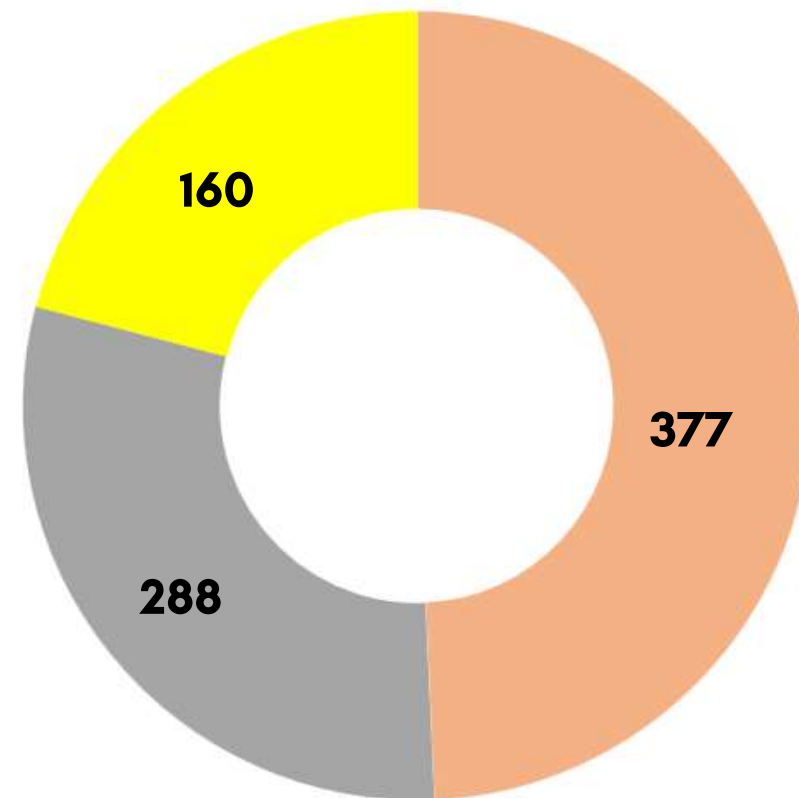




Os Serviços Prestados no BU de AILEU

Agosto - Dezembro 2025

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal

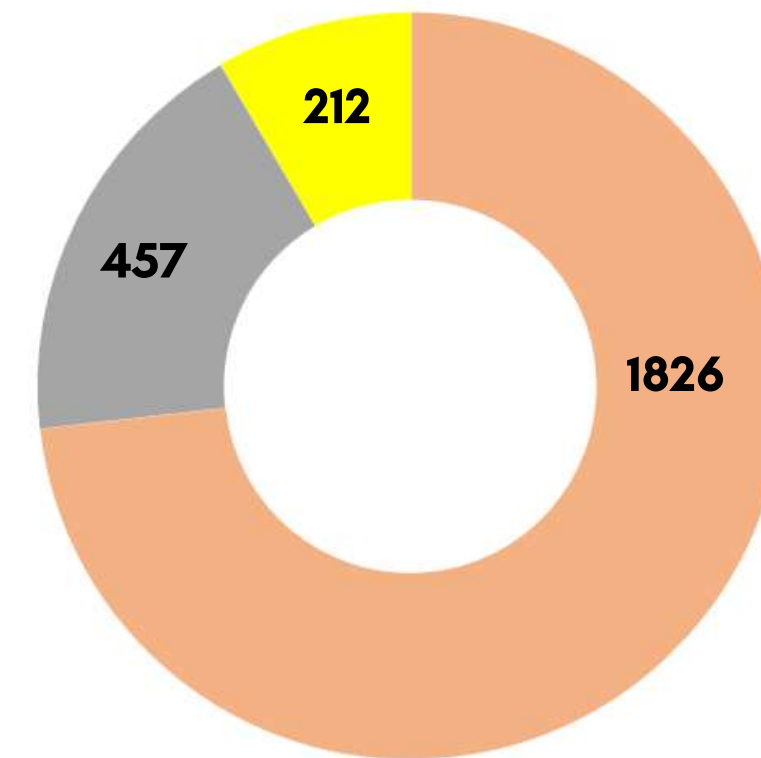


Total : 765

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	201	176	377
Passaporte	66	94	160
Certidão de Registo Criminal	94	134	228

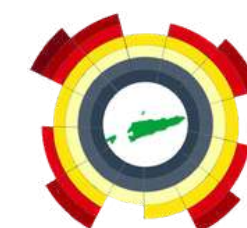
Janeiro - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 2495

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	835	991	1826
Passaporte	94	118	212
Certidão de Registo Criminal	174	283	457

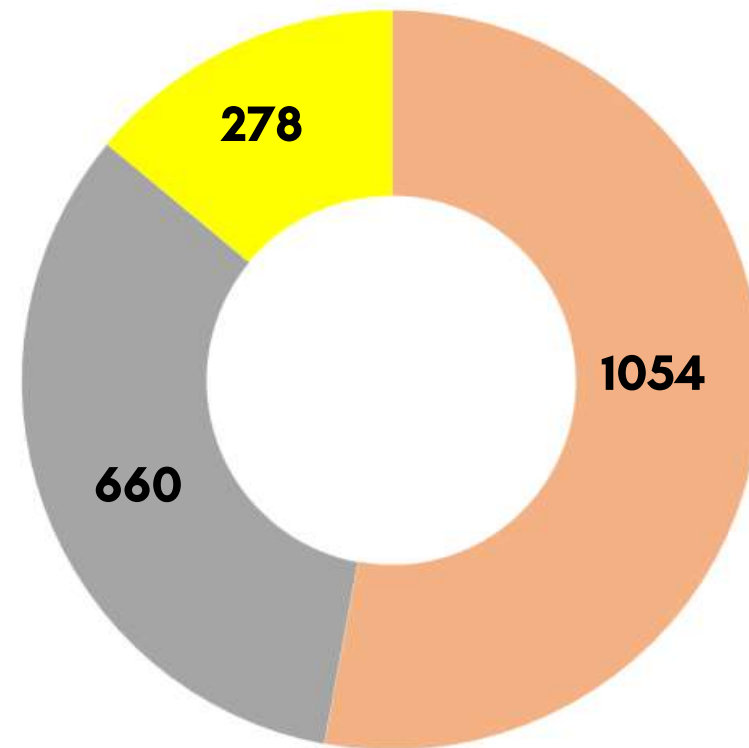


Os Serviços Prestados no BU de MANUFAHI



Agosto - Dezembro 2025

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal

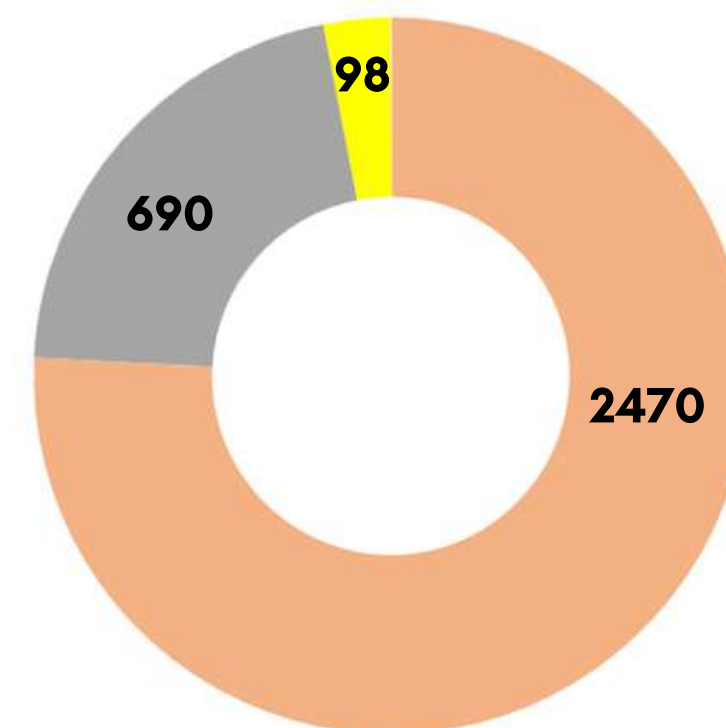


Total : 1992

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	561	493	1054
Passaporte	121	157	278
Certidão de Registo Criminal	242	418	660

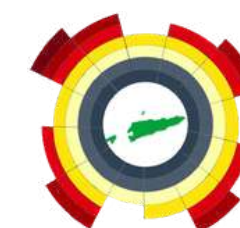
Janeiro - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 3258

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1242	1228	2470
Passaporte	42	56	98
Certidão de Registo Criminal	300	390	690

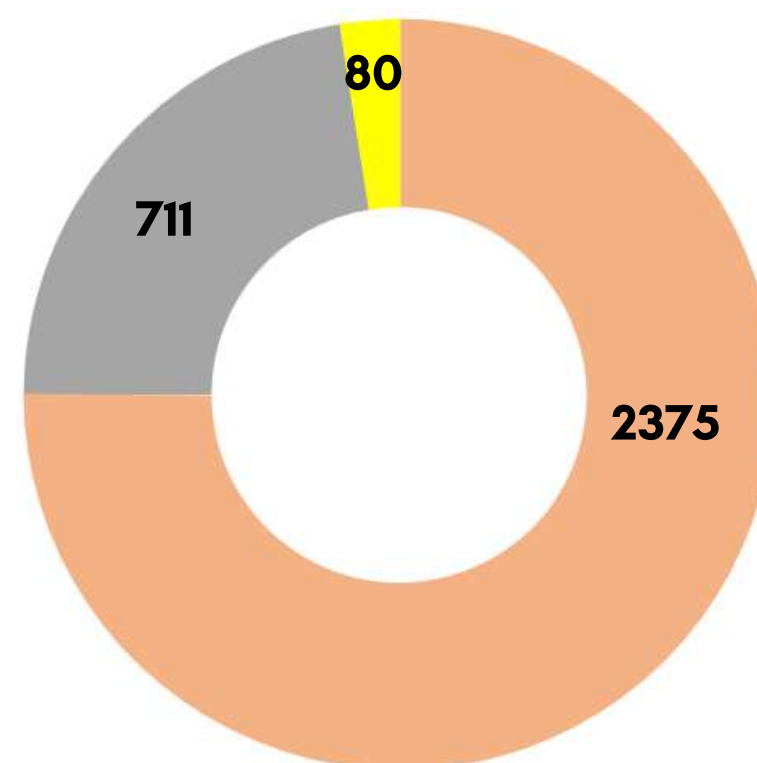


Os Serviços Prestados no BU de COVALIMA



Janeiro - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 3166

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1017	1358	2375
Passaporte	36	44	80
Certidão de Registo Criminal	316	395	711

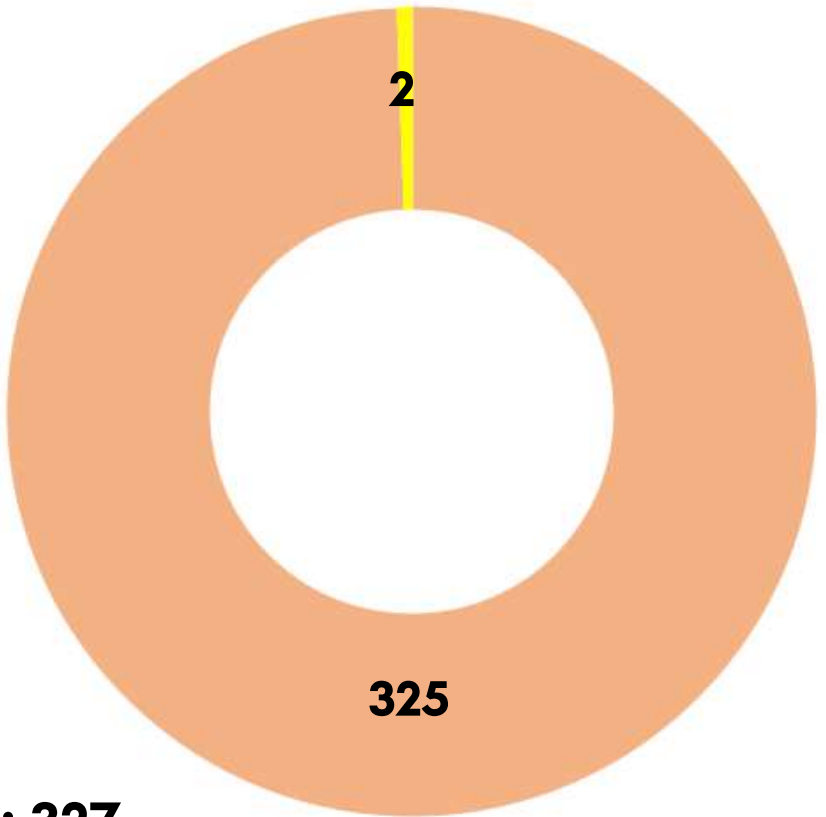




Os Serviços Prestados no BU de OE-CUSSE

Dezembro 2025

BI Passaporte

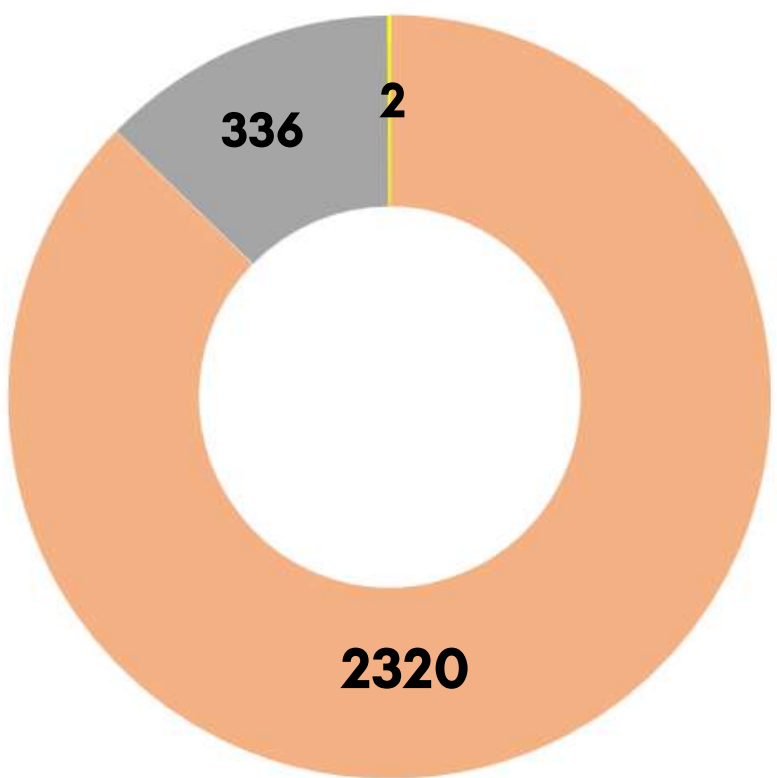


Total : 327

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	140	185	325
Passaporte	1	1	2

Janeiro - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 2658

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	1127	1193	2320
Passaporte	2	0	2
Certidão de Registo Criminal	128	208	336

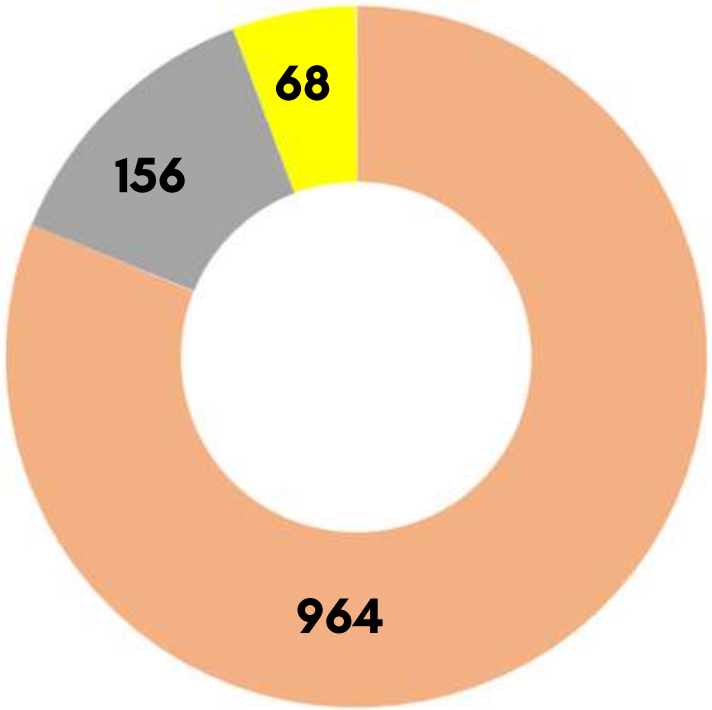


Os Serviços Prestados no BU de BOBONARO



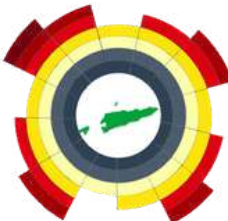
Março - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 1188

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	466	498	964
Passaporte	31	37	68
Certidão de Registo Criminal	50	106	156

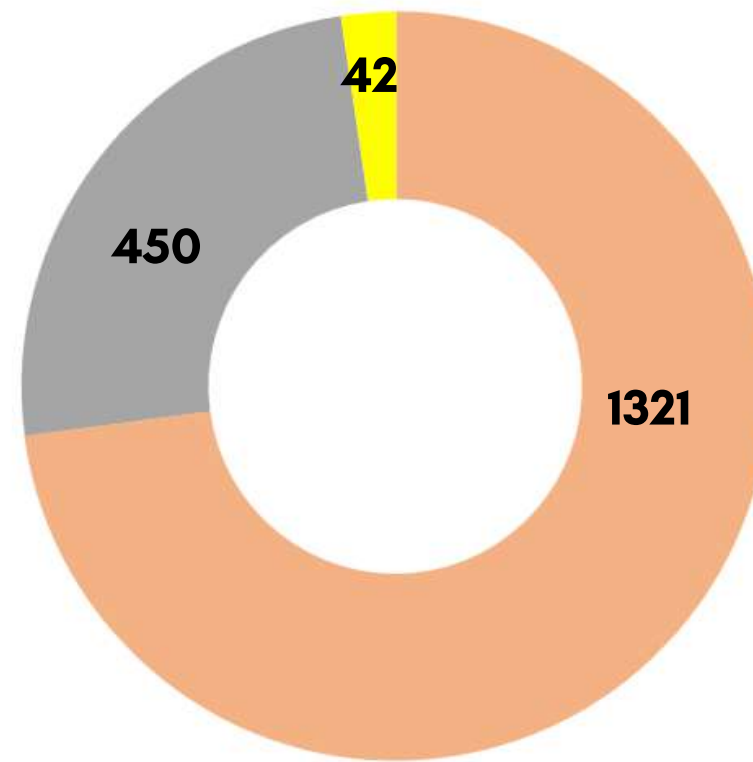


Os Serviços Prestados no BU de Lautém



Março - Junho 2026

BI Passaporte Certidão de Registo Criminal



Total : 1813

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	650	671	1321
Passaporte	18	24	42
Certidão de Registo Criminal	175	275	450

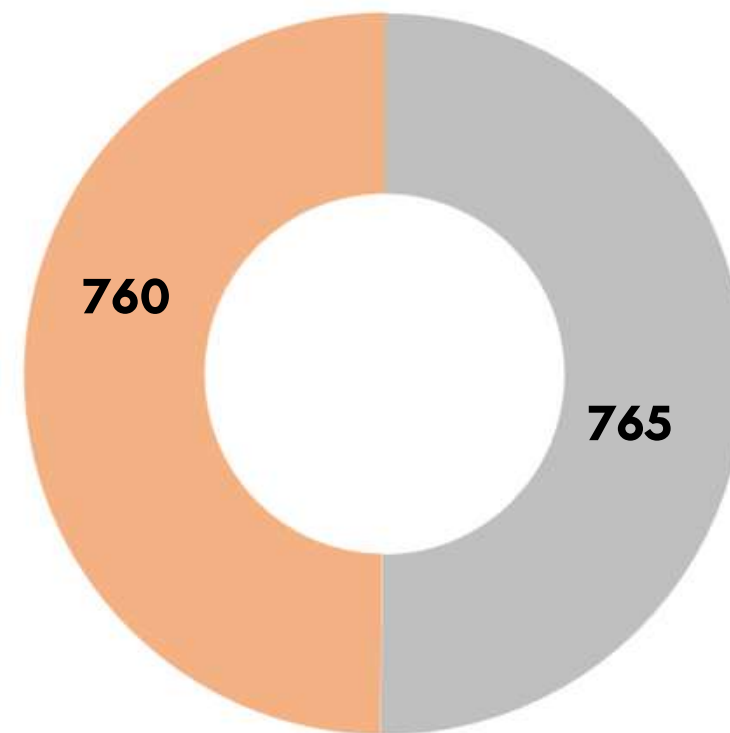


Os Serviços Prestados no BU de ERMERA



Março - Junho 2026

BI Certidão de Registo Criminal



Total : 1525

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	343	417	760
Passaporte	0	0	0
Certidão de Registo Criminal	301	464	765

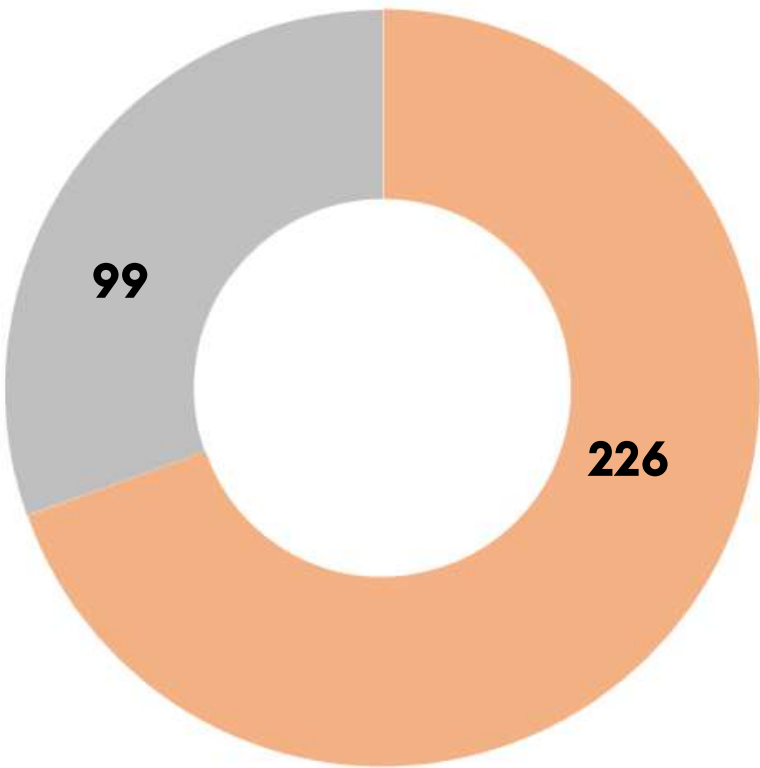


Os Serviços Prestados no BU de AINARO



12 - 30 de Junho 2026

BI Certidão de Registo Criminal

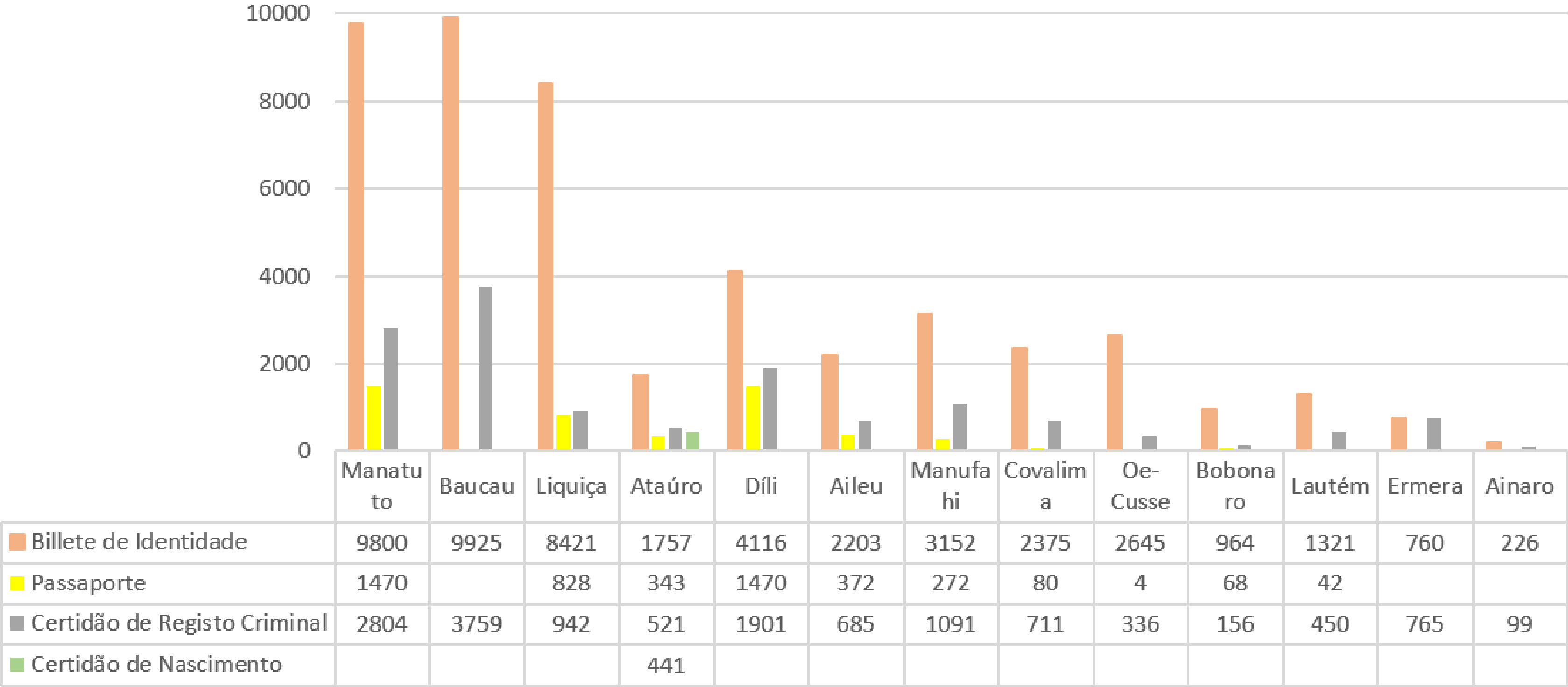


Total : 325

Tipos de Serviços	F	M	Total
Bilhete de Identidade	119	107	226
Passaporte	0	0	0
Certidão de Registo Criminal	42	57	99



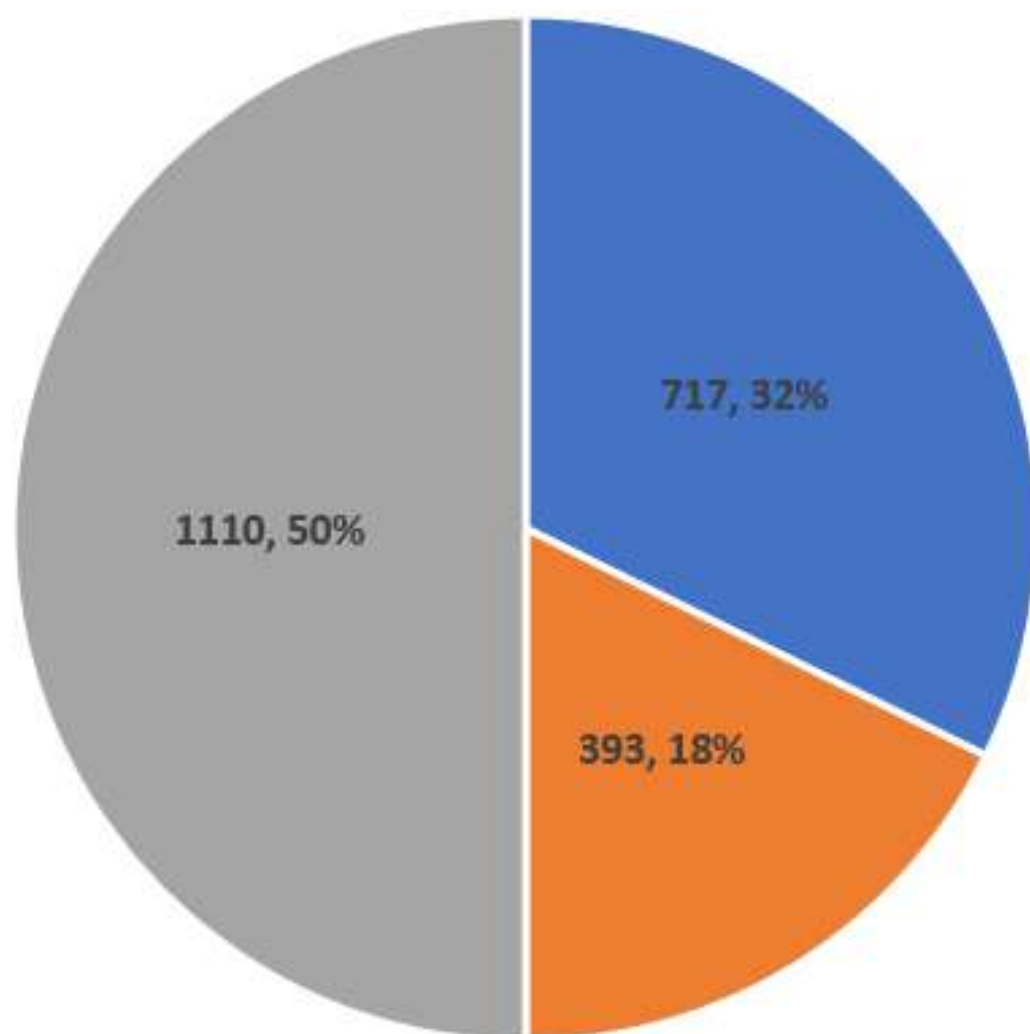
Os Serviços Prestados em cada BU, Maio 2024 - Junho 2026





Sessão de Divulgação do BU nos municípios

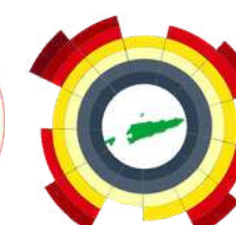
■ **Totál** : 1110 ■ **M** : 717 ■ **F** : 393



Viqueque, 19 de junho de 2026



Ermera, 10 de abril de 2026





8. A ETAPA À SEGUIR

A Integração dos demais Serviços Públicos



Integrar-se-ão diversos Serviços Públicos nas Instalações do Balcão Único para facilitar a deslocação dos cidadãos, poupar nas despesas e no tempo.

CMA (Centro de Modernização Administrativa)



Projeto arquitetónico e especialidades;

Simplificação e Modernização Administrativa

A cooperação Internacional



A Transformação Digital - a União Europeia; a ARTE (Agência para a Reforma Tecnológica do Estado) de Portugal





A Integração dos demais Serviços Públicos

Integrar-se-ão diversos Serviços Públicos nas Instalações do Balcão Único para facilitar a deslocação dos cidadãos, poupar nas despesas e no tempo.

Ministério da Solidariedade Social e Inclusão

O Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) de Timor-Leste

Protege o trabalhador dotado de rendimento insuficiente dos serviços (a segurança social contributivo) e Assegurar a condição de vida digna a todos os cidadãos (a segurança social universal),



Ministério Turismo e Ambiente

Ministério dos Assuntos dos
Combaterentes da Libertação Nacional

Ministério do Planeamento e
Investimento Estratégico

Ministério do Ensino
Superior, Ciência e Cultura

Ministério do Interior

Ministério dos Transportes e
Comunicações

Comissão de Anti-Corrupção de TL

Acesso dos declarantes em relação à declaração do rendimento de bens e de interesses. É permitido à cada declarante utilizar o seu e-mail e a senha registados com vista a poderem obter o login à sua conta de DRBI e facilitar o público apresentar a sua queixa perante as autoridades do CAC, particularmente sobre o crime de corrupção. Medida de Prevenção e de combate contra a corrupção (MPCC)



Ministério da Agricultura,
Pecuária, Pescas e Florestas

Ministério das Obras Públicas

Ministério da Educação

Ministério do Desenvolvimento
Rural e Habitação Comunitária

Ministério das Finanças

Ministério do Comércio e Indústria





CMA (Centro de Modernização Administrativa)

Projeto arquitetónico e especialidades;

Simplificação e Modernização Administrativa





A COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

A Transformação Digital - a União Europeia; a ARTE (Agência para a Reforma Tecnológica do Estado) de Portugal

Celebração do acordo de cooperação na área de Simplificação e Modernização Administrativa no âmbito da reafirmação continua perante o laço de amizade, de cooperação e de confiança mútua entre dois países na implementação deste acorde de cooperação.





balkaun úniku

Parseria entre:

