

**Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico**  
**Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços**  
**(para os Anos de 2020 a 2022)**

N.º	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
			2020	2020	2021	2021	2022	2022
1	Extensão de Patente de Invenção Concedida pela Administração Nacional da Propriedade Intelectual da China	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	99,64%	90%	100%	90%	99,91%
		Publicação do despacho de concessão de extensão, à RAEM, de patente no Boletim Oficial da RAEM, no prazo de 4 meses a contar da data do pedido de extensão	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	99,82%	92%	99,75%	92%	96,49%
		Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido

2	Registo de Patente de Invenção	Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	100%	98%	Sem Pedido
		Apreciação do pedido de consulta (busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo da patente (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	97,33%
		Procede-se ao averbamento no título de registo de patente de invenção no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	95,92%
		Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho de concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
		Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	100%	90%	100%

3	Registo de Patente de Utilidade	Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo da patente (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		Procede-se ao averbamento no título de registo de patente de invenção no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
		Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo da patente (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de	92%	100%	92%	100%	92%	100%

4	Registo de Desenhos e Modelos	endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	92%	Sem Pedido	92%	100%	92%	100%
		Procede-se ao averbamento no título de registo no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	93,02%
		Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
		Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	98%	Sem Pedido	98%	100%	98%	100%
		Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	90%	97,29%	90%	100%	90%	98,52%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 1 mês	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao respectivo registo (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Procede-se ao averbamento no título de registo no prazo de						

5	Registo de Marca	10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM						
		Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	90%	100%	90%	98,33%
		Publicação do pedido de registo de marca no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou terceira quarta-feira do mês seguinte após a data da apresentação do pedido	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		(Nota: No mês da publicação, caso seja ultrapassada a primeira quarta-feira, a publicação será feita na terceira quarta-feira do mesmo mês.)						
		No caso de não haver reclamação, emissão do relatório de exame do pedido de registo de marca no prazo de 6 meses após a publicação do respectivo pedido no Boletim Oficial da RAEM	90%	93,5%	90%	95,05%	90%	94,99%
		Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	99,37%	92%	100%	92%	100%
		Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	95,38%	92%	100%	92%	96,43%
		Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	92,86% <sup>3</sup>	98%	100%
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	99,78%	98%	100%

		Processamento do pedido de renovação da marca registada no prazo de 5 dias úteis	90%	98,8%	90%	100%	90%	95,05%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo da marca (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 5 dias úteis	90%	99,3%	90%	100%	90%	96,98%
		Procede-se à renovação no título de registo no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	96,36%	92%	100%	92%	95,51%
		Procede-se ao averbamento no título de registo no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	95,79%	92%	99,95%	92%	97,39%
6	Registo de Nome e Insígnia de Estabelecimento	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou terceira quarta-feira do mês seguinte após a data da apresentação do pedido (Nota: No mês da publicação, caso seja ultrapassada a primeira quarta-feira, a publicação será feita na terceira quarta-feira do mesmo mês.)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		No caso de não haver reclamação, emissão do relatório de	92%	100%	92%	100%	92%	100%

exame do pedido de registo no prazo de 6 meses após a publicação do pedido no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	75% <sup>6</sup>
Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	98%	Sem Pedido	98%	100%	98%	Sem Pedido
Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	100%	98%	100%
Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
Processamento do pedido de renovação de registo no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	Sem Pedido	90%	100%
Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade e alteração de endereço, etc.) no prazo de 5 dias úteis	92%	100%	92%	100%	92%	100%
Procede-se à renovação no título de registo no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
Procede-se ao averbamento no título de registo no prazo de	92%	100%	92%	100%	92%	100%

		10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM							
7	Registo de Topografia de Produto Semicondutor	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou terceira quarta-feira do mês seguinte após a data da apresentação do pedido (Nota: No mês da publicação, caso seja ultrapassada a primeira quarta-feira, a publicação será feita na terceira quarta-feira do mesmo mês.)	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	
8	Registo de Denominação de Origem ou Indicação Geográfica	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou terceira quarta-feira do mês seguinte após a data da apresentação do pedido (Nota: No mês da publicação, caso seja ultrapassada a primeira quarta-feira, a publicação será feita na terceira quarta-feira do mesmo mês.)	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	
9	Extensão de Pedido de Patente de Invenção da Administração Nacional da Propriedade Intelectual da	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	100%	90%	100%	

China						
Publicação do despacho de concessão de extensão à RAEM de patente no Boletim Oficial da RAEM, no prazo de 4 meses a contar da apresentação completa dos documentos de autorização da Administração Nacional da Propriedade Intelectual da China e não havendo irregularidades	90%	100%	90%	100%	90%	100%
Se não houver recursos, emissão do título de registo após decorrido 1 mês sobre a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	93,33%
Emissão do título de registo, se for interposto o recurso, no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
Emissão do respectivo certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
Apreciação do pedido de consulta (busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo da patente (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	Sem Pedido
Procede-se ao averbamento no título de registo de patente no	92%	Sem	92%	100%	92%	100%

		prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM		Pedido				
10	Registo dos Organismos de Gestão Colectiva de Direitos de Autor e de Direitos Conexos	Conclusão do procedimento de registo no prazo de 10 dias úteis	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido
11	Emissão de Certidão de Registo dos Organismos de Gestão Colectiva de Direitos de Autor e de Direitos Conexos	Emissão da certidão no prazo de 5 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
12	Registo de Actividades de Comércio Externo Sujeitas ao Controlo	Resposta ao pedido de registo/ alteração/ cancelamento das respectivas actividades no prazo de 3 dias úteis	99%	99,44%	99%	99,83%	99%	99,85%
13	Licença de Exportação	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Exportação Doméstica, e da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 3 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido		
		Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Exportação Doméstica, e da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 2 dias úteis					99%	Sem Pedido
		Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de alteração à Licença de Exportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido		
		Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de					99%	Sem Pedido

	alteração à Licença de Exportação, no prazo de 2 dias úteis					
	Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de prorrogação do prazo de validade e de conversão do regime da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 3 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	
	Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de prorrogação do prazo de validade e de conversão do regime da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 2 dias úteis					99% Sem Pedido
	Resposta ao pedido de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Exportação/ Reexportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	99,39%	99%	99,93%	
	Resposta ao pedido de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Exportação/ Reexportação, no prazo de 2 dias úteis					99% 100%
14	Licença de Importação (DSEDT)					
	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Importação, no prazo de 3 dias úteis	99%	99,95%	99%	100%	
	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Importação, no prazo de 2 dias úteis					99% 99,96%
	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Reimportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	
	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de					99% Sem Pedido

		Reimportação, no prazo de 2 dias úteis					
		Resposta ao pedido de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Importação, no prazo de 3 dias úteis	99%	99,5%	99%	100%	
		Resposta ao pedido de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Importação, no prazo de 2 dias úteis					99% 100%
15	Pedido de Emissão do “Certificado de Utilizador Final de Areia Natural Importada”	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99% 100%
16	Pedido de Emissão do “Certificado de Importadores de Alimentos e Farinhas Derivadas do Interior da China”	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99% 100%
17	“Medidas de Isenção de Impostos em Relação a Alimentos e Seus Derivados de Farinha do Interior da China Não Restringidos por Quota” – Pedido de Registo de Importadores	Resposta ao pedido do registo no prazo de 2 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	100%	99% Sem Pedido

18	Pedido de Registo dos “Exportadores de Vinho de Uvas Registrados”	Resposta ao pedido de emissão do certificado de registo no prazo de 2 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
19	Emissão de Documentos Certificativos de Origem	Resposta ao pedido de emissão do “certificado de origem” doméstica para exportação de mercadorias sujeitas ao regime de licença (incluindo o pedido de “ <i>Special Customs Invoice</i> ” dos EUA), no prazo de 1 dia útil após a emissão da Licença de Exportação Doméstica	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
		Resposta ao pedido de emissão do “certificado de origem” doméstica para exportação de mercadorias, utilizando o regime de declaração, no prazo de 1 dia útil	98%	99,76%	98%	99,93%	98%	100%
		Resposta ao pedido de emissão do “certificado de origem” estrangeira, no prazo de 1 dia útil	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Resposta ao pedido, por meio de EDI, de emissão do “certificado de origem”, no prazo de 1 dia útil após a apresentação do pedido	98%	100%	98%	99,18%	98%	99,89%
		Resposta ao pedido de emissão por segunda via ou alteração dos elementos do “certificado de origem”, no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
20	Formulário para a Obtenção de Documentos Certificativos de Origem	Resposta ao pedido de Formulário para a Obtenção de Documentos Certificativos de Origem, no prazo de 1 dia útil	98%	99,32%	98%	99,82%	98%	100%

21	Pedido da Licença Industrial	Resposta ao pedido de emissão de Licença Industrial Provisória ou de Licença Provisória de Unidade Industrial para a instalação, ampliação ou transferência de estabelecimento industrial, destinada às actividades gerais, em regime geral (locais situados em edifício industrial), no prazo de 8 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Resposta ao pedido de emissão de Licença Industrial Provisória ou de Licença Provisória de Unidade Industrial para a instalação, ampliação ou transferência de estabelecimento industrial, destinada às actividades especiais, em regime geral (locais situados em edifício industrial), no prazo de 30 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Resposta ao pedido de emissão de Licença Industrial Provisória ou de Licença Provisória de Unidade Industrial para a instalação, ampliação ou transferência de estabelecimento industrial, em regime especial (locais situados em edifício não industrial), no prazo de 32 dias úteis, após a vistoria inicial pela Comissão de Vistoria e a verificação do cumprimento dos requisitos	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		Resposta ao pedido de alteração dos elementos de Licença Industrial: local de escritório de pessoa colectiva, denominação de pessoa colectiva e nome do estabelecimento industrial, etc., no prazo de 8 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%

		Resposta ao pedido de transmissão de estabelecimento industrial, no prazo de 8 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		Resposta ao pedido de cancelamento de licença ou de requerimento, no prazo de 8 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22	Pedido para Registo da Caldeira e Reservatório sob Pressão	Resposta ao pedido de registo, no prazo de 15 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
23	Pedido de Licença para o Exercício de Actividade Transitária	Apreciação do pedido, submetido pela primeira vez, no prazo de 15 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
24	Pedido de Título de Registo de Estabelecimento de Combustíveis	Resposta ao pedido no prazo de 40 dias úteis a contar da apresentação completa dos documentos necessários	90%	100%	90%	100%	90%	Sem Pedido
25	Pedido de Armazenagem em Instalações de Produtos Sujeitos a Imposto de Consumo	Apreciação do respectivo licenciamento, no prazo de 20 dias úteis (Nota: a contar da recepção dos consentimentos, por escrito, em relação ao pedido de estabelecimento, emitidos pelas entidades competentes)	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido
26	Pedido de Registo de Lojas Francas	Resposta ao pedido de licenciamento de Lojas Francas, no prazo de 20 dias úteis (Nota: a contar da recepção dos consentimentos, por escrito, em relação ao pedido de estabelecimento, emitidos pelas entidades competentes)	95%	100%	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido

27	Pagamento, Isenção e Restituição de Imposto de Consumo	Processamento do pagamento de imposto de consumo de mercadorias sujeitas ao regime de pagamento prévio, no próprio dia	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		Apreciação da restituição de imposto de consumo, no prazo de 20 dias	95%	100%				
		Apreciação da restituição de imposto de consumo, no prazo de 12 dias úteis (Nota: A restituição só pode ser efectuada desde que a reexportação tenha lugar no prazo máximo de 6 meses, após o pagamento do referido imposto)			96%	100%	96%	100%
		Apreciação do pedido de isenção de imposto de consumo, no prazo de 10 dias úteis	95%	Sem Pedido				
		Apreciação do pedido de isenção de imposto de consumo, no prazo de 5 dias úteis			96%	Sem Pedido	96%	Sem Pedido
		Quanto à consulta e ao fornecimento das informações sobre os produtos sujeitos a imposto, será dada, no próprio dia, resposta ao pedido de consulta dos processos relacionados com o interessado	96%	Sem Pedido	96%	Sem Pedido	96%	Sem Pedido
28	Pedido de Certificado de Prestador de Serviços de Macau do CEPA	Apreciação do pedido, no prazo de 7 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Apreciação do pedido, apresentado por detentores de	100%	Sem Pedido	100%	Sem Pedido	100%	Sem Pedido

		anterior certificado, no prazo de 5 dias úteis							
29	Pedido de Informações sobre CEPA	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	95%	Sem Pedido	100%	Sem Pedido	100%	Sem Pedido	Sem Pedido
30	Plano de Bonificação para Incentivar o Desenvolvimento e a Valorização Empresarial	O requerimento será submetido à apreciação do Secretário para a Economia e Finanças no prazo de 20 dias a contar da apresentação completa dos documentos necessários	95%	96,08%	95%	88,89% <sup>4</sup>	95%	95,45%	
31	Incentivos Fiscais no âmbito da Política Industrial	O requerimento será submetido à apreciação do Secretário para a Economia e Finanças no prazo de 15 dias a contar da apresentação completa dos documentos necessários	100%	Sem Pedido	100%	100%	100%	100%	100%
32	Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da apresentação completa dos documentos necessários	85%	98,22%	85%	98,41%	85%	96,66%	
33	Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e Médias Empresas	O requerimento será submetido à apreciação do Secretário para a Economia e Finanças no prazo de 20 dias úteis a contar da apresentação completa dos documentos necessários	90%	82,61% <sup>1</sup>	90%	92,05%	90%	100%	
34	Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e Médias Empresas destinados a Projectos Específicos	O requerimento será submetido à apreciação do Secretário para a Economia e Finanças no prazo de 15 dias úteis a contar da apresentação completa dos documentos necessários	80%	75% <sup>2</sup>	80%	Cancelado um pedido apresentado	80%	Sem Pedido	

35	Plano de Apoio a Jovens Empreendedores	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da apresentação completa dos documentos necessários	85%	90,63%	85%	93,88%	85%	86,55%
36	Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes	Resposta à DSAL no prazo de 20 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		Resposta à DSAL no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	95%	Sem Pedido	95%	0% <sup>5</sup>	95%	100%
37	Pedido de Projecto de Obras de Modificações	Resposta à DSSCU no prazo de 30 dias	95%	100%	95%	100%	98%	100%
		Resposta à DSSCU no prazo de 15 dias, em situações urgentes	95%	100%	95%	Sem Pedido	95%	100%

**Os 37 itens de serviços prestados, em 2022, pela DSED, envolvem 112 indicadores da qualidade de serviços com carta de qualidade, de entre estes, 111 indicadores da qualidade de serviços no âmbito dos 36 itens de serviços atingiram a taxa de cumprimento previsto. Dos 112 indicadores, 62 atingiram a taxa de cumprimento de 100%. Em 2022, em relação aos 29 dos 112 indicadores, não foi recebido nenhum pedido.**

<sup>1 e 2</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e Médias Empresas e do Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e Médias Empresas Destinados a Projecto Específico, em 2020: em 2020, devido ao impacto da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, foram recebidos totalmente 807 pedidos no âmbito dos dois Planos de Garantia de Créditos, ultrapassando a soma dos pedidos recebidos nos últimos dez anos, portanto, a situação geral da execução desses pedidos demorou mais tempo do que no passado, o Governo da RAEM já tomou medidas para fazer face ao

grande número de pedidos, tendo sido elevado o montante total das dívidas a contrair pelo Governo da RAEM para 2,2 mil milhões de patacas em relação aos dois planos. No entanto, devido à continuidade da desaceleração económica, a qualidade creditícia dos mutuários foi prejudicada e, para evitar que os bancos credores tendessem a transferir os riscos das suas dívidas para o Governo da RAEM e abusassem os dois planos de garantia, neste sentido, com o objectivo de examinar com prudência cada um dos pedidos, é necessário exigir às empresas candidatas a apresentação de documentos ou informações sobre o estado de exploração e a capacidade para contrair dívidas, a fim de assegurar a boa gestão e aplicação dos fundos públicos do Governo da RAEM.

- <sup>3 a 5</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços referentes ao Registo de Marca, ao Plano de Bonificação para Incentivar o Desenvolvimento e a Valorização Empresarial e ao Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes, em 2021: nos casos de registo de marca, foi ultrapassado o prazo de cumprimento da carta de qualidade, porque os requerentes solicitaram à DSEDТ mais uma tradução do relatório de exame para a língua chinesa. No entanto, após feita a revisão e ouvido o parecer jurídico, a Administração tem direito de escolher, por si própria, qualquer uma das línguas oficiais como a utilizada no acto administrativo, sem necessidade de prestar mais uma tradução do documento. Em relação ao Plano de Bonificação para Incentivar o Desenvolvimento e a Valorização Empresarial, o lançamento deste novo Regulamento Administrativo a 16 de Março de 2021 foi substituir a anterior Bonificação de Juros de Créditos para Financiamento Empresarial, surgindo, nesse sentido, numerosos trabalhos de alinhamento entre o antigo e novo diplomas e de divulgação, levando, com isto, a não cumprimento de indicadores relacionados. Relativamente ao Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes, a DSEDТ detectou irregularidades nas vistorias a estabelecimentos industriais e necessitou assim de proceder a mais uma acção inspectiva a estes estabelecimentos, bem como estes casos tiveram uma certa complexidade, pelo que foi excedido o prazo de cumprimento da carta de qualidade.
- <sup>6</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços relativos ao registo de nome e insígnia de estabelecimento em 2022: o pessoal responsável pela impressão de títulos de registo tratou primeiro de um número relativamente maior de títulos de registo de marca acumulado no mesmo período, pelo que se esqueceu de imprimir títulos de registo de nome e insígnia de estabelecimento com quantidade de apenas dois. Para evitar a ocorrência de casos semelhantes no futuro, esta Direcção dos Serviços já arranhou o pessoal para reverificar a situação de impressão de títulos de registo, no sentido de aperfeiçoar os trabalhos de supervisão em matéria de elaboração de títulos de registo.