

## Direcção dos Serviços de Economia

### Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

(para os Anos 2013 a 2015)

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
			2013	2014	2015			
1	Extensão de Patente de Invenção Concedida no Interior da China	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	98.88%	90%	99.36%
		Publicação do despacho de concessão de extensão, à RAEM, de patente concedida no Boletim Oficial da RAEM, no prazo de 4 meses a contar da data do pedido de extensão	90%	100%	90%	100%	90%	99.66%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	98.88%	92%	100%	92%	100%
		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo 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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	Sem	98%	100%



3	Serviços de Patente relacionados com a Utilidade	Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	100%	90%	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%	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%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo 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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%

		Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	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 endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	90%	Sem Pedido	90%	100%	92%	Sem Pedido
		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%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido
4	Serviços relacionados com o Desenho e Modelo	Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%
		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 5 dias úteis após a 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 acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	97.35%	90%	100%	90%	99.55%

		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao 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	90%	100%	90%	100%	90%	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%	100%
5	Registo de Marca	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	99.62%	90%	100%	90%	100%
		Publicação do pedido de registo de marca no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou terceira quarta-feira do mês seguinte após a 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 exame do pedido de registo de marca no prazo de 6 meses após a publicação do respectivo pedido no Boletim Oficial da RAEM	90%	97.47%	90%	97.76%	90%	95.3%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%

		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	92%	100%	92%	100%	92%	97.22%
		Emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	84.89% <sup>2</sup>	98%	100%	98%	100%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	99.55%	98%	100%	98%	99.91%
		Processamento do pedido de renovação da marca registada no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo (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%	99.96%	90%	100%	90%	100%
		Procede-se ao registo de 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 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	99.93%	92%	99.9%
6	Registo de Nome / Insígnia de Estabelecimento	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	90%	100%	92%	100%
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira ou na terceira quarta-feira do mês	90%	100%	90%	94.74%	90%	100%

seguinte após a 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.)						
No caso de não haver reclamação, emissão do relatório de exame do pedido de registo no prazo de 6 meses após a publicação do pedido no Boletim Oficial da RAEM	90%	100%	90%	100%	92%	96%
Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	94.74%	92%	100%
Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo 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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
Processamento do pedido de renovação de registo no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
Processamento do pedido de averbamentos relativo ao	90%	100%	90%	100%	90%	100%

		registo (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade e alteração de endereço, etc.) no prazo de 5 dias úteis							
		Procede-se ao registo de renovação no título 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 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%	
7	Registo de Topografia de Produtos Semicondutores	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 na terceira quarta-feira do mês seguinte após a 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 e Indicação Geográfica	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 na terceira quarta-feira do mês seguinte após a apresentação do pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	

		(Nota: No mês da publicação, caso seja ultrapassada a primeira quarta-feira, a publicação será feita na terceira quarta-feira do mesmo mês.)							
9	Extensão de Pedido de Patente de Invenção do Interior da China	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	97.56%	90%	100%	
		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 do Interior da China e não havendo irregularidades	90%	100%	90%	100%	90%	100%	
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	100%	92%	100%	
		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo 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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	48.28% <sup>1A</sup>	98%	100%	98%	100%	
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao	90%	100%	90%	100%	90%	100%	

		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							
		Procede-se ao averbamento no título de registo de patente no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	Sem Pedido	92%	100%	
10	Registo dos Organismos de Gestão Colectiva de Direitos de Autor e 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 Direitos Conexos	Emissão da certidão no prazo de 5 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
12	Inscrição para Operações de Comércio Externo sob Controlo	Resposta ao pedido de registo/ alteração/ cancelamento das respectivas operações no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
13	Licença de Exportação	Resposta ao pedido, através de EDI, da Licença de Exportação para os EUA, UA, Turquia, Canadá e Noruega no prazo de 1 dia útil	99%	100%	99%	100%	99%	100%	
		Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Exportação para os EUA, UA, Turquia, Canadá e Noruega no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%	

		Resposta aos pedidos, por escrito, da Licença de Exportação Doméstica, e da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido
		Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de alteração à Licença de Exportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		Resposta ao pedido, apresentados 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	99%	Sem Pedido
		Resposta aos pedidos de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Exportação/ Reexportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
14	Licença de Importação	Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Importação, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		Resposta ao pedido, por escrito, da Licença de Reimportação, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		Resposta aos pedidos de emissão do certificado de espécies abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Importação, no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
15	Certificado de Utilizador Final de Areia Natural	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo de 3 dias úteis	97%	100%	97%	100%	97%	100%

	Importada								
16	Certificado de Registo de Importador de Alimentos e Farinhas Derivadas do Interior da China	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo de 3 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	Sem Pedido	
17	Registo de Importadores para “Medidas de Isenção de Impostos em relação a Alimentos e seus Derivados de Farinha do Interior da China não Restringidos por Quota”	Resposta ao pedido do registo no prazo de 3 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	
18	Exportadores de Vinho de Uvas Registados	Resposta ao pedido de emissão do certificado de registo no prazo de 3 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	Sem Pedido	
19	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 “Special Customs Invoice” dos EUA), no prazo de 1 dia útil após a emissão da Licença de Exportação Doméstica	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		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	97%	100%	97%	100%	97%	99.7%	
		Resposta ao pedido de documento certificativo de	97%	100%	97%	100%	97%	100%	

		origem estrangeira, no prazo de 1 dia útil							
		Resposta ao pedido, por meio de EDI, de emissão do Certificado de Origem, no prazo de 1 dia útil após a apresentação do pedido	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		Resposta ao pedido de reemissão ou alteração dos elementos do “Certificado de Origem”, no prazo de 2 dias úteis	97%	98.84%	97%	100%	97%	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	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
21	Pedido de Isenção de Direitos Aduaneiros quanto às Mercadorias Pretendidas Incluídas na Lista de Mercadorias cujos Critérios de Origem não Estão Contemplados no CEPA	Conclusão da verificação de elementos do pedido ou da eventual notificação do interessado para apresentação de mais elementos, no prazo de 10 dias úteis após a recepção do pedido	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
22	Emissão de Licença Industrial	Resposta aos pedidos 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 aos pedidos 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%
23	Pedido de Registo de Caldeira e Reservatório sob	Resposta ao pedido de registo, no prazo de 15 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%

Pressão									
24	Pedido de Licença para o Exercício de Actividade Transitória	Apreciação do pedido, submetido pela primeira vez, no prazo de 15 dias úteis	95%	100%	95%	Sem Pedido	95%	100%	
25	Pedido do Título de Registo de Estabelecimento para Depositar Combustíveis	Apreciação do 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)	85%	100%	85%	Sem Pedido	85%	Sem Pedido	
26	Pedido de Armazéns para Depósito de Mercadorias sujeitas 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%	100%	95%	100%	95%	100%	
27	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%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido	95%	100%-	
28	Produtos sujeitos a Imposto (Pagamento, Isenção, Restituição e Consulta 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 30 dias.	95%	98.08%	95%	100%	95%	100%	

		(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)							
		Apreciação do pedido de isenção de imposto de consumo, no prazo de 15 dias úteis.	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
		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	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido	95%	Sem Pedido	
29	Certificado de Prestador de Serviços do CEPA	Apreciação do pedido, no prazo de 10 dias úteis	99%	100%	99%	100%	100%	100%	
		Apreciação do pedido, apresentado por detentores de anterior certificado, no prazo de 7 dias úteis	99%	100%	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	
30	Pedido de Informações sobre CEPA	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	98.08%	90%	100%	
		Resposta, em língua portuguesa ou Inglesa, ao pedido no prazo de 8 dias úteis	90% <sup>6</sup>	100%	90%	100%	90%	100%	
31	Bonificação de Juros de Créditos para Financiamento 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%	99.02%	95%	98.91%	95%	97.47%	
32	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%	81.82% <sup>3</sup>	100%	100%	100%	100%	

33	Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 22 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários	90%	90.08%	90%	92.72%	90%	78% <sup>4</sup>
34	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%	98.85%	90%	96%	90%	94.12%
35	Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e Médias Empresas destinados a Projecto Específico	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%	100%	80%	Sem Pedido	80%	100%
36	Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores não Residente	Resposta ao GRH no prazo de 20 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	99.56%
		Resposta ao GRH no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	90%	100%	90%	100%	90%	Sem Pedido
37	Pedido de Parecer sobre o projecto de obras de modificações	Resposta à DSSOPT no prazo de 30 dias	-	-	90% <sup>5</sup>	100%	90%	100%
		Resposta à DSSOPT no prazo de 15 dias, em situações urgentes	-	-	90% <sup>5</sup>	100%	90%	Sem Pedido

Nota: “-” indica o novo indicador da qualidade de serviços a partir de 2013.

Os 37 itens de serviços prestados pela DSE envolvem 114 indicadores de qualidade dos serviços com carta de qualidade, atingindo quase todos os indicadores os objectivos de cumprimento em 2015, havendo exclusivamente um indicador do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas que não atingiu o objectivo; entre 114 indicadores, 75 atingiram uma taxa de cumprimento de 100%, mais 2 indicadores face a 2014. Em 2015, 29 indicadores reflectem que não ter sido recebido qualquer pedido, sendo idêntico ao número de 2014.

---

<sup>1</sup>Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços da <sup>1</sup> Extensão de Patente de Invenção Concedida no Interior da China e da <sup>1A</sup> Extensão de Pedido de Patente de Invenção do Interior da China, em 2013: o processo de pesquisa é complicado. Medidas de aperfeiçoamento adoptadas: encontrar soluções multilaterais para os problemas.

<sup>2</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Registo de Marca, em 2013: tempo necessário a trabalhos de apreciação e verificação. Medidas de aperfeiçoamento adoptadas: acelerar a conclusão dos serviços nos prazos fixados; alterações a introduzir a processos de trabalho.

<sup>3</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços dos Incentivos Fiscais no âmbito da Política Industrial, em 2013: aumento do processo de trabalho. Medidas de aperfeiçoamento adoptadas: acelerar a conclusão dos serviços nos prazos fixados.

<sup>4</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas, em 2015: mais tempo necessário a fazer coordenação no processo de apreciação e verificação devido à alteração de sessão dos membros da Comissão de Apreciação planejada ou à mudança de mais membros. Assim pensou que as situações referidas foram os eventos individuais.

<sup>5</sup> O novo serviço passou a ser prestado a partir de 2015.