

## Direcção dos Serviços de Economia

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

(para os Anos 2014 a 2016)

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
			2014	2014	2015	2015	2016	2016
1	Extensão de Patente de Invenção Concedida no Interior da China	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	98.88%	90%	99.36%	90%	100%
		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%	99.66%	90%	97.51%
		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%	99.29%
		Caso haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 5 dias úteis após tomar conhecimento da	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido

		decisão judicial com trânsito em julgado					
		Emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	100%	98% 100%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (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%	97.96%	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%
2	Serviços relacionados com a Patente de Invenção	Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo, 1 mês após a publicação do despacho de concessão 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	98%	Sem	98% 100%

				Pedido		Pedido		
		98%	100%	98%	100%	98%	100%	
	Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis							
		90%	100%	90%	100%	90%	100%	
	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							
		92%	100%	92%	100%	92%	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							
3	Serviços de Patente relacionados com a Utilidade							
		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%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	92%	Sem Pedido	
	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							
		98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	
	Emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis							
		98%	100%	98%	100%	98%	100%	
	Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no							

		prazo de 5 dias úteis					
		Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	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 endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 10 dias úteis	90%	100%	92%	Sem Pedido	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%	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%	100%	90%	99.55%	90% 99.57%

5	Registo de Marca	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%
		Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	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%	97.76%	90%	95.3%	90%	94.38%
		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	92%	100%	92%	97.22%	92%	100%

		conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado					
		Emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98% 100%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	99.91%	98% 100%
		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%	100%	90%	100%	90% 99.98%
		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% 99.9%
		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%	99.93%	92%	99.9%	92% 100%
6	Registo de Nome / Insígnia de Estabelecimento	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	92%	100%	92% 95.65%
		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	90%	94.74%	90%	100%	90% 100%

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%	92%	96%	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%	94.74%	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%	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 registo (incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade e alteração de endereço, etc.) no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
Procede-se ao registo de renovação no título no prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho	92%	100%	92%	100%	92%	100%

		no Boletim Oficial da RAEM						
		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 (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 do	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	97.56%	90%	100%	90%	100%

Interior da 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 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%	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%	100%
	Procede-se ao averbamento no título de registo de	92%	Sem	92%	100%	92%	100%

		patente no 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 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, UE, 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, UE, Turquia, Canadá e Noruega no prazo de 3 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		Resposta aos pedidos, por escrito, da Licença de	99%	Sem	99%	Sem	99%	Sem

		Exportação Doméstica, e da Licença de Exportação Temporária, no prazo de 3 dias úteis		Pedido		Pedido		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%	Sem Pedido
		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 ao 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 Importada	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo de 3 dias úteis	97%	100%	97%	100%	97%	100%
16	Certificado de Registo de	Resposta ao pedido de emissão do certificado no prazo	98%	100%	98%	Sem	98%	100%

	Importador de Alimentos e Farinhas Derivadas do Interior da China	de 3 dias úteis				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%	Sem Pedido	98%	100%
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%	99.7%	97%	100%
		Resposta ao pedido de documento certificativo de origem estrangeira, no prazo de 1 dia útil	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		Resposta ao pedido, por meio de EDI, de emissão do Certificado de Origem, no prazo de 1 dia útil após a	97%	100%	97%	100%	97%	100%

		apresentação do pedido						
		Resposta ao pedido de reemissão ou alteração dos elementos do “Certificado de Origem”, no prazo de 2 dias úteis	97%	100%	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%	Sem Pedido
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	98%	100%	98%	100%	98%	100%

		estabelecimento industrial, destinada às actividades especiais, em regime geral (locais situados em edifício industrial), no prazo de 30 dias úteis						
		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%	Sem Pedido
		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 Pressão	Resposta ao pedido de registo, no prazo de 15 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99%	100%
24	Pedido de Licença para o Exercício de Actividade Transitória	Apreciação do pedido, submetido pela primeira vez, no prazo de 15 dias úteis	95%	Sem Pedido	95%	100%	95%	Sem Pedido

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%	Sem Pedido	85%	Sem Pedido	85%	100%
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%	100%	95%	Sem Pedido
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. (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)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		Apreciação do pedido de isenção de imposto de	95%	100%	95%	100%	95%	100%

	consumo, no prazo de 15 dias úteis.						
	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	99%	100%	100%	100%	100%	100%
	Apreciação do pedido, no prazo de 10 dias úteis						
	Apreciação do pedido, apresentado por detentores de anterior certificado, no prazo de 7 dias úteis	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	99%	100%
30	Pedido de Informações sobre CEPA	90%	98.08%	90%	100%	90%	100%
	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis						
	Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 8 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%
31	Bonificação de Juros de Créditos para Financiamento Empresarial	95%	98.91%	95%	97.47%	95%	97.85%
	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						
32	Incentivos Fiscais no âmbito da Política Industrial	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	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						
33	Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas	90%	92.72%	90%	78% <sup>1</sup>	90%	73.45% <sup>2</sup>
	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 22 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários						
34	Plano de Garantia de Créditos a Pequenas e	90%	96%	90%	94.12%	90%	98.55%
	O requerimento será submetido à apreciação do Secretário para a Economia e Finanças no prazo de 20 dias úteis a						

	Médias Empresas	contar da apresentação completa dos documentos necessários							
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%	Sem Pedido	80%	100%	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%	99.56%	90%	100%	
		Resposta ao GRH no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	90%	100%	90%	Sem Pedido	90%	100%	
37	Pedido de Parecer sobre o projecto de obras de modificações	Resposta à DSSOPT no prazo de 30 dias	90% <sup>3</sup>	100%	90%	100%	90%	100%	
		Resposta à DSSOPT no prazo de 15 dias, em situações urgentes	90% <sup>3</sup>	100%	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	

**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, 77 atingiram uma taxa de cumprimento de 100%, mais 2 indicadores face a 2015. Em 2016, 27 indicadores reflectem que não ter sido recebido qualquer pedido.**

- 
- <sup>1</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 para fazer coordenação no processo de apreciação e verificação devido à mudança do mandato dos membros da Comissão de Apreciação e à alteração dos membros da mesma.
- <sup>2</sup> Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas, em 2016: Os trabalhos de apreciação e verificação foram responsáveis pela Comissão de Apreciação e pelo Conselho Administrativo do FDIC, sendo mais tempo necessário para fazer a coordenação e tratamento no processo de apreciação e verificação pelos destes dois órgãos, por isso, este indicador não atingiu o objectivo nos dois anos consecutivos. Medidas de aperfeiçoamento adoptadas: Aperfeiçoar os indicadores da qualidade destes serviços a fim de reflectir de forma melhor a qualidade dos serviços prestados.
- <sup>3</sup> O novo serviço interno passou a ser prestado a partir de 2015