

Direcção dos Serviços de Economia
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços
(para os Anos de 2016 a 2018)

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
			2016	2016	2017	2017	2018	2018
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%	100%	90%	100%	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%	97,51%	90%	98,51%	90%	99,58%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a data da publicação do despacho da concessão do registo no Boletim Oficial da RAEM	92%	99,29%	92%	99,51%	92%	99,57%
		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%	100%	98%	Sem Pedido	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%	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%
2	Registo de Patente de Invenção	Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo, 1 mês após a data da publicação do despacho de 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%	100%	98%	100%	98% 100%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98% 100%

3	Registo de Patente de Utilidade	Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	100%	90%	98,21%
		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%	Sem pedido	92%	100%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a data da 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	92%	100%	92%	100%	92%	96,77%
		Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo	92%	100%	92%	Sem pedido	92%	100%

4	Registo de Desenhos e Modelos	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%	Sem pedido	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%	100%	92%	100	92%	100
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a data da 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 a tomar conhecimento da decisão judicial com trânsito em julgado	98%	Sem pedido	98%	Sem pedido	98%	Sem Pedido
		Emissão do respectivo 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	90%	99.57%	90%	100%	90%	100%
		Conclusão do exame formal 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						

5	Registo de Marca	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%	99,87%	90%	99,98%
		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 (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%	94,38%	90%	94,86%	90%	94,05%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a data da 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%	100%
		Emissão do certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%

		98%	100%	98%	100%	98%	100%
	Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis						
	Processamento do pedido de renovação da marca registada no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	99,92%
	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%	99,98%	90%	99,66%	90%	99,92%
	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%	99,9%	92%	99,95%	92%	99,97%
	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%	99,94%
6	Registo de Nome e Insígnia de Estabelecimento						
	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	92%	95,65%	92%	100%	92%	100%
	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%	100%	90%	85,71% ³	90%	100%

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	92%	100%	92%	100%	92%	100%
Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a data da 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%	Sem pedido	98%	Sem pedido	98%	100%
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 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 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 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%	100%
		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%	100%
9	Extensão de Pedido de Patente de Invenção da Administração Nacional da	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%	100%	90%	100%	90%	100%

Propriedade Intelectual 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 da Administração Nacional da Propriedade Intelectual 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 data da 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 patente no	92%	100%	92%	100%	92%	Sem Pedido

		prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM							
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%	100%	99%	100%	99%	100%	
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	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	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 3 dias úteis	99%	Sem pedido	99%	Sem pedido	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%	100%	99%	100%	99%	100%
14	Licença de Importação (DSE)	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%	Sem pedido	99%	Sem Pedido
		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%	100%	99%	100%	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 3 dias úteis	97%	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 3 dias úteis	98%	100%	99%	Sem pedido	99%	100%
17	“Medidas de Isenção de Impostos em Relação a Alimentos e Seus	Resposta ao pedido do registo no prazo de 3 dias úteis	98%	Sem pedido	99%	Sem pedido	99%	Sem Pedido

	Derivados de Farinha do Interior da China Não Restringidos por Quota” – Pedido de Registo de Importadores								
18	Pedido de Registo dos “Exportadores de Vinho de Uvas Registados”	Resposta ao pedido de emissão do certificado de registo no prazo de 3 dias úteis	98%	100%	99%	Sem pedido	99%	Sem Pedido	
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	97%	100%	97%	Sem pedido	97%	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	97%	100%	97%	100%	97%	100%	
		Resposta ao pedido de emissão do 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 apresentação do pedido	97%	100%	97%	100%	97%	98.9%	
		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%	Sem pedido	99%	100%	99%	Sem Pedido
22	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	95%	Sem pedido	95%	Sem pedido	95%	Sem Pedido

		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					
		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 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%
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 de Título de Registo de Estabelecimento de 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%	90%	Sem pedido	90% 100%

26	Pedido de Armazenagem em Instalações de Produtos Sujeitos a Imposto de Consumo	<p>Apreciação do respectivo licenciamento, no prazo de 20 dias úteis</p> <p>(Nota: a contar da recepção dos consentimentos, por escrito, em relação ao pedido de estabelecimento, emitidos pelas entidades competentes)</p>	95%	100%	95%	100%	95%	Sem Pedido	
27	Pedido de Registo de Lojas Francas	<p>Resposta ao pedido de licenciamento de Lojas Francas, no prazo de 20 dias úteis</p> <p>(Nota: a contar da recepção dos consentimentos, por escrito, em relação ao pedido de estabelecimento, emitidos pelas entidades competentes)</p>	95%	Sem pedido	95%	Sem pedido	95%	Sem Pedido	
28	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 30 dias	95%	100%	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,	95%	Sem pedido	95%	Sem pedido	95%	Sem Pedido	

	resposta ao pedido de consulta dos processos relacionados com o interessado						
29	Pedido de Certificado de Prestador de Serviços de Macau do CEPA	Apreciação do pedido, no prazo de 10 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%
		Apreciação do pedido, apresentado por detentores de anterior certificado, no prazo de 7 dias úteis	99%	100%	100%	Sem pedido	100% Sem Pedido
30	Pedido de Informações sobre CEPA	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	95%	100%	95% 100%
		Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 8 dias úteis (2016 e 2017)	90%	100%	95%	100%	95% Sem Pedido
		Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 7 dias úteis (2018)					
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%	97.85%	95%	100%	95% 100%
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%	100%	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 (2016 e 2017)	90%	73,45% ¹	90%	65,19% ²	85% 95,05% ²

	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários (2018)						
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%	98,55%	90%	100%	90% 98,59%
35	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%	100%	80%	100%	80% Sem Pedido
36	Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores não Residente	Resposta à DSAL no prazo de 20 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90% 100%
		Resposta à DSAL no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	90%	100%	90%	Sem pedido	90% Sem Pedido
37	Pedido de Parecer sobre o projecto de obras de modificações	Resposta à DSSOPT no prazo de 30 dias	90%	100%	90%	100%	90% 99,15%
		Resposta à DSSOPT no prazo de 15 dias, em situações urgentes	90%	Sem pedido	90%	100%	90% Sem Pedido

Os 37 itens de serviços prestados pela DSE envolvem 112 indicadores de qualidade dos serviços com carta de qualidade, atingindo todos os itens de serviços os objectivos de cumprimento em 2018; entre 112 indicadores, 66 atingiram uma taxa de cumprimento de 100%. Em 2018, 32 indicadores reflectem que não ter sido recebido qualquer pedido.

¹ Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas, em 2016: Sendo a Comissão de Apreciação e o Conselho Administrativo do FDIC responsáveis pelos trabalhos de apreciação e autorização, é preciso mais tempo para coordenar e tratar os trabalhos desenvolvidos pelos destes dois órgãos nos processos de apreciação e autorização, por isso, este indicador não atingiu o objectivo nos dois anos consecutivos. Medidas de aperfeiçoamento adoptadas: Serão aperfeiçoados os indicadores da qualidade destes serviços para que possam reflectir melhor a qualidade dos serviços prestados.

² Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas, em 2017: Como as pequenas e médias empresas e os operadores de vários sectores foram afectados gravemente pela passagem do tufão “Hato”, o Governo da RAEM lançou, através do Fundo de Desenvolvimento Industrial e de Comercialização (FDIC), duas medidas de apoio a curto prazo, o Plano de apoio especial às pequenas e médias empresas afectadas pelo tufão “Hato” e a Medida de abonos às pequenas e médias empresas afectadas pelo tufão “Hato”. Devido ao grande número de pedidos recebidos, com vista a ajudar as pequenas e médias empresas a ultrapassarem os tempos difíceis e recuperarem o funcionamento normal com a maior brevidade possível, a DSE concentrando os recursos humanos priorizou trabalhos relativos às duas medidas acima mencionadas. Assim, a taxa de cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços do Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas foi afectada directamente.

³ Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Registo de Nome e Insígnia de Estabelecimento, em 2017: Verificando-se a existência de omissões num dos casos durante o processo de tratamento, agora já foi aperfeiçoado esse processo destes serviços.