Itens e indicadores da qualidade de serviços reconhecidos pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional

N.º	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxas de Cumprimento Previsto
1.	Extensão de Patente de Invenção Concedida pela Direcção Nacional da Propriedade Intelectual	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%
		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%
		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%
		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		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%
		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%
2.	Registo de Patente de Invenção	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%

		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	90%
		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%
		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%
3.	Registo de Patente de Utilidade	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%
		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 2 meses	92%
		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%
		Procede-se ao averbamento no título de registo de patente de utilidade no prazo de 10	92%

		dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	
4.	Registo de Desenhos e Modelos	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%
		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		Conclusão do exame formal do pedido no prazo de 1 mês	90%
		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%
		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%
5.	Registo de Marca	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%
		Publicação do pedido de registo de marca no Boletim Oficial da RAEM na primeira e 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%
		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%
		Caso não haja apresentação de recurso, emissão do título de registo no prazo de 1 mês após a publicação do despacho da concessão	92%

		do registo no Boletim Oficial da RAEM	
		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		Processamento do pedido de renovação da marca registada no prazo de 5 dias úteis	90%
		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%
		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%
		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%
6.	Registo de Nome e Insígnia de Estabelecimento	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	92%
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira e 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%
		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%
		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%

		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		Processamento do pedido de renovação de registo no prazo de 5 dias úteis	90%
		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%
		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%
		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%
7.	Registo de Topografia de Produto Semicondutor	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira e 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%
8.	Registo de Denominação de Origem ou Indicação Geográfica	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%
		Publicação do pedido de registo no Boletim Oficial da RAEM na primeira e 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%

		quarta-feira do mesmo mês.)	
9.	Registo de Actividades de Comércio Externo Sujeitas ao Controlo	Resposta ao pedido de Inscriçao/Alteração/ Cancelamento das respectivas operações no prazo de 3 dias úteis	99%
10.	Licença de Exportação	Resposta ao pedido de “Licença de Exportação Doméstica” e “Licença de Exportação Temporária”, no prazo de 2 dias úteis.	99%
		Resposta ao pedido, apresentado em impresso próprio, de Alteração à Licença de Exportação, no prazo de 2 dias úteis	99%
		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%
		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%
11.	Licença de Importação （DSEDT）	Resposta ao pedido de “Licença de Importação”, no prazo de 2 dias úteis.	99%
		Resposta ao pedido de “Licenças de Reimportação”, no prazo de 2 dias úteis.	99%
		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%
12.	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 “Special Customs Invoice” dos EUA), no prazo de 1 dia útil após a emissão da Licença de Exportação Doméstica	98%
		Resposta ao pedido de emissão do “certificado	99%

		de origem" doméstica para exportação de mercadorias, utilizando o regime de declaração, no prazo de 1 dia útil	
		Resposta ao pedido de documento certificativo de origem estrangeira, no prazo de 1 dia útil	99%
		Resposta ao pedido, por meio de EDI, de emissão do Certificado de Origem, no prazo de 1 dia útil após a apresentação do pedido	99%
		Resposta ao pedido de reemissão ou alteração dos elementos do "Certificado de Origem", no prazo de 2 dias úteis	99%
13.	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	99%
14.	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%
15.	Pedido da 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%
		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%
		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	95%

		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%
		Resposta ao pedido de transmissão de estabelecimento industrial, no prazo de 8 dias úteis	95%
		Resposta ao pedido de cancelamento de licença ou de requerimento, no prazo de 8 dias úteis	100%
16.	Pedido para Registo da Caldeira e Reservatório sob Pressão	a apreciação do pedido de registro é concluída no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da entrega de todos os documentos necessários.	98%
17.	Licença para o Exercício de Actividade Transitária	Apreciação e autorização do pedido no prazo de 7 dias úteis contados a partir da entrega de todos os documentos necessários.	95%
18.	Pedido de Título de Registo de Estabelecimento de Combustíveis	40 dias úteis a partir da entrega dos documentos necessários	90%
19.	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 consentimento, por escrito, em relação ao pedido de estabelecimento, emitido pelas entidades competentes)	95%
20.	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%

21.	Produtos Sujeitos a Imposto (O 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%
		Apreciação da restituição de imposto de consumo, no prazo de 12 dias.	98%
		Apreciação do pedido de isenção de imposto de consumo, no prazo de 4 dias úteis.	98%
		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	98%
22.	Pedido de Certificado de Prestador de Serviços de Macau do CEPA	Apreciação do pedido, no prazo de 5 dias úteis	100%
		Apreciação do pedido, apresentado por detentores de anterior certificado, no prazo de 3 dias úteis	100%
23.	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%
24.	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%
25.	Plano de Apoio a Pequenas e Médias Empresas	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários	85%
26.	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	90%

		necessários	
27.	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%
28.	Plano de Apoio a Jovens Empreendedores	Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários.	85%
29.	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%
30.	"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%
31.	Pedido de Registo dos "Exportadores de Vinho de Uvas Registados"	Resposta ao pedido de emissão do Certificado de Registo, no prazo de 2 dias úteis	99%
32.	Extensão de Pedido de Patente de Invenção da Direcção Nacional da Propriedade Intelectual	Conclusão do exame formal no prazo de 2 meses	90%
		Publicação do despacho de concessão de extensão à RAEM de patente no Boletim	90%

		Oficial da RAEM, no prazo de 4 meses a contar da apresentação completa dos documentos de autorização da Direcção Nacional da Propriedade Intelectual e não havendo irregularidades	
		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%
		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%
		Emissão da certidão no prazo de 2 dias úteis	98%
		Apreciação do pedido de acesso ao registo (Busca) no prazo de 5 dias úteis	98%
		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%
		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%
33.	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%
34.	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%
35.	Pedido de Informações sobre CEPA	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	100%
		Resposta, em língua portuguesa ou Inglesa, ao	100%

		pedido no prazo de 5 dias úteis	
36.	Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de Trabalhadores não Residente	Resposta ao DSAL no prazo de 20 dias úteis	98%
		Resposta ao DSAL no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	98%
37.	Pedido de Parecer sobre o projecto de obras de modificações	Resposta à DSSCU no prazo de 30 dias	98%
		Resposta à DSSCU no prazo de 15 dias, em situações urgentes	95%
38.	Conta na Plataforma de Serviço de Declaração Alfandegária Electrónica	Apreciar e autorizar "Plataforma de Serviço de Declaração Alfandegária Electrónica – Pedido formulado pelo novo utilizador" no prazo de 2 dias úteis	98%

Nota:

1. Excepto em casos excepcionais, o prazo do processamento é contado a partir do dia útil imediato ao da entrega dos documentos necessários à unidade responsável.
2. Os requerentes devem fornecer os documentos correctos e necessários.
3. O prazo de validade da Licença Industrial Provisória é de 6 meses.
4. A emissão da Licença Industrial para substituir a Licença Industrial Provisória é definida de acordo com o resultado das vistorias da Comissão de Vistoria (composta por vários departamentos governamentais, nomeadamente, o Corpo de Bombeiros, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Instituto para os Assuntos Municipais e Serviços de Saúde, etc., dependendo da situação).