

Direcção dos Serviços de Economia
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços
(para os Anos de 2017 a 2019)

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
			2017	2017	2018	2018	2019	2019
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%	99,77%
		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%	98,51%	90%	99,58%	90%	99,4%
		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%	99,51%	92%	99,57%	92%	99,79%
		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) do registo 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%	97,73%
		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%	98,21%	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%	Sem Pedido	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%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	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 no prazo de 2 meses	92%	100%	92%	96,77%	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	92%	Sem Pedido	92%	100%	92%	Sem Pedido

4	Registo de Desenhos e Modelos	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%	100%	92%	Sem Pedido
		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%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	100%	90%	100%	90%	99,57%
		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	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%	99,87%	90%	98%	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 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%	94,86%	90%	94,05%	90%	93,43%
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%	100%	92%	100%	92%	100%
Emissão do 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%
Processamento do pedido de renovação da marca registada no prazo de 5 dias úteis	90%	100%	90%	99,92%	90%	99,99%
Processamento do pedido de averbamentos relativo ao registo	90%	99,66%	90%	99,92%	90%	100%

	(incluindo: transmissão, fusão e transmissão, alteração de dados de identidade, alteração de endereço e licença de exploração, etc.) no prazo de 5 dias úteis						
	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%	99,95%	92%	99,97%	92%	99,99%
	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%	99,94%	92%	99,96%
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 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%	85,71% ¹	90%	100%	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%
	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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo no prazo de 5 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	100%	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 à 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	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido	90%	Sem Pedido

		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.)							
8	Registo de Denominação de Origem e Indicação Geográfica	Conclusão do exame formal no prazo de 1 mês	90%	Sem Pedido	90%	100%	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%	100%	90%	Sem Pedido	
9	Extensão de Pedido de Patente de Invenção da 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 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 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%
		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 certificado no prazo de 2 dias úteis	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido	98%	Sem Pedido
		Apreciação do pedido de consulta (busca) do registo 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 prazo de 10 dias úteis após a publicação do respectivo despacho no Boletim Oficial da RAEM	92%	100%	92%	Sem Pedido	92%	Sem 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	Emissão da certidão no prazo de 5 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	Sem Pedido

	Direitos de Autor e de Direitos Conexos								
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%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	99%	Sem Pedido	
		Resposta ao pedido de emissão do certificado de espécies	99%	100%	99%	100%	99%	100%	

		abrangidas pela CITES e da respectiva Licença de Importação, no prazo de 3 dias úteis							
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	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 3 dias úteis	99%	Sem pedido	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 3 dias úteis	99%	Sem pedido	99%	Sem pedido	99%	Sem Pedido	
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	99%	Sem pedido	99%	Sem pedido	99%	100%	
19	Emissão de Documentos	Resposta ao pedido de emissão do “certificado de origem”	97%	Sem pedido	97%	Sem pedido	97%	Sem Pedido	

	Certificativos 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							
		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 “certificado 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%	98.9%	97%	100%	
		Resposta ao pedido de emissão por segunda via 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 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	98%	100%	98%	100%	98%	100%	

	prazo de 8 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, 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%	Sem pedido	95%	Sem pedido	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% 90% ³
22	Pedido para Registo da					
	Resposta ao pedido de registo, no prazo de 15 dias úteis	99%	100%	99%	100%	99% 100%

	Caldeira e Reservatório sob Pressão								
23	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%	
24	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)	90%	Sem pedido	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%	100%	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%	Sem pedido	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%	

	<p>Apreciação da restituição de imposto de consumo, no prazo de 30 dias</p> <p>(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)</p>	95%	100%	95%	100%	95%	100%	
	Apreciação do pedido de isenção de imposto de consumo, no prazo de 15 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	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	95%	Sem pedido	95%	Sem pedido	95%	Sem Pedido	
28	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	100%	Sem pedido	100%	Sem pedido	100%	Sem Pedido	
29	Pedido de Informações sobre CEPA	Resposta, em língua chinesa, ao pedido no prazo de 5 dias úteis	95%	100%	95%	100%	95%	100%
	Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 8 dias úteis (2017)	95%	100%	--	--	--	--	
	Resposta, em língua portuguesa ou inglesa, ao pedido no prazo de 7 dias úteis (2018 e 2019)	--	--	95%	Sem pedido	95%	100%	

30	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%	100%	95%	100%	95%	100%
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%	100%	100%	100%	100%	2 pedidos estão em processamento
32	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 (2017)	90%	65,19% ²	--	--	--	--
		Notificação do resultado do requerimento, no prazo de 30 dias úteis a contar da data da apresentação completa dos documentos necessários (2018 e 2019)			85%	95,05%	85%	99,64%
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%	100%	90%	98,59%	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%	100%	80%	Sem Pedido	80%	Sem Pedido
35	Pedido de Parecer sobre o Requerimento de Contratação de	Resposta à DSAL no prazo de 20 dias úteis	90%	100%	90%	100%	90%	100%

Trabalhadores não Residente	Resposta à DSAL no prazo de 10 dias úteis, em situações urgentes	90%	Sem pedido	90%	Sem pedido	90%	100%
36 Pedido de Parecer sobre o projecto de obras de modificações	Resposta à DSSOPT no prazo de 30 dias	90%	100%	90%	99,15%	90%	100%
	Resposta à DSSOPT no prazo de 15 dias, em situações urgentes	90%	100%	90%	Sem Pedido	90%	100%

Os 36 itens de serviços prestados, em 2019, pela DSE envolvem 111 indicadores de qualidade dos serviços com carta de qualidade, entre estes, 110 indicadores de qualidade dos serviços no âmbito dos 35 itens de serviços atingem as taxas de cumprimento. Entre 110 indicadores, 66 atingiram uma taxa de cumprimento de objectivos de 100%. Em 2019, em relação aos 33 indicadores dos 111, não foi recebido qualquer pedido.

¹ Razão pela qual não se conseguiu cumprir os indicadores da qualidade de serviços do Registo de Nome e Insígnia de Estabelecimento, em 2017: Houve falha no tratamento de um caso, agora já se encontra melhorado o respectivo processo destes serviços.

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: Uma vez que 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 empresas afectadas a ultrapassarem os tempos difíceis e recuperarem o seu funcionamento normal com a maior brevidade possível, a DSE concentrou os recursos humanos no tratamento prioritário dos 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 Pedido da Licença Industrial, em 2019: Um pedido foi demorado, porque o requerente, após a apresentação do pedido, hesitou em continuar ou não o respectivo processo, e o seu pedido foi tratado imediatamente pela DSE logo que o mesmo confirmou a sua intenção, mas o que ainda faz com que se excedesse o prazo previsto para o cumprimento dos indicadores. A DSE vai continuar a aperfeiçoar os trabalhos desses serviços.