

## Situação da Execução da Carta de Qualidade do Instituto do Desporto

N.º	Subunidades	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2012	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2013	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2014
1	CMD	Exame médico-desportivo	Findo o exame médico, é emitido, de imediato, o “Certificado de saúde do exame médico-desportivo do atleta”	95%	81.8%	60.2%	96%
			O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis	85%	100%	99.2%	94%
2	CMD	Consulta externa do diagnóstico das lesões desportivas	Prestação de serviços de consulta externa aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia no prazo de 5 minutos	90%	88.7%	43.8%	77%
			Prestação de serviços de consulta externa a 2 atletas da selecção no máximo que não efectuaram a marcação prévia no prazo de 15 minutos	90%	92.9%	76.9%	100%
3	CMD	Fisioterapia e reabilitação	Prestação de serviços de fisioterapia e de treinos de reabilitação a 2 atletas da selecção no máximo que não efectuaram a marcação prévia no prazo de 20 minutos	85%	96.9%	80%	100%
			Prestação de serviços de fisioterapia e treinos de reabilitação aos atletas não pertencentes à selecção no prazo de 1 dia útil após a consulta externa	85%	40%	76.9%	100%
4	CMD	Consulta médica da psicologia do desporto	Prestação de serviços, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%	90%	100%	100%
5	CMD	Consulta externa da nutrição do desporto	Prestação de serviços, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%	75%	100%	100%

6	CMD	Exame e avaliação da capacidade funcional do atleta	O teste regular da capacidade funcional é concluído no prazo de 1 hora	80%	Não há casos	100%	100%
			O teste específico é concluído no prazo de 3 horas	80%	Não há casos	Não há casos	Não há casos
			O relatório do teste da capacidade funcional é remetido ao respectivo treinador no prazo de 14 dias úteis após a conclusão dos testes da selecção	80%	Não há casos	Não há casos	Não há casos
7	CMD	Avaliação e exame da condição física da população e fornecimento da prescrição de exercícios físicos	Findo o teste, é emitido, de imediato o "relatório de avaliação da condição física"	95%	80.6%	41.7%	100%
8	CMD	Curso de reabilitação	Prestação de serviços de verificação das lesões gratuita, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia	90%	95.2%	100%	83%
9	DDTPE	Formalidades de inscrição nas classes de recreação e manutenção	Desde que apresentem toda a documentação necessária, as formalidades da inscrição dos interessados serão concluídas no prazo de 2 minutos (excluindo o tempo de espera e de consulta de informações)	100%	97.5%	96.4%	98.13%
10	DDTPE	Formalidades de inscrição nas Actividades de Férias	Desde que apresentem toda a documentação necessária, as formalidades da inscrição dos interessados serão concluídas no prazo de 15 minutos (excluindo o tempo de espera e de consulta de informações)	100%	100%	100%	100%
11	DGED	Serviço de aluguer das instalações	Os pedidos de aluguer de natureza regular (mensal) para a organização das actividades desportivas são apresentados até ao dia 20 do mês anterior, sendo os interessados informados pelo Instituto antes do início do mês seguinte (colectividade)	90%	99.4%	98.1%	99.25%
			Os pedidos de aluguer de natureza pontual para a organização das actividades desportivas são apresentados 10 dias antes da actividade, sendo os interessados informados pelo Instituto no prazo de 5 dias úteis (colectividade)	90%	93.2%	89.9%	97.1%

			Os pedidos de aluguer de natureza pontual para a organização das actividades não desportivas são apresentados 3 meses antes da actividade, sendo os interessados informados pelo Instituto no prazo de 30 dias (colectividade)	90%	96%	100%	100%
12	DGED	Cedência de espaço para estacionamento de embarcação	O Instituto do Desporto responde, no prazo de 10 dias úteis, após a recepção do pedido de arrendamento de lugar de estacionamento de embarcação	90%	--	Não há casos	Não há casos
13	DGED	Arrendamento de material em nome de associações ou organismos	Caso o pedido de arrendamento de material seja apresentado ao Instituto do Desporto com uma antecedência de 30 dias, a resposta da apreciação será emitida no prazo de 10 dias úteis	90%	--	97.83%	93.33%
14	DGED	Registo do Plano de Sócio "Sport Easy"	Caso os requerentes forneçam todas as informações necessárias no dia de apresentação do pedido, receberão de imediato o cartão de sócio *Informações: 1 fotografia, a fotocópia do documento de identificação e o requerimento devidamente preenchido	90%	--	100%	100%
15	DAADF	Inscrição dos clubes e associações desportivas	Caso se submetam os requerimentos com todos os documentos exigidos, a resposta da apreciação será emitida no prazo de 14 dias úteis	80%	--	0%	29.73%
16	DAADF	Atribuição de apoio financeiro a clubes e associações desportivas	Caso se submetam os requerimentos com todos os documentos exigidos, compete ao Instituto a concessão dos apoios financeiros, a resposta da apreciação será emitida no prazo de 20 dias úteis; caso o montante dos apoios financeiros ultrapasse a competência do Instituto, a resposta da apreciação será emitida no prazo de 30 dias úteis	80%	--	66.1%	91.79%