

## 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 |
|-----|-------------|--|--|------------------------------|
| 1   | 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%                          |
|     |             |  | 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%                          |
| 2   | 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%                          |
|     |             |  | 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%                          |
| 3   | CMD         | Exame médico-desportivo                                | Findo o exame médico, é emitido, de imediato, o “Certificado de saúde do exame médico-desportivo do atleta”  | 95%                          |
|     |             |  | O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis   | 85%                          |
| 4   | CMD         | Exame e avaliação da capacidade funcional do atleta    | O teste regular da capacidade funcional é concluído no prazo de 1 hora   | 80%                          |
|     |             |  | O teste específico é concluído no prazo de 3 horas   | 80%                          |
|     |             |  | 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%                          |
| 5   | CMD         | Exame físico do atleta                                 | O relatório da inspecção de saúde é remetido ao respectivo treinador no prazo de 14 dias úteis após a conclusão dos testes da selecção                           | 80%                          |

|    |      |  |   |      |
|----|------|--|---|------|
| 6  | 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%  |
| 7  | CMD  | Consulta médica da psicologia do desporto  | Dentro de 5 minutos é prestado o respectivo serviço ao atleta da equipa estagiária que fez a marcação prévia  | 90%  |
| 8  | 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%  |
| 9  | CMD  | Curso de reabilitação  | Prestação de serviços de verificação das lesões gratuitas, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia  | 90%  |
| 10 | CMD  | Consulta externa da medicina tradicional   | Prestação de serviços, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia  | 90%  |
| 11 | CMD  | Curso de reabilitação  | Prestação de serviços de verificação das lesões gratuitas, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia  | 80%  |
| 12 | DDT  | 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% |
| 13 | DDT  | 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% |
| 14 | DAAD | Inscrição dos clubes e associações desportivas   | Após receber todos os documentos necessários de pedido, irá informar por escrito o resultado do pedido às respectivas entidades dentro do prazo de 60 dias úteis                                      | 80%  |

|    |      |   |   |     |
|----|------|---|---|-----|
| 15 | DAAD | Atribuição de apoio financeiro a clubes e associações desportivas                                     | Caso submeta um requerimento com todos os documentos exigidos e caiba ao Instituto do Desporto a concessão do apoio financeiro, a resposta será emitida no prazo de 20 dias úteis; caso o montante do apoio financeiro ultrapasse a competência do Instituto, a resposta será emitida no prazo de 30 dias úteis | 80% |
| 16 | DAAD | Prestação de assistência de formação técnica a clubes e associações desportivas                       | Após receber todos os documentos necessários, irá transferir o pedido para os devidos serviços e entidades no prazo de 10 dias úteis.   | 80% |
| 17 | DAAD | Prestação de assistência de competição a clubes e associações desportivas                             | Após receber todos os documentos necessários, irá transferir o pedido para os devidos serviços e entidades no prazo de 10 dias úteis.   | 80% |
| 18 | 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% |
| 19 | DGED | Cedência de equipamentos desportivos<br>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% |
| 20 | 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% |
|    |      |   | 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% |

|    |      |  |  |     |
|----|------|--|--|-----|
|    |      |  | 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% |
| 21 | 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<br>*Informações: 1 fotografia, a fotocópia do documento de identificação e o requerimento devidamente preenchido | 90% |