

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 2017 | Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2018 | Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2019 |
|-----|-------------|--|--|------------------------------|--|--|--|
| 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% | 92.86% | 100% | 93.75% |
| | | | 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% | 100% | 100% | 85.71% |
| 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% | 100% | 100% | 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% | 47.67% | 81.97% | 100% |
| 3 | CMD | Exame médico-desportivo | Findo o exame médico, é emitido, de imediato, o “Certificado de saúde do exame médico-desportivo do atleta” | 95% | 100% | 100% | 100% |
| | | | O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis | 85% | 63.02% | 84.29% | 87.43% |
| 4 | CMD | Exame e avaliação da capacidade funcional do atleta | O teste regular da capacidade funcional é concluído no prazo de 1 hora | 80% | 94.74% | 100% | 100% |
| | | | O teste específico é concluído no prazo de 3 horas | 80% | Não há caso | Não há caso | 100% |
| | | | 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 caso | Não há caso | Não há caso |

| | | | | | | | |
|----|-----|--|--|------|-------------|-------------|-------------|
| 5 | CMD | Exame físico do atleta | O relatório da inspeção de saúde é remetido ao respectivo treinador no prazo de 14 dias úteis após a conclusão dos testes da selecção | 80% | 92.24% | 96.97% | 96.15% |
| 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% | 100% | 100% | 100% |
| 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% | Não há caso | Não há caso | 100% |
| 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% | 88% | 98.82% | 100% |
| 9 | 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% | 100% | Não há caso | 100% |
| 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% | 100% | 100% | 90.91% |
| 11 | CMD | Curso de reabilitação | Prestação de serviços de verificação das lesões gratuita, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia | 80% | Não há caso | Não há caso | Não há caso |
| 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% | 82.26% | 100% | 100% |
| 13 | DDT | Formalidades de inscrição nas Actividades de Férias | O estado do indicador do serviço de 2019 é cancelado | 100% | 99.21% | 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% | 65.63% | 88.57% | 100% |
| 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% | 92.47% | 94.86% | 100% |
| 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% | 99.47% | 100% | 100% |
| 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% | 99.72% | 100% | 100% |
| 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% | Não há caso | Não há caso | Não há caso |
| 19 | DGED | Cedência de equipamentos desportivos 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% | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | | | |
|----|------|------------------------------------|---|-----|--------|------|------|
| 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% | 100% | 100% | 100% |
| | | | 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% | 98.74% | 100% | 100% |
| | | | 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% | 100% | 100% | 100% |
| 21 | 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% | 100% | 100% | 100% |

Esclarecimentos sobre os serviços que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços e medidas de correcção em 2017

| N.º | Subunidades | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de serviços | Diferença com a taxa de cumprimento previsto | Esclarecimentos e medidas de correcção |
|-----|-------------|---|--|--|---|
| 2 | CMD | Fisioterapia e reabilitação | 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 | -37.33% | Esclarecimento: Enquanto os terapeutas gozam férias o serviço é afectado devido à escassez do pessoal. Medida de correcção: Já foram contratados mais funcionários para melhorar a situação. |
| 3 | CMD | Exame médico-desportivo | O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis | -21.98% | Esclarecimento: Dentro dos casos que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços, após o exame médico os atletas necessitam de fazer outro exame ou reexame e só se emite o cartão de exame médico após a conclusão final do respectivo exame. Assim, o número de dias úteis necessários para emitir o cartão depende da situação dos exames. Além disso, os atletas devem entregar as informações ou fotografia do cartão e só se emite o cartão sempre que os documentos estejam completos. Medida de correcção: Sugere-se que os dias úteis do serviço comecem a contar a partir do dia após a conclusão do reexame e da entrega de todos os documentos necessários. Ao mesmo tempo, já se actualizou a frequência da emissão, i.e., a emissão mudou para duas vezes por semana em vez de uma vez por semana a fim de melhorar a respectiva situação. |
| 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 | -2% | Esclarecimento: Apenas em 6 casos não se atingiu os indicadores da qualidade de serviços. Aqueles atletas que chegaram ao Centro antes da hora marcada tiveram que esperar até à hora marcada para começar a consulta. Medida de correcção: Sugere-se que o tempo de espera comece a contar a partir da hora marcada da consulta. |
| 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 | -17.74% | Esclarecimento: Dentro dos casos que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços, cerca de 91% dos casos registados têm a ver com cidadãos que não têm suficientes conhecimentos sobre o procedimento da inscrição. Quando se sabe que as vagas do curso em que o candidato se pretende inscrever esgotaram, o candidato vai pensar de novo e, assim, com o tempo de pensar excedeu o limite de tempo de referência (2 minutos). Por motivos financeiros e de segurança, o local de vigilância e a caixa de pagamentos têm uma certa distância entre um e outro e, por isso, há uma diferença de |

| | | | | | |
|----|----------|---|---|---------|--|
| | | | concluídas no prazo de 2 minutos (excluindo o tempo de espera e de consulta de informações) | | tempo no tempo de vigilância <i>in loco</i> . Medidas de correção: Continua-se a melhorar as formalidades de inscrição, tendo-se já exigido ao adjudicatário do sistema de inscrição para melhorar os equipamentos e aumentar a formação dos funcionários, melhorar a fluência e estabilidade do serviço de inscrição; sugere-se também apresentar o relatório sobre o <i>output</i> do tempo do sistema de inscrição para a entidade fiscalizadora proceder à fiscalização, evitando o lapso do trabalho de fiscalização <i>in loco</i> . |
| 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) | -0.79% | Esclarecimento: Dentro dos casos que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços, cerca de 91% dos casos registados têm a ver com cidadãos que não têm suficientes conhecimentos sobre o procedimento da inscrição. Quando se sabe que as vagas do curso que o candidato se pretende inscrever esgotaram, o candidato vai pensar de novo e, assim, com o tempo de pensar excedeu o limite do tempo de referência (2 minutos). Por motivos financeiros e de segurança, o local de vigilância e a caixa de pagamentos têm uma certa distância entre um e outro e, por isso, há uma diferença de tempo no tempo de vigilância <i>in loco</i> . Medidas de correção: Exigir ao adjudicatário do sistema de inscrição para melhorar os equipamentos e aumentar a formação dos funcionários, melhorar a fluência e estabilidade dos trabalhos de inscrição. Ao mesmo tempo, as formalidades de inscrição vão ser optimizadas em 2019 e as inscrições presenciais vão ser substituídas pela inscrição <i>online</i> . |
| 14 | DAA D | 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 | -14.37% | Esclarecimento: Há 11 casos que não atingiram os indicadores da qualidade do serviço. Em relação ao procedimento de reconhecimento e inscrição de clubes e associações desportivas, incluindo, respectivamente, a emissão dos pareceres jurídicos e resultado da autorização, em primeiro lugar é emitido um parecer jurídico segundo o pedido do clube ou associação, depois, pode ser necessário dar um prazo de 10 dias de audiência de interessados para entregar mais informações; após a audiência de interessados, a DAAD submete a proposta à consideração superior. Por outro lado, além do prazo de audiência, o procedimento de autorização envolve também a tradução dos respectivos documentos, pareceres jurídicos e propostas de português para chinês ou vice-versa e é preciso de verificar se os pedidos reúnem as condições legais tais como, os fins das organizações, a natureza do desporto, as estruturas dos órgãos sociais, etc. para que proceda à sua análise profunda. Medida de correção: Verificar e continuar a melhorar os procedimentos e melhorar a qualidade do serviço. |

Esclarecimentos sobre os serviços que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços e medidas de correcção em 2018

| N.º | Subunidades | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de serviços | Diferença com a taxa de cumprimento previsto | Esclarecimentos e medidas de correcção |
|-----|-------------|-----------------------------|--|--|--|
| 2 | CMD | Fisioterapia e reabilitação | 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 | -3.03% | <p>Esclarecimento: devido à insuficiência séria dos fisioterapeutas no 1.º semestre do ano 2018, o serviço foi afectado e por isso, não foi acompanhado o respectivo serviço.</p> <p>Medida de correcção: Já foram contratados mais funcionários para melhorar a situação.</p> |

Esclarecimentos sobre os serviços que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços e medidas de correcção em 2019

| N.º | Subunidades | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de serviços | Diferença com a taxa de cumprimento previsto | Esclarecimentos e medidas de correcção |
|-----|-------------|-----------------------------|--|--|--|
| 2 | CMD | Fisioterapia e reabilitação | 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 | -4.29% | <p>Esclarecimento: No dia da fiscalização, o médico do Centro da Medicina Desportiva estava a efectuar o exame médico desportivo com um atleta com marcação prévia e por isso, não conseguiu prestar serviço da consulta externa durante 15 minutos. No entanto, o colega do balcão já tratou de imediato o caso do atleta que não foi atendido (não atingiu o indicador da qualidade de serviços) e marcou a consulta para 12:00. Este atleta chegou a acordo e esperou até às 12:00 para a consulta.</p> <p>Medida de correcção: Caso aconteça a situação semelhante, podendo comunicar com os atletas para chegar a acordo para que possa prestar serviço da consulta externa atempadamente num tempo viável.</p> <p>Por outro lado, o médico deverá prestar serviço oportunamente aos atletas da selecção sem marcação prévia com maior prioridade de acordo com as situações da consulta durante o seu horário de trabalho do médico, a fim de otimizar o atendimento do serviço e atingir os indicadores da qualidade de serviços.</p> |