

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 2016	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2017	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2018
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%	100%	92.86%	100%
			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%	100%
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%	100%	47.67%	81.97%
3	CMD	Exame médico-desportivo	Findo o exame médico, é emitido, de imediato, o “Certificado de saúde do exame médico-desportivo do atleta”	95%	96.69%	100%	100%
			O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis	85%	100%	63.02%	84.29%
4	CMD	Exame e avaliação da capacidade funcional do atleta	O teste regular da capacidade funcional é concluído no prazo de 1 hora	80%	100%	94.74%	100%
			O teste específico é concluído no prazo de 3 horas	80%	100%	Não há caso	Não há caso
			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 inspecção de saúde é remetido ao respectivo treinador no prazo de 14 dias úteis após a conclusão dos testes da selecção	80%	100%	92.24%	96.97%
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	Não há caso
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%	Não há caso	88%	98.82%
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%	100%	Não há caso
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%	100%
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%	100%	82.26%	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%	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%	100%	65.63%	88.57%
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%	93.49%	92.47%	94.86%
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%	100%	99.47%	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%	100%	99.72%	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%	94.44%	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%	99.18%	98.74%	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 correcção: 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 correcção: 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 correcção: 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>
3	CMD	Exame médico-desportivo	O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis	-0.71 %	<p>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.</p> <p>Medida de correcção: Filtrar os casos que precisam de fazer reexame e os que precisam de entregar documentos para fazer a correspondência das informações através do computador a fim de aumentar a exactidão.</p>