

## 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 2018	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2019	Percentagem atingida ao alcance do objectivo, do ano de 2020
1	CMD	Consulta externa de diagnóstico de lesões desportivas	Prestação de serviços de consulta externa aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia no prazo de 5 minutos	90%	100%	93.75%	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%	85.71%	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%	81.97%	100%	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%	84.29%	87.43%	71.12%
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%	100%	98.31%
			O teste específico é concluído no prazo de 3 horas	80%	Não há caso	100%	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%	96.97%	96.15%	95.60%
6	CMD	Avaliação e exame da condição física da população e prescrição de exercícios físicos	Findo o teste, é emitido, de imediato o “relatório de avaliação da condição física”	95%	100%	100%	Não há caso
7	CMD	Consulta externa de 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	100%	100%
8	CMD	Consulta externa de nutrição do desporto	Prestação de serviços, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%	98.82%	100%	92.31%
9	CMD	Classe de reabilitação	Prestação de serviços de verificação das lesões gratuita, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia	90%	Não há caso	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%	90.91%	100%
11	CMD	Palestra ou outras actividades de formação	O Centro de Medicina Desportiva responde no prazo de 14 dias úteis a contar da data de recepção das informações sobre a necessidade de organização de palestra das actividades de formação	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%	100%	100%

13	DDT	Formalidades de inscrição nas Actividades de Férias	O estado do indicador do serviço de 2019 é cancelado	100%	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%	88.57%	100%	98.43%
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%	94.86%	100%	94.50%
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%	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%	100%	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%	100%	100%	98.70%
			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%	96.88%
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 *Informações: 1 fotografia, a fotocópia do documento de identificação e o requerimento devidamente preenchido	90%	100%	100%	100%

**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: Relativamente aos casos que, após o exame médico, não tenham atingido os indicadores, é necessário realizar exames complementares ou fazer novamente o exame, o cartão de exame médico será emitido após os atletas terem concluído o respectivo exame, pelo que é incerto o número de dias úteis necessários para a referida emissão. Para os restantes casos que não tenham atingido os indicadores, é necessário que os atletas submetam informações suplementares de documentos de identificação ou fotografia, o cartão de exame médico será emitido após terem submetido todos os documentos exigidos.</p> <p>Medida de correcção: Serão identificados os casos que necessitam de fazer novamente o exame ou que necessitam de submeter informações complementares, seguidamente será realizado um cruzamento de dados com recurso a meios informáticos para aumentar a precisão dos mesmos.</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
1	CMD	Consulta externa de diagnóstico de lesões desportivas	Prestação de serviços de consulta externa a 2 atletas da selecção no máximo que não efectuaram a marcação prévia no prazo de 15 minutos	-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>

**Esclarecimentos sobre os serviços que não atingiram os indicadores da qualidade de serviços e medidas de correção em 2020**

N.º	Subunidades	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Diferença com a taxa de cumprimento previsto	Esclarecimentos e medidas de correção
3	CMD	Exame médico-desportivo	O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar no prazo de 7 dias úteis	-13.88%	<p>Esclarecimento: A data de exame médico é diferente em cada caso, porém a notificação aos requerentes é realizada de forma concentrada uma vez por semana, levando a situações em que se verifiquem casos em que, simultaneamente, se tenha atingido ou não os indicadores.</p> <p>Medida de correção: Uma vez que, da primeira metade de 2020 a Julho, se verificou um maior número de casos em que não foram atingidos os indicadores, a partir de Agosto, a notificação aos requerentes passou a ser realizada de uma vez por semana para duas vezes por semana, de forma a que os requerentes possam receber a notificação para levantar o cartão de exame médico dentro 7 dias úteis, aumentando assim a taxa de cumprimento (de 65,31% na primeira metade do ano para 71,12% no ano todo). No entanto, como ainda não foi atingida a taxa de cumprimento previsto, propõe-se continuar a emitir a notificação duas vezes por semana em 2021, esperando poder atingir a taxa de cumprimento previsto.</p>
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)	-0.03%	<p>Esclarecimento: De acordo com os resultados da supervisão, a razão pela qual não se atingiram os indicadores deveu-se ao processo de mudança do tinteiro, causando o prolongamento do tempo necessário.</p>

