

## Carta de Qualidade da Instituto do Desporto

N.º	Subunidades	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto
1	Centro de Medicina Desportivo	Consulta externa do diagnóstico das lesões desportivas	Prestação de serviços de consulta externa, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%
			Prestação de serviços de consulta externa, no prazo de 15 minutos, a 2 atletas da selecção no máximo que não efectuaram a marcação prévia	90%
2	Centro de Medicina Desportivo	Fisioterapia e reabilitação	Prestação de serviços de fisioterapia e de treinos de reabilitação, no prazo de 20 minutos, a 2 atletas da selecção no máximo que não efectuaram a marcação prévia	85%
			Será marcado o tempo, no prazo de 1 dia útil após a consulta externa, aos atletas não pertencentes à selecção para aceitar fisioterapia e treinos de reabilitação	85%
3	Centro de Medicina Desportivo	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 após o prazo de 7 dias úteis	85%
4	Centro de Medicina Desportivo	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 da capacidade funcional 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	Centro de Medicina Desportivo	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	Centro de Medicina Desportivo	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	Centro de Medicina Desportivo	Consulta de psicologia do desporto	Dentro de 5 minutos é prestado o serviço de consultoria da psicologia desportiva ao atleta da selecção que fez a marcação prévia	90%
8	Centro de Medicina Desportivo	Consulta externa da nutrição do desporto	Prestação de serviço de consulta externa de avaliação da nutrição do desporto, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%
9	Centro de Medicina Desportivo	Curso de reabilitação	Prestação de serviços de verificação das lesões gratuita, no prazo de 15 minutos, aos cidadãos que efectuaram a marcação prévia	90%
10	Centro de Medicina Desportivo	Consulta externa da medicina tradicional	Prestação de serviço de consulta externa da medicina tradicional, no prazo de 5 minutos, aos atletas da selecção que efectuaram a marcação prévia	90%
11	Centro de Medicina Desportivo	Palestra das 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%
12	Divisão do Desporto para Todos	Formalidades de inscrição nas classes de recreação e manutenção	O resultado do sorteio será enviado através da notificação de SMS no dia da sua publicação	100%
13	Divisão do Desporto para Todos	Formalidades de inscrição nas Actividades de Férias	O estado do indicador do serviço de 2019 é cancelado	-----
14	Divisão de Apoio ao Associativismo	Inscrição dos clubes e associações desportivas	Após receber todos os documentos necessários para o pedido, o resultado do pedido será informado no prazo de 60 dias úteis	80%
15	Divisão de Apoio ao Associativismo	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	80%

	Divisão de Formação de Atletas		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	
16	Divisão de Apoio ao Associativismo	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%
	Divisão de Formação de Atletas			
17	Divisão de Apoio ao Associativismo	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%
	Divisão de Formação de Atletas			
18	Divisão de Gestão do Equipamento Desportivo	Locação de estacionamento da 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	Divisão de Gestão do Equipamento Desportivo	Aluguer de material em nome de associações ou entidades	Caso o pedido de aluguer 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	Divisão de Gestão do Equipamento Desportivo	Serviço de reserva das instalações	Os pedidos de reserva 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 reserva ocasional 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 reserva ocasional 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%