

Instituto do Desporto

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	0	4	73	73	62	0	0	0
Ambiente e Instalações complementares	15	19	33	50	99	47	0	0	0
Procedimentos e formalidades	4	3	5	23	18	10	0	0	0
Informações dos serviços	4	8	6	16	9	6	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	6	7	6	8	12	6	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Outros	21	12	2	46	77	15	0	0	0
Total	52	49	56	216	288	147	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Recreação e desporto	97	122	94	135	122	153	27	21	8
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	97	122	94	135	122	153	27	21	8

Situação geral dos resultados do processamento:

No que diz respeito ao processo dos serviços, as queixas recebidas por este Instituto dizem respeito principalmente às áreas de “serviço prestado pelos trabalhadores”, “procedimentos e formalidades” e “ambiente e instalações complementares”. Este Instituto já adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Reforçar a formação do pessoal da linha de frente deste Instituto sobre as suas técnicas de atendimento, fazendo-o actuar sempre com cortesia;
2. Continuar a rever o regime e a organização dos cursos das classes de recreação e manutenção do Desporto para Todos, otimizando-os e ajustando-os oportunamente de acordo com a situação real. Em simultâneo, reforçar a inspecção das diferentes turmas dos cursos, a fim de conhecer a assiduidade dos formadores, o ambiente das aulas, os equipamentos utilizados e o desempenho dos formandos, etc;
3. Facilitar o acesso dos residentes às informações relacionadas com as actividades recorrendo aos *media* tradicionais e aos novos meios de comunicação;
4. Reforçar continuamente a inspecção das instalações e equipamentos, bem como a formação especializada para técnicos;
5. Lembrar aos funcionários que devem explicar claramente aos utentes como funciona o sistema de espera e distribuir-lhes senhas.

Eficácia das medidas já concluídas:

Relativamente às medidas já concluídas, não foram recebidas, até ao momento, queixas ou sugestões semelhantes, pelo que as medidas de optimização relevantes revelaram-se eficazes.

Situação das medidas em curso:

Quanto às medidas em curso, este Instituto continuará a executá-las de acordo com o mecanismo estabelecido e a fiscalizar a execução das mesmas.

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2025

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	62	0	0	0
Ambiente e Instalações complementares	47	0	0	0
Procedimentos e formalidades	10	0	0	0
Informações dos serviços	6	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	5	1	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	15	0	0	0
Total	146	1	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Recreação e desporto	142	11	6	2
Total	142	11	6	2

Situação geral dos resultados do processamento:

De entre as queixas e as reclamações recebidas por este Instituto em 2025, foram tratados e arquivados dentro do prazo previsto 147 e 161 casos, respectivamente. Por outro lado, um caso não foi concluído dentro do prazo previsto, uma vez que, após a recepção do primeiro e-mail de queixa do residente, este Instituto contactou de imediato a associação geral para debater sobre várias competências a realizar em breve. Ao longo deste período, o residente também comunicou várias vezes com a associação geral, que já informou verbalmente este Instituto sobre a situação. Todavia, o responsável principal da associação não conseguiu cumprir normalmente as suas funções por motivos de saúde, não tendo apresentado atempadamente o relatório escrito a este Instituto, o que atrasou o processo de tratamento deste caso (período de tratamento: 181 dias, atraso: 136 dias).

Tendo em conta as razões acima referidas, este Instituto procedeu às seguintes medidas de acompanhamento e optimização:

Para prevenir situações semelhantes, este Instituto reforçou a comunicação e a coordenação com a referida associação geral e apresentou-lhe requisitos de trabalho, propondo-lhe a criação de um mecanismo de substituição completo. Quando o responsável da associação não puder exercer as suas funções devido a motivos pessoais ou de saúde, deve ser substituído por um substituto designado para tratar dos assuntos relacionados com a associação, assegurando a apresentação de relatórios escritos e um mecanismo de contacto, de modo a manter a continuidade dos assuntos e cumprir o prazo de resposta.