

## Instituto do Desporto

### Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	2	0	74	73	73	0	0	0
Ambiente	5	15	19	36	50	99	0	0	0
Instalações complementares	11	11		7	7		0	0	
Procedimentos e formalidades	15	4	3	28	23	18	0	0	0
Informações dos serviços	10	4	8	28	16	9	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	9	6	7	16	8	12	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	4	21	12	16	46	77	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>207</b>	<b>216</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Recreação e desporto	59	97	122	137	135	122	10	27	21
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>97</b>	<b>122</b>	<b>137</b>	<b>135</b>	<b>122</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>21</b>

## Situação geral sobre o resultado de casos processados:

O Instituto já adoptou as seguintes medidas de melhoramento:

1. Reforçar a inspecção das Classes de Recreação e Manutenção, ter conhecimento da assiduidade dos monitores, do ambiente das aulas, dos aparelhos nas aulas e situações dos alunos durante as aulas;
2. Utilizar as plataformas de comunicação social tradicionais e modernas, para que os cidadãos possam obter as informações das actividades com maior facilidade;
3. Optimizar os passos do sistema de marcação das instalações desportivas online e aumentar o volume da emissão do código de verificação;
4. Estão disponíveis as tomadas nos balneários da Piscina Olímpica e das Piscinas do Carmo para os cidadãos utilizarem o seu secador de cabelo;
5. Antecipar o tempo do início da marcação das instalações desportivas e aumentar a lotação das instalações desportivas do Centro Desportivo Mong-Há.
6. Houve opiniões dos pais que queixaram sobre o curso de natação para crianças, referindo que após as aulas de natação as crianças estavam sozinhas nos balneários a trocar roupa sem ter guarda. Após a coordenação, os pais já podem entrar com as crianças no balneário sem necessário comprar o bilhete de entrada de acordo com a lista dos alunos que os guardas têm.

## Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2023

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	73	0	0	0
Ambiente	99	0	0	0
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades	18	0	0	0
Informações dos serviços	9	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	12	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	77	0	0	0
Total	288	0	0	0

<b>Tipo:</b> <b>Funções de fiscalização</b>	<b>Queixas</b>		<b>Reclamações</b>	
	<b>Concluídas no prazo de 45 dias</b>	<b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b>	<b>Concluídas no prazo de 45 dias</b>	<b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b>
Recreação e desporto	122	0	21	0
Total	122	0	21	0

De entre as queixas e reclamações recebidas em 2024 por este Instituto, houve, respectivamente, um total de 410 e 21 que foram dadas por findas e arquivadas dentro do prazo.