

Instituto do Desporto

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	2	2	80	74	73	0	0	0
Ambiente	3	5	15	23	36	50	0	0	0
Instalações complementares	19	11		17	7		0	0	
Procedimentos e formalidades	2	15	4	22	28	23	0	0	0
Informações dos serviços	14	10	4	27	28	16	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Serviços electrónicos	4	9	6	17	16	8	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	4	21	5	16	46	0	0	0
Total	47	56	52	191	207	216	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Recreação e desporto	97	59	97	125	137	135	18	10	27
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	97	59	97	125	137	135	18	10	27

Situação geral sobre o resultado de casos processados:

O Instituto já adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Melhoria nas medidas de entrada à piscina do Centro Desportivo do D. Bosco e de abertura total do espaço da piscina;
2. Melhoria no procedimento de aquisição de bilhetes presenciais/ bilhetes de marcação prévia no Centro Desportivo Lin Fong;
3. Reuniões com empresas de segurança adjudicadas para discutir os respectivos serviços, melhorando a qualidade do serviço aos residentes;
4. Reforço na instrução e formação das técnicas de atendimento dos trabalhadores da linha da frente deste Instituto;
5. Aditamento da função “representante de marcação de espaço desportivo” no sistema de marcação para atender as necessidades do público;
6. Reforço da fiscalização de todas as turmas do Desporto para Todos, incluindo a assiduidade do formador, o ambiente da aula, os equipamentos da aula, bem como a situação dos alunos na aula.

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	50	0	0	0
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades	23	0	0	0
Informações dos serviços	16	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	8	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	46	0	0	0
Total	216	0	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	135	0	27	0
Total	135	0	27	0

De entre as queixas e reclamações recebidas em 2023 por este Instituto, houve, respectivamente, um total de 351 e 27 que foram dadas por findas e arquivadas dentro do prazo.