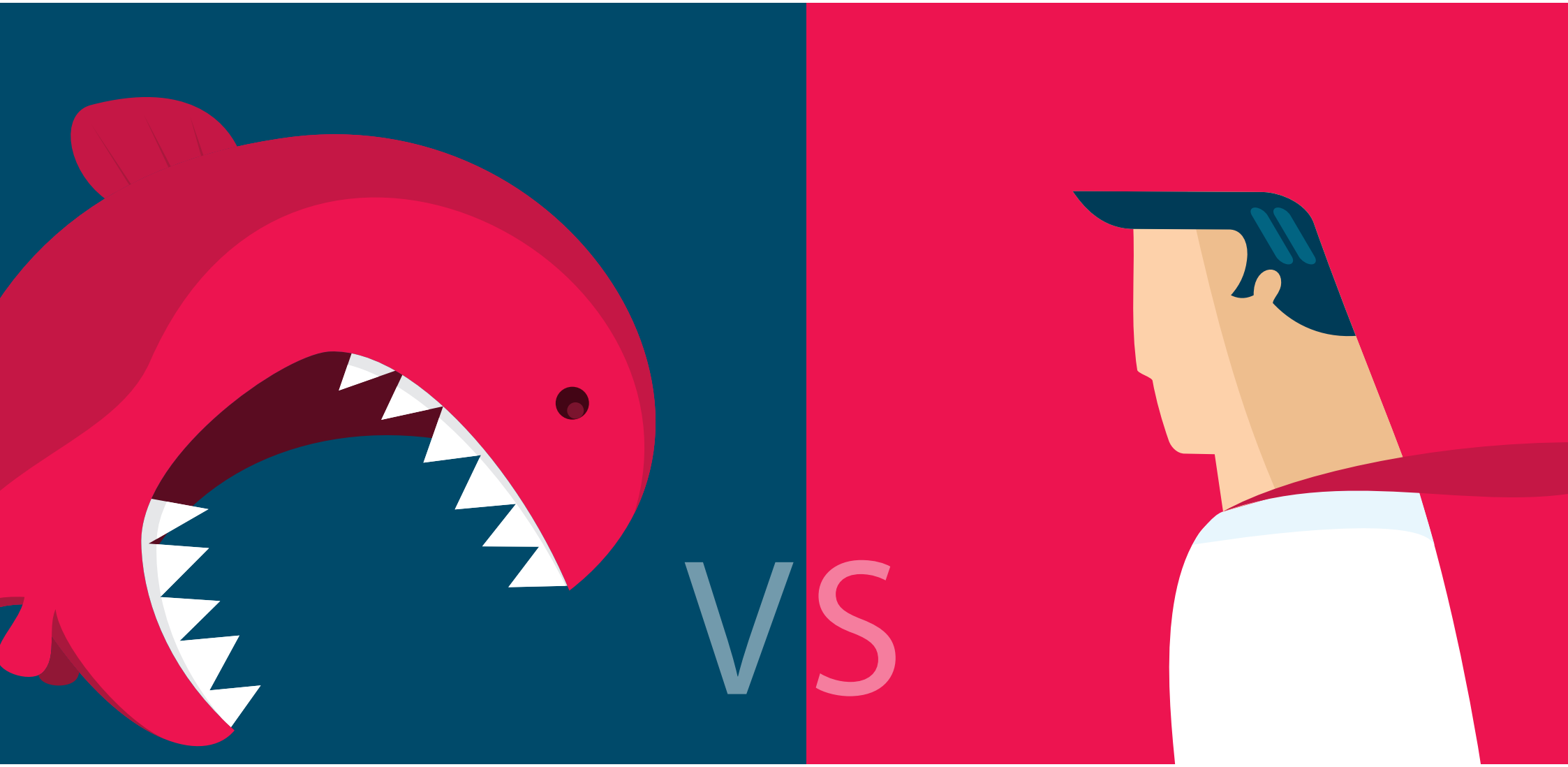
Certificação no Desporto
"A epopeia para a eficiência"



IDP Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest

Certificação no Desporto
"A epopeia para a eficiência"
Q-Day'11 - 15 de Setembro

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Missão:

Apoiar a definição, execução e avaliação da política pública do desporto, promovendo a generalização da actividade física e prestando apoio à prática desportiva regular e de alto rendimento, através da disponibilização de meios técnicos, humanos e financeiros.

Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Atribuições:

...

Assegurar a valorização e qualificação dos agentes desportivos.

Proceder a actividades de fiscalização e emitir as certificações e credenciações legalmente previstas.

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest

Certificação no desporto - Quadro Legal

Regime jurídico do Mergulho Amador

(Decreto-Lei nº. 16/2007, de 22 de Janeiro)

Criadas as condições jurídicas de implementação: 12 Jan'09

Regime Jurídico da responsabilidade técnica pela direcção das actividades físicas e desportivas

(Decreto-Lei N.º 271/2009, de 1 de Outubro)

Criadas as condições jurídicas de implementação: 5 Nov'09

Regime Jurídico da Formação de Treinadores de Desporto *(Decreto-Lei n.º 248-A/2008, de 31 de Dezembro)*

Criadas as condições de implementação: 1 Jun'2011

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

Certificações e licenciamentos

TNM – Título Nacional de Mergulho

LSM – Licenciamento de Serviços de Mergulho

CPROCAFD - Cédula de Profissionais responsáveis pela orientação e condução de actividades físicas e desportivas

I/C DT - Inscrição/Certificado de Director Técnico

CTD - Cédula de Treinador de Desporto

HFC - Homologação de formação contínua

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

Os números (12 Set'11)

RH's	Universo estimado	Certificações emitidas
PROCAFD	15.000	11.927
DT	2.000	1.097
Merg.	10.000	5.829
TD	40.000	984*

* Certificação obrigatória a partir de 31 Mai'12

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

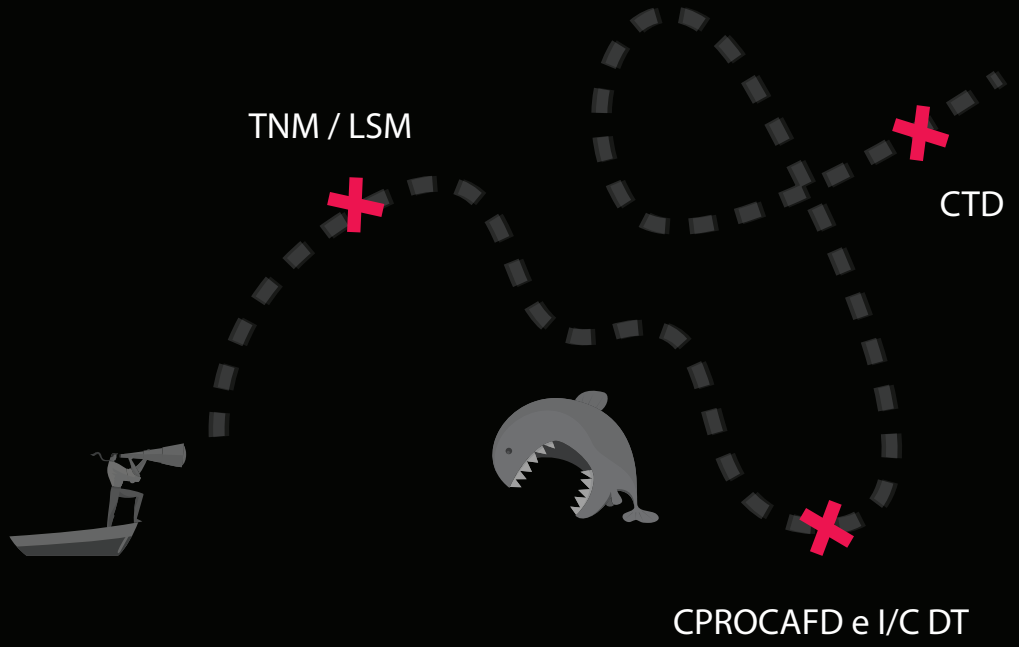
Quidgest

Os números (12 Set'11)

Serv.	Universo estimado	Licenças emitidas
LSM	250	122

Serv.	Universo estimado	Licenças emitidas
HFC	...	374

a epopeia pressupostos de partida



IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest

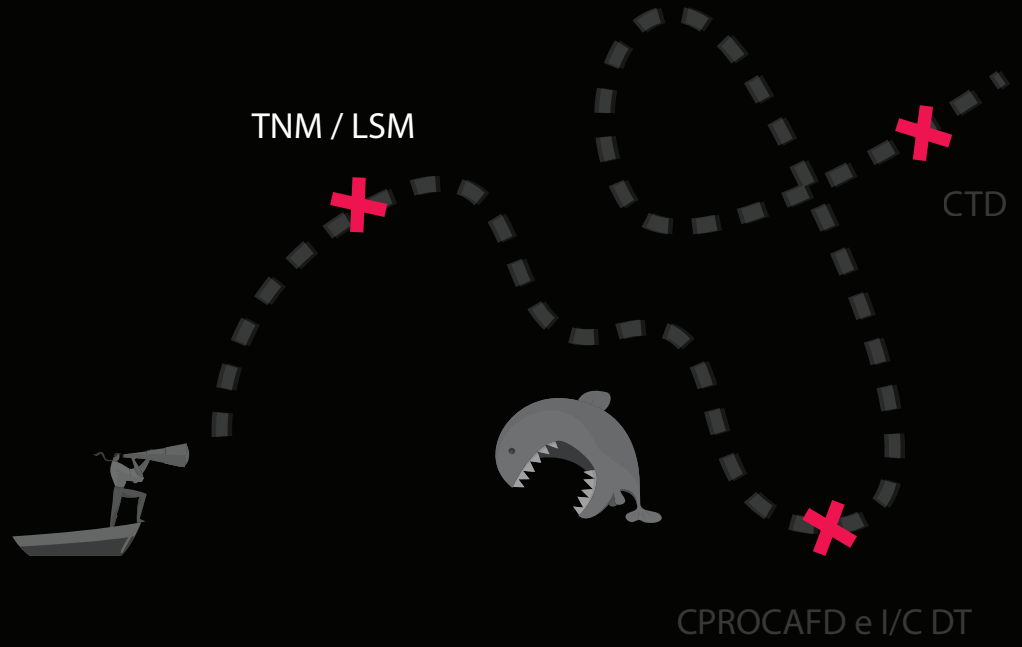
a epopeia - pressupostos de partida

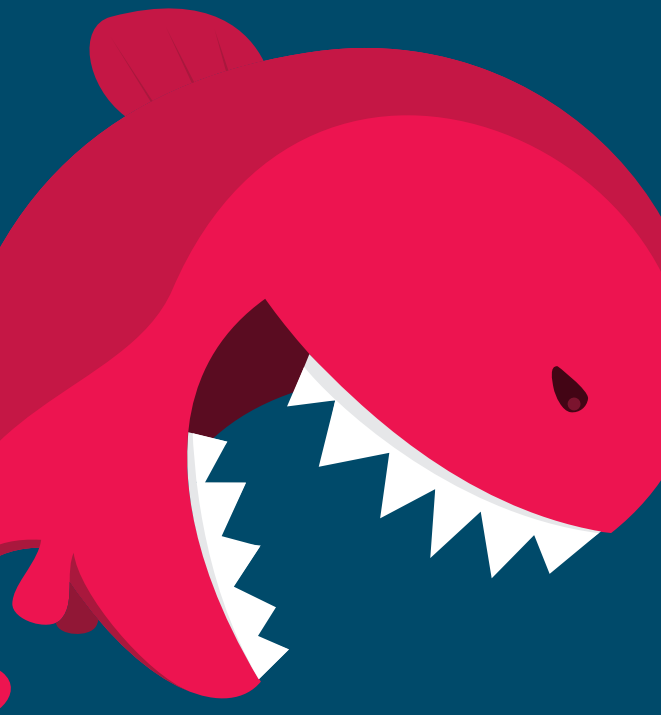
Teríamos de responder e adaptar-nos às novas atribuições - Aprender à medida que íamos fazendo...

Teríamos de fazer mais com o mesmo e garantir capacidade de resposta e qualidade de serviço

a epopeia primeiro destino

TNM /LSM - Jan'09





a epopeia - o primeiro destino

TNM /LSM - Jan'09

"A data de partida chegara, teriamos de levantar âncora… mas o barco não estava construído e a tripulação não estava treinada."

Tínhamos de começar a processar pedidos e a emitir TNM's e a licenciar PSM

...a solução foi reagir

a epopeia - primeiro destino

TNM /LSM - Jan'09

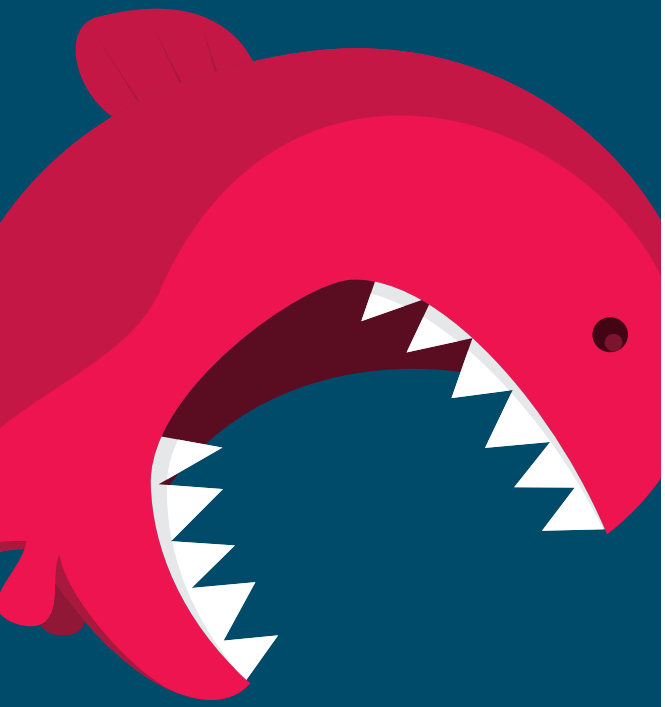
Em tempo recorde tínhamos de:

- Conceber e implementar um sistema de processamento de TNM e LSM
- Construir uma base de dados e uma aplicação para a gerir
- Recepcionar e tratar de pedidos de TNM e LSM
- Processar pagamentos
- Produzir, personalizar e enviar cartões TNM e enviar Declarações de LSM

a epopeia - primeiro destino

TNM /LSM - Jan'09

- Utilizar as competências existentes "na casa":
  - Produção de uma aplicação informática - gestão de processos
  - Formulários electrónicos e e-mail
  - Inserção e dados na BD pelos serviços
- Adjudicar o serviço de podução, personalização e envio de cartões TNM à INCM



IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

a epopeia - primeiro destino

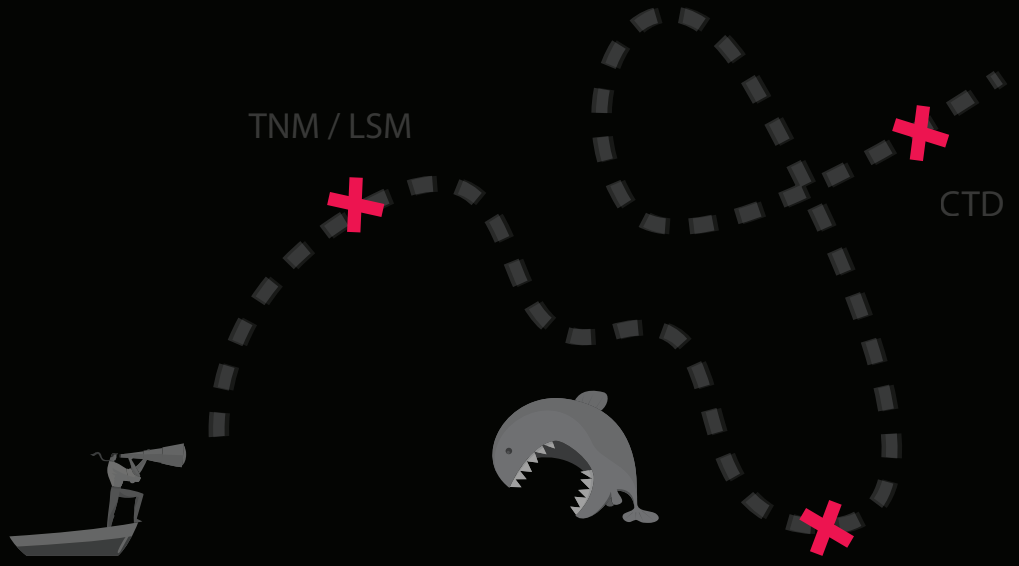
TNM /LSM - Jan'09

De repente, estávamos a comunicar com milhares de pessoas e o volume de trabalho aumentava.

A eficácia do sistema estava longe do ideal, mas a coisa foi sendo feita...

a epopeia continua... segundo destino

CPROCAFD / I/C DT - Nov'09



a epopeia continua... segundo destino

CPROCAFD / I/C DT - Nov'09

O desafio era maior...

O universo de pessoas a certificar aumenta em mais de 100%, com as implicações inerentes.

A tempestade aproximava-se... Estaríamos preparados?

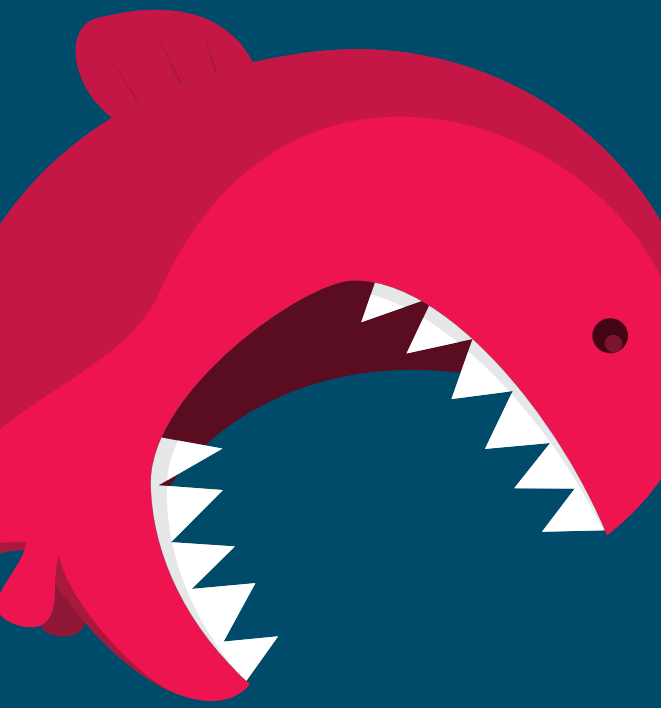
IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest

a epopeia continua... segundo destino

CPROCAFD / I/C DT - Nov'09

Sabíamos que a solução encontrada estava longe de ser a melhor... Mas a resposta só podia ser uma: reagir

...necessitávamos de outra solução e sabíamos o que queríamos...



IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

a epopeia continua... segundo destino

CPROCAFD / I/C DT - Nov'09

A tempestade chegou…

De repente estávamos sem capacidade de resposta… os processos a acumularem-se e os pedidos de informações eram diários…

Mais uma vez tivemos reagir...

Mais uma vez encontrámos a "solução" internamente e regularizámos a situação… mas a que custos?

O terceiro destino da nossa epopeia aproximava-se…

A certificação de cerca de 40.000 treinadores de desporto

Já não havia espaço para reagir, os custos eram demasiados elevados… teríamos de planear a resposta aos desafios que se avizinhavam

IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest

a epopeia continua... preparar o futuro

O que tínhamos de fazer era sabido…

Automatizar e agilizar os processos – Aumentar a capacidade e a velocidade de resposta

Rentabilizar recursos e diminuir custos

Tornar expedito o acesso à informação

Facilitar a tarefa de fiscalização

Enfim, desenvolver e prestar um serviço de qualidade centrado nos nossos "clientes"

Um sistema que permitisse:

- Efectuar pedidos de certificação e licenciamento de forma fácil e intuitiva – online
- Aceder, em tempo real, ao estado dos processos
- Gerar dados para efectuar pagamento MB
- Criar Facturas/Recibos electrónicos

Um sistema que permitisse:

- Ver e imprimir cédulas, certificados e declarações de licenciamento (formato digital)
- A consulta de processos pelas entidades fiscalizadoras
- Automatizar o processo de comunicação
- Exportar relatórios

Foram definidos alguns indicadores de sucesso:

- Diminuir em 50% o tempo de processamento de pedidos de certificação e licenciamento
- Diminuir em 50% o número de RH´s envolvidos
- Reduzir em 90% os custos em consumíveis
- Reduzir em 95% as comunicações por Via Postal
- Triplicar o nº de pedidos processados por dia/ operador

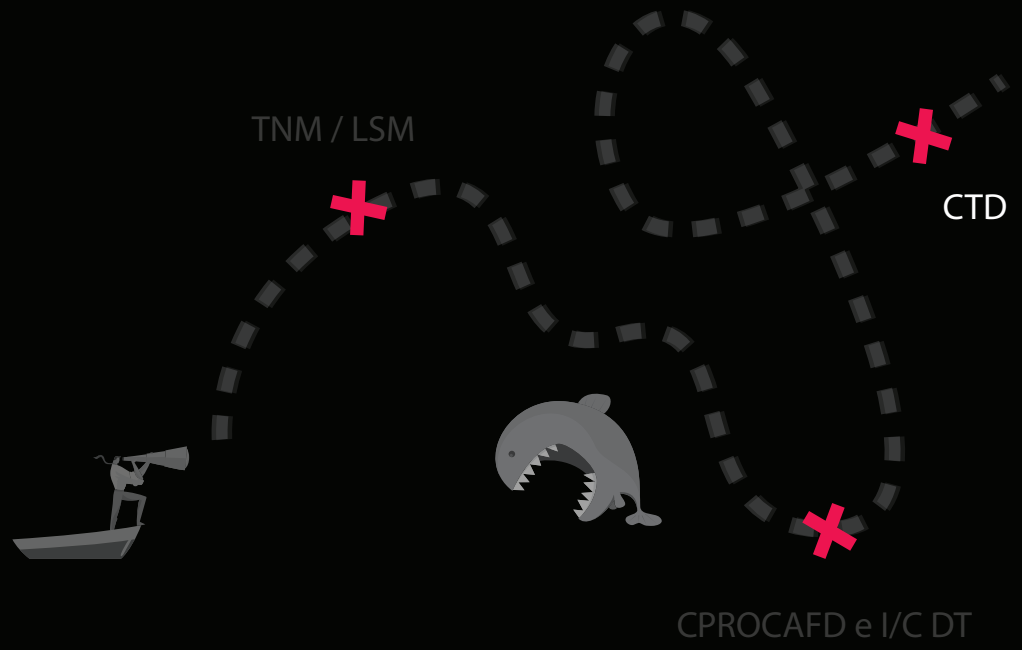
INSTITUTO DO DESPORTO DE PORTUGAL, I.P.
PRO Desporto

...resultado de uma parceria muito feliz com a **Quidgest**

O apoio, o "know-how", a relação e o trabalho em equipa, as soluções e a disponibilidade

a epopeia continua... terceiro destino

CTD - Jun'11



a epopeia continua... terceiro destino

CTD - Jun'11

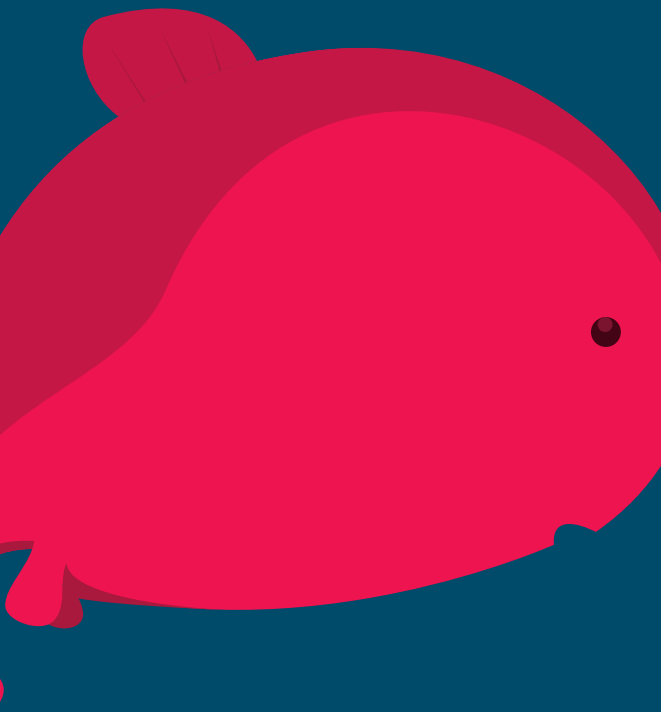
A Plataforma PRODesporto foi publicada no dia 1 de Junho'11

1ª experiência - Processamento de CTD (regime transitório)

"Que diferença, tudo está mais fácil..."

colaborador DF/IDP,IP

Apesar de ainda não ter sido feita uma avaliação do
o impacto (interno e externo) da Plataforma PRODesporto,
são por demais evidente os ganhos obtidos.



IDP
Instituto do Desporto de Portugal, I.P.

Quidgest

a epopeia continua... outros destinos

A implementação dos restantes processos de certificação e licenciamento está na calha...

Fim...

…Não é bem assim

A história não terminou… aliás, nunca termina!

Obrigado pela vossa atenção.

Certificação no Desporto
"A epopeia para a eficiência"

Francisco Silva
IDP, IP/Divisão de Formação
francisco.silva@idesporto.pt

IDP Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
Quidgest