



## PROCEDIMENTOS ORIENTADORES RELATIVOS ÀS VISITAS DE CONTROLO E RECLAMAÇÕES

### A. VISITAS DE CONTROLO

#### A1. Importância das visitas de controlo

Garantir e manter a confiança no Programa Bandeira Azul pressupõe que praias, marinas e embarcações aprovadas pelos Júris Nacional e Internacional cumpram com todos os critérios imperativos. O Conselho Executivo da FEE decidiu que a avaliação dos candidatos depois das reuniões dos Júris e a avaliação dos locais galardoados durante a época balnear constituem dois momentos de avaliação com a mesma importância.

As visitas de controlo têm como objetivo manter a qualidade de excelência e os *standards* do Programa Bandeira Azul. Praias, Marinas e Embarcações de Ecoturismo são constantemente encorajados a realizarem melhoramento. Contudo e porque está em causa a reputação do Programa, devem ser seguidos os princípios do guia de visitas de controlo. É da responsabilidade do Coordenador Nacional garantir que estes procedimentos são implementados.

a) Cumprimento generalizado dos critérios: nestes casos o Coordenador Nacional deverá simplesmente informar as autoridades locais sobre a visita de controlo as observações e recomendações.

#### Procedimentos para as visitas de controlo

1. O(A) auditor(a) informa a Coordenação Nacional/ Internacional sobre as suas averiguações num prazo mínimo de 48 horas após a visita de controlo. A Coordenação Internacional informará, de imediato, o Operador Nacional e este o Coordenador Regional. Devem ser enviadas (correio digital) as fotografias e o relatório da visita: para as autoridades locais, o Operador Nacional e para a Coordenação Internacional.
2. O(A) auditor(a) entra em contacto com as entidades locais fornecendo, em formato digital o impresso de monitorização informando das medidas reparadoras a realizar, o respectivo calendário para a sua implementação e os

documentos necessários a disponibilizar de acordo com as recomendações que se apresentam a seguir.

3. As autoridades locais devem remeter documentação comprovativa das medidas tomadas para sanar o incidente ao Operador Nacional e este à Coordenação Internacional. Quaisquer documentos elaborados noutra língua que não o inglês, devem ser acompanhados do texto traduzido.
4. A Coordenação Internacional contacta o Operador Nacional e é avaliada a necessidade de se desenvolver acções mais específicas. A pedido da Coordenação Internacional, a Coordenação Nacional deve realizar visitas de controlo para acompanhar a evolução da situação.
5. Se a resolução do(s) problema(s) não for efectuada de uma forma satisfatória, a Coordenação Internacional (em colaboração com a Coordenação Nacional) solicita às autoridades locais o arriar da Bandeira.
6. A Coordenação Nacional deve seguir as recomendações da Coordenação Internacional.

<u>IRREGULARIDADE</u>	<u>PRAZO DE REPARAÇÃO</u>	<u>DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO</u>	<u>ACÇÃO</u>
<u>Informação sobre a qualidade da água de banho:</u>  -Ausência de informação atualizada; (atualização pode ser solicitada pelo(a) auditor(a) se os dados afixados se reportarem a um período superior a 30 dias)  -Total ausência de informação	1-2 dias	- Fotografia com evidências	-Atualizar a informação dentro do prazo  - Arriar a Bandeira
<u>Telefones:</u> - Avariados  - Indisponíveis	1-2 dias	-Apresentação de documento comprovativo da reparação	-Reparar dentro do prazo; - Arriar a Bandeira
<u>Instalações sanitárias (IS):</u>			



- <u>Avariadas</u>	1-2 dias	- Apresentação de documento comprovativo da reparação	- Reparar dentro do prazo
- Falta de condições de higiene	1-2 dias	- Fotografia e apresentação de um novo plano de limpeza	- Efetuar a limpeza dentro do prazo - Arriar a Bandeira - Arriar a Bandeira
- Indisponíveis			
- Evidência de destino final de águas residuais inadequado			
- Evidência de IS em número insuficiente; (longas filas, mais de 5 ou 10 mn a pé do ponto mais afastado)		- Documento comprovativo da aquisição/instalação de mais instalações sanitárias ou documentação que demonstre a restrição da área da Bandeira Azul de acordo com as instalações disponíveis	- Arriar a Bandeira até ser solucionado o problema

- Código de conduta na praia, Porto de Recreio ou Marina	2-3 dias		- Afixar a informação adequada dentro do prazo  - Arriar a Bandeira
- Endereços das entidades responsáveis			
- Mapa com a localização dos pontos de colheita de amostras e com a delimitação da área de praia para a qual foi atribuída a Bandeira Azul		- Cópias da informação afixada ou fotografia	
- Falta de informação sobre área envolvente: áreas sensíveis ou protegidas, fauna, flora, etc.			
- Inadequada			
- Não encontrada			
Evidência de ações de vandalismo, graffiti, indícios de falta de manutenção:	5-10 dias	- Fotografias	- Reparar dentro do prazo

<u>IRREGULARIDADE</u>	<u>PRAZO DE REPARAÇÃO</u>	<u>DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO</u>	<u>ACÇÃO</u>
<u>Equipamento salva-vidas:</u>			
- Inoperacional	1-2 dias	- Apresentação de documento comprovativo da reparação	- Reparar dentro do prazo
- Número insuficiente	1-2 dias	- Prova da aquisição de mais equipamento ou mapa de delimitação da área da praia galardoada, tendo em conta o equipamento existente	- Aquisição de equipamento ou delimitação da praia, Porto de Recreio ou Marina tendo em conta o equipamento existente  - Arriar a Bandeira
- Se não for encontrado ou não existir nadador-salvador			
- Falta de informação sobre procedimentos de segurança			
<u>Equipamento de 1ºs socorros:</u>			
- Inoperacional ou não encontrado	1-2 dias	- Apresentação de evidências	- Reparar ou instalar dentro do prazo
<u>Informação afixada:</u>			
- Falta de Informação sobre Bandeira Azul			

<u>IRREGULARIDADE</u>	<u>PRAZO DE REPARAÇÃO</u>	<u>DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO</u>	<u>ACÇÃO</u>
<u>Gestão dos utilizadores e dos usos da praia/Porto de recreio ou Marina:</u>			
- em caso de conflito óbvio entre actividades: (se alguns dos utilizadores se encontrar, de uma forma óbvia, em perigo de vida, a Bandeira deve ser arreada);	5-10 dias	- Mapa da área com indicação do novo zonamento dos usos e fotografias	- Corrigir a situação dentro do prazo, através da implementação de uma estratégia de informação dos utilizadores, sinalização das zonas e se necessário com delimitação física das mesmas;  - Arriar a Bandeira
- em caso de grave conflito com princípios de conservação da natureza;			
<u>Recipientes para o lixo:</u>			
- Evidência de número insuficiente de recipientes para o lixo ou de frequência do seu esvaziamento insatisfatória;	1-2 dias	- Documento comprovativo da aquisição de mais recipientes de lixo e/ou novo plano de recolha	- Aquisição de mais recipientes e/ou implementação de um novo plano de limpeza dentro do prazo;



<u>IRREGULARIDADE</u>	<u>PRAZO DE REPARAÇÃO</u>	<u>DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO</u>	<u>ACÇÃO</u>
<p><u>Detritos na praia:</u></p> <p>-Obviamente relacionados com esgoto (restos de papel higiênico, pensos higiênicos, etc.)</p> <p>- Evidência de deficiente limpeza da praia, Porto de Recreio ou Marina (papéis, plásticos, etc.)</p>	1 dia	- Fotografia e novo plano de limpeza	-Arriar a Bandeira  - Remoção do lixo e/ou implementação de um novo plano de limpeza dentro do prazo
<p><u>Indícios de que a zona é afectada por uma fonte de poluição de longa duração (fundo do mar anóxico, cheiros, profusão de algas verdes)</u></p> <p>- se se verificar essa influência</p>			As autoridades locais devem fornecer documentação sobre a localização dos emissários de descarga de efluentes por forma a avaliar a eventual influência contínua do esgoto, na zona  -Arriar a Bandeira

### **Problemas relacionados com incumprimentos sucessivos:**

1. No caso de uma praia apresentar o incumprimento do mesmo critério na mesma época balnear mais de 3 vezes a Bandeira Azul deverá ser arriada e deverá ser apresentada uma exposição de resolução definitiva do incumprimento.

### **Problemas relacionados com a qualidade da água de banho nas Praias**

1. Na candidatura das praias na questão sobre a frequência das análises, na ausência de qualquer indicação, assim como nos casos em que não seja efectivamente cumprida a frequência indicada, a periodicidade tida em consideração para a verificação do cumprimento do critério n.º7, será de 30 em 30 dias podendo a 1ª ser até 30 dias antes do início da época balnear.
2. Se as análises tiverem excedido o valor imperativo para um ou mais parâmetros, a Bandeira Azul deve ser imediatamente arriada e desse facto, ser dado conhecimento ao Operador Nacional.

Durante a mesma época balnear a Bandeira Azul poderá ser novamente hasteada assim que for comprovada (realizada nova análise) o restabelecimento dos valores de qualidade excelente da água de banho para o Programa Bandeira Azul.

Na época balnear seguinte, a praia poderá ser novamente galardoadada com Bandeira Azul, se o conjunto das análises efetuadas nos 4 anos transatos cumprir o critério da qualidade de água de banho, ou se na eventualidade de ter surgido alguma situação que levasse a que os valores limite fossem ultrapassados as autoridades competentes provarem que a situação se deveu a acidente de poluição pontual. Que o problema foi definitivamente solucionado, e que o público foi avisado e que a evolução do problema foi devidamente acompanhada pelas entidades responsáveis.

A praia só poderá recuperar a Bandeira Azul, ou voltar a candidatar-se quando apresentar um historial de 20 análises que cumpram o percentil 95. O tempo que demorará a obter as 20 análises dependerá do promotor: poderá ser num único ano, em dois anos ou mais anos, dependendo do número de análises por época balnear

3. Em qualquer situação em que o percentil 95 seja ultrapassado, deve ser dado conhecimento imediato ao Operador Nacional e atentamente seguida e acompanhada a evolução do comportamento da praia e da qualidade da água de banho, durante o resto da época balnear.



## **NOTA FINAL**

Caso se verifiquem irregularidades no respeitante ao cumprimento dos critérios de atribuição da Bandeira Azul (BA) ou dos princípios gerais do Programa, durante a época balnear, o Operador Nacional de acordo com o parecer do Júri Nacional Bandeira Azul para as Praias e Marinas, poderá decidir a suspensão da atribuição do galardão pelo período de pelo menos um ano, sem prejuízo da necessidade do cumprimento dos critérios da BA durante esse período de suspensão.