



## PROCEDIMENTOS ORIENTADORES PARA VISITAS DE CONTROLO E RECLAMAÇÕES

### VISITAS DE CONTROLO

#### Importância das visitas de controlo

Para garantir que o Programa Bandeira Azul mantém a sua credibilidade, praias, marinas e embarcações galardoadas pelo Júri Nacional e Internacional têm de cumprir todos os critérios imperativos. O Conselho Executivo da FEE decidiu que a avaliação dos candidatos nas reuniões dos Júris e a avaliação dos locais galardoados durante a época balnear têm a mesma importância.

As visitas de controlo têm como objetivo manter a excelência do Programa Bandeira Azul, uma vez que praias, marinas e embarcações de ecoturismo são constantemente encorajadas a apresentar melhorias. Contudo, e porque está em causa a credibilidade do Programa, nas visitas de controlo devem ser seguidos os princípios do guia. É responsabilidade do Coordenador Nacional garantir que estes procedimentos são implementados.

- a) Cumprimento generalizado dos critérios: nestes casos o Coordenador Nacional deve apenas informar as autoridades locais sobre a visita de controlo e dar a conhecer observações e recomendações.

#### Procedimentos para as visitas de controlo

1. O auditor informa a Coordenação Nacional/Internacional sobre o resultado da visita num prazo mínimo de 48 horas. A Coordenação Internacional informa o Operador Nacional e este o Coordenador Regional. Devem ser enviadas as fotografias e o relatório da visita para as autoridades locais, para o Operador Nacional e para a Coordenação Internacional.
2. O auditor entra em contacto com as entidades locais para dar a conhecer o relatório da visita e comunicar eventuais medidas necessárias, o 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 à Coordenação Nacional documentação que comprove as medidas tomadas para resolver a ocorrência, que deve ser também encaminhada para a Coordenação Internacional.
4. A Coordenação Internacional e o Operador Nacional avaliam a necessidade de se realizarem ações mais específicas. A pedido da Coordenação Internacional, a Coordenação Nacional deve realizar visitas de controlo para acompanhar a evolução da situação.
5. Se as ocorrências não forem resolvidas de forma satisfatória, a Coordenação Internacional, em colaboração com a Coordenação Nacional, solicita às autoridades locais que a Bandeira Azul seja arriada.
6. A Coordenação Nacional deve seguir as recomendações da Coordenação Internacional.

IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO	ACÇÃO
<u>Informação sobre a qualidade da água balnear:</u>  -Ausência de informação atualizada (atualização pode ser solicitada pelo auditor 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>  - Avariadas  -Falta de condições de higiene -Indisponíveis	1-2 dias  1-2 dias	- Apresentação de documento comprovativo da reparação  -Fotografia e apresentação de	- Reparar dentro do prazo  -Efetuar a limpeza dentro do prazo - Arriar a Bandeira



-Evidência de destino final de águas residuais inadequado		um novo plano de limpeza	-Arriar a Bandeira até ser solucionado o problema
-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  - Documentação que demonstre a restrição da área da Bandeira Azul de acordo com as instalações disponíveis	

- 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			
- 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

IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO	AÇÃO
<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 galardoadada, tendo em conta o equipamento existente	-Aquisição de equipamento ou delimitação da praia, Porto de Recreio ou Marina tendo em conta o equipamento existente
- Se não for encontrado ou não existir nadador-salvador			-Arriar a Bandeira
- Falta de informação sobre procedimentos de segurança			
<u>Equipamento de 1ºs socorros:</u>		- Apresentação de evidências	-Reparar ou instalar dentro do prazo
-Inoperacional ou não encontrado	1-2 dias		
<u>Informação afixada:</u>			
- Falta de Informação sobre Bandeira Azul			-Afixar a informação adequada dentro do prazo
- Código de conduta na praia, Porto de Recreio ou Marina	2-3 dias		
- Endereços das entidades responsáveis			-Arriar a Bandeira

IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO	AÇÃO
<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;
- em caso de grave conflito com princípios de conservação da natureza;			- Arriar a Bandeira
<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;



IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO	ACÇÃO
<p><u>Detritos na praia:</u></p> <p>- Obviamente relacionados com esgoto (restos de papel higiénico, pensos higiénicos, 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	<p>Arriar a Bandeira</p> <p>- Remoção do lixo e/ou implementação de um novo plano de limpeza dentro do prazo</p>
<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>			<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</p> <p>-Arriar a Bandeira</p>

#### NOTA FINAL

Caso se verifiquem irregularidades relacionadas com o cumprimento dos critérios do programa Bandeira Azul ou com os princípios gerais do Programa, durante a época balnear, o Operador Nacional, de acordo com o parecer do Júri Nacional Bandeira Azul, pode 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.

#### Problemas relacionados com incumprimentos sucessivos:

No caso de uma praia não cumprir o mesmo critério, na mesma época balnear, **mais de 3 vezes** a Bandeira Azul deve ser arriada e apresentada uma exposição de resolução definitiva do incumprimento.