



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. A Coordenação Internacional determinou 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.

IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS COMPROVATIVOS	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	- Fotografias e evidências	-Atualizar a informação dentro do prazo - Arriar a Bandeira
<u>Telefones:</u> - Avariados - Indisponíveis	1-2 dias	- Comprovativo da reparação	-Reparar dentro do prazo; - Arriar a Bandeira
<u>Instalações sanitárias (IS):</u> - Avariadas -Sem condições de higiene -Destino final desadequado para águas residuais -Evidência de IS em número insuficiente; (longas filas, mais de 5 ou 10 mn a pé do ponto mais afastado)	1-2 dias 1-2 dias	- Comprovativo da reparação -Evidência de um novo plano de limpeza - Comprovativo da aquisição/instalação de mais instalações sanitárias - Documentação que demonstre a restrição da área da Bandeira Azul de acordo com as instalações disponíveis	- Reparar dentro do prazo -Efetuar a limpeza dentro do prazo - Arriar a Bandeira -Arriar a Bandeira até ser solucionado o problema



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. A Coordenação Nacional entra em contacto com as entidades locais para dar a conhecer o relatório da visita e comunicar eventuais medidas, assim como o calendário para a sua implementação e os documentos necessários a disponibilizar, de acordo com as recomendações que se apresentam a seguir.
3. Os promotores e/ou 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>Equipamento salva-vidas:</u> - Inoperacional - Número insuficiente - Se não for encontrado ou não existir nadador-salvador - Falta de informação sobre procedimentos de segurança	1-2 dias 1-2 dias	- Apresentação de documento comprovativo da reparação - Prova da aquisição de mais equipamento ou mapa de delimitação da área da praia galardoadas, tendo em conta o equipamento existente	- Reparar dentro do prazo -Aquisição de equipamento ou delimitação da praia, Porto de Recreio ou Marina tendo em conta o equipamento existente -Arriar a Bandeira
<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 - Código de conduta na praia, Porto de Recreio ou Marina - Contactos 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 - Falta de informação sobre área envolvente: áreas sensíveis ou protegidas, fauna, flora, etc.	2-3 dias	- Cópias da informação afixada ou fotografia	-Afixar a informação adequada dentro do prazo -Arriar a Bandeira
<u>Evidência de ações de vandalismo, graffiti, indícios de falta de manutenção:</u>	5-10 dias	- Fotografias	- Reparar dentro do prazo



IRREGULARIDADE	PRAZO DE REPARAÇÃO	DOCUMENTOS DE PROVA DA REPARAÇÃO	ACÇÃO
<p>Gestão dos utilizadores e dos usos da praia/Porto de recreio ou Marina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - em caso de grave conflito com princípios de conservação da natureza; 	5-10 dias	- Mapa da área com indicação do novo zonamento dos usos e fotografias	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<p><u>Recipientes para o lixo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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> <ul style="list-style-type: none"> - Obviamente relacionados com esgoto (restos de papel higiénico, pensos higiénicos, etc.) - Evidência de deficiente limpeza da praia, Porto de Recreio ou Marina (papéis, plásticos, etc.) 	1 dia	- Fotografia e novo plano de limpeza	<ul style="list-style-type: none"> - Arriar a Bandeira - Remoção do lixo e/ou implementação de um novo plano de limpeza dentro do prazo
<ul style="list-style-type: none"> - Indícios de que a zona é afectada por uma fonte de poluição de longa duração (fundo do mar anóxico, cheiros, profusão de algas verdes) - se se verificar essa influência 			<ul style="list-style-type: none"> - 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:

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.

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.