

CÓDIGO DE CONDUTA E SEGURANÇA

CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE
ASSOCIAÇÃO DE ESCOLAS DE SURF DE PORTUGAL

O PRESENTE DOCUMENTO ENUMERA AS REGRAS E COMPORTAMENTOS QUE DEVEM SER CUMPRIDOS POR TODOS OS MEMBROS ASSOCIADOS DA ASSOCIAÇÃO DE ESCOLAS DE SURF DE PORTUGAL (AESP) QUE SEJAM DETENTORES DA CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE.

A AESP RESERVA-SE O DIREITO DE FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS DESTA CÓDIGO DE CONDUTA E SEGURANÇA, POR PARTE DOS MEMBROS DETENTORES DESTA CERTIFICAÇÃO. O NÃO CUMPRIMENTO DE UM OU MAIS DOS PONTOS AQUI DESCRITOS SERÁ AVALIADO POR UMA COMISSÃO INDEPENDENTE E PODERÁ LEVAR À RETIRADA DO CERTIFICADO DE QUALIDADE AESP.

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. O operador desenvolve a sua atividade exclusivamente em praias para as quais está devidamente licenciado pela respetiva Capitania e/ou Município;
- 1.2. A licença para operar é mantida válida e o seu comprovativo está disponível para consulta do público e clientes;
- 1.3. O operador tem uma tabela de preços dos serviços prestados, publicamente disponível;
- 1.4. As informações transmitidas ao público, presentes em todas as plataformas de comunicação e campanhas de marketing, são verdadeiras;
- 1.5. Todas as atividades são desenvolvidas, dentro do possível, de uma forma que reduz ao máximo o impacto ambiental e o operador contribui para a consciencialização ambiental dos seus clientes;
- 1.6. O foco da atuação do operador está na segurança e qualidade dos serviços prestados, atuando de forma profissional e aceitando a responsabilidade pelas suas ações.

2. ÉTICA E MORAL

- 2.1. O operador desenvolve as suas atividades de uma forma honesta, justa e respeitadora, valorizando os seus clientes e restantes utilizadores das praias em todos os momentos;
- 2.2. O operador e os seus colaboradores promovem e mantêm uma postura anti discriminatória perante qualquer pessoa ou grupo de pessoas, sob qualquer forma, seja ela social, cultural, étnica, política, religiosa, sexual, de género, ou qualquer outra;
- 2.3. O operador garante um ambiente positivo e adequado para crianças e jovens e a sua atuação está em conformidade com as leis de proteção de menores;
- 2.4. Não será tolerado qualquer ato de assédio sexual por parte dos colaboradores, e o operador garante um seguimento adequado a toda e qualquer queixa recebida neste domínio;
- 2.5. Todos os colaboradores mantêm uma postura adequada e potenciadora da reputação e boa imagem da comunidade de surf, ao nível do seu comportamento, vestuário, linguagem, entre outros;
- 2.6. O operador abstém-se de criticismo público a qualquer outro operador seu concorrente, utilizando sempre os canais adequados para denunciar situações ilegais ou imorais.

3. SEGURANÇA E SAÚDE

- 3.1. O operador possui um Plano de Segurança e Emergência, que é do conhecimento de todos os colaboradores e está disponível para consulta do público e clientes;
- 3.2. O operador possui um Plano de Contingência relativo à pandemia da doença COVID-19, que é do conhecimento de todos os colaboradores e está disponível para consulta do público e clientes;
- 3.3. O operador assegura-se que os seus colaboradores envolvidos no ensino prático na água, possuem os conhecimentos e competências necessários para o resgate e salvamento de pessoas em risco de afogamento no mar;
- 3.4. As regras e princípios básicos de segurança são devidamente transmitidos a todos os clientes sempre que possível, quer seja no contexto de aulas ou de aluguer de material;
- 3.5. Em todas as atividades desenvolvidas, o operador tem ao seu dispor uma mala de primeiros socorros, um telemóvel, uma prancha e/ou barbatanas extra para eventual salvamento, água e protetor solar.

4. ENSINO E FORMAÇÃO DE SURFISTAS

- 4.1. É cumprida, em todos os momentos, uma relação máxima de 1 treinador(a) para cada 8 alunos/clientes, devendo este rácio ser reduzido sempre que as condições do mar, faixa etária e nível técnico dos praticantes o justifiquem;
- 4.2. O operador assegura-se que os seus colaboradores envolvidos no ensino prático na água, detêm um nível intermédio de prática – fazem o take-off em ondas de 1m a 1.5m, bottom turn, trimming, top turn e cutback para a direita e para a esquerda;
- 4.3. As regras de respeito, etiqueta e conduta na água são devidamente transmitidas a todos os clientes sempre que possível, quer seja no contexto de aulas ou de aluguer de material;
- 4.4. O operador, treinadores e restantes colaboradores, contribuem para a educação dos seus alunos e clientes, relativamente à história e cultura do surf;
- 4.5. O ensino é individualizado a cada aluno(a), considerando as características, dificuldades e ambições de cada um(a);
- 4.6. O ensino é uniformizado, garantindo que cada aluno(a) tem direito ao mesmo nível de atenção, apoio e feedback;
- 4.7. Para todos os níveis de prática, o ensino privilegia a segurança e o divertimento;
- 4.8. O operador e colaboradores compreendem o seu papel e influência perante os alunos, transmitindo em todos os momentos um exemplo positivo e inspirador;
- 4.9. O operador privilegia sempre a realização de uma aula, em detrimento do aluguer de material e, quando tal não é possível, certifica-se que aluga o material adequado ao nível do(a) praticante.

5. EQUIPAMENTO E MATERIAL

- 5.1. O operador disponibiliza pranchas adequadas ao nível técnico e faixa etária dos praticantes;
- 5.2. As pranchas de surf hardboards, apenas são utilizadas por praticantes que comprovem deter total controlo sobre a prancha, quer seja no contexto de aulas ou de aluguer de material;
- 5.3. O operador garante que todo o equipamento disponibilizado se encontra em bom estado de conservação e que este é devidamente limpo e desinfetado, recorrendo a produtos ecológicos sempre que possível;
- 5.4. O equipamento identificativo do operador (bandeiras, lycras, entre outros) mantém uma identidade gráfica uniforme, i.e., utiliza as mesmas cores, logótipos e restantes componentes gráficos, para permitir uma fácil e rápida identificação;
- 5.5. As instalações, carrinhas e restantes equipamentos do operador, são alvo de limpezas e desinfecções regulares, e as datas e horas das mesmas são registadas e estão visíveis.