

Especificação Técnica

**Qualidade do serviço e desempenho ambiental
das Marinas e Portos de Recreio de Portugal
APPR - 2005**

**Elaboração:
Consequência, Consultoria e Formação Lda**

**1ª Edição
Novembro de 2005**

**APPR – Associação Portuguesa de Portos de Recreio
Doca de Recreio
Lisboa**

**Secretariado:
apprsecretariad@netcabo.pt**

Preâmbulo

O presente documento foi preparado a pedido da APPR – Associação Portuguesa de Portos de Recreio, com o intuito de estabelecer linhas orientadoras para a melhoria da organização das Marinas, do ambiente e da qualidade do serviço por elas prestado.

Deve ser analisado como um primeiro documento de trabalho e sobre ele devem ser apresentadas as críticas que forem entendidas pertinentes de modo a que o documento final seja o suporte de regras realistas e adequadas à actividade das organizações que a ela aderirem.

Como documento generalista, resulta de uma avaliação independente de várias realidades e portanto não descreve nenhuma em particular. Cada organização deve ler cada regra com o espírito crítico que a sua especificidade ditar.

O conjunto das especificações técnicas que a seguir se apresentam, poderá servir de base para uma futura certificação de serviço numa perspectiva de evolução para a implementação de um sistema de gestão da qualidade e ambiental que optimize métodos, recursos e custos.

Complementarmente a esta especificação foi elaborado um conjunto de normas que detalham cada uma das especificações e fornecem pistas para a implementação dos vários requisitos.

Introdução

A crescente procura da náutica de recreio cria a necessidade de estabelecer alguns princípios de boas práticas que permitam um desenvolvimento controlado e sustentado das estruturas de apoio a esta actividade.

Aplicar regras e desenvolver metodologias que facilitem a organização, é uma decisão estratégica cometida à gestão de topo de uma Marina ou Porto de Recreio. Adotar estas regras implica consolidar atitudes de melhoria e consubstanciá-las num sistema de gestão que estabeleça objectivos, defina planos para a sua concretização e meça os desvios que eventualmente ocorram, com vista a poder ter a sua actividade sob controlo.

A operação e manutenção de embarcações em Marinas são fonte de potencial poluição como sedimentos, metais pesados, hidrocarbonetos, solventes, ácidos e alcalis, nutrientes, bactérias e plásticos. Alguns (os metais pesados, por exemplo) podem ser extremamente nocivos para a vida marinha mesmo em pequenas concentrações.

A utilização de práticas de gestão específicas e de medidas estruturais combinadas permitem reduzir os impactes e melhorar o desempenho comercial e ambiental das Marinas.

1. Objectivo e campo de aplicação

A presente especificação técnica proporciona linhas de orientação para melhoria da qualidade do serviço em Marinhas, Docas e Portos de Recreio e estabelece os requisitos de um sistema de gestão que visa:

- a) demonstrar a aptidão da organização para desenvolver a actividade de forma eficaz e eficiente;
- b) atingir elevados níveis de qualidade e, portanto, elevada satisfação dos clientes;
- c) demonstrar a preocupação e as atitudes proactivas de preservação do meio ambiente;
- d) controlar os factores que influenciam a qualidade e o desempenho ambiental.

Tem ainda como objectivo, definir métodos de apoio ao cumprimento das regras de boas praticas e dos regulamentos oficiais enquanto minimiza os desperdícios e os impactes ambientais.

Aplica-se aos serviços de apoio da actividade náutica a seguir descritos:

- a) Qualquer espaço de apoio com 10 ou mais postos de amarração ou cais para mais de 10 embarcações;
- b) Estaleiros de manutenção e reparação de embarcações próximos de água;
- c) Rampas de acesso à água, sejam públicas ou privadas;
- d) Qualquer área habitacional e/ou comercial com Marina para dez ou mais barcos.

2. Termos e definições

As definições que a seguir se transcrevem, são da responsabilidade da organização da presente especificação técnica. Outras definições podem ser consultadas na norma ISO 9000: 2000.

No âmbito da operação da Marina:

Marina – Local próprio para atracação de embarcações de lazer, possuindo uma adequada profundidade de águas em qualquer situação, provido de passadiços para acesso directo às embarcações e de vários serviços de apoio à prática das actividades náuticas;

Porto de recreio – Área abrigada, regular ou permanentemente coberta de água, própria para a amarração ou ancoragem de embarcações de recreio;

Posto de amarração – Local onde se pode amarrar uma embarcação de forma a permitir o acesso à embarcação e o desembarque de pessoas e bens;

Estacionamento em terra – Local para guardar embarcações que estão normalmente em terra ou para estacionamento provisório de embarcações sujeitas alguma operação de manutenção;

Movimentação de embarcações – Operações que consistem na deslocação de embarcações no plano de água e / ou em terra de modo a recolocá-las em locais adequados. Pode incluir a elevação das embarcações por grua ou rampa.

No âmbito da gestão da Marina:

Ambiente – envolvente na qual uma organização opera incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos e suas inter-relações.

Qualidade – grau de satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

Sistema de Gestão – conjunto de actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização e aferir o grau de cumprimento de objectivos.

Melhoria contínua – actividade permanente com vista a incrementar a satisfação dos requisitos numa perspectiva de maior eficácia e eficiência.

Política da qualidade – conjunto de intenções e directrizes estabelecidas pela gestão de topo de uma organização relacionadas com a qualidade;

Política ambiental – conjunto de intenções e directrizes estabelecidas pela gestão de topo de uma organização relacionadas com a preservação do ambiente;

Impacte ambiental – conjunto das alterações favoráveis ou desfavoráveis produzidas em parâmetros ambientais e sociais num determinado período de tempo e numa determinada área resultante da realização de uma actividade comparadas com a situação que ocorreria nesse período de tempo e nessa área se tal actividade não existisse.

Poluição – a introdução directa ou indirecta, em resultado da acção humana, de substâncias, vibrações, calor ou ruído no ar, na água ou no solo, susceptíveis de prejudicar a saúde humana ou a qualidade do ambiente, causar a deterioração dos bens materiais ou causar entraves, comprometer ou prejudicar o uso e fruição e outros usos legítimos do ambiente.

3. Responsabilidade da gestão

Compete à gestão de topo da Marina, definir as orientações base para o adequado funcionamento da organização com vista a garantir a sua eficácia e a melhoria contínua não só dos seus processos mas também do desempenho ambiental e social da envolvente à Marina através do exemplo e de uma liderança participativa.

A gestão de topo deve estar comprometida com o sistema de gestão da qualidade e ambiental implementado para otimizar recursos e fornecer aos clientes que procuram a Marina, um grau de satisfação cada vez mais elevado.

Assim, compete à gestão de topo:

- a) definir as regras que permitam ir de encontro aos requisitos das partes interessadas na sua actividade (clientes, colaboradores, sociedade em geral);
- b) estabelecer políticas da qualidade e ambiental consentâneas com a realidade da organização e do meio envolvente;
- c) estabelecer objectivos da qualidade e ambiental e promover a sua contínua avaliação e adaptação às mudanças estruturais que ocorram, sejam por via interna, seja por via externa;
- d) divulgar as políticas e os objectivos numa perspectiva de garantir o entendimento por todos os que estão envolvidos com a organização e a utilização da Marina;
- e) disponibilizar os recursos necessários ao adequado funcionamento da Marina;
- f) atribuir responsabilidades e autoridade aos responsáveis das várias funções dentro da organização;
- g) acompanhar o desenvolvimento do sistema implementado e promover a sua revisão sempre que necessário;
- h) definir e aprovar as acções que tenham em vista a melhoria do desempenho da Marina.

4. Gestão dos recursos

4.1 Recursos humanos

Todas as pessoas que de algum modo estão envolvidas com a actividade da Marina, proprietários, colaboradores, operadores e utilizadores, nautas ou não, devem ser informados das regras e metodologias para o bom desempenho técnico e ambiental da Marina.

4.1.1 Formação e treino

Internamente:

- a) devem existir mecanismos de diagnóstico das necessidades de formação;
- b) devem existir mecanismos de formação e treino dos colaboradores sobre os métodos mais correctos de desenvolver cada uma e todas as actividades que estão sob a sua responsabilidade (planos de formação, fichas de acção que documentem as várias etapas da formação, conteúdos, objectivos, etc);
- c) deve ser dada particular atenção à execução de tarefas sensíveis como o abastecimento de combustível ou o manuseamento de resíduos;
- d) devem ser estabelecidos critérios de avaliação da eficácia da formação;
- e) deve ser assegurado que todos os colaboradores estão conscientes da relevância das suas actividades e de como estas contribuem para a imagem da organização e o seu bom desempenho;
- f) deve existir um arquivo com os registos de competência dos colaboradores e, para cada função, devem estar descritos os requisitos mínimos estabelecidos numa base de escolaridade, formação, saber fazer e experiência.

4.1.2 Sensibilização e comunicação com o cliente

De forma a contribuir para um maior esclarecimento dos utentes da Marina e avaliar o seu grau de satisfação:

- a) devem ser distribuídas ao público e aos utilizadores da Marina as regras de conduta ambiental;
- b) devem ser criados locais de divulgação dessas mesmas regras de forma a que as pessoas tenham acesso fácil;
- c) devem estar disponíveis listas dos materiais perigosos que não devem ser usados nas operações de manutenção das embarcações;
- d) deve existir sinalização de orientação e de aviso nos locais mais sensíveis nomeadamente da localização dos eco pontos;
- e) deve existir uma metodologia para estabelecer as obrigações contratuais entre a organização e os clientes;
- f) deve ser determinado, por métodos a definir por cada organização, o grau de satisfação dos clientes;
- g) deve existir uma forma de receber sugestões, reclamações ou outras manifestações de desagrado dos clientes;

4.2 Infraestrutura

Cada Marina deve determinar, proporcionar e manter a infraestrutura necessária para garantir um adequado desempenho da sua actividade. Assim, deve:

- a) definir o número de lugares que podem ser usados no plano de água de forma permanente e eventual;
- b) definir o número de lugares que podem ser usados em terra para manutenção e reparação das embarcações;
- c) estabelecer as condições de acesso a esses espaços;
- d) providenciar os equipamentos de apoio adequados para o manuseamento e manobra bem como o estacionamento das embarcações em seco (ver lista anexa – Anexo 01);
- e) estabelecer os serviços de apoio necessários ou disponibilizar espaços para outros operadores se estabelecerem e prestarem esse tipo de serviços;
- f) providenciar a construção dos edifícios e espaços de trabalho adequados;
- g) providenciar espaços de arrumos disponíveis para os proprietários das embarcações;
- h) providenciar instalações sanitárias de acordo com a capacidade da Marina e o seu tipo de utilização (ver Anexo 02);
- i) estabelecer um Programa de Manutenção Preventiva dos equipamentos e edifícios de modo a garantir a sua permanente disponibilidade;
- j) onde for aplicável, deve possuir equipamentos de medição adequados e devidamente calibrados ou verificados (contadores de água, de electricidade, etc.)

5. Prestação do serviço

5.1 Regras gerais de utilização

A Marina deve possuir um documento de divulgação das principais regras aplicáveis aos nautas e utilizadores dos serviços da Marina.

Assim, estas regras devem incluir aspectos relacionados com a navegação, a utilização dos cais e postos de amarração, a utilização dos serviços complementares (água, electricidade, combustível, etc.), o comportamento ambiental com identificação dos eco pontos e a segurança de pessoas e bens.

5.2 Serviços disponíveis

Uma Marina deve ter disponíveis os seguintes serviços básicos:

- a) Cais e postos de amarração para embarcações até 12 metros;
- b) Espaço em seco para estacionamento de embarcações;
- c) Equipamentos de elevação de embarcações até 10 ton;
- d) Abastecimento de gasóleo e gasolina;
- e) Fornecimento de água e de electricidade nos postos de amarração;
- f) Serviço de “*pump-out*” ou serviço equivalente;
- g) Instalações sanitárias e balneários;
- h) Manutenção de embarcações ou informação sobre prestadores desse serviço;
- i) Informações turísticas da região em que se insere.

5.3 Compras e subcontratação

A Marina deve determinar o tipo de produtos e serviços que necessita para o seu normal funcionamento e estabelecer os requisitos que cada um deve cumprir.

Os fornecedores de produtos ou os prestadores de serviços, devem ser sujeitos a uma processo de avaliação, em função do grau de importância dos seus fornecimentos, e seleccionados de acordo com regras bem definidas.

5.4 Propriedade do cliente

A organização deve estabelecer metodologia interna de forma a proteger e salvaguardar a propriedade do cliente seja a embarcação, o seu recheio ou eventuais bens que possam ser guardados em espaços próprios disponíveis nos edifícios da Marina.

6. Medição e monitorização

Cada Marina deve estabelecer, planear e implementar processos de monitorização e medição da sua actividade de forma a recolher os dados relevantes para a melhoria contínua do seu sistema de gestão. Assim, deve:

- a) estabelecer quais os dados relevantes, nomeadamente os relativos a
 - aspectos ambientais
 - ocorrências ambientais
 - número de não conformidades
 - número e tipo de reclamações
 - grau de satisfação dos clientes
 - grau de cumprimento de objectivos empresariais
 - taxa de ocupação
- b) definir uma forma de recolha destes dados e o seu tratamento estatístico;
- c) criar metodologias de avaliação, seja por via de auditorias internas, ou externas de carácter interno, ou ainda através da formula de cliente mistério;
- d) estabelecer medidas para implementação das acções adequadas aos resultados obtidos.

7. Melhoria contínua

A organização deve estabelecer métodos para detecção de problemas, ocorrência de não conformidades e desenvolver acções que corrijam essas situações ou ainda que as previnam se ainda não tiverem ocorrido mas que se preveja que possam ocorrer.

Deve ainda empreender as acções em função da relevância dos efeitos de modo a identificar causas e assegurar que não há reocorrências.

A organização deve ter em vista a sua contínua melhoria de modo a garantir que o seu sistema de gestão é eficaz e evolui com as exigências do mercado e dos clientes.

A organização deve avaliar, em intervalos determinados, o desempenho do seu sistema de gestão através da realização de auditorias conduzidas por técnicos com competências adequadas. Dessas auditorias devem ser produzidos registos que serão um contributo importante para a tomada de decisão e para a melhoria contínua da organização.

8. Documentos e registos

Os documentos e registos são o suporte da gestão que permitem informar as regras e os melhores métodos de realização de uma actividade ou tarefa (Ex.: procedimentos) ou evidenciar que determinado objectivo foi atingido, ou não, ou que uma determinada situação ocorreu (Ex.: Registos).

Os documentos podem revestir a forma de Manuais, Procedimentos, Instruções, Informações avulso ou outras. Os registos são normalmente matrizes previamente preparadas onde se podem colocar valores, sinais, datas ou assinaturas que evidenciam o cumprimento, ou não, de determinadas especificações.

A organização deve determinar as melhores formas para gerir a sua documentação e garantir que os vários documentos e registos podem ser acedidos por quem de direito, estando devidamente protegidos contra roubo, deterioração e alterações não desejadas. Tais formas devem contemplar os “backups” e a protecção antivírus informáticos.

A organização deve ainda garantir que em cada ponto de utilização dos vários documentos, existe uma versão actualizada e que as versões obsoletas são retiradas para impedir a sua utilização.

9. Referências normativas e legais

Existem variados documentos internacionais e nacionais de apoio à laboração de uma organização com as características específicas de uma Marina. Alguns são de índole universal, como é o exemplo de algumas normas internacionais, outras específicas da actividade náutica.

A organização deve conhecer as referências que lhe são aplicáveis seja por imposição legal seja por compromisso assumido de forma voluntária.

A organização deve garantir o estado de actualização desses documentos e a sua divulgação interna.

Assim, o Anexo 03 refere a lista de legislação aplicável no momento de aprovação da presente especificação técnica.

10. Bibliografia

NP EN ISO 9000: 2000 – Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.

NP EN ISO 9001: 2000 – Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos.

NP EN ISO 14001: 2004 – Sistemas de gestão ambiental. Especificações e linhas de orientação para a sua utilização.

Lista de normas de orientação

NO.01 – Recepção

NO.02 – Regras Gerais

NO.03 – Formação treino e comunicação

NO.04 – Manutenção e reparação de embarcações

NO.05 – Gestão do plano de água

NO.06 – Gestão de espaços em seco

NO.07 – Gestão da envolvente

NO.08 – Gestão das infraestruturas

NO.09 – Tratamento de reclamações

NO.10 – Vigilância nocturna

NO.11 – Limpeza

NO.12 – Compras e fornecedores

NO.13 – Gestão de resíduos e desempenho ambiental

NO.14 – Fornecimento de combustível

NO.15 – Serviço de *pump-out*

NO.16 – Medição e monitorização

Anexo 01

Equipamentos de apoio adequados para o manuseamento e manobra

Cada Marina deve dispor de espaços adequados para colocar embarcações sujeitas a operações de manutenção. Estes espaços devem estar dotados de infraestruturas de recolha de águas que impeça a contaminação do plano de água.

Estes espaços devem estar dotados de:

- Meios de elevação para embarcações até 10 ton;
- Rampa para subida e descida de embarcações;
- Berços para movimentação das embarcações ou equipamento similar;
- Berços para colocação das embarcações ou equipamento similar;
- Abastecimento de água;
- Abastecimento de energia eléctrica;
- Pontos de recolha selectiva de resíduos;
 - Óleos usados;
 - Material contaminado;
 - Papel;
 - Plástico;
 - Embalagens;
 - Vidro;
 - Pilhas;
 - Baterias.
- Meios de combate a incêndios;

Anexo 02

Instalações sanitárias

As instalações sanitárias devem ser dimensionadas de acordo com o tipo de utilização e movimento da Marina. Assim no quadro 1, são referenciados os valores de referência para cada tipo de equipamento por cada grupo de 50 postos de amarração.

Quadro 1

Equipamento	Homens	Mulheres
Duches	1	1
Urinóis	1	NA
Retretes	1	1
Lavatórios	1	1
Bacias de lavagem	1 por instalação	1 por instalação

Em espaço separado deverá existir uma zona de lavandaria sempre que o número de postos de amarração seja superior a 250.

Cada Marina deve estabelecer, planear e implementar um programa de limpeza das instalações sanitárias de modo a garantir elevados padrões de higiene.

Destas operações de limpeza deve ser evidenciados registos. Os produtos utilizados devem ser compatíveis com o compromisso ambiental assumido.

Anexo 03

Legislação

RCM 25/93 de 15 de Abril – Aprova o Plano Mar Limpo
DL 329/95 de 9 de Dezembro – Regulamento da Náutica de Recreio
Portaria 335/97 de 16 de Maio – Guia de acompanhaemnto de res'íduos
DL 567/99 de 23 de Dezembro – Seguros de embarcações
DL 273/2000 de 9 de Novembro – Aprova o Regulamento do Sistema Tarifário dos Portos do Continente
DL 62/2001 de 19 de Fevereiro – Gestão de acumuladores
Portaria 572/2001 de 6 de Junho – Dados estatísticos de produção e resíduos
Portaria 689/2001 de 10 de Julho – Seguros de embarcações
DL 20/2002 de 30 de Janeiro – Resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos
DL 43/2002 de 2 de Março – Cria o Sistema da Autoridade Marítima e a Autoridade Marítima Nacional
Despacho 6493/2002 de 26 de Março – Aprova modelo de recolha de res'íduos
DL 153/2003 de 11 de Julho – Gestão de óleos usados
DL 267-A/2003 de 27 de Outubro – Regula o transporte de mercadorias perigosas

Anexo 04

Plano de controlo interno

Para verificação da conformidade das características relevantes deve existir um Plano de Controlo Interno, para cada uma dessas características.

A título de exemplo o quadro seguinte apresenta a organização de um plano de controlo

TIPO DE CONTROLO	RESPONSÁVEL	FREQUÊNCIA	CAMPO DE APLICAÇÃO	SUPORTE DOCUMENTAL
Auditoria do Sistema	Dir. Qualidade e Ambiente	Anual	Todo o sistema.	Especificação Técnica; Manual da Qualidade;
Auditoria Interna parcial.	Dir. Qualidade e Ambiente	Semestral (dependendo do resultado de auditorias anteriores)	Em cada trimestre ¼ das características do sistema.	Procedimentos; Relatórios de Auditorias anteriores.
Inquérito à satisfação dos clientes e outros utilizadores.	Dir. Qualidade e Ambiente	Anual ou Em cada utilização	Clientes permanentes Clientes esporádicos	Manual da Qualidade
Tratamento de reclamações.	Director Comercial	Sempre que for apresentada uma reclamação.	Todo o sistema.	Procedimentos
Análises às águas.	Entidade exterior – laboratório de análises.	Trimestral	Características bacteriológicas e físico-químicas das águas	Livro de registo
Recolha dos parâmetros físico-químicos das águas.	Operadores	Diária / semanal	Características físico-químicas das águas.	Livro de registo

Cabe a cada organização desenvolver e implementar o seu próprio plano de controlo bem como as fichas apropriadas para registo dos valores encontrados e a metodologia de tomada de decisão em função de eventuais desvios aos limites pré estabelecidos.