

Projeto de Certificação de Qualidade para Escolas de Surf

Fevereiro 2017

1. Introdução

O surgimento de escolas e centros de treino em grande quantidade criou a necessidade de regular esta atividade por parte da Federação Portuguesa de Surf. Neste sentido é premente a definição de uma estratégia que permita criar as bases administrativas e desportivas para uma atividade que também tem de estar ancorada no cumprimento do enquadramento legal.

Esta estratégia tem como base o projeto de legalização e registo único das escolas de surfing e empresas de animação turística e o pressuposto que a qualidade dos serviços, prestados pelas escolas de surf/empresas de animação turística, é alicerçado na formação dos treinadores e na informação ao consumidor, sem no entanto esquecer a fiscalização.

Não podendo a FPS obrigar as escolas de surf a serem federadas, não existe enquadramento para modelar o produto disponibilizado, nem fiscalizar a sua atividade, embora as capitánias estejam a solicitar a credenciação na FPS, como pré-requisito, para atribuição das Licenças para Exercício de Atividade. Na prática observam-se muitas situações de risco, e muitas aulas de surf de baixa qualidade, sem que o consumidor se aperceba.

Consideramos que dentro da estratégia definida, a melhor abordagem é a criação de critérios de qualidade e a apresentação de benefícios para as escolas serem associadas à FPS, potenciando o aumento do número de escolas registadas, mas principalmente elevar os padrões de referência, para as aulas efetuadas, bem como para o material utilizado e relativamente às instalações ou transporte (caso existam).

Assim propomos o desenvolvimento de um sistema de atribuição de um Selo de Qualidade, que será afixado (nas instalações, nos transportes, nas pranchas, nas licras, ...) e terá a validade de um ano, de acordo com um conjunto de critérios pré-definidos e após uma análise aprofundada da Escola/Empresa, por parte da FPS, eliminando em simultâneo o uso abusivo do símbolo da FPS.

Sendo o principal atrator, para as escolas serem associadas à FPS, a lista de benefícios, pensamos que esta deve ser atualizada ao longo do tempo, através da inclusão de um conjunto variado de parceiros, e tendo como ponto de partida:

- Reconhecimento de qualidade no mercado;
- Referenciais para os níveis de qualidade;
 - Procedimentos adequados na gestão e organização;
 - Procedimentos pedagógicos e didáticos adequados;
 - Identificação dos produtos disponibilizados;
- Divulgação no mercado nacional e internacional;

2. Escola de surf

Consideram-se escolas de Surf, Bodyboarding, Kneeboarding, Longboarding, Skimboarding, Stand Up Paddling (SUP) e Tow in/ Tow out todas as estruturas profissionais ou amadoras pertencentes a pessoas, clubes, autarquias, escolas ou outras Instituições públicas ou privadas onde se proceda ao ensino e/ou treino de Surf, Bodyboarding, Kneeboarding, Longboarding, Skimboarding, Stand Up Paddling (SUP) e Tow in/ Tow out.

As escolas podem ser caracterizadas em função dos tipos de atividades, de acordo com o nível de prática, que podem ser apresentadas isoladamente ou em conjunto:

- Iniciação – é abordado o nível introdutório, onde se aprende a deslizar nas ondas e se inicia a autonomia para possibilitar uma prática livre;
- Desenvolvimento desportivo – é abordado o nível intermédio e avançado, onde se ganha autonomia e aprende as manobras a realizar na parede e no topo da onda, iniciando-se o processo de treino com desejável passagem para a competição;
- Experiências e batismos de surfing – é possibilitado o primeiro contato com a modalidade, permitindo ao cliente ficar com uma ideia dos benefícios da atividade, das necessidades de segurança e qual a sua disponibilidade para este tipo de prática.

Relativamente à estrutura de apoio à atividade, as escolas podem ser itinerantes, com licenças de exercício da atividade em várias praias, ou fixas quando a atividade é numa única praia. Estas últimas podem ou não ter instalações.

3. Processo de certificação

O processo de certificação é iniciado pela realização de um dossier por escola, com a caracterização efetuada através de um questionário da FPS e com a inclusão de toda a documentação comprovativa da informação recolhida.

O questionário, a aplicar pelo avaliador indicado pela FPS, inclui várias questões de forma a abordar os seguintes tópicos:

- Legalidade
 - Fotocópias do cartão de pessoa colectiva;
 - Apólice do seguro de responsabilidade civil;
 - Apólice do seguro de acidentes pessoal;
 - Registo no RNAT (Registo Nacional de Animação Turística);
 - Autorização do ICN (Instituto da Conservação da Natureza);
 - Identificação e credenciação do treinador responsável;
 - Credenciação de colaboradores;
 - Autorização da Capitania;
 - Entre outros.
- Conformidade
 - Regras e procedimentos de segurança;
 - Qualidade e higiene dos materiais utilizados;
 - Condições sanitárias/higiénicas;
 - Entre outros.
- Capacidade Operacional
 - Disponibilidade de material técnico;
 - Número de colaboradores;
 - Instalações desportivas;
 - Meios de transporte;
 - Entre outros.

Todas as escolas registadas desde 2015 serão contactadas para agendar uma sessão de 2-3 horas para fazer este levantamento. Ou seja, a primeira preocupação é identificar se estas estão a cumprir os requisitos legais, para poderem ser associadas da FPS.

Após a caracterização da escola, é efetuada a comparação com o sistema de referência para atribuição do selo de qualidade, identificando quais os tópicos que estão de acordo com os critérios pré-definidos, e aqueles que necessitam de reajustamentos. São então apresentadas as boas práticas (didáticas,

pedagógicas, apresentação, relação com o cliente, entre outras) para verificar a sua implementação, procurando também aumentar a consciencialização da sua importância e, se for o caso, recomendar a implementação dessas mesmas boas práticas.

A solicitação do Selo de Qualidade é um ato voluntário, efetuado pelo responsável da escola, e será atribuído ou recusado, em função do cumprimento dos critérios de referência pré-definidos. Ao ser atribuído, a escola passará a ser certificada pela FPS, podendo e devendo exibir o Selo de Qualidade, em suporte informático, ou físico, na divulgação dos seus produtos, nas suas instalações ou transporte e nos seus equipamentos (pranchas, licras, ...).

As escolas que já tenham obtido a certificação, no ano seguinte terão de solicitar a renovação. Esta poderá ser atribuída automaticamente ou poderá ser feita uma nova vistoria. Após o lançamento deste projeto, as escolas que solicitem a primeira certificação terão de pagar uma vistoria inicial.

A FPS terá de garantir uma vistoria presencial a cada 3 anos. O valor da renovação deverá ser equivalente a metade do valor da primeira solicitação.

4. Aplicação do projeto

Numa primeira fase, durante o ano de 2017, pretende-se criar uma base de dados das escolas de surf, que nos permita conhecer este fenómeno de uma forma mais detalhada, que o simples registo de escolas, que existe neste momento e está, em grande parte diluído, com o registo de empresas de animação turística.

Durante esta fase pretende-se validar o questionário e desenvolver os critérios de referência, tal como a lista das boas práticas. Estas já são em parte apresentadas na formação de treinadores, mas pretende-se disponibilizar a informação para os treinadores mais antigos. Para tal entendemos que devem ser preparadas ações de formação contínua e preparadas formas de comunicação dos conteúdos, com a criação de materiais didáticos a disponibilizar fisicamente nas escolas.

No final do ano pretendemos ter um primeiro conjunto de escolas certificadas.

A segunda fase prevista para 2018, está dependente desta primeira certificação de escolas. Nesta fase a certificação passará a ser solicitada pelas escolas de surf junto da FPS e já terá um custo associado. As ações de formação contínua e as formas de comunicação dos conteúdos, através dos materiais didáticos são

para disponibilizar fisicamente nas escolas certificadas e a lista de boas práticas já deve ser utilizada como referência.

Numa terceira fase em 2019, deve ser preparado o sistema diferenciador das escolas, a quem foi atribuído o selo de qualidade, passando este a ter diferentes níveis, tal como acontece nos restaurantes ou nos hotéis, surgindo assim uma classificação. Em simultâneo deve ser preparado o programa de desenvolvimento a longo prazo, com as diferentes etapas de formação, com um sistema de ensino de referência e com a assinatura da FPS. As etapas estão associadas a níveis técnicos que serão certificados, tal como o sistema de avaliação e passagem de nível, a imagem do que acontece nos desportos de combate, com a atribuição de cintos de cores. Assim conseguiremos implementar um produto certificado e desenvolver um sistema de classificação do nível técnico do surfista, ao qual poderemos atribuir um “handicap” que posteriormente poderá estar associado ao nível de exigências das praias (apresentado no projeto de classificação e segurança das praias). E assim as escolas certificadas, podem ser reconhecidas para a realização dos exames e a atribuição do “handicap”.

Na quarta e última fase, em 2020, pretendemos atribuir o selo de qualidade com os diferentes níveis, disponibilizar o modelo de formação FPS e iniciar o processo de atribuição do “handicap”.

Parece-nos que este projeto tem evidentes benefícios para a regulação da atividade, auxiliando o desenvolvimento da atividade desportiva e a imagem de Portugal enquanto destino de turismo ativo. É um projeto com vários produtos associados, o que permite uma grande visibilidade para os potenciais mecenas, já que também é evidente a necessidade de apoio financeiro para o seu desenvolvimento.

SEDE: Cascais Surf Center, Praia Carcavelos 2775-604 Carcavelos

Telef. 351 21 9228914 - Fax 351 21 9228915

Internet: <http://www.surfingportugal.com>

Email: fps@surfingportugal.com