

PLANO DE GESTÃO DO RISCO

EOLIS UNIPESSOAL, LDA



ÍNDICE

1. Introdução	
Mensagem da CEO.....	5
Propósito deste Plano.....	5
Compromisso-Missão na Gestão do Risco.....	5
A nossa Filosofia: Missão, Visão e Valores.....	5
2. Papéis e Responsabilidades: Staff e Parceiros de Programas	
CEO.....	8
Instrutor Principal.....	8
Instrutores de Kitesurf com vínculo contratual anual.....	9
Guias de Stand Up Paddle.....	10
Freelancers em colaboração com a Eolis.....	10
3. Linhas de Orientação, Procedimentos e Políticas de Gestão do Risco	
Cultura de Segurança da Eolis.....	11
Concepção dos Programas (Objectivos, Estrutura e Funcionamento).....	11
Programas de Ensino do Kitesurf.....	11
Programas de Ensino do Kitefoil.....	11
Programas de Experiências de Stand Up Paddle.....	12
Programas de Experiências de WingSUP.....	12
Staff (Recrutamento, Contratação, Treino, Supervisão e Retenção de talento).....	12
Gestão e Manutenção dos Equipamentos.....	13
Participantes.....	14
Freelancers em colaboração com a Eolis.....	14
Transporte.....	14
Administração.....	15
Riscos Indirectos (Relacionados com Políticas Governamentais, Sociedade, Indústria e Mundo Empresarial).....	15

4. Sistematização da Resposta em caso de Emergência.....	16
Instrumentos Utilizados.....	16
Transferência de Risco para a Seguradora.....	16
Historial de Incidentes/Acidentes.....	16
Relatório de Ocorrências.....	16
Avaliação Médica dos Participantes.....	17
Lidar com os Media.....	17

Procedimentos de Emergência.....	17
Situações de Acidentes Graves ou de Perigo de Vida.....	17
Situações de Acidentes/Incidentes de pouca gravidade.....	19
Precauções relativamente a Doenças Transmitidas por Fluidos Sanguíneos.....	20
Plano de Evacuação de Participante ou Membro do Staff.....	20
Procedimentos Finais após Estabilização da Situação.....	20
5. Acreditação por Entidades Externas.....	20



1. Introdução

Mensagem da CEO

O Projecto “Eolis” tem sido um sonho e um grande desafio desde 2004. O nosso caminho tem-se pautado por uma constante atenção às questões da segurança e da credibilidade e temos muito orgulho em sentir que é assim que somos reconhecidos por todos os que nos têm escolhido durante estes anos.

Este documento segue esse nosso compromisso com a segurança de todos e todas os que constituem, colaboram e experimentam os nossos programas. Queremos continuar a fazer parte da vossa História, a promover boas emoções e a proporcionar excelentes memórias.

Propósito deste Plano

O risco é inerente a todas as actividades humanas. Sem esquecer isso, procuramos minimizar o risco de forma a que se torne baixo e por isso, aceitável. No entanto, o risco zero não existe.

Este Plano de Gestão do Risco pretende tornar mais evidentes todos os riscos envolvidos directa e indirectamente nos Programas que oferecemos. Pretende-se também que ajude a esclarecer procedimentos em situações de emergência para que tudo possa ser feito de forma célere, de modo a minimizar consequências.

Compromisso-Missão na Gestão do Risco

O nosso compromisso hoje e sempre é oferecer um desafio interessante, exequível e entusiasmante, com um risco controlado em níveis aceitáveis. Para isso, contamos com toda a colaboração do nosso staff, de parceiros externos e dos nossos participantes

A nossa Filosofia: Missão, Visão e Valores

A nossa Missão

A Eolis propõe-se promover o desporto saudável, cumprindo escrupulosamente todas as regras de segurança actualmente definidas e respeitando o ambiente natural em redor. Queremos transformar as férias dos nossos clientes, num bom desafio. Destacamo-nos a nível nacional e internacional no ensino do Kitesurf, nos passeios de Stand Up Paddle e nos desafios de WingSUP em família.

A nossa Visão

Queremos contribuir ainda mais significativamente para a oferta de produtos de

animação turística de qualidade em Tavira, no Algarve e no mundo, ganhando maior protagonismo nas ofertas da chamada "época baixa", funcionando como um motor para a sustentabilidade do destino, nos seus aspectos ambiental, social e económico.

Os nossos Valores

Honestidade, Integridade, Solidariedade e Responsabilidade, são os nossos valores. Estamos empenhados em desenvolver práticas sustentáveis e aceitamos a nossa responsabilidade de activamente praticar estilos de vida saudáveis. Desde 2004 que os nossos clientes confiam em nós, pelo que tudo faremos para antecipar, compreender e respeitar as suas necessidades.

- *Relativamente a cada um desses valores , definimos comportamentos com os quais todos(as) na Eolis nos responsabilizamos pessoalmente, discriminando:*

HONESTIDADE E INTEGRIDADE

- Fornecer informações claras, completas e verdadeiras sobre produtos, serviços, preços e condições.
- Admitir erros de forma transparente e comunicar rapidamente quando algo não corre como planeado.
- Responder a perguntas de forma direta, mesmo quando a resposta não é a mais favorável para a empresa.
- Recomendar apenas soluções adequadas às necessidades reais do cliente, mesmo que impliquem menor margem.
- Cumprir rigorosamente o que foi acordado em propostas, contratos e prazos.
- Explicar claramente políticas de cancelamento, devolução e garantias.
- Ouvir o cliente com atenção e respeito, sem minimizar reclamações ou preocupações.
- ☐ Solicitar feedback de forma genuína e utilizar essa informação para melhoria contínua.
- ☐ Informar o cliente quando uma solução deixa de ser a mais adequada ao longo do tempo.
- Em suma, a empresa promove uma comunicação clara, transparente e regular entre todos os níveis, assegurando o alinhamento de objetivos, a partilha de informação relevante e a rápida resolução de questões, reforçando a confiança e a eficiência operacional.
- Incentiva-se a colaboração entre os elementos da equipa, valorizando o contributo individual para objetivos comuns, fortalecendo a coesão interna e garantindo uma atuação consistente e integrada em toda a organização.
- Uma cultura interna sólida, baseada na comunicação e no trabalho em equipa, refletindo-se diretamente na qualidade do serviço ao cliente, promovendo respostas coordenadas, eficazes e focadas na satisfação e fidelização do cliente.

RESPONSABILIDADE

- Assumir as próprias decisões, ações e respetivas consequências.
- Preparar-se adequadamente antes de executar tarefas ou tomar decisões.
- Comunicar atempadamente quando não é possível cumprir o acordado.
- Reportar resultados, desvios e riscos de forma transparente.
- Não ocultar erros, atrasos ou dificuldades.
- Fornecer informação fiável para suporte à decisão.
- Cumprir regras e processos que protegem a equipa e a empresa.
- Agir de forma consistente com os valores e políticas da empresa.
- Manter foco na solução e na melhoria contínua.
- Proteger a reputação e os ativos da empresa.
- Dar o exemplo no cumprimento de regras e compromissos.
- Clarificar expectativas, papéis e responsabilidades.
- Assumir a protecção dos ambientes naturais que utilizamos, promovendo recolhas voluntárias do lixo com que nos deparamos.
- Efectuar a recolha selectiva do lixo da loja, em Ecoponto (papel, plástico e vidro).

SOLIDARIEDADE

- Ajudar colegas em momentos de maior carga de trabalho ou dificuldade.
- Partilhar conhecimento e experiência de forma voluntária.
- Disponibilizar tempo para apoiar a integração de novos colaboradores.
- Estar atento a sinais de sobrecarga ou isolamento na equipa.
- Priorizar soluções coletivas em vez de resultados individuais com o foco na cooperação e entreajuda, evitando assim atitudes competitivas que prejudiquem o grupo
- Adaptar a comunicação em situações sensíveis.
- Estabelecer parcerias com instituições sociais, ONG e associações e empresas locais.
- Contribuir para o desenvolvimento social de grupos vulneráveis.
- Reconhecer a participação dos colaboradores em ações de impacto social.
- Doar excedentes, equipamentos ou serviços de forma ética e solidária
- Evitar desperdício e promover reutilização com impacto social.
- Garantir que apoios e donativos são atribuídos com critérios claros.
- Avaliar o impacto social das decisões e iniciativas empresariais.
- Privilegiar fornecedores e parceiros com práticas socialmente responsáveis.

Escolhemos ser responsáveis por quem cativamos, como nos diz Antoine de Saint-Exupéry, no livro “O Príncipezinho”.

2. Papéis e Responsabilidades: Staff e Parceiros de Programas

Administração

Cabe à administração tratar de todos os assuntos e logística salarial, contractual, contabilística relativos ao dia-a-dia da Eolis Unipessoal, Lda.

CEO

Cabe à CEO:

- A. Fazer cumprir a acreditação e os standards da Indústria;
- B. Elaborar e aprovar conjuntamente com a restante equipa vinculada, o **Manual de Procedimentos de Segurança para Instrutores de Kitesurf da Eolis (MPSIK)**;
- C. Elaborar e aprovar conjuntamente com a restante equipa vinculada, o **Plano de Gestão do Risco da Eolis (PGRE)**;
- D. Monitorizar a escolha dos colaboradores, o seu treino e avaliação;
- E. Assegurar a implementação do Plano de Gestão do Risco, do processo de formação da equipa e da constante avaliação e actualização do Plano;
- F. Assegurar uma comunicação clara entre o staff e, entre staff e participantes;
- G. Assegurar que todas as iniciativas da Eolis estão de acordo com as suas Missão, Visão e Valores;
- H. Desenvolver novos Programas, sua execução e avaliação;
- I. Dar formação à equipa no seu todo, para os objetivos deste Plano;
- J. Preparar um formulário anual de avaliação do Plano;
- K. Deve também ser um modelo e um exemplo para toda a equipa;

Instrutor Principal

Cabe ao Instrutor Principal:

- A. Colaborar na aprovação, implementação e avaliação deste Plano;
- B. Colaborar na elaboração, aprovação, implementação e avaliação do **Manual de Procedimentos de Segurança para Instrutores de Kitesurf (MPSIK)**;
- C. Recrutar, treinar e avaliar os restantes colaboradores;
- D. Contribuir para o desenvolvimento de novos Programas e sua avaliação;
- E. Planificar no dia anterior todas as aulas previstas para o dia seguinte e comunicá-las aos restantes instrutores;
- F. Ser capaz de estabelecer excelentes relações com os participantes, sendo sempre claro sobre as questões da meteorologia e da política de cancelamentos;
- G. Assegurar-se que os participantes preenchem o formulário, que identificam problemas de saúde e que percebem e aceitam os riscos envolvidos nas diferentes experiências;
- H. Pré-preencher a ficha de perfil de aluno para os alunos de Kitesurf, para os instrutores terem conhecimento de detalhes importantes dos participantes;
- I. Ser um modelo de Instrutor, estando sempre disponível para ajudar os restantes instrutores;

- J. Cumprir e fazer cumprir o **MPSIK da Eolis**;
- K. Decidir quais os horários e *spots* mais apropriados para as actividades;
- L. Certificar-se de que a comunicação entre os instrutores se mantém aberta em todos os momentos da actividade (rádios funcionais);
- M. Administrar pequenos curativos em caso de necessidade;
- N. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de decisão;
- O. Contactar as autoridades respectivas, em caso de emergência;
- P. Certificar-se de que o material a utilizar está em excelentes condições de utilização e de providenciar para as respectivas reparações quando necessárias.
- Q. Certificar-se que todos os rádios com 2 dos 4 traços são carregados.

Instrutores de Kitesurf com vínculo contratual anual

Cabe a estes instrutores:

- A. Colaborar na aprovação, implementação e avaliação deste Plano;
- B. Colaborar na elaboração, aprovação, implementação e avaliação do **MPSIK da Eolis**;
- C. Contribuir para o desenvolvimento de novos Programas e sua avaliação;
- D. Estudar a planificação enviada na véspera das aulas e colocar questões sempre que hajam dúvidas;
- E. Ser capaz de estabelecer excelentes relações com todos os participantes e restante equipa do staff;
- F. Assegurar-se de que lê a ficha de perfil de aluno para ter conhecimento de detalhes importantes dos participantes;
- G. Estar sempre disponível para aprender;
- H. Cumprir as directrizes do Manual de Procedimentos para Instrutores;
- I. Ser modelo de segurança para os seus alunos e alunas;
- J. Dar parecer sobre a escolha dos *spots* e seus horários;
- K. Administrar pequenos curativos em caso de necessidade;
- L. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de decisão.
- M. Certificar-se de que o material a utilizar está em excelentes condições de utilização e de informar o Instrutor principal para as necessidades de reparação necessárias, assim como ajudar a essas reparações (esse registo deverá ser feito na folha de registo respectiva - “Folha de Equipamento - Necessidades de Reparação”)
- N. Certificar-se que todos os rádios com 2 dos 4 traços são carregados.

Guias de Stand Up Paddle/WingSUP

Cabe a estes guias:

- A. Colaborar na aprovação, implementação e avaliação deste Plano;
- B. Contribuir para o desenvolvimento de novos Programas e sua avaliação;
- C. Ser capaz de estabelecer excelentes relações com todos os participantes e restante equipa do staff;
- D. Estar sempre disponível para aprender;
- E. Ser modelo de segurança para os participantes nas Experiências de SUP ou WingSUP;
- F. Opinar sobre a escolha dos *spots* e seus horários;

- G. Perceber e avaliar sempre as condições da meteorologia, imediatamente antes de cada saída, de modo a perceber que as condições de segurança estão garantidas;
- H. Administrar pequenos curativos em caso de necessidade;
- I. Cumprir este Plano de Gestão do Risco;
- J. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de decisão;
- L. Ter em permanência um meio de contacto com a CEO para alguma situação de emergência (por exemplo, telemóvel em bolsa estanque);
- M. Saber fazer o transporte assistido de um participante, na água.
- N. O instrutor nunca poderá em situação alguma ficar sem prancha e pagaia, por forma a prestar auxílio se necessário.

Freelancers de Kitesurf em colaboração com a Eolis

Cabe a estes Instrutores Freelancers:

- A. Colaborar na implementação, no cumprimento e avaliação deste Plano;
- B. Colaborar na implementação, no cumprimento e avaliação do **MPSIK da Eolis**;
- C. Estudar a planificação enviada na véspera das aulas e colocar questões sempre que hajam dúvidas;
- D. Ser capaz de estabelecer excelentes relações com todos os participantes e restante equipa do staff;
- E. Assegurar-se de que lê a ficha de perfil de aluno para ter conhecimento de detalhes importantes dos participantes;
- F. Estar sempre disponível para aprender;
- G. Ser modelo de segurança para os seus alunos e alunas;
- H. Dar parecer sobre a escolha dos *spots* e seus horários;
- I. Administrar pequenos curativos em caso de necessidade.
- J. Receber formação assegurada pela Eolis, sempre que se perceba necessário;
- K. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de decisão.
- L. Certificar-se de que o material a utilizar está em excelentes condições de utilização e de informar o Instrutor principal para as necessidades de reparação necessárias (esse registo deverá ser feito na folha de registo respectiva - “Folha de Equipamento - Necessidades de Reparação”)
- M. Certificar-se que todos os rádios com 2 dos 4 traços são carregados.

3. Linhas de Orientação, Procedimentos e Políticas de Gestão do Risco

Cultura de Segurança da Eolis

Desde 2004 que nos pautamos por uma política de acidentes zero e esse tem sido o nosso maior feito. Zero acidentes graves até agora, volvidos 21 anos.

Concepção dos Programas (Objectivos, Estrutura e Funcionamento)

Programas de Ensino do Kitesurf

No que respeita ao ensino do Kitesurf, temos diferentes modalidades de aulas. Estas modalidades estão sempre em evolução, no entanto, importa para este efeito referir que as aulas podem ser ministradas em pares ou usufruídas em privado. As aulas em pares são possíveis somente quando os participantes já vêm juntos, como por exemplo, amigos e/ou familiares. Não juntamos pessoas que não se conhecem. Nas aulas em pares, os participantes partilham a atenção do instrutor, a asa e a prancha, tendo cada um o seu próprio material de protecção pessoal fornecido pela Eolis (fato de neoprene, arnês, colete, capacete e leash). Se o vento virar a off-shore e não for possível recuperar o aluno usando uma asa de kitesurf, deve ser contactada a mota de água parceira (916162926) para vir buscar o instrutor para de seguida irem juntos recuperar o aluno(a).

O instrutor deve também estar devidamente equipado com o seu fato de neoprene, arnês e leash. Para além deste equipamento, deve ainda estar perfeitamente identificado como instrutor da Eolis, com a sua t-shirt de Instrutor. Os locais utilizados são normalmente: Arroiteia e Ilha de Cabanas de Tavira.

Os alugueres reservam-se em exclusivo para participantes que navegam autónoma e consistentemente.

Programa de Ensino do Kitefoil

O Programa de ensino do Kitefoil é desenvolvido unicamente para praticantes que já estejam completamente autónomos e demonstrem um controlo de asa excelente fruto já de bastante experiência. Os praticantes utilizam normalmente a sua própria asa (desde que o instrutor perceba que os sistemas de segurança estejam a funcionar bem), mas também podem utilizar uma da Eolis. Todos os praticantes devem estar devidamente protegidos com fato de neoprene completo, colete, capacete rígido, arnês e leash (podendo ser do próprio ou da Eolis).

Nas aulas de kitefoil, os dois praticantes não partilham material. Partilham somente a atenção do instrutor.

Se o vento virar a off-shore e não for possível recuperar o aluno usando uma asa de kitesurf, deve ser contactada a mota de água parceira (916162926) para vir buscar o instrutor para de seguida irem juntos recuperar o aluno(a).

O instrutor deve também estar devidamente equipado com o seu fato de neoprene, arnês e leash. Para além deste equipamento, deve ainda estar perfeitamente identificado como instrutor da Eolis, com a sua t-shirt de Instrutor.

Programas de Experiências de Stand Up Paddle (SUP)

No caso dos Programas de SUP, existem vários percursos possíveis:

- > Passeios na Ria Formosa, com guia e sem guia (aluguer);
- > Passeios de 1 dia com deslocação a Odeleite que envolvem o transporte dos participantes, a experiência de navegação na Barragem de Odeleite e o almoço;
- > Passeios de 1 dia com deslocação a Mértola que envolvem transporte dos participantes, a experiência de navegação no Rio Guadiana, o almoço e uma visita ao museu islâmico;

Em todos os Programas de SUP, o máximo de pessoas por instrutor serão de 5 se os participantes não tiverem experiência ou tiverem pouca, e de 8 participantes no caso de a maior parte do grupo já ter experiência anterior. Os participantes devem colocar o leash na perna do lado da mão dominante a abrir/activar sempre no sentido do exterior do corpo e treinar sempre pelo menos uma vez o “soltar do leash” antes de entrar na água.

Na véspera de qualquer deslocação a Mértola, deve ser averiguado o nível do caudal. Não deverão ser feitas deslocações a Mértola se nos dias anteriores tiver chovido muito e se se antecipar um grande caudal do rio Guadiana.

Os alugueres reservam-se em exclusivo para participantes com experiência anterior na modalidade. Todos os participantes terão o seu material individual fornecido pela Eolis (prancha, leash, colete).

Programas de Experiências de WingSUP

No caso dos Programas de WingSUP, existem duas possibilidades

- > Experiência na Ria Formosa, com guia - Individual ou em pares;
- > Downwind/Descida com o vento entre Fábrica e Cabanas de Tavira, com guia;

Em ambos os Programas de WingSUP, o máximo de pessoas por instrutor serão de 3 estando cada participante com o seu material individual fornecido pela Eolis (prancha, leash, colete e Wing).

O Guia deve ter, a todos os momentos, uma prancha de SUP consigo que lhe permita ir em auxílio de qualquer participante.

Staff

Todos os membros do staff têm o direito a:

- A. Receber formação no âmbito deste documento e/ou outra que se perceba necessária;
- B. Os Instrutores de Kitesurf (freelancers ou não) têm o direito a receber formação com base no Manual de Procedimentos de Segurança do Instrutor;
- C. Os membros do staff com vínculo contratual beneficiam de um seguro de acidentes de trabalho anual.
- D. Receber feedback de motivação e apoio por parte do instrutor principal;
- E. Beneficiar de pelo menos um encontro de Equipa em versão “Evento de Downwind” pelo menos uma vez por Verão;
- F. Avaliar todos os procedimentos e a dar a sua opinião a esse respeito;
- G. Receber uma remuneração justa e de acordo com as suas funções;
- H. Ver o seu contrato renovado, desde que ambas as partes concordem;

Todos os membros do staff têm o dever de:

- J. Cumprir este documento;
- L. Os Instrutores de Kitesurf devem cumprir o Manual de Procedimentos de Segurança do Instrutor;
- M. Identificar questões/situações com potencial de risco ainda não percebidas e informar o mais rápido possível o Instrutor Principal;
- N. Preencher o Relatório de Ocorrências sempre que em presença de um incidente/acidente;

- O. Liderar e apoiar situações de emergência;
- P. Ter comportamentos de prudência em todos os momentos em que está à frente de participantes, esteja ou não directamente responsável por eles;
- Q. Receber e integrar nas suas acções os feedbacks que lhe são prestados pelos restantes membros do Staff;
- R. Tomar medidas de protecção pessoal de modo a se proteger a si e a todos os outros, caso se sintam adoentados;
- S. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de decisão.

Gestão e Manutenção dos Equipamentos

Os Equipamentos disponíveis para as diferentes modalidades são os seguintes:

KITESURF e KITEFOIL:

- > 7 capacetes rígidos Ozone;
- > 7 coletes Ozone;
- > 4 coletes WIP;
- > 6 leashes Ozone;
- > 10 arneses de cadeira Ozone;
- > 2 arneses de cintura Ozone;
- > Asas Ozone: 2,5m, 6m (2x), 8m (2x), 9m, 10m, 12m, 14m (2x), 17m (2x);
- > 8 Barras Ozone;
- > 10 Pranchas (várias marcas);
- > 6 rádios intercomunicadores.

SUP:

- > 9 coletes Plastimo;
- > 3 coletes UW;
- > 2 coletes B3
- > 10 pranchas insufláveis (Honuhele e Red Paddle);
- > 10 leashes (Honuhele e Red Paddle);
- > 11 pagaias (Honuhele e B3);

WingSUP:

Todo o material de SUP e ainda:

- > 3 Wings OZONE 3m;
- > 1 Wing Ozone 5m;

Todo o material* deve ser inspeccionado de cada vez que é utilizado, antes e depois da sua utilização. Sempre que há necessidade de reparação, o instrutor em questão deverá preencher a “Folha de Equipamento - Necessidades de Reparação”, fazendo referência ao problema existente. O mais rapidamente possível, a reparação deverá ser efectuada. Os registos da data de reparação e do instrutor envolvido na reparação deverão também constar na folha acima referida.

* Esta listagem está sujeita a alterações com o decorrer do tempo.

Participantes

Esperamos de todos os participantes nos nossos Programas:

- A. Honestidade no relato da sua condição clínica no formulário de registo;
- B. Honestidade no relato da sua experiência de à vontade na água;
- C. Percebam os diferentes níveis de risco envolvido nas diferentes ofertas e o aceitem;
- D. Tomem decisões sensatas relativamente à sua participação nas actividades propostas;
- E. Estejam verdadeiramente motivados para as experiências e não se sintam “forçados” por algum outro motivo;
- F. Sigam as instruções dos guias e/ou instrutores nomeadamente no que respeita a questões de segurança;
- G. Reportem situações de risco, incidentes ou acidentes ao guia e/ou ao instrutor;
- H. Contribuam para o clima de entusiasmo de todo o grupo com uma atitude positiva;
- I. Não consumir substâncias que possam alterar as suas faculdades de seguir instruções e de tomada de decisão.

Freelancers em colaboração com a Eolis

Assim como nos comprometemos com o bem-estar de todos, esperamos o mesmo dos nossos parceiros com vínculo externo. De todos os Instrutores de Kitesurf freelancers a colaborar com a Eolis, esperamos o mesmo que esperamos do restante staff.

Transporte

Por vezes, as aulas de kitesurf fora da época de verão implicam uma deslocação à Arroteia.

Também fora da época de verão, temos deslocações semanais ou bi-mensais a Odeleite e Mértola.

Sempre que a deslocação é necessária, a carrinha deve ser verificada na véspera para termos a certeza de que está tudo em condições. Deve igualmente ser atestada de combustível para que nunca haja percalços a esse nível.

Administração

A política da Administração é dar autonomia a todas as partes de modo a que todas participem em consciência, por opção e de forma construtiva. Disponibiliza-se também a receber opiniões sobre metodologias que, sendo administrativas, possam não estar a ser fluidas e funcionais.

Rotinas importantes da administração são:

- A. Dar feedback a todo o pessoal do campo, promovendo um bom ambiente motivacional;

- B. Receber feedback por parte dos instrutores sobre o dia-a-dia;
- C. Oferecer pelo menos um jantar de confraternização à Equipa, por verão;
- D. Reunir informações sobre incidentes/acidentes e quase-incidentes, anualmente e para reflexão em equipa, no final de cada ano;
- E. Solicitar a todo o staff, o preenchimento do formulário de “Incidentes e close-calls”, no final de cada ano;
- F. Organizar momentos de teambuilding, nomeadamente pelo menos um evento de Downwind Arroteia > Cabanas, no verão;
- G. Organização de toda a documentação importante relativa à segurança num dossier ao acesso aberto e em permanência a todos os membros do staff;
- H. Solicitação de Feedback a todos os participantes, no final da Experiência connosco;
- I. Avaliação financeira sobre a validade dos Programas ou suas necessidades de adaptação/reformulação;
- J. Coordenar as acções do staff em caso de emergência;
- K. Avaliar junto das entidades competentes as necessidades de licenciamentos contemplando a legislação em vigor (passeios SUP).

Riscos Indirectos (Relacionados com Políticas Governamentais, Sociedade, Indústria e Mundo Empresarial)

A nossa sociedade está cada vez mais “rápida” e nem sempre no melhor sentido. Prova-se importante re-estabelecer algum contacto consigo mesmo. Nesse sentido, as actividades na natureza e de risco acrescido surgem como uma forma de voltar um pouco às origens da nossa evolução. Por vezes, a busca de nós próprios(as) leva-nos a arriscar um pouco demais para a nossa condição física, o que desequilibra a balança da homeostasia humana, dando origem a lesões.

Apesar do já longo caminho, a sociedade e algumas culturas, ainda sofrem de grandes condicionantes ao nível dos papéis atribuídos a homem e mulher, sendo demasiadas vezes promotor da ideia de que os homens têm que ser mais competentes na actividade física e arriscar mais (por vezes, muito mais) do que as mulheres. Quando essa convicção ganha raízes, contribui para a realidade de muitos acidentes em que homens desprezando os riscos, foram longe demais. Também as mulheres, normalmente mais conservadoras no que respeita ao risco, podem “sofrer” desta necessidade de se mostrarem competentes.

Da nossa experiência, podemos partilhar que há tendências de comportamentos-tipo entre homens e mulheres e, entre idades <20 e >55.

É importante reconhecer que diferentes perfis individuais podem influenciar a percepção, aceitação e gestão do risco durante a prática da modalidade – nomeadamente *background* académico, experiências de vida e até mesmo profissão. Pela nossa experiência ao longo do tempo, de forma geral, os homens tendem a aceitar níveis mais elevados de risco, enquanto as mulheres demonstram uma maior sensibilidade ao mesmo, evidenciada por uma postura mais cautelosa, consciente e preventiva. Por vezes, esta apreensão excessiva pode comprometer a atenção e execução dos exercícios.

Do ponto de vista físico, observa-se que os homens apresentam, em média, maior robustez e força muscular. Por outro lado, as mulheres tendem a evidenciar maior flexibilidade, particularmente ao nível dos membros inferiores, característica que

pode favorecer a mobilidade, a absorção de impactos e adaptação postural durante a prática.

Já os mais velhos preferem perceber muito bem todos os porquês do que estão a fazer, por oposição a ir demasiado rápido, sendo que as mulheres demonstram uma maior capacidade para a “escuta activa” e de “seguir instruções”; Pelo contrário, a maioria dos mais jovens que avançam normalmente muito rápido na aprendizagem por terem muita disponibilidade motora, e, sem precisarem dos “porquês”.

Sendo uma área onde cada vez mais empresas e pessoas apostam como forma de obter retorno financeiro, torna-se fundamental o estabelecimento de um conjunto de normas e boas práticas de modo a evitar acidentes. Em Portugal, esse papel tem sido apoiado pela APECATE (Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos) e pelas Federações Portuguesas das diferentes modalidades. No panorama internacional e no que respeita ao Kitesurf, a IKO (International Kiteboarding Organization) foi quem desde cedo se preocupou com estas questões e, ainda que tenha desenvolvido um conjunto de boas práticas, falha na fiscalização.

4. Sistematização da Resposta em caso de Emergência

De seguida, serão discriminados um conjunto de instrumentos utilizados na estruturação da resposta de emergência e o plano de actuação em si.

Instrumentos Utilizados

Transferência de Risco para a Seguradora

A Eolis contratualizou com a Seguradora “Mútua dos Pescadores” duas apólices anuais: Uma de Acidentes de Trabalho (Apólice nº10/9368) e outra de Apoio à actividade (Apólice nº85/21164).

Historial de Incidentes/Acidentes

Sabemos que a modalidade de Kitesurf envolve um risco de vida evidente se as medidas de mitigação do risco não são colocadas em prática. Acreditamos também, e temos a nossa experiência de 21 anos como testemunha, que o risco pode ser controlado e trazido para níveis aceitáveis. Sabemos que tudo começa na atitude e numa cultura de segurança.

De 2004 a 2022, os incidentes/acidentes que tivemos foram pequenas escoriações nas pernas e lesão do tendão de Aquiles, no tornozelo.

Relatório de Ocorrências

Sempre que alguma situação de maior risco ocorra, mesmo que ninguém se lesione efectivamente, o/a instrutor(a) directamente envolvido(a) deverá preencher o Relatório de Ocorrências de modo a enriquecer os procedimentos deste Plano de Gestão do Risco.

Caso a situação ocorra com algum participante que esteja a alugar, o responsável pelo preenchimento do documento será o Instrutor Principal.

O Relatório de Ocorrências deverá ser preenchido no mesmo dia do incidente,

acidente ou “quase-acidente”.

Avaliação Médica dos Participantes

O Formulário de Registo dos participantes contém uma secção onde se pretende perceber se há algumas condições de saúde pré-existentes que possam limitar, condicionar ou exigir alterações aos Programas de forma a possibilitar o sucesso de todos. No dia da actividade, os Instrutores/Guias farão uma última averiguação da saúde dos participantes, agora já em sua presença.

Lidar com os Media

Sempre que seja necessário prestar declarações públicas, a pessoa que o deve fazer é a CEO. O nosso foco é sempre a segurança de todos os participantes, sendo que, em caso de acidente a informação prestada é, antes de mais, de solidariedade para com os participantes e suas famílias. Nunca serão referidos nomes de acidentados à comunicação social antes de o serem às respectivas famílias e nunca serão comunicadas incertezas.

O foco é sempre na compreensão, solidariedade e na total resolução dos incidentes com completo apuramento de responsabilidades.

Procedimentos de Emergência

O **Manual de Procedimentos de Segurança para Instrutores da Eolis**, pretende ajudar a estruturar e a uniformizar a formação dos instrutores de Kitesurf na Eolis, com o objectivo de minimizar os altos riscos existentes na prática desta modalidade. Ainda assim, não existe risco zero, havendo sempre um residual que se pode concretizar em acidente. Caso se confirme o incidente/acidente, estes serão os procedimentos de emergência a colocar em prática:

Situações de Acidentes Graves ou de Perigo de Vida - KITESURF

» Ilha de Cabanas de Tavira, Spot de Verão

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112. Em simultâneo, deverá ser contactado por telefone através do número 915753300, o militar ao serviço na praia, para que possa desde logo ajudar a todo o transporte em segurança até aos barcos que fazem a travessia da Ilha e daí para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for no mar, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Se for necessária a ajuda da mota de água, telefonar também para o parceiro presente na praia (916162926). Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 e o militar ao serviço, na praia para que ele possa desde logo ajudar a todo o transporte em segurança até aos barcos que fazem a travessia da Ilha e daí para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

» **Ria Formosa na Arroiteia, Spot de Inverno**

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança nos barcos que fazem a travessia da Ilha e daí para a ambulância. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112. Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte nos barcos que fazem a travessia da Ilha e daí para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Situações de Acidentes Graves ou de Perigo de Vida - STAND UP PADDLE

» **Ria Formosa em Cabanas de Tavira**

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte na ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

» **Barragem e Ribeira de Odeleite**

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte na ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

» **Rio Guadiana em Mértola**

Evitar realizar esta atividade após temporais com muita chuva, ou caudais altos devido a descargas de barragens a montante de Mértola – consultar os avisos da Agência Portuguesa do Ambiente ou serviços da Proteção Civil.

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte na ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Situações de Acidentes Graves ou de Perigo de Vida - WINGSUP

» Ria Formosa em Cabanas de Tavira

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte na ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

» Barragem e Ribeira de Odeleite

Se a emergência for em terra, o acidentado deverá ser estabilizado, de forma a estar confortável e deve ser activado o 112 que deverá providenciar ajuda para o transporte em segurança para a ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Se a emergência for na água, os elementos do staff da Eolis deverão organizar-se e colaborar para trazer o acidentado para terra de forma célere e protectora da sua saúde. Em simultâneo, um elemento do staff deverá ficar em terra para accionar o 112 para que providencie ajuda para o transporte na ambulância. Deve também ser contactado o CEO da Eolis a informar do sucedido. Em casos de extrema gravidade, possivelmente o transporte aéreo será accionado por parte do 112.

Situações de Acidentes/Incidentes de pouca gravidade - KITESURF

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e reagendada para um momento no futuro.

Situações de Acidentes/Incidentes de pouca gravidade - STAND UP PADDLE

» Ria Formosa em Cabanas de Tavira

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e providenciada ajuda médica. A experiência deverá ser reagendada para um momento no futuro.

» **Barragem e Ribeira de Odeleite**

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e providenciada ajuda médica.

» **Rio Guadiana em Mértola**

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e providenciada ajuda médica.

Situações de Acidentes/Incidentes de pouca gravidade - WINGSUP

» **Ria Formosa em Cabanas de Tavira**

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e providenciada ajuda médica.

» **Barragem e Ribeira de Odeleite**

Sempre que se verifiquem pequenas lesões ou escoriações, e se a dor for persistente não permitindo a continuação da prática, a actividade deverá ser interrompida e providenciada ajuda médica.

Precauções relativamente a Doenças Transmitidas por Fluidos Sanguíneos

Sempre que existam feridas abertas com ou sem hemorragia, o curativo deve ser aplicado por um membro do Staff, com a utilização de barreiras protectoras, como luvas médicas de modo a assegurar a sua integridade física.

Plano de Evacuação de Participante ou Membro do Staff

Quando e sempre se mostre necessário efectuar a evacuação de um participante ou membro do staff, este deve ser antes de mais, estabilizado o melhor possível de acordo com a sua lesão e deve ser accionado o 112, número de emergência nacional. As instruções recebidas durante o telefonema de emergência devem ser meticulosamente seguidas e cumpridas pelos membros do staff e restantes elementos presentes no local. O elemento evacuado deverá ser, a todo o momento, acompanhado por alguém do staff da Eolis.

Procedimentos Finais após Estabilização da Situação

Assim que a situação esteja em resolução, o elemento do staff mais directamente envolvido no incidente, deverá preencher o Relatório de Ocorrências com detalhe para que toda a Organização possa beneficiar dessa aprendizagem.

5. Acreditação por Entidades Externas

A Eolis tem por princípio encontrar parcerias significativas e acreditação de entidades relevantes na sua área de actuação. Assim, tem o Registo RNAAT nº39/2022 pelo Turismo de Portugal; É o Centro IKO nº 1475; E @s seus Instrutores têm os títulos de Treinadores de Kiteboard nº62455 e nº178648, certificados pelo IPDJ e pela Federação Portuguesa de Vela.

