



## Minuta de Plano de Ação - Refugiados Selo "Clean & Safe"

O **Plano de Ação para Refugiados**, no âmbito do Selo Clean & Safe, é um plano preventivo e reativo, que visa apoiar a Entidade Aderente (adiante designada por Estabelecimento) no conhecimento dos riscos e na tomada das medidas de prevenção e mitigação adequadas para reduzir a vulnerabilidade de cidadãos turistas com o estatuto de refugiados em Portugal.

Através do Plano de Ação, é estimulada a adequada e necessária articulação do Estabelecimento com as entidades competentes em matéria de reconhecimento e acolhimento de Refugiados, e o contributo do Estabelecimento, enquanto sociedade civil / empresa portuguesa, para o acolhimento digno e integração destes cidadãos em Portugal.

Este Plano de Ação não substitui outros procedimentos e/ou medidas legais obrigatórias.

O Plano de Contingência deve ser revisto sempre que necessário, quer devido a atualizações resultantes de orientações das entidades competentes, quer devido a alterações para melhoramento dos procedimentos adotados internamente

### COORDENAÇÃO DO PLANO

Designar o/a coordenador/a do Plano de Ação que é responsável pela definição dos procedimentos aplicáveis ao Estabelecimento, pela implementação deste Plano e pela articulação com entidades relevantes.

**Identificação do/da coordenador/a do Plano / responsáveis por equipa (quando pertinente)**

--

### RISCOS E VULNERABILIDADES

No quadro das Nações Unidas, os "migrantes forçados" são considerados como um grupo vulnerável da população, estando especialmente sujeitos a vulnerabilidades estruturais que se traduzem em maiores entraves jurídicos ou de outra ordem no exercício de escolhas e na reivindicação dos seus direitos a apoio e proteção em caso de crises.

Portugal tem contribuído para a discussão no seio da União Europeia em torno da resposta à crise de refugiados na Europa, e tem-se empenhado nas diversas ações que a UE vem desenvolvendo nesse contexto.

*Aqueles que fogem da perseguição ou do conflito têm o direito de requerer um pedido de proteção internacional conforme definido na Convenção de Genebra. (ONU)*

*Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal. (Declaração Universal dos Direitos do Homem, Art.º 3)*

*Toda a pessoa sujeita a perseguição tem o direito de procurar e de beneficiar de asilo em outros países. (Declaração Universal dos Direitos do Homem, Art.º 14.º, n.º 1)*

## MITIGAÇÃO DO RISCO

A formação de colaboradores/as é imprescindível para uma correta atuação na mitigação do risco e na fase de emergência. Na formação são abordadas todas as matérias do Plano, incluindo sensibilização e treino para comportamentos e atitudes (mais) seguras e responsáveis.

- Os colaboradores recebem por correio eletrónico o Plano de Ação.
- Os colaboradores recebem formação, presencial ou online, sobre as matérias abrangidas pelo Plano.
- A informação é atualizada quando se justifique.
- Outras ações

### Programa de formação/informação dos/as colaboradores/as sobre acolhimento a Refugiados

Especificação das ações

- Regime legal de proteção de dados pessoais
- Legislação relativa a direitos humanos, ao direito de asilo e sistema internacional e europeu de proteção,;
- Conteúdos do Kit de Acolhimento aos Refugiados do Alto Comissariado para as Migrações
- Outros

### Informação de apoio que o Estabelecimento deve reunir e disponibilizar aos clientes sempre que necessário:

- Lista de contactos com entidades nacionais competentes em matéria de reconhecimento e acolhimento a refugiados;
- Serviços de interpretação disponíveis para apoiar no contacto entre cidadãos estrangeiros e serviços/entidades nacionais;
- Existência e conteúdos do Kit de Acolhimento aos Refugiados do Alto Comissariado para as Migrações (<https://www.acm.gov.pt/kitrefugiados>);

### Articulação entre o Estabelecimento e Entidades relevantes no âmbito da mitigação do risco

- Lista de contactos relevantes:  
Eportugal.gov.pt (+ 351) 217 929 700  
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (+351) 217 115 000  
Alto Comissariado para as Migrações (+351) 21 810 61 70  
Conselho Português para os Refugiados (+351) 21 831 43 72

Turismo de Portugal: (+351) 21 114 02 00

Outros

- Incluir eventuais protocolos estabelecidos;
- Outras ações

## FASE DE EMERGÊNCIA

### Ações imediatas em situação de crise que envolva o acolhimento a Refugiados

- Apoiar os clientes/hóspedes com o estatuto de refugiado no estabelecimento dos contactos necessários com entidades ou empresas nacionais;
- Conhecer e adotar os procedimentos adequados no que se refere à identificação, registo e tratamento de dados de clientes/hóspedes com o estatuto de refugiado;
- Manifestar eventual disponibilidade para contribuir para a integração destes cidadãos, nomeadamente, registando e/ou manifestando essa intenção:
  - \* Em plataformas destinadas a estabelecer a ligação entre quem precisa e quem pretende disponibilizar alojamento, ofertas de trabalho ou outro tipo de ajudas;
  - \* Através do Turismo de Portugal, IP./ Equipa Clean & Safe;
- Acionar a estratégia de comunicação para colaboradores e clientes que minimize o impacto associado;
- Outras ações

## FASE DE REABILITAÇÃO

O Plano identifica as atividades de recuperação destinadas à reposição da normalidade no funcionamento do Estabelecimento e das condições dos/as colaboradores/as e clientes.

### Ações de reposição da normalidade no funcionamento do Estabelecimento, junto de colaboradores e clientes

- Procedimentos a implementar no âmbito da continuidade de negócio;
- Considerar a existência de uma equipa de avaliação preliminar de danos;
- Outras ações