

1. O que são Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM)?

Os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes, ou abreviadamente, CLAIM, são gabinetes ou espaços de acolhimento que prestam **informação** e **apoio** em **todo o processo de acolhimento e integração dos migrantes**, que articulando com as **diversas estruturas locais** e promovendo a **interculturalidade a nível local**.

2. Quem pode recorrer aos CLAIM?

Podem recorrer aos CLAIM os **cidadãos migrantes** e as **entidades** que integram a **rede de parcerias locais**, da área geográfica ou de maior proximidade do CLAIM.

3. Que entidades podem criar um CLAIM?

Podem criar um CLAIM, as seguintes entidades

- Autarquias locais;
- Governos Regionais;
- Instituições da sociedade civil sem fins lucrativos;
- Instituições de ensino superior.

4. Quais as áreas de Intervenção dos CLAIM?

As áreas de intervenção dos CLAIM são:

- Regularização;
- Nacionalidade;
- Reagrupamento Familiar;
- Habitação;
- Trabalho;
- Apoio Social;
- Retorno Voluntário;
- Saúde;
- Educação;
- Formação Profissional;
- Empreendedorismo;
- Outras questões relacionadas com a área da migração.

5. Que Modelo de Atendimento e Serviços dos CLAIM existem?

A intervenção dos CLAIM não se resume a uma mera caracterização administrativa dos utentes às dinâmicas das migrações e seus impactos numa sociedade em mudança.

Os CLAIM, em função das atividades desenvolvidas, podem ser designados de acordo com três modelos de intervenção:

No Modelo Tradicional, o CLAIM convencional, dinamizado por municípios, governos regionais, instituições da sociedade civil e instituições de ensino superior contempla, a vertente da integração social dos migrantes, tendo funções de acolhimento, informação e apoio a cidadãos migrantes, incluindo requerentes e beneficiários de proteção internacional.

No Modelo Integrado, o CLAIM Nova geração “CLAIM 2G”, dinamizado por municípios contempla, a vertente da integração social dos migrantes e integra os serviços de apoio à regularização dos migrantes, através seguintes serviços:

- Recolha de dados pessoais dos respetivos requerentes, incluindo dados biométricos através do equipamento fornecido ou aprovado pela AIMA;
- Receção de documentos necessários à análise do pedido, a apresentar pelos requerentes, bem como a sua digitalização e transmissão à AIMA, por via eletrónica, através do sistema de informação desta entidade;
- Realização das consultas às bases de dados administrativas da AIMA que sejam estritamente necessárias à realização do atendimento, designadamente para verificação da identidade e legitimidade do requerente e registo das operações realizadas;
- Verificação da autenticidade e validade da documentação apresentada.

O CLAIM Convencional com Expansão Serviços, dinamizado por municípios, governos regionais, instituições da sociedade civil e instituições de ensino superior contempla a vertente da integração social dos migrantes, acrescida da competência de tratamento, em primeira linha, do dossier documental de suporte à regularização.

6. Existe Financiamento para os CLAIM?

No CLAIM convencional, dinamizado pelos municípios, pelas instituições de ensino superior, pelas organizações da sociedade civil e pelos governos regionais, as despesas de manutenção do Centro são asseguradas pelas entidades que os dinamizam.



As organizações da sociedade civil, no entanto, podem para dinamização de um CLAIM, ser financiadas pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI).

No **CLAIM Nova Geração “CLAIM 2G”**, a AIMA comparticipa financeiramente os municípios pelos atendimentos com recolha de dados biométricos, sendo o montante fixado em Protocolo, em função do número de atendimentos realizados.

No **CLAIM Convencional com Expansão Serviços**, a AIMA fica obrigada ao pagamento de uma compensação financeira por cada atendimento efetivamente concretizado e que seja objeto de despacho favorável.

7. Os serviços prestados pelos CLAIM são gratuitos?

Sim, **todos os serviços** prestados pelos CLAIM **são totalmente gratuitos** para todos os cidadãos migrantes.

8. Que tipo de apoio a AIMA presta aos CLAIM?

A Direção de Serviços de Política Migratória, é a unidade orgânica da AIMA responsável pelo apoio aos CLAIM, da seguinte forma:

- **Presencial**, através de visitas, participação em reuniões, realização de encontros nacionais e regionais, entre outros momentos de trabalho que se revelem necessários para o acompanhamento;
- **“Online”**, disponibilizando a caixa de correio eletrónico “Parceiros@aima.gov.pt” especificamente dirigida para os Técnicos dos CLAIM para o esclarecimento de dúvidas, divulgação de iniciativas da AIMA e/ou a pedido dos parceiros, agendamento de reuniões *online*, difusão de legislação nacional ou internacional da área das migrações e a definição de procedimentos de articulação entre a AIMA e os CLAIM;
- **Atendimento telefónico.**

9. A AIMA disponibiliza alguma Plataforma de utilização restrita para os CLAIM?

Sim, a **“Plataforma CRM”** que permite:

- Registo dos atendimentos efetuados pelos CLAIM;
- Extração de relatórios estatísticos.

10. A AIMA disponibiliza formação aos/as Técnicos/as dos CLAIM?

Sim, antes de iniciar funções é obrigatória a frequência da **Formação inicial** (duração de 36 horas) para **Técnicos CLAIM**, promovida pela AIMA.

A AIMA promove também:

- **Formação de reciclagem** para os **Técnicos CLAIM** (duração de 31 horas);
- **Espaços de reflexão** conjunta das práticas profissionais, bem como, de capacitação e empoderamento dos/as técnicos/as que desempenham funções nos CLAIM, em temáticas relevantes para o exercício das suas funções.

11. Que perfil deve ter um Técnico de um CLAIM?

O técnico de CLAIM é um profissional qualificado apto a acolher, informar e esclarecer cidadãos imigrantes e requerentes de proteção internacional com vista à promoção da sua autonomia e integração na sociedade portuguesa. Para tal, deverá ser titular de uma licenciatura ou experiência profissional comprovada na área e reunir as seguintes competências técnicas, pessoais e sociais:

- Compromisso com a missão de acolhimento e integração de cidadãos migrantes;
- Capacidade apurada de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho e de organização da informação;
- Domínio fluente de 2 línguas, sendo uma delas o português e a outra a língua natal, quando membro de uma comunidade de imigrantes, ou o inglês, quando cidadão português;
- Capacidade para operar com tecnologias de informação, nomeadamente com um computador e acesso à Internet.

12. O que fazer para criar um CLAIM?

- O processo de candidatura para abertura de um CLAIM inicia-se com a receção, pela AIMA, da manifestação de Interesse por parte da entidade requerente;
- Em resposta à solicitação, a AIMA envia à entidade requerente a seguinte documentação:
 - Proposta de agendamento de reunião (presencial ou *online*)
 - Formulário de candidatura;
 - Modelo de Protocolo de Cooperação;
 - Nota de enquadramento sobre a organização e responsabilidades dos CLAIM;

- Após a receção da candidatura, esta será objeto de análise de acordo com os seguintes critérios:
 - Realidade migratória a nível local;
 - Respostas já existentes;
 - Idoneidade e situação jurídica da entidade proponente.

13. O que é a Rede CLAIM?

A Rede CLAIM, fundada em 2003, é uma estrutura descentralizada, composta por Centros, criados através de parcerias com agentes locais (municípios, entidades da sociedade civil, instituições do ensino superior e governos regionais), que operam enquanto espaços de acolhimento, informação e apoio aos migrantes, visando respostas locais articuladas às necessidades dos migrantes em diferentes áreas, incluindo imigrantes, requerentes e beneficiários de proteção internacional.

14. Quais os Pressupostos para adesão à Rede CLAIM?

Os pressupostos para adesão à Rede CLAIM, são os seguintes:

- Dinamização de (pelo menos um) Gabinete de atendimento;
- Sinalética identificativa comum a toda a Rede;
- Heterogeneidade no atendimento;
- Possibilidade de prestar um serviço de itinerância;
- Trabalho em rede entre a AIMA e os CLAIM;
- Afetação de Recursos humanos;
- Obrigação legal de total sigilo profissional;
- Assinatura de Protocolo de Colaboração | Carta de Adesão;
- Utilização da plataforma disponibilizada pela AIMA | Plataforma CRM.

15. Onde estão localizados os CLAIM?

Os CLAIM estão distribuídos ao longo de todo o território nacional.

16. Como é que se identifica a existência de um CLAIM numa instituição?

É adotada uma sinalética padronizada para os todos os CLAIM.

A placa de sinalética do CLAIM (disponibilizada pela AIMA) é colocada em local visível na proximidade do Gabinete de Atendimento.

17. Os CLAIM têm dever da Confidencialidade?

Sim. Todos os CLAIM estão obrigados a um total sigilo, devendo tratar e manter como absolutamente confidenciais todas e quaisquer informações que, no âmbito das suas funções ou competências venham a ter conhecimento, designadamente no que se refere aos conteúdos dos atendimentos prestados.

18. Há tratamento de dados pessoais?

Sim. Os intervenientes, especificamente a AIMA e as entidades, celebram entre si um Protocolo de Cooperação que tem por objetivo a implementação de um CLAIM envolvendo o tratamento de dados pessoais.

Relativamente ao tratamento de dados pessoais, todos os intervenientes atuam como responsáveis conjuntos pelo tratamento dos dados e deverão cumprir com as suas obrigações nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de abril (Regulamento Geral da Proteção de Dados ou RGPD), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, a qual assegura a execução, na ordem jurídica interna, do RGPD, bem como das demais normas jurídicas aplicáveis em matéria de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.