

- clic

O NOVO PROGRAMA
DE TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL DA SEGURANÇA
SOCIAL QUE VEM
FACILITAR A VIDA
DAS PESSOAS
E DAS EMPRESAS.



CLIC – PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA SEGURANÇA SOCIAL

Enquadrado na Componente 17 do Plano de Recuperação e Resiliência, o **CLIC – Programa de Transformação Digital da Segurança Social** vem alterar o paradigma do modelo de relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e empresas.

Até 2026, 85 medidas transformarão a Segurança Social, garantindo:

UM RELACIONAMENTO FÁCIL, SIMPLES, DIRETO E DIGITAL

UM RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS QUE ACOMPANHA OS SEUS EVENTOS E O CICLO DA SUA VIDA

UMA GESTÃO INTEGRADA DA RELAÇÃO COM EMPRESAS E CIDADÃOS

TRÊS EIXOS ESTRATÉGICOS

O CLIC – Programa de Transformação Digital da Segurança Social encontra-se estruturado em três eixos estratégicas:

I. Uma Segurança Social mais humana e próxima



II. Uma Segurança Social digital e inovadora



III. Uma Segurança Social mais eficiente e robusta



TRÊS EIXOS ESTRATÉGICOS

I. Uma Segurança Social **mais humana e próxima**

Prestações Automáticas

Modernizar e automatizar a atribuição e gestão de prestações

Prestações familiares automáticas

Nova prestação social única

Simulador inteligente de prestações sociais

Contribuições simplificadas

Simplificar, reformar e reestruturar os processos de contribuições

Cálculo automático das contribuições a pagar

Eliminação das declarações trimestrais de trabalhadores independentes

Serviço Doméstico Online

Ação Social personalizada

Modernizar e personalizar as respostas dadas pela ação social

Acompanhamento familiar + próximo

Intervenção integrada em respostas sociais

Gestão de projetos de proximidade à comunidade

TRÊS EIXOS ESTRATÉGICOS

II. Uma Segurança Social **digital e inovadora**

Segurança Social Nova Geração

Modernização da Segurança Social Direta para dar resposta às necessidades atuais e futuras

Nova Segurança Social Direta

Eliminação de Papel na Segurança Social

Regime Público de Capitalização Nova Geração

Relacionamento Inteligente e Inclusivo

Reforma dos canais de atendimento e modelo de relacionamento para aumentar a resposta e facilitar o acesso à informação e autonomia dos clientes

Visão 360°

e-clíc: Canal único

Assistente de atendimento automático

Partilha de dados

Dinamizar a interoperabilidade com a administração pública e empresas

Comunicação direta com Justiça, Saúde e Finanças

Novos serviços de ligação dos softwares das empresas à Segurança Social

Registo automático de cidadãos estrangeiros

TRÊS EIXOS ESTRATÉGICOS

III. Uma Segurança Social **mais eficiente e robusta**

Infraestrutura e Serviços mais Resilientes

Upgrade de infraestrutura tecnológica, segurança de informação e capacidade de gestão de dados

Data Analytics na Avaliação de Políticas Públicas

Upgrade da capacidade computacional, comunicações e *cloud*

Centro de Operações de Segurança

Prevenção Inteligente de Fraude

Reforço de ferramentas de trabalho que incremente a produtividade da Segurança Social e reforce a eficácia no combate à fraude

Criação de modelo com base em IA e *analytics* para prevenção de risco

Fiscalização inteligente

Automação de processos

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

I. Uma Segurança Social **mais humana e próxima**

Prestações Automáticas

Prestações familiares automáticas

Alteração do paradigma de atribuição de prestações. A Segurança Social passará a atribuir automaticamente o abono de família com base na comunicação da Justiça e com base nos rendimentos dos progenitores comunicados à Segurança Social e à Autoridade Tributária.

Benefícios Esperados

Acesso imediato às prestações sociais

Destinatários

Cidadãos

Entidades Envolvidas

Segurança Social, Justiça, Finanças e Educação

Nova prestação social única

Criação de uma nova prestação social única que consolidará um conjunto de prestações sociais. O acesso mais simples e direto a proteção social para cidadãos em situação de vulnerabilidade económica, garante uma maior eficácia no combate à pobreza e uma maior proteção social.

Benefícios Esperados

Simplificação do acesso

Destinatários

Cidadãos

Entidades Envolvidas

Segurança Social e Finanças

Simulador inteligente de prestações sociais

Simplificação do universo de prestações da Segurança Social. Com base em eventos de vida do cidadão, este simulador inteligente e interativo apresenta quais as prestações que se adequam à sua situação, quais os valores estimados e qual a duração das prestações.

Benefícios Esperados

Aumentar a compreensão dos direitos dos cidadãos

Destinatários

Cidadãos

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

I. Uma Segurança Social **mais humana e próxima**

Contribuições simplificadas

Cálculo automático das contribuições a pagar

Simplificação do ciclo contributivo das empresas, permitindo o cálculo automático das contribuições a pagar e a eliminação das atuais declarações de remunerações mensais. Pretende-se aumentar a eficácia do sistema contributivo, o aumento da qualidade e atualidade da informação, garantindo os direitos dos trabalhadores.

Benefícios Esperados

Redução de custos de contexto para as empresas

Destinatários

Entidades Empregadoras, Trabalhadores, Membros de Órgãos Estatuários

Entidades Envolvidas

Segurança Social, Trabalho, Finanças

Eliminação das declarações trimestrais de trabalhadores independentes

Simplificação do ciclo contributivo, com a eliminação da comunicação das declarações trimestrais à Segurança Social. A obrigação contributiva à Segurança Social passará a ser calculada com base na informação comunicada pelos trabalhadores independentes à Autoridade Tributária.

Benefícios Esperados

Redução de custos de contexto para os trabalhadores independentes

Destinatários

Trabalhadores Independentes

Entidades Envolvidas

Segurança Social, Finanças

Serviço Doméstico Online

Disponibilização na Segurança Social Direta do serviço digital para comunicação do serviço doméstico, permitindo ainda gerar o documento de pagamento.

Benefícios Esperados

Maior eficiência e autonomia

Destinatários

Trabalhadores do Serviço Doméstico, Empregadores

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

I. Uma Segurança Social **mais humana e próxima**

Ação Social personalizada

Intervenção integrada em respostas sociais

Criação de um sistema integrado de gestão e controlo de acordos de cooperação, permitindo de forma desmaterializada a apresentação de candidaturas, a gestão do processo de aprovação, a gestão dos acordos e gestão de vagas. O sistema integrado permite maior eficiência no acompanhamento dos acordos e resposta aos cidadãos.

Benefícios Esperados

Gestão mais eficiente dos acordos de cooperação

Destinatários

Cidadãos, IPSS, Municípios, entidades parceiras

Entidades Envolvidas

Segurança Social, IPSS

Acompanhamento familiar mais próximo

Criação de um modelo de acompanhamento familiar mais próximo e integrado, garantindo a gestão integrada de toda a informação relevante dos cidadãos e respetivas famílias, no âmbito do atendimento social, garantindo o seu acompanhamento e atribuição de apoios de acordo com as necessidades identificadas. Este sistema será também utilizado pelos municípios e outras entidades com competência em ação social, garantido a integridade e confidencialidade que estes processos exigem.

Benefícios Esperados

Atuação atempada e integrada

Destinatários

Cidadãos, IPSS, Municípios, entidades parceiras

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Gestão de projetos de proximidade à comunidade

Criação de um modelo de implementação de projetos de proximidade às comunidades, com a recolha de informação relevante e em tempo útil, garantindo, articuladamente com as respostas e recursos da rede social, um acompanhamento eficaz dos cidadãos e suas famílias, em contexto comunitário.

Benefícios Esperados

Combate à pobreza e exclusão social

Publico Alvo

Cidadãos, IPSS, Municípios, entidades parceiras

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

II. Uma Segurança Social **digital e inovadora**

Segurança Social Nova Geração

Nova Segurança Social Direta

Evolução da Segurança Social Direta, destacando-se a nova imagem, facilidade de navegação, nova *homepage*, nova arquitetura de informação, o *search* inteligente e integrado com o portal informativo, e as ajudas em contexto com disponibilização de serviços em inglês.

Benefícios Esperados

Acesso a informação de forma mais rápida e integrada

Destinatários

Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Eliminação de papel na Segurança Social

Implementação de novos modelos de atendimento, com especial enfoque na simplificação e automatização do atendimento presencial.

O objetivo final é que não exista entrada de papel na Segurança Social, estando esta iniciativa conjugada com as medidas de automatização, partilha de informação dentro da administração pública e simplificação do acesso aos diferentes serviços.

Benefícios Esperados

Automatização e desmaterialização, maior capacidade e qualidade na resposta

Destinatários

Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Regime Público de Capitalização Nova Geração

Novos serviços digitais para a adesão ao regime público de capitalização, com a disponibilização de simulação integrada. Abertura do regime ao universo de portugueses que se encontram no estrangeiro e a outros regimes contributivos.

Benefícios Esperados

Maior simplicidade no acesso, maior previsibilidade

Destinatários

Cidadãos

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

II. Uma Segurança Social **digital e inovadora**

Relacionamento Inteligente e Inclusivo

Visão 360°

Implementação de uma visão 360° na Segurança Social Direta, que permite uma visão única de todas as interações de relacionamento e de todos os processos individuais de cidadãos e empresas com a Segurança Social.

Benefícios Esperados

Maior transparência, celeridade no acesso à informação, redução de custos de contexto

Destinatários

Cidadãos, Empresas, Segurança Social

Entidades Envolvidas

Segurança Social

e-clic: Canal Único

Disponibilização de um canal único, na Segurança Social Direta, para o relacionamento com os cidadãos e empresas de forma centralizada. Com um canal único, os cidadãos e empresas poderão interagir de forma mais simples com a Segurança Social e obter uma resposta mais eficiente e harmonizada. Pretende-se que no final do projeto se atinjam níveis de resposta até 48 horas.

Benefícios Esperados

Respostas integradas e céleres, maior transparência e fiabilidade

Destinatários

Cidadãos, Empresas, Segurança Social

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Assistente de atendimento automático

Desenvolvimento de alternativas de atendimento automatizadas, utilizando ferramentas de processamento de linguagem natural (NLP) e modelos de inteligência artificial (IA), sustentados em fluxos conversacionais que simulam um atendimento presencial, permitindo ter serviços disponíveis 24 horas 7 dias por semana.

Benefícios Esperados

Simplificação da relação com a Segurança Social, maior acesso

Destinatários

Cidadãos e empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

II. Uma Segurança Social **digital e inovadora**

Partilha de dados

Comunicação direta com Justiça, Saúde e Finanças

Eliminação da necessidade de entregar a mesma informação nas várias entidades da Administração Pública, evitando redundâncias no fornecimento da mesma por parte do cidadão, empresas e partes interessada.

Benefícios Esperados

Redução dos custos de contexto, maior celeridade, maior fiabilidade, automatização

Destinatários

Cidadãos e empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social, Finanças, Saúde, Justiça

Novos serviços de ligação dos *softwares* das empresas à Segurança Social

Reforço dos serviços de interoperabilidade na Plataforma de Serviços da Segurança Social, permitindo às empresas de forma desmaterializada comunicarem toda a informação relevante para a Segurança Social.

Benefícios Esperados

Redução de custos de contexto

Destinatários

Entidades Empregadoras

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Registo automático de cidadãos estrangeiros

Automatização da atribuição do número de identificação de Segurança Social a cidadãos estrangeiros, em articulação com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

Benefícios Esperados

Acesso mais célere aos regimes de Segurança Social

Destinatários

Cidadãos estrangeiros

Entidades Envolvidas

Segurança Social,
Administração Interna

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

III. Uma Segurança Social **mais eficiente e robusta**

Infraestrutura e Serviços mais Resilientes

Data Analytics na Avaliação de Políticas Públicas

Potenciar as capacidades de monitorização, avaliação e planeamento de políticas públicas, nas áreas de intervenção do MTSSS com recurso a soluções de data *analytics*. Construção de um repositório de informação estatística desagregada que permite simular o impacto das políticas, disponibilizando dados estatísticos para estudos académico, investigação, organismos da AP e outras entidades.

Benefícios Esperados

Reforço da capacidade de avaliação de políticas

Destinatários

MTSSS, Investigadores, Cidadãos

Entidades Envolvidas

MTSSS, Investigadores

Upgrade da capacidade computacional, comunicações e cloud

Atualização e modernização da infraestrutura de suporte aos sistemas de informação, com recursos às mais recentes tecnologias, tais como soluções baseadas em *cloud*. A evolução pretendida será a base para o desenvolvimento de sistemas avançados de informação, integrando inteligência artificial e a utilização de formas de computação inovadoras.

Benefícios Esperados

Escalabilidade, reforço da performance e Segurança dos sistemas de informação

Destinatários

MTSSS, Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

Centro de Operações de Segurança

Operacionalização de um Centro de Operações de Segurança (SOC) com capacidade de deteção, reação e mitigação/resolução de ciberincidentes que possam afetar a disponibilidade dos serviços e confidencialidade e integridade dos dados.

Benefícios Esperados

Mitigação de riscos de ciberataques e atuação mais célere e integrada numa situação de crise.

Destinatários

MTSSS, Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

INICIATIVAS EMBLEMÁTICAS

III. Uma Segurança Social **mais eficiente e robusta**

Prevenção Inteligente de Fraude

Criação de modelo com base em IA e analytics para prevenção de risco

Criação de um modelo integrado de prevenção do risco e fiscalização com vista ao combate à fraude e evasão contributiva e prestacional, tirando partido de soluções de Inteligência Artificial.

Benefícios Esperados

Mitigação de risco de fraude em contribuições e prestações sociais

Destinatários

Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social, ACT

Fiscalização inteligente

Fiscalização mais assertiva, através do reforço de partilha de Informação dentro da administração pública e assente em modelos de gestão de risco, com uso de soluções de Inteligência Artificial e *machine learning*.

Benefícios Esperados

Aumento da eficiência na fiscalização

Destinatários

Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social, ACT

Automatização de processos

Automatização robotizada de processos com base nas soluções e sistemas de informação existentes e permitindo aumentar a produtividade e a fiabilidade dos processos, incorporando a Gestão de Ciclo de Vida de Processos RPA, Inteligência Artificial, Interpretação de Documentos, *Process Mining* e *Task Mining*.

Benefícios Esperados

Aumento da eficiência nos processos

Destinatários

MTSSS, Cidadãos e Empresas

Entidades Envolvidas

Segurança Social

-clíc

A SEGURANÇA SOCIAL SIMPLES

SEGURANÇA SOCIAL
O seu abono
de família foi
automaticamente
atribuído.

