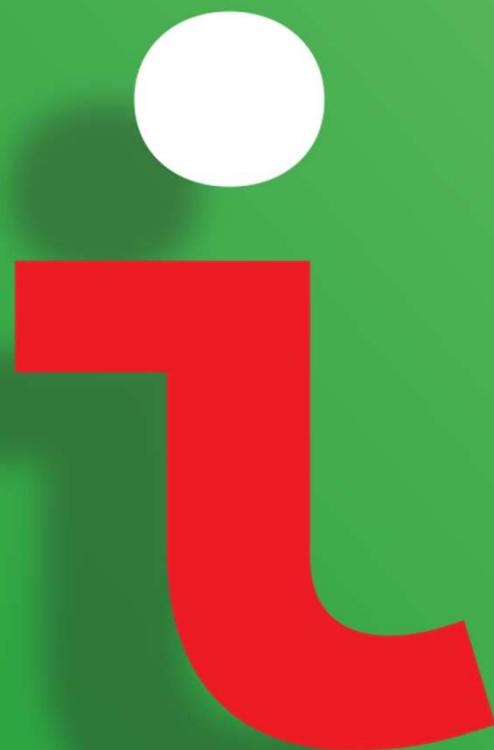


# CLIC

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.

