



Guia de Apoio Técnico à Aplicação do Radar Social



Índice

1. Enquadramento	1
2. Objetivos	2
3. Requisitos Mínimos do Sistema	3
4. Acesso ao Sistema	4
5. Apoio Técnico ao Utilizador do Sistema	7



Enquadramento

O Mecanismo de Recuperação e Resiliência foi criado pelo Regulamento (EU) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021. Posteriormente foi publicado o Decreto-Lei nº 29-B/2021, de 4 de maio, que estabelece o modelo de governação dos fundos europeus atribuídos a Portugal (Plano de Recuperação e Resiliência).

Pelo que, o Instituto da Segurança Social, IP celebrou com a EMRP o contrato de financiamento para a realização do investimento com o código RE-C03-i01, designado por «Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais», nos termos do disposto no nº 1 do artigo 9º do Decreto-Lei nº 29-B/2021, de 4 de maio.

A Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais (C03-i-01-m01) visa reforçar, adaptar, requalificar e inovar as respostas sociais dirigidas aos vários grupos sociais (crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou incapacidades) com o objetivo da promoção da natalidade, da inclusão e promoção da natalidade, do envelhecimento ativo e saudável, da inclusão e promoção da autonomia e da conciliação entre atividade profissional e a vida pessoal e a coesão social e territorial.

Neste sentido, o ISS, IP obriga-se a executar a medida C03-i01-m03 – Radar Social – Criação de Equipas para projeto piloto, que visa testar um modelo de apoio social próximo, proativo e inovado. A criação de equipas para projeto piloto de Radar Social tem como objetivo testar a implementação a nível nacional, de um projeto inspirado na experiência do concelho de Lisboa. Pretende-se a constituição de equipas temporárias para sinalizar e avaliar situações de pessoas em situação de vulnerabilidade social, assegurando o mapeamento e a ativação dos recursos locais existentes para responder a essas situações.



Objetivos

A elaboração do guia técnico tem como objetivo sintetizar, num único documento, os dados e a informação relevante ao funcionamento e apoio à implementação da aplicação do Radar Social, utilizado para sinalização das pessoas/famílias em situação de vulnerabilidade social.



Requisitos Mínimos do Sistema

Para a utilização do sistema deve ter-se em referência os seguintes requisitos:

Rede

- Ligação de rede ADSL, equivalente ou superior;
- Acesso à internet sem proxy ou com proxy atual (com suporte para *websockets*);
- Comunicações por utilizador: Mínimo 15MB (recomendado 25MB).

Computador

- Processador Dual Core, CPU 2GHz, 2GB RAM, Disco 100MB HDD ou SSD (recursos disponíveis para a utilização do sistema);
- Browser Chrome (V 87.0 ou superior) ou Firefox (V 83.0 ou superior);
- Leitor de PDF Acrobat Reader ou equivalente.



Acesso ao Sistema

Para que os municípios possam aceder ao sistema torna-se necessário recolher informação da estrutura de funcionamento do(s) serviço(s) Radar Social.

Os dados recolhidos destinam-se, nomeadamente, à correta identificação:

- Do Município;
- Do(s) serviço(s) competentes em matéria de Radar Social;
- Dos respetivos Técnicos¹;

¹De referir que, de acordo com o disposto no ponto 4.2 do Aviso de Abertura do Concurso, a equipa técnica do Radar Social exerce a sua atividade funcional em regime de exclusividade, **não** podendo acumular funções ou sobrepor a sua atividade com outras atividades ou projetos, nomeadamente no âmbito dos SAAS, CLDS, NLI e CPCJ.



Acesso ao Sistema

A identificação dos utilizadores é efetuada através:

- o do preenchimento do **Formulário de Acessos**;
- o do preenchimento e assinatura do **Termo de Responsabilidade** (um por técnico);

O formulário e os Termos de Responsabilidade devidamente preenchidos deverão ser enviados para o seguinte endereço eletrónico: ISS-SegurancaDados-RadarSocial@seg-social.pt .

NOTA:

Posteriormente, a identificação de qualquer alteração à estrutura de funcionamento e constituição das equipas deve ser efetuada através do preenchimento do mesmo modelo de formulário e envio dos Termos de Responsabilidade dos **novos** técnicos;



Acesso ao Sistema

Após a receção dos códigos de utilizador e das respetivas senhas de acesso, os utilizadores podem aceder à aplicação do Radar Social através do link infra.

Link de Acesso: <https://app.seg-social.pt/sso/>



Apoio Técnico ao Utilizador do Sistema

O suporte técnico a prestar aos Municípios estrutura-se em duas categorias:

1) Apoio Técnico Acessos

Trata-se de um suporte técnico para criação ou inativação de utilizadores, associação ou desassociação de utilizadores a serviços e reposição de senhas de acesso.

2) Apoio Técnico Sistema

Caracteriza-se por um apoio a prestar aos utilizadores do sistema de informação, nas situações em que se verifique perda de alguma funcionalidade ou quando não se consegue realizar as atividades necessárias para assegurar o registo e gestão diária dos processos Radar Social.



Apoio Técnico ao Utilizador do Sistema

Como podem os Municípios solicitar Apoio Técnico?

1) Apoio Técnico Acessos

- Para acesso dos utilizadores ao sistema, deverão ser remetidos o formulário e o Termo de Responsabilidade referidos na página 5 deste guia, tendo em consideração que :
 - Os Recursos Humanos da Equipa Radar Social são os que constam do mapa de execução física;
 - Os Recursos Humanos da Equipa Radar Social não podem pertencer aos SAAS, CLDS ou CPCJ;
- Qualquer questão relacionada com os acessos ao sistema deverá ser remetida para o endereço eletrónico: ISS-SegurancaDados-RadarSocial@seg-social.pt.



Apoio Técnico ao Utilizador do Sistema

Como podem os Municípios solicitar Apoio Técnico?

2) Apoio Técnico Sistema

- Para apoio técnico em termos de constrangimentos na utilização do Sistema de Informação, cada utilizador poderá remeter um e-mail do seu próprio endereço eletrónico.
- Tais pedidos deverão ser enviados para endereço eletrónico: ISS-SuporteAplicacional-RadarSocial@seg-social.pt.
- Os pedidos deverão contemplar os seguintes elementos: **código de utilizador, equipa, serviço, n.º processo, *printscreen* do erro e descrição detalhada do constrangimento**, de modo a agilizar a sua resolução.
- Com o objetivo de ajudar o utilizador na correta utilização do Sistema de Informação do Radar Social, foi desenvolvido pelo Instituto de Informática, IP, um **Manual Passo a Passo da aplicação do Radar Social**.



Fluxo de Informação dos Pedidos de Apoio Técnico

Os pedidos de apoio técnico obedecem ao seguinte **fluxo de informação**:

1) Os utilizadores enviam um e-mail para um dos seguintes endereços eletrónicos, de acordo com a categoria de Apoio técnico:

a) **Apoio Técnico Acessos**: ISS-SegurançaDados-RadarSocial@seg-social.pt

b) **Apoio Técnico Sistema**: ISS-SuporteAplicacional-RadarSocial@seg-social.pt*

*No caso dos **pedidos de apoio técnico sistema**, deverão ser indicados os seguintes dados: código de utilizador, equipa, serviço, nº do processo, *printscreen* do erro, breve e concisa descrição do constrangimento verificado.

2) O pedido de apoio é analisado por uma equipa de **1ª Linha** do Instituto da Segurança Social (ISS,IP), que responde diretamente ao pedido formulado.



Fluxo de Informação dos Pedidos de Apoio Técnico

3) Caso a resolução do pedido implique uma intervenção mais técnica, o ISS,IP reencaminha o pedido para a equipa de apoio do Instituto de Informática (2ª Linha), que responde ao pedido formulado através do ISS,IP. O ISS,IP enviará a resposta ao pedido do Município.

4) Para situações de carácter mais crítico está ainda disponível uma linha especializada, assegurada pela equipa técnica de desenvolvimento do sistema (3ª Linha).

