



MAAP

Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos

ENTIDADES



EMPRESA CERTIFICADA



EMPRESA CERTIFICADA



EMPRESA CERTIFICADA



Instituto
de Informática



Missão

Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.



Visão

Definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, conceção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do MTSSS.



Valores

Inovação

Acreditamos na capacidade contínua de explorar novas ideias e soluções, que transformam a relação do cidadão com a administração pública.

Confiança

Cumprimos os nossos compromissos, assumimos riscos de forma responsável.

Competência

Valorizamos os contributos das pessoas, promovendo a comunicação e o trabalho em equipa. Juntos, conseguimos um trabalho de excelência.

Transparência

Somos eticamente responsáveis, acreditamos na prestação de contas e na boa gestão dos dinheiros públicos.



Certificação

O Instituto de Informática é uma entidade formadora certificada pela **DGERT** nas áreas de educação e formação:

- 090 - Desenvolvimento pessoal
- 481 - Ciências Informáticas
- 482 - Informática na ótica do utilizador

ÍNDICE

Como usar este Manual	5
Introdução – MAAP	6
Pesquisa e Consulta de Processo de Acompanhamento	12
Visita técnica	13
Irregularidades	14
Alegação	16
Recomendações e Pontos fortes	20
Processo de regularização	21

i

Para aceder a cada um dos capítulos, clique sobre o respetivo título.

Se pretender em cada uma das páginas voltar ao índice, clique no ícone  no canto inferior direito da página.

Para avançar para a página seguinte ou regressar à anterior, recorra às setas .

COMO USAR ESTE MANUAL

Para uma maior facilidade de **consulta** e **navegação** neste manual, tenha em consideração a forma como a informação está organizada:

1. Título da funcionalidade.

2. Passo a passo de cada ação a executar numerado e com o descriptivo da ação.

3. Imagens do ecrã, sinalizadas e numeradas de acordo com o passo a passo.

4. As notas adicionais ao passo a passo são sinalizadas com o “i” informativo.

5. Em qualquer página deste manual, tem disponível o regresso ao índice através do ícone “casa”.

MAAP – REGISTO DE UM PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO

No caso de pretender **agendar a Visita técnica** no momento:

18. Selecione a opção **Sim** para agendar uma visita técnica;

19. Escolha a **Data de agendamento da visita**;

20. No campo **Observações** coloque as observações que considere pertinentes;

21. Selecione se pretende **notificar a entidade sobre o agendamento da visita**;

22. Clique em **Registrar processo** para terminar o registo;

i **Saiba que**
Caso decida notificar a entidade da visita técnica, a entidade será notificada através de uma mensagem na sua área de mensagem da Segurança Social

Pretende agendar uma visita técnica?*

Sim Não

Data de agendamento da visita*

aaaa-mm-dd 

Observações

4000 caracteres restantes

Pretende notificar a entidade sobre o agendamento da visita?*

Sim Não

Preparação da visita
Obtenha o manual de apoio técnico para auxiliar na preparação da visita.
Obter manual de apoio técnico 

Voltar

Registrar processo

Instituto de Informática, I. P.

Uso Interno

1

18

19

20

21

22

4

5

26

Neste manual encontra os passos para trabalhar no novo sistema **MAAP – Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos** da Segurança Social, dando a possibilidade à entidade de acompanhar o estado dos processos de acompanhamento técnico, nomeadamente consultar os detalhes das visitas, aceder aos seus relatórios, verificar as irregularidades detetadas, caso existam, proceder ao envio de comprovativos de resolução das irregularidades associadas e que pretende resolver, aceder ao plano de regularização se este existir, e também às recomendações efetuadas e os pontos fortes identificados.

Acompanhamento Técnico

 Pesquise e consulte os processos de acompanhamento. O processo de acompanhamento inclui, pelo menos, uma visita técnica.

Lista de processos de acompanhamento

Equipamento

Selecionar uma opção

Resposta social

Selecionar uma opção

[Mostrar pesquisa avançada](#) ▾

[Pesquisar](#) [Limpar filtros](#)

INTRODUÇÃO – MAAP

Para aceder a MAAP no Portal da Segurança Social Direta, depois de se encontrar autenticado:

1. Aceda ao menu **Ação Social**;
2. No menu Ação Social, selecione a opção **Entidades do setor social, público e lucrativo**;



A screenshot of the 'Ação Social' page. The title 'Ação Social' is at the top, followed by a subtext: 'Aplicações e respostas sociais para ajudar pessoas em situação de vulnerabilidade social e informações para as entidades que atuam na área social.' Below this are sharing options: Partilhe esta página: (Facebook, Email, Print, Copy). Three cards are displayed: 1. 'Apoios e respostas sociais' (with a shield icon) - Para pessoas em situação de perigo, fragilidade social, carência económica, ou que não tenham direito a outros apoios. 2. 'Entidades do setor social, público e lucrativo' (with a person icon) - Informação para entidades que desenvolvem ação social, tais como IPSS, Creche Feliz, e amas. 3. 'Fundos e programas de apoio social' (with a document icon) - São fundos e programas que oferecem recursos para promover inclusão, combate à pobreza e apoio a comunidades vulneráveis. Each card has a right-pointing arrow at the bottom right.

3. Clique em **Acordos e protocolos de cooperação**:



Na página informativa de **Entidade que presta ou pode vir a prestar serviços de apoio à comunidade**:

4. Clique em **Continuar para ações**;

O que posso fazer online?

Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP)

Documentação de apoio

Acordos e protocolos de cooperação

O PROCOOP define as regras para aumentar a cooperação entre o ISS e as IPSS ou semelhantes.

Atualizado a: 2025-11-21

O que posso fazer online?

[Consultar movimentos financeiros](#) →

[Autorizar a consulta da situação tributária](#) →

[Candidatar a acordo de cooperação](#) →

[Mostrar mais 4 disponíveis](#) ▾

Continuar para ações →

5. Selecione Consultar e registar processo de acompanhamento a respostas sociais;

Acordos e protocolos de cooperação

Consultar movimentos financeiros

Autorizar a consulta da situação tributária

Candidatar a acordo de cooperação

Consultar candidaturas a protocolos de cooperação

Consultar caracterização de criança

Consultar frequências mensais de utentes em IPSS

Consultar processos de acompanhamento técnico

Candidatar e pedir acordo de cooperação

5

É encaminhado para a página de **Acompanhamento Técnico**, para poder pesquisar e consultar os processos de acompanhamento registados para a sua entidade, sendo possível filtrar por:

- **Equipamento**
- **Resposta social**
- **Fase** em que se encontram
- **Estado** do acompanhamento

Acompanhamento Técnico

 Pesquise e consulte os processos de acompanhamento. O processo de acompanhamento inclui, pelo menos, uma visita técnica.

Lista de processos de acompanhamento

Equipamento

Selecione uma opção

Resposta social

Selecione uma opção

Ocultar pesquisa avançada 

Fase

Alegação

Estado

Selecione uma opção

Pesquisar

Limpar filtros

Ao entrar na sua área de **Acompanhamento Técnico**, obtém a **Lista de processos de acompanhamento** da sua entidade.

Para filtrar os **Processos de acompanhamento** desejados:

1. Efetue a **Pesquisa** do processo de acompanhamento desejado, utilizando os filtros disponíveis;
2. Clique em **Pesquisar**;
3. Selecione o processo que pretende consultar e clique em **Consultar** coluna Ações, nos três pontos, clique em **Consultar acompanhamento**;

Acompanhamento Técnico

1 Pesquise e consulte os processos de acompanhamento. O processo de acompanhamento inclui, pelo menos, uma visita técnica.

Lista de processos de acompanhamento

Equipamento

Selecionar uma opção

Resposta social

Selecionar uma opção

[Mostrar pesquisa avançada](#)

Fase

Regularização

Estado

Selecionar uma opção

2 Pesquisar

[Limpar filtros](#)

Equipamento

Resposta social

Fase

Estado

Ações

1 - Sede

APARTAMENTOS PARTILHADOS

Regularização

Aguarda regularização

[Consultar acompanhamento](#)

« Página 1 »

10

No ecrã **Processo de acompanhamento**, pode consultar os detalhes do **processo**, consultar o **relatório** e o **ofício da visita técnica**, verificar as **irregularidades** detetadas, as **recomendações**, os **pontos fortes** identificados e consultar o ofício e o **plano de regularização**.

2. Para consultar e descarregar o relatório da visita técnica, clique em **Consultar relatório**. O documento será descarregado para visualização no seu computador;
3. Para descarregar o ofício que acompanha o relatório da visita e que é enviado pela Segurança Social, clique em **Consultar ofício**. O documento será descarregado para visualização no seu computador;

Processo de acompanhamento

i Consulte os detalhes do processo de acompanhamento.

⚠ Tem irregularidades detetadas. Consulte o relatório de visita e as irregularidades identificadas para apresentar uma alegação.

Equipamento

1 - Sede

Resposta social

APARTAMENTOS PARTILHADOS

Número do acompanhamento

111307

Fase

Regularização

Estado

Aguarda regularização

Motivo do acompanhamento

Pedido de apoio financeiro

Visita técnica

Data da realização da visita

2025-11-14

[Consultar relatório](#)  [Consultar ofício](#) 

4

5

No campo das **Irregularidades**, pode consultar as irregularidades detetadas e apresentar uma alegação.

1. Para consultar os fundamentos de uma irregularidade registada, clique em **Consultar irregularidade**;



Saiba que

Dispõe de 10 dias para apresentar uma alegação para cada irregularidade. Após esse prazo, será realizada uma nova avaliação.

Irregularidades

Consulte a irregularidade para apresentar uma alegação. Tem 10 dias para apresentar uma alegação para cada irregularidade. Após esse prazo, será realizada nova avaliação.

Irregularidade	Gravidade	Prazo para resolução	Situação	Estado	Ações
Inexistência de plano de...	Inconformidade		Resolvida	Concluído	Consultar irregularidade
Contrato de Prestação de...	Inconformidade	2025-12-18	Não resolvida	Aguarda regularização	Consultar irregularidade

Página 1 / 10

Na Consulta da irregularidade, pode verificar os **Detalhes da irregularidade**, nomeadamente:

- O **Número** de registo;
- O **Tipo** de irregularidade;
- A **Irregularidade**;
- A **Gravidade** atribuída;
- O **Estado da Situação**;
- A **Descrição** da irregularidade;
- A **Recomendação para a resolução**;
- A **Legislação** aplicada;

Consulta da irregularidade

 Consulte os detalhes da irregularidade.

**Campo obrigatório*

Detalhes da irregularidade

Registe uma alegação para esta irregularidade dentro do prazo definido.

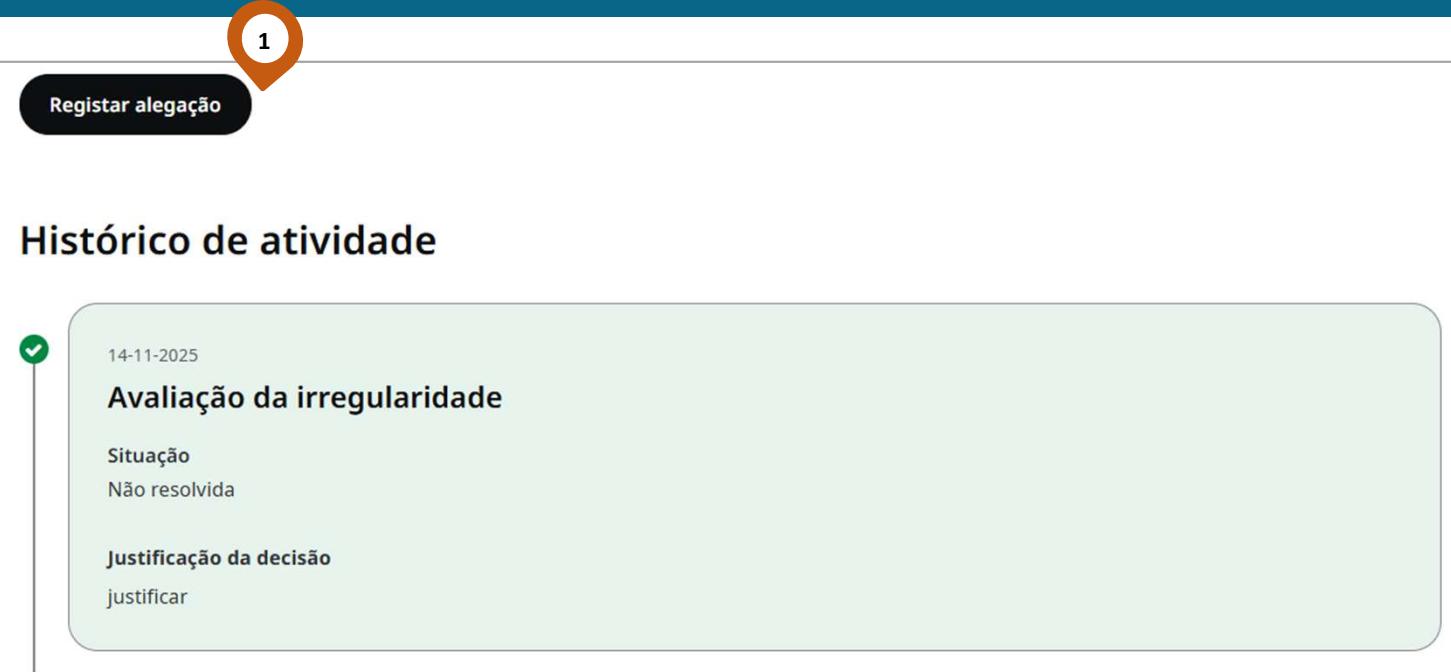
Número	30208	Tipo de irregularidade
		Contrato de prestação de serviços

Irregularidade
Contrato de Prestação de Serviços com omissões

Gravidade	Situação	Estado
Inconformidade	Não resolvida	Aguarda regularização

Pode consultar o **Histórico de atividade**, no registo das Irregularidades;

1. Para dar resposta à irregularidade que pretende resolver, clique em **Registar alegação**;



1

Registar alegação

Histórico de atividade

14-11-2025

Avaliação da irregularidade

Situação
Não resolvida

Justificação da decisão
justificar

i

Saiba que

Pode enviar uma resposta à irregularidade, mesmo após a conclusão do acompanhamento técnico e da irregularidade ter sido analisada pelo técnico da Segurança Social, desde que esta se encontre no estado “Não resolvida”.

No ecrã **Alegação para a irregularidade**:

2. **Apresente uma alegação** para a irregularidade;
3. Para adicionar um ou mais **Documentos comprovativos** de resolução da irregularidade. Clique em **Selecionar documento**;
4. Selecione o documento do seu computador e clique em **Abrir** para o descarregar;
5. Clique em **Submeter alegação**;

Alegação para a irregularidade

Apresente uma alegação*

4000 caracteres restantes

Documentos comprovativos

3

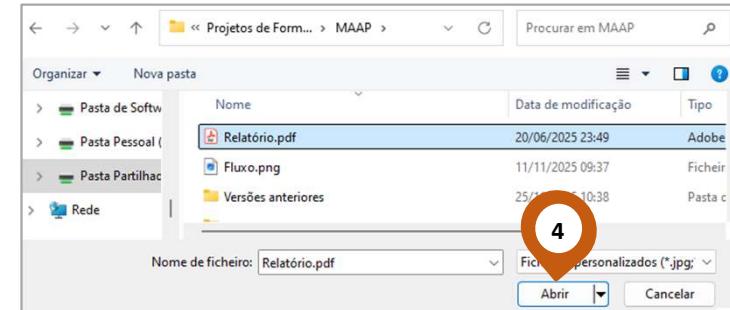
Selecionar documento

ou arraste o ficheiro para aqui

Tamanho máximo do ficheiro: 3MB | Formatos aceites: PNG, JPG, PDF

5

Submeter alegação



6. Confirme que pretende **Submeter alegação**:

Obtém uma mensagem de confirmação de **Alegação submetida com sucesso**:

Pode verificar o **Histórico de atividade**, com a Alegação registada.

7. Para ver o documento submetido como anexo à alegação, clique em **Consultar**:



Saiba que

Pode enviar uma resposta à irregularidade, mesmo após a conclusão do acompanhamento técnico e da irregularidade ter sido analisada pelo técnico da Segurança Social, desde que esta se encontre no estado “Não resolvida”.



✓ A alegação foi submetida com sucesso.

Histórico de atividade

25-11-2025	Alegação da entidade	Consultar
	Alegação	
	Alegação	
	Relatório.pdf	
14-11-2025	Avaliação da irregularidade	
	Situação	
	Não resolvida	
	Justificação da decisão	
	justificar	

O estado da Irregularidade passa a **Aguarda análise**.

Irregularidades

Consulte a irregularidade para apresentar uma alegação. Tem 10 dias para apresentar uma alegação para cada irregularidade. Após esse prazo, será realizada nova avaliação.

Irregularidade	Gravidade	Prazo para resolução	Situação	Estado	Ações
Inexistência de plano de...	Inconformidade		Resolvida	Concluído	Consultar irregularidade
Contrato de Prestação de...	Inconformidade	2025-12-18	Não resolvida	Aguarda análise	Consultar irregularidade

Pode consultar as **Recomendações** de melhoria registadas pela Segurança Social, que a Segurança Social já partilhou com a sua entidade por via de um ofício ou do relatório de visita.

1. Para consultar a **Descrição da recomendação**, clique na seta verde para expandir a descrição;

Pode consultar os Pontos fortes e qualidades identificados na visita técnica, no menu **Pontos fortes**.

Recomendações Pontos fortes

Recomendações

As recomendações destinam-se ao registo de melhorias que possam ser implementadas pela instituição para promoção da qualidade dos serviços prestados.

1	Tipo de recomendação	Recomendação	Data
	Espaço físico	Melhorar o conforto termico das instalações	2025-11-14

Descrição da recomendação

Importa alertar para a necessidade de se garantir o conforto dos utentes também ao nível das condições físicas. O edificado encontrava-se frio sem sistema de aquecimento. Ainda que se justificasse pelo facto de o mesmo não ter sido ainda ativado, dada a temperatura amena que se prolongou para além do verão, deverá a Associação acautelar o essencial ao nível do espaço físico que garanta o conforto dos utentes.

Recomendações Pontos fortes

Pontos fortes

Pontos fortes são características e qualidades identificadas na entidade.

Pontos fortes registados

teste

Pode aceder ao **Processo de regularização** destinado à gestão das irregularidades não resolvidas no final do ecrã **Processo de acompanhamento**.

Nessa área pode consultar:

- Os **Procedimentos para a regularização** das irregularidades;
- O **Local da reunião** agendada;
- A **Data e hora** marcadas para a elaboração de um plano de regularização;
- A **Morada** do local marcado para a realização da reunião;

Pode consultar o ofício enviado e o Plano de regularização assinado.

1. Se desejar descarregar o ofício, clique em **Consultar ofício**.

Processo de regularização

O processo de regularização é destinado à gestão das irregularidades não resolvidas. A entidade pode apresentar uma alegação durante todo o processo.

Procedimentos para a regularização

Reunião de elaboração de um plano de regularização.

Local da reunião

CENTRO DISTRITAL DE CASTELO
BRANCO



[Consultar ofício](#)

Data e hora

2025-11-25, 10h 00m

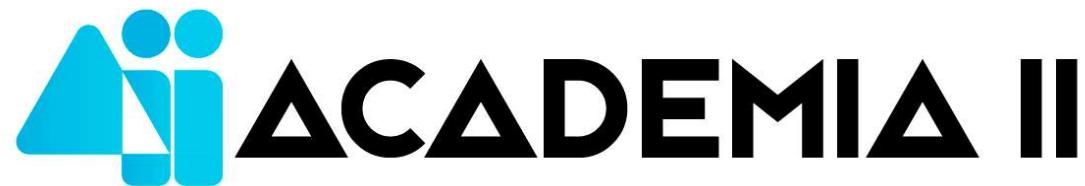
Morada

*** Aplicada mascara de dados
***, ALDEIA DE JOANES, 6230-045



Saiba que

- Caso o processo de regularização não passe pelo Plano de Regularização, ficará igualmente disponível o ofício para regularização das irregularidades.
- Após a resolução das irregularidades, poderá também consultar o ofício de conclusão do processo.



Departamento de Gestão de Serviços e Relações Externas

Área de Serviços e Sustentabilidade Organizacional

E-mail: II-servicosformacao@seg-social.pt

Novembro 2025