

# Serviços - ISS

Atualizado em: 15-04-2020

## Serviços Centrais

### Organização

As unidades orgânicas centrais estruturam-se em Departamentos, operacionais e de administração geral, e em Gabinetes, de apoio especializado.

### Departamentos Operacionais

- Departamento de Prestações e Contribuições;
- Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização;
- Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais.

### Departamentos de Administração Geral

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão e Controlo Financeiro;
- Departamento de Administração e Património.

### Gabinetes de Apoio Especializado

- Gabinete de Planeamento e Estratégia;
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação;
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso.

### Unidades Orgânicas Centrais

- Unidade de Contribuintes Estratégicos;
- Unidade de Coordenação Internacional;
- Unidade de Apoio a Programas;
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia.

Fonte: Portaria n.º 102/2017, de 8 de março.

## Centro Nacional de Pensões

O Centro Nacional de Pensões (CNP) é o serviço do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS), de âmbito nacional, responsável pela gestão das prestações diferidas do Sistema de Segurança Social e de outras que com elas se relacionem ou sejam determinadas pelo mesmo facto.

## Competências

- a) Apoiar o Conselho Diretivo na definição de orientações para a aplicação da legislação e dos procedimentos no âmbito das prestações diferidas, das pensões dos subsistemas de solidariedade e de outras prestações que com elas se relacionem ou sejam determinadas pelo mesmo facto;
- b) Apoiar o Conselho Diretivo na gestão estratégica das prestações diferidas;
- c) Reconhecer o direito às pensões e outras prestações de proteção social relativas às eventualidades de invalidez, velhice e morte e outras previstas na lei;
- d) Processar e pagar pensões e outras prestações que com elas se relacionem ou sejam determinadas pelo mesmo facto;
- e) Colaborar na preparação técnica ou revisão da legislação da Segurança Social em matéria de prestações diferidas;
- f) Assegurar a execução dos instrumentos internacionais de Segurança Social na sua área de competência;
- g) Promover a liquidação e pagamento de pensões e de outras prestações com estas relacionadas a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- h) Colaborar com os organismos competentes na preparação técnica ou revisão dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de prestações diferidas;
- i) Assegurar a informação e apoio aos beneficiários na área da sua competência, incluindo a preparação para a reforma;

- j) Promover e controlar medidas, em articulação com o DGCF, que inviabilizem o processamento de valores indevidos de prestações diferidas;
- k) Colaborar com o DGCF na definição e implementação de critérios de tratamento de reclamações interpostas pelos pensionistas no âmbito da fundamentação da constituição dos débitos e propor eventuais medidas corretivas;
- l) Promover os processos relativos à aplicação dos regimes sancionatórios por violação de normas referentes às prestações diferidas;
- m) Apoiar o Conselho Diretivo na preparação das decisões em processos de impugnação administrativa no âmbito das prestações diferidas;
- n) Assegurar, em articulação com o GAJC, o patrocínio judicial do ISS, I. P., em matéria de prestações diferidas ou em ações que com estas se relacionam e acompanhar os respetivos processos em tribunal;
- o) Assegurar a tradução e retroversão do expediente relativo à execução dos instrumentos internacionais de segurança social;
- p) Assegurar, em articulação com o II, I. P., o desenvolvimento e manutenção do sistema de informação de gestão de prestações diferidas, garantindo a sua integração, normalização e coerência com o Sistema de Informação da Segurança Social;
- q) Planear, programar e avaliar as suas atividades, no quadro do Plano de Atividades do ISS, I. P.;
- r) Realizar, nos termos da lei, as despesas necessárias ao seu funcionamento;
- s) Promover, nos termos das orientações do Conselho Diretivo, a modernização dos serviços, a qualidade e uniformidade de atendimento e relacionamento com o público, bem como a adequada circulação da informação;
- t) Promover, nos termos das orientações do Conselho Diretivo, a divulgação das atividades do CNP e dignificar a sua imagem no seu âmbito de atuação.

Fonte: Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.

## Canais de atendimento

### **Segurança Social Direta**

Link de acesso ao serviço no topo deste site.

### **Linha Segurança Social**

Ligue 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

### **Serviços de Atendimento Presencial**

Conheça onde se situam os Serviços de Atendimento ao cidadão do CNP, em "A Segurança Social", opção Serviços de Atendimento.

## Centros Distritais

Os Centros Distritais são os serviços do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) responsáveis, ao nível de cada um dos distritos, pela execução das medidas necessárias ao desenvolvimento e gestão das prestações, das contribuições e da ação social.

Os Centros Distritais do ISS, I. P. e os respetivos Serviços Locais são serviços desconcentrados.

Centros Distritais a nível nacional:

- Centro Distrital de Aveiro
- Centro Distrital de Beja
- Centro Distrital de Braga
- Centro Distrital de Bragança
- Centro Distrital de Castelo Branco
- Centro Distrital de Coimbra
- Centro Distrital de Évora
- Centro Distrital de Faro
- Centro Distrital da Guarda
- Centro Distrital de Leiria
- Centro Distrital de Lisboa
- Centro Distrital de Portalegre
- Centro Distrital do Porto
- Centro Distrital de Santarém
- Centro Distrital de Setúbal
- Centro Distrital de Viana do Castelo
- Centro Distrital de Vila Real
- Centro Distrital de Viseu

### **Competências dos Centros Distritais:**

- Compete aos Centros Distritais a responsabilidade pela execução, ao nível de cada um dos distritos, das medidas determinadas pelo Conselho Diretivo necessárias ao desenvolvimento e gestão das prestações, das contribuições e da ação social.
- Compete, ainda, aos Centros Distritais, nas suas áreas de intervenção:
  - a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
  - b) Proceder ao reconhecimento de direitos, à atribuição e pagamento de prestações, exceto as que se referem nos artigos 11.º e 21.º, bem como de subsídios, retribuições e participações;

- c) Assegurar a execução dos instrumentos internacionais em matéria de Segurança Social;
  - d) Proceder à identificação e qualificação das pessoas singulares e coletivas e trabalhadores independentes;
  - e) Assegurar os procedimentos necessários à adesão e gestão da relação contributiva dos beneficiários do regime público de capitalização;
  - f) Assegurar o cumprimento das obrigações contributivas das entidades empregadoras e trabalhadores independentes;
  - g) Promover as ações adequadas ao exercício pelos interessados do direito à informação e a reclamação;
  - h) Propor a celebração de acordos de cooperação com as IPSS ao Conselho Diretivo, bem como desenvolver as ações necessárias ao exercício da ação tutelar pelo ISS, I. P., nos termos da lei;
  - i) Dar parecer sobre os projetos de registo das IPSS e proceder ao licenciamento das atividades de apoio social, quando legalmente previsto;
  - j) Promover a criação e dinamização de projetos de incidência comunitária, em articulação com outros serviços e entidades, bem como integrar os conselhos locais de ação social (CLAS) da rede social;
  - k) Desenvolver as ações necessárias ao exercício das competências legais em matéria de apoio a menores em risco, de adoção e de apoio aos tribunais nos processos tutelar cível;
  - l) Colaborar na ação inspetiva e fiscalizadora do cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários, das IPSS e de outras entidades privadas que exerçam apoio social;
  - m) Desenvolver as ações necessárias à aplicação dos regimes sancionatórios às infrações de natureza contraordenacional relativas a estabelecimentos de apoio social e a beneficiários e contribuintes;
  - n) Gerir os estabelecimentos integrados;
  - o) Assegurar a gestão interna do seu pessoal, coordenar e controlar o processo de avaliação de desempenho de acordo com as regras e princípios definidos pela legislação em vigor e as orientações do Conselho Diretivo, bem como autorizar a mobilidade do pessoal afeto ao serviço;
  - p) Assegurar a gestão das instalações e equipamentos que lhe estão afetos em articulação com os competentes serviços centrais;
  - q) Planear, programar e avaliar as suas atividades, no quadro do plano de atividades do ISS, I. P.;
  - r) Realizar, nos termos da lei, as despesas necessárias ao seu funcionamento;
  - s) Promover, nos termos das orientações do Conselho Diretivo, a modernização dos serviços, a qualidade e uniformidade de atendimento e relacionamento com o público, bem como a adequada circulação da informação;
  - t) Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas pelo Conselho Diretivo.
- As competências acima referidas são exercidas pelos Diretores de Segurança Social dos Centros Distritais, por delegação de competências do Conselho Diretivo, com a faculdade de as poderem subdelegar.

*Fonte: Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.*

## Competências dos Serviços Locais:

- Compete aos Serviços Locais prestar o atendimento ao público no âmbito do relacionamento do cidadão com a Segurança Social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, I. P., que venham a ser superiormente definidos.
- Os Serviços Locais de atendimento são classificados de grande, média, e pequena dimensão, consoante critérios definidos pelo Conselho Diretivo.
- A classificação dos Serviços Locais é feita de acordo com os dados considerados do último ano civil disponível e é reavaliada, pelo menos, de dois em dois anos.
- Os Serviços de Atendimento de âmbito infra concelhio podem ser agregados aos serviços de atendimento das respetivas sedes de concelho.

*Fonte: Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.*

## Canais de atendimento

### **Segurança Social Direta**

Link de acesso ao serviço no topo deste site.

### **Linha Segurança Social**

Ligue 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

### **Serviços de Atendimento Presencial**

Conheça onde se situam os Serviços de Atendimento ao cidadão dos Centros Distritais, em "A Segurança Social", opção Serviços de Atendimento.