

Perguntas Frequentes

Entidades - MAAP

Monitorização e Acompanhamento de Acordos e
Protocolos

Junho de 2026



ÍNDICE

Nota prévia	3
Acesso à aplicação	4
Funcionalidades do MAAP	4
Consulta de processos	5
Irregularidades e Regularização	6
Recomendações e Pontos Fortes.....	7

NOTA PRÉVIA

Parabéns pelo seu empenho em melhorar continuamente os seus serviços!

Este documento foi criado para responder de forma simples e útil às **dúvidas mais comuns das Entidades relativamente ao MAAP**, baseando-se no feedback recolhido até junho de 2026.

O MAAP é um aliado no acompanhamento técnico, facilita o acesso centralizado aos seus processos, incentiva a comunicação com os técnicos e valoriza o bom trabalho realizado. O objetivo é **apoiar as Entidades na sua missão** e construirmos, juntos, melhores práticas.

Tem à sua disposição:

- Manual de Utilizador
- Curso e-learning
- Webinar demonstrativo
- Este documento de perguntas frequentes

Caso precise de apoio, estamos disponíveis:

- Questões técnicas e acesso: Equipa Técnica dos Centros Distritais do ISS, I.P.
- Formação: II-servicosformacao@seg-social.pt

O QUE É O MAAP?

O projeto **Monitorização e Acompanhamento de Acordos e Protocolos (MAAP)** é uma **aplicação que visa substituir os procedimentos manuais** associados à **gestão dos acompanhamentos técnicos das respostas sociais**.

Permite às Entidades **verificar as irregularidades** detetadas, caso existam, **proceder ao envio de comprovativos de resolução das irregularidades** associadas e que pretendam resolver, **aceder ao plano de regularização**, se este existir, e também às **recomendações** efetuadas e os **pontos fortes** identificados.

A QUEM SE DESTINA?

O MAAP destina-se aos técnicos da Segurança Social responsáveis pelo acompanhamento técnico às respostas sociais.

Destina-se, igualmente, às Entidades abrangidas por esse acompanhamento, no contexto dos respetivos processos, nomeadamente Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), equiparadas a IPSS, Entidades Privadas que desenvolvem atividades de apoio social, Sociedades ou Empresários em nome individual, e outras.

ACESSO À APLICAÇÃO

ONDE ENCONTRO A APLICAÇÃO MAAP?

Aceda ao MAAP através do **Portal da Segurança Social**:

Menu Ação Social → Entidades do setor social, público e lucrativo → Entidade que presta ou pode vir a prestar serviços de apoio à comunidade → Consultar processos de acompanhamento técnico

COMO FAÇO LOGIN?

Utilize os dados de acesso da sua Entidade. Em caso de dúvidas nos acessos, confirme a atualização dos dados da conta ou subconta.

E SE NÃO CONSEGUIR ACEDER?

Confirme os dados de login. Se continuar com dificuldades, contacte a Equipa Técnica do seu Centro Distrital.

QUEM PODE USAR O MAAP?

Todos os utilizadores autorizados pela Entidade, que pode fazer essa gestão através da Gestão de Acessos no Portal da Segurança Social.

FUNCIONALIDADES DO MAAP

COMO O MAAP PODE AJUDAR?

- Visualize processos e relatórios de forma simples e centralizada
- Fale diretamente com os técnicos
- Receba notificações automáticas e mantenha o acompanhamento atualizado
- Consulte pontos fortes e aceda a recomendações para crescer ainda mais

O QUE POSSO FAZER NO MAAP?

- Consultar processos
- Descarregar relatórios/ofícios
- Apresentar alegações
- Anexar documentos
- Aceder a recomendações e pontos fortes

É OBRIGATÓRIO USAR O MAAP?

O uso do MAAP **facilita todo o acompanhamento e resposta, centralizando informação e tornando a comunicação mais ágil**. Recomendamos vivamente o seu uso para tirar o melhor partido de todas as funcionalidades!

E SE AINDA NÃO TIVER PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO EM CURSO?

Pode consultar históricos anteriores e **preparar-se para futuros processos**, utilizando os materiais de apoio.

CONSULTA DE PROCESSOS

COMO ACEDO AOS PROCESSOS DA MINHA ENTIDADE?

- Aceda à **área de Acompanhamento Técnico**
- Utilize os **filtros** (equipamento, resposta social, fase, estado)
- Clique em **Filtrar**
- Selecione o processo e clique em **Consultar**

QUE DOCUMENTOS POSSO CONSULTAR DURANTE UM PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO?

- **Relatórios**
- **Ofícios**
- Informações sobre o **Plano de Regularização**

COMO VISUALIZO RELATÓRIOS E OFÍCIOS?

Pode ver o relatório da visita no **processo**:

- Aceda à **área de Acompanhamento Técnico**
- Clique em **processo**
- Clique em **consultar relatório** ou **consultar ofício**
- O **documento abre noutro separador** e pode ser descarregado, se desejar

IRREGULARIDADES E REGULARIZAÇÃO

COMO VEJO AS IRREGULARIDADES?

- Aceda à **área de Acompanhamento Técnico**
- Clique em **processo**
- Aceda à secção de **irregularidades**
- Clique em **consultar irregularidade**

O QUE POSSO VER NUMA IRREGULARIDADE?

- Descrição e gravidade
- Estado e recomendações
- Prazos e legislação

QUANTO TEMPO TENHO PARA RESPONDER A UMA IRREGULARIDADE?

Quando, **na sequência da visita de acompanhamento técnico**, forem identificadas irregularidades, **será notificado para, no prazo de 10 dias, apresentar alegações.**

Após esse prazo, caso persistam irregularidades, **receberá uma notificação com as irregularidades e respetivo prazo para resolução**, que poderá variar de acordo com o tipo de irregularidade. **Poderá ainda receber uma notificação** para comparecer no respetivo Centro Distrital **para formalização de um Plano de Regularização.**

COMO RESPONDO A UMA IRREGULARIDADE?

- Aceda à **área de Acompanhamento Técnico**
- Clique em **processo**
- Aceda à secção de **irregularidades**
- Clique em **Consultar irregularidade**
- Clique em **Registar alegação**
- Insira a resposta, podendo anexar documentos de apoio
- Submeta a alegação

O QUE ACONTECE SE RESPONDER DEPOIS DO PRAZO?

Ainda é possível responder, desde que a situação esteja classificada como "Não resolvida".

ONDE ENCONTRO O PLANO DE REGULARIZAÇÃO?

Pode consultar o plano de regularização no **processo**, na secção **Processo de regularização.**

QUE INFORMAÇÃO ESTÁ DISPONÍVEL NO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO?

Dentro do **processo de regularização**, pode consultar:

- **Procedimentos** a cumprir
- **Data, hora e local da reunião** para elaboração do plano de regularização
- **Ofícios** enviados
- **Plano de regularização assinado**

RECOMENDAÇÕES E PONTOS FORTES

ONDE VEJO RECOMENDAÇÕES E PONTOS POSITIVOS?

No processo, na secção **Recomendações** ou na secção **Pontos fortes**, onde pode expandir para aceder à descrição.

POSSO CONSULTAR AVALIAÇÕES POSITIVAS?

Sim! Os pontos fortes são valorizados e podem ser consultados a qualquer momento.

**A sua participação ativa e transparente faz a diferença para toda a rede de respostas sociais!
Conte com o MAAP para facilitar, reconhecer e valorizar o seu trabalho.**