

# ISCPSI

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E  
SEGURANÇA INTERNA



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ/ISCPSI/V3.0/2023





## Despacho de Aprovação

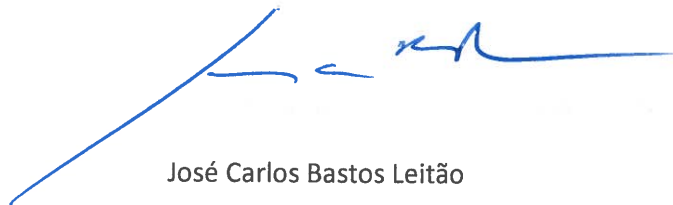
O Manual da Qualidade agora editado estabelece os princípios de referência e de funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, com o propósito de melhor cumprir a sua missão e o estabelecido na política da qualidade, em articulação com os eixos do plano estratégico.

O Manual da Qualidade do ISCPSI é elaborado pelo Núcleo de Avaliação e Qualidade, revisto pelo Chefe do Gabinete do Diretor e aprovado pelo Diretor do ISCPSI, ouvidas as partes interessadas relevantes.

Esta publicação entra em vigor na data da sua aprovação.

Lisboa, 7 de junho de 2023

O Diretor

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long diagonal stroke followed by a series of loops and a horizontal line.

José Carlos Bastos Leitão  
Superintendente-Chefe

## Ficha Técnica

---

**Título**

Manual da Qualidade do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

**Data de Edição**

7 junho de 2023

**Promotor**

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

---

**Elaboração** | Núcleo de Avaliação e Qualidade

**Verificação** | Chefe do Gabinete do Diretor

**Aprovação** | Diretor do ISCPSI

## Índice Geral

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
1.1 ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E REVISÃO .....	9
1.2 ÂMBITO.....	9
1.3 ENQUADRAMENTO LEGAL E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	11
1.4 ESTRUTURA .....	13
1.5 DISTRIBUIÇÃO.....	13
<b>2. O INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA.....</b>	<b>14</b>
2.1 APRESENTAÇÃO DO ISCPSI.....	14
2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	17
2.3 PLANO ESTRATÉGICO .....	21
2.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	22
<b>3. POLÍTICA DA QUALIDADE .....</b>	<b>26</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ-ISCPSI) .....</b>	<b>28</b>
4.1 ESPECIFICIDADE DO ISCPSI .....	28
4.2 ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE .....	29
4.3 ESTRUTURA E NÍVEIS DE RESPONSABILIDADE NO SGQ-ISCPSI.....	31
4.4 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ-ISCPSI .....	37
4.5 METODOLOGIAS DE MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA .....	37
4.6 ENVOLVIMENTO DOS ESTUDANTES E DEMAIS PARTES INTERESSADAS .....	41
<b>5. A ABORDAGEM POR PROCESSOS.....</b>	<b>42</b>
<b>6. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES .....</b>	<b>47</b>

## Lista de Acrónimos e Abreviaturas

<b>A3ES</b>	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
<b>AECP</b>	Associação Europeia dos Colégios de Polícia
<b>CAF</b>	Estrutura Comum de Avaliação
<b>CAL</b>	Corpo de Alunos
<b>CAQ</b>	Comissão de Avaliação e Qualidade
<b>CC</b>	Conselho Científico
<b>CCAL</b>	Comandante do Corpo de Alunos
<b>CCDP</b>	Curso de Comando e Direção Policial
<b>CDEP</b>	Curso de Direção e Estratégica Policial
<b>CDI</b>	Centro de Documentação e Informação
<b>CEF</b>	Ciclo de Estudos em Funcionamento
<b>CEPOL</b>	Academia Europeia de Polícia
<b>CFOP</b>	Curso de Formação de Oficiais de Polícia
<b>CMCP</b>	Curso de Mestrado em Ciências Policiais (Não Integrado)
<b>CMICP</b>	Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico
<b>CPLP</b>	Comunidade de Países de Língua Portuguesa
<b>DDC</b>	Direção dos Departamentos Científicos
<b>DE</b>	Direção de Ensino
<b>DEST</b>	Direção de Estágio
<b>Dir</b>	Diretor do ISCPSI
<b>DIR</b>	Direção
<b>DN</b>	Diretor Nacional da Polícia de Segurança Pública
<b>DPQ</b>	Declaração de Política de Qualidade
<b>DR</b>	Diário da República
<b>DSA</b>	Direção dos Serviços de Administração
<b>ECDU</b>	Estatuto da Carreira de Docentes
<b>ECTS</b>	Sistema Europeu de Transferência de Créditos
<b>EFQM</b>	Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade
<b>ENQA</b>	European Association for Quality Assurance in Higher Education
<b>EPP</b>	Escola Prática de Polícia
<b>ES</b>	Ensino Superior
<b>ESP</b>	Escola Superior de Polícia
<b>ESPOL</b>	Ensino Superior Público Policial

<b>FCT</b>	Fundação para a Ciência e Tecnologia
<b>GAP</b>	Gabinete de Apoio Psicopedagógico
<b>GDIR</b>	Gabinete do Diretor
<b>I&amp;D</b>	Investigação e Desenvolvimento
<b>ICPOL</b>	Centro de Investigação
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>ISCPSI</b>	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
<b>MAI</b>	Ministério da Administração Interna
<b>MQ</b>	Manual da Qualidade
<b>NAQ</b>	Núcleo de Avaliação e Qualidade
<b>NDD</b>	Núcleo de Deontologia e Disciplina
<b>NEP</b>	Norma de Execução Permanente
<b>NGF</b>	Núcleo de Gestão Financeira
<b>NAG</b>	Núcleo de Apoio Geral
<b>NRE</b>	Núcleo de Relações Exteriores
<b>NRH</b>	Núcleo de Recursos Humanos
<b>OS</b>	Ordem de Serviço
<b>PA</b>	Plano de Atividades
<b>PALOP</b>	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
<b>PE</b>	Plano Estratégico
<b>PQ</b>	Política da Qualidade
<b>PQ-ISCPSI</b>	Projeto da Qualidade no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
<b>PSP</b>	Polícia de Segurança Pública
<b>RA</b>	Relatório de Atividades
<b>RCAAP</b>	Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal
<b>RD/PSP</b>	Regulamento Disciplinar da Polícia de Segurança Pública
<b>RJAES</b>	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
<b>RJIES</b>	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
<b>SESC</b>	Secretaria Escolar
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>SGQ-ISCPSI</b>	Sistema de Gestão da Qualidade do ISCPSI
<b>SGQ-PSP</b>	Sistema de Gestão da Qualidade na PSP
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
<b>SIGQ</b>	Sistema Interno de Garantia da Qualidade
<b>TIF</b>	Trabalho Individual Final

<b>UE</b>	União Europeia
<b>UO</b>	Unidade Orgânica do ISCPSI

---

---



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Elaboração, aprovação e revisão

O Manual da Qualidade (MQ) do ISCPSI é elaborado pelo Núcleo de Avaliação e Qualidade (NAQ), revisto pelo Chefe do Gabinete do Diretor e aprovado pelo Diretor do ISCPSI, ouvidas as partes interessadas relevantes.

O Manual da Qualidade é revisto, sempre que ocorram alterações que o tornem inadequado, sendo posteriormente submetido a aprovação superior, por parte do Diretor do ISCPSI. As alterações decorrentes da revisão são registadas no quadro com o “Histórico de modificações”.

As suas disposições entram em vigor à data da sua aprovação.

### 1.2 Âmbito

O Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) é um estabelecimento de ensino superior público universitário policial integrado na orgânica da Polícia de Segurança Pública (PSP) e dotado de autonomia pedagógica, científica, cultural, administrativa e disciplinar.

#### — Instituição de Ensino Superior (IES)

Enquanto IES, deve, à semelhança das restantes instituições de ensino superior, garantir a qualidade do ensino.

A Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que aprova o regime jurídico da avaliação da qualidade do ensino superior em Portugal, estabelece que as IES devem:

- Adotar uma **política de garantia da qualidade** dos seus ciclos de estudos, bem como **procedimentos** adequados à sua prossecução;
- Empenhar-se no desenvolvimento de uma **cultura da qualidade** e da garantia da qualidade na sua atividade;
- Desenvolver e pôr em prática uma estratégia para a **melhoria contínua da qualidade**.

Este propósito legal é consonante com o princípio fundamental subjacente aos sistemas de garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior, de que a qualidade e a garantia da qualidade são responsabilidade, em primeiro lugar, das próprias instituições de ensino superior.

De acordo com o manual para o processo de auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ) nas IES, “Compete a cada instituição definir a sua política para a qualidade e estabelecer o SIGQ que melhor se adequa às suas próprias especificidades, fase de desenvolvimento e necessidades, obedecendo, porém, a princípios orientadores comuns, nomeadamente os padrões e orientações europeus e os preceitos legais aplicáveis.”.

Em 2014, o ISCPSI aprovou a sua Declaração de Política de Qualidade (DPQ) e a primeira versão do seu Manual da Qualidade (MQ), o qual descrevia o sistema de gestão da qualidade implementado no Instituto.

#### — IES Público Universitário Policial

Por sua vez, a Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública (PSP) estatui que “o ISCPSI é um instituto policial de ensino superior universitário que tem por missão formar oficiais de polícia, promover o seu aperfeiçoamento permanente e realizar, coordenar ou colaborar em projetos de investigação e desenvolvimento no domínio das ciências policiais”<sup>1</sup>.

Assim, emerge a especificidade do ISCPSI, designadamente, a necessidade de responder, no âmbito da gestão da qualidade, por um lado, aos referenciais em vigor para o ensino superior em Portugal e, por outro lado, integrar-se no Sistema de Gestão da Qualidade da PSP que preconiza uma filosofia de melhoria do desempenho da instituição, através da utilização de técnicas de gestão da qualidade, baseado no modelo “CAF - Estrutura Comum de Avaliação”, modelo europeu de autoavaliação e desenvolvimento organizacional que fornece orientações para a implementação de melhorias, procurando fomentar uma cultura de excelência e os princípios da Gestão da Qualidade Total.

Deste modo, o ISCPSI - em conformidade com a estratégia da Qualidade delineada pela Direção Nacional da PSP para toda a sua estrutura, e as exigências da A3ES relativamente à garantia da qualidade do Ensino ministrado no Instituto - tem vindo a desenvolver, desde 2015, o Projeto da Qualidade no ISCPSI.

Numa vertente enquadrada pelo projeto da qualidade para a PSP, procedeu à elaboração da versão inicial do Manual de Procedimentos do ISCPSI e à aplicação da metodologia CAF (Estrutura Comum de Avaliação); noutra, tendo por base os referenciais e os critérios da A3ES

---

<sup>1</sup> Artigo 50.º da Lei Orgânica da PSP aprovada pela Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto.

para os SIGQ das IES promoveu o processo de autoavaliação, no sentido de aferir o grau de desenvolvimento do seu SIGQ.

Deste modo, a presente versão do MQ resulta de um processo de aprendizagem para o qual as recomendações e reflexões decorrentes de diversos processos de avaliação deram um precioso contributo, nomeadamente: avaliação institucional e avaliação e acreditação dos ciclos de estudos em funcionamento pela A3ES; adaptação do Sistema de Gestão da Qualidade do ISCP SI (SGQ-ISCP SI) à nova versão dos *European Standards and Guidelines* (ESG 2015); e ainda os processos de autoavaliação, relativos ao SIGQ e à CAF, e respetivos planos de melhorias.

A política da qualidade do ISCP SI foi redefinida<sup>2</sup> em consonância com os dois processos de autoavaliação anteriormente referidos, alinhando-a com as ESG 2015 e os referenciais da A3ES (2016), resultado do envolvimento das partes interessadas relevantes e reforçando o compromisso com a melhoria contínua da qualidade do ensino e da investigação.

O Sistema de Gestão da Qualidade do ISCP SI (SGQ-ISCP SI) prossegue as normas e recomendações emanadas pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), e pela Agência de Avaliação e Acreditação do Educação Superior (A3ES). Tal implicou o desenvolvimento e implementação de uma estratégia de qualidade, numa ótica de melhoria contínua, tendo a sua política da qualidade sido materializada formalmente, bem como os procedimentos e a estrutura de gestão da qualidade.

Deste modo, a **política da qualidade** no ISCP SI constitui um vetor fundamental da sua estratégia de desenvolvimento e consubstancia-se no **SGQ-ISCP SI**, sendo o **Manual da Qualidade** o documento estruturante do sistema de gestão da qualidade implementado no ISCP SI.

### 1.3 Enquadramento legal e documentos de referência

O presente Manual tem como referência um conjunto de legislação, normas, padrões e recomendações nacionais e internacionais, das quais se destacam as seguintes:

---

<sup>2</sup> Em maio de 2020 foi aprovada a nova versão da Política da Qualidade do ISCP SI, a qual teve presente na sua revisão os referenciais da A3ES para os SIGQ, reforçando-se o seu alinhamento com o plano estratégico em vigor e com os 8 princípios de excelência instituídos no modelo de Gestão pela Qualidade Total – CAF.

### **ENQA - European Association for Quality Assurance in Higher Education**

- Padrões e orientações europeus para a garantia da qualidade do ensino superior - *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) 2015*

### **A3ES**

- Estatutos da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro
- Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (adaptada aos ESG 2015)
- Manual para o processo de Avaliação Institucional no Ensino Superior
- Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o processo de auditoria, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

### **ENSINO SUPERIOR**

- Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES), Decreto-Lei n.º 74/2006 e sucessivas alterações, republicado pelo Decreto-Lei n.º 63/2016
- Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJAES) - Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto e alteração
- Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro e alteração
- Regime Jurídico do Ensino Superior Público Policial (ESPOL) - Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro

### **PSP**

- Orgânica da PSP - Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto
- Qualidade nos Serviços da PSP - Despacho n.º 09/GDN/2015, de 27 de abril (OS - I PARTE B de 2015-05-06)
- Política da Qualidade na PSP - Despacho n.º 08/GDN/2016, de 27 de abril (OS - I PARTE B de 2016-05-12)
- Sistema de Gestão da Qualidade na PSP (SGQ-PSP) - NEP n.º ASDDN/GEP/05/01, de 4 de maio de 2016
- Manual CAF 2013 – Adaptado às Forças e Serviços de Segurança – PSP

### **ISCP SI**

- Estatuto do ISCP SI – Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro
- Estatuto do Centro de Investigação - Deliberação (extrato) n.º 1120/2010, de 24 de junho
- Regulamento de funcionamento interno do ISCP SI - Despacho n.º 03/GDIR/2020, de 5 de fevereiro (OS n.º 16 de 7 de fevereiro de 2020)

- Avaliação e Qualidade no ISCPSI - Despacho n.º 08/ISCPSI-GD/2015, de 23 de abril (OS n.º 54 de 11 de maio de 2015)
- Constituição de Equipas de AA (SGQ e CAF) para dar continuidade à implementação do projeto da Qualidade nos serviços do ISCPSI - Despacho n.º 20/ISCPSI-GD/2016, de 29 de abril (OS n.º 50 de 2 de maio de 2016)
- Alteração da constituição das Equipas de AA (SGQ e CAF) do ISCPSI - Despacho n.º 33/ISCPSI-GD/2016 (OS n.º 108 de 21 de setembro de 2016)
- Desenvolvimento do Projeto da Qualidade no ISCPSI (PQ-ISCPSI) - Despacho n.º 25/ISCPSI-GD/2017 de 26JUL (OS n.º 87 de 28 de julho de 2017)
- Criação da Comissão de Avaliação e Qualidade - Despacho n.º 13/ISCPSI-GD/2020 de 18MAI (OS n.º 57 de 20 de maio de 2020)

#### 1.4 Estrutura

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do ISCPSI e apresenta a seguinte estrutura:

- Na introdução descreve-se o processo de aprovação, revisão e distribuição do manual, o seu âmbito e o enquadramento legal e a documentação de referência utilizada na sua elaboração;
- No segundo capítulo é apresentado o Instituto, a sua missão, visão e valores, estratégia e estrutura organizacional;
- No terceiro capítulo é apresentada a política do ISCPSI para a qualidade;
- O quarto capítulo descreve o SGQ-ISCPSI;
- No quinto capítulo é apresentada a abordagem por processos, metodologia utilizada no Instituto para identificar e gerir de modo sistemático os seus processos, numa ótica de eficácia e melhoria do funcionamento da organização.

#### 1.5 Distribuição

O presente Manual está disponível para consulta, em acesso livre, na página da internet do ISCPSI (<http://www.iscpsi.pt/Inicio/Paginas/default.aspx>) e é difundido por toda a comunidade académica (pessoal docente e não docente, investigadores e estudantes).

## 2. O INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

### 2.1 Apresentação do ISCP SI

Após a Revolução de Abril de 1974 houve que reformar os sistemas de administração da justiça e da administração interna, procurando materializar os princípios do Estado de Direito Democrático. O respeito pelos direitos fundamentais e a necessidade de adotar uma nova filosofia na gestão da ordem social, a par de uma reconfiguração da relação entre a Polícia e o cidadão, resultou na necessidade da profissionalização da Polícia e na adoção de uma estrutura policial marcadamente civil. Foi, pois, essencial habilitar os oficiais de polícia com conhecimento técnico e científico que assegurasse o desenvolvimento das capacidades de conceção, inovação e análise crítica dos problemas com que iriam deparar-se ao longo da carreira, assim surgindo, em 1982, a **Escola Superior de Polícia (ESP)**.

A ESP, criada através do Decreto-Lei n.º 423/82, de 15 de outubro, iniciou atividade no ano letivo de 1984/85, oferecendo formação em ciências policiais (Curso de Formação de Oficiais de Polícia, CFOP), suscetível de conferir o respetivo diploma, devendo as matérias estender-se às áreas técnico-científica e humanística de nível superior e técnico-policial (cf. planos de estudos nas Portarias n.º 261/84, de 24 de abril, e 738/85, de 30 de setembro). O Decreto-Lei n.º 381/86, de 25 de setembro, que aprovou o Regulamento da ESP, qualificou-a como estabelecimento de ensino superior, e o respetivo plano de estudos foi fixado pelo Despacho de 19 de junho de 1989, do MAI (DR, 2ª Série, de 6 de julho).

A criação da ESP justificou-se *“pelo facto de, numa sociedade moderna e democrática, ser exigível uma nova mentalidade e um novo comportamento nas relações entre a Polícia e a comunidade, objetivo só alcançável com profissionais possuidores de elevado nível cultural e adequada preparação científica, técnica e cívica”* (cf. ponto 3 do Preâmbulo do Estatuto Orgânico da PSP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 151/85, de 9 de maio). Desde 1988, a ESP passou também a formar oficiais de polícia oriundos dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP).

Em 1993, com a constatação e justificação das crescentes demandas que a missão da PSP colocava à formação dos seus quadros superiores, exigindo uma sólida preparação científica e cultural com uma adequada e específica formação técnica, sem esquecer o necessário desenvolvimento das capacidades de conceção, inovação e análise crítica, o Decreto-Lei n.º 43/93, de 20 de fevereiro, veio estender à ESP o regime legal dos

estabelecimentos militares de ensino superior, adequando-se aos requisitos formulados para o ensino superior na Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de outubro), integrando-se assim no sistema de ensino superior. No mesmo diploma procedeu-se à equivalência a licenciatura dos titulares de diplomas correspondentes aos cursos de formação de oficiais ministrados até então.

O ano de 1993 é, pois, um ano marcante na evolução desta instituição, tendo sido, ainda nesse ano, publicado o primeiro Estatuto da ESP, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 402/93, de 7 de dezembro. Com o seu primeiro Estatuto, a ESP passou a conferir o grau de licenciado em Ciências Policiais, através do CFOP, equivalente ao conferido pelos estabelecimentos militares de ensino superior, cf. artigo 16.º do dito Estatuto. Com a competência para a atribuição do grau de licenciado, a estrutura curricular da Licenciatura em Ciências Policiais viria a ser estabelecida pela Portaria n.º 298/94, de 18 de maio, onde o curso surgiu multifacetado, transversal a várias áreas do saber, englobando as seguintes vertentes de formação: científica de base, de nível universitário; científica de índole técnica e tecnológica na área das Ciências Policiais; deontológica; física e de adestramento policial.

Em 1999, a ESP passa a designar-se **Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna** (ISCPsi), de acordo com os arts. 78.º e 79.º da Lei de Organização e Funcionamento da PSP (Lei n.º 5/99, de 27 de janeiro), contemplando a possibilidade de conferir graus académicos em áreas científicas relevantes para a segurança interna.

Em 2004, na sequência de processo de autoavaliação, foi criado o **Centro de Investigação**.

Desde 2007, a nova Lei Orgânica da PSP, aprovada pela Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, dispõe no n.º 1 do artigo 50.º que o ISCPsi é um instituto policial de ensino superior universitário que tem por missão formar oficiais de polícia, promover o seu aperfeiçoamento permanente e realizar, coordenar ou colaborar em projetos de investigação e desenvolvimento no domínio das ciências policiais. Ainda em 2007, iniciam-se os trabalhos conducentes à criação de uma **estrutura de avaliação e qualidade**, sendo em 2008 criado o Gabinete de Avaliação e Qualidade.

Em 2009, por forma a adaptar o ISCPsi às exigências do Processo de Bolonha, foi publicado o atual Estatuto do ISCPsi, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro, caracterizando-o como instituição de ensino superior público universitário policial.

Nessa altura, a habilitação mínima para ingresso na carreira de oficial de polícia (CFOP) passou a ser o ciclo de estudos de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), seguindo a tendência europeia em termos de ensino policial. A par deste ciclo, o ISCPSI consolidou uma oferta formativa, conferente e não conferente de grau, dirigida à comunidade e às demais áreas da administração pública, em especial aos serviços públicos policiais, a par do desenvolvimento da componente de investigação em ciências policiais e segurança interna.

## O ISCPSI

O ISCPSI é um estabelecimento de ensino superior público universitário policial integrado na orgânica da Polícia de Segurança Pública (PSP) e dotado de autonomia pedagógica, científica, cultural, administrativa e disciplinar, concretizada no seu presente Estatuto (Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro<sup>3</sup>).

O Instituto tem vindo a expandir o seu quadro de atribuições. Se, na sua *genesis*, era objetivo primordial “(...) a necessidade de constituir um corpo de oficiais com formação específica destinado a integrar e comandar a Polícia de Segurança Pública (...)”<sup>4</sup>, hoje, o quadro de atribuições legais foi amplificado, passando a disponibilizar conhecimento à sociedade civil em matéria de segurança, mediante a realização de mestrados em ciências policiais – nas especializações de Segurança Interna, Gestão da Segurança, Criminologia e Investigação Criminal – e de múltiplos cursos avançados nos mais diversos domínios da segurança. Desta forma, o Instituto tem vindo a reforçar a capacidade de interagir com uma pluralidade de atores privados ou públicos (administração central, regional ou local), com responsabilidades na coprodução de segurança.

Numa ótica externa, o Instituto continua empenhado em contribuir e valorizar a dimensão de Cooperação Portuguesa no Mundo e que assenta em três pilares estratégicos: integração europeia, relação transatlântica e espaço lusófono. Neste domínio, destaca-se a participação na formação de quadros superiores das forças de segurança dos países que integram a Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) (contributo nacional para a reforma do setor da segurança) e, mais recentemente, o estabelecimento da Unidade Nacional CEPOL, estrutura formal que coordena, na sua ligação com a Agência da União Europeia para a Formação Policial

---

<sup>3</sup> Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro, aprova o Estatuto do ISCPSI, republicado pelo Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico do Ensino Superior Público Policial.

<sup>4</sup> Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro.



(CEPOL), todas as Forças e Serviços de Segurança Nacionais bem como outras Instituições de Ensino Superior.

O Instituto, na sua dimensão interna e externa, pauta-se pela afirmação do seu lema: “*Victoria Discentium Gloria Docentium*”.

## 2.2 Missão, Visão e Valores

- **MISSÃO**

Contribuir para que Portugal continue a ser um dos países mais seguros do mundo, disponibilizando à Polícia de Segurança Pública oficiais formados através de altos padrões de educação e formação superior policial.

O ISCP SI integra a orgânica da PSP. É a instituição de ensino superior público universitário policial com a missão de **formar oficiais de polícia, promover o seu aperfeiçoamento permanente e realizar, coordenar ou colaborar em projetos de investigação e desenvolvimento na área das ciências policiais, conferindo graus académicos na sua área científica** (artigo 50.º Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto – Orgânica da PSP).

Nos termos do estipulado no Regime Jurídico do Ensino Superior Policial (ESPOL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro e no Estatuto do ISCP SI, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 275/09, de 2 de outubro, o ISCP SI tem por missão ministrar formação inicial e ao longo da vida aos oficiais de polícia, através de ciclos de estudos conducentes à obtenção de graus académicos em ciências policiais e de ciclos de estudos não conferentes de grau académico.

O ISCP SI pode ministrar formação académica e técnico-profissional destinada aos técnicos superiores e dirigentes das forças, serviços e organismos de segurança, das polícias municipais e de outras entidades com atribuições e competências no âmbito da segurança interna.

A alteração do Regime Jurídico dos Graus e Diplomas do Ensino Superior (RJGDES), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, operada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, em concreto o art. 19.º do RJGDES, e a manutenção da necessidade de formação dos Oficiais de Polícia em cinco anos obrigaram à adaptação do mestrado integrado em ciências policiais em dois ciclos de estudos consecutivos. No ano letivo de 2021-22, na sequência da acreditação dos ciclos de estudos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), o ISCP SI implementou, na área de formação de Oficiais de Polícia, a Licenciatura em

Ciências Policiais e o Mestrado em Segurança Pública, dando continuidade ao Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP) e para a comunidade o Curso de Mestrado em Ciências Policiais (CMCP). O ISCPSI também organiza cursos de promoção, especialização e aperfeiçoamento. Pode associar-se a universidades públicas nacionais para realização de ciclos de estudos conducentes ao grau de doutor.

Tem como competências (artigo 2º):

- a) Organizar e ministrar ciclos de estudos conducentes à obtenção de graus académicos em ciências policiais;
  - b) Organizar e ministrar outros ciclos de estudos não conferentes de grau académico;
  - c) Organizar e ministrar outros cursos de especialização ou aperfeiçoamento e outras atividades de ensino com interesse para a PSP, para as instituições que atuam no âmbito da segurança interna e para a comunidade em geral;
  - d) Realizar, coordenar ou colaborar com outras IES ou não, nacionais ou estrangeiras, em projetos de formação, investigação e desenvolvimento policial;
- 
- e) Cooperar na formação superior universitária inicial e na formação ao longo da vida de profissionais de forças, serviços e organismos de segurança de países estrangeiros, nomeadamente da UE e CPLP;
  - f) Desenvolver doutrina nas áreas da segurança e polícia, políticas de segurança, cooperação policial internacional, organizações e missões internacionais e gestão de crises;
  - g) Colaborar com a Direção Nacional da PSP, com outras forças e serviços de segurança ou quaisquer entidades e organizações, nos processos de seleção, formação e avaliação de pessoal destinado a desempenhar funções em organismos e missões internacionais;
  - h) Dinamizar e coordenar a participação da PSP no âmbito da CEPOL, da Associação Europeia dos Colégios de Polícia (AEPC) e de outras redes e instituições no âmbito da formação superior universitária policial; e
  - i) Promover e apoiar publicações científicas.

- **VISÃO**

Ser um estabelecimento de ensino superior policial de referência nacional e internacional, que forma líderes e comandantes, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a aplicação do conhecimento científico e gerando uma comunidade epistémica na área da polícia e da segurança.

- **VALORES**

Aspiramos a criar um ambiente de aprendizagem alicerçado em valores institucionais sólidos de integridade e ética, diversidade, profissionalismo, inovação, comunicação, conhecimento, liderança, solidariedade, cultura de serviço e orgulho nas nossas raízes de uma polícia fundada há mais de 150 anos.

- **Integridade e ética**

Estamos comprometidos com um comportamento ético e deontologicamente irrepreensível na nossa relação com a comunidade académica.

- **Profissionalismo**

Com profissionalismo conduziremos a nossa formação colocando os nossos alunos como prioridade máxima mantendo-nos atualizados com as novas tendências, padrões e tecnologia no campo da segurança pública.

- **Inovação**

Incentivamos a inovação e o empreendedorismo como forma de melhorar os processos educativos desenvolvendo nos alunos uma atitude positiva e construtiva perante os problemas.

- **Responsabilidade**

Incentivamos e incutimos valores de responsabilidade na excelência do processo formativo, tendo sempre em mente o importante papel que cada oficial da PSP tem profissionalmente no domínio da segurança pública, assim como assumimos a nosso contributo de responsabilidade social com a comunidade.

- **Diversidade**

Valorizamos a diversidade dos nossos alunos promovendo um estabelecimento de ensino diversificado, respeitoso e inclusivo, acolhendo os que entram na comunidade académica de forma respeitosa e partilhando com eles os nossos valores e padrões de tratamento baseado nos valores legais, ética e deontologia.

– **Comunicação**

Valorizamos e incentivamos a comunicação entre todos os níveis da comunidade académica, por todos os canais ao nosso dispor como forma de melhorar a partilha em relação a todos os aspetos da vida académica.

– **Conhecimento**

Mais do que disponibilizar conhecimento pretendemos criar nos alunos o hábito de procurar autonomamente oportunidades de conhecer e saber mais num processo de aprendizagem contínuo ao longo da vida.

– **Solidariedade**

Promovemos o valor da solidariedade internamente e externamente, numa dimensão ética e de respeito pela dignidade humana.

– **Liderança**

Enquanto escola de liderança estamos empenhados a desenvolver as características pessoais e as ferramentas técnicas necessárias para garantir que a PSP recebe nos seus quadros líderes bem preparados para encarar os múltiplos desafios internos e externos.

– **Cultura de serviço**

Enquanto servidores públicos, responsáveis por fazer cumprir as leis e respeitar e fazer respeitar os direitos humanos, assumimos o compromisso de instilar no processo educacional e formativo uma cultura de servir os outros independentemente das suas origens, condição ou convicções.

*“Liderar, Proteger e Servir humanamente”*

## 2.3 Plano Estratégico

O ISCPSI definiu o seu primeiro Plano Estratégico para o período 2017-2020 (PE), definindo as orientações que servem de base ao SGQ-ISCPSI.

O ISCPSI estabeleceu o seu plano estratégico considerando a missão legalmente prevista para o Instituto, em articulação com as opções estratégicas da PSP, tendo em conta a sua visão, os seus valores, o quadro regulamentar que disciplina o ensino superior em Portugal e a análise SWOT.

Neste plano foram definidos seis eixos estratégicos, os quais se mantiveram estáveis até hoje, tendo apenas sido acrescentado um novo eixo no PE 2021-2022 (o 7º eixo). Atualmente as opções estratégicas do Instituto desenvolvem-se em torno de sete eixos fundamentais:

- Eixo 1 - Reforçar o ensino universitário policial;
- Eixo 2 - Consolidar a investigação científica;
- Eixo 3 - Reforçar a internacionalização;
- Eixo 4 - Desenvolver a gestão da qualidade;
- Eixo 5 - Otimizar a gestão de recursos e os processos produtivos;
- Eixo 6 - Fortalecer o compromisso de Responsabilidade Social;
- Eixo 7 – Implementar uma estratégia de formação na área da liderança policial.

Com o PE, pretende-se:

- Melhorar a qualidade do ensino superior policial ministrado, de modo a responder às necessidades da PSP e do país, no respeito pelo quadro legal do ensino superior em Portugal;
- Identificar soluções que permitam responder às conclusões da análise SWOT anteriormente efetuada, de forma a colmatar os pontos fracos, tirar vantagens dos pontos fortes, minimizar possíveis constrangimentos e aproveitar as eventuais oportunidades, de forma a contribuir para a melhoria contínua dos seus serviços e a qualidade do ensino que ministra.

Recorrendo à metodologia da análise SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities and threats*), caracterizaram-se os fatores endógenos e exógenos, os quais influenciam o Instituto na definição das opções a desenvolver.

No âmbito dos referidos eixos, definiram-se vinte e dois (22) objetivos estratégicos, cuja prossecução é medida a partir dos indicadores e metas traçados, de modo a alcançá-los no final do período de vigência do PE.

A definição dos eixos e objetivos estratégicos teve em consideração os requisitos previstos pela A3ES para o SIGQ e conseqüentemente para a garantia da qualidade do ensino (eixo 1), da investigação científica (eixo 2), da internacionalização (eixo 3), bem como a gestão dos recursos (eixo 5).

De destacar o eixo 4, integralmente orientado para o desenvolvimento da gestão da qualidade no ISCPSI, o qual visa o desenvolvimento do SGQ, orientado para a melhoria contínua.

A estratégia definida para a qualidade, estabelecida no PE, é operacionalizada através dos Planos Anuais de Atividades, monitorizada ao longo do ano e avaliada no final do ciclo de gestão, através dos Relatórios de Atividades anuais do ISCPSI.

O plano estratégico do Instituto encontra-se publicado no seu *website*, de forma a permitir a sua divulgação à comunidade global.

## 2.4 Estrutura organizacional

---

Conforme decorre do Decreto-Lei n.º 275/2009, de 2 de outubro, que aprova o Estatuto do Instituto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro (ESPOL)<sup>5</sup>, os órgãos de governo do ISCPSI compreendem órgãos singulares e colegiais, com participação de docentes, investigadores e estudantes.

O Instituto é uma Instituição de Ensino Superior e uma unidade orgânica policial. Enquanto estabelecimento de ensino superior policial da PSP, à composição dos órgãos de governo e de conselho é aplicável o princípio da hierarquia funcional e a regulamentação específica em vigor na PSP.

São órgãos do ISCPSI:

- A Direção, constituída pelo Diretor e Diretor-adjunto;
- A Direção de Ensino;
- O Centro de Investigação;
- O Corpo de Alunos;
- A Direção dos Serviços de Administração;

---

<sup>5</sup> Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico do Ensino Superior Público Policial (ESPOL).

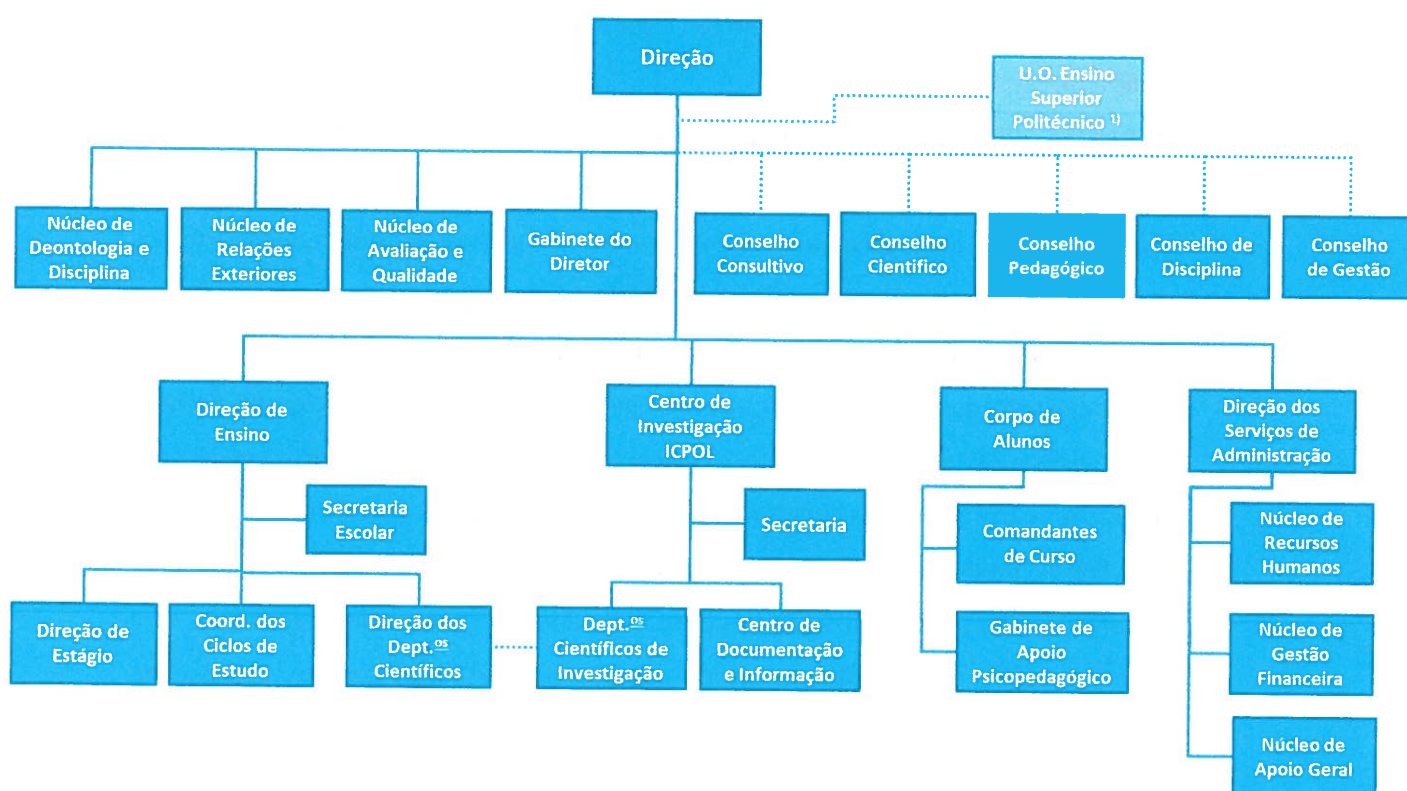
- O Conselho Consultivo;
- O Conselho Científico;
- O Conselho Pedagógico;
- O Conselho de Disciplina; e
- O Conselho de Gestão.

Na dependência do diretor funcionam ainda os núcleos de Deontologia e Disciplina, de Relações Exteriores e de Avaliação e Qualidade (artigo 9.º), sendo-lhe prestada assessoria pelo Gabinete do Diretor (artigo 8.º) (ver Figura 1).

Nos termos do n.º 2 do Art. 16º do ES POL é criada, na dependência do ISCP SI, a unidade orgânica de ensino superior politécnico policial, a regular por portaria do membro do Governo responsável pela área da administração interna.

De referir a existência da Associação Académica do ISCP SI.

**Figura 1 | Organograma do ISCP SI**



Nota 1) Unidade Orgânica de Ensino Superior Politécnico Policial, criada pelo Decreto-Lei n.º 13/2022, 12 de janeiro (Art. 16º n.º 2), a implementar  
 Fonte: NAQ.

Assim, nos termos do Estatuto do ISCPSI:

- O Diretor dirige superiormente todas as atividades do ISCPSI, depende diretamente do Diretor Nacional da PSP e responde pelo cumprimento das atribuições cometidas por lei ao ISCPSI (n.º 1, do artigo 6.º);
- A Direção de Ensino planeia, coordena e dirige as atividades de ensino e todas as que, dentro do quadro científico e pedagógico, lhe sejam atribuídas (n.º 1, do artigo 10.º). Neste âmbito, surgem envolvidos os Diretores dos Departamentos Científicos, os Coordenadores dos Ciclos de Estudos (e os Coordenadores das unidades curriculares).
- O Centro de Investigação desenvolve trabalhos e projetos de investigação científica multidisciplinar no âmbito dos departamentos e das áreas científicas do ISCPSI, gere o centro de documentação e informação, promove a realização de colóquios, seminários e congressos na área da segurança interna, bem como promove a publicação de estudos e trabalhos científicos nesse âmbito (n.º 1, do artigo 11.º).
- O Corpo de Alunos é responsável pelo comando dos alunos, pela sua integração no ISCPSI e na PSP, pela execução das ações conducentes à sua adequada preparação policial, ética, social e cultural, tendo em vista a sua correta formação como oficiais de polícia (n.º 1, do artigo 12.º);
- A Direção dos Serviços de Administração assegura o normal funcionamento das atividades de caráter logístico e administrativo do ISCPSI, bem como a conservação das suas instalações, material e equipamento, garantindo a eficiência dos serviços próprios e a prontidão dos recursos disponíveis (n.º 1, do artigo 13.º);
- O Conselho Consultivo é um órgão de consulta do Diretor, competindo-lhe pronunciar-se sobre a valia dos estudos levados a efeito pelo ISCPSI no âmbito das ciências policiais e da segurança interna, no contexto nacional e internacional, assim como propor alterações curriculares aos cursos ministrados, com vista a promover um maior apoio à Polícia e à comunidade (n.º 1, do artigo 14.º);
- O Conselho Científico é um órgão de consulta do diretor em matérias relacionadas com a orientação e organização do ensino superior universitário, com os projetos de investigação levados a efeito ou a empreender, competindo-lhe: a) Elaborar o seu regimento; b) Apreciar as atividades científicas do ISCPSI; c) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Diretor; d) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos proposta pelo Diretor do ISCPSI e aprovar os respetivos planos de estudos, com vista a homologação pelo membro do Governo



responsável pela área da administração interna; e) Aprovar o regulamento do Sistema Europeu de Transferência de Créditos (ECTS); f) Propor ou pronunciar-se sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas; g) Propor ou pronunciar-se sobre a instituição de prémios escolares; h) Propor a composição dos júris de provas e de concursos académicos; i) Praticar outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação; j) Desempenhar as demais funções atribuídas pela lei ou pelos regulamentos do ISCP SI (n.º 1, do artigo 15.º);

- O Conselho Pedagógico é um órgão de consulta do Diretor em matérias relacionadas com a orientação pedagógica, a avaliação dos cursos e o rendimento escolar, de modo a promover um processo de ensino e de aprendizagem adequado aos novos desafios das ciências policiais e da segurança interna, competindo -lhe: a) Pronunciar -se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico do ISCP SI e a sua análise e divulgação; c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, e a sua análise e divulgação; d) Propor as providências necessárias para criar condições pedagógicas de excelência; e) Aprovar o regulamento de avaliação de conhecimentos dos alunos; f) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudos e sobre os respetivos planos; g) Pronunciar -se sobre a instituição de prémios escolares; h) Exercer as demais competências que lhe sejam conferidas pela lei ou pelos regulamentos do ISCP SI (n.º 1, do artigo 16.º);
- O Conselho de Disciplina aconselha o diretor nos assuntos de natureza disciplinar relacionados com os alunos (n.º 1, do artigo 17.º);
- O Conselho de Gestão conduz a gestão administrativa e patrimonial do ISCP SI, bem como a gestão dos recursos humanos de acordo com a legislação em vigor para os organismos públicos dotados de autonomia administrativa (n.º 1, do artigo 18.º).

### 3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A política institucional para a garantia da qualidade do ISCP SI - formalmente aprovada e publicitada - encontra-se descrita na declaração de Política de Qualidade e traduz-se no SGQ-ISCP SI, caracterizado no Manual da Qualidade.

Na sua conceção, o SGQ-ISCP SI procura dar resposta, por um lado, enquanto IES, aos **requisitos definidos pela A3ES para os SIGQ nas IES**, por outro, enquanto parte integrante da estrutura policial e em alinhamento com a estratégia da qualidade delineada para a PSP, **aos requisitos do SGQ-PSP**.

Assim, enquanto IES, o SGQ-ISCP SI é norteado pelos referenciais de qualidade da A3ES, alinhados pelas recomendações estabelecidas internacionalmente através da ENQA e pela regulamentação, salvaguardada a especificidade desta Instituição de ensino superior policial.

Enquanto estabelecimento de ensino superior policial, o SGQ-ISCP SI está alinhado com a Estratégia Organizacional da Qualidade e com a Política da Qualidade da PSP, assentando estrategicamente nos princípios de excelência, qualidade total e melhoria contínua, cumprindo com a aplicação do Modelo CAF 2013.

Neste sentido, o ISCP SI, tem subjacente à sua Política da Qualidade os oito Princípios de Excelência subscritos pela CAF, mediante os quais gere o seu sistema de gestão da qualidade:

**Figura 2 | Os Oito Princípios de Excelência**



Fonte: Manual CAF 2013 – Adaptado às Forças e Serviços de Segurança – PSP

A **Política da Qualidade** do ISCPSI tem por base a partilha da missão, visão e objetivos estratégicos da instituição, traduzindo-se nos seguintes princípios de ação:

#### **1. CULTURA DA QUALIDADE**

Desenvolver uma cultura da qualidade sustentada nos diversos pilares da missão institucional: ensino-aprendizagem; investigação; interação interinstitucional e com a comunidade; internacionalização.

#### **2. MELHORIA CONTÍNUA**

Dotar o ISCPSI de um Sistema de Gestão da Qualidade adequado, simples e eficaz, baseado numa gestão por processos e numa estratégia de avaliação e melhoria contínua.

#### **3. ENSINO-APRENDIZAGEM**

Centrar o processo de ensino e aprendizagem no aluno, promovendo um papel ativo do mesmo, enquanto impulsionador de novas abordagens, sendo adotados os mecanismos de avaliação mais adequados.

#### **4. INVESTIGAÇÃO**

Consolidar a investigação científica, contribuindo para a qualidade do ensino e para o desenvolvimento de novas estratégias de segurança.

#### **5. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Promover a gestão sustentável de recursos e reforçar a ligação do ISCPSI à sociedade, através de parcerias e projetos que concretizem o compromisso de responsabilidade social, procurando também otimizar políticas de desenvolvimento e envolvimento do pessoal docente e não docente, salientando-se a melhoria da sua qualificação e a promoção de um ambiente de trabalho de valores partilhados, que fomente a sua participação ativa.

#### **6. INTERNACIONALIZAÇÃO**

Reforçar a internacionalização do ISCPSI no quadro da cooperação policial, prioritariamente na União Europeia e na CPLP, valorizando, assim, o corpo docente.

#### **7. PARTICIPAÇÃO**

Envolver todas as partes interessadas no funcionamento da instituição, de modo a garantir a eficácia e a transparência dos processos e atividades do ISCPSI.

## 4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ-ISCPSI)

### 4.1 Especificidade do ISCPSI

O ISCPSI é uma Instituição de Ensino Superior e uma unidade orgânica policial. Enquanto estabelecimento de ensino superior policial da PSP, à composição dos órgãos de governo e de conselho é aplicável o princípio da hierarquia funcional e a regulamentação específica em vigor na PSP<sup>6</sup>, o que diferencia esta IES de outras do ensino superior.

Conforme referido anteriormente, esta sua especificidade faz com que, por um lado, no domínio da avaliação e qualidade e enquanto IES, se reja pelos referenciais definidos pela A3ES para os **Sistemas Internos de Garantia da Qualidade (SIGQ)**, bem como pelos parâmetros de avaliação da qualidade previstos no RJAES; por outro, enquanto parte integrante da estrutura policial, siga a **estratégia da qualidade em vigor na PSP (SGQ-PSP)**.

Daí que o **Sistema de Gestão da Qualidade do ISCPSI (SGQ-ISCPSI)** tenha que dar resposta às exigências nestas duas vertentes:

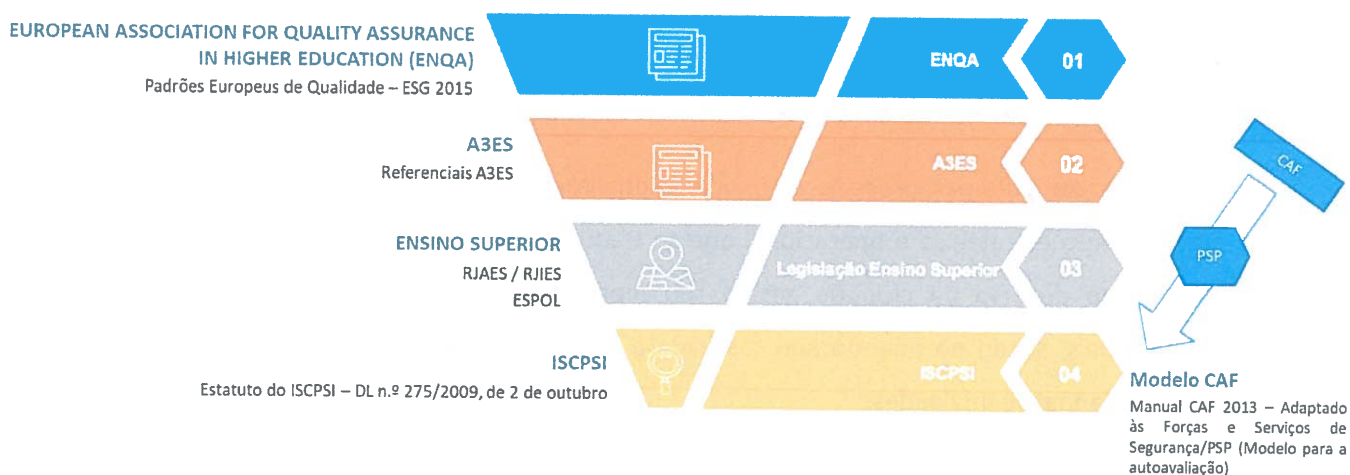
- Decorrente do SGQ-PSP - assenta na implementação de um sistema de melhoria do desempenho da organização, através da utilização de técnicas de gestão da qualidade, baseado no modelo “CAF - Estrutura Comum de Avaliação”, modelo europeu de autoavaliação e desenvolvimento organizacional, o qual fornece orientações para a implementação de melhorias;
- Inerente ao seu estatuto de Instituição de Ensino Superior – prossegue as normas e recomendações emanadas pela *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), e pela Agência de Avaliação e Acreditação do Educação Superior (A3ES).

---

<sup>6</sup> Artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 13/2022, de 12 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico do Ensino Superior Público Policial (ESPOL).

Na figura seguinte apresentam-se os principais documentos de referência, legislação, normas, padrões e recomendações nacionais e internacionais, que enquadram o SGQ-ISCPSI, já referidos em detalhe no subcapítulo 1.3.

**Figura 3 | SGQ-ISCPSI - Documentos de referência**

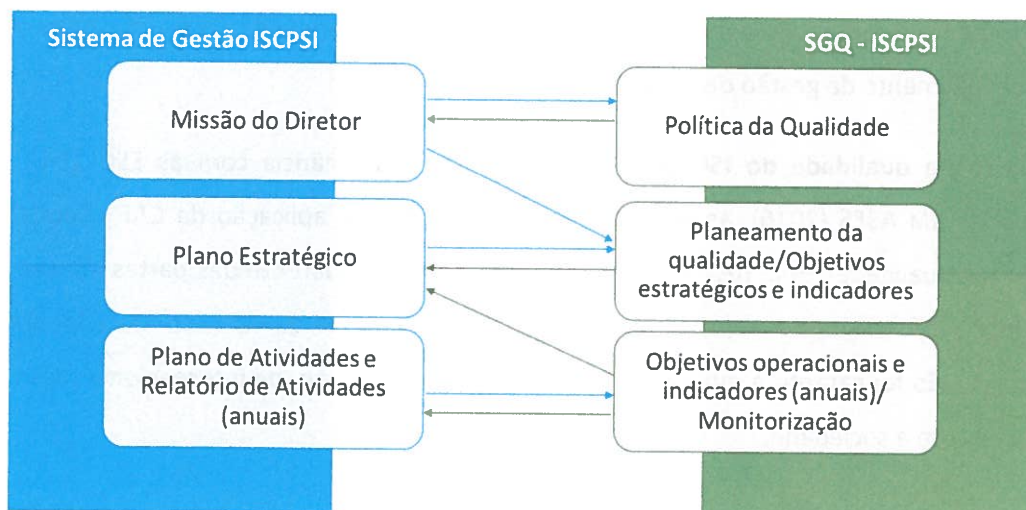


#### 4.2 Estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade

Para se compreender o SGQ-ISCPSI é importante descrever o processo de conciliação entre o sistema de gestão e o sistema de gestão da qualidade do ISCPSI.

A Figura 4 apresenta, de modo esquemático, a articulação entre a dimensão do sistema de gestão do ISCPSI e a da gestão da qualidade.

**Figura 4 | Conciliação Sistema de Gestão / SGQ-ISCPSI**



O Plano Estratégico representa a visão, as opções estratégicas e as linhas prioritárias de atuação a desenvolver no ciclo de gestão.

A Política da Qualidade tem na sua base os oito princípios de excelência da CAF e traduz o compromisso assumido pelo ISCPSI no âmbito da gestão da qualidade, articulando-se com a Missão que é confiada ao Diretor do ISCPSI pela Direção nacional da PSP e, também, pela tutela (Ministro da Administração Interna), e com o PE do Instituto. O planeamento da qualidade respeita os princípios de ação da Política da Qualidade do ISCPSI e contempla os objetivos estratégicos e respetivos indicadores.

Num terceiro patamar procede-se à operacionalização da estratégia, materializada num planeamento estratégico e operacional que se traduz na execução de objetivos operacionais anuais. No decurso do ciclo de gestão são monitorizados, semestralmente, os objetivos operacionais, sendo no final do ano realizada a avaliação da sua execução, apresentada no Relatório anual de atividades.

---

A **estratégia da qualidade**, como parte integrante da gestão estratégica global do Instituto, encontra-se definida no Plano Estratégico do ISCPSI, contemplando os seguintes eixos estratégicos: Ensino, Investigação, Internacionalização, Qualidade, Recursos, Responsabilidade Social e Liderança Policial.

Uma das principais finalidades do PE, tendo por base a análise SWOT realizada, é a de contribuir para a melhoria contínua dos seus serviços e da qualidade do ensino que ministra. No seu Eixo Estratégico “Desenvolver a gestão da qualidade” encontra-se previsto o objetivo estratégico “Desenvolver um sistema de gestão da qualidade orientado para a melhoria contínua”. Este eixo é operacionalizado não só através dos objetivos operacionais definidos no âmbito do mesmo, mas também dos objetivos inscritos nos outros eixos e que também dão o seu contributo para o desenvolvimento da gestão da qualidade na organização.

A **política da qualidade do ISCPSI** foi redefinida em consonância com as ESG 2015 e os referenciais da A3ES (2016), assim como pelos resultados da aplicação da CAF - Modelo de Gestão da Qualidade Total, resultando do envolvimento transparente das partes interessadas relevantes, reforçando o compromisso com a melhoria contínua do Instituto. O racional desta transformação foi garantir a qualidade do ensino, da investigação, da internacionalização e da interação com a sociedade.

A estratégia e a política da qualidade materializam-se através dos **planos anuais de atividades** que especificam as ações a desenvolver, as metas a alcançar e os respetivos responsáveis.

#### 4.3 Estrutura e níveis de responsabilidade no SGQ-ISCPSI

O modelo organizacional do SGQ-ISCPSI assenta nos órgãos existentes na estrutura do Instituto.

As responsabilidades do ISCPSI no que respeita ao SGQ-ISCPSI são as seguintes:

- **Diretor**

Compete-lhe definir e implementar a política da qualidade e garantir o funcionamento adequado do SGQ-ISCPSI, nos termos do artigo 6.º do Estatuto do ISCPSI, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 275/09, de 2 de outubro, designadamente adotar as medidas necessárias à garantia da qualidade do ensino e da investigação, da gestão e da ligação à comunidade.

Tem como principais responsabilidades:

- Definir a Política da Qualidade, ouvindo as partes interessadas internas, e proceder à sua divulgação e atualização.
- Assegurar a implementação do SGQ-ISCPSI;
- Presidir à Comissão de Avaliação e Qualidade;
- Promover a eficiência e eficácia da gestão;
- Assegurar a disponibilidade de recursos.

- **Conselho Consultivo**

É um órgão de consulta ao qual compete “pronunciar-se sobre a valia dos estudos levados a efeito pelo ISCPSI no âmbito das ciências policiais e da segurança interna, no contexto nacional e internacional, assim como propor alterações curriculares aos cursos ministrados com vista a promover um maior apoio à Polícia e à comunidade”<sup>7</sup>.

- **Conselho Científico**

É o órgão competente para apreciar, pronunciar-se, elaborar recomendações e deliberar sobre os assuntos relacionados com a orientação científica do ensino e da investigação<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Artigo 14.º do Estatuto do ISCPSI, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 275/09, de 2 de outubro.

<sup>8</sup> Artigo 15.º do Estatuto do ISCPSI, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 275/09, de 2 de outubro.

- **Conselho Pedagógico**

É o órgão competente para apreciar e apresentar recomendações sobre as “matérias relacionadas com a orientação pedagógica, a avaliação dos cursos e o rendimento escolar, de modo a promover um processo de ensino e aprendizagem adequado aos novos desafios das ciências policiais e da segurança interna”<sup>9</sup>.

- **Diretor de Ensino**

Dirige superiormente os órgãos da Direção de Ensino (DE) e propõe ao Diretor do ISCPSI:

- As metodologias de ensino e a política pedagógica;
- A política de integridade académica;
- A política de oferta educativa;
- A integração dos ciclos de estudos no projeto educativo;
- A homologação dos conteúdos das unidades curriculares;
- A nomeação dos coordenadores dos ciclos de estudo;
- Os docentes a submeter à apreciação do Conselho Científico, para efeitos de contratação;
- Os reajustamentos e as atualizações dos conteúdos das unidades curriculares, requeridos pela evolução do ensino, em coordenação com os diretores de departamentos e com os coordenadores dos ciclos de estudo, após submissão ao Conselho Científico e/ou Conselho Pedagógico;
- O calendário de atividades dos ciclos de estudo e outras ações de formação.

Prepara e propõe a submissão das matérias relativas à organização e à orientação do ensino, à avaliação dos cursos e ao rendimento escolar à apreciação do Conselho Científico e do Conselho Pedagógico; promove a coordenação do serviço docente, através da articulação dos Departamentos Científicos e dos Coordenadores de Curso e é responsável por elaborar os relatórios de autoavaliação institucional.

---

<sup>9</sup> Artigo 16º do Estatuto do ISCPSI, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 275/09, de 2 de outubro.



Promove a gestão da qualidade da área do ensino, garantindo a implementação da política e procedimentos de garantia da qualidade nesta área; superintende na cooperação direta entre a DE e o NAQ, para a promoção e revisão do SGQ-ISCPSI.

- **Coordenadores dos Ciclos de Estudos<sup>10</sup>**

Compete-lhes a coordenação científica dos CE, preparar os planos de estudo, os horários, os programas e os regulamentos dos cursos, gerindo as atividades dos mesmos.

Monitorizam a atividade pedagógica das unidades curriculares (UC) e elaboram os **Relatórios de curso**.

Redigem e apresentam o **Relatório de autoavaliação dos ciclos de estudo**.

- **Diretores dos Departamentos Científicos<sup>11</sup>**

Compete-lhes a gestão das atividades e funcionamento do respetivo Departamento, assegurando a coordenação científica das UC dentro das suas Áreas Científicas.

Promovem a revisão anual das UC e respetivas bibliografias, efetuando a validação das FUC tendo em vista a coerência, precedência e coordenação das diferentes UC da área científica. No final de cada semestre verificam os Relatórios de autoavaliação das UC.

Promovem a avaliação da prestação de serviço docente.

Elaboram, anualmente, um relatório respeitante às atividades do seu departamento.

- **Secretaria Escolar (SESC)**

Assegura a coordenação do planeamento e da execução das atividades de vertente académica do ISCPSI e efetua o secretariado, administração, registo e arquivo dos assuntos de carácter académico. Promove a avaliação da prestação de serviço docente.

---

<sup>10</sup> Competências definidas no Artigo 11º do Regulamento de funcionamento interno do ISCPSI – Desp. n.º 03/GDIR/2020, de 5 de fevereiro (OS n.º 16 de 7 de fevereiro de 2020)

<sup>11</sup> Competências definidas no Artigo 12º do Regulamento de funcionamento interno do ISCPSI – Desp. n.º 03/GDIR/2020, de 5 de fevereiro (OS n.º 16 de 7 de fevereiro de 2020)

- **Docentes**

Compete-lhes ministrar as UC atribuídas, preencher as FUC e a respetiva Ficha Curricular do Docente.

Elaboram o Relatório de Autoavaliação das UC.

Devem contribuir para a produção científica do Instituto.

- **Alunos**

Respondem aos questionários de avaliação pedagógica, aos questionários de avaliação da satisfação, bem como a outros inquéritos relacionados com a frequência do curso.

- **Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ)<sup>12</sup>**

A CAQ é a estrutura do Instituto responsável por acompanhar e avaliar a implementação do SGQ-ISCPSI, competindo-lhe:

- 
- Propor melhorias para a operacionalização da Política institucional para a qualidade;
  - Promover a qualidade das atividades de ensino, investigação, internacionalização e interação com a comunidade;
  - Acompanhar os processos de gestão e avaliação da qualidade desenvolvidos no ISCPSI;
  - Sempre que solicitado, emitir parecer sobre o Manual da Qualidade, procedimentos documentados e outros documentos do SGQ;
  - Acompanhar os processos de autoavaliação e apreciar os planos de melhoria apresentados, podendo participar na realização da autoavaliação institucional;
  - Acompanhar os processos de avaliação externa;
  - Promover a constituição de um Sistema de Informação com indicadores sobre os domínios do ensino, investigação, internacionalização e de ligação à sociedade;
  - Promover o desenvolvimento de uma cultura institucional de qualidade no Instituto.

A CAQ funciona na dependência direta do Diretor do ISCPSI e é constituída pelos seguintes membros:

---

<sup>12</sup> CAQ - Constituída através do Desp. n.º 13/ISCPSI-GD/2020, de 18 de maio (OS n.º 57 de 20 de maio de 2020)

#### Membros permanentes

- Diretor do ISCPSI, podendo delegar (Preside);
- Responsável do Núcleo de Avaliação e Qualidade;
- Representante da Direção de Ensino;
- Representante do Centro de Investigação;
- Representante do Corpo de Alunos;
- Representante da Direção de Serviços de Administração.

#### Membros não permanentes

- Diretores dos Departamentos Científicos;
- Coordenadores dos Ciclos de Estudos;
- Representante dos docentes;
- Representante do pessoal não docente;
- Presidente da Associação Académica do ISCPSI ou aluno a quem este delegar essa competência;
- Uma personalidade de reconhecido mérito, com conhecimentos e experiência relevantes nos domínios da avaliação e qualidade em instituições de ensino superior, designada pelo Diretor.

- **Núcleo de Avaliação e Qualidade (NAQ)<sup>13</sup>**

O NAQ funciona na dependência do Diretor do ISCPSI e é uma estrutura de apoio à gestão estratégica nos assuntos relativos à qualidade. Compete-lhe, nomeadamente:

- Apoiar a Direção no planeamento e gestão estratégica do Instituto;
- Coordenar, promover e rever o SGQ-ISCPSI;
- Elaborar os documentos de carácter institucional do SGQ-ISCPSI, designadamente o Manual da Qualidade;
- Promover a avaliação quantitativa e qualitativa dos ciclos de estudos e elaborar os respetivos relatórios de avaliação pedagógica;
- Promover a auscultação regular das necessidades e dos níveis de satisfação dos estudantes e de outras partes interessadas;

---

<sup>13</sup> Competências definidas no Artigo 4.º do Regulamento de funcionamento interno do ISCPSI – Desp. n.º 03/GDIR/2020, de 5 de fevereiro (OS n.º 16 de 7 de fevereiro de 2020)

- Elaborar os instrumentos de gestão do ISCPSI, nomeadamente planos e relatórios de atividades;
- Realizar a monitorização dos objetivos e dos indicadores do Instituto.

- **Diretor do ICPOL**

Promove a avaliação e melhoria da atividade científica, garantindo a implementação da política e procedimentos de garantia da qualidade no ICPOL; superintende na cooperação direta entre o ICPOL e o NAQ, para a promoção e revisão do SGQ-ISCPSI. Compete-lhe, designadamente:

- Submeter o relatório de atividades do ano anterior à Comissão Externa de Avaliação e Acompanhamento;
- Orientar os diretores de departamento científico;
- Incentivar, coordenar e apoiar atividades e projetos de investigação que se enquadrem no âmbito das ciências policiais e da segurança interna;
- Gerir o Centro de Documentação e Informação do ISCPSI (CDI – Biblioteca da PSP), promovendo o acesso à comunidade docente e discente, interna e externa.

O Centro de Investigação/ICPOL é o serviço responsável por assegurar a qualidade da investigação científica, garantindo a produção científica, a promoção das atividades científicas, a candidatura a projetos, o financiamento da investigação e a monitorização e avaliação das atividades de investigação.

- **Diretor da Direção de Serviços de Administração (DSA)**

Garante a implementação da política e procedimentos de garantia da qualidade nos seus serviços. A DSA integra o Núcleo de Apoio Geral (NAG), o Núcleo de Recursos Humanos (NRH) e o Núcleo de Gestão Financeira (NGF).

Este é o departamento responsável por assegurar a provisão de recursos necessários à realização dos processos operacionais do Instituto, designadamente a gestão das pessoas, o controlo orçamental e financeiro e a provisão de recursos materiais e serviços de apoio.

#### 4.4 Estrutura documental do SGQ-ISCP SI

A estrutura documental interna adotada pelo ISCP SI é a seguinte:

- **Documentos estratégicos** – Estatuto do ISCP SI, Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- **Documentos de gestão** – Política da Qualidade, Manual da Qualidade, Regulamentos e Planeamento da qualidade;
- **Documentos operacionais** – Mapas dos processos, matriz de indicadores e procedimentos;
- **Documentos técnicos** – Documentos de referência, modelos associados aos processos e registos da atividade.

Na página web do ISCP SI encontram-se ainda normas e regulamentos aplicáveis ao regular funcionamento das atividades do Instituto.

#### 4.5 Metodologias de monitorização, avaliação e melhoria

O Instituto dispõe de procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica dos Ciclos de Estudo (CE) pelos alunos e docentes relativamente ao funcionamento das unidades curriculares e da Instituição.

O NAQ aplica instrumentos de avaliação do desempenho pedagógico aos estudantes e docentes do ISCP SI, com vista a monitorizar, avaliar e melhorar os processos e resultados do ensino e aprendizagem. Os inquéritos por questionário aplicados são um dos instrumentos de avaliação dos processos e procedimentos internos tendentes à manutenção ou melhoria da qualidade do ensino/formação ministrado pelo ISCP SI, quer no âmbito da formação inicial (CFOP), quer ao longo da carreira dos oficiais de polícia da PSP, como é o caso do CCDP e CDEP. Estes inquéritos de avaliação pedagógica são também aplicados no âmbito do Curso de Mestrado em Ciências Policiais (CMCP), aberto a todos os licenciados ou titulares de formação equivalente ou superior.

Os inquéritos pedagógicos aos estudantes, aplicados com periodicidade semestral, destinam-se à obtenção de informações de natureza pedagógica sobre a qualidade do ensino lecionado nas unidades curriculares dos ciclos de estudos do ISCP SI e sobre o desempenho pedagógico dos seus docentes, bem como sobre a autoavaliação que os estudantes fazem do seu próprio desempenho.

Os relatórios de avaliação pedagógica contemplam uma análise estatística dos dados apurados e uma análise qualitativa das observações - sugestões, observações e sugestões de melhoria – que identifica os pontos fracos a necessitarem de reajustamentos com vista à melhoria contínua da qualidade pedagógica dos cursos. A apreciação dos resultados - decorrentes da análise efetuada nos relatórios de avaliação pedagógica - pelos diferentes órgãos do Instituto, Diretor, Conselho Pedagógico, Conselho Científico, presidentes de departamento, coordenadores de curso e os próprios docentes, deverá conduzir à melhoria do funcionamento e qualidade do ensino das unidades curriculares e dos cursos do Instituto, e a um melhor aproveitamento escolar dos estudantes.

Os inquéritos a preencher pelos Estudantes incluem grupos de questões relativas à sua perceção sobre as seguintes dimensões:

- Avaliação da qualidade das unidades curriculares e seminários;
- Avaliação da qualidade do desempenho pedagógico dos docentes;
- Autoavaliação dos estudantes.

Os inquéritos a preencher pelos Docentes incluem grupos de questões relativas à sua perceção sobre o ensino/aprendizagem, dado serem os intervenientes que avaliam mais diretamente a prática pedagógica e a organização e condução de todo o processo. As dimensões do docente remetem para:

- Gestão e organização;
- Ensino e aprendizagem;
- Cultura de ensino.

Ao longo do ano letivo os Coordenadores do CE monitorizam a atividade pedagógica das UC.

No fim de cada ano letivo, o Coordenador do CE, em articulação com os Diretores dos Departamentos Científicos e os Docentes responsáveis por cada UC, procede à monitorização e avaliação da estrutura curricular e do plano de estudos, entregando à DE o respetivo relatório de curso.

Os resultados decorrentes dos relatórios de avaliação são objeto de análise e tomada de decisão pelas estruturas hierárquicas, pelos órgãos colegiais e pelos próprios serviços e pessoas visadas na avaliação. A partir das evidências assinaladas nos relatórios de avaliação, são apresentadas

medidas corretivas e de aperfeiçoamento ao Conselho Pedagógico e/ou Conselho Científico tendo em vista a sua implementação, numa lógica de melhoria contínua do ensino.

São aplicados inquéritos por questionário aos estudantes, colaboradores e parceiros institucionais, com o objetivo de avaliar a respetiva satisfação face ao desempenho dos serviços de apoio ao ensino e às condições das instalações e equipamentos e dos parceiros institucionais com o respetivo envolvimento e participação, serviços prestados, entre outros.

No que respeita ao macroprocesso Investigação, os procedimentos inerentes à qualidade da investigação no ISCPSI encontram-se alinhados pelas normas e orientações da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT).

No que a esta área diz respeito, para cada uma das linhas de investigação aprovadas e projetos de I&D iniciados, são identificadas várias metas concretas, as quais traduzem padrões de qualidade e exigência, constituindo ainda indicadores de monitorização da atividade do ICPOL - Unidade de I&D do ISCPSI.

O(s) coordenador(es) de cada linha de investigação e/ou o(s) responsável(éis) pelo(s) projeto(s) de I&D, elabora(m) anualmente um Relatório-síntese, essencialmente analítico, na perspetiva da sua adequação à investigação desenvolvida.

Este relatório, tem por referência as normas e orientações da FCT, abrangendo os indicadores de desempenho previstos no plano de atividades do ICPOL, nomeadamente aqueles que se relacionam com:

- O nível de atividade da investigação;
- A produção científica;
- A valorização do conhecimento.

Compete ao ICPOL, através dos seus órgãos de Coordenação Científica, elaborar um Relatório global que sistematize toda a informação patente dos referidos relatórios-síntese e que inclua uma reflexão crítica da qualidade e adequação da investigação desenvolvida, tendo por ponto de partida os seguintes parâmetros:

- Qualidade, adequabilidade e pertinência dos diferentes relatórios, elaborados por cada responsável de linha de investigação e/ou de projeto de I&D, assim como as respostas dadas a anteriores propostas de melhoria;

- Grau de execução e respetiva adequabilidade, relativamente aos objetivos e metas estabelecidos no plano de atividades do ICPOL, aprovado pelo Conselho Científico do ISCPSI;
- Identificação dos principais pontos fortes e pontos fracos da investigação no ISCPSI;
- Plano global para a melhoria da investigação – com base no relatório/pronúncia da Comissão Externa de Avaliação Permanente – e proposta de calendarização das ações previstas.

O NAQ, responsável pela elaboração do Plano de Atividades do ISCPSI, inclui no mesmo todas as vertentes de intervenção do Instituto e das suas diferentes unidades orgânicas, no que se inclui a investigação e desenvolvimento.

Tal não isenta a responsabilidade do ICPOL em conceber, elaborar e apresentar o seu próprio plano de atividades ao Conselho Científico do ISCPSI.

Compete ao ICPOL a produção e submissão do seu próprio Relatório de Atividades, desta feita, à Comissão Externa de Avaliação Permanente, órgão independente e imparcial. Compete a este último, propor as medidas ou ações que considere adequadas, visando a melhoria de quaisquer atividades relacionadas com a investigação científica, desenvolvida ou coordenada pelo Centro de Investigação do ISCPSI.

Relativamente aos procedimentos para a melhoria contínua, anualmente o NAQ procede à avaliação do funcionamento do SGQ- ISCPSI, elaborando o Relatório de monitorização do SGQ-ISCPSI. Serve o propósito de ser um mecanismo de avaliação e apoio à decisão, para a área da qualidade, onde se identificam pontos fortes e fracos dos vários aspetos que envolvem a qualidade do ensino praticado neste Instituto.

É avaliada a execução dos objetivos operacionais do ano transato e a execução do plano estratégico em vigor, com especial atenção aos objetivos operacionais que contribuíram para a execução do Eixo estratégico “Desenvolver a Gestão da Qualidade”. São também analisadas ações de melhoria implementadas, salientando-se as definidas no seguimento das avaliações efetuadas pela A3ES e outras entidades de avaliação externa. É avaliada a informação recolhida relativa à satisfação dos estudantes e os dados referentes ao desempenho dos processos e conformidade dos serviços. Devem ser retiradas conclusões sobre a contínua pertinência, adequação e eficácia do SGQ-ISCPSI.



Este momento anual de Revisão pela Gestão constitui o momento-chave de verificação do desempenho do SGQ-ISCPSI e definição das ações de melhoria contínua consideradas necessárias. Procura-se o envolvimento das partes interessadas, nomeadamente solicitando o seu contributo através da Comissão de Avaliação e Qualidade.

#### **4.6 Envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas**

Assegura-se o envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas nos processos de garantia da qualidade através de:

- Reuniões ordinárias e extraordinárias com docentes e alunos dos CE;
- Reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho Científico e Conselho Pedagógico;
- Participação na Comissão de Avaliação e Qualidade;
- A avaliação regular por parte dos alunos e docentes quanto à qualidade das unidades curriculares, dos programas, do desempenho pedagógico dos docentes e das instalações, equipamentos e desempenho dos serviços de apoio ao ensino, através da aplicação de questionários de avaliação pedagógica;
- Avaliação da satisfação dos estudantes, colaboradores e parceiros institucionais – aplicação dos questionários CAF.

## 5. A ABORDAGEM POR PROCESSOS

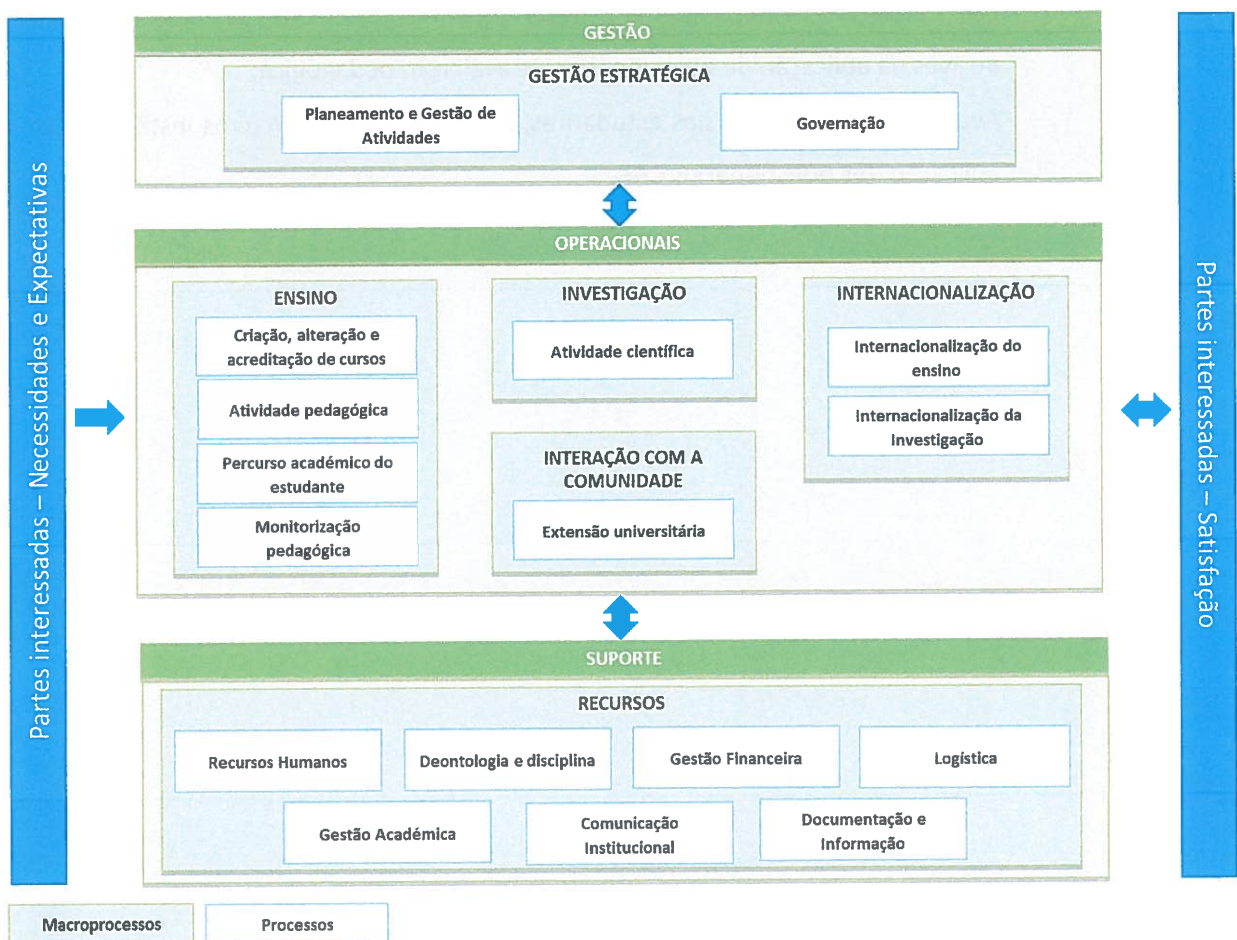
O ISCPSI adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os processos praticados pelo Instituto, bem como a sua sequência e interação, tendo em consideração as diferentes atividades que os integram, bem como os seus responsáveis e recursos necessários. O SGQ foca-se nas necessidades das partes interessadas.

O SGQ-ISCPSI baseia-se no ciclo PDCA – *Plan, Do, Check, Act*, com vista a melhorar a eficácia do sistema e implica a identificação, definição e gestão de um conjunto de atividades relacionadas, identificando os recursos necessários de modo a permitir um adequado desempenho, bem como a monitorização e avaliação do seu desempenho através de um conjunto de métricas e indicadores que medem a concretização dos objetivos propostos.

Numa lógica de abordagem por processos, estes são identificados de forma abrangente desde os macroprocessos até aos processos, de forma encadeada e coerente, não correspondendo necessariamente às áreas identificadas no organograma da organização.

O SGQ-ISCPSI é entendido como um conjunto de processos que interagem e se relacionam entres si, a dois níveis - macroprocessos e processos (Figura 5).

Figura 5 | Mapa de Processos do ISCPSI



Por **processo** entende-se um conjunto de atividades que no seu todo cria um resultado com valor para o cliente. Tendo por base uma determinada entrada - “*input*” - os processos transformam as entradas em saídas - “*output*” - através da utilização de recursos e competências existentes, adicionando valor.

Foram identificados 6 Macroprocessos que se subdividem em Processos (num total de 17), os quais suportam toda a atividade desenvolvida pelo Instituto.

Foram considerados 3 níveis de Macroprocessos, a saber:

- **Macroprocessos de Gestão** - Referentes ao planeamento estratégico, estabelecem as orientações estratégicas tanto para os processos operacionais, como para os de suporte, nomeadamente através da elaboração, aprovação e monitorização do Plano Estratégico e Plano de Atividades anual; envolvem o estabelecimento de políticas, definição de objetivos e garantia da disponibilidade dos recursos necessários; avaliação da conformidade e eficácia do SGQ, definindo e implementando ações de melhoria; elaboração dos Relatórios de Atividades anuais, de monitorização do SGQ e análises críticas pela Direção.
- **Macroprocessos Operacionais** – Correspondem à realização das atividades chave da organização. Decorrem do processo de gestão estratégica e operam com os recursos facultados pelos processos de suporte, de modo a assegurar a garantia da qualidade no ensino e aprendizagem, na investigação, na interação com a comunidade e na internacionalização.
- **Macroprocessos de Suporte** – Abrangem todos os processos referentes à provisão de recursos necessários para que os processos operacionais da organização sejam realizados com o nível de qualidade estabelecido. Seguem as orientações do processo de gestão estratégica e interagem com os processos operacionais, facultando os recursos necessários à garantia da qualidade dos mesmos.

Os macroprocessos que estão documentados constam da tabela seguinte.

Tabela 1 | Macroprocessos e processos do ISCPSI

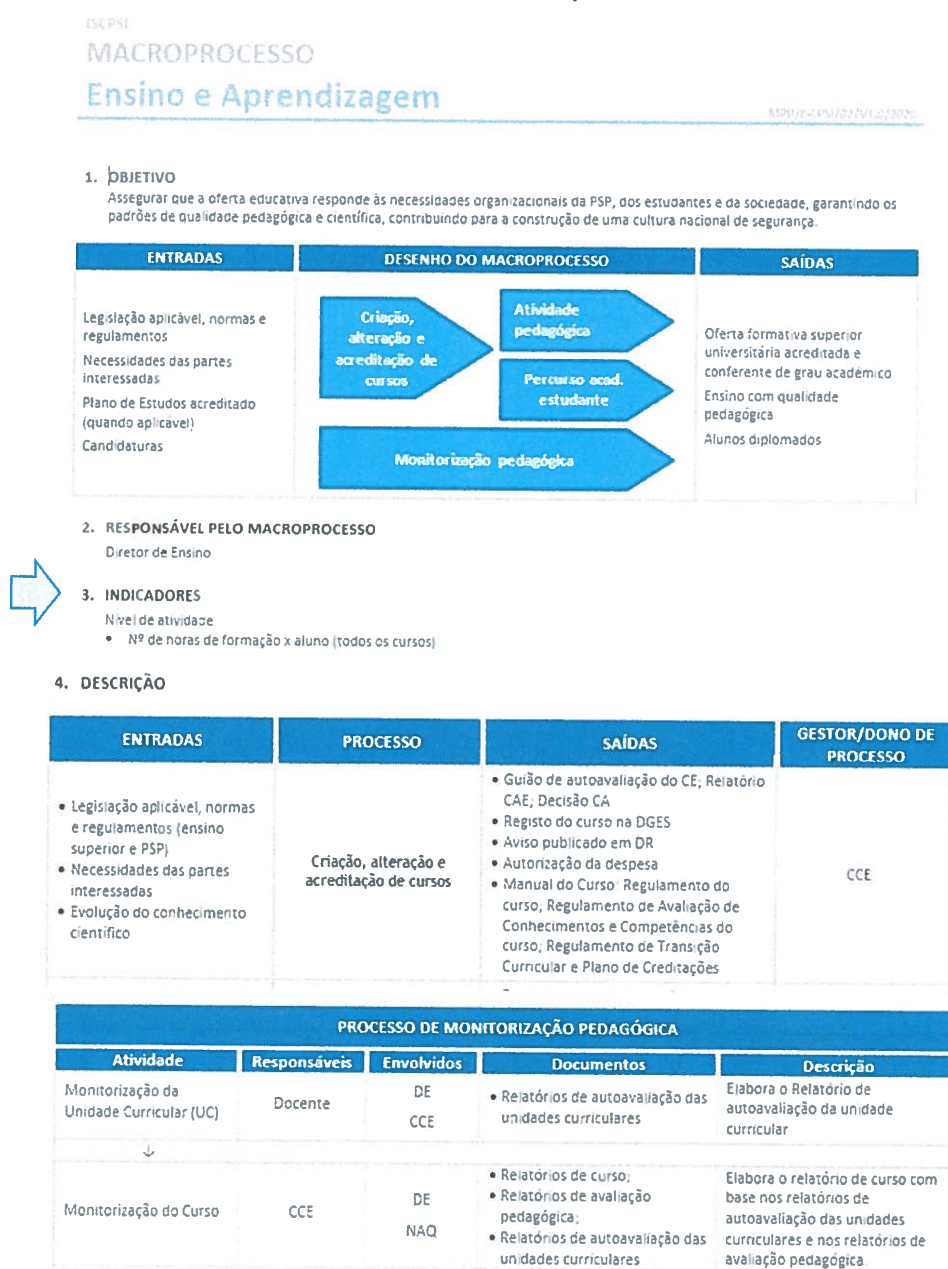
Macroprocesso	Processo
<b>01_Gestão Estratégica</b> <i>Objetivo: Assegurar o cumprimento da missão e dos objetivos estratégicos</i>	01_Planeamento e Gestão de Atividades
	02_Governança
<b>02_Ensino e Aprendizagem</b> <i>Objetivo: Assegurar que a oferta educativa responde às necessidades organizacionais da PSP, dos estudantes e da sociedade, garantindo os padrões de qualidade pedagógica e científica, contribuindo para a construção de uma cultura nacional de segurança</i>	03_Criação, alteração e acreditação de cursos
	04_Atividade Pedagógica
	05_Percurso académico do estudante
	06_Monitorização pedagógica
<b>03_Investigação</b> <i>Objetivo: Assegurar a qualidade da investigação científica, garantindo a produção científica, a promoção das atividades científicas, a candidatura a projetos, o financiamento da investigação e a monitorização e avaliação das atividades de investigação</i>	07_Atividade Científica
<b>04_Interação com a Comunidade</b> <i>Objetivo: Assegurar a transferência de conhecimento e a interação com a comunidade</i>	08_Extensão universitária
<b>05_Internacionalização</b> <i>Objetivo: Assegurar a Internacionalização do ensino e da investigação, assim como a gestão da relação com os parceiros internacionais</i>	09_Internacionalização da investigação
	10_Internacionalização do ensino
<b>06_Recursos</b> <i>Objetivo: Assegurar a provisão de recursos necessários à realização dos processos operacionais do Instituto, designadamente a gestão das pessoas, o controlo orçamental e financeiro e a provisão de recursos materiais e serviços de apoio</i>	11_Recursos Humanos
	12_Deontologia e Disciplina
	13_Gestão Financeira
	14_Logística
	15_Gestão Académica
	16_Comunicação Institucional
	17_Documentação e Informação

Os Macroprocessos foram desenhados tendo em consideração os seguintes elementos:

- Entradas;
- Saídas;
- Identificação dos Processos abrangidos e sua articulação;
- Responsável do Macroprocesso e gestor de cada Processo.

Os macroprocessos estão documentados em modelos próprios, sendo identificados os indicadores de desempenho associados a cada processo, como se pode ver na figura<sup>14</sup>: seguinte.

Figura 6 | Exemplo de Macroprocesso do ISCPsi



<sup>14</sup> Esta imagem é constituída por extratos do Macroprocesso Ensino e Aprendizagem para apresentação da estrutura-tipo de um macroprocesso.

A matriz de Indicadores agrega todos os indicadores associados aos processos, especificando a periodicidade de medição e a meta a alcançar, cf. figura seguinte:

**Figura 7 | Exemplo da Matriz de Indicadores do SGQ-ISCPSI**

Macroprocesso	Processo	Indicador	Métrica	Meta	Periodicidade	UO	2022-2º Sem
01_Gestão Estratégica	01_Planeamento e Gestão de Atividades	01_Grau de execução do Plano Estratégico (% de objetivos estratégicos alcançados)	{Nº Obj. Estr. Executados/Nº OE planeados}x100	>80%	Anual	NAQ	60%
		02_Grau de execução do Plano de Atividades (% de objetivos operacionais alcançados)	{Nº Obj. Operacionais Executados/Nº Obj. Op. Planeados}x100	>85%	Anual	NAQ	74%
		03_% Indicadores operacionais sem desvio negativo	{(Ind. Superados+Ind. Cumpridos)}x100	>85%	Semestral	NAQ	73%

## 6. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Modificações</b>
1.0	2014-11-24	Criação do Documento
2.0	2020-06-29	1ª Revisão decorrente das avaliações da A3ES e dos processos de autoavaliação do SIGQ e CAF
3.0	2023-06-07	Atualização em conformidade com as alterações à orgânica do Ensino Superior Policial e experiência resultante do funcionamento, nos últimos anos, do SGQ-ISCP SI

