

Carta da Qualidade para o e-learning

1. Introdução

A carta da qualidade e-learning que aqui se apresenta corresponde a um exercício desenvolvido pela TecMinho - Interface da Universidade do Minho e pela Quaternaire Portugal no âmbito do projeto Panorama e-learning Portugal 2013. O exercício destina-se a criar uma carta da qualidade para servir de referência a operadores e governação, uma vez que, não existe em Portugal e em português um instrumento deste tipo. Esta proposta de carta de qualidade resulta de um estudo de Benchmarking internacional e do estudo “no terreno” e com os operadores, ou seja, o estudo realizado em Portugal entre 2013 e 2014.

O estudo focou a análise da regulação existente e das perspetivas de entidades que operam a política pública (a governação) e, ao mesmo tempo, o estudo das práticas das empresas e organizações no terreno (operadores).

O objetivo desta análise e estudo foi clara: **avaliar o estado da arte a 360°** e propor **um modelo de regulação do e-learning**, com o intuito de promover a qualidade face à atual ausência de políticas públicas que visem o investimento específico para o e-learning. Neste contexto, a ideia é criar uma **Carta da Qualidade e-learning em Portugal que permita a** Regulação das Práticas e possa dar contributos para o Financiamento eficaz. Adicionalmente pretende-se criar o Observatório Panorama e-learning, que anualmente possa

disponibilizar dados sobre as políticas e as práticas e servir de barómetro do e-learning.

No ponto de vista da metodologia, foram utilizados instrumentos qualitativos, nomeadamente, análise documental, entrevistas, estudos de caso, focus-group e a criação de uma comunidade de prática. Foram realizadas 10 entrevistas a especialistas, 12 estudos de caso a operadores e-learning e foram recolhidas 14 boas práticas nacionais da Administração Pública, Forças Armadas, Empresas de Formação e Instituições de Ensino Superior. Foram ainda realizados sessões de trabalho (focus-group) com práticos - peritos, e-formadores e e-formandos, num total aproximado de 100 participantes que contribuíram ativamente para o estudo.

O trabalho de campo envolveu cerca de 140 peritos, entre especialistas universitários, e-formadores e e-formandos, peritos do setor privado e da administração pública. O estudo é ainda apoiado por uma comunidade de prática na rede social Facebook com cerca de 500 membros

[\(https://www.facebook.com/groups/panoramaelearning/\)](https://www.facebook.com/groups/panoramaelearning/).

Do estudo decorre que uma parte significativa das organizações em Portugal **usam plataformas e-learning** e outras ferramentas pedagógicas web para apoio à aprendizagem presencial e em **alguns casos menos frequentes para desenvolver ofertas de educação/formação a distância**. A análise realizada apresenta

Organização:



Apoio:



indícios de uma tendência crescente nas práticas de formação a distância e-learning ou b-learning, no entanto ainda não se pode falar de uma realidade enraizada e normalizada institucionalmente, **por outro lado, não existe uma política clara, nem investimento consistente, nem uma regulação transversal, que seja transparente e eficaz.**

O Benchmarking Internacional realizado analisou um conjunto de organismos internacionais que trabalham em prol da qualidade e-learning, com o objetivo de recolher evidências acerca de domínios e critérios de qualidade a considerar no caso Português. A pesquisa efetuada procurou ainda identificar etiquetas/marcas de qualidade atribuídos a instituições ou cursos e-learning. Orientamos esta pesquisa no sentido de obter informação que possa ser contextualizada no panorama do e-learning nacional, sendo certo que o manancial de opções internacionais é de amplitude significativa. A análise efetuada permitiu encontrar uma diversidade de modelos, quer de carácter normativo ou apenas orientadores (emergentes do terreno ou da governação), mais ou menos vinculativos, mas sempre cumprindo a missão de elevar o padrão de qualidade da formação/educação realizada em e-learning em Portugal.

Os pressupostos relacionados com a **investigação, desenvolvimento e inovação** e com a gestão do conhecimento são uma constante ao longo do projeto, uma vez que, o e-learning e o desenvolvimento de ofertas educativas online por parte de qualquer organização, seja um organismo da administração pública, uma empresa, uma universidade ou uma entidade formadora com alunos/formandos/colaboradores dispersos pelo mundo, implica a aplicação de tecnologias inovadoras, procedimentos eficazes e uma

constante vigilância à investigação no e-learning e nas pedagogias e tecnologias educativas.

Em particular no que concerne à evolução tecnológica, as constantes inovações em tecnologia educativa, novas aplicações web, as apps – aplicações móveis, os novos dispositivos de acesso, os novos sistemas de telepresença e salas virtuais, e a sua apropriação para fins de aprendizagem, colocam continuamente novos desafios (à governação, aos investigadores, peritos e práticos), uma vez que, a sua localização e mobilização em contexto real de trabalho exige uma postura de inovação permanente por parte das organizações, idealizando novas pedagogias (adequadas às inovações tecnológicas) em prol dos resultados de aprendizagem dos formandos/alunos.

O estudo realizou-se numa *filosofia* de **inovação aberta**, recebendo contributos da comunidade de práticos/agentes do terreno, contributos de investigadores e peritos, de formadores e de formandos, de operadores do terreno e de operadores da política pública.

Os princípios de inovação pedagógica e de inovação tecnológica estão também aqui refletidos, sendo processos dinâmicos que exigem uma postura de permanente investigação e desenvolvimento.

No sentido da melhoria contínua, procuramos manter mente aberta e pensamento crítico, desenvolvendo o trabalho em ciclos de qualidade PDCA (*Plan –Do – Check –Act*), em Português - de Planeamento – Desenvolvimento –Verificação e Ação. PDVA.

Nesta proposta de carta da qualidade, são apresentadas as definições e conceitos de partida, os aspetos metodológico e pedagógicos específicos do e-learning (cursos online), é apresentado o ciclo da

Organização:



Apoio:



qualidade proposto, uma lista com os indicadores de referência para a Qualidade do e-learning e finalmente um referencial de práticas identificadas como sendo passíveis de serem consideradas/classificadas práticas de excelência.

2. Definições / conceitos

O estudo e a carta da qualidade delimitam o conceito de e-Learning, pressupondo no seu enunciado:

- O entendimento do conceito *e-Learning* como uma forma de organização da formação/educação que requer a adoção de práticas de regulação que lhe são especificamente referenciadas, isto é, que é inadequadamente enquadrável nos modos de regular a educação/formação presencial; e
- Uma perspetiva relativamente abrangente do conceito que lhe possibilite representar uma grande diversidade de práticas (um campo exposto à inovação tecnológica e pedagógica).

A delimitação do conceito **e-learning** é, no entanto, um **alvo em movimento**, devido à constante evolução tecnológica e pedagógica, ao esbatimento de fronteiras entre aprendizagem formal e informal, presencial e online, in-campus e off-campus, aprendizagem síncrona e assíncrona.

Numa reflexão sobre o conceito importa encontrar um caminho que expanda soluções educativas para as questões de internacionalização das empresas, para a necessidade de adaptação

à mudança nas organizações e para a capacidade de retenção de inovação e de transferência de conhecimento.

De forma resumida, e de acordo com contributos variados, seja da literatura, seja das práticas Portuguesas e Internacionais, diremos que o conceito e-learning abrange um largo espectro de possibilidades, encontrando-se numa forma flexível de educação online, estruturada por uma organização educativa, que usa tecnologias e pedagogias diversificadas, destinado a formandos/alunos geograficamente dispersos, e que usa mecanismos online para a comunicação educativa e interação pedagógica, emocional e social.

A delimitação de um espaço conceptual com maior legibilidade para o e-learning implicará assim alguns pontos comuns, que são a existência de uma organização educativa, o desenho pedagógico para alunos a distância (autonomia do aluno), o uso de tecnologias educativas (online) e a existência de mecanismos de comunicação e interação educativa.

No terreno o conceito “e-learning puro”, está muito presente em empresas e ambientes corporativos - definem e-learning como uma forma de aprendizagem individualizada (normalmente sem formador/tutor), que tem por base conteúdos e o autoestudo, com instruções constantes na plataforma e nos conteúdos de suporte à aprendizagem, avaliações automáticas de conhecimentos, tendo subjacente uma lógica instrucional. Os cursos são desenvolvidos e utilizados por grande quantidade de colaboradores de uma empresa, normalmente disponíveis através de uma intranet, através de plataformas colaborativas ou plataformas de conteúdos online.

Estes conteúdos/cursos são desenvolvidos por equipas alargadas, que podem incluir autores dos conteúdos – especialistas dos temas,

Organização:



Apoio:



designers instrucionais, técnicos multimédia e ferramentas de autor mais ou menos complexas. Este “e-learning” é normalmente produzido nas grandes empresas, muitas vezes multi-Nacionais, que necessitam formar muitas pessoas ao mesmo tempo e rapidamente, devido a uma mudança na organização, à introdução de um software novo, etc. Tem custos elevados, tanto em tempo de produção, como em recursos humanos (envolve equipas multidisciplinares e processos demorados).

É também comum em ambientes corporativos o recurso a salas virtuais (síncronas) que permite dar resposta rápida às necessidades de formação de colaboradores geograficamente dispersos. Estas empresas organizam webinars ou outras formas de formação síncrona a distância, usam salas de videoconferência e de telepresença para fazerem face a necessidades específicas de formação ou de reunião, que exigem resposta rápida e ao mesmo tempo. Este tipo de soluções síncronas também é usado em Instituições de Ensino Superior (IES) e a Entidades Formadoras (EF) de forma frequente.

No trabalho de campo, e no que concerne às IES e a EF é comum designar “e-learning” aos cursos online com professor/formador. Estes cursos online são organizados para grupos de formandos a distância, isto é, para turmas pequenas, entre 15 e 20 alunos/formandos, que usam plataformas de aprendizagem online (Moodle, Facebook, salas virtuais, salas de telepresença, salas de videoconferência, google hangout, etc.). Quando os cursos online com formador/tutor têm algumas aulas presenciais são designados no terreno como cursos b-learning.

O e-learning e b-learning é caracterizado pela existência de uma intenção pedagógica orientada à aprendizagem colaborativa - em grupos – e integra mecanismos de comunicação e de interação facilitadores de uma dinâmica de aprendizagem construtivista.

Nestes cursos a figura do formador/ tutor (ativo ou reativo), com funções de dinamização, motivação e acompanhamento das aprendizagens individuais (e dos grupos), é uma figura central que marca o ritmo do curso, modera as interações, facilita as aprendizagens e que acrescenta conhecimento dinâmico ao curso de acordo com as necessidades. As avaliações da aprendizagem dos formandos/alunos variam entre as automáticas através de ferramentas das plataformas e os exercícios de carácter formativo e aberto.

O conceito e-learning que é usado neste estudo usa as práticas do terreno, não se alheando das conceções emergentes, decorrentes de uma cada vez maior experiência investigativa (internacional e europeia) ao nível dos MOOCs – cursos online abertos e para muitos, para “massas”, e dos SPOCs – cursos online privados e para grupos pequenos.

MOOCs e SPOCs mantêm uma filosofia subjacentes aos modelos de aprendizagem e-learning de grupo (SPOCs) e individual (MOOCs), ambos mantêm a circunstância de o aumento de custos estar indexado à presença de um formador online (ou não) e ambos usam a designação cursos online, que é o termo comum. Nos dois casos se apresentam soluções novas e customizadas ao “cliente” de acordo com as suas necessidades, usando novas tecnologias mais amigas dos alunos, como o vídeo e o storytelling que enriquecem a experiência do aluno.

Resumindo, **o conceito de e-learning utilizado é abrangente**, acolhe a evolução tecnológica e a **inovação (pedagógica e tecnológica)**, abraça os **novos dispositivos** de acesso e aplicações móveis, e defende um **e-learning mais “acelerado”** em oposição a um e-learning tradicional, movido por grandes equipas de produção técnica de conteúdos ou de esquemas de aprendizagem complexos.

Organização:



Apoio:



A terminologia usada ao longo desta carta da qualidade e-learning, usa indistintamente os termos professor e formador, e-professor e e-formador (o mesmo se aplicando a alunos e formandos) uma vez que, defendemos que cursos e unidades curriculares (UCs) são “estruturas de ensino/aprendizagem” semelhantes na sua construção para a oferta online e a distância, podendo haver diferenciação pelo tempo, pois os cursos de formação profissional e de formação contínua são normalmente implementados de forma mais concentradas no tempo (horas, dias ou poucos meses) e as UCs são normalmente semestrais. É de referir que há cada vez mais IES que têm ofertas de UCs e-learning e b-learning, e que muitas vezes são disponibilizadas de forma independente, em unidades de tempo mais curtas, aumentando a flexibilidade da oferta. Além disso, as ofertas de UCs refletem a contabilização de créditos (ECTS) que podem ser úteis ao desenvolvimento de um percurso académico. Na formação profissional o uso de créditos (ECVET) ainda não é uma realidade, pelo que os percursos são mais limitados.

Os termos tutores, moderadores e facilitadores são também usados indistintamente, e muito embora importasse aprofundar o que cada um refere, deixamos esse exercício para posteriores análises. Apenas se sublinha que no âmbito do estudo, formadores, professores, tutores, moderadores e facilitadores referem a mesma figura de orientador de aprendizagem online.

3. Regulação

O exercício de levantamento de informação cumprido para a realidade nacional permitiu recensear um número reduzido de instrumentos normativos em que nas matérias abrangidas se inclui a regulação do *e-Learning*. Com efeito, foram identificados apenas

três instrumentos normativos com relevância no que se refere ao objetivo de definir algum enquadramento regulador para o *e-Learning*.

O mais antigo, o despacho nº. 17035/2001, aprova o regulamento que enquadra a realização de formação à distância no âmbito do Fundo Social Europeu e o mais recente refere-se à regulamentação aplicável à certificação das entidades formadoras. Para além disso, o que de mais significativo se encontrou diz respeito à criação de uma norma da qualidade para a gestão da formação profissional, no âmbito do Sistema Português da Qualidade e cujo âmbito explicitamente consagra a aprendizagem enriquecida pelos novos recursos tecnológicos – NP 4512.

As duas mais relevantes para o estudo e para a carta da qualidade são:

- O Despacho de 2001, que define formação a distância, e que, à luz do trabalho de campo realizado, define o b-learning (exige sessões de formação presencial) e,
- A certificação de Entidades Formadoras pela DGERT, que define um conjunto de padrões para o e-learning, nomeadamente a de um coordenador e-learning especializado e a existência de um sistema de tutoria.

O Despacho 17035/2001 estabelece um conjunto de requisitos organizativos, relativos à entidade formadora e às exigências pedagógicas a considerar na avaliação de projetos formativos em e-Learning. Ao mesmo tempo, considera um conjunto de parâmetros de financiamento para cálculo do financiamento que assentam na duração da formação e no número de formandos. Como veremos

Organização:



Apoio:



no desenvolvimento do trabalho, os requisitos relativos à formação têm apreciável pertinência, mas estão insuficientemente especificados, enquanto os parâmetros relativos ao financiamento importam critérios associados à formação presencial que não se encaixam nos modelos com forte presença da formação a distância.

A Norma NP 4512/2012 - Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia, que integra o Sistema Português de Qualidade apresenta como importante elemento distintivo o facto de adotar uma classificação abrangente que reúne o conjunto de modalidades formativas presenciais suportadas por tecnologias, inserindo assim uma componente que pode recorrer a novos cenários pedagógicos com recurso às tecnologias *online* e digital. Apesar disso, não faz referência a toda a logística digital e não refere o carácter distintivo dos cursos online, a não ser a existência de um e-moderador.

No que diz respeito aos cursos online e da análise efetuada, parece haver uma certa descontinuidade entre o que está disposto na certificação da DGERT e o que está disposto na norma portuguesa IPQ – NP 4512. Concluimos do trabalho que poderá haver espaço para o desenvolvimento de um dispositivo de regulação dedicado.

A proposta de carta de qualidade para o e-learning que aqui se apresenta procura incorporar resposta às necessidades demonstradas pelas instituições e operadores auscultados, bem como, mapear os resultados do benchmarking, no sentido de construir um dispositivo atual. Este documento reflete, assim, a preocupação dos operadores e reguladores em dotar esta forma de organização da formação de um conjunto de orientações, traduzidas numa proposta de carta da qualidade e-learning, que permita aumentar a credibilidade e reconhecimento desta modalidade, mas também dar voz ao desejo de convergência entre o imperativo de regular e a necessidade de flexibilizar. Tem, ainda, como intenção fornecer aos profissionais do sistema de educação e formação um conjunto de orientações para a conceção, desenvolvimento e avaliação de cursos, UCs e programas formativos assentes em e-learning, fornecendo Boas Práticas testadas e validadas, através das experiências internacionais e nacionais reconhecidas.

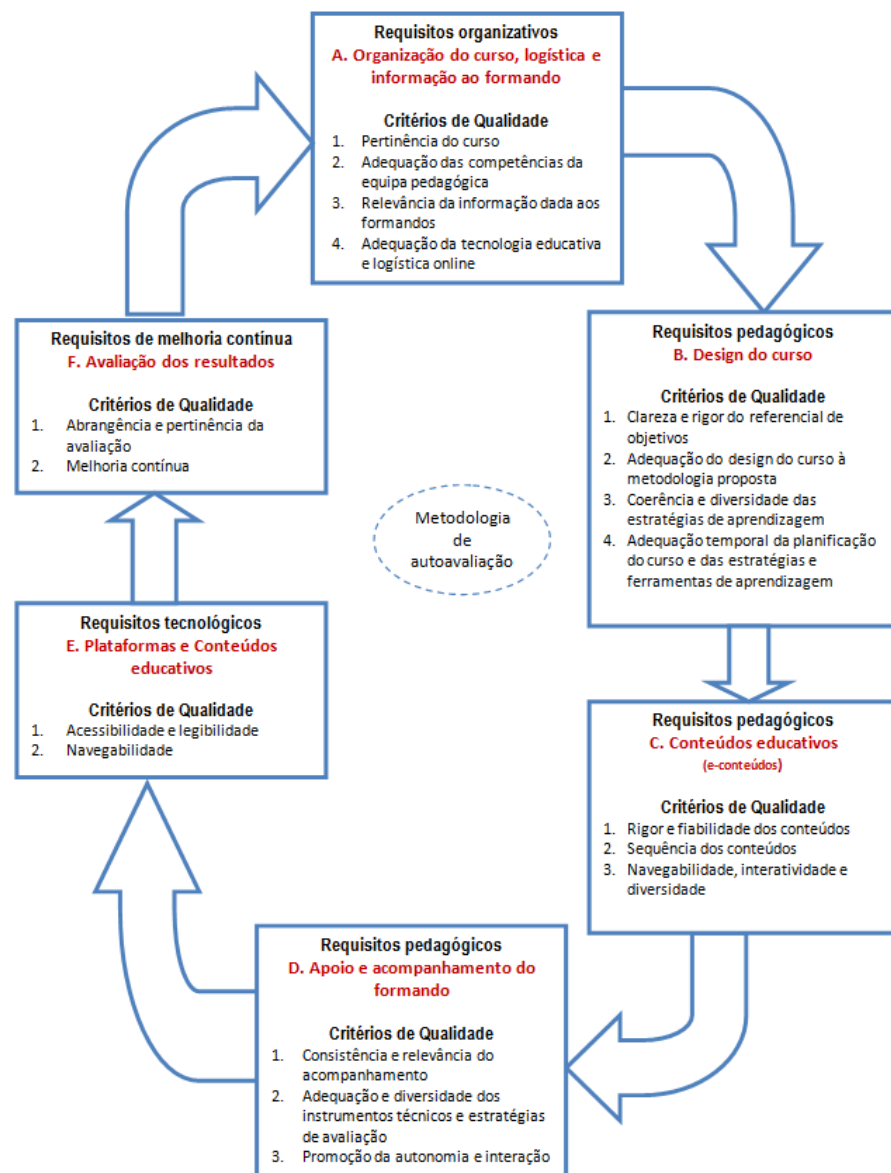
Organização:



Apoio:



4. Ciclo da qualidade no e-learning



Organização:



Apoio:



5. Indicadores de Qualidade do e-learning

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
ORGANIZATIVOS	Organização do curso, logística e informação ao formando	Pertinência do curso	- O curso ou unidade curricular (UC) responde a uma necessidade claramente identificada. - O curso ou UC está associado a um projeto específico, com objetivos e metas a atingir.	Diagnóstico de Necessidades de Formação, Estudos de Mercado (outras fontes de informação...)
		Adequação das competências da equipa pedagógica	- A equipa pedagógica (gestor e-learning da organização, coordenador curso, e-formador, equipa de tecnologia educativa) possui competências adequadas à conceção (design pedagógico, de interface, de interação, de conteúdos, de avaliação), desenvolvimento e implementação (uso de plataformas online) e avaliação do curso. - A equipa pedagógica conhece o contexto de intervenção e as características dos destinatários do curso ou UC. - Os e-formadores, além da certificação em Competências Pedagógicas Básicas (CCP ou CAP) de formador, possuem competências específicas especializadas em e-learning, devidamente certificadas (por exemplo Certificado de Competências Pedagógicas Especializadas – CCPE), em design do e-curso, seleção e criação de e-conteúdos, design instrucional, acompanhamento dos formandos – orientação online, avaliação das aprendizagens. - As funções dos elementos da equipa pedagógica estão definidas e disponíveis para os formandos/alunos. - Os e-formadores/tutores dispõem de um guia acerca da entidade formadora /organização educativa, regulamento da formação a distância, padrões de qualidade e-learning, e especificamente acerca dos requisitos técnicos e tecnológicos relativos ao curso ou UC. - As funções do formador (orientação online, tutoria ativa ou reativa) estão definidas contendo as tarefas a realizar, os requisitos de qualidade, nomeadamente, formas de comunicação, frequência da comunicação, prazos de envio de feedback, etc. - Existe um coordenador e-learning do curso ou UC que coordena a atividade dos formandos e formadores, garantindo o cumprimento do modelo pedagógico definido.	CV dos elementos que constituem a equipa pedagógica (formadores, coordenadores, tutores,...) CCPE do e-formador Regulamento do e-learning Guia do e-formador Contrato do e-formador Referencial do e-curso
		Relevância da informação	- A informação acerca do modelo pedagógico e-learning é clara e rigorosa. - Na fase de divulgação a informação disponível permite ao formando tomar uma opção consciente	Regulamento do e-

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		disponibilizada aos formandos	sobre o curso que pretende frequentar (cursos e-learning ou b-learning, com formador ou sem formador, duração do curso, tempo de auto-estudo, plataformas utilizadas, etc). - Os pré-requisitos em termos de conhecimentos e capacidades para acesso ao curso estão definidos e são disponibilizados ao formando (questões tecnológicas e as questões de autonomia na aprendizagem). - Os objetivos do curso ou UC (gerais e específicos) são claros e relevantes, e formulados de forma compreensível para o aluno. - Os conteúdos do curso estão estruturados num percurso pedagógico com uma sequência de aprendizagem clara e relevante, proporcionando autoavaliação e autonomia do e-formando/aluno. - Existe um guia de apoio ao formando com orientações acerca do curso ou UC, nomeadamente, plano do curso, modelo pedagógico, cronograma, tempos estimados para autoformação, datas para entrega de exercícios e tarefas a realizar nos momentos assíncronos e síncronos, sistema de avaliação, contactos do tutor ou formador, helpdesk e apoio administrativo. - Existe uma ferramenta de apoio (tutorial) ao formando relativa ao acesso à plataforma, à página do curso e aos materiais e atividades a realizar. - Existem procedimentos em situação de reclamação, estão acessíveis e devidamente publicitados. - É disponibilizado um apoio tutorial adicional para os formandos que não cumpram os pré-requisitos técnicos, nomeadamente, conhecimentos informáticos e/ou da plataforma colaborativa.	learning Contrato de formação do e-formando Guia do e-formando Referencial do curso e/ou dos conteúdos Manual de apoio à utilização das plataformas (LMS ou outras) e helpdesk técnico-pedagógico
		Adequação da tecnologia educativa e logística online	- A seleção de tecnologias educativas é adequada aos temas/curso/UC e aos objetivos e metodologias. - Existe um sistema de gestão de aprendizagem online (LMS – Learning Management Systems, por exemplo, Moodle ou Blackboard, ou outro tipo MOOC, etc ou outros sistema do tipo Ambiente Pessoal de aprendizagem – PLE – Personal Learning Environment). - As tecnologias de produção de conteúdos são adequadas aos percursos pedagógicos definidos. - É possível aceder ao percurso digital do e-formando e do e-formador (dados administrativos e de gestão).	Guia das tecnologias educativas do curso (plataformas e ferramentas educativas) Guia das tecnologias educativas da organização

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
PEDAGÓGICOS	Design do curso / Modelo Pedagógico	Clareza e rigor do referencial de objetivos	- Os objetivos de aprendizagem fornecem ao formador/professor e ao formando/aluno orientações para a ação. - Os objetivos estão definidos na ótica de quem aprende e são compreensíveis, mensuráveis, concretizáveis, relevantes e exequíveis no tempo. - Os objetivos definidos estão relacionados com os conteúdos temáticos e com as estratégias de aprendizagem. - Os objetivos possibilitam a avaliação criteriosa dos resultados da aprendizagem.	Modelo Pedagógico e-learning Design pedagógico do e-curso (<i>Learning design</i>)
		Adequação do design do curso à metodologia proposta	- O design do curso contém, de forma estruturada, os objetivos, os conteúdos, as estratégias de aprendizagem e as atividades formativas com indicação dos critérios de avaliação. - São definidos os mecanismos de garantia da qualidade do curso: • É apresentada a metodologia de desenvolvimento do curso, explicitando o modelo pedagógico de suporte (instrucional/individual ou colaborativo) adequado ao contexto e aos destinatários (individual ou grupo); • É apresentada uma estratégia pedagógica de aprendizagem flexível e diversificada, baseada em problemas e em narrativas adequadas de aprendizagem; • É apresentado um plano com as atividades a realizar, os objetivos associados, os critérios de avaliação, os recursos/conteúdos a mobilizar, os tempos estimados de estudo e os prazos para realização. • É apresentado um plano dos conteúdos a selecionar e/ou a produzir, de acordo com os módulos e o referencial de objetivos/resultados a alcançar.	Modelo Pedagógico e-learning Design pedagógico do e-curso (<i>Learning design</i>)
		Coerência e diversidade das estratégias de aprendizagem	- O modelo desenhado contempla estratégias pedagógicas diversificadas adequadas ao contexto e aos estilos e ritmos de aprendizagem dos destinatários. Por exemplo, aprendizagem baseada no trabalho (WBL - Work Based Learning), aprendizagem baseada em problemas ou em projetos (PBL – Problem/Project Based Learning), etc . - O modelo prevê o recurso a estratégias e ferramentas pedagógicas de acordo com os domínios do saber e competências a desenvolver no ambiente online de aprendizagem (exercícios de grupo, fóruns de discussão, wiki, simulações, estudos de caso, análise de situações-problema, incidentes críticos do contexto real de trabalho, etc).	Modelo Pedagógico e-learning

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Adequação temporal da planificação do curso e das estratégias e ferramentas de aprendizagem	- São identificadas as cargas horárias para cada módulo/ Unidade de aprendizagem de um curso ou UC. - São definidas as horas estimadas de trabalho autónomo que o formando deverá dedicar à aprendizagem, por unidade de tempo (carga de trabalho por dia, por semana, por mês, etc); - Os prazos para as atividades e os momentos de avaliação do curso /UC são estruturados de forma clara, definem um ritmo de aprendizagem adequado, seguindo uma sequência lógica de aprendizagem. - Os tempos propostos para cada uma das atividades e tarefas estão relacionados com o nível de complexidade das mesmas; - Os tempos propostos para as atividades e tarefas mantêm uma relação coerente com as horas de trabalho definidas e com as ferramentas de aprendizagem utilizadas.	Modelo pedagógico e-learning Guia do e-Formando Cronograma do curso
PEDAGÓGICOS	Conteúdos educativos (e-conteúdos)	Rigor e fiabilidade dos conteúdos	- Os conteúdos apresentados permitem atingir os níveis de profundidade adequados para alcançar os objetivos /resultados de aprendizagem definidos para o curso. - Os conteúdos selecionados ou produzidos são validados por especialistas ou peritos nas temáticas do curso. - As fontes de informação utilizadas na seleção e produção dos conteúdos educativos são atuais e válidas (links para sites com informação fidedigna). - Estão assegurados os direitos de autor dos conteúdos.	
		Sequência dos conteúdos	- Os e-conteúdos refletem uma organização lógica (sequencial ou flexível) a partir da qual se vai ensinar e aprender no curso. - Os e-conteúdos são apresentados de forma flexível permitindo ao formando escolher o seu percurso de aprendizagem (personalização). - Os e-conteúdos são organizados em unidades temáticas, respeitando a regra da progressividade, da profundidade e complexidade: factos, conceitos, princípios, teorias, procedimentos, atitudes e valores. - A aprendizagem ocorre através da ação e os e-conteúdos permitem compreender a relação entre as ações de aprendizagem e os seus efeitos/resultados, comparando conceitos desconhecidos com conceitos conhecidos e utilizando os conhecimentos passados em situações novas.	
		Navegabilidade, Interatividade e diversidade	- Os e-conteúdos são apresentados de forma esclarecedora (percurso de aprendizagem), promovem a autonomia na aprendizagem e estão adequados à estratégia pedagógica e aos objetivos definidos. - A navegabilidade é intuitiva, utiliza elementos óbvios (tais como ícones e esquemas) de uma forma	

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
			consistente, e permite compreender as funções e os comportamentos dos conteúdos, dos sistemas e das ferramentas utilizadas. - Os e-conteúdos cumprem as regras de acessibilidade – e-learning inclusivo e acessível (acesso, autonomia e usabilidade). - O desenho do ambiente promove um itinerário motivador, que facilita a interação e a interatividade com o conteúdo (relação ativa conteúdo-formando). - Os e-conteúdos são redigidos num estilo dialogante e utilizando uma linguagem compreensível e estimulante para o formando, permitindo uma interatividade potenciadora de uma relação ativa entre o e-conteúdo e o formando. - Ao longo do percurso pedagógico, são apresentadas atividades diversificadas que permitem ao formando ter uma participação ativa (questionários, exercícios, trabalhos, jogos, etc.) - Os conteúdos são apresentados utilizando suportes diversificados, tendo em conta as características, estilos e ritmos de aprendizagem dos destinatários: áudio, texto, imagens, gráficos, animações, etc. - A organização dos conteúdos permite um feedback efetivo do sistema ou do formador (feedback ao erro, a uma ação ou a um trabalho, etc).	

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
PEDAGÓGICOS	Apoio e acompanhamento do formando	Consistência e relevância do acompanhamento	- Estão definidos de forma clara os princípios éticos da organização que garantam um relacionamento institucional de confiança entre intervenientes. - Estão definidos os intervenientes no acompanhamento do formando e os respetivos papéis e funções (coordenador, formador, tutor, assistente automático de tutoria, helpdesk, etc). - Estão definidos os mecanismos de esclarecimento de dúvidas e resposta a questões por parte dos tutores/formadores, nomeadamente, meios de comunicação, tempo de resposta, etc. - Estão definidos os mecanismos utilizados para a comunicação entre formador/tutor e formandos e formandos/formandos, tais como, email, fóruns, wikis, sala virtual, chat, videoconferência, blog, redes sociais, etc. - Estão definidos os mecanismos de acompanhamento das aprendizagens realizadas, através de antecipação de necessidades, incentivos à participação, lançamento de desafios, partilha de conhecimentos e recursos, orientações para a realização de tarefas e atividades individuais e/ou de grupo. - Existem mecanismos de apoio à gestão de tempo e das tarefas a realizar (avisos, lembretes, agendas para as sessões síncronas, etc.). - Existem regras de netiqueta definidas relativamente à participação e comunicação online (nos conteúdos, em fóruns, salas virtuais, etc).	Guia do e-formando
		Adequação e Diversidade dos instrumentos, técnicas e estratégias de avaliação	- Existe uma metodologia de avaliação que é adequada às expetativas dos destinatários face aos objetivos e aos resultados esperados. - Estão definidos todos os instrumentos de avaliação para os diferentes momentos do curso (avaliação diagnóstica, formativa e sumativa). - A avaliação recorre a técnicas diversificadas de acordo com os objetivos do curso (questionários de resposta fechada, exercícios de resposta aberta, simulações, exercícios colaborativos, atividade de pesquisa, etc.) - O sistema de avaliação encontra-se devidamente explicitado, desde o início do curso ou UC, contendo orientações relativamente aos objetivos e dimensão (nível de profundidade), prazos, critérios e ponderação dos vários instrumentos de avaliação.	Metodologia de avaliação da aprendizagem a distância Metodologia de avaliação do curso

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Promoção da autonomia e interação	- São disponibilizados percursos individualizados e/ou flexíveis, permitindo ao formando/aluno ser autónomo e criativo, aprendendo através da experiência e da ação. - O ambiente promove a personalização e a aprendizagem entre pares através do uso de mecanismos de aprendizagem autodirigida. - Existem mecanismos de interação síncronas e assíncronas, formais e informais, de grupo e individuais, etc. - É promovida a gestão individualizada da aprendizagem através da criação de portfólios de competências e conhecimentos adquiridos. - São dadas orientações para a aprendizagem introduzindo o feedback analítico e mecanismos de autoformação e de autonomia de acordo com as necessidades específicas dos destinatários. - É dado retorno dos resultados da avaliação aos formandos, de forma a apoiar de forma sistemática o processo de aprendizagem - São dados estímulos à participação e interação entre os formandos através de mecanismos de comunicação (fóruns de discussão, sala virtual, redes sociais, etc).	Regulamento da formação a distância Metodologia de Avaliação da aprendizagem a distância

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
TECNOLÓGICOS	Plataformas e e-conteúdos educativos	Acessibilidade e legibilidade	- São previamente explicitados os requisitos de acesso à internet (velocidade mínima, browsers recomendados, etc). - Os requisitos em termos de software e de hardware são claros, bem definidos e previamente disponibilizados. - As plataformas escolhidas e os e-conteúdos utilizados são compatíveis com vários sistemas operativos e diferentes dispositivos de acesso. - As plataformas são de uso intuitivo ou são dadas orientações para a navegabilidade. - São efetuados testes de acessibilidade às plataformas e conteúdos utilizados de forma a garantir um e-learning inclusivo e acessível a todos (acesso, autonomia e usabilidade). - Os conteúdos são acessíveis e adaptados para serem acedidos por diferentes dispositivos (<i>responsive</i>). - Os conteúdos disponibilizados foram testados e não apresentam erros técnicos no <i>download</i> (descarregar) e na visualização. - As hiperligações funcionam adequadamente. - As plataformas selecionadas cumprem as normas SCORM. - São dadas garantias de assistência técnica e apoio em caso de falha das plataformas de aprendizagem. - Existe uma política de segurança dos dados e uma política de arquivo de cursos, de conteúdos, de acessos e de interações, que garanta o acesso e o backup (arquivo) de dados de uso das plataformas.	Plataformas de aprendizagem online (LMS Learning Management System ou outras). Por exemplo Moodle, UDEMY, Facebook, Udacity, Coursera, etc) Política de Backup do sistema de aprendizagem

Organização:



Apoio:



Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Navegabilidade	- O Design de interface é flexível, coerente e facilita a aprendizagem (os elementos de navegação dentro da plataforma seguem uma mesma lógica). - O menu do ambiente de navegação é claro e contempla todos os tópicos e menus do curso, conteúdos e interação dos intervenientes. - O formando pode voltar ao início do curso em qualquer momento, ou está informado do momento em que fica indisponível; - O sistema de navegação funciona nas devidas condições (sem falhas ou bloqueios no acesso, permitindo aceder a tópicos e menus de forma ágil, etc.) - As tecnologias permitem que o formando identifique em que fase do percurso de aprendizagem se encontra. - Os e-conteúdos são produzidos utilizando ferramentas de autor, storytelling, e-books, vídeo, áudio ou outras que permitam uma realização técnica e uma dimensão adequadas ao acesso e fácil visualização por parte dos formandos. - As ferramentas utilizadas permitem tipologias de comunicação diversificadas e funcionam sem erros: fóruns diversos, correio eletrónico, avisos, espaços para simulações, sala virtual, telepresença, etc. - As tecnologias permitem rastrear, monitorizar e analisar os dados de aprendizagem (<i>learning analytics</i>).	
MELHORIA CONTÍNUA / AVALIATIVOS	Avaliação	Abrangência e pertinência da avaliação	- Está prevista uma estratégia de avaliação do curso ou UC, que abrange os níveis de satisfação dos intervenientes (formando, formador, coordenador) relativamente aos domínios definidos: organização e logística, design pedagógico do curso, acompanhamento do formando, e-conteúdos e tecnologia educativa. - O sistema de avaliação permite avaliar o impacto da aprendizagem em termos de resultados, por comparação com o referencial de objetivos definidos e as expectativas dos formandos.	Instrumentos de avaliação - questionários digitais Relatórios de uso das plataformas
		Melhoria contínua	- Existe uma estratégia de avaliação do processo de formação a distância abrangente, dirigida à qualidade e coerência global do curso ou UC, dos conteúdos e das interações, contribuindo para o seu aperfeiçoamento (ciclo da qualidade e melhoria contínua). Existem mecanismos de autoavaliação e estão previstos procedimentos de melhoria contínua - É elaborado um relatório de avaliação, com base no feedback dos alunos, dos professores e coordenadores está previsto e inclui recomendações claras para a melhoria do curso, UC ou programa educativo.	Relatório de Avaliação

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
			- Estão previstos mecanismos de integração das recomendações de aperfeiçoamento do curso, a fim de garantir procedimentos de melhoria contínua na organização.	

6. Referencial de Práticas de Excelência

Prática de Excelência 1: ACESSIBILIDADE E INFORMAÇÃO AO FORMANDO

Prática de Excelência 2: FLEXIBILIDADE E DIFERENCIAÇÃO PEDAGÓGICA NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Prática de Excelência 3: TUTORIA ATIVA

Prática de Excelência 4: COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

Prática de Excelência 5: INTERATIVIDADE E ADAPTABILIDADE DOS RECURSOS DIGITAIS

Prática de Excelência 6: NAVEGABILIDADE E ADAPTABILIDADE DA PLATAFORMA

Prática de Excelência 7: AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Organização:



Apoio:

