



## ***Benchmarking Internacional de Qualidade e-Learning***

**Maio 2014**



## Índice

<b>Preâmbulo</b> .....	<b>3</b>
<b>1.ª parte: Selos de Qualidade com origem em Organizações Internacionais</b> .....	<b>4</b>
<b>EFQUEL - European Foundation for Quality in E-Learning</b> .....	<b>4</b>
<b>EADTU - European Association of Distance Education Universities</b> .....	<b>10</b>
<b>EPROBATE - International Quality Labels for eLearning Courseware</b> .....	<b>11</b>
<b>ISO/ IEC 1976-1:2005</b> .....	<b>14</b>
<b>2.ª Parte: Regulação e Normativos de Qualidade pelo Mundo – Abordagens de Carácter Nacional</b> .....	<b>17</b>
<b>ESPANHA</b> .....	<b>17</b>
Real Decreto 189/2013 (15 de Março) .....	17
APEL - Asociación de Proveedores de e-learning.....	18
<b>FRANÇA</b> .....	<b>20</b>
Referencial de Boas Práticas BP Z 76-01 .....	20
<b>BÉLGICA</b> .....	<b>22</b>
Agência de Telecomunicações da Valónia .....	22
<b>SUIÇA</b> .....	<b>26</b>
Edu-Qua Quality Label .....	26
<b>REINO UNIDO</b> .....	<b>28</b>
ODLQC, Open and Distance Learning Quality Council .....	28
QAA – Agência de Qualidade no Ensino Superior do Reino Unido .....	30
<b>ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA</b> .....	<b>32</b>
Quality Matters Program .....	32
Distance Education and Training Council (DETC).....	33
<b>CANADÁ</b> .....	<b>35</b>
Guia de Recomendações e-learning do Canadá - Canadian Recommended E-learning Guidelines – CanREGs .....	35
<b>AUSTRÁLIA</b> .....	<b>43</b>
Modelo de Qualidade e-learning .....	43
Normas Básicas para e-learning (Basic Standards for E-Learning) .....	43
<b>TAIWAN</b> .....	<b>44</b>
Centro de Certificação de Qualidade e-learning de Taiwan ( <i>E-Learning Quality Certification Center</i> ) .....	44
<b>Conclusão</b> .....	<b>48</b>

## Preâmbulo

No âmbito do trabalho de pesquisa, recolha e análise de informação referente ao *Benchmarking* Internacional de qualidade no *e-Learning*, a que o estudo “Panorama *E-Learning* Portugal 360°” se propôs, foram analisadas um conjunto de entidades internacionais e de iniciativas de carácter nacional, que visam a qualidade do *e-Learning*.

O presente Relatório reúne um conjunto de evidências acerca de domínios e critérios de qualidade no *e-Learning* a nível internacional, com ênfase particular no que diz respeito à utilização de normativos legais e de manifestos orientadores, como é o caso dos referenciais de boas práticas. De uma forma transversal, pretende-se dar a conhecer os processos que permitem a validação de cursos e instituições que operam com qualidade no *e-Learning*. Neste sentido, a pesquisa efetuada procurou também, para além dos processos acima indicados, identificar as principais etiquetas ou marcas/selos de qualidade nacionais ou internacionais atribuídas a instituições ou cursos de *e-Learning* e prémios que visam reconhecer boas práticas neste domínio.

De um modo geral, 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, pelo que este Relatório apresentará apenas alguns dos indicadores que consideramos mais relevantes ao nível da certificação/acreditação e atribuição de distinções de qualidade.

Para melhor se compreender como as práticas de *e-Learning* se estruturam nos diferentes sistemas de educação e formação e as bases em que assentam, foram consideradas práticas de entidades supranacionais, ou seja, de organismos constituídos por entidades de diversos países, como é o caso da EFEQUEL; normas internacionais, como o caso da ISO/IEC 1976-1:2005; prática de associações entre diferentes organismos que visam perseguir a qualidade do *e-Learning*; entidades com vínculo institucional dos diferentes Estados a que pertencem e também entidades privadas com fins de utilidade pública e ainda, legislação específica, emanada dos órgãos de Estado dos países observados.

Para uma melhor leitura do documento, optámos por dividir em duas partes a descrição dos normativos e instrumentos de qualidade encontrados neste estudo. Numa primeira parte descrevemos as organizações e as etiquetas que designamos de internacionais, e numa segunda parte do relatório são descritas etiquetas e normas desenvolvidas ao nível nacional, com a indicação de instrumentos de regulação, leis, boas práticas, guias e etiquetas desenvolvidas ao nível nacional.

No geral do *Benchmarking* realizado, foi encontrada uma diversidade de modelos, tanto de carácter normativo como apenas orientador, mais ou menos específicos à formação e/ou à formação em modalidade *e-Learning*, mais ou menos vinculativos. Todos procuram cumprir a visão de elevar o padrão de qualidade da formação realizada em *e-Learning*, bem como, garantir que os formandos têm boas experiências de aprendizagem *online*.

## 1.ª parte: Selos de Qualidade com origem em Organizações Internacionais

Nesta parte do relatório, apresentamos um conjunto de parâmetros de qualidade, de selos e de etiquetas publicadas por organismos internacionais, uns que emergem do terreno, ou seja, dos peritos e dos operadores com experiência prática (EFQUEL –ECBCHECK, e-quality e UNIQUE), e outros que emergem de colaborações entre entidades públicas e privadas com peritos *e-Learning* internacionais (EPPROBATE), para além de ainda outras que emergem do território da Normalização Internacional, como é o caso da norma ISO referente a sistemas de informação para Educação e Formação (ISO IEC 2005).

### EFQUEL - European Foundation for Quality in E-Learning

<http://efquel.org/certificates/>

A EFQUEL – Fundação Europeia para a Qualidade *E-Learning* é a principal rede internacional que atua no âmbito da qualidade do ensino a distância. Com mais de 120 organizações-membros representantes de todos os sectores de educação – escolas, instituições de ensino superior, de ensino e formação profissional e de centros de aprendizagem ao longo da vida – inclui membros de toda a Europa, mas também de outros países fora do continente europeu. A EFQUEL é uma Fundação que emerge do terreno, isto é, das necessidades de promoção de qualidade sentidas pelos peritos e entidades que operam em *e-Learning* na Europa e pelo mundo.

A EFQUEL tem como objetivo promover intercâmbios entre os seus associados, organizando as melhores práticas de ensino-aprendizagem com recurso a tecnologias e o desenvolvimento da qualidade destes processos.

A Fundação tem liderado uma série de projetos Europeus e Internacionais que visam a qualidade e, no âmbito da sua atuação, criou três tipos de certificação a que correspondem diferentes selos de qualidade: um selo para qualidade de cursos – mais aplicado a contextos de formação; um selo de qualidade para cursos superiores; e um selo de qualidade para Instituições de Ensino Superior. Estes selos são voluntários e as organizações ou os cursos que os detêm são, assim, reconhecidos pelos seus pares como organizações ou cursos que registam um padrão de qualidade reconhecido pelos peritos europeus da rede:

1. Cursos ou ações de formação de curta duração Open ECBCheck - Open Certification Standard for *E-Learning* in Capacity Building – Certificado Aberto para *e-Learning* em desenvolvimento de capacidades – (selo e-quality);
2. Cursos superiores (e-quality);
3. Instituições do ensino superior (UNIQUE).

Este conjunto de certificações é complementada com a prestação de serviços de apoio às organizações que pretendam aderir a uma cultura de qualidade no *e-Learning*. Nesse sentido, a EFQUEL oferece também um catálogo de cursos em qualidade *e-Learning* que permite às

organizações prepararem-se para se candidatarem à atribuição destes selos. Os selos e a formação são todos pagos.

## Open ECBCheck

O programa de certificação Open ECBCheck - Open Certification Standard for *E-Learning* in Capacity Building tem como objectivo a apresentação de selos de qualidade para o *e-Learning* que sirvam as necessidades das organizações não-lucrativas no sentido de promover a qualidade, reforçar o reconhecimento e fomentar a aprendizagem organizacional no *e-Learning*.

O programa Open ECBCheck foi desenvolvido com base numa parceria de *stakeholders*, permitindo a certificação de cursos de curta duração, que incluam obrigatoriamente, pelo menos, 20% de aprendizagem suportada em tecnologia.

No âmbito dos cursos de formação de curta duração e cursos profissionais, incluindo ofertas de pós-graduação e de aprendizagem ao longo da vida, a atribuição do selo **E-Quality** é sinónimo de certificação de excelência na utilização das TIC (tecnologias de informação e comunicação). O processo de certificação consiste numa autoavaliação e numa revisão virtual do curso.

## Selo E-Quality

Os critérios ECBCheck analisam uma vasta gama de indicadores que exige informações sobre o curso; descrição geral, objetivos e a organização do curso. De uma forma geral:

- Todos os potenciais candidatos devem ter informação disponível sobre o curso.
- Os objetivos de aprendizagem devem ser claros bem como os requisitos ao nível das competências atuais e quais as competências a adquirir/melhorar.
- Todos os objetivos de aprendizagem são mensuráveis (por exemplo, estabelecida de acordo com os critérios SMART – Metas ou Objetivos – Mensuráveis, Atingíveis, Realistas e Tangíveis – Temporização).
- A abordagem metodológica é claramente explicitada, esclarecendo como as abordagens selecionadas são conducentes à concretização dos objetivos de aprendizagem.
- Os alunos são capazes de compreender o valor acrescentado da aprendizagem suportada por tecnologia (*TEL – Technology Enhanced Learning*).
- As informações sobre pessoas de contacto estão disponíveis mencionando nome, área de responsabilidade, e os detalhes de contato (telefone/e-mail).

### Quadro de Qualidade E-Quality

Domínios	Critérios
<b>Requisitos organizacionais e técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os profissionais responsáveis pela análise, <i>design</i>, desenvolvimento, implementação e avaliação do curso (equipa interna peritos externos) são devidamente qualificados.</li> <li>Os requisitos técnicos necessários para permitir a adequada participação no curso estão claramente descritos.</li> </ul>
<b>Orientação ao grupo-alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As necessidades de aprendizagem do grupo alvo são levados em conta na conceção do curso (currículo, metodologia).</li> <li>A carga horária do programa e cronograma são consistentes com as necessidades do grupo alvo.</li> <li>As principais partes interessadas estão envolvidas na conceção do curso por meio de processo participativo.</li> <li>Os alunos têm acesso a serviços de aconselhamento e consultoria, quer antes do início do curso, quer durante o seu desenvolvimento.</li> <li>O curso prevê estratégias de recuperação e motivação para colmatar défices de aprendizagem dos alunos com fraco desempenho.</li> <li>Os alunos têm à sua disposição um mecanismo de reclamações e recursos.</li> </ul>
<b>Qualidade do conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O conteúdo do curso é apresentado de forma coerente e subdividido em sequências lógicas de módulos, aulas ou unidades, organizadas de tal forma que permitam a compreensão e retenção.</li> <li>Os conteúdos são fornecidos de forma flexível, permitindo caminhos de aprendizagem diversificados.</li> <li>O conteúdo é sensível à igualdade de género e tem em linha de conta a diversidade cultural.</li> <li>Conteúdos multimédia são utilizados exclusivamente com um propósito específico.</li> </ul>
<b>Design do curso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A combinação de métodos de aprendizagem (<i>online, face-to-face</i>, autoaprendizagem, tutor-facilitador, síncrona e assíncrona) é adequada e corresponde às necessidades dos alunos.</li> <li>O <i>design</i> do curso facilita o processo de aprendizagem e apoia o desenvolvimento das competências, conforme descrito nos objetivos de aprendizagem dos alunos.</li> <li>As metodologias de aprendizagem previstas incluem ferramentas colaborativas e estão incorporadas de forma a contribuir para a prossecução dos objetivos de aprendizagem.</li> <li>As metodologias de aprendizagem oferecem meios para que os alunos determinem o seu ritmo de aprendizagem.</li> </ul>

Domínios	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Através das atividades de aprendizagem, os alunos são incentivados a estudar e usar o pensamento sistémico, debatendo as questões a partir de diferentes perspetivas.</li> <li>O conteúdo do curso é organizado numa sequência lógica desde os mais simples, aos conceitos mais complexos. Os módulos, aulas ou unidades são construídos sequencialmente.</li> </ul>
<b>Motivação/participação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As metodologias de aprendizagem motivam os alunos a participar ativamente no processo de aprendizagem.</li> </ul>
<b>Materiais de aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O curso oferece uma experiência de aprendizagem relevante para a prática profissional.</li> <li>Cada módulo, aula ou unidade de ensino é apresentada com todos os elementos necessários para orientar os alunos na realização dos objetivos de aprendizagem.</li> <li>Os módulos, aulas ou unidades incluem um glossário de termos associados aos materiais de aprendizagem.</li> <li>É feita uma distinção entre o estudo e/ou leitura de materiais obrigatórios e materiais recomendados.</li> <li>A bibliografia é comentada.</li> </ul>
<b>e-Explicações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um tutor está presente para acompanhar os alunos durante todo o processo de aprendizagem.</li> <li>Um tutor fornece <i>feedback</i> aos alunos sobre as tarefas e atividades que estes são obrigados a executar.</li> <li>Os tutores têm conhecimentos e competências específicas enquanto facilitadores de cursos <i>online</i>.</li> <li>Um conjunto de competências é predefinido enquanto padrão dentro do curso.</li> <li>A aprendizagem colaborativa é explicitamente requerida.</li> <li>As funções de pesquisa estão disponíveis para fóruns de discussão ou blogs, sempre que são utilizadas essas ferramentas.</li> </ul>
<b>Avaliação e progresso de aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A metodologia de avaliação é claramente formulada e devidamente explicada aos alunos. Estes têm uma compreensão clara do que é esperado realizarem e como é medido o seu desempenho.</li> <li>A metodologia de avaliação de conhecimentos (provas, testes) está alinhada com os objetivos de aprendizagem, permitindo a medição adequada da sua realização.</li> <li>O progresso dos alunos é monitorizado e avaliado.</li> <li>As metodologias de avaliação de conhecimentos (provas, atividades) são apresentadas em diferentes modalidades, incluindo a autoavaliação e avaliação por pares.</li> <li><i>Feedback</i> individual é fornecido aos alunos.</li> <li>O <i>feedback</i> tem uma abordagem analítica e considera a forma como a correção foi realizada.</li> </ul>

Domínios	Critérios
<b>Testes de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O tutor tem um cronograma específico para dar aos alunos <i>feedback</i> sobre as atividades de avaliação. Os alunos são informados dos respetivos prazos.</li> </ul>
<b>Componente multimédia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As normas de acessibilidade foram aplicadas.</li> <li>• Os padrões de utilização foram considerados.</li> <li>• O projeto de navegação (através dos materiais de aprendizagem obrigatórios) permite que os alunos se informem sobre o seu progresso e posição em relação aos conteúdos.</li> <li>• Os materiais didáticos, incluindo recursos adicionais são imprimíveis.</li> <li>• Os materiais de aprendizagem para <i>download</i> têm formatos comuns e tamanho aceitável.</li> <li>• O ambiente virtual de aprendizagem é executado num servidor adequado que garanta a sua estabilidade.</li> <li>• O ambiente virtual de aprendizagem é acessível através de diferentes navegadores e sistemas operacionais.</li> <li>• A tecnologia suporta adequadamente as estratégias de aprendizagem utilizadas, em particular no que diz respeito à infraestrutura de TI disponível.</li> </ul>
<b>Avaliação dos resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um processo de avaliação abrangente está previsto para o final do curso para analisar a sua qualidade e coerência global e contribuir para a melhoria dos resultados.</li> <li>• Questionários ou meio equivalente permitem a recolha de comentários dos formandos.</li> <li>• Executa-se um relatório com base no <i>feedback</i> recolhido pelos alunos, integrando recomendações claras para a melhoria do curso.</li> <li>• Está previsto um processo de integração das recomendações de melhoria.</li> </ul>

## Selo UNIQUe

Outra das certificações disponibilizadas pela EFQUEL é o selo UNIQUe, um selo para Instituições de Ensino Superior (IES) que permite o reconhecimento dos seus processos de qualidade no *e-Learning*, bem como na adoção de TIC numa abordagem mais abrangente ao nível do ensino. Este selo envolve as instituições num processo colaborativo de *benchmarking* na adoção de TIC e baseia-se num modelo holístico de tecnologias, pedagogias e serviços, sendo um acelerador para a melhoria da qualidade e da inovação na instituição. Trata-se de uma ferramenta diagnóstica de autoavaliação da instituição que lhe permite a melhoria contínua focada na inovação. O processo de atribuição do selo UniQue desenvolve-se numa sequência de aconselhamento e de partilha de boas práticas, de revisão por pares e de

melhoria e consultoria contínua, que permite às IES melhorarem os seus processos e chegarem à atribuição deste selo de qualidade que é reconhecido pelos pares. Os itens mais relevantes para a atribuição do selo são:

#### **Recursos de Aprendizagem**

- Recursos
- Estudantes
- Faculdades (Professores)
- Tecnologias / equipamentos.

#### **Processos de Aprendizagem**

- Qualidade da Oferta (catálogos de cursos e serviços disponibilizados, desenho da oferta, aprendizagem organizacional)
- Gestão dos IPR - Direitos de Propriedade Intelectual
- Nível de desenvolvimento do Pessoal /Desenvolvimento de Recursos Humanos e dos Serviços.

#### **Contexto de Aprendizagem (da Instituição)**

- Nível de compromisso com inovação (Cultura e R&D)
- Posicionamento organizacional (contexto e missão, história e experiência no *e-Learning*, reputação na comunidade *e-Learning*).

#### **Abertura (open Access)**

- Acesso aberto
- Interface e ligação com empresas e mundo corporativo
- Contribuição para a comunidade nacional e internacional
- Internacionalização (cursos online, *e-Learning*, *b-Learning*, acesso aberto a conteúdos científicos e a conteúdos educativos).

## EADTU - European Association of Distance Education Universities

<http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/>

A EADTU – Associação Europeia de Universidades Abertas é uma rede que junta as Universidades Abertas Europeias e outras Universidades e Entidades Associadas, contando com cerca de 200 membros do Ensino Superior. Esta rede criou o selo e-XCELLENCE um selo de garantia da qualidade em *e-Learning*.

O e-Xcellence é uma marca que define a qualidade de acordo com uma série de padrões, disponibiliza ferramentas, incluindo um manual de apoio editado em 2013, faz auditorias às organizações por uma equipa de peritos internacionais e atribui o selo de qualidade por um período de 3 anos.

O guia de benchmarking do selo de garantia de qualidade e-Xcellence (disponível *online*) tem critérios e indicadores de qualidade bem definidos e está dividido em 6 capítulos:

- Gestão Estratégica
- *Design* de Curriculum
- *Design* do curso
- Implementação do curso
- Apoio aos Recursos Humanos
- Apoio ao Aluno

Com o E-xcellence, a EADTU lidera o movimento de Garantia de Qualidade em *e-Learning*, mais especificamente a construção de uma comunidade de *benchmarking* em *e-Learning*. Os associados e-Xcellence estão focados em melhorar os quatro elementos fundamentais do progresso no Ensino Superior: acessibilidade, flexibilidade, interatividade e personalização.

A estratégia de *benchmarking* inclui:

- A responsabilidade da Instituição em assegurar a Qualidade *e-Learning*;
- A autoavaliação como chave para a melhoria contínua;
- A revisão por pares como referência e como *input* para a melhoria;
- Num processo de diálogo colaborativo criamos um ambiente em que aprendemos uns com os outros;
- Num processo de comparação da performance da Universidade com boas práticas no campo do *e-Learning* identificamos pontos fracos e pontos fortes;
- A construção de um *roadmap* de melhoria contínua;

A Universidade Aberta Portuguesa possui dois cursos de Mestrado que estão certificados com o selo e-Xcellence. Um deles é o curso MPeL – Mestrado em Pedagogia do *e-Learning*.

## EPPROBATE - International Quality Labels for eLearning Courseware

<http://www.epprobate.com/>

O EPPROBATE, selo de qualidade internacional para cursos *e-Learning*, foi lançado em 2012 e é uma iniciativa de três organizações a Rede de Aprendizagem LANETO, com sede em Bruxelas: a Agência de Telecomunicações da Valónia – AWT (região da Bélgica) ,e o Centro de Certificação de Qualidade *e-Learning* eLQSC de Taiwan.

É uma iniciativa internacional que junta duas organizações europeias, uma de carácter governamental, outra de carácter internacional, e uma terceira de Taiwan que pertence ao respetivo governo e que visa regular e certificar a qualidade das práticas do *e-Learning* locais, pelo que vale a pena descrever em mais detalhe as organizações que o suportam:

- A Rede de Aprendizagem LANETO (*Learning Agency Network*) é uma Agência que junta peritos de educação e formação internacionais. É uma iniciativa global desenhada para ligar organizações e peritos de educação e formação. Esta agência conta com mais de 120 peritos internacionais, e tem por objetivo fazer análises de necessidades sistémicas a organizações e apoiar o desenvolvimento de iniciativas educativas baseadas na criatividade dos indivíduos com especialistas de aprendizagem e uma estratégia de inovação aberta.
- A Agência de Telecomunicações da Valónia AWT (*Agence Wallonne des Télécommunication*) é um organismo de interesse público, localizada na cidade universitária de *Louvain la Neuve*, às portas de Bruxelas, estabelecida pelo Governo Regional da Valónia (Bélgica) para assegurar o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e os seus usos na região.
- O Centro de Certificação de Qualidade *e-Learning* de Taiwan (*E-Learning Quality Certification Center*) é uma iniciativa do Programa Nacional *e-Learning* de Ciência e Tecnologia, que foi desenvolvida com o objetivo de promover as tecnologias *e-Learning* e de expandir a implementação de ambientes digitais de aprendizagem. O Centro tem por objetivos: 1) disponibilizar guias de avaliação e mecanismos de revisão para cursos e serviços *e-Learning*; 2) dar apoio aos operadores de *e-Learning* para corresponderem aos requisitos certificação de qualidade (*guidelines e-learning*); 3) melhorar a qualidade do *e-Learning* em Taiwan; 4) Contribuir para o reconhecimento da industrial *e-Learning* de Taiwan ao nível mundial.

Enquanto selo de qualidade *e-Learning*, o EPPROBATE, surge assim, como fruto da colaboração entre estas 3 organizações e conseguiu estabelecer-se e fortalecer a qualidade e inovação no *e-Learning* figurando como um selo reconhecido pelas organizações que trabalham neste setor.

Este selo de qualidade tem representação num número significativo de países, em particular na Europa.

O EPPROBATE tem os seguintes objetivos:

- Fornecer um selo de qualidade aos produtos de *e-Learning (courseware)* e não ao processo de ensino-aprendizagem, pelo que funciona como complemento de certificações orientadas para o processo;
- Aumentar a aceitação do *e-Learning*;
- Facilitar a criação de consensos em torno da qualidade dos cursos *e-Learning* e sua avaliação;
- Estabelecer uma rede internacional de avaliadores e parceiros.

A atribuição do selo de qualidade Epprobate define um conjunto de vantagens para os promotores de *e-Learning*, nomeadamente:

- *Feedback* e consultoria especializados;
- Adesão a um referencial em constante evolução e desenvolvimento;
- Reconhecimento internacional;
- Adesão a uma comunidade internacional especializada.

### **Quadro de Qualidade Epprobate**

<b>Domínios</b>	<b>Crítérios</b>
<b>Design do Curso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de informações sobre o curso, os objetivos de aprendizagem e orientação educativa.</li> <li>• O material didático oferece aos alunos todas as informações necessárias, incluindo objetivos de aprendizagem claros e adequados e orientação educativa suficiente.</li> <li>• Alinhamento do curso: os objetivos de aprendizagem, estratégias de ensino (incluindo a organização do material didático) e processos de avaliação são congruentes e alinhados uns com os outros, de modo a que as estratégias de ensino utilizadas possam efetivamente auxiliar os alunos na realização dos objetivos de aprendizagem pretendidos.</li> </ul>
<b>Processo de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades do aprendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ As estratégias de ensino são adequadas às necessidades do aluno e são compatíveis com o perfil do aluno (nível de habilitações, faixa etária, restrições específicas, etc.).</li> </ul> </li> <li>• Personalização: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se adequado, o material didático permite a personalização ou individualização do processo de aprendizagem e apoia o desenvolvimento da autonomia do aluno.</li> </ul> </li> <li>• Meios e estratégias instrucionais (<i>instructional strategies</i>): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O material didático fornece uma gama adequada de estratégias que procuram motivar e envolver os alunos, e apoiar a aprendizagem ativa (e, eventualmente, o desenvolvimento do pensamento crítico).</li> <li>○ Estas estratégias de apoio à aprendizagem têm em linha de conta as seguintes formas de aprendizagem:</li> </ul> </li> </ul>

Domínios	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquisição – a aprendizagem realiza-se através dos materiais apresentados de forma a garantir a atenção e o interesse do aluno.</li> <li>- Inquérito – foco para a investigação, recursos e linhas de orientação para o processo de aprendizagem.</li> <li>- Prática – disponibilização de exercícios interativos, jogos, oportunidades de interagir com representações do domínio, ou outras atividades que forneçam <i>feedback</i>.</li> <li>- Comunicação – o aluno é incentivado e apoiado na comunicação com os outros alunos (formal e/ou informal) e/ou com os tutores (por exemplo, <i>coaching</i>).</li> <li>- Construção – o aprendente dispõe de oportunidades para aprender e para demonstrar o resultado da sua aprendizagem, através das atividades que realiza.</li> </ul>
<p><b>Design</b> <b>Multimédia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos multimédia: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A utilização dos meios e ferramentas de comunicação (ou seja, texto, fotos, áudio e vídeo) aumentam a compreensão do conteúdo do curso e reforçam a implementação das estratégias pedagógicas.</li> </ul> </li> <li>• Interface: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A interface do material didático (em termos de navegação e <i>web design</i>) é amigável, corresponde à prática atual e permite que os alunos a monitorizem de forma eficiente o seu progresso ao longo do curso.</li> </ul> </li> <li>• Interoperabilidade e padrões tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O material didático está em conformidade com normas técnicas comuns (por exemplo, SCORM, IMS) que suportam a interoperabilidade.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação e valor dos conteúdos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O conteúdo é uma representação exata do domínio a partir de uma perspetiva particular ou gama de perspetivas.</li> <li>○ As questões de valor são abordadas abertamente.</li> <li>○ O conteúdo é escrito de modo a evitar termos e exemplos culturalmente enviesados.</li> </ul> </li> <li>• Direitos de Propriedade Intelectual: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O fornecedor de material didático tem o direito de usar os materiais.</li> <li>○ Os direitos de utilização e reutilização estão expressos na licença <i>Creative Commons</i>, que deve ser consultada para uso apropriado.</li> </ul> </li> <li>• Cumprimento Legal: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Os conteúdos são salvaguardados pela legislação nacional e internacional, incluindo leis relacionadas com preconceito, calúnia, entre outros.</li> </ul> </li> </ul>

Site relacionado: <http://www.scoop.it/t/quality-assurance-of-elearning>

## ISO/ IEC 1976-1:2005

Norma Internacional de Sistema de Informação para a Educação e Formação - Boas práticas nas abordagens de qualidade no *e-Learning* (*Providing good practice for E-Learning quality approaches*).

A ISO/ IEC 1976-1:2005 é a norma Internacional de Sistema de Informação para a educação e formação e foi publicada pela primeira vez em 2005 como norma ISO – o organismo internacional de Normalização (*International Standards Organization*). Esta norma ou *standard* visa harmonizar as abordagens usadas internacionalmente para a avaliação da qualidade das iniciativas *e-Learning*, com o objetivo de ajudar as organizações educativas a desenvolver sistemas de qualidade e a melhorar a qualidade dos processos, produtos e serviços.

A ISO designa um conjunto de normas técnicas que permitem descrever, comparar, analisar e implementar a gestão da qualidade e as abordagens de garantia de qualidade no *e-Learning*.

A Norma ISO de Sistemas de Informação para educação e formação é baseada nas Normas Francesa e Alemã, isto é, na Norma Francesa AFNOR Z 76-001 (AFNOR – Agência Francesa de Normalização) e na Norma Alemã DIN PAS 1032-1 (DIN – Agência Alemã de Normalização).

A ISO/ IEC 1976-1:2005 disponibiliza um enquadramento para descrever, comparar, analisar e implementar a gestão da qualidade e abordagens de garantia de qualidade. Visa comparar diferentes abordagens existentes e harmonizá-las num modelo comum de qualidade. O aspeto principal é o quadro de referência para a descrição de abordagens de qualidade.

A ISO / IEC 19796-1:2005 é composta pelos seguintes itens:

- Esquema de descrição para a gestão da qualidade;
- Definição dos processos básicos a serem considerados na gestão de qualidade no domínio da aprendizagem, educação e formação com suporte das TIC;
- Declaração de Conformidade para o formato de descrição.

Para uma melhor compreensão da norma ISO / IEC 19796-1:2005, vários anexos mostram exemplos da sua utilização. Os anexos são baseados no "Código de Boas Práticas em *e-Learning* Francês (AFNOR Z 76-001) e alemão (PAS DIN 1032-1). Além disso, está incluído nesta ISO um anexo que é um Referencial de critérios de qualidade. Estes critérios servem como referência para a análise e avaliação de recursos de aprendizagem e respetivos cenários. Inclui vários exemplos de utilização, tais como objetivos de qualidade específicos (por exemplo, qualidade de metadados) e algumas indicações e diretrizes.

Atualmente, a ISO / IEC 19796-1:2005 representa o primeiro passo rumo a um quadro de qualidade harmonizada. Prevê-se, mais tarde, a definição de instrumentos de qualidade e métricas, a fim de proporcionar uma abordagem de qualidade total.

A ISO / IEC 19796 cujo título geral é Tecnologia da Informação - Aprendizagem, Educação e Formação - Gestão da Qualidade, Segurança e Métricas, é constituída pelas seguintes partes:

- Parte 1: Abordagem geral
- Parte 2: modelo de qualidade harmonizado - harmonizar as dimensões do sistema de qualidade e as suas relações; não se prevê que esteja focado nos processos de implementação, mas antes nos resultados esperados
- Parte 3: Métodos de referência e métricas (RMM) - fornecer um conjunto de métodos que podem ser usados para gerir e garantir a qualidade, incluindo indicadores que podem ser usados para medir a qualidade dos processos, produtos, componentes e serviços de referência.
- Parte 4: Boas práticas e guia de implementação - fornecer critérios para a identificação de boas práticas, as diretrizes para a adaptação e implementação da norma e conterá um conjunto de exemplos de boas práticas.

A Parte 3, referente a Métodos de referência e métricas, descreve a estrutura de processo orientado para a descrição da qualidade, em particular esta parte está dividida em Anexos informativos como se segue:

- Anexo A - Descreve a utilização do RFDQ - Referencial de Formação à Distância de Qualidade, a utilização de nomenclaturas e introduz os subprocessos modulares.
- Anexo B - mostra o modelo de processo completo alemão (DIN 1032-1 PAS).
- Anexo C - descreve a utilização do modelo francês AFNOR Z 76-001 que é descrito como um segundo exemplo da utilização da norma.
- Anexo D - fornece uma lista de referência de critérios de qualidade que podem ser alvo apreciação e avaliação.
- Anexo E - descreve como outras abordagens de qualidade podem ser mapeadas.
- Anexo F - descreve o uso do modelo de qualidade.
- Anexo G - apresenta referências a documentos utilizados para fins explicativos.

A norma foi originalmente publicada em 2005 e tem vindo a ser atualizada pelos peritos de qualidade envolvidos, tendo sido publicada em 2009 uma atualização (ISO/IEC 19796-3:2009) que faz uma extensão ao referencial de descrição da abordagem de qualidade na Formação a Distância definido na 19796-1, disponibilizando, agora, uma descrição dos métodos e métricas de harmonização requeridas para implementar sistemas de gestão e de garantia da qualidade para que os operadores possam desenvolver a conceção e desenvolvimento de sistemas e tecnologias de informação para aprendizagem, educação e formação. Os peritos continuam a trabalhar nesta norma, e prevê-se nova revisão em 2015.

### Quadro de Qualidade ISO/ IEC 1976-1:2005

Domínios	Critérios
<p><b>Descrição / subprocessos</b> Identificação e descrição das necessidades, exigências e restrições de carácter educativo do projeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise das necessidades</li> <li>• Iniciação</li> <li>• Identificação do proponente</li> <li>• Definição dos objetivos</li> <li>• Análise das necessidades</li> </ul>
<p><b>Identificação do quadro e no contexto de um processo educativo</b> <i>Análise Framework</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise do contexto externo</li> <li>• Análise dos recursos humanos</li> <li>• Análise dos grupos-alvo</li> <li>• Análise do contexto institucional e organizacional</li> <li>• Tempo e planeamento orçamental</li> <li>• Análise de condições</li> </ul>
<p><b>Conceção / design</b> Conceção e desenho de um processo educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os objetivos de aprendizagem</li> <li>• Requisitos para o conteúdo</li> <li>• Didática requisitos / métodos</li> <li>• Funções e atividades</li> <li>• Requisitos organizacionais</li> <li>• Requisitos técnicos;</li> <li>• Requisitos de <i>media</i> e <i>design</i> de interação</li> <li>• Requisitos multimédia</li> <li>• Requisitos da comunicação</li> <li>• Requisitos para testes e avaliação</li> <li>• Requisitos de manutenção</li> </ul>
<p><b>Desenvolvimento / produção</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de conteúdo</li> <li>• Realização do projeto</li> <li>• Realização multimédia</li> <li>• Realização técnica</li> <li>• Manutenção</li> </ul>
<p><b>Implementação</b> Descrição da implementação de componentes tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teste de recursos de aprendizagem</li> <li>• Adaptação de recursos de aprendizagem</li> <li>• Ativação de recursos de aprendizagem</li> <li>• Organização de uso</li> <li>• Infraestrutura técnica</li> </ul>
<p><b>Processo de aprendizagem</b> Realização e utilização do processo de aprendizagem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração</li> <li>• Atividades</li> <li>• Revisão dos níveis de competência</li> </ul>
<p><b>Avaliação / otimização</b> Descrição dos métodos de avaliação, princípios e procedimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamento</li> <li>• Realização</li> <li>• Análise</li> <li>• Otimização / Melhoria</li> </ul>

## 2.<sup>a</sup> Parte: Regulação e Normativos de Qualidade pelo Mundo – Abordagens de Carácter Nacional

Nesta segunda parte do relatório, faz-se a análise da regulação e normativos de qualidade existentes em alguns países do mundo, que pela sua relevância ou pela proximidade e interesse de abordagens pareceram interessantes analisar no âmbito do estudo.

Os países analisados foram a Espanha, França, Bélgica, Suíça, Reino Unido, Taiwan, Canadá, Estados Unidos da América e Austrália.

### ESPAÑA

A análise preliminar feita à realidade espanhola não permitiu identificar grandes desenvolvimentos em matéria de regulação do *e-Learning*. Porém, e no que diz respeito a questões relacionadas com os operadores, em Março de 2013 foi publicada legislação específica que aborda o tema do *e-Learning*: o Real Decreto 189/2013 (15 de Março).

#### Real Decreto 189/2013 (15 de Março)

<http://www.boe.es/boe/dias/2013/03/21/pdfs/BOE-A-2013-3092.pdf>

Neste Real decreto ficam clarificados aspetos do sistema de operadores de “teleformação” em Espanha, incluindo a regulação para a acreditação de centros com oferta de *teleformación* e de certificação dos tutores-formadores, esperando-se que a legislação subsequente permita compreender melhor a forma de operacionalização destas orientações gerais.

Foi, também, analisada a associação de operadores de serviços *e-Learning* (APEL - Asociación de Proveedores de *e-Learning*), uma associação privada cuja intervenção se foca, predominantemente, na defesa dos interesses das entidades que oferecem formação em *e-Learning*. O âmbito de intervenção desta associação é menos orientada por uma ótica de regulação do mercado mas, é antes, orientada à promoção do *e-Learning* enquanto modalidade formativa e pelo apoio à criação e exploração de oportunidades de mercado.

No âmbito dos modelos de formação profissional certificada, o Artigo 10.º do Real Decreto 189/2013 (15 de Março) indica:

1. A certificação profissional pode ser realizada por um operador de formação através de um modelo presencial ou por ensino a distância.
2. A formação pode ser realizada a distância, no todo ou em parte, combinando a formação em sala de aula, de acordo com as disposições de cada certificação para esta modalidade, por meio de tecnologias multimédia e comunicação interativa, que permite aos alunos, tutores, formadores e recursos estarem em locais

diferentes. Os operadores devem organizar o processo de modo a garantir uma aprendizagem sistemática para o participante, com uma metodologia adequada para o tipo de curso, necessariamente complementada com o apoio tutorial, com o material didático que permita que o processo de ensino-aprendizagem seja sistematizado e atenda aos requisitos de acessibilidade e *design* válidos, estabelecidos pelo Serviço Público de Emprego.

- Os módulos de formação profissional certificados podem ser realizados por *e-Learning*, desde que garantindo que os alunos possam alcançar os resultados de aprendizagem, tal como estabelecido no artigo 14.3.”

Requisitos	
Para o funcionamento dos Centros	Para os formadores
Tutores-formadores	<p>Acreditar o domínio de conhecimento e competência e as técnicas relacionadas com o respetivo módulo.</p> <p><i>Nota:</i> As competências pedagógicas em <i>e-Learning</i> e a experiência prévia não se encontram regulamentadas e aguardam especificação em legislação subsequente.</p>
Projeto formativo	
Instalações	
Plataforma de aprendizagem acreditada	
Disponer do curso completo em suporte multimédia (atividades de aprendizagem e avaliação)	
Planificação de atividades	

Este diploma de 2013 prevê que os cursos *e-Learning* sejam mediados através de uma plataforma virtual de aprendizagem, licenciada pelo Serviço Público de Emprego, para garantir a gestão de conteúdo e monitorização e avaliação dos participantes.

Os módulos desenvolvidos a distância requerem uma avaliação nos termos previstos pelo artigo 14º, que inclui a realização de uma avaliação de carácter final (teste). Este teste será desenvolvido pelos centros e organizações do operador de formação e autorizada pelos Serviços Públicos de Emprego competentes. Além disso, a Agência de Serviços Públicos de Emprego pode monitorizar a implementação destes testes finais.

### APEL - Asociación de Proveedores de e-learning

Prémios APeL de excelência no *e-Learning*: <http://www.apel.es>

Os Prémios de Excelência em *e-Learning* da APEL visam promover e valorizar as boas práticas dos seus associados e apresentam os seguintes objetivos gerais:

- Identificar as melhores práticas de *e-Learning* entre os diferentes setores;
- Distinguir as práticas de maior destaque e melhores práticas de *e-Learning* e premiá-las, de forma a valorizar-se o reconhecimento dos seus resultados;

- Gerar ambientes de excelência no setor;
- Promover a comunicação das práticas de impacto com estas soluções;
- Implementar um procedimento de base transparente para premiar o melhor de cada área;
- Divulgar os prémios de *e-Learning* e os seus participantes.

São concedidos seis prémios para a melhor solução de *e-Learning*, nas seguintes categorias:

- setor corporativo;
- administração pública;
- parceiros sociais;
- setor da educação (universidades, escolas, etc.);
- melhor solução social;
- melhor solução inovadora.

A comissão técnica de especialistas de diferentes setores faz a sua avaliação mediante os seguintes critérios:

- Impacto do processo formativo: número de participantes afetos;
- Taxa de conclusão: em % de número de participantes que finalizam;
- Elementos inovadores: utilização de elementos tecnológicos ou metodológicos diversificados com impacto nos resultados;
- Impacto da formação nos participantes;
- Nível de satisfação dos participantes;
- Nível de satisfação do promotor da formação.

## FRANÇA

Em França, encontrou-se uma situação em que existem recomendações da AFNOR, a Agência Francesa de Normalização, e também recomendações e um guia de boas práticas que foi desenvolvido numa colaboração entre a AFNOR e três outros organismos de representação de peritos do terreno. Tal indica que há uma permanente necessidade de os reguladores das agências de normalização se juntarem aos representantes dos operadores, dos peritos e dos práticos para desenvolverem referenciais e guias de boas práticas que possam ser instrumentos úteis à comunidade (ou seja, operadores e reguladores).

### Referencial de Boas Práticas BP Z 76-01

<http://mc3rh.unblog.fr/files/2008/01/referentieldebonnespratiques.pdf>

O Referencial de Boas Práticas BP Z 76-01 integra as recomendações de três organismos: o FOAD/ RBP – Formação aberta e a distância (FOAD - Formation ouverte et à distance), a AFNOR e o Fórum Francês para a Formação Aberta e a Distância (FFFOD - Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance).

O Fórum FFFOD para Educação Aberta e a Distância inclui mais de 70 organismos de ensino aberto e a distância (utilizadores e promotores) e centra a sua ação no campo da qualidade do ensino aberto e a distância, os seus objetivos estão orientados para as tecnologias de informação na educação e nos processos de formação e aprendizagem. Este Fórum segue o padrão ISO e os critérios de Qualidade preconizados pela AFNOR e o selo da OPQF.

O texto publicado em 2008 é o resultado da observação das práticas de campo e reflexão coletiva sobre as boas práticas de ensino aberto e a distância. O documento remete-se a uma aprofundada observação e investigação de campo sobre as práticas, tendo sido alvo de diversas alterações, e reflete preocupações comuns dos parceiros, estando atualmente aprovado pelos membros da direção da comissão.

Entre outros aspetos, o referencial oferece apoios diversos à construção do projeto formativo, podendo apoiar o desenvolvimento dos seguintes pontos:

- Explicitar os problemas dos diferentes atores;
- Especificar mais-valias;
- Garantir a competitividade;
- Considerar possíveis parcerias;
- Estudo de viabilidade;
- Identificar os objetivos da formação;
- Identificar as necessidades de formação;
- Organizar o projeto;
- Analisar os custos;
- Desenvolver o processo e apoiar as tomadas de decisão.

Para a implementação, explicita aspetos para a construção do processo:

- Processo específico;
- A abordagem do projeto;
- Construção do dispositivo de formação;
- Tipologia da ação;
- Resposta a necessidades.

Este referencial reagrupa cerca de 280 recomendações em torno de 5 dimensões de processo que constituem os dispositivos de operadores de formação aberta e a distância. O documento responde a preocupações de regulação do mercado e procura rentabilizar a experiência empírica e a partilha do conhecimento e experiência acumulados.

O Referencial não foi sujeito a procedimentos de aprovação e não pode ser usado como uma norma francesa, e por conseguinte, a sua utilização é voluntária. Este documento é, assim, entendido como um documento de referência suscetível de evolução.

O Referencial de Boas Práticas BP Z 76-01 abrange a formação profissional contínua, ou seja, os dispositivos vocacionados para o desenvolvimento de competências profissionais que utilizam o computador ou a Internet nas atividades de formação. O seu foco é numa abordagem “orientada para o cliente” e centrada nos processos. No primeiro caso, o cliente é entendido numa perspetiva plural (o prescritor, o financiador e o aluno), e no segundo caso, o processo supõe elementos mensuráveis, tais como:

- Analisar o perfil geral do projeto e posicionamento estratégico: análise estratégica da resposta formativa (vantagens, riscos, desafios, concorrência,...) e estudo de viabilidade (objetivos e necessidades de formação, modelos pedagógicos e tecnológicos, organização geral,...).
- Construir uma abordagem às dimensões de uma “engenharia da formação” e uma “engenharia pedagógica”: caderno de encargos das modalidades de formação, tecnologia, recursos humanos, modalidades de acompanhamento e de avaliação, recursos pedagógicos, ....
- Instrumentalização da dimensão tecnológica: critérios para as escolhas tecnológicas, condições a garantir, comprar, manutenção, ...
- Conduzir e operacionalizar: adesão dos alunos, percursos individualizados, contratos de operadores, acompanhamento, trabalho colaborativo...
- Avaliar e conceber o sistema, definir os indicadores e critérios, recolher e analisar a informação, resultados estratégicos, melhorar o dispositivo.

Esta abordagem e este referencial de boas práticas reflete um desejo de convergência entre a prática francesa com os trabalhos de normalização internacional no âmbito da ISO. Este trabalho auxilia a aprender e compreender, em primeiro lugar, as questões inerentes à globalização, e visa contribuir, numa segunda etapa, à reflexão crítica acerca das práticas.

Esta referência é destinada aos intervenientes na EAD (ensino aberto e a distância) atual e futura: em primeiro lugar, profissionais, tais como gestores de projeto, *designers*, formadores, tutores, mas também os decisores políticos e subscritores a financiamento da formação. Não pretende ser um documento de apoio ao aluno.

O Repositório de Boas Práticas no ensino aberto e a distância é publicado sob a referência AFNOR Z 76-001. Está disponível em formato de papel e também no site da AFNOR (<http://www.afnor.fr>) na seção Normas *online*.

## BÉLGICA

A experiência referenciada na Bélgica diz respeito à Agência de Telecomunicações da Valónia, um organismo de interesse público criado pelo governo regional da Valónia com o objetivo de promover a difusão e o uso das novas tecnologias nos diferentes domínios de atividade. Nesta perspetiva, trata-se de uma instituição cujo âmbito de intervenção tem uma abordagem setorial ligada à dimensão tecnológica e não especificamente a operadores e ao *e-Learning*. Contudo, na sua missão inclui-se o objetivo de promover o uso das novas tecnologias na difusão do *e-Learning*.

### Agência de Telecomunicações da Valónia

Selo de qualidade *e-Learning*

<http://www.awt.be/web/edu/index.aspx?page=edu,fr,lab,000,000>

A abordagem da AWT começa pelo estabelecimento de um selo de qualidade em *e-Learning*, que vise, designadamente, sensibilizar para as boas práticas e apoiar a implementação de sistemas de *e-Learning* de alta qualidade. A AWT foi, também, já referida neste relatório como uma parte fundamental no desenvolvimento do selo EPPROBATE.

O selo de qualidade *e-Learning* da AWT, que a seguir se apresenta, é um selo de qualidade regional, ou seja, refere-se especificamente à certificação de cursos naquela região da Bélgica.

#### 1. Selo de qualidade do e-learning AWT

A AWT certifica entidades que prestam formação em regime de *e-Learning* e atribui-lhes um selo de qualidade, no âmbito da sua missão em promover, desenvolver e disseminar a qualidade da aprendizagem *e-Learning*.

A atribuição do selo de qualidade centra-se em critérios intrínsecos e não na qualidade metodológica de um dispositivo de formação. A implementação dos cursos *e-Learning* é analisada como um todo, não se referindo a metodologias. Os procedimentos desta entidade são suportados por uma Carta de Qualidade exaustivamente revista e atualizada incorporando *inputs* da literatura científica, desenvolvimento de novas ferramentas e considerando outras normas existentes como, por exemplo, a ISO 19796-1-2005, bem como outras orientações para os padrões (fazendo exceção aos dispositivos de autoaprendizagem).

A abordagem desta certificação não é prescritiva mas sim formativa: pretende difundir as boas práticas e até mesmo contribuir para a reflexão dos operadores de formação acerca dos seus dispositivos, fazendo a avaliação de um pedido de certificação e procedendo à verificação de como os princípios são aplicados. Cabe a cada operador definir (dependendo do contexto, das limitações, dos seus meios e dos seus objetivos), a forma como atende a cada critério.

O selo de qualidade que a AWT atribui assenta em cinco princípios distintos expostos na Carta de Qualidade.

## 2. Princípios da Carta da qualidade da AWT e as boas práticas

Princípios	Boas Práticas
<p><b>1- Facilidade de uso por parte dos formandos</b></p> <p>Dotar os alunos com os elementos necessários para a compreensão e utilização dos meios de aprendizagem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações de ensino: os objetivos do curso (geral, específico, operacional, etc.) são claros e relevantes; as atividades educativas propostas são consideradas claras e relevantes; existe um apoio definido e/ou materiais de apoio como, por exemplo, um guia do professor; se existe um sumário ou um plano de aula; existem instruções claras ao desenvolvimento da aprendizagem; a estrutura do curso é clara e intuitiva; a navegação é intuitiva; se os métodos e os critérios de avaliação são acessíveis e relevantes, etc.</li> <li>• Informações técnicas: existem os recursos técnicos necessários para uma utilização completa das ferramentas fornecidas (por exemplo, <i>plug-in</i> disponíveis e instaláveis?); existem apoios específicos ou um guia técnico; etc.</li> <li>• Informação organizacional, administrativa e jurídica: existe um cronograma ou um calendário; as regras para registo e cancelamento de registo são claras e acessíveis; os direitos e deveres dos operadores são claros e acessíveis; as regras e condições de avaliação são claras e acessíveis, etc.</li> <li>• Acesso à informação: existe uma versão em texto das <i>voice-overs</i> ou som. O operador deve fornecer ao aluno todas as informações necessárias para a realização do seu curso/aprendizagem; o aluno deve estar em posse de toda a informação necessária para iniciar o curso e deve estar garantido o acesso a todas as indicações para prosseguir a sua aprendizagem e o conhecimento do aluno acerca dos parâmetros da avaliação; o aluno deve conhecer os objetivos do curso e saber como e quem contactar, caso seja necessário.</li> </ul>

Princípios	Boas Práticas
<p><b>2 - Aprendizagem diversificada</b></p> <p>A aprendizagem deve ser diversificada e adaptada aos objetivos do curso e aos meios, métodos e estratégias a utilizar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diferentes estratégias e métodos de um módulo para outro, de acordo com os objetivos específicos de cada módulo; sequencialidade na aprendizagem e no desenvolvimento das atividades (exercícios e abordagens de ensino diversificadas: conhecimento, compreensão, aplicação, análise, síntese e avaliação, etc.) para o mesmo fim, propor diferentes caminhos de aprendizagem de escolha livre ou dirigida (por exemplo, PMTIC).</li> <li>Introduzir métodos de ensino "inovadores" (aprendizagem ativa, a aprendizagem baseada em problemas, a metacognição, e simulação de jogos, etc.)</li> <li>Oferecer abordagens mistas (<i>blended learning</i>) e métodos de ensino-aprendizagem diversos, etc.</li> </ul>
<p><b>3 - Promover o espírito colaborativo e a interação</b></p> <p>Promover o intercâmbio e a interação entre os alunos (por exemplo, <i>groupware</i>) e / ou com os supervisores (por exemplo, trabalhos práticos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propor uma formação proativa, virtual ou não.</li> <li>Proporcionar interações síncronas e / ou assíncronas, formais e / ou informais, etc.</li> <li>Oferecer abordagens mistas (<i>blended learning</i>).</li> <li>Proporcionar o acesso e facilitar a utilização de plataformas que oferecem ferramentas de colaboração: fórum, <i>chat</i>, IRC, <i>wiki</i>, <i>blogs</i>, <i>e-mail</i>, videoconferência, etc.</li> </ul>
<p><b>4 - Assegurar a consistência e a coerência objetiva dos métodos de ensino e da avaliação</b></p> <p>Fornecer uma avaliação transparente, tendo em conta a necessária consistência entre os objetivos declarados, os métodos de ensino e mobilização de saberes para a avaliação proposta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propor objetivos pedagógicos adequados e expô-los com clareza nas atividades propostas.</li> <li>Propor um método de avaliação em relação aos objetivos de aprendizagem anunciadas e a apresentação do material.</li> <li>Fornecer <i>feedback</i> e correção de acordo com as instruções dos exercícios e avaliações.</li> </ul>
<p><b>5 - Pensamento multimédia</b></p> <p>Promoção da utilização das tecnologias da <i>web</i>, TIC e multimédia. Em consonância com o princípio acima referido, deve-se demonstrar as ligações e coerência entre os</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilização de diferentes suportes multimédia: imagens, sons, textos, vídeos, animações em flash (ou não), etc.</li> <li>Promover aspetos interativos (as ações do utilizador ter um impacto sobre o</li> </ul>

Princípios	Boas Práticas
objetivos, métodos (estratégias de aprendizagem e métodos de avaliação) e ferramentas (aplicativos e multimédia: texto, som, imagem, foto, áudio, vídeo, animação, etc.).	comportamento da interface). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer uma gama de ferramentas de comunicação e colaboração.</li> <li>• Oferecer uma gama de funcionalidades que permitem uma escolha de <i>design</i> e ergonomia e opções de gráficos (opções de navegação, respeitando a carta gráfica, as regras de <i>layout</i> e redação <i>web</i>, uso de multimédia de imagem, som, vídeo e animação, etc.).</li> <li>• Otimizar a conectividade; garantir a otimização dos diferentes meios: computadores, telefones, consolas, etc.</li> </ul>

A AWT faz uma ressalva relativamente aos dispositivos de autoformação, que podem ser tomados em consideração com base no *feedback* obtido. No entanto, se um modelo de autoformação recebe o selo de qualidade, a concessão deste não implica a atribuição de um certificado da aprendizagem através do um curso de autoformação.

### 3. Procedimento de atribuição do selo de qualidade

O pedido de certificação é gratuito, uma vez que a AWT e as suas atividades são financiadas pelo Fundo Social Europeu e pelo orçamento da Valónia.

O *site* da AWT ([www.awt.be](http://www.awt.be)) fornece um formulário *online* para dar início ao pedido de certificação. Neste formulário, o requerente deve justificar sumariamente o pedido de certificação, dando indicações sobre o curso e o cumprimento dos princípios da carta da qualidade (juntando evidências de: URL, imagens, etc.) O proponente deve incluir uma pequena explicação sobre como cada princípio é cumprido, juntamente com todos os documentos que corroboram a prática (URL com códigos de acesso, versões demo, *screenshots*, *previews*, relatório, etc.)

O selo é emitido por um período de três anos renováveis, e o operador de formação compromete-se a divulgar este selo conforme indicado pela AWT.

É, ainda, fornecida informação sobre os fatores de sucesso para o formulário *online* ou um módulo de qualidade do projeto *e-Learning*. <http://www.awt.be/elearning/demo> e existe: um Guia para *e-Learning* para PME; Ferramentas de apoio; Fórum; apoio *online* disponível em [http://www.awt.be/web/edu/index.aspx?page=edu\\_fr\\_lanca\\_100\\_048](http://www.awt.be/web/edu/index.aspx?page=edu_fr_lanca_100_048)

A metodologia em que assenta o processo de certificação é o “Método ADDIE” para sistemas de *design* instrucional. O método ADDIE implica o desenvolvimento dos cursos *e-Learning* numa sequência de processos de qualidade e melhoria contínua que implicam Análise, *Design*, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação.

## SUIÇA

No caso suíço, a abordagem sinalizada refere-se à implementação de uma norma de qualidade no domínio dos operadores de formação contínua. De forma distinta dos outros casos, nesta abordagem não é especificado o domínio da modalidade *e-Learning*, mas sim toda a prestação de serviços relativa à formação contínua. Nesse aspeto, este dispositivo é idêntico ao caso de Portugal.

### Edu-Qua Quality Label

[http://www.eduqua.ch/002alc\\_01\\_en.htm](http://www.eduqua.ch/002alc_01_en.htm)

O selo eduQua reconhece a capacidade das entidades para prestarem serviços de formação contínua de qualidade, em que se inclui o ensino a distância, sendo que esta certificação constitui uma condição para a obtenção de apoios públicos.

Nesta ótica, esta certificação assemelha-se ao caso de Portugal, ou seja, é um referencial de acreditação de capacidade dos operadores, como é o caso da Sistema de Certificação gerido pela DGERT.

A certificação (selo eduQua) aposta numa abordagem formativa dos operadores de serviços, disponibilizando orientações para a adoção de práticas de qualidade nas entidades formadoras.

#### **1. Manual for the certification (adult learning), 2004**

O Manual apresenta uma ordem dos eventos do processo de certificação, as regras de verificação anual das auditorias; o processo de recertificação e a estrutura do respetivo procedimento.

No ponto 5 do Manual, é explicado como este é desenvolvido e os seis critérios de qualidade em que assenta:

- Estrutura do procedimento
- Compreensão da qualidade

O procedimento EduQua-certificação examina e avalia a qualidade da instituição e da oferta selecionada. A avaliação e análise de uma instituição e dos seus "produtos" não é o único objetivo do processo de certificação. O processo de certificação permite uma reflexão aprofundada suportada pelas auditorias anuais, pelo processo de recertificação, permitindo que as instituições avaliem e ajustem regularmente a sua gestão da qualidade. Depois de cada auditoria ou de certificação da instituição, esta recebe um relatório com pontos de melhoria.

#### **Os seis critérios de qualidade eduQua**

De acordo com EduQua, a qualidade de uma instituição depende de seis elementos: a oferta / programa, a comunicação com o cliente, a forma como os resultados são produzidos, o pessoal

(formadores), o impacto da aprendizagem, e de que forma a qualidade é garantida ao longo do processo. Os seis critérios de qualidade eduQua derivam destes seis elementos, e são os fundamentos do processo de certificação.

1. A instituição dispõe de meios que satisfazem as necessidades educacionais e os objetivos dos clientes.
2. O impacto da aprendizagem é efetivo e duradouro para os participantes.
3. As ofertas e o conceito pedagógico são transparentes.
4. O foco é no cliente e na sua satisfação. Os serviços são eficientes e eficazes.
5. Os formadores são comprometidos, demonstram competências metodológicas e pedagógicas.
6. Sensibilização para os requisitos de qualidade e melhoria contínua.

Estes seis critérios de qualidade têm em vista a presença dos chamados indicadores ou requisitos para a qualidade.

Como parte de sua própria gestão da qualidade, cada instituição deve posicionar-se de acordo com as exigências gerais de qualidade e formular e desenvolver indicadores adequados e padrões mínimos. O procedimento EduQua - certificação verifica somente esses padrões mínimos.

## REINO UNIDO

No Reino Unido, existem dois organismos que regulam ou apoiam a qualidade na educação e formação incluindo o *e-Learning*, um que visa a qualidade na formação profissional no contexto de formação aberta e a distância, e outro que visa a qualidade no ensino superior. Assim, analisou-se informação relevante sobre a Agência para a Formação Aberta e a Distância (*ODLQC – Open and Distance Learning Quality Council*) e a QAA – Agência para a Qualidade no Ensino Superior. Ambas desenvolvem atividade no sentido de elevar os padrões de qualidade da educação e formação no Reino Unido (incluindo o *e-Learning*), e ambas focam o seu interesse na qualidade para o aluno e na experiência de aprendizagem do aluno.

### ODLQC, Open and Distance Learning Quality Council

ODLQC Quality Mark: <http://odlqc.org.uk/providers/accreditation>

A Agência Inglesa para a Formação Aberta e a Distância (*ODLQC – Open and Distance Learning Quality Council*) foi criada em 1968 por iniciativa governamental e é o guardião da qualidade na aprendizagem aberta e a distância do Reino Unido.

Em 1995, passou a ter um estatuto independente, mas a sua missão mantém-se, sendo seu objetivo promover a qualidade na formação aberta e a distância e proteger os interesses dos alunos.

A acreditação é aberta a todos os operadores, sejam operadores que desenvolvem soluções para estudo em casa, educação ou aprendizagem a distância, cursos *online* e *e-Learning* ou de outros cursos de aprendizagem aberta e flexível. Para obter a certificação, os organismos têm de demonstrar que cumprem as normas e especificações da Agência ODLQC.

Tem por missão promover a qualidade na formação a distância e proteger os interesses dos alunos, e nesse sentido define referenciais de qualidade para operadores de formação a distância que são considerados como modelos de intervenção a considerar para a acreditação dos operadores de serviço. A acreditação consiste numa avaliação dos métodos de tutoria, das práticas administrativas e dos recursos pedagógicos mobilizados pelos operadores de serviços e do seu confronto com os referenciais de qualidade aprovados.

O desenvolvimento de *normas* aplicáveis às diversas modalidades de aprendizagem a distância, onde se inclui o *e-Learning*, e o facto de estes considerarem diferentes domínios de análise (compreendendo entre outros os resultados, os recursos e o suporte à implementação) constitui um importante ângulo de análise do caso inglês.

A acreditação pressupõe uma avaliação rigorosa da componente administrativa, dos métodos de tutoria, dos métodos e dos materiais de operadores e da publicidade dos serviços. Uma vez acreditados, os operadores de formação *e-Learning* são monitorizados e reavaliados pelo menos uma vez cada três anos.

Adotado inicialmente em 1990, foi revisto em 2000 e 2005, e foi adotado de forma generalizada a partir de Abril de 2006.

As Normas ODLQC apresentam a garantia de qualidade em toda a aprendizagem aberta e a distância, incluindo o autoestudo, os cursos por correspondência, o *e-Learning*, o *blended Learning* e a formação no contexto de trabalho.

### Quadro de Qualidade ODLQC

Domínios	Critérios
<b>1. Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cada curso inclui uma declaração clara dos resultados que o aluno pode esperar alcançar na conclusão bem sucedida do curso;</li> <li>• os métodos, materiais e apoio oferecidos pelo curso são suficientes para alcançar os resultados pretendidos;</li> <li>• são indicados níveis de competência iniciais e finais;</li> <li>• são indicados os prazos, prolongamentos e custos;</li> <li>• a avaliação é adequada e a aprendizagem certificada</li> </ul>
<b>2. Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• todos os recursos fornecidos são adequados às necessidades;</li> <li>• medidas razoáveis para garantir que os materiais do curso são eficazes e não contêm erros significativos, informações enganosas ou fora de prazo, conceitos ou abordagens desadequadas;</li> <li>• os materiais do curso estão estruturados para facilitar o estudo individual e desenvolvimento de competências de estudo.</li> </ul>
<b>3. Suporte/Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• o operador mantém e demonstra o compromisso claro de ajudar os alunos a alcançar os seus objetivos educacionais;</li> <li>• o suporte oferecido é suficiente para atender as necessidades razoáveis dos alunos, incentivar o processo de aprendizagem e facilitar a conclusão bem sucedida do curso;</li> <li>• é oferecido numa base pessoal rápida e sempre que necessário;</li> <li>• os alunos são incentivados a concluir os seus cursos;</li> <li>• o progresso é monitorizado e são fornecidas informações aos alunos, comentários rápidos e úteis sobre o seu progresso em relação às expectativas e metas de aprendizagem.</li> </ul>
<b>4. Comercialização /ética comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• o operador e os técnicos envolvidos, representantes e agentes devem realizar todas as atividades de promoção de uma forma justa e ética, seguindo as melhores práticas e cumprindo toda a legislação relevante;</li> <li>• o candidato deve estar ciente de sua responsabilidade para avaliar a adequação do curso, e em particular no que diz respeito às suas próprias necessidades, qualificações, capacidades e aspirações, antes da inscrição;</li> <li>• os operadores devem oferecer informações suficientes para permitir a cada aluno avaliar a adequação de um curso, incluindo a oportunidade de discuti-lo com o operador antes da inscrição.</li> </ul>

Domínios	Critérios
<b>5. Operadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o operador mantém e demonstra um forte compromisso com os valores educacionais, é responsável financeiramente e pode cumprir as suas obrigações para os alunos, adota normas amplamente aceites de boa ética comercial;</li> <li>todos os funcionários e formadores possuem qualificação e experiência adequadas;</li> <li>todo o apoio do tutor é de alta qualidade. Sempre que um operador emprega mais de um tutor, são tomadas medidas para garantir que o apoio do tutor é consistente em toda a disposição;</li> <li>garantir a atualização permanente e confidencialidade dos registos dos alunos;</li> <li>garantir que os recursos existentes são suficientes para a qualidade do ensino;</li> <li>o operador deve estar profundamente comprometido com princípios de melhoria contínua.</li> </ul>
<b>6. Política colaborativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>quando existe mais do que um operador ou tratando-se de uma parceria, deve existir um acordo escrito que especifique claramente os direitos e divisão de responsabilidades entre os parceiros;</li> <li>o operador principal deve possuir procedimentos que garantam que todos os aspetos do processo atendem aos padrões ODLQC;</li> <li>os operadores devem promover os cursos dos parceiros com a mesma qualidade dos próprios.</li> </ul>

### QAA – Agência de Qualidade no Ensino Superior do Reino Unido

<http://www.qaa.ac.uk/>

Em 2004, foi criada a Agência de Qualidade no Ensino Superior do Reino Unido (QAA – *Quality Assurance Agency*), que descreve um código de prática para assegurar as normas de qualidade académica no contexto da disponibilização de aprendizagem flexível e distribuída, incluindo *e-Learning*. A missão do QAA é salvaguardar as normas de qualidade nas Instituições de Ensino Superior do Reino Unido, para que os estudantes possam usufruir das melhores experiências de aprendizagem.

A Agência tem uma postura formativa e de consultoria, e disponibiliza guias de boas práticas e o código de boas práticas, ferramentas e instrumentos que permitem às organizações prepararem-se para as auditorias de certificação. Os revisores são pares de outras Universidades, que, de forma colaborativa, efetuam as auditorias ao sistema de educação da instituição, e são também estudantes e peritos que contribuem para o sucesso desta agência que funciona de forma independente e que não tem subsídios governamentais. A Agência é

diretamente subsidiada pelas próprias Universidades, potenciais interessadas na qualidade e na valorização dos seus resultados de ensino.

Recentemente, a QAA publicou um relatório sobre MOOC e a qualidade nos cursos *online* (ver em <http://www.qaa.ac.uk/>)

## ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Nos Estados Unidos foram analisados: o programa “A Qualidade Importa” (*Quality Matters Program*), que tem por base uma organização internacional privada, vocacionada para a certificação de qualidade nos processos de educação *online*, através da investigação e desenvolvimento; e a Agência de Educação a Distância de Washington (DETC - *Distance Education and Training Council*), uma organização não-governamental que inclui uma Comissão de Acreditação que define, mantém e promove a excelência educativa nas instituições de educação a distância.

### Quality Matters Program

<https://www.qualitymatters.org/>

Quality Matters Program (QM) é uma organização internacional vocacionada para a certificação de qualidade nos processos de educação *online*, através da investigação e desenvolvimento de padrões de qualidade para os cursos *online*. Abrange e certifica instituições de países como o Canadá, a Austrália e Singapura, mas a sua representação é particularmente significativa nos EUA.

Os seus objetivos são:

- Melhoria contínua dos modelos de certificação da qualidade dos cursos *online*, a partir de instituições universitárias e com base em avaliação por pares;
- Desenvolvimento de cursos para profissionais envolvidos no *e-Learning*;
- Definição de *standards* de qualidade para o desenho dos cursos *online*.

O QM é organizado em oito secções principais (*Standards Review*). Há um total de 41 normas específicas dentro dessas oito categorias gerais. Os itens essenciais são baseados em pesquisa e foram desenvolvidos tendo em conta as melhores práticas. As normas QM procedem de uma análise detalhada da literatura, são frequentemente atualizadas, a partir das melhores práticas existentes. O programa QM tenta dar uma visão holística do curso e é por isso que é tão importante que os objetivos de aprendizagem estejam alinhados com avaliações, recursos e materiais, interação/colaboração e tecnologia.

### 1. Secções:

1. Introdução e visão geral do curso
2. Objetivos (Competências)
3. Avaliação e graduação
4. Materiais de suporte
5. Interação e colaboração
6. Tecnologia
7. Apoio ao Aluno
8. Acessibilidade

A certificação QM é a referência de qualidade dos cursos *online*, no entanto, um curso que atenda aos padrões QM não deve ser considerado "perfeito". A melhoria contínua é um princípio básico do QM, e é incentivado entre todos os que detêm a marca de certificação QM.

## Distance Education and Training Council (DETC)

<http://www.detc.org/>

Localizada em Washington D.C., a DETC é uma organização não-governamental que inclui uma Comissão de Acreditação que define, mantém e promove a excelência educativa nas instituições de educação a distância. Este sistema de acreditação, com reconhecimento nacional, é baseado nos seguintes princípios:

- É voluntário, não-governamental e baseado num processo de revisão por pares (*peer review*), em que a instituição se compromete a cumprir os referenciais de qualidade especificados e disponibilizados;
- A instituição deve provar que cumpre os requisitos de qualidade definidos e a Comissão de Acreditação pode concluir da adequação da ação da instituição aos requisitos (análise de evidências);
- A acreditação é um processo formal, mas colegial.

Para ser acreditada, cada instituição deve fazer uma análise aprofundada das suas práticas, submeter-se a uma inspeção e disponibilizar a informação solicitada. A acreditação tem a duração de cinco anos.

A comissão oferece assistência e aconselhamento durante o processo de acreditação, nomeadamente cursos *online* de apoio às instituições em processo de acreditação, diversos recursos documentais e um *webinar* – Acreditação Inicial (*Initial Accreditation*).

### 1. Manual de Acreditação 2013

A Comissão de Acreditação da Educação a Distância e de Formação publica um manual intitulado *Manual de Acreditação da DETC*. É comercializado por 50 dólares e contém políticas, procedimentos e normas da Comissão. O Manual é atualizado anualmente.

### 2. As Normas de Acreditação

A fim de implementar o processo de acreditação, a Comissão de Acreditação publica 12 padrões de acreditação. Esses 12 padrões são utilizados pela Comissão para medir a qualidade do ensino, verificar a responsabilidade financeira, a competência administrativa e o posicionamento geral de uma instituição. Estas normas são os princípios fundamentais do processo de acreditação DETC. Estes critérios são os requisitos a qualidade e excelência no ensino à distância.

Resumidamente, as normas exigem a uma instituição:

1. A apresentação da missão, metas e objetivos (claramente definidos e declarados);
2. A apresentação dos seus objetivos educacionais (fornecer de forma abrangente e atualizada os materiais e os métodos para os objetivos educacionais propostos);

3. A apresentação dos serviços de suporte (fornecer serviços de ensino adequados);
4. A apresentação da política de Avaliação e Exames (serviços de exames adequados e sensibilidade às diferenças individuais dos alunos);
5. Apresentação do grau de satisfação dos alunos (demonstrar que os alunos expressam satisfação com a formação e serviços recebidos, e que têm um plano de avaliação de resultados);
6. Garantir e demonstrar que têm um corpo docente qualificado;
7. Garantir que apenas se inscrevem os alunos que podem beneficiar da formação;
8. Garantir procedimentos de ética comercial;
9. Garantir os recursos financeiros adequados para realizar todas as obrigações para com os alunos;
10. Garantir a propina justa e equitativa e políticas de reembolso que atendam às políticas mínimas de cancelamento de matrícula DETC;
11. Possuir instalações adequadas, equipamentos e proteção de registo, e
12. Realizar pesquisas e estudos contínuos de autoaperfeiçoamento e melhoria contínua.

Para se tornar acreditada, cada instituição deve realizar um estudo intensivo das suas próprias atividades educativas, deve disponibilizar-se para receber auditorias por uma comissão examinadora externa, fornecer todas as informações exigidas pela Comissão de Acreditação, e apresentar os seus materiais de suporte para uma revisão completa pelos especialistas. O processo é renovado a cada cinco anos.

## CANADÁ

O Canadá é um país com grandes tradições no ensino a distância e *e-Learning*, e tem desenvolvido ao longo do tempo um conjunto vasto de referenciais e normas de qualidade simples mas que são suporte à comunidade local e internacional no desenvolvimento de propostas de *e-Learning*. A tradição do Canadá é desenvolver guias orientadores para o *e-Learning* (*guidelines*). Neste relatório apresentamos dois guias que, pela sua importância e pela inspiração que trazem ao estudo, são aqui referidos: o guia de recomendações *e-Learning* do Canadá de 2002 designado CanREG, e o mais recente Guia do *e-Learning* publicado pelo “Consortium Canada” com um conjunto sintético de recomendações que servem de normas para os cursos *online* publicado em 2013.

### Guia de Recomendações e-learning do Canadá - Canadian Recommended E-learning Guidelines – CanREGs

<http://www.futured.com/pdf/CanREGs%20Eng.pdf>

As linhas de orientação referidas no documento são recomendadas por um conjunto de agências nacionais e internacionais e o seu objetivo é apoiar o desenho, desenvolvimento e avaliação de produtos e serviços de *e-Learning* e por esta via promover a sua qualidade.

O termo “*e-Learning*” é usado, neste contexto, para a aprendizagem com suporte em computador ou Internet.

Com base nestas linhas de orientação foi criado um guia para o consumidor de *e-Learning*, que, suportada numa bateria de perguntas, permite apoiar a escolha do serviço/ produto e analisar a sua qualidade. Abrange os seguintes aspetos:

- Qualidade dos resultados dos produtos/serviços de *e-Learning* (conhecimentos e competências relevantes transferíveis com créditos reconhecidos, ...)
- Qualidade dos processos e das práticas dos produtos/serviços de *e-Learning* (formação e orientação dos alunos, programas individualizados, assistência no uso das tecnologias, gestão da aprendizagem, estratégias educativas, avaliação, adequação das tecnologias...)
- Qualidade dos *inputs* e dos recursos dos produtos/serviços de *e-Learning* (resultados da aprendizagem, conteúdos do currículo, materiais, docentes, materiais de formação...).

#### As principais características destas diretrizes:

- Orientadas para o consumidor - desenvolvidas com especial atenção ao retorno sobre o investimento em *e-Learning* para os alunos.
- Consensuais - desenvolvidas por meio de consulta com um provedor e grupos de consumo no Canadá e outros países.
- Abrangentes - incluindo todos os elementos do sistema de ensino: os resultados e saídas, processos e práticas, meios e recursos.

- Futuristas - descrevendo um futuro desejado (e não apenas as atuais circunstâncias para o projeto).
- Distintamente canadianas - refletem os mais altos valores canadenses e prioridades do ensino.
- Adaptáveis - indicadas para a educação e formação de adultos e ensino secundário e pós-secundário, mas adaptável para outros níveis de ensino.
- Flexíveis - nem todas as orientações serão aplicáveis em todas as circunstâncias.

### **Diretrizes de qualidade de e-Learning**

<b>Resultados</b>	
O aluno irá adquirir competências de conteúdo e conhecimento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• relevantes para o emprego e / ou melhorar nas suas áreas de atuação;</li> <li>• transferíveis entre trabalho e situações de aprendizagem, ou seja, de empregabilidade;</li> <li>• oportunidades de aprendizagem específicas no que concerne aos conteúdos ou conhecimentos técnicos.</li> </ul>
O aluno irá adquirir as competências necessárias para:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• concluir com sucesso o curso ou programa, devendo estar explicitadas as fontes de informação e os processos de recuperação;</li> <li>• realizar aprendizagem contínua, incluindo uma introdução sistemática para o campo de estudo, um quadro comparativo ou contextual para a visualização do campo de estudo, as competências genéricas ou transferíveis;</li> <li>• efetuar autogestão da aprendizagem através da criação de um portfólio de competências e conhecimentos adquiridos, consciência das lacunas pessoais em competências e conhecimentos e aprendizagem relevantes, oportunidade de escolha na tomada de decisões pessoais de aprendizagem;</li> <li>• o uso eficaz e eficiente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), incluindo competências na utilização de ferramentas das tecnologias de informação e ferramentas de avaliação, comunicação através de, por exemplo, <i>e-mails</i> e anexos, <i>chatrooms</i>, criando através de processamento de texto, folhas de cálculo e gráficos, ética no acesso à informação assistida por computador.</li> </ul>
Quando terminar, o aluno é premiado com créditos do curso ou credenciais que são:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reconhecimento por um organismo de acreditação profissional relevante e pelos empregadores;</li> <li>• reconhecimento por outras instituições de ensino - locais e internacionais transferível dentro de programas e instituições, e entre as províncias/ territórios e países.</li> </ul>

Resultados	
O aluno experimenta um retorno adequado sobre o investimento evidenciado pelo seguinte:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a realização de metas pessoais de aprendizagem;</li> <li>• o melhor uso das finanças do estudante, tempo e energia; satisfação com os processos e práticas</li> <li>• adequação do promotor de formação e dos recursos.</li> </ul>

Processos e Práticas	
A gestão dos alunos inclui:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• procedimentos de registo, que incluem: uma declaração clara das expectativas dos alunos, um programa de orientação / serviço explicativo, por exemplo, um curso de demonstração.</li> <li>• procedimentos de admissão e colocação que fornecem programa e aconselhamento individualizado de carreira, avaliação e reconhecimento da aprendizagem prévia; colocação adequada;</li> <li>• Gestão do registo dos alunos: documentação de desempenho dos alunos em cada curso e em conclusão de um programa; tratamento confidencial dos registos, acesso dos alunos aos registos;</li> <li>• assistência com as tecnologias utilizadas, ou seja, a finalidade da tecnologia(s), as marcas, as competências e conhecimentos necessários para manipular e interagir com as tecnologias utilizadas.</li> </ul>
O curso e gestão de aprendizagem inclui:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• abordagens à aprendizagem que: promovem uma aprendizagem ativa; sensibilidade a os pontos fortes do aluno e as competências e conhecimentos adquiridos; interação e apoio ao desenvolvimento de comunidades de aprendizagem; aumento da autonomia do aluno ao longo do tempo - local e ritmo de instrução incluem as ajudas técnicas para pessoas com deficiência.</li> <li>• estratégias de ensino que: comunicam expectativas; fornecem <i>feedback</i> construtivo para os alunos; reconhecem a diversidade dos alunos, as necessidades de aprendizagem, os contextos de aprendizagem e modos da aprendizagem; incorporam uma relação professor-aluno adequada; utilizam ferramentas de aprendizagem síncrona e / ou assíncrona.</li> <li>• agendamento e calendarização que é: disponível sempre que necessário; flexível e claro para os alunos, adequada e realista.</li> <li>• avaliação da aprendizagem: representação autêntica e precisa</li> </ul>

<b>Processos e Práticas</b>	
	<p>nos diferentes contextos e campos de estudo; frequente e oportuna; apropriada e sensível às necessidades dos alunos e em vários modelos, tais como trabalhos escritos e orais, autoavaliação, avaliação de portfólio, e exames, baseada em competências; válida e fiável; realizada por profissionais.</p>
<p>Tecnologias - computadores e outros TIC - são adequadamente utilizados para:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• envolver e apoiar os alunos;</li> <li>• promover a individualização;</li> <li>• criar oportunidades para os alunos fazer um trabalho significativo;</li> <li>• aumentar a proficiência no acesso, avaliação e comunicação de informações;</li> <li>• melhorar as competências dos alunos para resolver problemas complexos;</li> <li>• estimular a expressão artística;</li> <li>• permitir engajamento ativo na construção do conhecimento;</li> <li>• atender aos padrões nacionais e internacionais para alunos com deficiência.</li> </ul>
<p>Facilidades de comunicação para os processos e práticas favorecem:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• o contato entre alunos e professores, alunos e alunos, e a maior comunidade de aprendizagem;</li> <li>• oportunidades flexíveis para interações/colaboração e resolução de problemas;</li> <li>• a oportunidade de colaboração com outros alunos;</li> <li>• a oportunidade para que os alunos interagem com especialistas na área.</li> </ul>

<b>Meios de qualidade e recursos</b>	
<p>Resultados de aprendizagem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• claros;</li> <li>• relevantes, ou seja, úteis e adequados para os alunos pretendidos;</li> <li>• observáveis / demonstráveis;</li> <li>• mensuráveis;</li> <li>• alcançáveis e realistas;</li> <li>• apropriado para o rigor e a amplitude do diploma ou certificado emitido;</li> <li>• consistente com o mandato do provedor.</li> </ul>
<p>Conteúdo do currículo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• credível com fontes identificadas,</li> <li>• preciso;</li> <li>• relevante;</li> <li>• equilibrado e livre de preconceitos;</li> </ul>

Meios de qualidade e recursos	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atualizado constantemente e rotineiramente;</li> <li>• documentado;</li> <li>• apropriado aos resultados de aprendizagem;</li> <li>• culturalmente sensível;</li> <li>• consistente com as leis de direitos autorais atuais na jurisdição do provedor.</li> </ul>
Materiais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborados por especialistas qualificados (autor identificado) que trabalham em articulação com especialistas em <i>design</i> (identificado);</li> <li>• prontamente disponíveis;</li> <li>• amigáveis;</li> <li>• interessantes no conteúdo e no <i>layout</i>;</li> <li>• bem organizados;</li> <li>• livres de preconceito de classe, idade e género, racial ou cultural;</li> <li>• acessíveis para pessoas com deficiência;</li> <li>• livre de erros;</li> <li>• adaptáveis às necessidades dos alunos e competências.</li> </ul>
Serviços de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• por escrito;</li> <li>• claros;</li> <li>• atuais;</li> <li>• precisos;</li> <li>• compreensivos;</li> <li>• complementares;</li> <li>• prontamente disponíveis.</li> </ul>
Tecnologias de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• visam o campo de estudo a as competências pretendidas;</li> <li>• visam os resultados de aprendizagem pretendidos;</li> <li>• visam as características e circunstâncias relevantes do aluno;</li> <li>• visam custos e benefícios para o aluno;</li> <li>• proporcionam múltiplas representações de conteúdo;</li> <li>• permitem o mapeamento de conceitos dentro do ambiente de aprendizagem;</li> <li>• visam situações e simulações reais disponíveis;</li> <li>• prestam assistência, orientação e comunicação para o aluno.</li> </ul>
Materiais de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• navegáveis;</li> <li>• atualizados e facilmente atualizáveis;</li> <li>• complementados por multimédia;</li> <li>• incluem <i>links</i> relevantes e atendem a documentos sujeitos a lei de direitos autorais;</li> <li>• confiáveis;</li> <li>• sensíveis aos limites de largura de banda do utilizador;</li> <li>• compatíveis com a tecnologia atual e os padrões de TIC.</li> </ul>

Meios de qualidade e recursos	
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• instrutores / professores / formadores com qualificações reconhecidas na área em questão e experiência docente em nível relevante, experiência relevante de trabalho e / ou o conhecimento atual no campo e competências adequadas para o ensino <i>online</i>;</li> <li>• conteúdo de suporte e apoio personalizado, por exemplo, aconselhamento académico, funcionários da biblioteca, tutores e mentores;</li> <li>• suporte ao processo, por exemplo, suporte técnico, apoio à aprendizagem por competências, planeamento de carreira e aconselhamento de emprego, resolução de problemas;</li> <li>• o responsável pela gestão do curso tem como atribuições: a gestão de estudante e os direitos dos alunos; a gestão de aprendizagem, o planeamento e utilização da tecnologia, o recrutamento e seleção de pessoal adequado, o planeamento e avaliação de todos os aspetos do produto / serviço, capacidade de resposta e flexibilidade para o aluno e para alterar os meios de aprendizagem, manter ligações dentro das comunidades de educação e negócios, pesquisa e melhoria contínua, garantir a viabilidade financeira e a continuidade.</li> </ul>
Recursos de aprendizagem, além de materiais de ensino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diversificados;</li> <li>• facilmente acessíveis;</li> <li>• <i>copyright</i> autorizado;</li> <li>• relevantes.</li> </ul>
Elementos do pacote completo de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrição do curso;</li> <li>• objetivos de aprendizagem;</li> <li>• requisitos de avaliação e conclusão;</li> <li>• informações sobre o docente(s);</li> <li>• Aprendizagem / aula notas e recursos adicionais de aprendizagem;</li> <li>• atividades do curso e as atribuições;</li> <li>• testes e exames;</li> <li>• acesso a respostas para perguntas / testes;</li> <li>• um esquema para o desenvolvimento de portfólio.</li> </ul>
Pacote completo do curso (todos os materiais e tecnologias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atraente na aparência;</li> <li>• <i>user-friendly</i>/amigável;</li> <li>• customizável;</li> <li>• inclui todos os serviços e atividades institucionais (inscrição, pagamento, aconselhamento, apoio tutorial, serviços de biblioteca);</li> <li>• completo;</li> <li>• revisto e avaliado rotineiramente.</li> </ul>
Evidências de sucesso do programa através de uma revisão de rotina e avaliação de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conteúdo e os objetivos do curso;</li> <li>• materiais de aprendizagem;</li> <li>• <i>design</i> instrucional/de suporte;</li> </ul>

Meios de qualidade e recursos	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• didática e docentes;</li> <li>• aprendizagem dos alunos e desempenho do aluno;</li> <li>• políticas e práticas de gestão;</li> <li>• procedimentos operacionais;</li> <li>• satisfação do cliente;</li> <li>• serviços de apoio ao aluno.</li> </ul>
Planos e o orçamento do programa incluem:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contrato escrito sobre todos os aspetos do curso / programa;</li> <li>• um orçamento adequado para atingir as metas do programa;</li> <li>• legislação de habilitação (ensino público / iniciativa privada);</li> <li>• compromisso financeiro e administrativo para a continuação de um programa para um período suficiente para capacitar os alunos a concluir um curso / obter um certificado;</li> <li>• integração de <i>e-Learning</i> com o quadro geral da instituição;</li> <li>• um plano tecnológico de definição dos requisitos técnicos e de compatibilidade necessária para apoiar as atividades de aprendizagem;</li> <li>• segurança dos sistemas para garantir a integridade e validade das informações compartilhadas em as atividades de aprendizagem;</li> <li>• um requisito para o desenvolvimento profissional contínuo.</li> </ul>
Publicidade, recrutamento e admissões informações incluem:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pré-requisitos e requisitos de entrada;</li> <li>• a visão geral do currículo;</li> <li>• formato de entrega específico;</li> <li>• nível do curso e créditos;</li> <li>• duração do curso e os requisitos de grau;</li> <li>• tipos de tarefas e métodos de classificação;</li> <li>• procedimentos de avaliação da aprendizagem e critérios de avaliação;</li> <li>• todas as taxas: inscrição, propinas, livros e materiais, equipamentos e outros;</li> <li>• regulamentos institucionais: requisitos de residência, requisitos de carga de trabalho, extensões, apelos grau, retiradas e devoluções, custos e políticas de pagamento;</li> <li>• a natureza da interação instituição/aluno;</li> <li>• nível inicial de competência técnica e competências;</li> <li>• requisitos de equipamentos técnicos e disponibilidade de locação;</li> <li>• serviços de apoio académico e recursos de aprendizagem;</li> <li>• serviços de suporte técnico;</li> <li>• o sucesso do programa de avaliações;</li> <li>• recursos de ajuda financeira.</li> </ul>

**Normas para Cursos *Online* - Consórcio de *e-Learning* do Canadá (*eLearning Consortium Canada Online Course Standards - Draft - February 2013*)**

[https://www.cais.ca/uploaded/Temp/Course\\_Standards\\_ELC\\_Draft\\_Feb\\_9\\_2013.pdf](https://www.cais.ca/uploaded/Temp/Course_Standards_ELC_Draft_Feb_9_2013.pdf)

Desenvolvidas em 2013, estas normas orientadoras são simples, e são descritas em apenas três páginas. Englobam 5 normas claras e objetivas:

Norma1 - Todos os cursos ou módulos *online* devem obedecer aos guias dos Ministérios da Educação incluindo a meta de alcançar os objetivos e as expectativas dos cursos;

Norma 2 - Todos os cursos ou módulos *online* têm de fornecer um nível exemplar de Pedagogia Instrucional, incluindo o uso ativo de ferramentas *online* e *web*;

Norma 3 – O *Design* de cursos deve seguir as boas práticas para cursos *online* ou desenvolvimento e implementação de módulos;

Norma 4 – As práticas de avaliação dos cursos ou módulos *online*;

Norma 5 – Os Professores de cursos ou módulos *online* devem receber formação suficiente para desenvolver e implementar *curricula* exemplares.

## AUSTRÁLIA

Na Austrália existe uma vasta experiência de ensino e formação a distância devido, entre outros fatores, à própria geografia do país.

No âmbito do estudo, analisámos duas experiências de promoção do *e-Learning* que podem ajudar a visualizar as perspetivas de qualidade *e-Learning* nesta parte do mundo. Por um lado, analisou-se o modelo de qualidade para formação profissional que emerge do trabalho de investigação do grupo de consultoria em aprendizagem flexível FLAG, e por outro lado, analisaram-se as Normas Básicas para *e-Learning* da Universidade de Sidney.

### Modelo de Qualidade e-learning

[http://www.flag.natese.gov.au/quality\\_model](http://www.flag.natese.gov.au/quality_model)

Em 2012, o grupo FLAG de consultoria em aprendizagem flexível desenvolveu, para o governo australiano, uma investigação para identificar os critérios de qualidade para o *e-Learning*. Em 2013, este grupo FLAG apresentou o modelo para *e-Learning*.

O modelo contempla todos os requisitos de qualidade identificados para organizações de formação registadas, identificando características específicas para *e-Learning*, e concentrando o seu trabalho na formação profissional e em elevados padrões de qualidade. O modelo deve ajudar as organizações de formação a reconhecer a qualidade no *e-Learning* e a construir uma vantagem competitiva pela qualidade oferecida.

Este modelo apresenta-se de forma gráfica num referencial visual que ajuda a perceber os principais elementos de um ambiente de oferta *e-Learning*. Ver mais em

[http://www.flag.natese.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0017/80405/E-learning-Quality-Model.pdf](http://www.flag.natese.gov.au/_data/assets/pdf_file/0017/80405/E-learning-Quality-Model.pdf)

### Normas Básicas para e-learning (Basic Standards for E-Learning)

[http://tdu.uws.edu.au/qilt/downloads/Basic\\_Standards\\_for\\_Elearning\\_Sites.pdf](http://tdu.uws.edu.au/qilt/downloads/Basic_Standards_for_Elearning_Sites.pdf)

Desenvolvido em 2009 pela Unidade de Desenvolvimento de Professores da Universidade de Western Sydney (*Teaching Development Unit*), este referencial de qualidade (E-Learning Quality Framework) está particularmente vocacionado para os *sites* de suporte a operadores *online* no âmbito universitário. O referencial inclui um conjunto de recursos que permitem aos profissionais autoavaliarem o *site* e, simultaneamente, integra dicas e sugestões de melhoria.

O referencial de qualidade integra três níveis distintos:

- *Standards* básicos;
- *Toolkit* para o desenvolvimento dos profissionais;
- *Standards* avançados.

As normas de base foram concebidas para serem aplicadas aos diferentes *sites* de *e-Learning* e para permitir que todos os *designers*, independentemente de sua familiaridade com a criação de ambientes de *e-Learning*, possam rever e melhorar *sites* de unidades e de cursos.

As **normas de base** consistem no seguinte:

1. Organização e Aparência.
2. Consistência e Adequação (também imposições legais)
3. Uso adequado de ferramentas.
4. Recursos do Aluno e suportes.

Dentro das Normas Básicas há duas secções:

- A primeira é um autoavaliação do *site* do *e-Learning*. Esta secção contém uma descrição de cada um dos critérios padrão e uma escala de avaliação;
- A segunda parte consiste em estratégias de desenvolvimento. Esta secção contém uma descrição dos padrões e critérios, e também inclui dicas e referências a recursos que podem ajudar os *designers* a melhorar seus *sites* de acordo com as normas de base.

## TAIWAN

Em Taiwan, foi analisado e estudado o Centro de Certificação de qualidade *e-Learning* que participa no selo EPPROBATE, já descrito neste relatório, e que tem formas de certificação próprias disponíveis diretamente para os operadores daquele país da Ásia, e que visam elevar os padrões de qualidade, dar notoriedade às empresas *e-Learning* do país e internacionalizar os seus serviços pela promoção da qualidade.

### Centro de Certificação de Qualidade e-learning de Taiwan ( *E-Learning Quality Certification Center* )

<http://www.elq.org.tw/en/elc01.php>

O Centro integra-se no programa nacional vocacionado para desenvolver as tecnologias do *e-Learning* e expandir a implementação dos ambientes digitais de aprendizagem, e o seu foco é desenvolver os regulamentos do controlo de qualidade e os procedimentos de avaliação, bem como orientar as empresas de *e-Learning* no seu cumprimento, de modo a aumentar a qualidade dos serviços de *e-Learning* no país. A atividade do Centro organiza-se em três domínios principais: serviços de apoio à certificação, promoção da qualidade da certificação e estudo e investigação.

Um curso *e-Learning* deve fornecer os conteúdos de aprendizagem precisos com a organização apropriada e apresentação adequada. Desta forma, o aluno será capaz de utilizar o material didático e integrar os conteúdos de aprendizagem.

### Quadro de Qualidade ELQ

Domínios	Critérios
<b>Precisão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. O conteúdo deve ser preciso;</li> <li>• Critério 2. O conteúdo deve corresponder ao nível do aluno;</li> <li>• Critério 3. O conteúdo deve evitar preconceitos e estereótipos.</li> </ul>
<b>Organização e Integralidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. A organização do conteúdo deve ser composta de capítulos acessíveis e precisos;</li> <li>• Critério 2. Devem coincidir dimensão dos conteúdos e horas de aprendizagem, garantindo que os conteúdos possuem profundidade e amplitude adequada;</li> <li>• Critério 3. Os capítulos são adequadamente repartidos com conteúdos apropriados.</li> </ul>
<b>Navegação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. A função de navegação fornecida pelo curso <i>e-Learning</i> irá proporcionar uma aprendizagem eficaz e controlada para o aluno;</li> <li>• Critério 2. Função de navegação é fácil de usar e controlar;</li> <li>• Critério 3. Ilustrações de navegação, nomes, funções e estar em conformidade com o uso comum e de reconhecimento sem entrar em conflito uns com os outros.</li> </ul>
<b>Orientação e Ajuda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. Será fornecido um guia de funcionamento adequado;</li> <li>• Critério 2. Será indicada a localização atual do aluno dentro do conteúdo;</li> <li>• Critério 3. São oferecidas opções de ajuda apropriadas.</li> </ul>
<b>Acompanhamento da Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. O acompanhamento de aprendizagem é claramente identificado com os nomes e funções consistentes;</li> <li>• Critério 2. O acompanhamento da aprendizagem permite analisar o desempenho do aluno;</li> <li>• Critério 3. Estratégias de recuperação.</li> </ul>
<b>Objetivos Educacionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. São apresentadas metas globais de aprendizagem;</li> <li>• Critério 2. São apresentados objetivos de aprendizagem.</li> </ul>
<b>Métodos de ensino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. Métodos de ensino específicos da modalidade <i>e-Learning</i> e respetivos conteúdos;</li> <li>• Critério 2. São utilizados diversos métodos de ensino (dois ou mais) para apresentar o conteúdo;</li> <li>• Critério 3. Métodos de ensino usados relacionam o conteúdo formativo com o conhecimento prévio do aluno.</li> </ul>
<b>Prática e Avaliação Formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. Proporcionam-se atividades práticas necessárias para familiarizar o aluno com o conteúdo;</li> <li>• Critério 2. A avaliação formal ajuda o aluno a perceber o seu progresso de aprendizagem e resultados;</li> </ul>

Domínios	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 3. As atividades práticas ou avaliação formal visam atingir a meta instrucional/objetivos.</li> </ul>
<b>Avaliação Sumativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. adequada a cada módulo;</li> <li>• Critério 2. irá fornecer <i>feedback</i> da aprendizagem e demonstrar módulos não apreendidos;</li> <li>• Critério 3. diversificada, com dois ou mais métodos de avaliação.</li> </ul>
<b>Estratégias de facilitação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. proporciona a interatividade entre o aluno e o conteúdo;</li> <li>• Critério 2. promove a motivação na aprendizagem.</li> </ul>
<b>Congruência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. Cada módulo do <i>e-Learning</i> terá conteúdo suficiente para que o aluno aprenda;</li> <li>• Critério 2. Conteúdo do <i>e-Learning</i> concordante com os objetivos esperados;</li> <li>• Critério 3. Congruência entre o aluno, a atividade de aprendizagem e a avaliação.</li> </ul> <p>Utilização eficaz dos meios instrucionais, <i>design</i> de interface elegante e biblioteca de multimédia.</p>
<b>Design multimédia e Utilização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. promove motivação na aprendizagem;</li> <li>• Critério 2. melhora a compreensão dos conteúdos.</li> </ul>
<b>Design de Interface</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. deve ser consistente;</li> <li>• Critério 2. Interface irá apresentar o conteúdo de forma adequada.</li> </ul>
<b>Elementos Multimédia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critério 1. Elementos multimédia apresentam boa qualidade de produção;</li> <li>• Critério 2. Utilização de elementos multimédia está em conformidade com os princípios de <i>design</i> multimédia.</li> </ul>

O *e-Learning* deve proporcionar ao aluno a funcionalidade de navegação amigável para a atividade de aprendizagem. O aluno será capaz de controlar eficazmente o seu horário de aprendizagem pessoal e de progresso.

O *e-Learning* deve ser consistente com o *design* instrucional e com o conteúdo, proporcionando, assim, aos alunos com objetivos precisos de aprendizagem a apresentação clara de conteúdos de aprendizagem e as estratégias de aprendizagem apropriadas. O estudante pode se beneficiar da boa compreensão do conteúdo, boa interatividade aprendizagem e avaliação apropriada e *feedback*, etc.

### ***Padrões de qualidade identificados***

- Disponibilidade *online* de informações sobre o curso para os alunos.
- Prestação de curso de formação para os alunos sobre o sistema de aprendizagem *online*.
- Apoio e assistência ao aluno.
  
- Fornece cursos de formação em como usar o sistema de aprendizagem *online*, e oferece assistência *online* em todos os momentos.
- Auxilia os formadores a transformar materiais suplementares em materiais *online*.
- Auxilia os professores a gerir as questões do aluno.
- Fornece mecanismos de interação entre os formadores/tutores/professores.
  
- O desenvolvimento do programa deve ser alvo de uma análise sistemática.
- O conteúdo dos cursos deve estar em conformidade com o Padrão de Qualidade para Cursos *e-Learning*.
- O programa tem uma estrutura completa, com quantidade adequada de cursos *online*.
  
- Conteúdo *Courseware* deve satisfazer as dimensões do *e-Learning* de acordo com os Padrões de Qualidade.
- Conteúdo *Courseware* tem a estrutura de aprendizagem completa e tem uma duração *online* apropriada aos objetivos e público-alvo.
- Análise e atualização do conteúdo didático.
  
- Facilita a interação entre os alunos e instrutores, bem como entre os alunos.
- *Feedback* em tempo útil.
- Recodificação e análise de processo de aprendizagem *online* do aluno.
  
- Visão e plano de desenvolvimento de *e-Learning*.
- Disponibiliza recursos humanos para a operação de *e-Learning*.
- Providência mecanismos de gestão e funcionamento *e-Learning*.
  
- Prestação de ligação à Internet e banda larga.
- Especificações do computador do utilizador.
- Compatibilidade de plataformas de *e-Learning*.
- Suporte de manutenção para equipamentos de *software* e *hardware*.
  
- Avaliação relacionada com pessoal ou serviços departamentais.
- Avaliação do curso.
- Avaliação de ferramentas de sistema e suporte.

Mais informação detalhada em <http://www.elq.org.tw/en/els03.php>

## Conclusão

Da análise realizada resulta a perceção de que existem modelos diversos, de carácter normativo ou orientador, mais ou menos generalizados e vinculativos, dirigidos aos vários atores do sistema de formação, com os objetivos centrais de elevar o padrão de qualidade da formação realizada em *e-Learning* e dar garantias aos consumidores acerca dos produtos formativos e da qualidade desta modalidade de ensino.

*Grosso modo*, as experiências analisadas situam duas opções:

- i) A inclusão do *e-Learning* no âmbito das estratégias de regulação da formação a distância;
- ii) A identificação de disposições específicas para o *e-Learning* enquanto modalidade autónoma.

Em qualquer dos casos, é verificável a tendência para a identificação de domínios e critérios de análise especificados a atributos próprios da formação em *e-Learning*. O conjunto de experiências integradas na análise efetuada no estudo permite situar três planos de atuação privilegiados pelos modelos de regulação:

- o plano dos **critérios de qualidade que avaliam práticas de gestão** e a capacidade de intervenção dos prestadores de serviço nestas áreas;
- o plano da **adequação das soluções organizativas, técnicas e pedagógicas** inerentes à implementação e prestação de serviços formativos de *e-Learning*;
- e o plano da **avaliação dos resultados**.

Considerando os objetivos do presente estudo, dos três planos referidos releva, com maior destaque, o que se refere à dimensão organizativa da modalidade *e-Learning*, ou seja, o que toma como central a adequada definição e implementação de processos.

Além desta classificação pelo tipo de questões que orientam a formulação de critérios de regulação, a análise realizada permite distinguir a existência de mecanismos de avaliação e certificação relacionados com as entidades, ou seja, de acreditação de capacidade, e mecanismos de avaliação e certificação relacionados com os cursos e/ou programas de formação.

### Modelos identificados na análise

Domínios de intervenção	Modelo 1: Certificação de cursos	Modelo 2: Certificação /Acreditação entidade formadora	Modelo 3: Norma de Qualidade	Modelo 4: Referencial de boas práticas	Modelo 5: Diploma legal
Organização do curso	✓	✓	✓	✓	
Informação ao formando	✓	✓	✓	✓	
Procedimentos de controlo e gestão da formação		✓	✓	✓	✓
Desenho do curso	✓		✓	✓	✓
Qualidade dos conteúdos	✓		✓	✓	
Mecanismos de acompanhamento do formando	✓	✓	✓	✓	✓
Equipa pedagógica (coordenador, e-formador, tutor, webdesigner...)		✓	✓		✓
Recursos digitais	✓		✓	✓	
Tecnologia/ambiente virtual de aprendizagem	✓	✓	✓	✓	✓
Avaliação dos resultados	✓	✓	✓	✓	

Enquanto pesquisa de *benchmarking*, o presente relatório cumpre o objetivo de sistematizar os processos mais relevantes e os procedimentos considerados mais interessantes no que diz respeito aos parâmetros operacionalizados à margem do contexto nacional, tendo em vista a qualidade das práticas de formação em *e-Learning*, especificamente. Desta forma, constitui-se, ele próprio, como sugestão de desenvolvimento para um modelo de regulação para Portugal, uma vez que reúne os critérios de qualidade que avaliam as práticas de gestão e a capacidade de realização dos operadores, a adequação das respostas organizacionais, técnicas, pedagógicas e de avaliação dos resultados.

Uma análise transversal ao relatório permite também identificar os diferentes modelos de regulação encontrados, a saber: a certificação de cursos, a certificação e/ou acreditação da entidade formadora, normas de qualidade, referenciais de boas práticas e diplomas legais.

De uma forma geral, concluímos que há um conjunto de dimensões comuns aos projetos que visam a qualidade do *e-Learning*, gerando diferentes domínios de intervenção que podemos considerar bastante estáveis e presentes nos diversos modelos, e que se podem organizar nas dimensões de requisitos organizacionais (incluem os domínios de organização do curso e informação aos formandos), pedagógicos (desenho/modelo do curso, mecanismos de acompanhamento dos formandos, mecanismos de promoção da motivação e dinamização dos grupos, qualidade dos recursos didáticos utilizados), tecnológicos (assistência e apoio técnico, funcionalidades e acessibilidade das plataformas e recursos tecnológicos) e avaliativos (avaliação dos resultados).

A análise mais circunscrita a cada um dos modelos indica um conjunto valioso de práticas levadas a cabo em prol da qualidade do *e-Learning* além-fronteiras, num intuito claro de inspirar e que poderá constituir-se numa base de trabalho sólida e credível para um modelo de regulação do *e-Learning* também em Portugal.

Este trabalho de *Benchmarking* foi um trabalho fundamental e inspirador para a primeira **Carta da Qualidade do e-Learning em Portugal** produzida no âmbito deste estudo “Panorama e-Learning Portugal 2013.

## Créditos

### Título

*Benchmarking* Internacional de Qualidade *e-Learning*

### Coordenação

Ana Augusta Silva Dias

### Autores

Alda Leonor Rocha, Ana Augusta Silva Dias, Eveline Cardoso e Paulo Feliciano.

### Revisores

Anabel Goulart, Fátima Correia, Manuela Maia Neves.

Relatório elaborado e editado por TecMinho - Interface da Universidade do Minho com o valioso contributo e coautoria da Quaternaire Portugal. Os resultados aqui apresentados são parte integrante do Estudo “Panorama *E-Learning* Portugal 360° - Avaliação das práticas no domínio do *e-Learning* e contributos para a construção de um modelo de regulação” financiado pelo programa POAT-FSE.



**TecMinho/ Centro *e-Learning***

Universidade do Minho

Campus de Azurém

4800-058 Guimarães

Portugal

© 2014 TecMinho – Associação Universidade-Empresa para o Desenvolvimento