

# 360°

---

**PANORAMA  
E-LEARNING**

---

PORTUGAL

**GOVERNAÇÃO & PRÁTICAS DE  
E-LEARNING EM PORTUGAL**

**ESTUDO 2014**

**Título**

Governança & Práticas de *e-Learning* em Portugal  
Estudo 2014

**Coordenação**

Ana Augusta Silva Dias

**Autores**

Ana Augusta Silva Dias, Paulo Feliciano, Alda  
Leonor Rocha, Manuela Neves, Fátima Correia,  
Eveline Cardoso e Anabel Goulart

**Revisora**

Paula Peres

Agradecimentos à Professora Paula Peres do  
Instituto Politécnico do Porto que amavelmente  
acedeu ao pedido de rever este relatório técnico.

Agradecimentos a todos os peritos e profissionais  
que participaram ativa e entusiasticamente no  
estudo, incluindo os operadores da política pública  
e os operadores e-Learning.

Estudo editado por TecMinho - Interface da  
Universidade do Minho com o valioso contributo e  
co-autoria da Quaternaire Portugal. Os resultados  
aqui apresentados são parte do Estudo “Panorama  
E-Learning 360° Portugal - 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

# Índice

<b>APRESENTAÇÃO DO ESTUDO</b>	<b>5</b>
<b>1. OS OBJETIVOS DO TRABALHO &amp; O PERCURSO METODOLÓGICO</b>	<b>7</b>
1.1. Principais Objetivos Do Estudo	7
1.2. Princípios Metodológicos Gerais	7
1.2.1 Estudos De Caso Realizados	9
<b>2. ESTADO DA ARTE DO E-LEARNING EM PORTUGAL</b>	<b>12</b>
2.1 Introdução	12
2.2. O Conceito De E-Learning	13
2.3 Caraterização Da Regulação & Das Políticas E-Learning	18
2.4. A Análise Do Estado Da Arte Em Portugal 2013 – 2014	28
2.4.1 Entrevistas, Estudos De Caso, Focus Groups – Estado Da Arte	28
2.5 Caraterização das Práticas e-Learning em Portugal	34
<b>3. COMUNIDADE DE PRÁTICA</b>	<b>37</b>
<b>4. ANÁLISE DE EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS (BENCHMARKING)</b>	<b>37</b>
<b>5. CARTA DA QUALIDADE DO E-LEARNING</b>	<b>43</b>
5.1 Referencial De Boas-Práticas	43
5.2 Carta Da Qualidade Para O E-Learning: Dimensões, Critérios E Indicadores	45
5.2.1 A Estrutura Da Carta De Qualidade Para O E-Learning	45
5.2.2 Domínios & Critérios Considerados	46
5.3 Práticas De Excelência	48
5.4 Condições Para A Implementação	51
<b>6. OBSERVATÓRIO DIGITAL PANORAMA E-LEARNING</b>	<b>51</b>
<b>7. PROPOSTAS PARA A ELABORAÇÃO DE UM NOVO MODELO DE REGULAÇÃO DO FINANCIAMENTO</b>	<b>52</b>
7.1 Elementos De Contextualização	52
<b>8. SÍNTESE CONCLUSIVA</b>	<b>61</b>
<b>9. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>65</b>
<b>CARTA DA QUALIDADE E-LEARNING - 2014</b>	<b>69</b>

Todos os resultados do estudo aqui apresentados estão também disponíveis de forma exaustiva e detalhada no Observatório Panorama e-Learning 360° em [www.panoramaelearning.pt](http://www.panoramaelearning.pt).

## APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

O presente documento constitui o Relatório Final do Estudo “Avaliação das práticas no domínio do *e-Learning* e contributos para a construção de um modelo de regulação” que a TecMinho promoveu em parceria com a Quaternaire Portugal, no âmbito da candidatura apresentada ao POAT FSE.

O Relatório contém o roteiro de reporte relativo às atividades e produtos desenvolvidos ao longo do projeto realizado entre janeiro de 2013 e maio de 2014, e integra o principal conjunto de conteúdos produzidos ao longo do estudo nas vertentes de diagnóstico, reflexão e proposta, tendo em vista o objetivo de contribuir para a **evolução do modelo de regulação** e das práticas no domínio do *e-Learning* em Portugal.

O estudo foi desenvolvido numa estreita colaboração entre a TecMinho – Interface da Universidade do Minho e a Quaternaire Portugal, visando sistematizar um conjunto de propostas para a **elevação dos padrões de qualidade do *e-Learning*** em Portugal, visando uma reflexão em **espaço de inovação aberta**, que contribua para o desenvolvimento do campo de regulação do *e-Learning*.

Neste estudo encontram-se sistematizados os contributos relativos ao **estado da arte do *e-Learning* em Portugal**, incluindo a conceptualização do *e-Learning* enquanto estratégia de ensino e aprendizagem, o diagnóstico sobre modelos de regulação das práticas e do financiamento a nível nacional e internacional, a exploração de boas práticas no âmbito da oferta formativa *e-Learning* e *b-Learning* e a apresentação de propostas que procuram ajudar a construção de um debate frutífero sobre estas matérias.

O estudo compreende, ainda, a apresentação do trabalho de terreno desenvolvido, mapeando as entrevistas e estudos de caso realizados, os objetivos que guiaram a sua condução e apresentando, de forma sintética, a informação recolhida.

O relatório está dividido em capítulos que descrevem o processo de construção e desenvolvimento do projeto e do estudo realizado, tendo-se optado por uma organização da informação que valoriza o conhecimento inferido do estudo. Assim, o relatório foi dividido nos seguintes pontos:

O **primeiro ponto** apresenta os **objetivos** situados para o estudo que **guiaram o lançamento do trabalho**, e descreve sucintamente o percurso metodológico cumprido.

O **segundo ponto** apresenta o **estado da arte do *e-Learning*** em Portugal, incluindo uma introdução ao trabalho elaborado, uma concetualização sobre o *e-Learning* que procura **delimitar o campo** de aplicação do conceito e, desse modo, constituir um referente para o desenvolvimento das análises, reflexões e propostas subsequentes. Naturalmente, o objetivo compreendido neste ponto é o de apresentar uma proposta de conceito que responda, simultaneamente, à necessidade instrumental de ter uma **delimitação das práticas formativas** objeto do estudo e de contribuir para o debate, a nosso ver ainda em aberto no espaço público e técnico, sobre como **entender e categorizar o que é o *e-Learning***. Apresentam-se, ainda, neste ponto os resultados do levantamento da **legislação** referida à **regulamentação** do *e-Learning* em Portugal e inclui uma sistematização das disposições reunidas nos instrumentos normativos identificados. A análise realizada abrange **disposições normativas** de âmbito geral no quadro do sistema de educação e formação, sobretudo as que emanam de quadros reguladores da qualidade, e disposições incluídas em regimes específicos de regulação de formação profissional de cariz setorial. A informação sistematizada apoia um primeiro enunciado de pistas de leitura que servem de base para o aprofundamento das reflexões e propostas incluídas nos pontos subsequentes do relatório.

O **terceiro ponto** descreve a criação e desenvolvimento da **comunidade de prática “Panorama *e-Learning* Portugal 360”** que é constituída por personalidades de referência do mundo académico e das entidades formadoras, assim como por jovens investigadores nas temáticas da formação a distância (*e-Learning* e *b-Learning*) mas predominantemente ligados às áreas da educação e formação profissional e dos vários níveis de ensino.

O **quarto ponto** reúne e sistematiza a informação resultante da **análise de experiências internacionais** relevantes (*Benchmarking* Internacional – **qualidade *e-Learning***), procurando encontrar pistas úteis ao processo de construção de um referencial de qualidade para a regulação do *e-Learning*.

O **quinto ponto** compreende os conteúdos relativos à **construção da carta de qualidade** para o *e-Learning* em Portugal.

Na primeira parte do capítulo, situam-se as principais propostas de boas práticas portuguesas mapeadas e os contributos para a construção de um referencial que forneça orientações para a organização de projetos formativos em *e-Learning* e, simultaneamente, para a sua análise em sede de avaliação pedagógica e financeira. Em associação à apresentação de propostas para a **definição de um referencial de boas práticas**, a segunda parte deste ponto do relatório procura **delimitar** um conjunto mais restrito de práticas, **critérios e indicadores** a priorizar no âmbito da construção da uma **Carta de Qualidade para o e-Learning**.

Trata-se de valorizar um conjunto mais restrito de pressupostos de qualidade que possam ser mobilizados para avaliar e distinguir práticas de qualidade ao nível dos projetos formativos. Os dois conteúdos estão relacionados, correspondendo o primeiro à definição de um referencial mais lato para orientar e analisar práticas, e o segundo a um **quadro de análise** mais focado e seletivo, orientado sobretudo para **distinguir a excelência das práticas**. Apresentam-se, ainda, neste ponto práticas de excelência que podem ser inspiradoras.

O **sexto ponto** descreve o “**Observatório do e-Learning em Portugal**”, que visa recolher, de forma contínua, as experiências bem-sucedidas, boas práticas, projetos, investigações, relatórios e modelos inovadores de utilização do *e-Learning* nas várias áreas de educação e formação pelos operadores portugueses, constituindo-se como um ponto de encontro para todos os interessados na temática do *e-Learning*. O observatório visa, ainda, **disponibilizar relatórios anuais** sobre o *e-Learning* em Portugal.

O **sétimo ponto** do relatório integra as **propostas** relativas ao redesenho do **modelo de financiamento público** da formação em *e-Learning*. O trabalho desenvolvido neste âmbito integra uma análise dos critérios em vigor ao nível do financiamento público da formação profissional com apoio do Fundo Social Europeu, procurando situar áreas de inadequação e colocar em discussão propostas de reformulação do modelo de financiamento que contribuam para o tornar mais eficaz.

O **oitavo e último ponto**, consiste numa síntese

conclusiva, na qual se destaca um conjunto de conclusões resultantes do trabalho desenvolvido. Estas orientam-se, sobretudo, ao objetivo de contribuir para uma maior afirmação do *e-Learning* enquanto modalidade formativa de expressão contemporânea.

## 1. OS OBJETIVOS DO TRABALHO & O PERCURSO METODOLÓGICO

### 1.1. Principais Objetivos Do Estudo

O estudo “Avaliação das práticas no domínio do *e-Learning* e contributos para a construção de um modelo de regulação” pretendeu contribuir para apoiar a construção de um referencial de boas práticas e melhorar os mecanismos de governação operados pela política pública no contexto da formação profissional. Cumpre-se este objetivo através da avaliação e valorização de modelos e práticas de *e-Learning* existentes e da proposta de estratégias e critérios para a arquitetura de um modelo de regulação desta forma de organização da formação. Pretende-se, deste modo, contribuir para a criação de condições para que esta modalidade possa apoiar e participar, de forma mais intensa, no esforço de promover a Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV), concretizando os seguintes objetivos específicos:

- Analisar e **caracterizar** os modelos de **regulação** aplicados ao *e-Learning* no contexto das políticas públicas de formação profissional, quer na ótica pedagógica, quer do financiamento;
- Analisar as **práticas das entidades** formadoras e a sua atuação no mercado formativo do *e-Learning* e refletir sobre a adequação dessas práticas do ponto de vista da qualidade pedagógica e eficácia da formação;
- Identificar os **fatores críticos** de sucesso adequados a garantir a eficiência e a **qualidade** dos processos de ensino-aprendizagem em *e-Learning*;
- Disponibilizar às entidades formadoras um conjunto de **orientações** que permitam conceber, desenvolver e avaliar a sua oferta de formação em *e-Learning* de acordo com boas práticas e dentro de parâmetros de qualidade;
- Sensibilizar os operadores de formação para a utilização de modelos de conceção, implementação e avaliação validados, de acordo com os **critérios de qualidade e eficiência**;
- Mobilizar as entidades formadoras/ organizações/instituições para a disseminação de boas práticas e da implementação da **Carta da Qualidade** para o *e-Learning* e *b-Learning*, através das Redes Sociais;
- Disponibilizar aos decisores públicos

propostas para o aperfeiçoamento do referencial de regulação (Carta da Qualidade) da modalidade da formação em *e-Learning*, contendo dimensões e critérios de qualidade e eficiência;

- Disponibilizar ao sistema público de educação e formação uma **proposta de critérios** que apoiem a evolução do modelo de gestão do financiamento da formação profissional.
- Deste modo, pretende-se contribuir para melhorar e **reforçar os mecanismos de governação** no âmbito da **qualidade** e do **financiamento operados pelas políticas públicas**.

### 1.2. Princípios Metodológicos Gerais

As opções metodológicas assumidas para o desenvolvimento do estudo contemplaram uma significativa diversidade de estratégias de recolha de informação, privilegiando, o recurso a metodologias qualitativas de recolha de informação, tendo em conta o objeto do estudo.

O trabalho teve início em Janeiro de 2013 e desenvolveu-se ao longo de quatro fases. A primeira orientada para a consolidação da abordagem metodológica seguida. A segunda fase privilegiou uma análise preliminar do **estado da arte** do ponto de vista das **práticas de regulação do *e-Learning*** e a identificação de pistas para o subsequente desenvolvimento do trabalho. A terceira etapa de desenvolvimento do estudo concentrou-se no aprofundamento do exercício de caracterização e análise do estado da arte, dando acrescida atenção à vertente de identificação de boas práticas e de propostas. Concentrou-se, nesta etapa, a realização da maior parte dos espaços de recolha de informação mais alargados e a exploração aprofundada da informação recolhida no sentido de permitir a elaboração das propostas apresentadas. Como fruto de todo o trabalho de recolha e análise efetuada anteriormente, a quarta e última fase procurou sistematizar uma proposta de **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* em Portugal, que possa ser um instrumento útil às entidades operadoras e reguladoras na implementação e na avaliação de práticas de *e-Learning*, assim como a proposta de um modelo de regulação de financiamento para o setor. Esta fase constituiu o principal elemento de sistematização e comunicação dos resultados alcançados, sendo

completada, na ótica da divulgação, pelo seminário final de apresentação do estudo que encerrou o conjunto de atividades previstas e que se inscreve na derradeira fase do seu desenvolvimento.

O esquema no fim da página procura sistematizar o conjunto de fases que organizam o desenvolvimento do trabalho e as principais atividades que lhe estão associadas, permitindo uma leitura sistemática da metodologia cumprida na elaboração do Estudo.

A estratégia metodológica contemplou:

- **Análise documental** sobre os modelos e práticas existentes a nível nacional e análise documental orientada para a realização de um exercício de *benchmarking* a nível internacional;
- **Entrevistas** com interlocutores privilegiados tendo em conta o âmbito do estudo, nomeadamente no que se refere a especialistas em *e-Learning* e a responsáveis e técnicos do sistema de educação e formação profissional com

papéis relevantes para a problemática do estudo;

- **Estudos de Caso** aprofundados em entidades formadoras com atuação relevante no domínio do *e-Learning* e entidades responsáveis pela gestão e aplicação de fundos públicos no domínio da formação profissional;
- **Workshops e Focus-group** com especialistas no domínio do *e-Learning*, entidades formadoras e responsáveis e técnicos envolvidos nos dispositivos de regulação e financiamento da formação profissional, assim como junto de e-formandos;
- **Comunidade de Prática** criada no Facebook, com vista à discussão, e aquisição de contributos da comunidade sobre boas práticas e reflexões críticas acerca dos fatores de sucesso e insucesso do *e-Learning* e *b-Learning*.

A seguir apresenta-se o mapeamento das entrevistas, estudos de caso, workshops e *focus-group* realizados ao longo do estudo, identificando, para além das entidades em causa, os interlocutores ouvidos e os objetivos que orientaram a recolha de informação.



**Esquema 1**  
**Fases De Desenvolvimento Do Trabalho E Atividades Associadas**

### 1.2.1 Estudos De Caso Realizados

Foram levados a cabo estudos de caso a instituições, que operam a política pública e a entidades formadoras que têm práticas em desenvolver cursos em modalidade e-Learning.

Os objetivos específicos dos estudos de caso a instituições, entidades formadoras e entrevistas a especialistas, pela sua importância, são a seguir descritos.

#### Instituições

##### **IEFP**

###### *Departamento de Formação*

- Recolha de informação acerca de normativos/dispositivos de regulação existentes em Portugal;
- Recolha de informação relativamente a normativos e **regulamentos aplicáveis aos cursos** de formação pedagógica inicial de formadores desenvolvidos com componente a distância;
- Recolha de informação acerca de práticas de **análise e avaliação de candidaturas** de cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) e exemplos de instrumentos/ferramentas utilizadas;
- Recolha de experiências e exemplos de boas práticas formativas;
- Avaliação da percepção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o e-Learning para divulgação junto dos atores do sistema de formação;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o e-Learning;
- Recolha de **contributos** para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a **qualidade e a eficácia** da formação desenvolvida em e-Learning.

##### **DGERT**

###### *Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho*

- Recolha de informação acerca de normativos/dispositivos de regulação existentes em Portugal;
- Recolha de informação relativamente a requisitos específicos do sistema de certificação de

entidades formadoras aplicáveis e específicos para a formação em *e-Learning*;

- Recolha de informação acerca de práticas de análise e **avaliação de processos de candidatura de entidades formadoras** que desenvolvem formação em *e-Learning* e **exemplos de instrumentos e ferramentas utilizadas**;
- Identificação de dificuldades e constrangimentos relacionados com a análise de processos que incluem formação em *e-Learning*;
- Avaliação da **percepção acerca da evolução da qualidade das candidaturas** e dos projetos desenvolvidos em *e-Learning*;
- Recolha de **experiências e exemplos** de boas práticas formativas;
- Avaliação da **percepção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento de regulação** associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de formação;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o *e-Learning*;
- Recolha de **contributos** para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que **garantam a qualidade** e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*.

##### **POPH**

###### *Programa Operacional Potencial Humano*

- Recolha de informação acerca de **normativos e dispositivos de regulação** existentes em Portugal;
- Avaliação da percepção acerca da **evolução quantitativa e qualitativa das candidaturas** a financiamento de projetos formativos desenvolvidos em *e-Learning* ao POPH;
- Identificação de dificuldades e constrangimentos relacionados com a análise e aprovação de candidaturas a financiamento de projetos formativos desenvolvidos em *e-Learning* ao POPH;
- Recolha de informação acerca de práticas de análise e **avaliação de processos de candidatura de entidades formadoras** que desenvolvem formação em *e-Learning* e **exemplos de instrumentos e ferramentas** utilizadas;
- **Avaliação da percepção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento**

- de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de formação;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o *e-Learning*;
  - Recolha de contributos para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a qualidade e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*.

**IGFSE**

*Instituto de Gestão do Fundo  
Social Europeu, IP*

- Avaliação da perceção acerca da relevância e pertinência da e da criação de um instrumento de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de formação
- Recolha de contributos para a elaboração do modelo de regulação do financiamento associado ao Fundo Social Europeu: elementos de diagnóstico.

**ANQEP**

*Agência Nacional Para a Qualificação  
e o Ensino Profissional, I.P.*

- Recolha de informação acerca da forma como o *e-Learning* está contemplado no Catálogo Nacional de Qualificações;
- Recolha de informação relativamente ao modelo aberto de consulta e orientações relativamente à inclusão de referenciais de formação a desenvolver em *e-Learning*;
- Recolha de informação acerca de pedidos de entidades, modalidades e áreas de educação e formação que solicitem a inclusão de qualificações a desenvolver com componente em *e-Learning*;
- Avaliação da perceção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de

- formação;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o *e-Learning*;
  - Recolha de contributos para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a qualidade e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*.

—

**Entidades Formadoras**

**AML**

*Área Metropolitana de  
Lisboa*

**Zona Verde**

**SecWay**

**AFB**

*Línguas, Formação e Serviços, Lda.*

**Capacidade Lógica**

**Conclusão**

*Estudos e Formação, Lda.*

**VF Consulting, Lda.**

- Recolha de informação acerca da experiência no desenvolvimento de projetos formativos desenvolvidos em *e-Learning* e financiados por fundos públicos;
  - Identificação de dificuldades e constrangimentos relacionados com a análise, aprovação e financiamento das candidaturas apresentadas a financiamento de projetos;
- Avaliação da perceção acerca do quadro regulamentar existente relativamente ao *e-Learning*;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o *e-Learning*;
  - Recolha de contributos para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a qualidade e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*;
  - Avaliação da perceção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de formação .

**Entrevistas A Especialistas**

**Professor José Reis Lagarto**

Universidade Católica

- Balanço acerca da evolução do *e-Learning* no mercado formativo nacional e internacional;
- Identificação de fatores críticos de sucesso para o *e-Learning*;
- Recolha de informação relativamente à construção e génese do despacho 17035/2001;
- Avaliação da perceção acerca do quadro regulamentar existentes relativamente ao *e-Learning*;
- Avaliação da perceção acerca da relevância e pertinência da criação de um instrumento de regulação associado aos fundos de financiamentos para a formação profissional contínua e ainda para a elaboração de uma **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* para divulgação junto dos atores do sistema de formação;
- Recolha de contributos para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a qualidade e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*.

**Professora Neuza Pedro**

Instituto de Educação, Universidade de Lisboa

- Recolha de contributos para a definição e delimitação do conceito de *e-Learning*;
- Recolha de informação da experiência desenvolvida pelo “*e-Learning Lab*” da Universidade de Lisboa;
- Recolha de contributos para a elaboração dos produtos: dimensões, critérios e indicadores que garantam a qualidade e a eficácia da formação desenvolvida em *e-Learning*.

**Dr<sup>a</sup>. Sandra Feliciano**

Coordenadora do Projecto Europeu  
de Transferência de Inovação  
Q-Cert VET/Norma NP 4512

- Recolha de informação relativamente ao projecto Q-Cert VET e construção da Norma NP4512;
- Avaliação da perceção acerca da aceitação da norma junto dos atores/mercado formativo nacional e internacional.
- Balanço atual: entidades certificadas e em certificação.

**Workshops & Focus-Group Realizados**

Foram realizadas dois *workshops* com peritos, operadores e entidades públicas, e uma sessão

de focus-groups com e-formandos. O primeiro e segundo *workshops* foram realizados em Lisboa e Porto e organizados com a participação de **operadores de formação públicos, privados, especialistas em *e-Learning*, dirigentes e técnicos** de entidades responsáveis pela regulação ou financiamento da formação profissional.

**Participaram no *workshop* de Lisboa.**

**AMA**

*Agência para a Modernização Administrativa*

**ANQEP**

*Agência Nacional para a Qualificação  
e o Ensino Profissional*

**ACT**

*Autoridade para as Condições do Trabalho*

**AT**

*Autoridade Tributária e Aduaneira*

**Centro de Informação Europeia Jacques Delors**

**DGERT**

**IEFP**

**POAT**

*Programa Operacional de Assistência Técnica*

**POPH**

*Programa Operacional Potencial Humano*

**Exército Português**

**Força Aérea Portuguesa**

**Marinha de Guerra Portuguesa**

**INA**

**ISQ**

**Portugal Telecom**

**TAP**

**Global Estratégias**

**Wilson Learning**

**Clouts**

**Nova Base**

**Nova Etapa**

**Portal Forma-te**

**Instituto Politécnico de Leira**

**Instituto Politécnico do Porto**

**ISCTE-IUL**

**Universidade Aberta**

**Universidade de Lisboa**

**Universidade do Porto**

**Participaram no *workshop* do Porto.**

**A3Es**

Agência de Avaliação Acreditação  
do Ensino Superior  
ERTE  
Equipa de Recursos e Tecnologias Educativas  
Ministério da Educação  
CEFA  
Exército Português  
AEP  
Associação Empresarial de Portugal,  
b-Training  
CEGOC  
Conclusão  
I-Zone  
Portugal Telecom  
RHMais  
TexOnline  
INSIA  
UnYleYa  
XZ Consultores  
Zona Verde  
CESPU  
INESC Porto  
ISCTE-IUL  
Instituto Piaget  
Instituto Politécnico de Tomar  
Instituto Politécnico do Porto  
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Universidade Fernando Pessoa  
Universidade do Porto  
Universidade do Minho

Com estes *workshops* procurou-se abranger o maior número de operadores e de organizações a 360° e recolher contributos para a elevação dos padrões de qualidade, especificamente pretendeu-se:

- Recolha de contributos para a definição do conceito de e-Learning e delimitação da sua abrangência;
- Recolha de contributos para a definição do modelo de regulação para o e-Learning;
- Recolha de contributos para identificação de fatores críticos de sucesso para o e-Learning;
- Recolha de exemplos de Boas Práticas ou Práticas inovadoras.

A sessão de *focus-group* foi realizada com e-formandos de entidades formadoras, que foram selecionados pelas seguintes organizações.

AMA

Agência para a Modernização Administrativa

Força Aérea  
Marinha Portuguesa  
Nova Etapa  
Portugal Telecom  
TAP

- Recolha de experiências de formandos relativamente aos processos de ensino-aprendizagem e modelos de formação frequentadas;
- Recolha de exemplos de Boas Práticas ou Práticas inovadoras;
- Recolha de contributos para identificação de fatores críticos de sucesso para o e-Learning.

## 2. ESTADO DA ARTE DO E-LEARNING EM PORTUGAL

### 2.1 Introdução

O estudo Panorama e-Learning Portugal 360°, realizado entre janeiro de 2013 e abril de 2014, faz uma análise ao estado da arte do e-Learning em Portugal, estuda a governação e as práticas no terreno, tendo realizado em paralelo um trabalho de *benchmarking* internacional com vista ao estabelecimento de critérios de qualidade para o e-Learning.

O objetivo central da iniciativa, coordenada pela TecMinho (Interface da Universidade do Minho) em parceria com a Quaternaire Portugal, foi o de avaliar o estado da arte e propor um modelo de regulação, com o intuito de promover a qualidade face à atual ausência de políticas públicas que visem o investimento específico para o e-Learning.

Nesta medida, o projeto desenhou a primeira Carta da Qualidade para o e-Learning em Portugal, a qual foi disponibilizada na comunidade de prática, num processo de inovação aberta sem precedentes.

Adicionalmente, o projeto criou o Observatório Panorama e-Learning, o qual divulga conhecimento e dados sobre as políticas e as práticas, servindo de barómetro do e-Learning ([www.panoramaelearning.pt](http://www.panoramaelearning.pt)).

O estudo focou-se na análise da regulação existente e nas perspetivas de entidades que operam a política pública (a governação) e, ao mesmo tempo, centrou-se na análise das práticas

das empresas e organizações de formação no terreno (**operadores**). O trabalho de campo envolveu cerca de 170 peritos ao nível nacional, entre especialistas universitários, e-formadores e e-formandos, peritos do setor privado e da administração pública.

A metodologia utilizou instrumentos qualitativos, nomeadamente a análise documental, entrevistas, estudos de caso, *focus-groups* e a criação de uma comunidade de prática na rede social Facebook, na qual se registaram cerca de 650 membros que partilharam inúmeros documentos (acessível em <https://www.facebook.com/groups/panoramaelearning>).

No estudo, foram realizadas 10 entrevistas a especialistas, 13 estudos de caso a operadores *e-Learning*, e foram recolhidas 15 boas práticas nacionais. Foram, ainda, realizadas sessões de trabalho com práticos (peritos, e-formadores e e-formandos), num total aproximado de 170 participantes que contribuíram ativamente para o estudo.

Da investigação efetuada, decorre que **uma parte significativa das organizações em Portugal usam plataformas e-Learning** (Moodle, Formare, Blackboard etc.) e outras ferramentas pedagógicas web para **apoio à aprendizagem presencial**, e, em alguns casos menos frequentes, para desenvolver ofertas de educação/formação a distância (cursos *online* para estudantes a distância).

A análise realizada indica uma **tendência de crescimento** nas práticas de formação a distância (*e-Learning* e *b-Learning*); no entanto, ainda **não se observa uma oferta sistemática**, enraizada e normalizada institucionalmente. Por outro lado, **não existe uma política clara, nem investimento consistente, nem uma regulação transversal** que seja transparente e eficaz. Em 2014, e conforme o estudo realizado, o **e-Learning continua a ser periférico nas políticas e nas práticas**, podendo ser considerado um **apêndice à oferta presencial (a 360°)**. Nas **instituições de ensino superior há evidência de boas práticas em curso**, mas, **excetuando-se o caso da Universidade Aberta**, nas **instituições de ensino superior a oferta de cursos e-Learning e b-Learning com atribuição de uma certificação é residual**.

## 2.2. O Conceito De E-Learning

É possível identificar na literatura uma grande

diversidade de definições de *e-Learning* que valorizam esta ou aquela tecnologia, este ou aquele termo de educação, ou até valorizando um modelo de negócio. Os cursos *e-Learning* ou cursos *online* referem um tipo de aprendizagem que, nos seus fundamentos gerais, obedece aos parâmetros definidos por Keegan (1986) e Paulsen (2002), entre outros autores:

- Existência de uma separação, quase permanente, entre professor e aluno, ao longo do processo de aprendizagem;
- Influência de uma organização educativa, tanto no planeamento, como na preparação de materiais de aprendizagem, e na disponibilização de serviços de suporte ao aluno;
- A utilização de conteúdos mediatizados – materiais ou conteúdos educativos, áudio, vídeo - destinados a harmonizar conceitos entre professor e aluno e a disponibilizar o conteúdo educativo;
- A provisão de comunicação em dois sentidos, para que o aluno possa beneficiar de, ou possa iniciar um diálogo com outros alunos, professores ou coordenadores.

Os recentes movimentos em torno dos MOOC (*Massive Open Online Course*), ou seja, cursos *online* para grandes quantidades de estudantes, de acesso aberto (sem custos para o aluno), vieram revitalizar algum pensamento e discurso em torno do conceito de *e-Learning*. Nestes ambientes, o acesso à informação é mais rápido (no primeiro acesso sabe-se tudo sobre o curso, quanto tempo demora, que tipo de conteúdos, que lições, etc.), o ambiente *online* é apelativo e amigável (a plataforma *online* de acesso e interação -LMS - é praticamente invisível ao aluno), os conteúdos são mais curtos e mais multimodais (recorre-se mais ao **ver, ouvir e ler**, isto é, ao vídeo, ao áudio e a ferramentas mais visuais do tipo digital *storytelling* e a questionários *online*) com *feedback*/resposta imediata, permitindo ao aluno progredir e avaliar o seu progresso. O acesso a formadores e tutores é facultativo (muitas vezes o recurso a um professor ou tutor tem custos adicionais), e a obtenção de certificado poderá implicar um custo extra (exame na universidade ou empresa que gere estes cursos). Estes cursos *online* não se diferenciam na sua essência dos cursos *e-Learning* “tradicionais”, uma vez que, o que emerge neste inovador ambiente são as tecnologias de aprendizagem, o acesso aos conteúdos (mais transparente, amigável e de

fácil acesso) e o modelo de negócio. O papel do formador, enquanto moderador de aprendizagens, é valorizado (tem muitas vezes custos associados) e a emissão de certificado perante um exame sai também reforçada, valorizando o papel da organização educativa enquanto garante da qualidade no processo de aprendizagem.

Nesta medida, os cursos *online* ou cursos *e-Learning* usam formas de comunicação mais rápidas entre intervenientes que estão fisicamente distantes, potenciando a colaboração e a interação via Internet entre professores, alunos e organização educativa/formativa, viabilizando estratégias pedagógicas particularmente adequadas ao domínio da formação de adultos e da formação ao longo da vida.

Num tempo em que as fronteiras entre aprendizagem dentro e fora da sala de aula, aprendizagem formal e informal, *online* e *offline*, no computador ou no telemóvel são cada vez mais esbatidas há um forte debate entre investigadores sobre as definições e conceitos, pelo que nos parece útil no âmbito deste estudo, refletir sobre esta deriva e as propriedades que distinguem os cursos *online* de outras formas de aprendizagem.

As propriedades distintivas do *e-Learning* (ou cursos *online*) podem facilmente ser enunciadas: **a mobilização de tecnologias de informação e comunicação** na organização do processo formativo - enquanto atributo distintivo da “aprendizagem eletrónica”, ou seja, aquela aprendizagem que se desenvolve com recurso – embora situando diferentes níveis de intensidade – à mobilização de tecnologias de informação e comunicação. Sobretudo, considera-se neste plano que o processo de aprendizagem é mediado por ambientes online e tecnologias digitais. Um outro atributo do *e-Learning* é a existência de **tempo de formação**, total ou parcialmente, **fora do contexto de sala de aula, usando uma logística online**. Estes são dois atributos que, tendo uma significativa transversalidade às diferentes estratégias de ensino-aprendizagem, podem mobilizar-se e combinar-se de modos muito diversos. Estando o *e-Learning* explicitamente associado a estes atributos, **ensino mediado por ambientes online e flexibilização do tempo de formação**, não surpreende que o termo *e-Learning* seja comumente utilizado para nomear realidades significativamente diferenciadas.

De algum modo, na sua génese, o presente estudo é marcado por esse espectro alargado de uso do conceito de **e-Learning**, pressupondo no seu enunciado de partida a representação de práticas pouco delimitadas, enquadradas em **ambientes de inovação e criatividade**.

Assim, o objetivo de **delimitar** com maior precisão o conceito de *e-Learning* que apoiará o desenvolvimento da abordagem visada pelo estudo invoca dois pressupostos:

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

Por outro lado, a perspetiva de partida do estudo assume, implicitamente, o entendimento de que **o ensino mediado por tecnologia** tenderá a ganhar relevância no espaço das práticas de educação e formação presencial e a hegemonizar o espaço de alternativa ao modelo “clássico” da formação. Com efeito, o recurso às tecnologias de informação e comunicação como núcleo central da organização e implementação do processo de aprendizagem coloca **o digital e o online** como **propriedades principais do processo de inovação na formação**.

Como se procura evidenciar adiante, o *e-Learning* é a **forma de organização da formação que melhor articula as propriedades e recursos organizativos que permitem a flexibilidade, no tempo e no espaço**, dos processos de ensino e aprendizagem.

É precisamente na **dinâmica de quebra das fronteiras convencionais** que delimitaram e caracterizaram os processos de aprendizagem, que se inscreve o surgimento e expansão da aprendizagem mediada por tecnologia. Com efeito, as práticas de aprendizagem têm evoluído no sentido de uma **desinstitucionalização** face ao que poderemos apelidar do “padrão escola”, isto é, aprendizagem aquando jovem, em horário fixo, orientada por um professor e em grupo. Acresce a este modelo de aprendizagem a atribuição de uma

certificação que assegure o seu reconhecimento formal. Ora, são várias as **inovações** que a ótica da Aprendizagem ao Longo da Vida trouxeram ao **nível dos contextos de aprendizagem e das formas de reconhecimento**, diluindo parte das fronteiras acima referidas.

É ao nível da **reconfiguração das fronteiras que delimitam o tempo e forma de aprendizagem** que o *e-Learning* inscreve o seu contributo. Assim, **o tempo de aprendizagem ganha flexibilidade** e passa a permitir uma maior articulação com os ritmos individuais e, conseqüentemente, requer estratégias de interação entre formadores e formandos estabelecidas à distância. É possível reconhecer, assim, que a **flexibilidade no tempo de aprendizagem e a comunicação a distância** entre os intervenientes no processo de aprendizagem fazem parte da matriz definidora do *e-Learning*. Se a flexibilização do tempo de aprendizagem constitui um atributo partilhado com outras formas de formação a distância, a relevância assumida pelas estratégias de interação constitui um traço diferenciador relativamente a estas, tal como definido por Paulsen (2002).

Do que atrás se foi refletindo, entende-se que são **atributos identitários do e-Learning**, precisamente, a sua dimensão eletrónica na estruturação do processo de ensino e aprendizagem, ou seja, será a partir daqui que se constrói o conceito e se interpreta a diversidade de categorias que se lhe associam.

Nesta perspetiva, o primeiro e, talvez, mais distintivo atributo que importa considerar é o que se refere à **centralidade dos ambientes online e das tecnologias digitais na mediação do processo de ensino/aprendizagem**, que não se resume exclusivamente ao acesso a informação e conteúdos educativos através do recurso às tecnologias de informação e comunicação. Neste sentido, o *e-Learning* remete para a associação ao *online* e ao digital, ou seja, ao conjunto de estratégias de partilha de informação e de comunicação que se desenvolvem a partir da world wide web e a conteúdos pedagógicos que se desenvolvem por via do recurso a tecnologias educativas. Aplicações informáticas animadas com conteúdos didáticos com níveis diferenciados de interatividade, vídeos, videoconferência são alguns exemplos de recursos que apoiam a diversificação das estratégias

pedagógicas. Inclui-se, também, neste âmbito, para além do recurso à internet como espaço mediador de informação, a mobilização de plataformas educativas e colaborativas que permitem estratégias de interação muito diversas (sites, blogues, redes sociais, plataformas específicas para a estruturação de comunidades de aprendizagem, entre outros).

A **existência de um tempo de formação/aprendizagem a distância**, que pode, ou não, ser combinado com uma componente presencial em sala de aula (*b-Learning*), constitui o segundo atributo que importa salientar. Este articula-se com a dimensão eletrónica referida, na medida em que requer a utilização e **combinação entre ferramentas da sala de aula presencial e ferramentas online e offline** para organização e implementação do processo formativo e **da relação pedagógica**.

Com efeito, sem a dimensão a distância e o seu contributo para a relativização de fronteiras no que se refere ao tempo e espaço de aprendizagem, a dimensão tecnológica investida na mediação do processo de ensino-aprendizagem remeteria apenas para o contexto de diversificação pedagógica em sala de aula que, manifestamente, representa uma fragilização e diminuição do contributo destas para o campo de inovação e flexibilização das estratégias pedagógicas.

Assim, a **distância** enquanto atributo presente na organização da formação tem de ser vista como uma vantagem da organização da formação, sendo uma propriedade indutora de quadros de interação e participação mais alargados e diversificados e de uma flexibilidade organizativa favorável à participação.

Nesta perspetiva, a organização da formação apoiada por tecnologia, a distância, não deve por em causa a existência de processos de interação que, em boa medida, são inerentes ao contexto das estratégias de aprendizagem. **A interação é**, assim, um terceiro e relevante **atributo do e-Learning**. A interação entre formandos, e destes com as pessoas responsáveis por acompanhar o processo de ensino-aprendizagem constitui, nesta medida, um pressuposto para a valorização do *e-Learning*. Assim, em programas de *e-Learning* é expectável, ou pelo menos será desejável, que exista alguma interação formador-formando, formando-formando e formando – conteúdo formativo. Existem também

outras formas de interação sugeridas por Hirumi (2006) e Schofield (2006) para além de Moore(1989), que incluem interações formando-tecnologia; formando-tutores; formando-outros; formando-instrução; formando-ambiente; interpessoal.

A separação física entre os formadores e formandos e a utilização de suportes tecnológicos para partilhar conteúdos e suportar a interação entre os atores do processo de aprendizagem conduzem, inevitavelmente, a alterações substanciais no papel do formador, e que importa clarificar.

Enquanto na formação convencional face a face, o formador assume o papel de elemento dinamizador do estudo dos conteúdos e respetiva transferência, utilizando a sala de formação como espaço físico e recorrendo aos tradicionais suportes, no **e-Learning**, os processos de ensinar e aprender a distância implicam o uso da “sala de aula virtual” que passa a ser a **plataforma e-Learning** na qual o formador orienta as aprendizagens através da **comunicação online** com formandos, seguindo uma sequência de aprendizagem previamente definida. Além disso, é necessário que formador e equipa pedagógica realizem novas funções de engenharia pedagógica (**design do e-curso**), conceção de materiais pedagógicos (**e-conteúdos**), acolhimento e acompanhamento técnico e pedagógico (**tutoria por um coordenador - técnico de formação**), acumulando com as atividades relacionadas com o planeamento, dinamização e avaliação das aprendizagens, inerentes a qualquer processo formativo (pelo formador).

De acordo com Mason (1998), o **e-formador** tem de promover, estimular, orientar e apoiar as interações que ocorrem no processo de formação em três dimensões:

- **Interação entre formando e formador;**
- **Interação entre formando e conteúdos;**
- **Interação entre formandos.**

As plataformas *e-Learning* suportadas em tecnologias educativas abrem inúmeras e ricas possibilidades para a organização das dinâmicas de interação entre formadores e formandos e entre estes. Em boa medida, estas tecnologias aprofundam de forma muito significativa a capacidade de gerar e enriquecer as dinâmicas de interação.

A última asserção faz-nos chegar ao quarto

atributo que julgamos relevante considerar para delimitar o campo concetual do *e-Learning*. Refere-se este atributo à possibilidade de existir uma **orientação de tutoria aos formandos**. A tutoria está relacionada com a orientação, encaminhamento e orientação de formandos *online* no contexto de cursos *online*. Esta atividade implica diferentes tarefas por parte do e-formador, desde as boas-vindas (acolhimento) até ao encorajamento e a motivação, a interação e a participação, a criação de grupos de trabalho, a monitoria do progresso na aprendizagem, o facilitar e moderar discussões, o controlo do ritmo do curso e da formação, a capacidade de dar informações e acrescentar novos conhecimentos, o fornecimento de respostas rápidas, o assegurar que os objetivos do curso são alcançados, a promoção da colaboração entre participantes, a avaliação dos participantes, a definição de tarefas individuais e de grupo, etc.

Neste ponto convém clarificar que o **papel do e-formador** pode ser diferente do **papel do tutor** ou do **papel dos coordenadores** de formação. Muitas vezes estas distinções têm a ver com **escolhas da organização formativa**, com implicações nos custos da sua implementação. Assim, podem encontrar-se, pelo menos, as seguintes situações:

- A organização decide ter e-formadores especializados que desenham os percursos e conteúdos e na fase de implementação orientam os formandos nas suas aprendizagens – “interação formador –formando”,
- A organização escolhe ter tutores, orientadores que não são necessariamente especialistas nem necessariamente produtores de conteúdos – em muitas situações, são técnicos *e-Learning* ou os melhores alunos do curso anterior. Neste caso, ajudam o formando a percorrer o percurso e motivam-no, mas não são os especialistas na matéria, e representam um custo inferior para a organização;
- A organização decide ter coordenadores *e-Learning* que monitorizam e encaminham percursos de formadores e formandos e apoiam de forma ativa a implementação do curso intervindo quando necessário.

Assim, orientação tutorial de formandos a distância (por formadores, tutores e/ou coordenadores) pode aplicar-se a processos de ensino-aprendizagem que pressupõem a organização de um grupo

de formandos ou a processos de ensino-aprendizagem individualmente conduzidos. E pode ser suplementar à existência de um formador, uma vez que se trata muitas vezes de um orientador/motivador/facilitador técnico e não especialista na temática do curso. A existência da **orientação tutorial** implica sempre **maiores custos** e, muitas vezes, o **uso de “tempo síncrono”** para a interação entre formadores e formandos.

Em suma, a integração da tecnologia digital e *online* no processo de ensino-aprendizagem, a inovação pedagógica (abertura e inclusão) e a sua adequação às características do aprendente e do curso (para muitos formandos ou para grupos mais pequenos), a existência de um tempo de formação a distância, o desenvolvimento de dinâmicas de interação e o recurso a apoio tutorial ou a formadores especializados constituem atributos-chave do *e-Learning* enquanto forma de organização da formação. Da sua combinação, mais do que da delimitação de modos de inclusão e exclusão do território concetual do *e-Learning*, resulta a identificação de diferentes modos de organização que oferecem contributos diferentes para a inovação ao nível das práticas de formação.

Ora, esta perspetiva sublinha **uma descoincidência entre o *e-Learning* e a formação presencial** (correspondendo à imagem de turma) que, podendo não ser absoluta, será hegemónica na economia do processo de aprendizagem.

Como ressalta do exposto, a mediação tecnológica – digital e *online* – implicada no processo de ensino-aprendizagem constitui o elemento identitário fundamental do *e-Learning*. Assim, é a partir deste atributo, e da sua combinação com os restantes acima referenciados – distância, interação e tutoria e/ou existência de formador – que abordamos a construção do conceito de *e-Learning* no âmbito do presente estudo. É, também, esta a ótica que julgamos poder contribuir melhor para o objetivo de construir um espaço de regulação de práticas e de financiamento que permitam afirmar o *e-Learning* no quadro do financiamento público. Ora, nestes termos, o *e-Learning* assume uma perspetiva muito abrangente, importando, nessa medida, categorizar melhor as diferentes tipologias que nele se acolhem e a sua relevância para o âmbito do presente trabalho.

Para a construção de uma categorização que diferencie as práticas em diferentes ambientes consideraram-se como critérios privilegiados de classificação os atributos que acima se enunciaram, ou seja:

- **Digital**, entendido como o recurso às TIC para disponibilizar conteúdos educativos;
- **Online**, entendido como o recurso a plataformas de rede suportadas na world wide web para disponibilizar conteúdos e/ou suportar a interação;
- **Distância**, entendida como a separação entre atores do processo de ensino e aprendizagem e/ou a separação entre o momento em que são disponibilizados os conteúdos e o momento em que estes são utilizados pelo formando;
- **Modelo colaborativo**, entendido como a organização de espaços e momentos de interação entre formador e formandos, e entre estes com uma finalidade didática;
- **Tutoria/Orientação pedagógica de formadores**, entendida como a existência de apoio pedagógico aos formandos a distância e/ou presencial (*b-Learning*).

De acordo com contributos variados, seja da literatura, seja das práticas portuguesas e internacionais, o conceito *e-Learning* abrange no estudo um largo espectro de possibilidades, encontrando-se numa **forma flexível de educação online**, estruturada por uma organização educativa, que usa tecnologias e pedagogias diversificadas, destinadas a estudantes geograficamente dispersos, que usa mecanismos *online* para distribuição de conteúdos educativos (conhecimento) e para a comunicação educativa, para a gestão, para a interação pedagógica, emocional e social.

A delimitação de um espaço concetual com maior legibilidade para o **e-Learning implica**, pois, a existência de uma **organização educativa**, o **desenho pedagógico** para o estudante a **distância** (autonomia do aluno), o uso de **tecnologias educativas digitais** (*online-offline*), o acesso a conteúdos educativos e a existência de **mecanismos de comunicação** e interação educativa.

O conceito que é usado neste estudo utiliza as práticas do terreno, não se alheando das conceções emergentes, decorrentes de uma cada

vez maior experiência investigativa ao nível dos MOOC (cursos *online* abertos e para muitos). Neste modelo, tal como no *e-Learning* tradicional, o **aumento de custos dos cursos está indexado à presença** (interação síncrona e assíncrona) **de um formador ou tutor *online* que modera e avalia** a aprendizagem a distância. Estas novas tecnologias, pedagogias e modelos de negócio para cursos *online* abrem portas a soluções criativas que podem ser desenvolvidas pelos atores no terreno, deixando livre um espaço de inovação nos modelos de organização da formação dos cursos *online* reconhecidos e de qualidade.

A delimitação que propomos para efeitos do presente estudo destaca os **modelos organizativos** em que existe a possibilidade de **conciliar atividades presenciais e atividades a distância**, pressupondo, contudo, que estas assumem uma representatividade hegemónica na economia do processo de aprendizagem. Deste modo, o âmbito do *e-Learning* a que propomos dar maior atenção inclui a possibilidade de organização do processo de formação em regime misto, a que comumente se faz corresponder a definição de *b-Learning*. Consideramos, contudo, que este regime misto deve salvaguardar a preponderância da componente de interação a distância.

O conceito *e-Learning* longe de ser consensual é usado neste estudo de **forma abrangente e flexível**, acolhendo a evolução tecnológica e pedagógica, **a inovação e a criatividade**, incluindo **os novos dispositivos** de acesso e aplicações móveis, novos modelos de negócio, novas tecnologias aproximando-se das pessoas enquanto forma de aprendizagem *online*, mais “acelerada”, ativa e mobilizadora, em contraponto a um *e-Learning* “tradicional”, movido por grandes equipas de produção técnica de conteúdos ou de esquemas de aprendizagem complexos.

Importa aqui encontrar um caminho que expanda soluções educativas que vão ao encontro de novas abordagens pedagógicas dentro e fora da sala de aula, dentro e fora das organizações, que aborde as questões de internacionalização (e da exportação de produtos educativos *online*), as problemáticas de adaptação à mudança (nas organizações) e que valorize o conhecimento através de uma capacidade crescente de retenção de inovação e de transferência de conhecimento.

Cumpra aqui afirmar o *e-Learning* como modelo flexível de aprendizagem especialmente vocacionada para a promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida e para a aprendizagem no posto de trabalho (fixo ou móvel, dentro ou fora da organização), para uma aposta contínua no desenvolvimento dos recursos humanos.

Trata-se de uma proposta aberta e em evolução: o *e-Learning* enquanto modalidade formativa está longe de ser um tema estabilizado e consensual em termos de teorias e de práticas. Se as tecnologias avançam rapidamente, os modelos pedagógicos, pelo contrário, resistem e mudam de forma lenta e em ritmos instáveis. Daí a necessidade de se construir um dispositivo aberto e em constante evolução, garantindo a sua validade e adequabilidade às evoluções do sistema, das organizações e das pessoas.

### 2.3 Caracterização Da Regulação & Das Políticas E-Learning

O exercício de levantamento de informação cumprido para a realidade nacional permitiu recensar um número reduzido de instrumentos normativos em que nas matérias abrangidas se inclui a regulação do *e-Learning*.

Este quadro regulador surge num contexto de uma política pública para o *e-Learning* fortemente orientada pelo investimento público planeado e estruturado no contexto dos Quadros Comunitários de Apoio (QCA).

Para melhor se compreender as políticas nacionais do setor, analisemos o esquema seguinte que representa um histórico dos Quadros Comunitários de Apoio (QCA) e das suas iniciativas.

QCA I
1989 - 1993 Programa Comett (EU) , IMPACT, NOW Projetos Europeus
QCA II
1994 - 1999 Escolas Profissionais, Profap Projetos Europeus - TELEMATIC, EQUAL, ADAPT, FORCE, e-Learning

<b>QCA III</b>
2000-2006 Despacho de 2001; Leonardo, EQUAL, TEMPUS (EU) INOFOR/IQF - Coleção” e-Learning e Ensino a Distância” e “Revista Nov@ Formação” POEFDS – Investimento em Investigação Desenvolvimento e Inovação e-Learning
<b>QREN</b>
2007-2013 IEFP – DGERT – CNQF; NP 4512/2012 ANQ – CNQ – UFCDs - INVESTIMENTO EM CNOs – ANQEP (..) Projetos Europeus LLL - e-Learning e Aprendizagem Suportada Por Tecnologia

**Esquema 2**  
***E-Learning No Contexto Dos***  
***Quadros Comunitários De Apoio***

No **QCA I e II** foram desenhadas e implementadas algumas iniciativas de suporte à aquisição de tecnologias que apoiaram o desenvolvimento de alguma experiência nacional, sendo essa experiência complementada por apostas consecutivas nas tecnologias educativas do lado dos apoios ao nível de projetos e programas europeus.

No **QCA III**, houve claramente uma **aposta Nacional no e-Learning**, tendo aliás acontecido o mesmo noutros países europeus. Essa aposta consubstanciou-se e foi desenvolvida pelo INOFOR – Instituto para a Inovação na Formação, e mais tarde continuada pelo IQF – Instituto para a Qualificação na Formação. Além disso, o POEFDS (Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social) foi o programa operacional que financiou o investimento de produtos de formação a distância. Foi nessa altura possível desenvolver **ofertas de formação a distância financiadas pelo FSE, tendo muitas organizações desenvolvido projetos e formas consistentes de trabalho nesta matéria.**

Posteriormente, no **Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) 2007-2013**, foram definidos alguns requisitos que condicionaram o acesso ao **financiamento público** para iniciativas em *e-Learning*, levando a que um residual número de entidades tivesse submetido

candidaturas, o que se traduziu num decréscimo de formação *e-Learning* e *b-Learning* cofinanciada. Adicionalmente, verifica-se que as entidades que o fizeram se depararam com dificuldades diversas, nomeadamente nas plataformas de submissão de candidaturas (SIIFSE), e de registo de certificação (SIGO), as quais impossibilitam, em muitos casos a promoção de formação *e-Learning* (uma vez que não têm opções de menu disponíveis para o efeito).

A plataforma SIIFSE sofreu uma alteração (entre QCA III e QREN), passando a não permitir a submissão de candidaturas que contemplassem em simultâneo formação *e-Learning* e formação presencial (sendo obrigatório optar por apenas uma das formas de organização da formação). Por outro lado, cada entidade só podia submeter uma candidatura, pelo que a opção recaiu na formação presencial, visto ser esta a que abrange um maior número de práticas e a mais adequada aos públicos prioritários identificados nas diversas tipologias do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH) durante aquele período.

Para além disso, a estrutura de custos elegíveis não estava adequada às necessidades dos operadores, não prevendo a possibilidade de inclusão de todos os custos com formandos em formação (só eram considerados **elegíveis os custos síncronos e presenciais**, não sendo contabilizados os custos com formação assíncrona, sendo estes a maioria da carga horária), nem estando adequada à referência de custos iniciais de preparação e organização da formação *e-Learning*, e de manutenção da plataforma (logística *online* – equivalente ao aluguer de salas). Mesmo as grelhas de análise de avaliação de projetos estão preparadas para a formação presencial e não a distância.

O **regulamento** de apresentação de candidaturas **apresenta lacunas** quanto à especificação das regras para o *e-Learning*, **criando muitas dificuldades junto das entidades operadoras**. Também o SIGO apresenta deficiências: a obrigatoriedade de registo do horário de formação não é exequível para a formação *e-Learning*, uma vez que esta pressupõe a ausência de horários rígidos, como uma das suas especificidades. Por todas estas questões, verifica-se que, no âmbito do QREN (2007-2013), **o número de candidaturas efetuadas a financiamento para formação e-Learning é diminuto (inferior a 1%)**.

Atualmente, e segundo informação do próprio POPH, **foram apenas aprovados projetos de formação em e-Learning a entidades públicas**,

nomeadamente autarquias e INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas.

Esta **marginalização e desvalorização do e-Learning** enquanto forma de organização da formação tende a **propiciar o aumento da oferta comercial de cursos e-Learning**, pelo que **urge que a governação promova um processo de elevação dos padrões de qualidade**, no sentido de alargar e **amadurecer esta tipologia de oferta formativa** cada vez mais importante na Europa e no mundo.

No contexto do estudo dos dispositivos reguladores existentes em Portugal foram identificados apenas três instrumentos normativos com relevância no que se refere ao objetivo de definir algum enquadramento regulador para o e-Learning.

O mais antigo, o **despacho n.º 17035/2001**, aprova o **regulamento que enquadra a realização de formação à distância** no âmbito do Fundo Social Europeu (FSE) e o mais recente refere-se à regulamentação aplicável à **certificação das entidades formadoras**. Para além disso, o que de mais significativo se encontrou diz respeito à criação de uma **norma da qualidade para a gestão da formação profissional**, no âmbito do Sistema Português da Qualidade e cujo âmbito consagra, explicitamente, a aprendizagem enriquecida pelos novos recursos tecnológicos – NP 4512:2012.

Para além da análise de enquadramentos normativos de âmbito geral no domínio da formação profissional, o levantamento realizado contemplou a identificação e análise de disposições normativas associadas a contextos formativos específicos relacionados com a **regulamentação do acesso a determinadas profissões**. Nos casos em apreço, o exercício da profissão requer uma **certificação específica** e a realização de um determinado percurso formativo. Neste sentido, a formação constitui-se como um requisito obrigatório para quem pretenda aceder ao exercício dessas profissões. A análise promovida no âmbito do presente estudo prendeu-se com a **verificação da existência de normas relativas à regulamentação da formação exigida que remetam para a modalidade de e-Learning**.

A seguir apresentamos o levantamento relativo aos instrumentos de regulação existentes a nível nacional.

## **Normativos Nacionais**

### **Despacho n.º 17035/2001**

*Regulamento da formação à distância a desenvolver no âmbito das medidas 2.1, 2.2, 3.1 e 4.4, da tipologia de projeto n.º 1.2.1 e da ação tipo n.º 5.3.1.1 do Programa Operacional do Emprego, Formação e Desenvolvimento Social.*

### **Orientações para candidaturas para 2013**

Tipologia de Intervenção 6.4  
(Eixos 6, 8 e 9 do POPH)

Complementa o regulamento específico do POEFDS, através da definição de normas complementares que disciplinem a formação à distância a desenvolver no quadro das medidas orientadas para a formação contínua de ativos.

Apresenta um **conjunto de conceitos** relativos à formação a distância, sendo que nunca existe referência específica ao e-Learning. O conceito apresentado coincide com o conceito vulgarmente designado por *blended learning/b-Learning*, isto é, modelo misto, com componente presencial e a distância, não se colocando a hipótese de haver apenas formação a distância. O despacho considera:

- **Formação a distância** (*método de formação que compreende componente a distância, com apoio de tutor, e componente presencial e que recorre a materiais didáticos diversos, em suportes escrito, áudio, vídeo, informático ou multimédia*);
- **Tutoria síncrona** (simultânea) e assíncrona (em tempos desfasados) com ou sem mediação de tecnologia;
- **Carga de trabalho**.

(Nota: com esta definição, considera-se a existência de sessões síncronas – *online*, em tempo real, eventualmente destinadas a indivíduos ou grupos, e ainda uma forma de tutoria, em tempo desfasado, que provavelmente corresponderá ao conceito generalizado de tutoria passiva, isto é, resposta a questões, dúvidas, apreciação de trabalhos e exercícios, etc.)

**Regula a organização** da formação, através de definição de **requisitos a cumprir**, nomeadamente:

- Distribuição do tempo presencial e a distância;
- Orientações para as sessões presenciais;

- Duração máxima da carga de trabalho total;
- Duração máxima da carga de trabalho por unidade modular;
- Pré-requisitos para acesso à formação (nível de formação).

Define os elementos a constar nos pedidos de financiamento:

- Requisitos gerais das entidades formadoras – acreditação;
- Requisitos gerais relativamente à formação (objetivos, conteúdos, número de formandos, ...)
- Requisitos específicos relativamente à formação a distância:
  - Distribuição da componente presencial e a distância em horas;
  - Caracterização e localização da estrutura tecnológica;
  - Identificação dos recursos didáticos;
  - Identificação e caracterização do software e suportes tecnológicos;
  - Identificação do gestor da plataforma;
  - Orçamento da formação específico para a componente a distância;
  - Indicação dos formadores das sessões presenciais e da tutoria a distância;
  - Indicação do regime de apoio pedagógico a disponibilizar ao formando, nomeadamente o tipo de tutoria, a sua duração previsível e estratégias de comunicação;
  - Descrição dos instrumentos de verificação e controlo da tutoria à distância síncrona e assíncrona;
  - Síntese dos registos datados relativos ao desenvolvimento de fluxos de comunicação.

Define os parâmetros de financiamento e os custos elegíveis:

- Parâmetros Gerais
  - Duração da ação, números de sessões presenciais;
  - Números de horas de sessões presenciais;
  - Número de horas da tutoria a distância;
  - Número de formandos.

Custos com formandos:

- Na componente tutorada a distância, ao nível da tutoria síncrona ou assíncrona, são considerados os encargos com formandos relativos a **despesas de comunicação**, quando decorram por conta do formando, obrigando à apresentação da fatura com o

serviço discriminado. Nota: ao contrário da formação presencial em que os formandos que realizam formação dentro do horário de trabalho, é considerado o seu custo/hora como custo elegível, na formação a distância apenas se consideram os custos com comunicações, se estes forem um encargo do formando.

Custos com formadores e outros encargos:

- Na tutoria a distância, vertentes síncrona e assíncrona, é considerado o máximo de quatro horas/dia por formador até ao limite da carga de trabalho definida para esta componente;
- O montante máximo, correspondente às sessões de tutoria a distância, determina-se a partir do produto do volume de formação associado, pelo valor de 80% do custo por hora e por formando legalmente estabelecido para a medida.

(Nota: não são definidos como custos elegíveis os inerentes à componente tecnológica, seja com a plataforma, recursos específicos, manutenção e gestão de software, etc.)

---

### **Portaria 851/2010**

#### *Certificação das Entidades Formadoras*

O sistema de certificação das entidades formadoras é abrangente, contendo apenas algumas orientações específicas relativamente à **forma de organização a distância**. É um sistema que se baseia na abordagem por processo e no **ciclo da qualidade**.

No Manual de Qualidade, são definidos um conjunto de requisitos organizados em 3 blocos distintos:

- i) Estrutura e organização interna das entidades formadoras,
- ii) Requisitos de processos no desenvolvimento da formação e
- iii) Requisitos de resultados e melhoria contínua.

Para cada conjunto de requisitos, são definidos elementos a demonstrar pelas entidades formadoras e indicadas as fontes de verificação aplicáveis.

Relativamente à **formação a distância**, são defi-

nidos os seguintes aspetos.

**Conceção e desenvolvimento da atividade formativa:**

- a) A estruturação dos conteúdos de aprendizagem deve obedecer a normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna (normas SCORM);
- b) Deve existir um **sistema de tutoria ativa** (nota: não define o que é tutoria ativa);
- c) Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando deve ser feito através do **retorno dos resultados da avaliação** (nota: não definida como é feita a avaliação).

**Define requisitos relativamente à conceção de recursos pedagógicos:**

- a) Organização da informação deve ser feita tendo em conta a clareza da estrutura e a organização e homogeneidade dos conteúdos;
- b) Deve ter uma apresentação atrativa e legível;
- c) Deve ser de fácil utilização;
- d) Deve identificar as fontes utilizadas e aconselhadas.

**Define regras de funcionamento:**

O **regulamento** deve conter a discriminação das atividades desempenhadas pelos tutores, bem como o trabalho individual e em equipa dos formandos. Este regulamento deve estar disponível na plataforma.

**Dossier técnico-pedagógico:**

Define que, no caso dos requisitos relativos à formação presencial não serem aplicáveis, o empregador e a entidade formadora devem declarar conjuntamente os fundamentos da não aplicação;

(Nota: A formação a distância é definida como uma forma de organização da formação, nunca aparecendo a expressão *e-Learning* ou *b-Learning*.)

---

**Norma NP 4512/2012**

*Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia.*

Norma integrada no Sistema Português da Qualidade, aplicada a serviços, de carácter voluntário,

contendo um conjunto de requisitos relativo ao sistema de gestão da formação, incluindo a aprendizagem enriquecida por tecnologia.

Norma elaborada pela Comissão Técnica de Normalização ad hoc CTA 25 “Qualidade da Educação e Formação”, no âmbito do projecto Europeu de Transferência de Inovação Q-Cert VET, através do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, subprograma Leonardo da Vinci.

Apresenta características de compatibilidade com outros sistemas de gestão, com destaque para:

- Sistema de Gestão da Qualidade - NP EN ISO 9001:2008;
- Sistema de Gestão da Informação - ISO/IEC 27001:2005;
- Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001);
- Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001/NP 4397);
- Gestão da Responsabilidade Social (NP 4469);
- Gestão de Recursos Humanos (NP 4427);
- Sistema de Certificação das Entidades Formadoras (portaria 851/2010).

Contempla um conjunto de termos e definições, suportadas em fontes diversificadas, com especial tónica nas normas ISO.

- Classifica o *e-Learning* (*electronic learning*), em paridade com a formação presencial, em alternância, a formação a distância, o *b-Learning* (*blended learning*) e o *m-learning* (*mobile learning*), como formas de organização da formação.
- Apresenta uma definição de aprendizagem enriquecida por tecnologia, como sendo “*toda a aprendizagem que, por iniciativa da organização ou dos seus formandos, faz uso ou se suporta em meios tecnológicos, tais como hardware e software, internet, intranet e outras redes, entre outros, com o objetivo de melhorar o processo de ensino-aprendizagem e a transferência e aquisição de competências pelos formandos.*”
- Define “horas de trabalho” como “*todas as horas de trabalho realizadas pelo formando, incluindo todas as formas de trabalho previstas, designadamente: as horas de contacto (presencial e a distância, síncrono e assíncrono) e as horas dedicadas a estágios, práticas em contexto de trabalho, projetos, trabalhos no terreno, estudo e avaliação.*”

Apresenta um sistema de gestão baseado na

abordagem por processo e ciclo da qualidade. Relativamente à **dimensão recursos humanos**, encontra-se totalmente alinhada com o conteúdo do sistema de certificação da DGERT (Portaria 851/2010), mas acrescentando algumas outras funções não previstas nesta portaria.

Na dimensão **monitorização e medição**, define:

- A avaliação da satisfação dos clientes feita através de inquéritos de satisfação, análise de desistências, reclamações e elogios.
- Define um sistema de auditorias internas, compatível com o sistema de gestão da qualidade.
- Define um conjunto de requisitos para a monitorização e medição dos produtos de formação profissional, suportada na metodologia de avaliação da formação de Kirkpatrick (4 níveis) e Philips (ROI).

Apresenta um conjunto de requisitos relativamente à infraestrutura para a componente aprendizagem enriquecida em tecnologia:

- Requisitos globais do sistema:
  - Idioma, compatibilidade com browsers, meios de comunicação, ferramentas de apoio ao utilizador;
- Requisitos da infraestrutura:
  - Integração com outras infraestruturas;
  - Facilidade de importação e exportação de dados.
- Requisitos de segurança dos dados (nota: aspeto novo, resultante da integração da norma sobre segurança da informação);
- Requisitos de licenciamento.

Inclui um anexo sobre perfil dos recursos humanos, contendo novas funções:

- Coordenador técnico-científico;
- Autor de conteúdos;
- Instructional designer;
- Designer multimédia;
- e-Moderator (nota: não surge o tutor, mas apenas o formador);
- Técnico de Helpdesk;
- Técnico TIC;

A análise realizada permite reconhecer que, no contexto do sistema de educação e formação profissional, é pouco aprofundada a adoção de regras que tenham por objetivo regular a organização de formação profissional através da modalidade de *e-Learning*. A relevância da questão coloca-se, sobretudo, no plano de programas de formação fi-

nanciados com base em recursos públicos e de programas de formação que, dando resposta a regimes que condicionam o acesso a determinadas profissões, assumem um manifesto interesse público. Ora, **a análise cumprida** permite, em primeiro lugar, considerar que **nenhum dos contextos reguladores de âmbito geral toma a formação em *e-Learning* como domínio específico de regulação**. Com efeito, é essencialmente a formação a distância, enquanto modalidade alternativa de organização da formação, que surge referenciada nas disposições normativas consultadas que assumem um carácter vinculativo (em particular as consagradas no Despacho 17035/2001 e na portaria 851/2010). Importa aqui realçar que o referido despacho se encontra especificamente associado ao quadro regulador da aplicação dos apoios do FSE, nomeadamente do POEFDS, no âmbito do anterior ciclo de fundos comunitários (2000/2006), sendo que é a regulamentação que ainda vigora para efeitos de financiamento do FSE.

O **Despacho n.º 17035/2001** estabelece um conjunto de **requisitos organizativos relativos à entidade formadora** e às exigências pedagógicas a considerar na avaliação de projetos formativos em *e-Learning*. Ao mesmo tempo, considera um conjunto de parâmetros para cálculo do financiamento que assentam na duração da formação e no número de formandos. Como veremos no desenvolvimento do trabalho, os requisitos relativos à formação têm apreciável pertinência, mas estão insuficientemente especificados, enquanto os parâmetros relativos ao financiamento importam critérios associados à formação presencial que não se encaixam nos modelos com forte presença da formação a distância.

A **Portaria 851/2010** relativa ao **sistema de certificação das entidades formadoras** inclui um conjunto de requisitos que abrangem dimensões consideradas fundamentais, aplicáveis a todas as formas de organização. Como tal, inclui alguns aspetos diferenciadores aplicáveis ao *e-Learning*, apesar de muito vagos e incompletos.

**Com a passagem da acreditação das entidades formadoras para um sistema de certificação** das mesmas, deixou de se seguir uma lógica de domínios de intervenção, para se passar a considerar áreas de educação e formação, **pelo que a particular atenção** dada anteriormente à conceção, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de específica **da formação a distância, é diluída na atividade geral** da entidade formadora. Os requi-

sitos incluídos na portaria 851/2010 relacionados com o *e-Learning* de uma forma mais específica estão patentes apenas num pequeno conjunto de requisitos que as entidades formadoras devem observar: na conceção e desenvolvimento da atividade formativa, nos requisitos de conceção de recursos pedagógicos, e nas regras de funcionamento e de criação do dossiê técnico-pedagógico.

A Norma NP 4512:2012 - Sistema de Gestão da Formação Profissional, incluindo Aprendizagem Enriquecida por Tecnologia, que integra o Sistema Português de Qualidade apresenta como importante elemento distintivo o facto de adotar uma classificação abrangente que reúne o conjunto de modalidades formativas presenciais suportadas por tecnologias, inserindo assim uma componente que pode recorrer a novos cenários pedagógicos com recurso às tecnologias *online* e digital. Apesar disso, **não faz referência a toda a logística digital e não refere o caráter distintivo do *e-Learning* (cursos *online*)**, a não ser a existência de um e-moderador.

No que diz respeito aos cursos *online* (*e-Learning*) e da análise efetuada, parece haver uma certa descontinuidade entre o que está disposto na certificação da DGERT e o que está disposto na norma portuguesa IPQ – NP 4512:2012, pelo que poderá haver espaço para o desenvolvimento de um dispositivo de regulação dedicado.

Para além dos elementos de regulação acima elencados foram ainda identificados alguns exemplos de normativos que vigoram em setores de atividade, relacionados com a **certificação de atividade ou acesso a profissões**, feito pela via da formação profissional. O critério de escolha destes instrumentos de regulação esteve relacionado com a experiência destas entidades em matéria formativa e a sua relevância no mercado nacional.

Foram, assim, analisados os **referenciais de certificação para as profissões de formador** (IEFP), técnico e técnico superior de **Segurança e Higiene no Trabalho** (ACT) e, ainda, para a profissão de motorista de táxi (IMTT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres).

A seguir faz-se a caracterização dos normativos identificados.

## **Normativos Nacionais**

### **IEFP**

#### *Instituto Do Emprego E Formação Profissional* Referencial De Formação Inicial De Formadores – 2012

Curso de formação pedagógica inicial de formadores, requisito para acesso ao certificado de competências pedagógicas.

Este referencial de formação operacionaliza as orientações constantes na portaria 214/2010. Esta define novas regras relativas aos dispositivos de qualificação e certificação pedagógica de formadores, sejam de formação inicial, contínua ou de reconhecimento, validação e certificação de competências. Este diploma prevê que a certificação de competências pedagógicas possa ser feita através da frequência com aproveitamento de um curso de formação pedagógica inicial de formadores, desenvolvido de modo totalmente presencial ou de forma mista (*b-Learning*).

O referencial de formação que tem como objetivo central fornecer orientações às entidades formadoras como garante da qualidade da formação e uniformização de resultados, e apresenta um conjunto de definições acerca da formação a distância, *e-Learning* e *b-Learning* (nota: definidas como modalidades de intervenção formativa):

- Formação a distância, em que a componente a distância domina a formação: *e-Learning*. As sessões são ministradas através de um sistema informático com suporte da web (utilizando os recursos e metodologias interativas que a Web oferece para promoção e suporte da formação-aprendizagem);
- Formação mista (ou *blended-learning*), repartida entre a formação presencial e a formação realizada a distância (remetendo-se novamente, nesta última componente a distância, para o *e-Learning*);
- Define, de entre um conjunto de competências a possuir pelo formador, algumas específicas relativamente ao *e-Learning*;
- Conceber e explorar recursos multimédia;
- Utilizar e gerir plataformas colaborativas e de aprendizagem.

Apresenta, para cada módulo e submódulo, um conjunto de orientações metodológicas para a formação presencial. Para a implementação do

referencial em *b-Learning*, são acrescentados alguns requisitos:

- Pré-requisitos dos formandos:
  - Conhecimentos de base informática;
  - Equipamento informático com acesso à internet;
- Conceção de manual de apoio ao sistema de gestão da aprendizagem (plataforma onde decorrerá a aprendizagem);
- Experimentação prévia dos formandos das funcionalidades da plataforma;
- Realização de 1 sessão síncrona (*online*) por módulo;
- Abertura de fóruns desde o 1º dia da formação para debate de temáticas e assistência de dúvidas;
- Inclusão na equipa de um tutor *online* para responder a dúvidas técnico-administrativas que posteriormente as reencaminha para o formador;
- Obrigatoriedade de realização do módulo das simulações pedagógicas em sessões presenciais;
- Realização de 95% dos trabalhos propostos para os módulos;
- Realização da formação completa no máximo de 6 meses.

Define um **perfil de formador** específico para o módulo **Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem**:

- Conhecimentos e experiência académica e profissional no domínio da criação de conteúdos para *e-Learning* e/ou tutoria de cursos a distância;
- Conhecimento profundo e experiência académica e profissional da Plataforma Moodle (ou outras).

(Nota: Relativamente a todos os restantes módulos que podem ser ministrado em *b-Learning*, todos, exceto as simulações, o referencial não define requisitos específicos para o e-formador e e-tutor, nem tão pouco o conhecimento/experiência profissional na utilização de plataformas colaborativas, tecnologias de informação e comunicação, e conhecimento e utilização de software específicos para o ensino-aprendizagem com recurso a tecnologias.)

## IEFP

*Instituto Do Emprego E Formação Profissional*

Orientação Técnica n.º 5/2005  
Sistema De Homologação De Cursos  
De Formação Pedagógica Inicial  
De Formadores Com Componente  
De Formação A Distância

Regulamento interno para análise e avaliação das candidaturas (nota: de acordo com a informação recolhida, atualmente, com a entrada em vigor da plataforma Netforce, sistema informático utilizado pelas entidades formadoras para submeter os cursos a homologação, alguns destes requisitos deixaram de ser aplicados porque o sistema informático já não abrange todos os elementos identificados nesta orientação de 2005).

Apresenta um conjunto de conceitos relativamente à formação a distância e *e-Learning*, em grande medida suportado no despacho 17035/2001:

- Formação a distância (reproduz o conceito constante no despacho)
- Tutoria à distância síncrona - Componente da formação em que os tempos de intervenção do formando e formador, ainda que mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência simultânea
- Tutoria a distância assíncrona - componente da formação em que os tempos de intervenção do formando e formador, ainda que mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência desfasada temporalmente;
- Tecnologias de informação e comunicação - Conjunto de técnicas e instrumentos que permitem o processamento de informação sistematizada (tratamento de texto, folhas de cálculo, bases de dados, multimédia e outros) e as comunicações pessoais e de trabalho (intra e internet) apoiadas em computadores e redes eletrónicas.

Relativamente à forma de organização e desenvolvimento da formação, apresenta uma série de requisitos:

- Existência de **obrigatoriedade de módulos presenciais** (métodos pedagógicos, relação pedagógica e simulações);
- Obrigatoriedade de prever um **sistema de tutoria** para apoio pedagógico dos formandos,

sendo que a entidade formadora deve apresentar os moldes em que este sistema de tutoria irá funcionar, nomeadamente no que diz respeito ao tipo de tutoria, à duração previsível, às estratégias de comunicação, aos instrumentos de verificação e ao controlo da tutoria a distância síncrona e assíncrona;

- Identificação e **caracterização da plataforma** a utilizar, com indicação expressa de como se irá processar a componente síncrona ou assíncrona;
- Mecanismos de **monitorização e acompanhamento** dos formandos: monitorização da assiduidade e da evolução do percurso dos formandos através de indicadores ajustados a esta situação, nomeadamente o número de acessos verificados, o tempo despendido em cada sessão e a regularidade de acesso ao site.

Define, também, como requisito específico para os formadores e equipa pedagógica:

- Possuir experiência nas áreas das tecnologias de informação.
- Em relação aos suportes didáticos, a orientação técnica contém as seguintes indicações:
- Elaborar ou adotar suportes didáticos na área dos meios audiovisuais (vídeos, CD-ROM interativos) e das tecnologias de informação e comunicação;
- Elaborar um Guia do Formando que deverá conter todas as informações relevantes ao funcionamento do curso (metodologia de avaliação adotada, nomeadamente os tipos e momentos de avaliação associados a cada uma das fases, bem como os prazos definidos para a entrega de trabalhos).

Apresenta orientações/obrigações relativamente ao sistema de avaliação, nomeadamente:

- Objetivos a avaliar;
- Momentos em que a avaliação irá decorrer;
- Instrumentos de avaliação;
- Tipo de trabalhos práticos que estão previstos;
- Fichas de registo dos resultados;
- Forma de apuramento da classificação final do formando.

Trata-se de um documento de natureza interna, criado no Departamento de Formação Profissional do IEF, contendo orientações específicas

relativamente à avaliação de candidaturas para homologação de cursos de formação pedagógica inicial de formadores com componente de formação a distância.

—

## ACT

*Autoridade Para As Condições do Trabalho*

### Manual De Certificação Dos Técnicos & Técnicos Superiores De Segurança & Higiene No Trabalho

Documento contendo requisitos e orientações para a obtenção da Certificação de Técnico e de Técnico Superior de Segurança e Higiene no Trabalho.

Apresenta, também, as indicações para os pedidos de homologação de cursos por parte das entidades formadoras.

O documento contempla a possibilidade das entidades desenvolverem o curso com uma componente a distância.

*“A organização destes cursos tem como referência a formação presencial, não inviabilizando, no entanto, outras formas de organização mais flexíveis, nomeadamente a formação a distância.”*

Em relação à equipa técnica, no caso da opção pela formação a distância, define a **obrigatoriedade da criação de um tutor**, com a função de **acompanhamento e controlo do processo** formativo de um grupo de formandos, de acordo com o plano de curso definido pelas entidades formadoras.

Relativamente aos equipamentos, estabelece que “a entidade formadora, ao elaborar os seus “packages” de formação e avaliação, deve considerar a importância de os formandos adquirirem competências práticas relativas à utilização e manuseamento dos equipamentos referidos, recorrendo preferencialmente a um sistema misto de formação a distância e presencial”.

Em relação à **avaliação** da aprendizagem, a ACT considera deverem ser introduzidas alterações, **cabendo à entidade “propor o sistema de avaliação** contínua a desenvolver no âmbito do plano do curso, que se julgue adequado ao modelo

de formação a implementar.”

No que se refere à assiduidade, a ACT define que “o controlo da aprendizagem, no que respeita à participação do formando nos trabalhos de cada sessão, deve constar do plano de curso apresentado pela entidade formadora.”

Não existem requisitos definidos para a componente tecnológica (características da plataforma, funcionalidades de comunicação, etc.), tipo de tutoria, especificidade dos recursos didáticos, procedimentos específicos para avaliação ou ainda relativamente ao perfil dos formadores.

Não apresenta um referencial contendo critérios e indicadores específicos para avaliação das candidaturas que contemplem uma componente a distância.

—

#### IMTT

*Instituto da Mobilidade E Dos  
Transportes Terrestres, IP*

#### Manual De Certificação De Motorista De Táxi

Documento contendo requisitos e orientações para a obtenção da Certificação de Motorista de Taxi. Apresenta, também, as indicações para os pedidos de homologação de cursos por parte das entidades formadoras.

Este manual de certificação contempla a possibilidade do curso de formação contínua para motorista de táxi conter **uma componente de ensino a distância**.

Em relação à equipa técnica, no caso da opção pela formação a distância, define a obrigatoriedade da **criação de um tutor**, com a função de acompanhamento e controlo do processo formativo de um grupo de formandos, de acordo com o plano de curso definido pela entidade formadoras.

Relativamente aos recursos didáticos, estabelece que “o **material didático** de apoio ao desenvolvimento dos cursos de formação para Motorista de Táxi quer em regime presencial, quer em formação à distância, deve **abranger** meios de diversa natureza, nomeadamente, documentação escrita, **material audiovisual e outros**, de forma a assegurar um desenvolvimento da formação consentâneo com os princípios metodológicos preconizados neste Manual.”

Em relação à **avaliação da aprendizagem**, o

IMTT define que “no caso do ensino à distância, a **entidade formadora deverá propor o sistema de avaliação contínua** a desenvolver no âmbito do plano do curso”.

No que se refere à assiduidade estabelece que: “No caso das componentes de formação decorrerem em ensino à distância, o controlo da aprendizagem deve constar do plano de curso apresentado pela entidade formadora”.

**Não existem requisitos definidos para a componente tecnológica** (característica da plataforma, funcionalidades de comunicação, etc.), tipo de tutoria, especificidade dos recursos didáticos, ou ainda relativamente ao perfil dos formadores.

**Não apresenta um referencial contendo critérios e indicadores específicos para avaliação das candidaturas** que contemplem uma componente a distância.

Como é possível confirmar a partir da informação apresentada acima, sobre os referenciais, é o subsistema específico associado à regulamentação da formação profissional exigida para o exercício da formação de formadores, sob tutela do Instituto IEFP, **o único que especificamente referencia o e-Learning** enquanto modalidade de organização da formação e que, em consequência, explicita um **conjunto significativo de requisitos** relacionados com a organização dos cursos de formação previstos no âmbito desta modalidade. De resto, este modelo fornece pistas úteis para a reflexão em curso que são retomadas no desenho da proposta de **Carta de Qualidade**.

Na página seguinte, apresenta-se, de forma resumida o panorama do contexto regulador, incluindo a definição dos horizontes do *e-Learning* no contexto da formação profissional (2001), as organizações responsáveis pela certificação de entidades formadoras e que atestam da sua qualidade, uma caracterização dos normativos identificados referentes à certificação de cursos *b-Learning* (referencial de cursos *b-Learning*) e finalmente um resumo da certificação setorial analisada.

### Regulação e-Learning

#### Definição & Horizontes Do E-Learning

- Despacho de 2001
- INOFOR - IQF

- POEFDS

#### **Certificação De Entidades**

- DGERT
- IPQ - Norma Portuguesa 4512:2012

#### **Certificação De Cursos**

- DGERT
- B-learning HST (ACT), Motoristas(IMTT), Formadores (IEFP)

#### **Regulamentação Setorial**

- 3 ramos das Forças Armadas, IEFP, ACT, IMTT, CEFA
- Ensino Superior – Regulação Residual

A regulação existente em Portugal, cruzada com o trabalho de *Benchmarking* Internacional na qualidade *e-Learning*, bem com a respetiva análise forneceram elementos fundamentais para a reflexão desenvolvida no estudo e que é retomada no desenho da proposta de **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* em Portugal. A documentação completa do estudo está disponível no observatório Panorama *e-Learning* ([www.panoramaelearning.pt](http://www.panoramaelearning.pt)).

#### **2.4. A Análise Do Estado Da Arte Em Portugal 2013 – 2014**

O trabalho realizado permitiu recolher informação para caracterização das práticas *e-Learning* (governança e operadores), identificar exemplos de boas práticas e ainda **sistematizar** um conjunto de **fatores críticos** para uma formação bem-sucedida em *e-Learning*. A estratégia metodológica utilizada para a recolha de informação passou, em muito, pelo trabalho de campo onde se destacam os seguintes métodos principais:

- **Entrevistas** com interlocutores privilegiados tendo em conta o âmbito do estudo, nomeadamente no que se refere a especialistas em *e-Learning* bem como responsáveis e técnicos do sistema de educação e formação profissional com papéis relevantes para a problemática do estudo;
- **Estudos de Caso** aprofundados em entidades formadoras com atuação relevante no domínio do *e-Learning* e entidades responsáveis pela gestão e aplicação de fundos públicos no domínio da formação profissional;
- **Workshops e Focus-group** com especialistas no domínio do *e-Learning*, entidades formadoras e responsáveis e técnicos envolvidos nos dispositivos de regulação e financiamento da formação profissional, assim como junto de

e-formandos;

- **Recolha de Boas práticas**, através da aplicação de um instrumento de recolha de informação junto de entidades formadoras (públicas e privadas) com atividade em formação a distância de forma a partilharem as suas experiências e boas práticas, e fazerem uma reflexão crítica acerca dos fatores de sucesso e insucesso do *e-Learning* e *b-Learning*.

O trabalho de campo realizado privilegiou uma análise preliminar do estado da arte do ponto de vista das práticas de regulação do *e-Learning* e a identificação de pistas para o subsequente desenvolvimento do trabalho. Aprofundou-se o exercício de caracterização e análise do estado da arte, dando acrescida atenção à vertente de identificação de boas práticas e de propostas.

De acordo com a metodologia de recolha de informação definida, foram realizados **13 estudos de caso** e promovidos **dois workshops** e **um focus groups** (envolvendo **110 peritos**), ambos com um conjunto de entidades públicas e privadas prestadoras de serviços de *e-Learning*, com atuação no ensino superior, formação profissional, entidades reguladoras, e peritos no setor. Estiveram também presentes especialistas nesta matéria, com ligação ao sistema de educação e formação. Foram, igualmente, realizadas **6 entrevistas aprofundadas a peritos** em formação a distância e foi feito um levantamento de **boas práticas a 15 entidades formadoras** com oferta formativa em *e-Learning/b-Learning*. Para além disso foram recolhidos contributos via e-mail e via comunidade de prática no Facebook.

##### **2.4.1 Entrevistas, Estudos De Caso, Focus Groups – Estado Da Arte**

Foram realizadas entrevistas, estudos de caso e sessões de *focus-group* com entidades que promovem formação profissional em *e-Learning* e *b-Learning*, de modo a serem analisadas as respetivas práticas pedagógicas (modelos de organização da formação), os mecanismos internos de garantia da qualidade, assim como foram analisadas as dificuldades e perceções das entidades face aos dispositivos de regulação e governação do *e-Learning*. Foram, igualmente, entrevistadas entidades responsáveis pela gestão e aplicação de fundos públicos no domínio da formação profissional e especialistas em *e-Learning*

### Análise Comparativa das Práticas e Perceções e-Learning

	Organização Do Curso, Logística E Informação Ao Formando			Design do Curso/Modelo Pedagógico		Tecnologias		Avaliação & Melhoria Contínua			Regulação do e-Learning
	e-Learning & b-Learning	Adequação Das Competências Da Equipa Pedagógica	Apoio & Acompanhamento Ao Formando	Metodologia	Estratégias De Aprendizagem	e-Conteúdos	Plataforma e-Learning	Avaliação	Melhoria Contínua/ Fatores Críticos de Sucesso	Certificação	
<b>Estudos de Caso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- e-Learning e b-Learning: a maioria das entidades possui os dois formatos;</li> <li>- Modelo de autoestudo /modelo de grupo colaborativa.</li> </ul>	Formação da equipa pedagógica em formação e-Learning é um requisito essencial para a maioria das entidades. Em alguns casos, é obrigatório ao formador possuir um curso de Formação de e-Formadores; em outras situações, é a entidade formadora que apoia o formador na adaptação à pedagogia a utilizar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio constante ao e-formando por parte da coordenação pedagógica e do e-formador.</li> <li>- N.º considerável de entidades formadoras que disponibilizam no início do curso um guia ao formando, com informações sobre o e-curso (regras, conteúdos, atividades, cronograma) e a utilização da plataforma e-Learning.</li> <li>- valorização da resposta rápida ao formando (prazo máximo normalmente estabelecido em 24h).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutoria está presente na grande maioria das entidades formadoras. No caso da formação e-Learning de autoestudo, é frequente a tutoria passiva, e reduzida; na formação b-learning a tutoria é claramente ativa.</li> <li>- prevalência para um modelo pedagógico de aprendizagem colaborativa e construtivista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferência para estratégias de aprendizagem c/ ferramentas diversificadas, atividades síncronas e assíncronas, que na maioria das vezes pressupõem debate/ colaboração: fóruns de discussão, wikis, glossários, leituras de e-conteúdos disponibilizados (PDF, vídeos, links, powerpoints, elementos flash), chats, videoconferências.</li> <li>- presença de assincronia, e de sincronia, embora esta seja por vezes opcional ou não existente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilização de recursos variados ao longo do curso através da plataforma e-Learning: vídeos, apresentações Powerpoint, PDF, links, manuais.</li> <li>- Algumas entidades demonstram cuidados especiais com a conceção de recursos didáticos, criando animações flash, vídeos, conteúdos multimédia de acordo com storyboards definidos e cuidados gráficos. Cumpre c/ norma SCORM, e adequados ao processo de aprendizagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predomínio da Moodle na escolha de plataforma. Uma minoria opta por uma plataforma criada à medida. Justificações apontadas: usabilidade, amigável, cumpre normas SCORM, gratuita, com possibilidade de registo de avaliação e assiduidade dos e-formandos.</li> <li>- Em alguns casos, outras tecnologias são utilizadas em conjunto com a plataforma: Big Blue Button, Adobe Meeting.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação formativa, sumativa, e diagnóstica. Testes de escolha múltipla e correção automática. Trabalhos de grupo e individuais – problem based learning; participação nos fóruns e chats/ videoconferência; e-portfólios; wikis, diários</li> <li>- avaliação por acesso conteúdos .</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de cursos de acordo com necessidades dos destinatários;</li> <li>- equipa pedagógica c/ formação adequada;</li> <li>- avaliação da aprendizagem c/ regras definidas;</li> <li>-acompanha-mento constante dos formandos;</li> <li>- tecnologia adequada e amigável;</li> <li>- avaliação da satisfação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Praticamente todas as entidades são acreditadas pela DGERT (ou entidade afim, como o CEFA). As que não o são pretendem certificar-se junto da DGERT.</li> <li>- Despacho n.º 17035, e Norma NP 4512 não são conhecidos por todas as entidades.</li> </ul>	<p>Importante a criação de instrumento de regulação do e-Learning, que não seja demasiado rígido. É importante a sua criação para clarificar e dar credibilidade ao mercado.</p> <p>Alguns critérios apontados como importantes: requisitos para e-formadores e coordenadores pedagógicos; obrigatoriedade de acompanhamento ao formando e existência de helpdeske existência de avaliação da aprendizagem; requisitos para uma plataforma e-Learning.</p>
<b>Boas Práticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maioria de entidades possui e-Learning e b-Learning. Quando não possuem uma das vertentes, apenas promovem b-Learning.</li> <li>- apenas um caso refere m-Learning.</li> </ul>	Em alguns casos, é obrigatório ao formador possuir um curso de Formação de e-Formadores; em outras situações, é a entidade formadora que apoia o formador na adaptação à pedagogia a utilizar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guia/Manual do formando presente na grande maioria das entidades, disponibilizado no início da formação com informação sobre o curso, e atividades a desenvolver.</li> <li>- Tutoria é ativa na maioria dos casos referenciados. No caso de autoestudo, a tutoria é minimizada e reativa. Predomínio da tutoria ativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutoria está presente na grande maioria das entidades formadoras.</li> <li>- Várias entidades referem a existência de cursos de autoformação.</li> <li>- aprendizagem colaborativa na maioria das entidades, embora não ocorra nos cursos de autoformação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégias de aprendizagem com ferramentas diversificadas síncronas e assíncronas. A sincronia, em alguns casos, não ocorre.</li> <li>- Grande relevância dos fóruns de discussão assíncronos; outras atividades: fóruns de discussão, wikis, glossários, e-portfólios, leituras de e-conteúdos disponibilizados. (PDF, vídeos, links, powerpoints, elementos flash), chats, videoconferências, bibliografias.</li> </ul>	Material pedagógico criado pelo formador/ tutor, sendo que em algumas entidades, estes conteúdos (roteiro pedagógico) servem de base para a adaptação para e-conteúdos apelativos por parte de uma equipa especializada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predomínio da Moodle, mas outras foram referenciadas: Formare.</li> <li>- Utilização de outras tecnologias de apoio à plataforma e-Learning escolhida: Adobe Connect, Big Blue Button, Skype, Elluminate Live, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação da aprendizagem com critérios definidos no início do curso: diagnóstica, sumativa, formativa.</li> <li>- trabalhos, resposta a questionários de escolha múltipla, participação em fóruns de forma contínua ao longo do curso, exercícios, momentos síncronos, jogos.</li> <li>- No caso de entidade de ensino superior, a avaliação é efetuada de forma presencial (exame), complemento de atividades online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existência de avaliação da aprendizagem, da satisfação, e em alguns casos de avaliação de impacto.</li> </ul>		
<b>Entrevistas A Instituições</b>	Entidades entrevistadas com funções reguladoras no setor da formação em Portugal não promovem, na sua grande maioria, formação. Exceção para o IIEFP c/ cursos: de autoformação em e-learning; de grupo com modelo colaborativo. Experiência-piloto de um EFA (curso de Educação e Formação de Adultos) em b-Learning.	Equipa pedagógica com preparação para formação e-Learning (no caso do IIEFP) . Não aplicável às restantes entidades.	Manual de acolhimento ao e-formando (no caso do IIEFP) . Não aplicável às restantes entidades.	Aprendizagem colaborativa nos cursos em grupo (no caso do IIEFP) . Não aplicável às restantes entidades.	No caso de cursos de autoformação, o percurso é orientado por instruções da plataforma que o formando deve seguir. Os cursos em grupo decorrem de forma mais colaborativa entre formador, tutor e formandos (no caso do IIEFP) . Não aplicável às restantes entidades.	IIEFP tem produzido recurso de apoio à formação em e-Learning.	Moodle (IIEFP)	Avaliação automática nos cursos de autoformação (no caso do IIEFP) . Não aplicável às restantes entidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos de dinâmica de grupos;</li> <li>- Importância da seleção de formandos c/ base em pré-requisitos;</li> <li>- Existência de um sistema de avaliação da aprendizagem;</li> <li>- Preparação da equipa pedagógica.</li> <li>- Metodologia pedagógica adequada às necessidades e objetivos definidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificação pela Norma NP 4512 é vista como redundante face à certificação de entidades formadoras da DGERT, a qual é tida como um garante da qualidade, e que acutela o e-Learning.</li> <li>- Há necessidade de rever o despacho n.º 17035 ainda em vigor.</li> </ul>	Será importante criar um instrumento que defina conceitos e características mínimas para requisitos de qualidade. Deverá ser um instrumento orientador e não regulador, e de preferência com boas práticas orientadoras para o e-Learning.

	Organização Do Curso, Logística E Informação Ao Formando			Design do Curso/Modelo Pedagógico		Tecnologias		Avaliação & Melhoria Contínua			Regulação do e-Learning
	e-Learning & b-Learning	Adequação Das Competências Da Equipa Pedagógica	Apoio & Acompanhamento Ao Formando	Metodologia	Estratégias De Aprendizagem	e-Conteúdos	Plataforma e-Learning	Avaliação	Melhoria Contínua/ Fatores Críticos de Sucesso	Certificação	
<b>Focus-Groups</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na maioria das instituições representadas existe formação em e-Learning e b-Learning</li> <li>- É seguido tanto o modelo individualizado (de autoestudo) como o modelo colaborativo (de grupo), de acordo com o teor da formação disponibilizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade de formar os docentes / formadores em e-Learning; os formadores devem ter formação de e-formadores.</li> <li>- Coordenação entre as equipas das componentes pedagógica e tecnológica é essencial para que o curso em e-Learning funcione bem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guia/Manual do Curso é fornecido na maioria das entidades representadas, disponibilizado no início da formação com informação sobre o curso, duração, pré-requisitos, conteúdos, atividades a desenvolver, como aceder à plataforma e usá-la, contactos da equipa pedagógica, etc.</li> <li>- O apoio da coordenação orientado ao indivíduo; nem sempre existe um tutor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nem sempre existe um tutor ou é pouco frequente, nomeadamente quando é utilizado um modelo de autoestudo (neste caso existe um canal de helpdesk para esclarecer as dúvidas)</li> <li>- Quando a tutoria existe, esta é ativa e com moderação por parte do formador e coordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégias de aprendizagem com ferramentas diversificadas síncronas e assíncronas: fóruns, wikis, blogues, glossários, videoconferência, etc. Momentos síncronos, em alguns casos, não existem, principalmente no modelo individualizado</li> <li>- Apresentação gráfica apelativa e interativa dos cursos (principalmente nos cursos altamente práticos – on-job-training).</li> <li>- Conteúdos inovadores para captar e manter os formandos motivados e interessados nos e-cursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilização de recursos variados ao longo do curso através da plataforma e-Learning: vídeos, apresentações Powerpoint, PDF, links, manuais.</li> <li>- Cuidados especiais com a conceção de recursos didáticos, criando conteúdos multimédia de acordo com storyboards definidos e com cuidados gráficos.</li> <li>- Norma SCORM, e adequados ao processo de aprendizagem.</li> <li>- Os e-conteúdos são validados pelas entidades reguladoras competentes dos setores em causa, por exemplo, na setor da aviação (INAC) ou as Forças Armadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moodle</li> <li>- Formare da PT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação da aprendizagem é feita de forma sumativa e formativa, tanto online como em sala (b-Learning). Aplicado questionários / testes com resultados automáticos</li> <li>- Avaliação contínua, com a realização de tarefas/ trabalhos, individuais ou em grupo, em alguns casos</li> <li>- Avaliação de satisfação</li> <li>- Importância da qualidade e medição (pegada digital) da aprendizagem e competências adquiridas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de cursos de acordo com necessidades destinatários e com conteúdos devidamente validados</li> <li>- Conteúdos apelativos e interativos</li> <li>- Existência de tutoria ativa (que incentiva, motiva, valida trabalhos)</li> <li>- Equipa pedagógica com formação em e-Learning</li> <li>- Avaliação dos resultados de e-Learning – evidência de competências adquiridas</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DGERT certifica a entidade e não a forma em que a formação é feita (presencial ou online)</li> <li>- O e-Learning não é contemplado de forma explícita no que toca à certificação, o que é um erro</li> <li>- Algumas das entidades representadas 'certificam' os cursos online indicando que foram feitos em e-Learning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maioria refere importância da criação de um instrumento de regulação do e-Learning, flexível</li> <li>- A regulação não deve ser demasiada burocratizada.</li> <li>- Deve ter por base as características dos operadores de forma a garantir a qualidade</li> <li>- O e-Learning não é apenas uma modalidade formativa mas muitas modalidades formativas (complexa) e existindo uma variedade de processos de e-Learning</li> <li>- É preferível trabalhar com boas práticas do que com regulação muito fechada..</li> <li>- O mercado é que deve ditar a regulação do e-Learning e não o Estado.</li> </ul>
<b>Peritos</b>	De acordo com as temáticas e as necessidades dos públicos alvo e o acesso a que tecnologias e onde	Certificação de competências do e-formador caso se trate de cursos com e-formador	Adequado ao design pedagógico e aos resultados a alcançar	Variadas, de acordo com as necessidades e o modelo de negócio (auto-formação ou cursos com formador)	Variedade de percursos pedagógicos	Autónomos e mais flexíveis Mais vídeo Mais conteúdos síncronos – resposta rápida	Novas gerações de plataformas	Depende da abordagem metodológica e das estratégias de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre os fatores críticos estão:</li> <li>- Modelo/ design pedagógico.</li> <li>- Utilização dos learning analytics para a gestão do processo de aprendizagem (e não apenas os resultados).</li> <li>- Equipa pedagógica e técnica.</li> </ul>	<p>A Norma NP 4512 é abrangente, destina-se ao sistema de gestão da formação profissional, aplica-se a todas as formas de organização, incluindo a formação a distância, e-Learning e todas as aprendizagens enriquecidas por tecnologia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- É compatível com outras normas de certificação</li> <li>- Prevê-se que as normas atualmente ainda em vigor que se referem ao e-Learning deverão deixar de estar válidas para serem substituídas por esta.</li> </ul>	Não há necessidade da criação de um dispositivo regulador. O mercado tem a capacidade para se autogerir. Partilhar boas práticas.

e responsáveis e técnicos do sistema de educação e formação profissional com papéis relevantes para a temática do presente estudo.

Na tabela intitulada “Análise comparativa das práticas e perceções *e-Learning*” apresenta-se um resumo dos contributos de todos os intervenientes.

#### 2.4.2 Boas Práticas – Estado Da Arte

No contexto da recolha de boas práticas efetuada no estudo, foram descritas boas práticas de organizações da administração pública, das forças armadas, de empresas, de entidades formadoras e de instituições de ensino superior. De organismos da administração pública, foram recolhidas práticas da AMA, ACT, CIEJD, Exército, Força Aérea, TAP, Instituto Politécnico do Porto, Instituto Politécnico de Leiria. Das organizações privadas, foram recolhidas práticas do IFB, PT, PwC, PwC + UnYleYa, Conclusão, XZ Consultores, Zona Verde. As boas práticas estão disponíveis em [www.panoramaelearning.pt](http://www.panoramaelearning.pt) e podem ser analisadas em detalhe. Pela sua importância para o estudo, enquanto boas práticas inspiradoras para outras organizações, são aqui descritas de forma sumária.

#### AMA

##### *Agência para a Modernização Administrativa*

Promove *e-Learning*, *b-Learning* com tutoria ativa e autoformação com tutoria reduzida. 56% dos cursos da AMA são *e-Learning* e *b-Learning*. Cursos maioritariamente assíncronos. Cursos *e-Learning* com duração entre 10h e 24h. Cursos *b-Learning* de 20h a 50h, e autoformação de 5h a 10h. Guia pedagógico do curso com toda a informação sobre o curso e o plano de atividades desenvolvido pelo tutor/formador. Plataforma Formare. Atividades individuais e em grupo, promoção da aprendizagem colaborativa. Os cursos são baseados em fóruns de discussão. Boas práticas de avaliação, avaliação sumativa (questionários de autoavaliação) e avaliação formativa (atividades). Nos cursos em autoformação, o formando é avaliado via plataforma. Produção de conteúdos internos (personalização), recursos a ferramentas de autor, atualização sempre que necessário. Práticas de melhoria contínua, avaliação da satisfação, avaliação do impacto, registo de lições aprendidas.

#### ACT

##### *Autoridade para as Condições no Trabalho*

34% dos cursos são *e-Learning* e *b-Learning*. Formação interna – totalmente a distância (*e-Learning*) ou com uma ou duas sessões presenciais (*b-Learning*). Sempre com tutoria. Os cursos não têm momentos síncronos. Para cada formação é nomeado um grupo de formadores que define o manual da formação (o que é disponibilizado e quando, e passos que os formandos devem seguir para fazer o curso). Os conteúdos são divididos em módulos com temas a tratar em fóruns de discussão. O número de dias do curso é variável de acordo com o tema a abordar. Tutor disponibiliza conteúdos e coloca no fórum questões para discussão. As atividades a realizar são diárias e consistem em ler os documentos disponibilizados (autoformação) e em participação nos fóruns. Avaliação sumativa *online* (questionários autoavaliação e avaliação da participação nos fóruns) – avaliação diagnóstica, intermédia e final. Material pedagógico: textos elaborados pelos formadores, legislação, fotografias, vídeos, filmes. Todos os conteúdos são validados pelos coordenadores das ações. Plataforma Moodle por tópicos, cada um é um módulo; os testes de avaliação são construídos na plataforma bem como os questionários de satisfação. Só têm acesso aos cursos os trabalhadores da ACT que são inscritos pelo administrador da plataforma.

#### CIEJD

##### *Centro de Informação Europeia Jacques Delors*

Todas as iniciativas são *e-Learning* e *b-Learning*. Várias entidades formadoras implementaram para o CIEJD projetos *b-Learning* para variados públicos (professores, jovens quadros de empresas), cursos desde 50% *online* (*b-Learning*) a 100% *online* (*e-Learning*). Entidades envolvidas: TecMinho, Novabase, AIP, Cecoa e Universidade Aberta, Universidade de Coimbra. Todos os cursos têm tutor ativo. Inclui publicação de artigos, trocas de mensagens em fóruns, debate com formadores. Avaliação por projetos, e-portfolios individuais, participação em fóruns de discussão, wikis colaborativos, testes de autoavaliação nas plataformas, trabalhos individuais e trabalhos de grupo. Recursos pedagógicos: desde o manual do

curso e planos de curso, guia da plataforma, guia do e-formando, conteúdos multimédia, bibliografia, FAQ, Glossário, Links, PDF, Powerpoints, exercícios. As plataformas foram a MOODLE e Ferramentas Web 2.0 (Facebook, Twitter, Youtube, Elluminatesala virtual síncrona).

75% aprovação para serem aptos). Disponibilizam vídeos, conteúdos SCORM, PDF. Realização de trabalhos, avaliação final e questionários-exame. As atividades dos cursos podem incluir jogos, simulações, atividades interativas. Plataforma LMS Formare.

---

### Exército Português

*e-Learning* não existe na instituição. Promovem cursos *b-Learning* (5%) – usa plataforma Moodle para curso como *e-Learning* para e-formadores, radio PRC-525 e cursos da academia Cisco – existe tutor e possibilidade de comunicação assíncrona com responsável do curso. Uso da plataforma para apoio a todos os cursos presenciais. Existe uma política definida escrita e normalizada.

---

### Força Aérea

Promovem *e-Learning* e *b-Learning* em menos de 10%. *b-Learning* crescente. Com tutor sempre que possível. Modelo pedagógico: aprendizagem colaborativa refere-se a cursos de e-formadores.

Criação/adaptação de pequenos recursos pedagógicos produzidos pelos e-formadores com apoio do Gabinete de Conteúdos *e-Learning*. Estes conteúdos são validados pela equipa técnico-pedagógica dos cursos. Nos cursos *e-Learning* existe avaliação *online*, discussão síncrona com vista ao desenvolvimento das atividades pelos formandos. Avaliação contínua, atividades ao longo do curso e ponderação final. Em cursos com forte componente de autoformação a avaliação é presencial. A Plataforma Moodle é usada nos cursos presenciais por cerca de 91% dos efetivos da Força Aérea.

---

### TAP PORTUGAL

Formação em *e-Learning* e *b-Learning* (5%) com eTutor. Duração 30 minutos a 18h (90% a distância e 10% presenciais). Roteiro pedagógico desenvolvido pelo formador, com produção de conteúdos por equipa técnica, validado por conselho de formação da TAP. Formação modular com momentos de autoavaliação (questionários *online* – mínimo

---

### IFB

*Instituto de Formação Bancária*

Oferta formativa em *e-Learning* e *b-Learning*. A duração dos cursos depende da extensão e natureza dos conteúdos. Os cursos mais longos (25h ou mais) têm sempre uma componente presencial (36%-48%). Curso Webbanca – plataforma de disponibilização de conteúdos e tutoria *online* (comunicação entre participantes, e entre participantes e tutor especialista assíncrona – fórum e e-mail). Pode haver moderação de fóruns para incentivar aprendizagens. Podem existir sessões presenciais para explorar conteúdos, realizar atividades, responder a questões ou para testes de conhecimento presenciais. Os tutores especialistas podem ser contactados por e-mail ou telefone, e além disso têm a possibilidade de moderar fóruns. Avaliação através de teste diagnóstico (delinear estratégia de estudo), exercícios (atividades) e testes de autoavaliação que servem para formação e para aferir nível de conhecimento adquirido, bem como para marcar o ritmo de trabalho. Em alguns cursos pode haver exame presencial.

---

### PT

*Portugal Telecom*

Desenvolveu a plataforma Formare e dá apoio a 100 clientes externos. Tem oferta *e-Learning* (13%) e *b-Learning* (2%) e m-Learning (alguns casos). Cria e desenvolve conteúdos à medida tendo em conta o público-alvo (adaptação de conteúdo pré-existente). Cursos *e-Learning* de 3h, componente teórico-prática e componente avaliativa (questionário de autoavaliação com feedback imediato). Tutoria reativa, conteúdos para grandes quantidades de formandos desenhados para minimizar a intervenção do formador.

Fórum para dúvidas que são respondidas pela

equipa de produção de conteúdos.

Nos cursos *b-Learning* há tutoria ativa (*b-Learning*) – tutor é responsável pela dinamização da aprendizagem dos formandos via sala de aula virtual e usando ferramentas da Plataforma, os formandos realizam atividades individuais e de grupo. Avaliação: acompanhamento do ciclo de vida da formação em tempo real, avaliação formativa e sumativa, questionários de autoavaliação, exercícios de prática simulada, e testes de avaliação final. Avaliação da participação nos fóruns. Cursos desenvolvidos por equipa de produção de conteúdos com equipas de especialistas que validam conteúdos em duas fases distintas – storyboard (componente pedagógica) e multimédia (validação do curso). Disponível um Manual da plataforma e fórum de suporte administrativo à plataforma e suporte pedagógico aos cursos.

—

#### **PwC**

Price Waterhouse Coopers

Formação *e-Learning* ou *b-Learning* (depende do público). Curso de “Gestão do tempo” (7,5h – a distância com 3,5 síncronas). Autoestudo (diagnóstico, e plano de ação) complementada por aprendizagem em modo síncrono. Modelo semanal de 4 semanas – 2 sessões síncronas.

—

#### **PwC + UnYleYa**

Formação *e-Learning* (curso 45h, curso 48h). Guia de navegação interativo (screen cast). Os cursos são compostos por vários módulos em autoestudo construídos em menu de conteúdos, o qual permite ver o percurso e ter acesso ao mapa do curso (ferramenta de controlo de progresso), sem tutor e com questionários de avaliação sobre os temas, sem um ritmo estabelecido. Cursos a realizar num tempo máximo de 3 meses. Testes de avaliação: os formandos necessitam acertar em 70% das respostas e têm um máximo de 3 tentativas. Podem fazer perguntas. Portal *e-Learning* com os cursos e integração com LMS open source.

—

#### **Conclusão**

Formação *e-Learning* e *b-Learning* representa 5% da atividade formativa da Conclusão. Oferece cursos *b-Learning* regulamentados pela ACT e IIEFP, tais como Técnico Superior de HST, Formação Pedagógica Inicial de Formadores e outros cursos. Curso de “Necessidades Educativas Especiais”: em *e-Learning*; aprendizagem de grupo, realizada em 30h: 4 módulos, 4h síncronas e restantes horas assíncronas. Os módulos são temporizados, só é disponibilizado um módulo quando o outro está terminado (prazos para atividades), disponibilizados conteúdos e guia de atividades do módulo e prazos. O e-formador dinamiza o processo de aprendizagem, cria os conteúdos, acompanha os formandos, cria atividades *online*, é ativo e dá apoio constante. Aprendizagem colaborativa, em que os formandos possuem trabalhos individuais e de grupo, testes e reflexões. Avaliação: diagnóstica (antes do primeiro módulo), avaliação contínua formativa – testes, questionários na plataforma com soluções para os formandos poderem aprender (testar a aprendizagem, esclarecer dúvidas, redefinir estratégias); avaliação da atividade no fórum, nas sessões síncronas e nas atividades requisitadas pelo formador. Utilizam a tecnologia Big blue button para sessões síncronas. Avaliação final é média ponderada, com base na média dos testes finais, dos trabalhos (80%) participação *online* em chats (10%) participação *online* nos fóruns (10%). Aprovação em cada módulo. Plataforma Moodle. Material: documentação em PDF, animações, vídeos, exercícios, concebidos pelos formadores – equipa da Conclusão torna os conteúdos mais apelativos, utilizando plataformas de produção de conteúdos. Disponível o Kit do e-formando.

—

#### **XZ Consultores**

Formação *e-Learning* e *b-Learning*. *E-Learning* com e sem tutor, com e sem sessões síncronas. *B-Learning* com apoio do tutor. Curso “Auditor interno da qualidade” realizado em grupo na modalidade *e-Learning*: 40h, 90% a distância com apoio de formador e assíncrono. O Tutor/e-formador tem um papel ativo na colocação de reflexões e incentivo à participação e tem um papel reativo no esclarecimento de dúvidas no fórum. Avaliação de conhecimentos em cada módulo: testes de autoavaliação na plataforma, e entrega

de um trabalho prático final. Existem prazos para a realização de testes de avaliação – ritmo do curso. Materiais pedagógicos: manual do curso, material teórico (powerpoint, flash e formato de livro) e material em word – exemplo de relatório para download (templates para atividades dos formandos). O material pedagógico é atualizado quando a norma é revista. Plataforma Moodle.

Cada módulo contém atividades individuais e em grupo. Avaliação é presencial através dos trabalhos ou oralmente via web-conferência. Material é desenvolvido de acordo com normas internas e adaptadas ao público específico. Usam a plataforma Moodle. Formando recebe suporte técnico e pedagógico.

---

### Zona Verde

Formação *e-Learning* e *b-Learning* (30%). Acompanhamento inicial personalizado para acesso à plataforma. Existe um fórum de apresentação da turma, fórum de perguntas e respostas, fórum de discussão dos temas, todos os trabalhos submetidos têm resposta. Tutorial de entrada na plataforma e explicação de funcionamento. Acompanhamento em tempo oportuno dos formandos por tutores e coordenação pedagógica. Existência de sessões síncronas, existência de um módulo de encerramento e de várias atividades em cada módulo. Atividades - são as possíveis na Moodle. Curso *e-Learning* “Movimentação de Cargas” – 2h síncronas, 33h assíncronas. A parte síncrona usam a plataforma Adobe Connect que fornece link de atualização do computador para as sessões síncronas e visualização das apresentações. Recursos pedagógicos: manuais, vídeos, etc. O Formador cria os conteúdos utilizando um modelo da entidade; a coordenação revê antes de disponibilizar no curso. Existe um Manual do e-formando. Os e-formadores têm de ter um curso especializado em e-formação.

---

### IPP

*Instituto Politécnico do Porto*

Licenciaturas, mestrados e cursos de formação contínua com *e-Learning* e *b-Learning*. Oferta formativa interna e externa em *e-Learning* e *b-Learning* e sempre com tutor. <http://e-ipp.ipp.pt/>

Relativamente à duração do curso pode ir de poucas horas a 1 ano (300h). O roteiro pedagógico é definido pelo diretor de curso onde é definida a carga presencial e a carga *online* para cada curso. Tutoria ativa em que o tutor assume funções tutoria nas dimensões pedagógica, técnica e social.

---

### IPL

*Instituto Politécnico de Leiria*

8,9% Licenciaturas e 8,3% mestrados em *b-Learning* – com tutor em todas as Unidades Curriculares (UC). Três cursos de formação contínua *e-Learning* com tutor. Todas as UC assentam no modelo colaborativo, tarefas na plataforma ou usando ferramentas web2.0. Modelo pedagógico Ensino a Distância do IPLeiria [www.ued.ipleiria.pt](http://www.ued.ipleiria.pt)

Duração dos cursos – 50 a 90% de horas a distância, e a distância 0 a 20% horas síncronas.

Preparação das unidades curriculares – equipa: coordenador do curso, professor, designer instrucional, técnico, programador. Construído um plano de aprendizagem detalhado. Ao formando, é fornecido um roteiro de aprendizagem por UC. Interação – feedback ativo do professor aos formandos. Todas UC são estruturadas em 4 a 8 atividades, e cada uma tem várias tarefas e duração variável. As metodologias de avaliação dependem de UC para UC, mas são criadas pela equipa multidisciplinar. Todas as UC têm atividades de avaliação presencial. Os critérios de avaliação são disponibilizados no início do curso. Em caso de avaliação por exame, estes são comuns ao ensino presencial. Recursos e materiais são variados, e-books, vídeos, animações, pdfs, power points, tutoriais, etc. O professor é responsável científico dos conteúdos e é responsável pela atualização periódica. Utilização da Plataforma Moodle, personalizada pela equipa interna, e usam de forma integrada o Big Blue Button. Alunos e professores têm acesso a tutoriais sobre a plataforma, sobre o curso, sobre as ferramentas da Moodle, formas de estudar, acessibilidade. Existe um helpdesk.

### 2.5 Caracterização das Práticas e-Learning em Portugal

Da análise efetuada a todos os elementos recolhidos

no trabalho de campo, foi possível isolar duas linhas de tendência distintas em termos de modelos e práticas de formação em *e-Learning* que existe hoje no terreno em Portugal:

- i) **Aprendizagem individualizada que tem por base o autoestudo**, com percurso orientado por instruções constantes na plataforma e nos conteúdos de suporte à aprendizagem, com avaliações automáticas de conhecimentos, tendo subjacente uma lógica instrucional. Esta primeira modalidade tem aplicação sobretudo em formações de tipo procedimental, próximas dos domínios do “saber-fazer”. Decorre sempre em *e-Learning* (ou seja, formação totalmente *online*);
- ii) **Modalidade de aprendizagem em grupos** (grupos até 20 pessoas), Aprendizagem colaborativa que integra mecanismos de comunicação e de interação facilitadores de uma dinâmica de aprendizagem construtivista. Existência de um formador ou de um tutor ativo (ou reativo), com funções de dinamização, motivação e acompanhamento das aprendizagens individuais e de grupo, que acrescenta conhecimento dinâmico ao curso de acordo com as necessidades. **As avaliações variam entre as automáticas através de ferramentas da plataforma e os exercícios de carácter formativo e aberto.** A maioria das entidades operadoras opta por esta modalidade, promovendo-a tanto em *b-Learning* (regime misto, que inclui momentos presenciais e *online*), como em *e-Learning*.  
**Tutoria ativa:** apoio e esclarecimento de dúvidas/questões relativas a temas do curso, acompanhamento dos progressos e das aprendizagens e incentivo à participação dos formandos pelo formador. **Tutoria reativa:** esclarecimento de dúvidas e questões relativas a temas da formação pelo formador, em resposta a pedidos feitos pelo formando.

Nas entrevistas e estudos de caso realizados junto de operadores de formação, foi possível verificar que a **maioria das entidades** formadoras estudadas realiza formação maioritariamente em **modalidade mista**, isto é, em **b-Learning** ou semi-presencial, sendo a oferta diversificada em termos de áreas de educação e formação. Através dos *focus groups* realizados (com peritos investigadores e com formandos), verificou-se

que, do lado das **grandes empresas**, opta-se pelos  **cursos individualizados essencialmente com modalidade de autoestudo**. No *campus* corporativo ou na *intranet* organizacional, disponibilizam-se conteúdos que os colaboradores/formandos vão utilizar de forma autónoma no seu processo de aprendizagem. Por outro lado, encontramos muitas situações de **utilização de sistemas síncronos** (videoconferência ou outros) nos quais se dá **resposta rápida e simultânea**, utilizando-se a **interação em tempo real** como forma de colmatar necessidades de formação de colaboradores dispersos pelo mundo (em caso de empresas com escritórios e atividade no exterior).

A **maioria das entidades formadoras** analisadas encontra-se **acreditada/certificada pela DGERT**, e em alguns casos também pela ISO 9001:2008 (qualidade). Quando inquiridas sobre a **norma NP 4512/2012**, nenhuma se encontra certificada pela mesma, apesar de uma delas se encontrar em fase de preparação desse processo. **A maioria das entidades formadoras não conhece esta norma.**

Todas as entidades entrevistadas referem como condição para a promoção de *e-Learning* com qualidade a **preparação técnica e pedagógica** tanto da **equipa de coordenação**, como dos **formadores**. De notar que atualmente **não é obrigatório que o formador *online* possua formação específica como e-formador, não existindo uma certificação de competências pedagógicas em *e-Learning***. No entanto, essa necessidade de preparação é cada vez mais requerida pelas entidades formadoras, como uma garantia de qualidade nos seus cursos.

Uma vez que a maioria dos formadores não possui este tipo de preparação pedagógica, **as entidades promovem**, em certos casos, **formação interna ou apoio próximo para os seus formadores** (com sessões presenciais que abordam formas de dinamização de aprendizagens *online*, conceção de recursos didáticos, análise de boas práticas, plataforma *e-Learning* e suas funcionalidades), ou fornecem um **“Guia do e-formador”**, que lhes permite obter algum apoio suplementar.

Ao nível das tecnologias utilizadas, a aposta na interatividade da aprendizagem reflete-se no cuidado que a maioria das entidades formadoras tem na criação de **conteúdos** de estudo e de apoio à aprendizagem, visível tanto na modalidade de autoestudo, como de formação de grupo. As

entidades demonstram um esforço na criação de recursos didáticos de tipo variado (flash, PDF, vídeos, links, criação de wikis, etc.). Na modalidade de formação em grupo, os recursos são, ainda, devidamente contextualizados em atividades e discussões de grupo nos fóruns, evitando ser um simples repositório de documentos, ao contrário do que é evidenciado nos cursos de autoestudo.

Os Sistemas de Gestão da Aprendizagem *online* (*Learning Management Systems*) escolhidos variam entre a plataforma proprietária (criada pela própria instituição), a plataforma comercial ou Plataforma open source. As plataformas de gestão da aprendizagem mais utilizadas (no âmbito das entidades estudadas) são a **MOODLE** e a **FORMARE**. Estas plataformas pressupõem um ambiente amigável, interatividade, e funcionalidades diversificadas de comunicação (síncrona e assíncrona), como fóruns, chats, wikis, glossários, integração de conteúdos vídeo/ligações/documentos, etc. Além destas plataformas são também utilizadas outras ferramentas específicas, como *Big Blue Button*, *Skype*, *Adobe Meeting* (todas para comunicação síncrona e webinars), *Hot Potatoes* (questionários e inquéritos).

A **avaliação da aprendizagem** está presente em todas as entidades formadoras entrevistadas, sendo efetuada, em alguns casos, de forma contínua ao longo do curso ou de uma só vez no final do mesmo. Há uma preocupação em diversificar os instrumentos/estratégias de avaliação, as quais se dividem em atividades de resposta aberta (quizes, trabalhos de análise, e-portfólios, diários de aprendizagem, estudos de caso, etc.) e questionários de resposta fechada e correção automática.

Uma vez que a formação *e-Learning* e *b-Learning* pressupõe uma maior autonomia do formando, a maioria das entidades entrevistadas sentiu a necessidade de criar um “**guia do formando**”, o qual é disponibilizado no início da formação e que inclui informação diversa: apresentação da plataforma e suas funcionalidades, avaliação do curso, como aceder aos módulos e materiais de apoio à aprendizagem, regras de funcionamento e acesso à certificação, cronograma com identificação dos momentos síncronos, assíncronos e presenciais (quando aplicável), etc.

## 2.6 Resultados Globais Do Estudo No Que Refere Ao Estado Da Arte

Uma parte significativa das organizações em Portugal usam plataformas *e-Learning* e outras ferramentas pedagógicas web para apoio à aprendizagem presencial e em alguns casos para desenvolver ofertas de educação/formação *e-Learning*.

As práticas *e-Learning* estão a crescer, mas ainda não se pode falar numa realidade enraizada e normalizada institucionalmente, por outro lado não existe uma política clara nem investimento consistente e não existe uma regulação transversal, que seja transparente e eficaz.

O **Despacho de 2001**, referente à **formação a distância**, é uma referência para reguladores e entidades (embora algumas entidades no terreno afirmassem desconhecer este dispositivo regulador). Este despacho define formação a distância e nessa definição exige aos operadores sessões presenciais e sessões síncronas, pelo que parece regular a formação semi-presencial conhecida como *b-Learning* (cursos *online* com algumas sessões presenciais). Com base na caracterização efetuada constata-se que embora a regulação seja fundamental, no caso do *e-Learning* ela é nitidamente marginal e parece carecer de alguma atualização.

As organizações que foram alvo do estudo afirmam que a sua oferta *e-Learning* é, no máximo, de 10% relativamente à oferta presencial, e normalmente para formandos dispersos ao nível nacional.

Embora o estudo se tenha focado na **formação profissional** e nas práticas das empresas, paremos urgente fazer uma **análise da governação e práticas do Panorama e-Learning no Ensino Superior**, uma vez que o estudo detetou muitas práticas emergentes neste campo, especialmente nas Instituições de Ensino Superior que são tradicionalmente presenciais e que, cada vez mais, passam a ter ofertas formativas *e-Learning* e *b-Learning* complementares às suas ofertas *in-campus*.

Pelos dados recolhidos parece **residual a experiência** de empresas de formação e do Ensino Superior no desenvolvimento de soluções *e-Learning* para alunos dispersos pelo mundo (excetuando-se aqui a **Universidade Aberta**, que tem oferta e práticas *e-Learning* com certificação internacional para alunos a distância).

As **empresas de tecnologia** que comercializam soluções *e-Learning* a outras organizações em Portugal **influenciam** o desenvolvimento e o **conhecimento do *e-Learning*** por parte das empresas adquirentes (nos modelos e nas soluções tecnológicas), pelo que parece urgente estudar o panorama das ofertas de empresas de tecnologias *e-Learning* e a sua capacidade de influência nas restantes organizações, contribuindo assim para elevar os padrões de qualidade das empresas.

Da análise à informação e conhecimento recolhido parece haver **alguma subjetividade no uso** dos termos **tutor, sistema de tutoria, e-formador, e-moderador** tanto do lado do **regulador** como do lado do **operador**, pelo que **a formalização de um glossário de termos nacionais e em Português** pode ser um bom ponto de partida para elevar os padrões de qualidade e o entendimento entre governação e operadores.

A documentação **DGERT e da NP 4512:2012** referem termos diferentes para **“e-formador”** (num caso **dispositivo de tutoria**, no outro **e-moderador**). A falta de clareza poderá dever-se à flexibilidade do sistema, mas pode ter a ver também com os custos com “formadores”. A **falta de clareza** leva a experiências de aprendizagem diversas do formando e pode ser prejudicial ao desenvolvimento do *e-Learning* enquanto forma de aprendizagem inovadora e *mainstream*.

### 3. COMUNIDADE DE PRÁTICA

Como o objetivo de criar um debate aberto a contributos sobre boas práticas e reflexões críticas acerca dos fatores de sucesso e insucesso do *e-Learning* e *b-Learning*, foi criada uma Comunidade de Prática através de um grupo no Facebook disponível em <https://www.facebook.com/groups/panoramaelearning/>. Esta comunidade mantém-se ativa e tem por missão partilhar e divulgar informação e conhecimento sobre as políticas e práticas de *e-Learning* em Portugal.

Disponível desde maio de 2013, esta comunidade de prática **“Panorama *e-Learning* Portugal 360”** é constituída por personalidades de referência do mundo académico e das entidades formadoras, assim como de interessados nas temáticas da formação a distância, mas predominantemente ligados às áreas da educação e formação

profissional e dos vários níveis de ensino, com destaque para o ensino superior. Em maio de 2014, um ano após a sua criação, eram 650 os membros deste grupo.

A comunidade de prática procurou:

- Constituir-se como um elo de ligação entre o estudo **“Panorama *e-Learning* Portugal 360”** e a comunidade de praticantes de formação a distância;
- Contribuir para a divulgação do estudo junto da sociedade em geral e particularmente junto de toda a comunidade formativa (entidades, formadores, formandos, investigadores, e pessoas interessadas em geral);
- Recolher contributos para a definição da Carta da Qualidade para o *e-Learning* em Portugal;
- Refletir acerca dos fatores críticos de sucesso do *e-Learning* e das práticas existentes.

No grupo foi divulgada legislação, documentação, relatórios, apresentações públicas do projeto e foram divulgados produtos em versões preliminares e finais, tendo sido recolhidos contributos dos membros do grupo (como foi o caso da Carta da Qualidade).

O grupo permitiu a partilha de informação e documentação sobre *e-Learning*, definição do conceito, a recolha de boas práticas nacionais e internacionais, estudos em curso, artigos publicados, eventos, debates sobre regulamentação do setor, entre outros temas. Foi, ainda, possível recolher valiosos contributos para a definição da Carta da Qualidade para o *e-Learning* em Portugal. A comunidade mantém-se viva e pretende-se continuar a sua atividade, tendo por base a partilha de informação e conhecimento sobre políticas e práticas *e-learning*.

### 4. ANÁLISE DE EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS (BENCHMARKING)

No domínio do **estudo de experiências internacionais** ligadas à **promoção da qualidade *e-Learning***, a recolha de informação e conhecimento teve uma orientação relativamente aberta, procurando cotejar a nível internacional experiências de diferente perfil relativamente a modelos de regulação aplicáveis ao *e-Learning*. Nesta perspetiva, não se procurou explorar a fundo os atributos de um ou outro modelo mas, antes, situar transversalmente o conjunto de opções consagradas, de forma a permitir uma leitura

relativamente compreensiva do modo como o *e-Learning* é considerado nos diferentes sistemas de educação e formação.

Uma leitura transversal do levantamento realizado permite fazer um apanhado das dinâmicas de evolução neste domínio e situar as principais dimensões de preocupação que emanam do espaço de regulação.

A análise realizada sintetiza as principais ideias resultantes do estudo de *benchmarking* efetuado, organizando a leitura a partir das experiências internacionais realizadas para fundamentar as opções a propor para o desenvolvimento do modelo de regulação e da proposta de **Carta de Qualidade do e-Learning**.

Foi possível identificar características transversais e comuns aos vários modelos e, ainda, distinguir aquelas que parecem ter mais aplicabilidade na realidade do sistema de educação e formação nacional, procurando, assim, obter uma melhor aceitação e real aplicabilidade por parte dos operadores de formação.

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 **eleva o padrão de qualidade da formação realizada em e-Learning**, bem como, **garantir** que os **formandos têm boas experiências** de aprendizagem **online**. 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* - 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 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 de *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.

A seguir apresenta-se o resumo das **experiências internacionais analisadas**.

#### **EFQUEL**

*European Foundation for Quality in E-Learning*

Rede composta por instituições de ensino superior, empresas e indivíduos, de vários países da Europa  
<http://efquel.org/>

Certificação de Cursos de curta duração (Open ECBCheck - Open Certification Standard for *E-Learning* in Capacity Building), de programas do ensino superior, e de instituições e institutos do ensino superior (UNIQUE).

Esta função de certificação é complementada com a prestação de serviços de apoio às organizações que pretendem aderir a uma cultura de qualidade.

Permite a certificação de cursos e programas de curta duração, que obrigatoriamente incluem, pelo menos, 20% de aprendizagem suportada em tecnologia,

O sistema disponibiliza uma ferramenta *online* de autoavaliação.



#### **EPPROBATE**

*International Quality Labels for eLearning Courseware*

Associação de três organizações: The Learning Agency Network (LANETO), the Agence Wallonne

des Télécommunication (AWT) e the *e-Learning* Quality Service Center (eLQSC).  
<http://epprobate.com/index.php/pt/home>

Certificação de cursos e/ou programas de formação;  
Atribuição de Selo de Qualidade a produtos de *e-Learning* (courseware) e não ao processo de aprendizagem e ensino; funciona como complemento às certificações orientadas para o processo; Além da certificação, tem serviços de consultoria especializada;  
A entidade tem representação em vários países, em particular na Europa.

---

**Ministerio de Empleo y Seguridad Social**  
~ Espanha ~

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

Decreto real relativo ao sistema de educação e formação profissional espanhol;  
Inclui **normas para a acreditação de entidades formadoras** com oferta de teleformación;  
Define os conceitos associados à formação a distância, presencial e com recurso à internet;  
Define **requisitos** para a entidade formadora, nomeadamente, **os relacionados com o e-formador (qualificações e experiências exigidas)**;  
Define os **requisitos a cumprir no modelo do curso**, na vertente das práticas pedagógicas e de plataforma e recursos tecnológicos

---

**APEL**

*Asociación de Proveedores de e-Learning*  
~ Espanha ~

Associação dos operadores de formação em *e-Learning*  
<http://www.apel.es/portal/contportal.asp>

“**Premios APeL a la Excelencia en el e-Learning**”;  
Prémios atribuídos às **práticas pedagógicas inovadoras** em vários setores de atividade;  
Intervenção orientada para a promoção do *e-Learning* enquanto modalidade formativa

e apoio à **criação e exploração de oportunidades** de mercado.

---

**FFFOD**

Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance  
~ França ~

Associação que agrupa diferentes entidades de formação aberta e a distância.  
<http://mc3rh.unblog.fr/files/2008/01/referentieldebonnespratiques.pdf>

Referencial de boas práticas;  
É um **referencial de boas práticas** que reagrupa cerca de 280 recomendações em torno de 5 **domínios relativos ao processo organizativo dos cursos de formação a distância**;  
Responde a **preocupações de regulação do mercado** e procura rentabilizar a experiência empírica, a partilha do conhecimento e experiência acumulados das entidades formadoras.

---

**Agence Wallonne des Télécommunications**  
~ Bélgica ~

<http://www.awt.be/>

**Certificação de cursos** – Selo de Qualidade Atribuição de Selo de Qualidade a produtos formativos, visando sensibilizar para as boas práticas e apoiar a implementação de sistemas de *e-Learning* de alta qualidade.  
A abordagem tem um **caráter formativo** ao pretender difundir as boas práticas e contribuir para a **reflexão do operador de formação**; avaliação de um pedido de certificação: procede-se à verificação de como princípios são aplicados.  
Cada entidade, dependendo do contexto de intervenção, dos meios e dos objetivos, responde aos critérios da forma que entende adequada.

---

**EduQua**

~ Suíça ~

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

Certificação de entidades formadoras  
A Atribuição do Selo eduQua reconhece a capacidade das entidades formadoras para prestarem serviços de formação contínua, sendo que esta certificação constitui uma condição para a obtenção de apoios públicos.  
Assemelha-se ao referencial de certificação das entidades formadoras da DGERT.  
Disponibiliza um conjunto de orientações para a organização da entidade e dos cursos de formação.

—

### **ODLQC**

*Open and Distance Learning Quality Council*  
~ Reino Unido ~

<http://odlqc.org.uk/providers/accreditation>

Acreditação de entidades formadoras  
Define referenciais de qualidade para a operadores de formação a distância que são referenciados como modelos de intervenção a considerar para a acreditação das entidades.  
A acreditação consiste numa avaliação dos métodos de tutoria, das práticas administrativas e dos recursos pedagógicos mobilizados pelas entidades e da sua comparação com os referenciais de qualidade.

—

### **Quality Matters Program**

~ EUA ~

Associação internacional baseada nos EUA vocacionada para a certificação de qualidade nos processos de educação *online*. Abrange instituições de países como o Canadá, a Austrália e a Singapura, mas a sua representação é particularmente significativa nos EUA.  
<https://www.qualitymatters.org/>

Certificação de cursos.  
Tem como objetivo a melhoria contínua dos modelos de certificação da qualidade dos cursos *online*, através de uma metodologia de avaliação por pares.  
Definição de referenciais de qualidade para o desenho dos cursos *online* que funcionam como orientadores das práticas.  
Disponibiliza também cursos sobre qualidade para

profissionais envolvidos no *e-Learning*.

—

### **DETC**

*Distance Education and Training Council*  
~ EUA ~

Organização não governamental que inclui uma Comissão de Acreditação que define, mantém e promove a excelência educativa nas instituições de educação a distância.  
<http://www.detc.org/>

Acreditação de entidades formadoras  
O sistema de acreditação, com reconhecimento nacional, é de carácter voluntário.  
Baseia-se num sistema de avaliação pelos pares e de compromisso com os referenciais de qualidade definidos.  
A entidade deve provar que cumpre os requisitos de qualidade definidos e a Comissão de Acreditação pode utilizar qualquer fonte para avaliar a adequação da ação da instituição aos requisitos.

—

### **CanREGs**

*Canadian Recommended e-Learning Guidelines*  
~ Canadá ~

[http://www.futured.com/pdf/CanREGs\\_0Eng.pdf](http://www.futured.com/pdf/CanREGs_0Eng.pdf)

As linhas de orientação referidas no documento são recomendadas por um conjunto de agências nacionais e internacionais.  
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.  
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

—

### **Basic Standards for e-Learning Sites**

Referencial de qualidade (ELearning Quality Framework) desenvolvido pela Universidade de

Western Sydney (Austrália)

Particularmente vocacionado para os sites de suporte à formação *online* universitária.

O referencial de qualidade integra três níveis distintos:

- Standards básicos;

Toolkit para o desenvolvimento dos profissionais;

- Standards avançados.

—

### **e-Learning Quality Service Center**

~ Taiwan ~

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

Certificação de cursos

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 controle 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.

—

### **ISO**

*International Organization for Standardization*

Entidade que congrega as Comissões Técnicas de normalização de 170 países

<http://www.iso.org/iso/home.html>

Norma de qualidade - ISO/ IEC 1976-1:2005

Contempla um conjunto de requisitos que permite descrever, comparar, analisar e implementar a gestão da qualidade ao *e-Learning*.

Esta norma é baseada na norma francesa AFNOR Z 76-001 e na alemã DIN PAS 1032-1.

Esta ISO é a primeira parte de uma abordagem mais global que inclui 4 partes:

**Parte 1:** conceitos e princípios gerais sobre educação e formação e sistema de gestão da qualidade.

**Parte 2:** O modelo da qualidade - relação entre os domínios do sistema de qualidade e os resultados esperados.

**Parte 3:** Métodos de referência e indicadores – conjunto de métodos que podem ser usados para

gerir e garantir a qualidade, incluindo indicadores para medir a qualidade dos processos, produtos, componentes e serviços de referência.

**Parte 4:** Boas práticas e guia de implementação - critérios para a identificação de boas práticas, as diretrizes para a adaptação e implementação da norma e conjunto de exemplos de boas práticas.

Analisados os dispositivos de regulação do *e-Learning* a nível internacional, verifica-se uma **tendência** mais significativa para a **certificação de cursos** ou programas de formação (entendidos como programas de longa duração, de estrutura modular e com 100 ou mais horas), em detrimento da **certificação/acreditação da capacidade das entidades formadoras**.

Registe-se, ainda, que a grande maioria destas formas de **regulação têm caráter voluntário**, com uma **intenção marcadamente formativa** e não normativa. A maioria das entidades revela como principais preocupações a disponibilização de produtos formativos de qualidade que respondam às necessidades dos formandos, mantendo-o, por isso, como figura central de todo o processo de conceção, desenvolvimento e avaliação, sendo os dispositivos de regulação orientadores das práticas destas entidades.

Como seria de esperar, as entidades que certificam cursos ou programas de formação, mantêm o seu foco nos domínios relativos ao processo de ensino-aprendizagem, considerando também a regulação dos processos organizativos que lhes estão associados: i) organização do curso, ii) informação ao formando, iii) desenho do curso, iii) qualidade dos recursos/e-conteúdos, iv) mecanismos de acompanhamento do formando, v) tecnologia e recursos digitais e vi) avaliação dos resultados.

No caso do **modelo de regulação** centrado na certificação ou **acreditação de operadores** de formação, a atenção está mais centrada na **demonstração da capacidade da entidade** para assegurar todas as fases do ciclo formativo, desde o planeamento de caráter mais estratégico, à implementação, passando pela avaliação e melhoria contínua. Estes modelos acrescentam **preocupações** relativas aos **procedimentos de gestão da formação**, aspetos formais e legais, incluindo constituição e vínculos dos elementos da

equipa pedagógica.

A norma ISO/IEC é o modelo mais abrangente, contendo orientações em todos os domínios de intervenção identificados. Para a obtenção da certificação na **norma**, a entidade deverá cumprir um conjunto de **requisitos** de carácter **organizativo, pedagógico, tecnológico e de avaliação**. Contém, também, um referencial de boas práticas e um guia para a sua implementação.

Nos casos estudados identifica-se, ainda, um modelo em que a dinâmica de regulação investiu no desenvolvimento de um **referencial de boas práticas** que integra um amplo conjunto de recomendações dirigidas à qualificação do processo organizativo dos cursos de formação a distância, e outro em que a opção recaiu na consagração em forma legal de um conjunto de disposições para a definição deste campo de formação e para a acreditação de entidades formadoras.

No seu conjunto, as experiências analisadas permitem traçar, para fins analíticos, uma tipologia com cinco modelos de abordagem ao desenvolvimento de **dispositivos de regulação do e-Learning** – **modelo de certificação de cursos**, **modelo de certificação/acreditação de entidade formadora**, **modelo normas de qualidade**, **referencial de boas práticas** e **modelo diploma legal**.

Num âmbito mais circunscrito, a análise cumprida permitiu, também, identificar um conjunto de **domínios de intervenção** ao nível do desenho dos quadros de regulação que atravessa de forma diferenciada os modelos tipo identificados: **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**.

A leitura e análise da documentação obtida coloca em evidência as seguintes apreciações:

- O modelo legal é o que mais se afasta dos domínios de intervenção orientados para promover a qualidade do curso e a avaliação de resultados. Ou seja, este modelo atribui um maior foco de atenção aos procedimentos de gestão, de controlo e de qualidade pedagógica;
- Os modelos referidos à constituição da norma de certificação e do referencial de boas práticas

são os mais compreensivos do ponto de vista dos domínios de intervenção que contemplam;

- Os modelos de **certificação de cursos e de entidades** são os mais contrastados, dando maior **atenção aos aspetos de desenho do curso**, de **elaboração de conteúdos e mobilização de recursos digitais**, o primeiro, e maior atenção aos vertentes de **controlo, gestão e equipa pedagógica**, o segundo.

Torna-se, pois, claro que a **escolha do tipo de modelo não é neutra** face às preocupações que determinam a opção de aprofundamento dos dispositivos de regulação. Consequentemente, os domínios de intervenção considerados ajustam-se, também, ao tipo de preocupações prevalecte.

Considerando as inúmeras sugestões retiradas das experiências analisadas, tendo em consideração o que atrás se situou ao nível de requisitos e critérios a mobilizar para a sua regulação, releva sinalizar a ênfase atribuída ao **Modelo de Certificação de Cursos**, predominante, contemplando o **design/modelo pedagógico e regulação dos processos organizativos** que lhe estão associados. A partir desse modelo, desenvolveu-se um exercício de agregação dos domínios de intervenção contemplados em requisitos que constituem um referencial para guiar a elaboração da proposta de **Carta de Qualidade** para o **e-Learning** visada pelo estudo nos passos subsequentes.

Dominios De Intervenção	Requisitos
Organização Do Curso Informação Ao Formando	Organizativos
Desenho/Modelo Do Curso Mecanismos De Acompanhamento Do Formando Mecanismos De Promoção Da Motivação & De Dinamização Dos Grupos Qualidade Dos Recursos Didáticos (e-Conteúdos)	Pedagógicos
Assistência & Apoio Técnico Funcionalidades & Acessibilidade Das Plataformas & Recursos Tecnológicos	Tecnológicos
Avaliação Dos Resultados	Melhoria Contínua/Avaliativos

## 5. CARTA DA QUALIDADE DO E-LEARNING

### 5.1 Referencial De Boas-Práticas

Um dos objetivos do estudo “Avaliação das práticas no domínio do *e-Learning* e contributos para a construção de um modelo de regulação” consiste na elaboração de uma proposta de **Carta da Qualidade para o *e-Learning***, com base em todo o estudo e análise realizado ao longo do projeto, e já aqui referenciado. Através das entrevistas, *focus-group*/workshops, da análise do estado da arte ao nível nacional e do trabalho de *benchmarking* internacional orientado à análise de dispositivos de qualidade *e-Learning*, foi possível sistematizar o conhecimento recolhido, concretizando os aspetos principais a ressaltar para a criação da proposta de **Carta de Qualidade**. Em termos de contributos para a construção de um dispositivo de regulação das práticas do *e-Learning*, foram recolhidas inúmeras sugestões junto das entidades e instituições auscultadas ao nível nacional, ressaltando-se.

Domínios De Intervenção A Considerar No Dispositivo	Critérios & indicadores
Modelo/Desenho Do Curso	<p>Metodologias de ensino-aprendizagem – adequação aos destinatários.</p> <p>Conteúdos de formação – interatividade, adequação, diversidade de meios, acessibilidade.</p> <p>Estratégia de tutoria – tutoria ativa vs passiva.</p>
Tecnologia & Recursos	<p>Qualidade dos Recursos didáticos - adequação, diversidade, acessibilidade.</p> <p>Funcionalidades da plataforma: apoio técnico, cumprimento da norma SCORM, navegabilidade.</p>
Organização Do Curso/Equipa Pedagógica	<p>Seleção dos formadores – adequação.</p> <p>Constituição da equipa – adequação.</p> <p>Acompanhamento e tutoria – motivação/participação/desistência.</p>
Sistema De Avaliação & Monitorização Da Formação	<p>Avaliação da aprendizagem e dos resultados – aproveitamento, objetivos.</p>

Do levantamento realizado ao nível da qualidade *e-Learning*, resulta a perceção de que a existência de modelos, mais ou menos generalizados e vinculativos, dirigidos a disponibilizar referenciais-padrão para a implementação de estratégias de formação em *e-Learning* é uma realidade comum no plano internacional.

O exposto atesta a **relevância** da abordagem escolhida pelo estudo que, sem esgotar o âmbito dos domínios de atuação acima classificados, distingue áreas que, no contexto do *benchmarking*, assumem clara relevância e protagonismo: a **certificação de cursos**, incluindo o desenho dos mesmos e a regulação dos processos organizativos que lhes estão associados.

Neste plano, são muitas as sugestões retiradas das experiências analisadas. Releva sinalizar a ênfase atribuída:

- à tutoria;
- à componente de interação;
- aos requisitos das soluções tecnológicas que suportam os cursos e aos requisitos exigíveis aos tutores/formadores; e,
- à adequação dos conteúdos e recursos pedagógicos que constituem o programa formativo.

Foi objetivo do desenvolvimento do estudo, explorar de forma mais aprofundada a abordagem feita a estes domínios e critérios de regulação, sendo que, no entanto, a este passo, é já possível afirmar que estes atestam a pertinência de algumas das propostas acima enunciadas.

Por forma a concretizar as sugestões referidas, analisando em maior pormenor as boas práticas de *e-Learning* e *b-Learning* em curso por parte das operadoras, o trabalho de campo incluiu, ainda a definição de um instrumento de recolha de Boas Práticas a nível nacional, e a sua aplicação no terreno. Neste contexto, foram convidadas entidades formadoras (públicas e privadas) com atividade em formação a distância a partilhar as suas experiências atuais, contribuindo para a criação da proposta de Carta da Qualidade.

As entidades partilharam aquelas que consideraram as suas melhores práticas em *e-Learning* através de um formulário disponibilizado via e-mail e *online*.

Os resultados foram, ainda, incluídos de forma

pública no Observatório Panorama *e-Learning* Portugal, no sentido das boas práticas em curso poderem ser observadas enquanto critérios de referência orientadores de um futuro quadro de regulação do setor em Portugal.

Foram, assim, recolhidas 15 boas práticas tanto de entidades que se inserem nas tipologias de instituições que promovem formação para os seus colaboradores, como de instituições operadoras de formação para o mercado:

Tipo De Entidade	Identificação
Público	<b>ACT</b> - Autoridade para as Condições do Trabalho <b>AMA</b> - Agência para a Modernização da Administração <b>CIEJD</b> - Centro de Informação Europeia Jacques Delors <b>Exército Português</b> <b>Força Aérea</b> <b>IPP</b> - Instituto Politécnico do Porto <b>IPL</b> - Instituto Politécnico de Leiria <b>TAP</b>
Privado	<b>Conclusão</b> <b>IFB</b> - Instituto de Formação Bancária <b>PT</b> - Portugal Telecom <b>PwC</b> - PriceWaterhouse Coopers <b>PwC e UnYLeYa</b> <b>XZ Consultores</b> <b>Zona Verde</b>

O formulário de recolha foi criado com base em informação tratada nas prévias entrevistas e *focus-groups* a operadores e peritos, a partir dos quais alguns pressupostos foram considerados como de especial relevância na conceção, implementação, e avaliação de formação *e-Learning*. Foi, solicitado a cada entidade que caracterizasse a sua oferta formativa *e-Learning* e *b-Learning*, incluindo:

- a identificação do modelo pedagógico utilizado;
- duração, com indicação de percentagem de horas a distância e síncronas;
- estruturação do curso: existência de um roteiro

- pedagógico, como se processa a aprendizagem;
- tipo de interação entre tutor e formandos: ativa/reativa; papel do tutor e formas de interação com formandos; existência de mecanismos de incentivo e feedback; formas de acompanhamento da aprendizagem;
- tipo de atividades a realizar pelo formando, e sua distribuição ao longo do curso;
- avaliação da aprendizagem: metodologias, critérios, mecanismos de controlo de atividades realizadas;
- Caracterização do material/recursos pedagógicos disponibilizados no âmbito da formação: tipologia, interatividade, mecanismos de controlo do seu rigor e qualidade, revisão científica e atualização;
- Plataformas *e-Learning* e tecnologias de apoio à aprendizagem utilizadas: funcionalidades, interface, usabilidade, fiabilidade, ferramentas de comunicação;
- Sistema de informação e apoio disponibilizado ao formando: guia de apoio com informação sobre o curso, sua estrutura de funcionamento, modelo pedagógico, orientações para autoaprendizagem, tutoriais de acesso, entre outros.

Um outro elemento considerado relevante para uma análise de garantia da qualidade no *e-Learning*, e que foi ventilado no formulário de recolha de boas práticas, consiste na perceção das entidades do que consideram como fundamental para o sucesso para o *e-Learning*.

Os contributos recolhidos vão de encontro à análise já efetuada no estado da arte do *e-Learning* em Portugal referida no ponto 3.1. As entidades que participaram e forneceram as boas práticas em *e-Learning* inserem a sua oferta formativa na formação com características de dois tipos: de **autoestudo mais individualizado**, ou de **formação em grupo**, sendo que a maioria da formação é realizada em regime misto, ou seja, em *b-Learning*.

Evidencia-se, ainda, a grande relevância que as várias entidades atribuem a questões como a **preparação técnico-pedagógica da equipa** envolvida na criação e promoção de formação em *e-Learning*, à presença de **tutoria** (que poderá ser ativa ou passiva, mas que é essencial para a interação), à existência de uma **avaliação da aprendizagem**, e a aposta na **criação de e-conteúdos** para apoio ao

processo de aprendizagem.

**5.2 Carta Da Qualidade Para O E-Learning:  
Dimensões, Critérios E Indicadores**

A **Carta de Qualidade** constituiu-se como um dos principais outputs deste estudo e enquadra-se no objetivo do estudo de avaliação e valorização de modelos e práticas de *e-Learning* existentes e da proposta de estratégias e critérios para a arquitetura de um modelo de regulação desta modalidade no âmbito da educação e formação.

Pretendeu-se, assim, criar uma **Carta de Qualidade** que sirva de **referência a operadores e governação**, uma vez que não existe em Portugal um instrumento deste tipo. A proposta aqui apresentada resulta de elementos e contributos provindos dos vários instrumentos metodológicos concebidos e aplicados ao longo deste estudo, nomeadamente, a análise documental, estudo de *benchmarking* internacional, entrevistas, estudos de caso, focus-groupus/workshops, e recolha de boas práticas nacionais.

Procura-se, deste modo, incorporar os resultados da avaliação da necessidade e das preocupações demonstradas pelas instituições e operadores de formação auscultados em matéria de regulação do *e-Learning*. Este documento reflete, assim, a preocupação dos operadores e reguladores em dotar esta modalidade de formação de um conjunto de orientações, traduzidas em Boas Práticas, que permitam aumentar a **credibilidade e reconhecimento** desta modalidade, mas também dar voz ao desejo de **convergência** entre o **imperativo de regular** e a necessidade de **flexibilizar**. Tem, ainda, como intenção fornecer aos profissionais do sistema de educação e formação um conjunto de **orientações** para a **conceção, desenvolvimento e avaliação** de cursos, unidades curriculares e programas formativos, assente em boas práticas testadas e validadas, através das experiências internacionais e nacionais reconhecidas.

**5.2.1 A Estrutura Da Carta De Qualidade Para O E-Learning**

O modelo adotado teve em consideração os seguintes pressupostos:

- Regular a oferta de produtos formativos em *e-Learning*: contribuir para **regular a oferta** de cursos e programas desenvolvidos em

*e-Learning* e referenciar fatores críticos de sucesso ao nível da implementação e expansão do *e-Learning*;

- **Orientação** para o **formando**: qualquer que seja o modelo, o desenho do curso e o contexto de intervenção, o formando deve estar sempre na centralidade do processo. Os valores da Flexibilidade, Acessibilidade e Adequação às necessidades dos formandos devem estar expressos em todos os procedimentos e ações a desencadear;
- **Afirmar o e-Learning** como **modelo flexível** de aprendizagem especialmente vocacionada para a promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida e para uma aposta contínua no desenvolvimento dos recursos humanos;
- Proposta aberta e em evolução: o *e-Learning* enquanto modalidade formativa está longe de ser um tema estabilizado e consensual em termos de práticas. Se as tecnologias avançam rapidamente, os modelos pedagógicos, pelo contrário, resistem e mudam de forma lenta e em ritmos instáveis. Daí a necessidade de se construir um **dispositivo aberto** e em constante **evolução**, garantindo a sua validade e adequabilidade às evoluções do sistema, das organizações e das pessoas.

A **Carta de Qualidade** apresenta uma estrutura com os seguintes elementos: **Requisitos** → **Domínios** → **Critérios** → **Indicadores** → **Fontes de Verificação/Documentos Orientadores**.

Os Requisitos representam uma primeira classificação, de carácter abrangente e agregadora, desenhada na etapa precedente, permitindo uma visão global da carta da qualidade.

Domínios De Intervenção	Requisitos
Organizativos	A. Organização Do Curso, Logística & Informação Ao Formando
Pedagógicos	B. Design do Curso C. Conteúdos Educativos (e-Conteúdos) D. Apoio & Acompanhamento Ao Formando
Tecnológicos	E. Plataformas & Conteúdos Educativos
Melhoria Contínua/Avaliativos	F.Avaliação

Os quatro requisitos estão divididos em 6 Domínios de intervenção, correspondendo, assim, às grandes áreas do processo formativo consideradas no âmbito da proposta de Carta da Qualidade para o *e-Learning*.

Para cada domínio foram definidos Critérios, que dizem respeito aos padrões de referência considerados como boas práticas, num total de 18 critérios. Estes foram decompostos em indicadores, os quais expressam ações que podem ser consideradas como boas práticas, ou seja, são indicações acerca do que é necessário fazer para ser considerada uma Boa Prática, contribuindo para a Qualidade no *e-Learning*. Neste contexto, é importante a definição de um conjunto de fontes de verificação que permitam a verificação da implementação de cada um dos indicadores, facilitando a aplicação dos mesmos por parte das entidades formadoras, assim como a validação por parte das entidades reguladoras e financiadoras. Como tal, na proposta de Carta da Qualidade que apresentamos, é incluída uma lista de fontes de verificação e documentos orientadores.

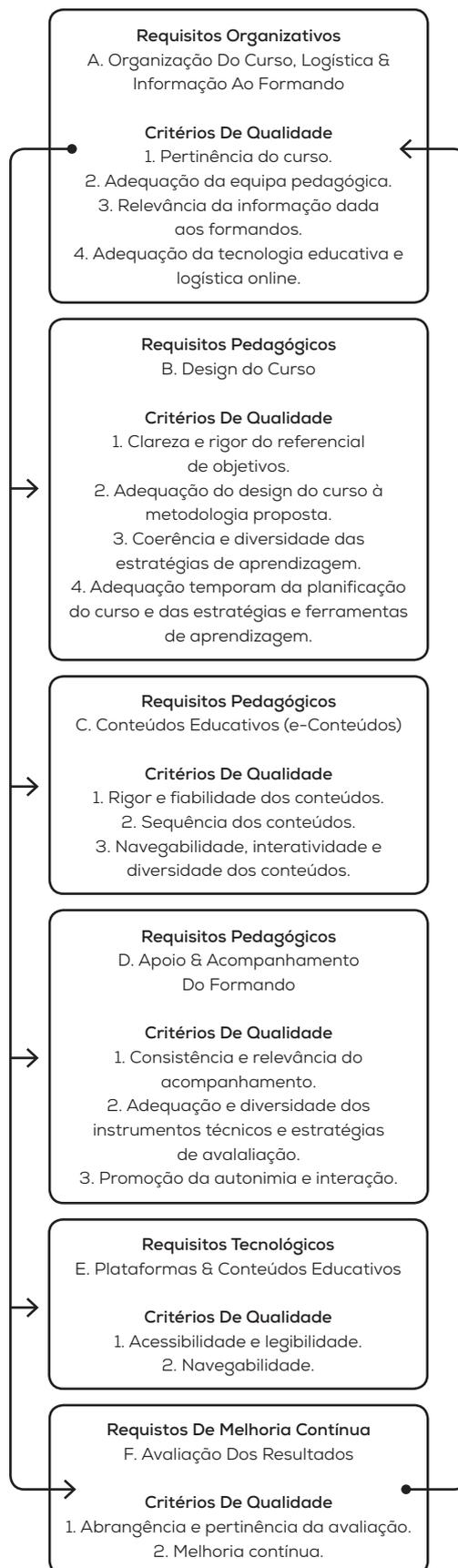
Na figura ao lado, apresenta-se ao Ciclo da Qualidade do *e-Learning*, espelhando a estrutura da Carta da Qualidade.

Tendo esta Carta da Qualidade sido construída especificamente para a formação *e-Learning*, ela possui, inevitavelmente, uma série de aspetos transversais e comuns a outras formas de organização da formação, nomeadamente, com a formação presencial em sala ou em contexto de trabalho.

Uma vez que o estudo teve um enfoque especial sobre *e-Learning*, na Carta procurou-se destacar aqueles que são apenas aplicáveis a esta forma de organização da formação, enfatizando desta forma o seu carácter específico no panorama formativo.

### 5.2.2 Domínios & Critérios Considerados

Apresentamos seguidamente, de forma mais detalhada, cada um dos domínios e respetivos critérios. No final deste ponto, inclui-se uma matriz completa por domínios, contendo critérios e indicadores.



**Esquema 3**  
**Ciclo da Qualidade do e-Learning**

**Domínios**

- A. Organização do curso, logística e informação ao formando
- B. Design do curso
- C. Conteúdos educativos (e-conteúdos)
- D. Apoio e acompanhamento ao formando
- E. Plataformas e Conteúdos Educativos
- F. Avaliação

Critérios definidos para cada um dos domínios:

**A. Organização do Curso, Logística e Informação ao Formando**

- a) Pertinência do curso
- b) Adequação das competências da equipa pedagógica
- c) Relevância da informação disponibilizada aos formandos
- d) Adequação da tecnologia educativa e logística *online*

**B. Design do Curso**

- e) Clareza e rigor do referencial de objetivos
- f) Adequação do design do curso à metodologia proposta
- g) Coerência e diversidade das estratégias de aprendizagem
- h) Adequação temporal da planificação do curso e das estratégias e ferramentas de aprendizagem

**C. Conteúdos Educativos (e-Conteúdos)**

- i) Rigor e fiabilidade dos conteúdos
- j) Sequência dos conteúdos
- k) Navegabilidade, Interatividade e diversidade

**D. Apoio e Acompanhamento do Formando**

- l) Consistência e relevância do acompanhamento
- m) Adequação e Diversidade dos instrumentos, técnicas e estratégias de avaliação
- n) Promoção da autonomia e interação

**E. Plataformas e Conteúdos Educativos**

- o) Acessibilidade e legibilidade
- p) Navegabilidade

**F. Avaliação**

- q) Abrangência e pertinência da avaliação
- r) Melhoria contínua

A Carta de Qualidade para o *e-Learning* pode

ser traduzida numa matriz, contendo os diversos Requisitos, Domínios, Critérios, Indicadores, e Fontes de Verificação/Documentos orientadores, e a qual pode ser consultada no **final deste relatório**. Eis um exemplo patente desta estruturação na **Carta de Qualidade**.

Requisito
Organizativo
Domínio
Organização Do Curso, Logística & Informação Ao Formando
Critério
Organização Do Curso, Logística & Informação Ao Formando
Indicadores
A equipa pedagógica (gestor de e-Learning, coordenador do curso, e-formador, equipa de tecnologia educativa) possui competências adequadas à conceção (design pedagógico, de interface, de interação, de conteúdos, de avaliação), desenvolvimento e implementação (uso de plataformas online) e avaliação do curso.  As funções do e-formador (orientação online, tutoria ativa ou reativa) estão definidas contendo as tarefas a realizar, os requisitos de qualidade, nomeadamente, formas de comunicação, frequência da comunicação, prazos de envio de feedback, etc.
Fonte De Verificação/ Documento Orientador
Fichas Curriculares/CV Dos Elementos Da Equipa Pedagógica Guia Do e-Formador Regulamento Do e-Learning

A proposta de **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* procura incorporar respostas às necessidades demonstradas pelas instituições e operadores auscultados, bem como mapear os resultados do estudo de *benchmarking* efetuado, no sentido de construir um dispositivo atual de regulação.

A **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* pretende, ainda, ser um instrumento que permite distinguir e **avaliar práticas** consideradas de excelência, nos domínios da conceção, desenvolvimento e avaliação de cursos ou programas de formação em *e-Learning*. Assim, a **Carta de Qualidade** assume protagonismo na

avaliação e distinção de práticas.

A Carta permite criar condições para identificar um patamar de excelência e classificar as práticas. Essas práticas de excelência, validadas através do confronto com os parâmetros de qualidade propostos, poderão ser alvo de reconhecimento público através da atribuição de um Selo de Excelência.

A adoção de um mecanismo de distinção e **reconhecimento público de práticas** de excelência revela-se interessante para os vários atores do sistema de educação e formação e poderá funcionar como um mecanismo de confiança – **garantia de qualidade** – ao nível da estratégia de financiamento.

A **Carta de Qualidade** para o *e-Learning* permitirá valorizar as melhores práticas promovidas no terreno, através da atribuição de um Selo de Qualidade, com um regulamento próprio de atribuição do Selo de Qualidade às operadoras de formação que pretenderem usufruir desta distinção, bem como as condições de atribuição.

Naturalmente, a vertente relativa às condições de atribuição do selo de qualidade não foi trabalhada no âmbito do estudo, mas apenas assinalando as práticas que poderão ser consideradas de excelência.

### 5.3 Práticas De Excelência

As Práticas de Excelência consistem na identificação das práticas que possam ser consideradas de excelência, a operacionalizar através da definição de critérios, indicadores e uma escala de classificação. Neste âmbito, foi identificado um conjunto de 6 práticas de excelência que se articulam com os domínios de intervenção definidos previamente na Carta da Qualidade. Estes domínios são abrangentes relativamente ao processo formativo e consideram um conjunto de critérios e indicadores que permitem colocar em evidência as boas práticas a demonstrar.

Dado que o que se pretende é atribuição de um reconhecimento de excelência, procurou-se identificar práticas inovadoras, de reconhecido valor para o sucesso da formação e demonstrativas do respeito pelos valores definidos previamente:

- **Flexibilidade, Acessibilidade e Adequação**

**às necessidades dos formandos, devem estar expressos em todos os procedimentos e ações a desencadear.**

No âmbito da sua aplicação, a atribuição do Selo de Excelência poderá estar condicionada ao cumprimento integral de todas as práticas, ou poderá haver um número mínimo exigível.

Poderá, ainda, ser necessário, para a sua operacionalização, construir um conjunto de instrumentos de avaliação, nomeadamente, de autoavaliação e de verificação externa, através de uma *check-list* e uma escala de classificação dos desempenhos demonstrados.

Cada um das práticas de excelência carece, assim, da definição de critérios e de indicadores que permitam o cumprimento dos requisitos definidos.

De seguida, é feita uma proposta de formulação dos conteúdos e âmbito de aplicação.

## Práticas de Excelência

### *Prática de Excelência 1*

#### **Acessibilidade & Informação Ao Formando**

Fornecer aos formandos os elementos necessários para a compreensão e utilização dos meios de aprendizagem.

Exemplos de práticas de excelência:

- **Informações sobre o curso:** a documentação fornecida ao formando descreve os resultados esperados no final, em termos de competências a desenvolver, objetivos de aprendizagem e evidências de resultado, explicitando a relação entre objetivos, atividades propostas e e-conteúdos; o modelo de curso está descrito de forma clara (modelo individualizado ou colaborativo); as estratégias de aprendizagem e os critérios de avaliação a aplicar estão definidos e são de fácil compreensão pelo formando; o modelo de tutoria está definido de modo claro, descrevendo a intervenção do tutor (ativa ou reativa); a equipa pedagógica está identificada e as responsabilidades de cada um são descritas; são fornecidos os contactos dos elementos responsáveis pela coordenação, tutoria, apoio administrativo e helpdesk.
- **Informações técnicas:** a documentação fornecida ao formando contém informação acerca dos requisitos técnicos e tecnológicos

mínimos (velocidade mínima, browsers recomendados e alternativos, software necessário e versões mais adequadas e compatibilidades com sistemas operativos); estão definidos os pré-requisitos em termos de conhecimentos de informática e sistemas de comunicação, nomeadamente, sobre a utilização de plataforma colaborativas e outros recursos digitais.

- Informação administrativa e legal: existem regras claras para registo como utilizador e para o seu cancelamento; os direitos e deveres da entidade, do formador e do formando estão claras e acessíveis; os procedimentos em situação de reclamação existem e estão acessíveis; os formandos são informados da existência de mecanismos de controlo dos acessos no espaço virtual de aprendizagem (estatísticas da plataforma).

---

#### *Prática de Excelência 2*

#### **Flexibilidade & Diferenciação Pedagógica No Processo De Ensino-Aprendizagem**

O design do curso, as estratégias de aprendizagem e os conteúdos são diversificados e adaptados às necessidades e diferentes estilos e ritmos de aprendizagem dos formandos.

Exemplos de práticas de excelência:

- Percurso formativo: o percurso formativo prevê a possibilidade da formação ser realizada de forma individualizada ou integrada num grupo de formandos, considerando-se atividades didáticas alternativas em função das opções de partida dos participantes.
- Atividades didáticas baseadas nos princípios da diferenciação pedagógica: as atividades propostas estão direcionadas para os vários estilos de aprendizagem, com menção expressa a essa adequação no enunciado da atividade.
- Calendarização e tempos de trabalho: a calendarização das atividades é realizada em articulação com o formando, e os timings de realização das atividades e dos tempos propostos para o período de autoformação são flexíveis e ajustados às necessidades dos formandos, e encontram-se identificados em cada uma das atividades a realizar (“tempo estimado de realização: x minutos”).

---

#### *Prática de Excelência 3*

#### **Tutoria Ativa**

O tutor assume um papel ativo no apoio e acompanhamento dos indivíduos e dos grupos, de acordo com cada fase da formação e com a dinâmica entre os elementos do grupo.

Exemplos de práticas de excelência:

- Incentivo à participação individual e interação entre o grupo: o tutor promove a participação individual e a interação entre os elementos do grupo através do envio de mensagens individuais e/ou de grupo, lançando desafios para o debate conjunto e da apresentando informação adicional e recursos externos inovadores, visando motivar e estimular a participação ativa.
- Auscultação de necessidades e apoio individualizado: através de comunicação individualizada, o tutor identifica necessidades de aprendizagem e clarifica expectativas e objetivos; pode propor estratégias para o desenvolvimento das competências de aprendizagem autodirigida, tais como, práticas de autoavaliação de estilos de aprendizagem, práticas de heteroavaliação entre pares, técnicas de estudo, técnicas de pesquisa e seleção de informação, entre outras, em sintonia com as necessidades identificadas; pode propor a utilização de instrumentos de monitorização da aprendizagem (diário de bordo).
- Feedback consistente: em cada momento avaliativo, o tutor fornece feedback descritivo, identificando os aspetos positivos e a melhorar em cada item a considerar, fornecendo sugestões de melhoria e indicações concretas de como o realizar.
- Promoção da construção de conhecimento coletivo: através do incentivo à utilização de ferramentas de colaboração e comunicação entre os formandos: fórum, chat, IRC, wiki, blogs, e-mail, videoconferência, etc.

---

#### *Prática de Excelência 4*

#### **Comunicação & Interação**

O sistema de comunicação é diversificado e permite o desenvolvimento de partilha de experiências e conhecimentos e a criação de um clima favorável e facilitadora da aprendizagem, em contexto de formação profissional.

Exemplos de práticas de excelência:

- Existência de meios de comunicação diversificados: estão disponíveis meios de comunicação específicos para os momentos assíncronos e síncronos, tais como Fóruns, e-mail, sala de chat, videoconferência, wiki entre outros.
- Promoção do debate em momentos síncronos: As sessões síncronas permitem a interação e o debate de ideias em simultâneo, desde que reúnam um conjunto de critérios: tempo mínimo 60 minutos; número máximo de 6 participantes por sessão; existência de uma agenda de trabalhos com objetivos definidos e comunicados.
- Criação de condições favoráveis ao trabalho colaborativo: estão previstas formas de comunicação entre os formandos, quer para a realização de trabalhos colaborativos, quer para partilha de experiências e conhecimentos, por iniciativa do formador ou dos formandos.

---

*Prática de Excelência 5*

**Interatividade & Adaptabilidade  
Dos Recursos Digitais**

Os e-conteúdos são disponibilizados em suportes diversificados e são desenhados e concebidos considerando a interação entre formador e formando sempre presentes, potenciando um nível de motivação adequado às aprendizagens a realizar.

Exemplos de boas práticas:

- Interatividade dos conteúdos: Os conteúdos são redigidos utilizando uma abordagem dialogante, respeitando a regra da progressividade, da profundidade e complexidade e contendo elementos que promovem a interação entre formador e formando e a participação ativa do formando.
- Diversidade dos recursos: os conteúdos são também disponibilizados em diferentes formatos, tais como, aplicações multimédia interativas, manuais em scripto e/ou e-book, animações multimédia, entre outros.
- Adaptabilidade dos recursos: os recursos

são adaptados a pessoas com necessidades especiais, através da apresentação em diferentes suportes (audiobooks, e-book, etc.).

*Prática de Excelência 6:*  
**Navegabilidade & Adaptabilidade  
Da Plataforma**

Os ambientes virtuais de aprendizagem respondem a normas internacionais, tal como a norma SCORM, estando os elementos dispostos de acordo com os princípios da ergonomia cognitiva, os quais permitem a adaptação a pessoas com necessidades especiais.

Exemplos de práticas de excelência:

- Adaptação a necessidades especiais: A plataforma de suporte à aprendizagem e os recursos digitais permite a adaptação a pessoas com necessidades especiais, como seja, manuais sob a forma de audiobooks, e-book, e outros.
- Personalização do layout da plataforma: é possível ao utilizador selecionar o layout que mais lhe agrada ou tiver necessidade (em termos tamanho de letras, cores de fundo, dimensões do quadro de chat, entre outros);
- Visualização e acesso em dispositivos móveis: é possível aceder à plataforma e aos vários elementos de navegação através de um dispositivo móvel (iPhone, iPod, iPad, e outros).

---

*Prática de Excelência 7*

**Avaliação & Melhoria Contínua**

Estão definidos os mecanismos que permitem uma avaliação sistemática e regular dos resultados do curso ou do programa de formação, da aprendizagem, do nível de satisfação dos utilizadores e da qualidade do curso.

Exemplos de práticas de excelência:

- Abrangência e diversificação do sistema de avaliação: a avaliação incide não apenas sobre os resultados (objetivos pedagógicos), mas também sobre o processo formativo, utilizando para isso, formas diversificadas de avaliação, incluindo as estatísticas produzidas pelas plataformas tecnológicas onde ocorrem as aprendizagens (learning analytics);
- Avaliação entre pares: existe a possibilidade

de avaliação interpares, através da disponibilização pública dos resultados da autoavaliação sobre os seis domínios de intervenção previsto na Carta da Qualidade.

- Melhora contínua: estão definidos mecanismos de recolha de contributos e sugestões de melhoria relativamente aos seis domínios de intervenção definidos na **Carta de Qualidade**, destinados aos formandos e à equipa pedagógica.

#### 5.4 Condições Para A Implementação

Considerando que a criação da Carta da Qualidade poderá permitir a **distinção e avaliação de práticas de excelência** nos domínios da conceção, desenvolvimento e avaliação de cursos ou programas de formação em *e-Learning* e que estas poderão ser alvo de **reconhecimento público** através da atribuição de um **Selo de Excelência**, haverá necessidade de construir um conjunto de instrumentos que permita a **verificação** do cumprimento dos parâmetros definidos como obrigatórios e ainda uma **escala para a classificação** do desempenho.

Estes instrumentos poderão ser constituídos por:

- **Guia de apoio ao utilizador** contendo a explicitação dos conceitos e orientações para sua implementação;
- **Matriz de autoavaliação** para utilização das entidades formadoras;
- **Check-list** para verificação externa.

## 6. OBSERVATÓRIO DIGITAL PANORAMA E-LEARNING

No âmbito do estudo foi criado o “Observatório Panorama *e-Learning* Portugal 360°”, o qual visa registar experiências bem-sucedidas, boas práticas e modelos inovadores de utilização do *e-Learning* nas várias áreas de educação e formação pelos operadores (entidades formadoras, empresas e organizações e entidades educativas), constituindo-se como um ponto de encontro para os interessados no *e-Learning*. Pretende-se:

- publicitar as boas práticas já existentes;
- divulgar modelos de conceção, implementação e avaliação de projetos formativos em *e-Learning* e *b-Learning*;
- disponibilizar um repositório de legislação e ferramentas *e-Learning*;

- promover a utilização do *e-Learning* no desenvolvimento da Aprendizagem ao Longo da Vida.

O observatório está disponível de forma livre ([www.panoramaelearning.pt](http://www.panoramaelearning.pt)), e inclui a possibilidade da comunidade contribuir dinamicamente com novos projetos, boas práticas e investigação. Esta recolha de informação acessível a decisores públicos e a operadores de educação e formação, irá contribuir para a promoção da qualidade no *e-Learning* em Portugal.

Para desenvolver o observatório foram analisadas uma diversidade de estruturas de observatórios internacionais. Tendo em conta o objetivo principal do “Observatório Panorama *e-Learning* Portugal 360°”, a sua estrutura contempla as áreas consideradas fundamentais para o *e-Learning* e para a missão do observatório:

- a) Quem somos – **apresentação do Observatório** e seu Comité de Peritos;
- b) Qualidade no *e-Learning* – disponibilização de **estudos da qualidade** no *e-Learning*, nomeadamente:
  - Carta da Qualidade para o *e-Learning*;
  - Regulação existente;
  - Estudo de Benchmarking internacional;
- c) **Projetos e-Learning** – divulgação de projetos promovidos por entidades portuguesas ou com parcerias portuguesas;
- d) **Boas Práticas** – inclui as boas práticas recolhidas e aceita mais;
- e) **Repositório** - referência a livros, publicações, artigos publicados na área do *e-Learning* em Portugal;
- f) **Diretório - Quem é quem** – identificação de quem são os especialistas nesta área: peritos, consultores, formadores. Esta funcionalidade permite, ainda, o registo dos especialistas que queiram integrar o diretório;
- g) **Glossário** – identificação e definição de termos mais utilizados;
- h) **Ligações** – inclui o acesso a ligações como a “Comunidade de Prática” - grupo no Facebook “Panorama *e-Learning* Portugal”, ligações a entidades reguladoras da Formação e Educação em Portugal, entidades supranacionais para a qualidade no *e-Learning*, e a práticas internacionais para a qualidade no *e-Learning*.
- i) **Saiba mais** – é uma área de perguntas frequentes, por forma a esclarecer as

principais dúvidas.

Notar que em todas as funções do Observatório os utilizadores podem **depositar autonomamente os seus conteúdos**.

O Observatório pretende expandir a sua atividade ao longo dos anos, e tem por **objectivo lançar relatórios anuais** (ou bi-anuais) com a intenção de **reportar o estado do e-Learning a 360º**, focando em 2015 no **e-Learning no Ensino Superior**, depois no **e-Learning na Administração Pública** e mais tarde **e-Learning nas Empresas**. Serão constituídos grupos de peritos voluntários para desenvolver as respetivas ações.

Adicionalmente o Observatório pretende estimular a investigação com vista à **elevação dos padrões de qualidade e à criação de inovação** e lançar as bases para os **Prémios e-Learning em Portugal**.

## **7. PROPOSTAS PARA A ELABORAÇÃO DE UM NOVO MODELO DE REGULAÇÃO DO FINANCIAMENTO**

### **7.1 Elementos De Contextualização**

A análise cumprida ao longo deste estudo permite reconhecer que, no contexto do sistema de educação e formação profissional, é pouco aprofundada a adoção de regras que tenham por objetivo regular a organização de formação profissional através da modalidade de *e-Learning*.

A relevância da questão coloca-se, sobretudo, no plano de programas de formação financiados com base em recursos públicos e de programas de formação que dando resposta a regimes que condicionam o acesso a determinadas profissões assumem um manifesto interesse público.

Deve sublinhar-se que o financiamento público da formação profissional está amplamente filiado no contributo do Fundo Social Europeu, tanto ao nível dos recursos como das próprias práticas de governação do sistema. Ora, a análise cumprida permite, em primeiro lugar, considerar que nenhum dos contextos reguladores de âmbito geral toma a formação em *e-Learning* como domínio específico de regulação.

A inexistência de um contexto de regulação adaptado para a formação em *e-Learning* assume

maior evidência no que se refere às estratégias e modelos de financiamento.

Com efeito, o financiamento de projetos formativos em *e-Learning* **submete-se ao mesmo tipo de regras** que são aplicadas à formação profissional, organizada com base no **modelo presencial** que, como se reflete adiante, é hegemónica no espaço das políticas públicas.

Considerando que o financiamento público da formação profissional apoiado pelo Fundo Social Europeu é veiculado, predominantemente, através do Programa Operacional Potencial Humano (QREN), as informações recolhidas apontam para uma representatividade muitíssimo reduzida da formação oferecida em *e-Learning* no quadro do financiamento atribuído pelo programa.

Acresce que, segundo a informação recolhida junto do Programa, a evolução registada do último para o atual ciclo de fundos comunitários reflete uma dinâmica negativa relativamente ao volume de apoios atribuídos a cursos de formação em *e-Learning*.

Também a oferta de formação profissional de iniciativa pública direta não evidencia sinais de acrescido dinamismo no que respeita à promoção de formação profissional em *e-Learning*. Refira-se, a título de exemplo, que o relatório da formação contínua da administração pública central e local de 2011 aponta para uma percentagem residual da formação em *e-Learning*, 0,5% e formação em *b-Learning*, 2,7%.

**Este anémico dinamismo do lado do financiamento público** convive, tendo em conta as análises documentais e estudos de caso realizados, com uma **crescente expressão do e-Learning** no contexto da operação financiada diretamente **pelos particulares e empresas**.

Com efeito, neste universo, o recurso ao *e-Learning* é crescentemente visto como uma forma de **flexibilizar os modelos formativos** e de facilitar a participação em formação sendo crescente a opção por programas formativos em *e-Learning* para dar resposta a necessidades de formação dos ativos.

Esta é uma realidade particularmente evidente no âmbito das empresas de maior dimensão com maior estruturação ao nível da função gestão de recursos humanos e, dentro desta, da área da formação profissional. Nos *focus-group* realizados

no âmbito do estudo participaram algumas empresas que ilustram esta realidade.

Também ao nível do ensino superior se constata a emergência de novas lógicas de funcionamento da oferta amplamente com recurso ao *e-Learning*.

Os casos da Universidade de Lisboa, do Instituto Politécnico do Porto e do Instituto Politécnico de Leiria, analisados no âmbito do estudo, ilustram de forma clara esta dinâmica de inovação no contexto da oferta de nível superior e proporciona úteis referências para a reflexão em torno dos dispositivos de organização, acompanhamento e avaliação da formação em *e-Learning*. Ora, esta, cremos que, já vincada distinção de dinâmicas consoante o financiador da formação terá na sua raiz várias razões explicativas.

Uma **maior reserva a dinâmicas de inovação** que compreendem um maior grau de incerteza e, com ele, de risco relativamente aos resultados das atividades a desenvolver será uma dessas razões. Com efeito, uma breve leitura retrospectiva neste domínio tende a expor uma propensão das políticas públicas de formação profissional para privilegiarem uma abordagem relativamente conservadora no plano das estratégias e instrumentos.

Num segundo plano, deve tomar-se em consideração a exigência técnica que se associa às metodologias pedagógicas e organizativas da formação em *e-Learning* que, em alguma medida, confrontam o perfil de qualificações dominante nos profissionais da área. Com efeito, a preparação dos **conteúdos** formativos, o modo **de exercício da função pedagógica**, as **estratégias de avaliação** de aprendizagens e os **mecanismos de acompanhamento** e controlo são alguns dos domínios de atividade que são transformados pela inovação nas práticas de ensino e aprendizagem. Esta circunstância pode potenciar uma menor adesão por parte dos profissionais do sistema de formação profissional relativamente à formação em *e-Learning*.

Contudo, no que se refere ao conjunto de motivos que explicarão **uma menor expressão do *e-Learning*** no universo das políticas públicas de formação profissional, destacar-se-á um **problema de confiança**, isto é, a dificuldade de

os mecanismos de controlo de qualidade e de legalidade associados ao financiamento público transmitirem níveis adequados de segurança quanto à boa aplicação dos recursos públicos.

Com efeito, o principal problema residirá, mesmo, **na ausência de capacidade de controlo da implicação do formando** no processo formativo, o que faz reçar pela incapacidade de controlar eventuais situações de fraude. A par deste, cremos que alguma **menor familiaridade técnica relativamente ao *e-Learning*** por parte dos técnicos envolvidos nos **processos decisores** associados à **gestão de recursos públicos** contribuirá, também, para esta dualidade nos ritmos de expansão do *e-Learning* nos subsistemas privado e público de formação.

Em estreita articulação com os dois aspetos referidos, verificamos que os instrumentos administrativos, financeiros e de qualidade associados à gestão do financiamento público da formação profissional reservam, também, uma posição periférica e insuficientemente detalhada para esta modalidade de formação.

**É neste âmbito que se inscreve a problemática do financiamento.**

Os dispositivos de regulação em vigor ao nível do financiamento, em particular aqueles que medeiam a execução do Fundo Social Europeu, **não contemplam regras** que permitam discriminar e adequar a estratégia de financiamento ao *e-Learning*. Sem regras convenientes e eficazes no reconhecimento e tratamento de realidades diferenciadas, torna-se mais difícil criar condições de segurança e confiança, ao nível dos diversos atores, que favoreçam a expansão da oferta.

Nesta perspetiva, o facto de existir um **incipiente enquadramento normativo** que alinhe um conjunto de requisitos e critérios orientadores da organização de cursos de formação profissional em *e-Learning* e, mais relevante para o que neste ponto se aborda, o seu financiamento constitui, certamente, um importante fator explicativo do cenário descrito de periferização do *e-Learning*.

No horizonte do **próximo ciclo de programação** do FSE, avizinha-se uma **tendência de simplificação dos procedimentos** administrativos de controlo e, com ela, um **enfoque adicional na**

**ótica dos resultados** e impactos. Deste modo, o acompanhamento da atividade financiada incidirá crescentemente na **verificação do volume e qualidade dos resultados** alcançados e, menos, na verificação da conformidade das atividades e despesas realizadas. Esta evolução poderá, como foi apontado nas entrevistas realizadas, trazer um importante contributo para a afirmação do *e-Learning* no quadro do portefólio de modalidades financiadas por recursos públicos.

Com efeito, ela contribuirá para reduzir o enfoque na conformidade dos processos e colocá-lo do lado dos resultados alcançados, minorando, por essa via, o impacto negativo que a falta de segurança na capacidade de controlo do processo tem sobre a opção de financiamento.

Contudo, cremos que, mesmo que se cumpra na ambição agora declarada, esta **evolução para um paradigma diferente de controlo será insuficiente** para, só por si, remover os principais obstáculos que se colocam à expansão do *e-Learning*.

Nesta perspetiva, o presente estudo procura apresentar um conjunto de propostas que permitam apoiar o processo de aperfeiçoamento e adequação das regras de financiamento da formação profissional associadas à aplicação do Fundo Social Europeu.

## 7.2 Modelo De Regulação Do Financiamento Associado Ao Fundo Social Europeu: Elementos De Diagnóstico

Como explicitado anteriormente, o objetivo de favorecer uma maior participação de fundos públicos no financiamento do *e-Learning*, objetivo contemplado na abordagem seguida no estudo, remete para a necessidade de adequar os modos de financiamento aplicados a esta modalidade.

A perspetiva que se desenha pondera positivamente o recurso aos mecanismos de financiamento como fator facilitador de lógicas de inovação ao nível das políticas públicas de formação profissional.

É, pois, a partir do prisma que reconhece a procura de inovação como recurso relevante para a melhoria da capacidade de resposta do sistema de formação profissional que posicionamos a reflexão

que adiante se desenvolve.

A procura de soluções mais adequadas para o financiamento do *e-Learning* encontra relevantes argumentos para fundamentação da aposta nas condições de eficácia e eficiência que pode contribuir para promover.

Neste plano, cumpre colocar em destaque os seguintes pressupostos:

- **A inovação nas práticas de aprendizagem constitui um recurso relevante para elevar a eficácia das estratégias de ensino e aprendizagem** e, nessa medida, não pode deixar de constituir uma opção a contemplar pelas políticas públicas de formação profissional. A este propósito, não deveremos deixar de ter em conta que as estratégias de *e-Learning* podem ser mobilizadas quer em domínio de carácter mais teórico quer em conteúdos de natureza prática, como se clarificou na abordagem feita ao conceito de *e-Learning*.
- **A promoção de condições de acesso à formação é uma condição crucial de eficácia** da política pública de formação profissional e pode receber da mobilização das tecnologias de informação e comunicação no âmbito do *e-Learning* um contributo muito expressivo. A formação *online* e o *b-Learning* constituem formas de organização do processo de ensino e aprendizagem muito facilitadoras das condições de acesso por via da introdução de flexibilidade ao nível das variáveis espaço e tempo e, nessa medida, um recurso de grande utilidade para promover a expansão da Aprendizagem ao Longo da Vida. Um dos dados que atesta esta relação é, precisamente, a referida dinâmica de expansão da oferta verificada ao nível da oferta formativa de iniciativa empresarial e privada.
- **A eficiência ao nível do financiamento da formação profissional**, na medida em que através de soluções em *e-Learning* e em *b-Learning*, por exemplo, é possível reduzir expressivamente os custos unitários da formação, seja pelo alargamento do número de formandos abrangidos em resultado de uma maior flexibilidade de participação, seja pela possibilidade de reedição, com custos mais reduzidos, dos cursos de formação essencialmente suportados em tecnologia digital e no *online*. Associa-se a

este pressuposto a importância de garantir condições de organização da oferta que ofereçam garantias de segurança adequadas no que se refere à formação realizada, criando condições para se aproveitarem os ganhos de eficiência e eficácia que podem ser proporcionados pela adoção destas novas formas de ensino e aprendizagem.

Como atrás se referiu, um dos principais **constrangimentos** que se tem colocado à **expansão do *e-Learning*** no contexto das políticas públicas de formação profissional remete para a percepção **da dificuldade em assegurar condições de confiança** relativamente à boa aplicação do financiamento público, ou seja, para o receio que a participação nos cursos assim organizados possa ser feita com menor rigor e compromisso relativamente aos resultados de aprendizagem visados. Ora, deste enunciado resulta a formulação de um pressuposto fundamental para o desenho de uma **estratégia de financiamento mais amigável do *e-Learning***, ou seja, a exigência de **condições de fiabilidade aos projetos a apoiar**. O segundo pressuposto que ao nível da estratégia de financiamento importa considerar remete para a necessidade de adotar **critérios e regras de financiamento adequados** aos atributos organizativos do *e-Learning* nas diferentes modelações que este pode assumir.

É a partir destes dois pressupostos que procuraremos alinhar um conjunto de propostas relativamente ao modelo de financiamento do *e-Learning*, dedicando, em primeiro lugar, atenção à problemática das regras de financiamento.

Como é do conhecimento geral entre os atores do sistema de formação profissional, o atual modelo de financiamento está amplamente dependente dos recursos canalizados pelo Fundo Social Europeu e assenta num quadro de regras que considera como despesas elegíveis um leque relativamente diverso e discriminado de despesas mas onde sobressaem três grandes categorias de despesas:

- a) Encargos com formandos
- b) Encargos com formadores
- c) Outros encargos inerentes à organização e realização da formação

Como adiante se explicita de forma mais sistematizada, esta trilogia de grandes domínios de encargos apresenta uma relevância questionável quando olhamos para as exigências organizativas

com maior protagonismo no *e-Learning*.

O quadro seguinte procura sintetizar o mapa de elegibilidades em vigor ao nível do FSE.

Rubrica	Descrição
Encargos Com Formandos	Despesas com remunerações dos ativos em formação, bolsas, alimentação, transportes e alojamento, bem como outras despesas com formandos.
Encargos Com Formadores	Despesas com remunerações dos formadores internos permanentes ou eventuais e dos formadores externos.
Encargos Com Outro Pessoal Afeto Ao Projeto	Despesas com remunerações dos técnicos, pessoal dirigente, pessoal administrativo, bem como consultores, mediadores socioculturais e outro pessoal envolvido nas fases de conceção, preparação, desenvolvimento, gestão, acompanhamento e avaliação do projeto.
Rendas, Alugueres & Amortizações	Despesas com o aluguer ou amortização de equipamentos diretamente relacionados com o projeto, e as despesas com a renda ou a amortização das instalações onde o projeto decorre.
Encargos Diretos Com A Preparação, Desenvolvimento, Acompanhamento & Avaliação Dos Projetos	Despesas com a elaboração de diagnósticos de necessidades, divulgação do projeto, seleção dos formandos e outros participantes, aquisição, elaboração e...
Encargos Diretos Com A Preparação, Desenvolvimento, Acompanhamento & Avaliação Dos Projetos <i>(Continuação da pág. anterior.)</i>	... reprodução de recursos didáticos, aquisição de livros e de documentação, despesas com materiais pedagógicos, com deslocações realizadas pelo grupo no âmbito do respetivo projeto e ainda as decorrentes da aquisição de serviços técnicos especializados relacionados com a avaliação dos projetos e dos seus resultados globais.

Encargos Gerais Do Projeto	Outras despesas necessárias à concepção, desenvolvimento e gestão dos projetos, nomeadamente as despesas correntes com energia, água, comunicações, materiais consumíveis e bens não duradouros, as despesas gerais de manutenção de equipamentos e instalações, as despesas com consultas jurídicas e emolumentos notariais e com peritagens técnicas e financeiras;
Encargos Com A Promoção De Encontros & Seminários Temáticos	Despesas com a promoção de encontros, seminários, workshops, ações de sensibilização e outras atividades similares.
Encargos Com A Promoção & Coordenação Da Candidatura Integrada De Formação	Despesas comprovadamente relacionadas com a promoção e coordenação da Candidatura Integrada de Formação.

Através de uma leitura geral do tipo de encargos elegíveis, é possível reconhecer que a sua aplicação ao financiamento da formação em *e-Learning*, em particular no caso da formação *online* e do *b-Learning*, não apresenta igual pertinência. Com efeito, grande número das rubricas previstas não releva para o financiamento do *e-Learning*, havendo outras rúbricas que, sendo mais pertinentes para o *e-Learning*, não estão contempladas no modelo de financiamento. No quadro seguinte procuramos sintetizar a relevância de cada uma das rubricas previstas na regulamentação do FSE para o financiamento do *e-Learning*, nomeadamente nos modelos organizativos que contempla a formação a distância.

Rubrica	Adequação ao e-Learning
Encargos Com Formandos	<p>Não terá grande aplicação na medida em que, por um lado, se tem observado um desinvestimento neste tipo de apoios e, por outro, se privilegia o recurso ao e-Learning no contexto da formação de ativos e de reforço das condições de conveniência para acesso à formação. As bolsas de formação e o custeio de despesas de acesso à formação perdem relevância na formação em e-Learning, ainda que possam ser equacionadas nos casos de b-learning.</p> <p>Em todo o caso, no contexto de significativa erosão deste tipo de apoios no âmbito do financiamento do FSE, é natural que seja relativamente desvalorizado no âmbito do e-learning.</p>
Encargos Com Formadores	<p>Neste plano, será de distinguir o modo como se “formam” estes encargos.</p> <p>Uma parte decorre do investimento no desenvolvimento de conteúdos e materiais didáticos que não são diretamente financiados no atual modelo de financiamento. São custos que ocorrem antes do início das ações de formação.</p> <p>A outra componente refere-se à dimensão formativa propriamente dita, correspondendo aos momentos de comunicação síncrona/ assíncrona ou presencial em que intervém o formador.</p> <p>Neste plano, será de distinguir o modo como se “formam” estes encargos.</p> <p>Uma parte decorre do investimento no desenvolvimento de conteúdos e materiais didáticos que não são directamente...</p> <p>(Continua na pág. seguinte.)</p>

<p>Encargos Com Formadores (Continuação da pág. anterior.)</p>	<p>... financiados no atual modelo de financiamento. São custos que ocorrem antes do início das ações de formação.</p> <p>A outra componente refere-se à dimensão formativa propriamente dita, correspondendo aos momentos de comunicação síncrona/ assíncrona ou presencial em que intervém o formador.</p> <p>No que se refere à primeira componente, o investimento associado à participação do formador tenderá a ser superior ao que acontece na formação tradicional em resultado da maior exigência que se coloca ao nível do planeamento e desenvolvimento dos conteúdos e materiais didáticos. Este é, contudo, um investimento que não se mede em termos de volume de formação como acontece atualmente nesta rubrica.</p> <p>Os custos relativos à componente formativa poderão ser menores caso o formador não intervenha diretamente em todo o processo formativo.</p> <p>Na formação em e-Learning, poderá existir, complementarmente, a figura do tutor, ou seja, da pessoa que assegura o acompanhamento do grupo de formação.</p> <p>A tutoria pode ser assumida pelo formador ou por outro técnico que, especificamente, assumira esse papel.</p>	<p>Rendas, Alugueres &amp; Amortizações</p>	<p>Passa a ser uma despesa com relevância reduzida nos programas formativos em e-Learning e em b-learning no que se refere a instalações físicas.</p> <p>Pode assumir um significado acrescido no que se refere ao aluguer de plataformas digitais/ software que permitem distribuir conteúdos e gerir a comunicação de formadores e formandos.</p>
		<p>Encargos Diretos Com A Preparação, Desenvolvimento, Acompanhamento &amp; Avaliação Dos Projetos</p>	<p>É uma rubrica que passa a ter uma relevância acrescida na medida em que no e-Learning se verifica uma maior representatividade do investimento associado às dimensões de conceção e desenvolvimento do curso, incluindo o design, produção e avaliação dos conteúdos e questionários, e deixa de estar centrada unicamente no papel do formador.</p>
		<p>Encargos Gerais Do Projeto</p>	<p>Passa a ser uma despesa com menor relevância nos programas formativos online e em b-learning. Ainda assim, poderá assumir significado neste caso a manutenção de servidores, software, hardware e backups da infraestrutura digital.</p>
		<p>Encargos Com A Promoção De Encontros &amp; Seminários Temáticos</p>	<p>Trata-se de uma elegibilidade específica que não releva para o quadro analítico em causa.</p>
		<p>Encargos Com A Promoção &amp; Coordenação Da Candidatura Integrada De Formação</p>	<p>Trata-se de uma elegibilidade específica que não releva para o quadro analítico em causa.</p>
<p>Encargos Com Outro Pessoal Afeto Ao Projeto</p>	<p>Sim, para o caso os responsáveis pelo desenvolvimento dos programas formativos referenciados na rubrica anterior, no caso de serem formadores, tutores, pessoal de apoio (helpdesk), entre outros, acompanhando os ganhos de eficiência que se apontam ao e-Learning.</p>		

Da análise sumariada no quadro acima apresentado, é possível concluir que a matriz de elegibilidades de despesas ao nível do FSE reflete necessidades de ajustamento para conseguir uma maior adequação ao financiamento do *e-Learning*. Com efeito, a rubrica de formandos reforçará a perda de relevância que já se verifica no atual contexto de financiamento da formação presencial e o custo com formandos passará a assumir um perfil diferenciado. Neste último caso, o custo com o trabalho dos **formadores**

passará a ter uma importância maior no momento de preparação dos cursos e menor, ainda que em muitos casos com significado, no momento de realização da formação, assim como os custos de organização e funcionamento remetem para tipologias de despesas com algum nível de diferenciação face aquelas que emergem associadas ao *e-Learning*. A par disto, nos cursos em *e-Learning*, as componentes de **conceção do curso, de elaboração dos conteúdos digitais e de desenvolvimento das plataformas tecnológicas** que suportam a organização da formação passam a constituir os **domínios-chave** de realização de despesa.

Ou seja, à medida que a realização da formação assume uma natureza menos estruturada pela delimitação do tempo de formação e pela sala de aula, verifica-se uma troca da relevância entre os custos associados à conceção dos cursos e os custos associados à realização da formação.

Esta necessidade de realinhamento da estratégia de financiamento é enfatizada pelo modo como se procede ao cálculo do financiamento em cada uma das rubricas, aprofundando a menor adequação do quadro de financiamento estabelecido. Com efeito, a estratégia de financiamento distingue dois grandes grupos de despesas. **As despesas com formadores** e formandos – nomeadamente custos salariais e bolsas – financiadas tendo por referência custos unitários por formando e custos unitário para hora de formação (formador) e as **outras despesas são financiadas tendo por referência o volume de formação** medido em função do número de horas e do número de formandos. Como já referimos, as rubricas de encargos com formadores e formandos podem apresentar uma relevância mais reduzida no caso do *e-Learning*. É na matriz de despesas associadas às outras rubricas que se concentram os encargos com maior relevância para a formação em *e-Learning*. Ora, considerando o exposto, estas rubricas são financiadas de acordo com dois critérios que perdem, de forma muito vincada, relevância no caso do *e-Learning*, ou seja, o tempo de formação – que passa a ser, sobretudo, um tempo individual – e o número de formandos que, importando do ponto de vista do resultado da formação (n.º de abrangidos e níveis de aprendizagem), tem uma importância enfraquecida do ponto de vista do custo (que estará presente na relação com o volume de horas).

Com efeito, a elegibilidade de todas as rubricas relativas a encargos que não resultam de formandos e formadores pondera a natureza da despesa e considera um teto aferido pela multiplicação de um custo por hora para um total de horas que corresponde ao número de formandos multiplicado pela duração do curso.

O quadro seguinte procura sintetizar a informação mais relevante neste plano de análise.

Rubrica	Descrição
Encargos Com Formandos	São financiados os custos elegíveis dentro dos limites específicos estabelecidos, nomeadamente no que se refere às bolsas e apoios para transportes no caso das formações que permitem obter uma certificação.
Encargos Com Formadores	São financiados os custos com remunerações dos formadores dentro dos limites de valor/hora estabelecidos, onde se pondera o perfil do formador.
Encargos Com Outro Pessoal Afeto Ao Projeto	São financiados os custos apresentados dentro de cada uma destas rubricas, considerando alguns tetos estabelecidos por rubrica, tendo em conta um valor global de despesa apurado a partir do volume de formação (nº de horas de formação * nº de formandos * valor/hora).
Rendas, Alugueres & Amortizações	
Encargos Diretos Com A Preparação, Desenvolvimento, Acompanhamento & Avaliação Dos Projetos	
Encargos Gerais Do Projeto	
Encargos Com A Promoção De Encontros & Seminários Temáticos	
Encargos Com A Promoção & Coordenação Da Candidatura Integrada De Formação	

Na adaptação que procurou fazer das regras de financiamento da formação por parte do FSE, o Despacho 17035/2001 explicita um conjunto relevante de adaptações que se sinalizam no quadro seguinte.

Rubrica	Descrição
Encargos Com Formandos	Mantém as regras gerais no caso das sessões presenciais. Apenas considera elegíveis os encargos com despesas de comunicação no caso das sessões a distância. Deve considerar-se que, hoje em dia, com a significativa expansão do acesso à internet, a relevância destes custos é menor.
Encargos Com Formadores	Os encargos com formadores são calculados com base na regra geral baseada no volume de formação, assumindo-se os seguintes critérios complementares: - a duração das sessões presenciais apenas pode ter um máximo de seis horas diárias; - na vertente síncrona e assíncrona é considerado para efeitos de financiamento um máximo de quatro horas/dia por formador até ao limite da carga de trabalho desta componente;
Encargos Gerais	No caso das sessões presenciais, os encargos gerais são o resultado do produto do volume de formação pelo custo hora legalmente estabelecido. No caso das sessões a distância, o montante de financiamento resulta do produto do volume de formação associada por 80% do valor do custo hora.

Como decorre da análise do quadro, verifica-se que o modelo de financiamento adotado corresponde a uma estratégia de adaptação das normas gerais em vigor. Assim, mais do que uma especificação do modelo de financiamento face a uma realidade significativamente distinta, o que se verifica é algum ajustamento do modelo sem que isso corresponda a uma grande diferenciação ao nível das regras adotadas. Pelo que ficou exposto anteriormente, considera-se que este esforço de adaptação das normas gerais é insuficiente

para adequar de forma eficaz o financiamento da formação em *e-Learning*.

### 7.3 Alinhamento De Propostas

Do atrás exposto, ressalta o entendimento de que a promoção da formação em *e-Learning* a partir de programas públicos de financiamento da formação profissional, em particular aqueles que se desenvolvem como apoio do FSE, beneficiaria muito expressivamente com **uma maior adequação das regras de financiamento**. Essa adequação pressupõe ajustes nas rubricas que definem o mapa de elegibilidades, assim como ao nível dos critérios usados para definir o financiamento em cada uma dessas rubricas.

No desenvolvimento desta abordagem, considera-se útil, em primeiro lugar, introduzir uma distinção entre os **custos associados à conceção do curso de formação e os custos associados à (re)edição** desse curso ao longo do tempo. É com base nesta distinção que se desenham algumas propostas para o financiamento do *e-Learning*.

Com efeito, face aos atributos associados ao *e-Learning*, entende-se que, no caso do *e-Learning*, tem maior cabimento estabelecer **uma distinção entre a conceção e a realização da formação**. Na formação presencial, muito centrada na figura do formador, esta diferença não tem igual pertinência porque os dois domínios são entendidos como sendo mais interdependentes. Com efeito, o facto de o desenvolvimento de conteúdos e de recursos didáticos não ser diretamente suportadas nas regras gerais de financiamento da formação no âmbito do FSE corresponde a alguma desvalorização desta componente do processo que, em nosso entender, é pouco compatível com a realidade do *e-Learning*. Para cada uma das vertentes de financiamento, conceção e edição, identificam-se um conjunto específico de despesas tipo a custear, considerando que são bastante distintas a natureza das despesas inerentes a cada uma das atividades.

No atual financiamento do FSE, esta distinção não é marcada, reunindo-se no mapa das elegibilidades existente (acima sintetizados) despesas inerentes à preparação e planeamento das ações de formação e despesas inerentes à sua organização, desvalorizando, de algum modo, os encargos associados à conceção da formação. Nesta ótica, as regras do FSE colocam-se na condição de privilegiar o investimento na realização

da formação.

A opção por individualizar estes dois tipos de despesas no caso do financiamento ao *e-Learning* funda-se no facto de, nesta modalidade, ser propícia uma separação mais vincada entre os dois momentos e ser mais favorável à promoção da inovação regulamentar e estratégica. Com efeito, no caso do *e-Learning* não só a **relevância dos custos de conceção e desenvolvimento da formação é maior**, em resultado de exigir um investimento maior associado à mobilização e desenvolvimento dos recursos tecnológicos, como **o investimento associado à edição das ações de formação serão significativamente menores**, em resultado de **menor investimento na mobilização de recursos físicos e do formador a tempo inteiro**. Havendo uma diferenciação tão pronunciada nas exigências de financiamento, ganha interesse adicional promover esta segmentação do tipo de despesa.

Esta distinção entre custos de conceção e edição constitui, por outro lado, um primeiro domínio de resposta à problemática da segurança conseguida neste tipo de apoios. Na medida em que a vertente de conceção e eficácia dos mecanismos de controlo é mais facilmente alcançável do que na edição, a diferenciação do tipo de despesa favorece a fiabilidade ao nível do financiamento.

Financiamento	
Problema/Necessidade	
Conceção & Desenvolvimento Do Curso Online - E-Learning Ou B-Learning	Edição Do Curso Online - E-Learning Ou B-Learning (Distribuição)
Aferição Da Necessidade De Formação Elaboração De Programa & Conteúdos Desenvolvimento De Recursos Digitais Desenvolvimento De Aplicações De Uporte À Organização & Gestão Da Formação Conceção De Estratégias & Instrumentos De Avaliação	Aluguer & Gestão De Plataformas & Espaços Digitais Administração Do Curso & Dos Recursos Coordenação Do Curso Serviço Técnico De Apoio Tutoria
Mercado	

**Esquema 4**  
**Financiamento E-Learning Em**  
**Dois Vertentes: Conceção & Edição**

Em síntese, do lado da conceção, a identificação de custos relevantes associados ao planeamento da formação e desenvolvimento de recursos, maior exigência ao nível da avaliação da qualidade dos projetos e maior facilidade de prevenção do desperdício e da fraude. Do lado da edição, maior flexibilidade de custos na justa medida em que se reduzem os custos fixos e os custos com formadores (sem que deixem de estar presentes), avaliação centrada na dimensão das aprendizagens e exigência de mecanismos de rastreio da formação realizada para prevenir o desperdício e a fraude.

Nesta ótica, a separação do tipo de custos contribuirá para o objetivo de dinamização do *e-Learning* e, neste âmbito, para a sua valorização com o recurso facilitador da participação de ativos em estratégias de Aprendizagem ao Longo da Vida.

Ao **delimitar** melhor as funções conceção e realização, a estratégia de financiamento pode, também, individualizar melhor o terreno onde pretende **privilegiar a aposta na inovação** e no desenvolvimento de programas formativos com **maior capacidade** de resposta às **necessidades emergentes** do terreno onde deve privilegiar a disseminação de oportunidades de formação e a participação na Aprendizagem ao Longo da Vida. Uma e outra exigem olhares e critérios diferentes na ótica do financiamento. A primeira solicita maior capacidade de avaliar projetos e maior flexibilidade de financiamento. A segunda exige maior capacidade de monitorizar a execução dos projetos e maiores garantias na aplicação de critérios de eficiência.

Na figura seguinte, sintetizam-se os principais atributos a associar à estratégia de financiamento em cada uma das vertentes definidas.

Financiamento	
Problema/Necessidade	
Conceção & Desenvolvimento Do Curso Online - E-Learning Ou B-Learning	Edição Do Curso Online - E-Learning Ou B-Learning (Distribuição)

A aplicação do modelo proposto requer a identificação do tipo de custos elegíveis em cada uma das áreas de financiamento e dos critérios de financiamento associados a cada um deles,

nomeadamente se a opção privilegia o reembolso de custos ou pelo financiamento a custos padrão que simplifiquem o processo de justificação e aprovação de despesa. É a aproximação esquematizada a esse modelo que se procura situar no quadro em rodapé.

### 8. SÍNTESE CONCLUSIVA

Este capítulo final procura fazer uma leitura de síntese dos principais elementos de análise e propostas alcançadas no desenvolvimento do estudo. Não se trata de elaborar um ponto de conclusões e recomendações, na medida em que o estudo não assume uma orientação de diagnóstico e avaliação, mas antes de sinalizar algumas das principais ideias que ganharam força no âmbito do desenvolvimento do trabalho e de explicitar o modo como foram assumindo forma as propostas nele

apresentado. Nesta ótica, é sobretudo um ponto que procura desenvolver uma visão integrada e de síntese do percurso de análise, reflexão e proposta cumprida no estudo.

Assim, recupera-se, de forma abreviada, o enunciado de objetivos finais do estudo, ou seja, desenhar propostas que contribuam para desenvolver e **aperfeiçoar o modelo de regulação** do e-Learning enquanto modalidade de formação e, desse modo, favorecer a sua utilização no contexto de promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida. A esta formulação mais genérica, associam-se os objetivos de elaborar um **referencial de boas práticas** que apoie a organização e avaliação de projetos formativos, a identificação de requisitos para guiar a elaboração de uma **Carta de Qualidade** e a apresentação de propostas para a adequação dos mecanismos de financiamento.

Custos Elegíveis	CrITÉrio de Financiamento
Linha de Financiamento à Conceção de Programas Formativos	
Diagnóstico de necessidades de formação Elaboração de dispositivo do curso: desenho metodológico e programa Desenvolvimento de recursos didáticos e conteúdos (digitais/multimédia) Desenvolvimento de aplicações de suporte à organização e gestão da formação Conceção de estratégias e instrumentos de avaliação específicos para o curso Custos de gestão do projeto Custos de instalações e equipamentos utilizados pela equipa de desenvolvimento ...	Considera-se que deve ser equacionada a possibilidade de nem todos os projetos beneficiarem do mesmo mapa de elegibilidades, promovendo uma diferenciação associada à relevância e caráter inovador do projeto. Por exemplo, os custos fixos associados a instalações e equipamentos poderão não ser considerados em projetos com menor conteúdo inovador/relevância.  A maior ou menor vocação comercial dos programas formativos candidatados poderá justificar, também, uma distinção ao nível das taxas de participação por parte do financiamento público.  Para projetos desta natureza e tendo em conta a ausência de um histórico sólido que permite a padronização de custos, considera-se que o financiamento das despesas elegíveis deverá ser feito numa ótica de reembolso de custos.
Linha de Financiamento à Edição de Cursos de Formação	
Aluguer/Gestão De Plataformas Administração Webdesigner (o técnico que insere os conteúdos na plataforma e a adapta de acordo com as funcionalidades necessárias) Instrucional Designer (o técnico que ajuda a construir o desenho do curso e na construção de aplicações específicas) Serviço técnico de apoio Tutoria Coordenação	O financiamento das despesas elegíveis poderá contemplar: O reembolso de custos de tutoria e coordenação com base em custos unitários padrão (hora/tutoria e hora/coordenação), uma vez que será mais fácil determinar valores padrão neste tipo de encargos.  O financiamento dos restantes custos através da aplicação de um valor formando que constituísse um incentivo ao alargamento do número de formandos. Coloca-se aqui a preocupação de simplificar a prestação de contas e de adotar um esquema de financiamento que funcione, sobretudo, como incentivo à organização e disseminação da formação.

O objetivo de contribuir para a **elevação dos padrões de qualidade** no e-Learning e para a consolidação das **estratégias de regulação** não se filia numa perspetiva de favorecer a adoção de regras e disposições de controlo que retirem iniciativa e flexibilidade à oferta formativa ou numa tomada de posição dirigista sobre o funcionamento do sistema de formação de educação e formação profissional mas, antes, em procurar introduzir critérios de atuação que contribuam para promover e generalizar a qualidade das práticas e possibilitem o reforço da confiança dos atores – nomeadamente financiadores e consumidores – nesta modalidade formativa. Considera-se, assim, uma **abordagem formativa** ao desenvolvimento do sistema de educação e formação profissional nesta vertente.

Espera-se, pois, contribuir para a progressiva generalização de práticas referenciadas a **padrões de qualidade e de estratégias de financiamento** adequadas ao nível do financiamento público.

O desenvolvimento do trabalho destacou como condição de partida a abordagem ao conceito de e-Learning. Esta necessidade coloca em evidência a ambiguidade de que ainda se reveste este conceito, tanto no espaço público como nos fóruns técnicos. A interceção e sobreposição com o conceito de formação a distância, que a abordagem proposta procura ultrapassar, sustentam essa indefinição.

A abordagem concetual desenvolvida no estudo privilegia a dimensão tecnológica associada à organização e realização da formação como aspeto identitário chave para a sua definição e afirma, desse modo, uma distinção face ao conceito de formação a distância. Na perspetiva adotada, o e-Learning surge como uma categoria concetual que compreende a formação organizada através de uma forte mobilização de ambientes online e tecnologias digitais.

Assim, são duas as grandes categorias que dão forma ao e-Learning de acordo com a proposta de conceito desenvolvida: a formação eletrónica a distância (e-Learning ou cursos online) e a formação eletrónica em regime misto, na qual se integra formação presencial e formação online a distância – b-Learning (ou semi-presencial).

A perspetiva concetual enunciada inscreve o desenvolvimento do e-Learning num movimento

mais amplo de transformação e inovação das práticas de ensino e aprendizagem. A quebra de fronteiras nas formas de aprendizagem e o crescente recurso a modelos que exploram a potencialidade das tecnologias de informação e comunicação para disponibilizar conteúdos e assegurar interação sem solicitar a presença física constituem referências centrais desta dinâmica. Assim, poderemos assumir que o e-Learning, podendo ser visto como uma forma alternativa de organização da formação, inscreve-se numa dinâmica mais profunda de reconfiguração das estratégias de ensino e aprendizagem (flipped classroom – implicando inovação na sala de aula e online).

O futuro tenderá a acentuar uma diversidade difícil de catalogar e a hegemonizar como realidade dominante – *mainstream* - o que hoje ainda é visto como alternativa. Hoje, mais presentes no sistema de formação profissional, sobretudo ao nível da formação contínua de ativos, estas dinâmicas de mobilização de aprendizagens online tenderão a fazer um caminho de afirmação no sistema educativo. O estudo referenciou e analisou exemplos concretos deste sentido de evolução, como atrás é dito.

A linha de reflexão acima enunciada não é neutra para a forma como o trabalho se desenvolveu. Com efeito, ela remete para a utilidade de desenvolver uma **abordagem integradora** das questões relevantes **para a regulação de práticas** organizativas, pedagógicas e de financiamento. A prazo, o campo de aplicação dos referenciais que venham a consolidar-se será maior e mais diversificado do que aquele que agora suscitou a necessidade de conduzir esta reflexão. Nessa medida, as propostas apresentadas procuram ter, por isso, um cunho mais integrador no que se refere às propostas desenhadas.

O **diagnóstico** cumprido no que se refere ao modelo de **governança em Portugal evidencia** existir uma **referência deficitária ao e-Learning** no contexto das disposições normativas de caráter mais nuclear para o funcionamento do sistema de formação.

Assim, destacam-se dois espaços de regulação: o que se refere às normas contempladas no âmbito do sistema de certificação de entidades formadoras onde são referenciados alguns requisitos aplicáveis

ao e-Learning, e o que se refere a um despacho de 2001 que regulamenta a formação a distância publicado no âmbito do QCA III e que ainda se mantém em vigor. Atendendo à profusão normativa que incide sobre as matérias da educação e formação, este dado só por si coloca em evidência a natureza periférica do e-Learning no âmbito das políticas públicas de formação profissional.

O diagnóstico realizado revelou, ainda, que **é ao nível dos espaços de regulação do acesso à certificação para o exercício de algumas profissões** que se desenvolvem propostas mais específicas e, também, com maior interesse analítico relativamente à regulação do e-Learning.

No seu conjunto, as disposições analisadas assumem uma perspetiva concetual de significativa filiação do e-Learning à formação a distância, refletindo ser nessa dimensão organizativa que se colocam os principais problemas ao sistema de formação profissional. Ao nível do sistema de educação não se identificaram disposições normativas que apontem para a consideração destas matérias.

A análise cumprida a nível nacional permite, ainda, reconhecer que, no **plano dos mecanismos de financiamento**, as disposições adotadas acabam por **privilegiar** mais soluções de adaptação das **disposições em vigor para a formação presencial** e menos a adoção de regras com maior grau de especificação. No plano da **componente técnico-pedagógica**, a análise realizada permite evidenciar o **desenho de requisitos para a formação a distância** que se centram sobretudo na dimensão de organização dos cursos. A análise de **experiências internacionais** permite, por sua vez, reconhecer uma dinâmica mais rica no que se refere à **especificação de estratégias e critérios de regulação vocacionados** para o e-Learning.

Neste aspeto particular, cumpre destacar que a análise realizada reconhece a existência de três planos preferenciais de abordagem: o das **práticas de gestão** desenvolvidas pelas entidades prestadoras de serviço que se articula com a **certificação de entidades formadoras**, o das soluções organizativas e técnico-pedagógicas que se articula com a **certificação dos cursos** de formação e o da **avaliação dos resultados** de aprendizagem que se articula com a certificação individual.

Consoante as preocupações que privilegiam e o percurso de desenvolvimento realizado, os modelos estudados aprofundam mais cada um destes planos de abordagem.

Os domínios de regulação que mais diretamente se articulam com a certificação de cursos têm maior relevância no conjunto de casos analisados. Estes modelos sublinham a **relevância** de cuidar dos requisitos que garantem a **adequação e eficácia do curso** no plano técnico-pedagógico.

A **qualidade dos recursos** e conteúdos, o **acompanhamento** do formando, a **tecnologia mobilizada** e a **avaliação de resultados** são algumas das dimensões que se incluem no referencial de práticas a garantir nesta vertente. Este é um plano de intervenção onde os desenvolvimentos verificados a nível nacional são mais frágeis.

A análise das experiências internacionais conduz à apresentação de uma tipologia de modelos de regulação que facilita a categorização e interpretação das diferentes realidades identificadas. Nesses modelos, para além da ênfase atribuída a cada um dos planos de abordagem acima referenciados, considera-se, ainda, o contraste entre **modelos de regulação de base mais formativa – voluntária - ou normativa**. Os modelos formativos são mais compreensivos na abordagem que fazem aos diferentes domínios de intervenção, enquanto os modelos de base mais normativa tendem a privilegiar o controlo sobre a atividade dos operadores de formação.

Na ausência de referenciais de boas práticas com algum grau de sistematização e institucionalização, o modelo português aproxima-se, ainda que sem aprofundamento da matéria, do **modelo de base mais legal**, tendo em conta o consagrado no **referencial de certificação de entidades formadoras**. A recente consagração de uma **norma de qualidade** para a formação profissional, compreendendo a **formação enriquecida por tecnologia**, constituirá um primeiro exemplo visando uma **abordagem mais integradora** e compreensiva **da qualidade** ao nível da formação profissional.

No seu conjunto, a leitura realizada das experiências internacionais leva a que se valorize a opção por **modelos de regulação mais**

**compreensivos** nos domínios que abrangem **mas, também, de base voluntária** e, nessa medida, guiados mais pelo objetivo de **orientar práticas**. **É nesta matriz que se inscreve a proposta de Carta da Qualidade** apresentada. A análise das experiências internacionais permitiu, também, fechar uma proposta de requisitos a considerar na estruturação do referencial de boas práticas - requisitos organizacionais, pedagógicos, tecnológicos e avaliativos.

A construção do referencial de boas práticas e da carta da qualidade tomou em consideração as experiências internacionais analisadas e os diversos estudos de caso junto de operadores de formação. No seu conjunto, as realidades estudadas permitiram identificar um conjunto significativo de requisitos e critérios a ter em consideração ao nível do e-Learning.

O desenvolvimento da **Carta da Qualidade** parte de um conjunto de princípios orientadores dos quais se destaca a afirmação do e-Learning como **modelo flexível de aprendizagem em evolução** e a necessidade que daí decorre de desenvolver uma proposta aberta facilmente permeável às dinâmicas de evolução que o atravessam. Complementarmente, a proposta privilegia a **abordagem à certificação de cursos** que, como referido, tem maior centralidade nas experiências internacionais analisadas. Considera-se, também, que é ao nível do curso que o contributo para o reforço dos mecanismos de confiança no e-Learning tenderá a ser maior.

A construção da **Carta da Qualidade** assentou na identificação de um conjunto de domínios de intervenção associados aos requisitos definidos na etapa anterior e à explicitação de um conjunto de critérios e indicadores para cada um dos referidos domínios. Assumindo uma visão abrangente relativamente às práticas de desenho, conceção, organização e avaliação de cursos em e-Learning, o referencial desenvolvido identifica os indicadores que especificam o cumprimento de respostas próprias dos cursos organizados em e-Learning. Nesta vertente, procura-se um nível adicional de especificação e concretização do quadro de regulação. Ao todo, o referencial reúne 16 critérios e 54 indicadores, sendo que cerca de metade destes (25) estão especificamente referenciados ao e-Learning.

A passagem da proposta de referencial de boas práticas para a o desenho de uma proposta de **Carta de Qualidade** faz-se através da identificação de práticas de excelência que são descritas explicitando os termos da sua concretização. Nesta medida, as práticas identificadas articulam-se com os domínios de intervenção considerados no referencial. Para cada domínio é formulado um nível de desempenho excelente que, numa perspectiva de operacionalização da Carta, deverá ser expresso num conjunto de indicadores de desempenho. No sentido de favorecer o grau de concretização do desempenho considerado de qualidade, procurou-se adotar um nível de descrição das práticas a distinguir relativamente detalhado.

Na perspectiva exposta, entende-se que a **Carta de Qualidade** deve constituir um elemento central, introduzindo uma **dimensão avaliativa** que permita distinguir práticas de excelência e criar um **dispositivo de “classificação dos cursos”** que ajude a criar confiança ao nível dos dispositivos de financiamento.

No que se refere aos mecanismos de regulação do financiamento público da formação, a proposta desenvolvida vocaciona-se, sobretudo, para a formulação de hipóteses de trabalho para a inovação ao nível do FSE. Nesta ótica, destaca-se a introdução de uma estratégia de **diferenciação entre o financiamento à conceção de cursos e o financiamento à edição** dos mesmos. No caso do e-Learning, é mais vincada a delimitação destes dois momentos e tem maior relevância delimitar o apoio financeiro atribuído à realização (edição) da formação que constitui o momento em que a vulnerabilidade a estratégias de fraude é maior. Por outro lado, a qualidade do projeto formativo depende de forma muito significativa da qualidade do trabalho desenvolvido na fase de conceção dos programas formativos, sendo crucial a **capacidade de avaliar os projetos** e adequar o financiamento à diversidade de estratégias e percursos que podem estar presentes neste processo.

As propostas apresentadas, além da delimitação entre o financiamento à conceção e o financiamento à edição, consideram uma estratégia diferenciada de elegibilidades e critérios de financiamento. No caso do **apoio à conceção**, entende-se dever ser definido um **quadro de elegibilidades alargado** que considere uma

nova tipologia de despesas mais ajustada a esta modalidade de formação. Complementarmente, prevê-se a adoção de um critério de reembolso de despesas que **pondere o carácter inovador** do projeto e a sua relevância. A garantia do investimento realizado depende, sobretudo, da **capacidade de avaliar a qualidade dos projetos**. No caso do apoio à edição, as propostas desenhadas procuram prevenir o risco de má utilização de recursos através de adoção de regras de financiamento prudentes. Assim, a proposta avança com a possibilidade de **combinar o reembolso de custos das funções de tutoria** e coordenação, mais facilmente aferidas, com a aplicação de um valor por formando para financiar os restantes custos. Este valor deve ser determinado com cautela, funcionando, sobretudo, como incentivo à expansão do número de formandos abrangidos pelos cursos apoiados.

No conjunto, o modelo proposto introduz alterações significativas face ao atual quadro de financiamento da formação ao nível do Fundo Social Europeu, assumindo maior relevância a sua aplicação às formas de organização da formação em *e-Learning* que contemplam uma relevante componente de formação a distância. No entanto, mesmo no caso da formação presencial apoiada por tecnologia, o investimento no desenvolvimento de recursos pedagógicos e na mobilização de tecnologias de informação e comunicação é maior do que na formação presencial e reivindica, pelo menos, a atenção ao mapa de elegibilidades a considerar.

Como já referido, estas **propostas não encerram uma visão conclusiva e fechada** do processo de renovação do campo de regulação das políticas de formação profissional e, em particular, do que se aplica ao *e-Learning*. Antes pelo contrário, representam uma tentativa de fundamentação e sistematização de um conjunto de contributos que servem, principalmente, **o objetivo de alargar o debate e enriquecer o processo de tomada de decisão** que, inevitável e progressivamente, se colocará às políticas públicas de formação profissional num futuro próximo.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- ANDERSON, T. (2004) Toward a Theory of Online Learning, in Theory and Practice of Online Learning, disponível em [http://cde.athabasca.ca/online\\_book/ch2.html](http://cde.athabasca.ca/online_book/ch2.html)
- BARKER, K. (2002). Canadian Recommended E-Learning Guidelines. Canadian Association for Community Education, Vancouver, Canada.
- BAPTISTA & PIMENTA (2004). Plataformas de e-learning. In Dias & Gomes (Eds) *E-Learning para E-Formadores*. Guimarães: TecMinho/ Gabinete de Formação Contínua da Universidade do Minho.
- BIDARRA, José & Dias, Ana (2003). From Cognitive Landscapes to Digital Hyperspaces. *Internacional Review of Research in Open and Distance Learning (IRRODL)*. Athabasca University – Canada Open University.
- CAÇÃO, M.R. (2009). Perceptions of quality in e-Learning: a case study. Tese de Mestrado. Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra
- CARDOSO, Gustavo (coord) (2011). A utilização da internet em Portugal 2010. World Internet Project, Lisboa
- CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA (2001). Recomendação sobre e-Learning de 13 de junho
- COSTA, F. A. (2007). *Tecnologias Educativas: Análise das dissertações de mestrado realizadas em Portugal*. In *Sísifo/Revista de Ciências da Educação*. Nº 3, 24.
- COUTINHO, C. P. & Júnior, J. B. B. (s/d). Do e-Learning tradicional ao e-Learning 2.0. Disponível em [http://prisma.cetec.up/63\\_e\\_learning\\_tradicional:ao\\_e\\_learning\\_2.0\\_joao\\_junior\\_e\\_clara\\_coutinho.pdf](http://prisma.cetec.up/63_e_learning_tradicional:ao_e_learning_2.0_joao_junior_e_clara_coutinho.pdf)
- Despacho nº. 17035 de 14 de Agosto
- DGERT (2010). Guia de apoio à certificação de entidades formadoras. DGERT, Lisboa.
- DIAS, Paulo & Dias, Ana (2003). Plataformas de Gestão da Aprendizagem a Distância. In *Actas da III Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação: Desafios 2003*. Centro de Competência Nónio Século XXI, Universidade do Minho.
- DIAS, A., GOMES, M.J. (2004). *E-Learning para e-formadores*. Guimarães: TecMinho
- EFQUEL (2010). Low cost, community based certification for E-Learning in Capacity Building. Capacity Building International, Germany
- EUROPEAN COMMISSION (2008): The European Qualifications Framework for Lifelong Learning (EQF), Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, ISBN 978-92-79-08474-4.
- FIGUEIRA, M., & R. D. (2003). Guia para a Concepção de Conteúdos de e-Learning. In

- Formação à Distância & e-Learning. Nº 2,
- HARLEY, D. & LAWRENCE, S. (2006). The Regulation of E-Learning - New National and International Policy Perspectives. University of California, Berkeley
  - HASAN, A (2010). “Higher Education Distance Learning in Portugal - State of the Art and Current Policy Issues”, in European Journal of Open, Distance and E-Learning
  - IQP (2012). Norma NP 4512 Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia.
  - JONASSEN, D., Peck, K., Wilson, B. (1999). Learning with Technology. New Jersey: Prentice Hall
  - JORGE, J. (2012). “Um questionário sobre as perceções dos estudantes acerca da importância das tarefas da e-tutoria: diferenças de género, idade, formação académica e experiência tecnológica”, in Educação, Formação & Tecnologias (maio, 2012), 5(1), 17-32
  - JUNG, I. (2010). The dimensions of e-Learning quality: from the learner’s perspective. Department of Education, Media and Society, International Christian University, Japan.
  - KEEGAN, Desmond (1986) Foundations of Distance Education, London and New York: Routledge Studies in Distance Education.
  - LAGARTO, J.R. (2009). “Avaliação em e-Learning”, in Educação, Formação & Tecnologias, vol. 2 (1), Maio 2009.
  - MASON, Robin (1998) Globalizing Education – Trends and applications, London and New York: Routledge Studies in Distance Education.
  - MIRANDA, L, Morais & Dias, P, 2005, Abordagens Pedagógicas para ambientes online, disponível em [http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/1090/1/PA20\\_2005\\_Abordagens\\_Pedagogicas\\_Online.pdf](http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/1090/1/PA20_2005_Abordagens_Pedagogicas_Online.pdf)
  - MORGADO, A., Pereira, A., Aires, L., Mendes, A. (2005). “Para uma pedagogia do e-Learning” in VII Simpósio Internacional de Informática Educativa.
  - MOTA, José (2009). Da Web 2.0 ao e-Learning 2.0: Aprender na Rede. Dissertação de Mestrado, Versão Online, Universidade Aberta.
  - Norma ISO/IEC 19796-1 (2005). Information technology — Learning, education and training — Quality management, assurance and metrics
  - PARLAMENTO EUROPEU E CONSELHO (2009). Recomendação sobre a criação de um Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais.
  - PAULSEN, Morten (2002). Sistemas de Educação Online: Discussão e Definição de Termos. In Desmond Keegan D., Ana Dias, Carina Baptista, Gro-Anett Olsen, Helmut Fritsch, Holger Follmer, Maria Micincová, Morten Paulsen, Paulo Dias & Pedro Pimenta (Eds.) E-Learning: O Papel dos Sistemas de gestão da Aprendizagem na Europa. Lisboa: INOFOR.
  - PEREIRA, A. (2006). Aspectos pedagógicos no ensino a distância. Disponível em <http://www.odlexpert.net/getstart/Capitulo4.pdf>
  - Portaria nº. 851/2010 de 6 de setembro
  - Real Decreto 189/2013 de 15 de março.
  - REKKEDAL, T. (2006). E-Learning Quality for SMEs: Guidance and Counselling. Projeto Leonardo
  - ROCHA, L. (2011). A promoção das competências do Pensamento Crítico nos adultos, através da formação em e-Learning. Dissertação de Mestrado. Instituto de Educação da Universidade de Lisboa
  - SALMON, Gilly (2004). “Successful e-Learning through human mediators: training e-moderators” in revista Nov@ Formação, nº. 3. Lisboa: INOFOR
  - SALMON, Gilly (2004). E-tivities: the key to active online learning. London: RoutledgeFalmer
  - SALMON, Gilly (2005). Moderating: the key to teaching & learning on-line (2ª ed.). London: Routledgefalmer.
  - SAMPAIO, A.(2011). Uma Abordagem ao e-Learning na Formação Profissional: Estratégias para o Sucesso de Modelos de Aprendizagem Assíncronos, sem Sistema de Tutoria. Dissertação de Mestrado. Instituto de Educação da Universidade de Lisboa
  - SILVA, P. (2012). O Enquadramento do e-Learning no recente sistema de certificação da formação profissional. Dissertação de mestrado. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade de Lisboa
  - STRACKE, C.M. (2010). Quality and Standards in Learning, Education, and Training: The Adaptation Model IDEA for the Introduction of Quality Development. Quality Initiative for ELearning (QLET), University of Duisburg - Essen, Campus Essen, Germany
- Sítios Na Internet**
- European Foundation for Quality in E-Learning, EFQUEL: <http://efquel.org/>
  - International Quality Labels for eLearning

- Courseware, EPPROBATE: <http://epprobate.com/index.php/pt/home>
- Open and Distance Learning Quality Council, ODLQC: <http://odlqc.org.uk/providers/accreditation>
  - Agence Wallonne des Télécommunications: <http://www.awt.be/>
  - APEL - Asociación de Proveedores de e-Learning: <http://www.apel.es/portal/contportal.asp>
  - Edu-Qua: [http://www.eduqua.ch/002alc\\_00\\_en.htm](http://www.eduqua.ch/002alc_00_en.htm)
  - Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance, FFFOD : <http://www.fffod.org/>
  - Distance Education and Training Council, DETC: <http://www.detc.org/>

*NOTAS*

**CARTA  
DA QUALIDADE  
E-LEARNING**

-

**2014**

Requisitos	Domínios	Crítérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Organizativos	Organização Do Curso, Logística E Informação Ao Formando	Pertinência Do Curso	O curso responde a uma necessidade claramente identificada. O curso está associado a um projeto específico, com objetivos e metas a atingir.	Diagnóstico de Necessidades de Formação, Estudos de Mercado, etc.
		Adequação Das Competências Da Equipa Pedagógica	<p>A equipa pedagógica (gestor e-Learning, coordenador curso, formador, equipa de tecnologia educativa) possui competências adequadas à conceção (design pedagógico, de interface, de interação, de conteúdos, de avaliação), desenvolvimento, implementação (uso de plataformas online) e avaliação do curso.</p> <p>A equipa pedagógica conhece o contexto de intervenção e as características dos destinatários do curso.</p> <p>Os formadores possuem competências e formação especializadas em e-Learning (ex: design do e-curso, seleção e criação de e-conteúdos, design instrucional, acompanhamento dos formandos – orientação e interação online, avaliação das aprendizagens).</p> <p>As funções dos elementos da equipa pedagógica estão definidas e disponíveis aos formandos.</p> <p>Os e-formadores/tutores dispõem de um regulamento da formação a distância, padrões de qualidade e-Learning, e especificamente acerca dos requisitos técnicos e tecnológicos relativos ao curso.</p> <p>As funções do formador (orientação online, tutoria ativa) estão definidas contendo as tarefas a realizar, os requisitos de qualidade, nomeadamente, formas de comunicação, frequência da comunicação, prazos de envio de feedback, etc.</p> <p>Existe um coordenador e-Learning do curso que coordena e apoia a atividade dos formandos e formadores, garantindo o cumprimento do modelo pedagógico definido.</p>	CV dos elementos que constituem a equipa pedagógica Formação de e-formador Regulamento do e-learning (inclui modelo pedagógico) Guia do e-formador Contrato do e-formador Referencial do e-curso
		Relevância Da Informação Disponibilizada Aos Formandos	<p>A informação acerca do modelo pedagógico e-learning é clara e rigorosa.</p> <p>Na fase de divulgação a informação disponível permite ao formando tomar uma opção consciente sobre o curso que pretende frequentar (cursos e-Learning ou b-learning, com formador ou sem formador, duração do curso, tempo de autoestudo, plataformas utilizadas, etc).</p> <p>Os pré-requisitos em termos de conhecimentos e capacidades para acesso ao curso estão definidos e são disponibilizados ao formando (questões tecnológicas e as questões de autonomia na aprendizagem).</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	Reg. do e-learning Contrato de formação do e-formando Guia do e-formando Referencial do curso e/ou dos conteúdos Man. de apoio à utilização das plataformas (LMS ou outras) e apoio técnico-pedagógico a formadores e formandos

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Organizativos	Organização Do Curso, Logística E Informação Ao Formando	Relevância Da Informação Disponibilizada Aos Formandos	<p>Os objetivos do curso (gerais e específicos) são claros e relevantes, e são formulados de forma compreensível para o estudante.</p> <p>Os conteúdos do curso estão estruturados num percurso pedagógico com uma sequência de aprendizagem clara e relevante, proporcionando autoavaliação e autonomia do estudante.</p> <p>Existe um guia de apoio ao formando com orientações acerca do curso, nomeadamente, plano do curso, modelo pedagógico, cronograma, tempos estimados para autoformação, datas para entrega de exercícios e tarefas a realizar nos momentos assíncronos e síncronos, sistema de avaliação, contactos do tutor ou formador, helpdesk e apoio administrativo.</p> <p>Existe uma ferramenta de apoio (tutorial) ao estudante relativa ao acesso à plataforma, ao curso e aos materiais e atividades a realizar.</p> <p>Os procedimentos em situação de reclamação existem, estão acessíveis e devidamente publicitados.</p> <p>É disponibilizado um apoio tutorial adicional para os estudantes que não cumpram os pré-requisitos técnicos, nomeadamente, conhecimentos informáticos e/ou da plataforma.</p>	
		Adequação Da Tecnologia Educativa E Logística Online	<p>A seleção de tecnologias educativas é adequada aos temas do curso e aos objetivos e metodologias.</p> <p>Existe um sistema de gestão de aprendizagem online (plataforma e logística online).</p> <p>As tecnologias de produção de conteúdos são adequadas aos percursos pedagógicos definidos.</p> <p>É possível aceder ao percurso digital do estudante e do formador (dados administrativos e de gestão).</p>	Guia das tecnologias educativas do curso/ organização (plataforma e ferramentas)
Pedagógicos	Design do Curso/Modelo Pedagógico	Clareza E Rigor Do Referencial De Objetivos	<p>Os objetivos de aprendizagem fornecem ao formador e ao formando orientações para a ação.</p> <p>Os objetivos estão definidos na ótica de quem aprende e são compreensíveis, mensuráveis, concretizáveis, relevantes e exequíveis no tempo.</p> <p>Os objetivos definidos estão relacionados com os conteúdos temáticos, com as estratégias de aprendizagem e com a avaliação.</p> <p>Os objetivos possibilitam a avaliação criteriosa dos resultados da aprendizagem.</p>	Modelo Pedagógico e-Learning Design pedagógico do e-curso (Learning design)
		Adequação Do Design Do Curso À Metodologia Proposta	<p>O design do curso contém, de forma estruturada, os objetivos, os conteúdos, as estratégias de aprendizagem e as atividades...</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	Modelo Pedagógico e-Learning

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Pedagógicos	Design do Curso/Modelo Pedagógico	Adequação Do Design Do Curso À Metodologia Proposta	<p><i>(Continuação da pág. anterior.)</i></p> <p>... do curso, explicitando o modelo pedagógico de suporte (instrucional/individual ou colaborativo) adequado ao contexto e aos destinatários (individual ou grupo);</p> <p>É apresentada uma estratégia pedagógica de aprendizagem flexível e diversificada, baseada em problemas e em narrativas de aprendizagem adequadas ao contexto;</p> <p>É apresentado um plano com as atividades a realizar, os objetivos associados, os critérios de avaliação, os recursos/conteúdos a mobilizar, os tempos estimados de estudo e os prazos para realização.</p> <p>É apresentado um plano dos conteúdos a selecionar e/ou a produzir, de acordo com os módulos e o referencial de objetivos/resultados a alcançar.</p>	Design pedagógico do e-curso (Learning design) Referencial do e-curso
		Coerência E Diversidade Das Estratégias De Aprendizagem	<p>O modelo desenhado contempla estratégias pedagógicas diversificadas adequadas ao contexto e aos estilos e ritmos de aprendizagem dos destinatários. Por exemplo, aprendizagem baseada no trabalho (WBL - Work Based Learning), aprendizagem baseada em problemas ou em projetos (PBL - Problem/Project Based Learning), etc .</p> <p>O modelo prevê o recurso a estratégias e ferramentas pedagógicas de acordo com os domínios do saber e competências a desenvolver no ambiente online de aprendizagem (exercícios de grupo, fóruns de discussão, wiki, simulações, estudos de caso, análise de situações-problema, incidentes críticos do contexto real de trabalho, etc).</p>	Modelo Pedagógico e-Learning
		Adequação Temporal Da Planificação Do Curso E Das Estratégias E Ferramentas De Aprendizagem	<p>São identificadas as cargas horárias para cada módulo/unidade de aprendizagem.</p> <p>São definidas as horas estimadas de trabalho autónomo que o formando deverá dedicar à aprendizagem, por unidade de tempo (carga de trabalho por dia, por semana, por mês, etc).</p> <p>Os prazos para as atividades e os momentos de avaliação do curso são estruturados de forma clara, definem um ritmo de aprendizagem adequado, seguindo uma sequência lógica de aprendizagem e de interação entre formadores e formandos.</p> <p>Os tempos propostos para cada uma das atividades e tarefas estão relacionados com o nível de complexidade das mesmas.</p> <p>Os tempos propostos para as atividades e tarefas mantêm uma relação coerente com as horas de trabalho definidas e com as ferramentas de aprendizagem utilizadas.</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	Modelo pedagógico e-Learning Guia do e-Formando Cronograma do curso

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
			As formas de avaliação adotadas são adequadas ao nível dos estudantes e ao nível de complexidade das matérias.	
Pedagógicos	Conteúdos Educativos (E-Conteúdos)	Rigor E Fiabilidade Dos Conteúdos	<p>Os conteúdos apresentados permitem atingir os níveis de profundidade adequados para alcançar os objetivos /resultados de aprendizagem definidos para o curso.</p> <p>Os conteúdos selecionados (ou produzidos) são validados por especialistas ou peritos nas temáticas do curso.</p> <p>As fontes de informação utilizadas na seleção e produção dos conteúdos educativos são atuais e válidas (links para sites com informação fidedigna).</p> <p>Estão assegurados os direitos de autor dos conteúdos.</p>	Uso de Recursos Educativos Abertos
		Sequência Dos Conteúdos	<p>Os e-conteúdos refletem uma organização lógica (sequencial ou flexível) a partir da qual se vai ensinar e aprender</p> <p>Os e-conteúdos são apresentados de forma flexível permitindo ao formando escolher o seu percurso de aprendizagem (personalização).</p> <p>Os e-conteúdos são organizados em unidades temáticas, respeitando a regra da progressividade, da profundidade e complexidade: factos, conceitos, princípios, teorias, procedimentos, atitudes e valores.</p> <p>A aprendizagem ocorre através da ação e os e-conteúdos permitem compreender a relação entre as ações de aprendizagem e os seus efeitos/resultados, comparando conceitos desconhecidos com conceitos conhecidos e utilizando os conhecimentos passados em situações novas.</p>	Grelha de avaliação dos e-conteúdos
		Navegabilidade, Interatividade E Diversidade	<p>Os e-conteúdos são apresentados de forma esclarecedora (percurso de aprendizagem), promovem a autonomia na aprendizagem e estão adequados à estratégia pedagógica e aos objetivos definidos.</p> <p>A navegabilidade é intuitiva, utiliza elementos óbvios (tais como ícones e esquemas) de uma forma consistente, e permite compreender as funções e os comportamentos dos conteúdos, dos sistemas e das ferramentas utilizadas.</p> <p>Os e-conteúdos cumprem as regras de acessibilidade – e-Learning inclusivo e acessível (acesso, autonomia e usabilidade).</p> <p>O desenho do ambiente promove um itinerário motivador, que facilita a interação e a interatividade com o conteúdo (relação ativa conteúdo-formando).</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	Grelha de avaliação dos e-conteúdos

Requisitos	Domínios	Crítérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Pedagógicos	Conteúdos Educativos (E-Conteúdos)	Navegabilidade, Interatividade E Diversidade	<p><i>(Continuação da pág. anterior.)</i></p> <p>Os e-conteúdos são redigidos num estilo dialogante e utilizando uma linguagem compreensível e estimulante para o formando, permitindo uma interatividade potenciadora de uma relação ativa entre o e-conteúdo e o formando.</p> <p>Ao longo do percurso pedagógico, são apresentadas atividades e formas de avaliação diversificadas que permitem ao formando ter uma participação ativa (questionários, exercícios, trabalhos, jogos, etc.)</p> <p>Os conteúdos são apresentados utilizando suportes diversificados, tendo em conta as características, estilos e ritmos de aprendizagem dos destinatários: áudio, vídeo, texto, gráficos, animações, etc.</p> <p>A organização dos conteúdos permite um feedback efetivo do sistema ou do formador ( feedback ao erro, a uma ação ou a um trabalho, etc).</p>	
Pedagógicos	Apoio E Acompanhamento Do Formando	Consistência E Relevância Do Acompanhamento	<p>Estão definidos de forma clara os princípios éticos da organização que garantam um relacionamento institucional de confiança entre intervenientes.</p> <p>Estão definidos os intervenientes no acompanhamento do formando e os respetivos papéis e funções (coordenador, formador, tutor, assistente automático de tutoria, helpdesk, etc.).</p> <p>Estão definidos os mecanismos de esclarecimento de dúvidas e resposta a questões por parte dos tutores/formadores, nomeadamente, meios de comunicação e interação, tempo de resposta, etc.</p> <p>Estão definidos os mecanismos utilizados para a comunicação entre formador/tutor e formandos e formandos/formandos, tais como, e-mail, fóruns, wikis, sala virtual, chat, videoconferência, blog, redes sociais, etc.</p> <p>Estão definidos os mecanismos de acompanhamento das aprendizagens realizadas, através de antecipação de necessidades, incentivos à participação, lançamento de desafios, partilha de conhecimentos e recursos, orientações para a realização de tarefas e atividades individuais e/ou de grupo.</p> <p>Existem mecanismos de apoio à gestão de tempo e das tarefas a realizar (avisos, lembretes, agendas para as sessões síncronas, etc.).</p> <p>Existem regras de netiqueta definidas relativamente à participação e comunicação online (nos conteúdos, em fóruns, salas virtuais, etc.).</p>	Regulamento e-Learning Guia do e-formando

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Pedagógicos	Apoio E Acompanhamento Do Formando	Adequação E Diversidade Dos Instrumentos, Técnicas E Estratégias De Avaliação	<p>Existe uma metodologia de avaliação que é adequada às expectativas dos destinatários face aos objetivos e aos resultados esperados.</p> <p>Estão definidos todos os instrumentos de avaliação para os diferentes momentos do curso (avaliação diagnóstica, formativa e sumativa).</p> <p>A avaliação recorre a técnicas diversificadas de acordo com os objetivos do curso (questionários de resposta fechada, exercícios de resposta aberta, simulações, tarefas específicas, exercícios colaborativos, atividade de pesquisa, etc.).</p> <p>O sistema de avaliação encontra-se devidamente explicitado, desde o início do curso, contendo orientações relativamente aos objetivos e dimensão (nível de profundidade), prazos, critérios e ponderação dos vários instrumentos de avaliação.</p>	<p>Metodologia de avaliação da aprendizagem a distância</p> <p>Metodologia de avaliação do curso</p>
		Promoção Da Autonomia E Interação	<p>São disponibilizados percursos individualizados e/ou flexíveis, permitindo ao formando ser autónomo e criativo, aprendendo através da experiência e da ação.</p> <p>O ambiente promove a personalização e a aprendizagem entre pares através do uso de mecanismos de aprendizagem autodirigida.</p> <p>Existem mecanismos de interação síncronas e assíncronas, formais e informais, de grupo e individuais.</p> <p>É promovida a gestão individualizada da aprendizagem através da criação de portfólios de competências e conhecimentos adquiridos.</p> <p>São dadas orientações para a aprendizagem introduzindo o feedback analítico e mecanismos de autoformação e de autonomia de acordo com as necessidades específicas dos destinatários.</p> <p>É dado retorno dos resultados da avaliação aos formandos, de forma a apoiar de forma sistemática o processo de aprendizagem.</p> <p>São dados estímulos à participação e interação entre os formandos através de mecanismos de comunicação ( fóruns de discussão, sala virtual, redes sociais, etc).</p>	<p>Regulamento da formação a distância</p> <p>Metodologia de Avaliação da aprendizagem a distância</p>
Tecnológicos	Plataformas & e-Conteúdos	Acessibilidade E Legibilidade	<p>São previamente explicitados os requisitos de acesso à internet (velocidade mínima, browsers recomendados, etc.).</p> <p>Os requisitos em termos de software e de hardware são claros, bem definidos e previamente disponibilizados.</p> <p>As plataformas escolhidas e os e-conteúdos utilizados são compatíveis com...</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	<p>Plataformas de aprendizagem (LMS ou outras, por exemplo Moodle, Blackboard, UDEMY, Facebook, Udacity, Coursera, etc.)</p> <p>Política de Backup do sistema de aprendizagem</p>

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
Tecnológicos	Plataformas & e-Conteúdos	Acessibilidade E Legibilidade	<p><i>(Continuação da pág. anterior.)</i></p> <p>... vários sistemas operativos e diferentes dispositivos de acesso.</p> <p>As plataformas são de uso intuitivo ou são dadas orientações para a navegabilidade.</p> <p>São efetuados testes de acessibilidade às plataformas e conteúdos utilizados de forma a garantir um e-Learning inclusivo e acessível a todos (acesso, autonomia e usabilidade).</p> <p>Os conteúdos são acessíveis e adaptados para serem acedidos por diferentes dispositivos (responsive).</p> <p>Os conteúdos disponibilizados foram testados e não apresentam erros técnicos no download (descarregar) e na visualização.</p> <p>As hiperligações funcionam adequadamente.</p> <p>As plataformas selecionadas cumprem as normas SCORM.</p> <p>São dadas garantias de assistência técnica e apoio em caso de falha das plataformas de aprendizagem.</p> <p>Existe uma política de segurança dos dados e uma política de arquivo de cursos, de conteúdos, de acessos e de interações, que garanta o acesso e o backup (arquivo) de dados de uso das plataformas.</p>	
		Navegabilidade	<p>O Design de interface é flexível, coerente e facilita a aprendizagem (os elementos de navegação dentro da plataforma seguem uma mesma lógica).</p> <p>O menu do ambiente de navegação é claro e contempla todos os tópicos e menus do curso, conteúdos e interação dos intervenientes.</p> <p>O formando pode voltar ao início do curso em qualquer momento, ou está informado do momento em que fica indisponível;</p> <p>O sistema de navegação funciona nas devidas condições (sem falhas ou bloqueios no acesso, permitindo aceder a tópicos e menus de forma ágil, etc.)</p> <p>As tecnologias permitem que o formando identifique em que fase do percurso de aprendizagem se encontra.</p> <p>Os e-conteúdos são produzidos utilizando ferramentas de autor, storytelling, e-books, vídeo, áudio ou outras que permitam uma realização técnica e uma dimensão adequadas ao acesso e fácil visualização por parte dos formandos.</p> <p>As ferramentas utilizadas permitem tipologias de comunicação diversificadas e funcionam sem erros: fóruns diversos, correio eletrónico, avisos, espaços para simulações, sala virtual, telepresença, etc.</p> <p><i>(Continua na pág. seguinte.)</i></p>	Plataformas de aprendizagem (LMS ou outras, por exemplo Moodle, Blackboard, UDEMY, Facebook, Udacity, Coursera, etc.)

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes De Verificação/ Documentos Orientadores
		Navegabilidade	As tecnologias permitem rastrear, monitorizar e analisar dados de aprendizagem (learning analytics).	
Melhoria Contínua/Avaliativos	Avaliação	Abrangência E Pertinência Da Avaliação	<p>Está prevista uma estratégia de avaliação do curso, que abrange os níveis de satisfação dos intervenientes (formando, formador, coordenador) relativamente aos domínios definidos: organização e logística online, design pedagógico do curso, acompanhamento do formando, e-conteúdos e tecnologia educativa.</p> <p>O sistema de avaliação permite avaliar o impacto da aprendizagem em termos de resultados, por comparação com o referencial de objetivos definidos e as expectativas dos formandos.</p>	Instrumentos de avaliação - questionários digitais Relatórios de uso das plataformas
		Melhoria Contínua	<p>Existe uma estratégia de avaliação do processo de formação a distância abrangente, dirigida à qualidade e coerência global do curso, dos conteúdos e das interações, contribuindo para o seu aperfeiçoamento (ciclo da qualidade e melhoria contínua).Existem mecanismos de autoavaliação e estão previstos procedimentos de melhoria contínua.</p> <p>É elaborado um relatório de avaliação, com base no feedback dos alunos, dos professores e coordenadores que inclui recomendações claras para a melhoria do curso.</p> <p>Estão previstos mecanismos de integração das recomendações de aperfeiçoamento do curso, a fim de garantir procedimentos de melhoria contínua na organização.</p>	Relatório de Avaliação

