



# Carta da Qualidade para o *e-Learning* em Portugal

Maio 2014



# 1. Enquadramento

A Carta da Qualidade *e-Learning* em Portugal é um instrumento prático para cursos *online*, que pretende servir de referência quer para operadores de formação, como para os agentes da governação em Portugal e em Países de Língua Oficial Portuguesa. As instituições podem apoderar-se deste instrumento e adaptá-lo, ajustando-o às suas necessidades. Esta carta recebeu contributos de 150 peritos da comunidade de práticos e de agentes do terreno, de investigadores, de formadores e formandos, de elementos da governação e operadores da política pública (num processo de inovação aberta).

Neste documento apresentam-se os conceitos de partida, os aspetos metodológicos e pedagógicos específicos do *e-Learning* (cursos *online*), sendo apresentado o ciclo da qualidade e uma lista com os indicadores de referência para a Qualidade do *e-Learning*.

A Carta da Qualidade *e-Learning* foi criada e desenvolvida pela TecMinho - Interface da Universidade do Minho, em parceria com a Quaternaire Portugal no âmbito do projeto Panorama *e-Learning* Portugal 2013, financiado pelo programa POAT\_FSE, realizado entre 2013 e 2014, que incluiu o *Benchmarking* Internacional de qualidade *e-Learning* e um estudo de estado da arte do *e-Learning* em Portugal.

O conceito *e-Learning* aqui utilizado é abrangente e flexível, integra as dinâmicas inerentes à inovação e criatividade, inclui os novos dispositivos de acesso, as aplicações móveis (*online e offline*) e delimita o conceito de *e-Learning*, assente no seu enunciado de:

- 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).

O conceito de *e-Learning* usado abrange um largo espectro de possibilidades, encontrando-se numa forma flexível de educação *online*, estruturada por uma organização educativa, que usa tecnologias e pedagogias diversificadas, destinado a estudantes geograficamente dispersos, e que usa mecanismos *online* para a comunicação educativa e interação pedagógica, emocional e social. Pressupõe:

- Existência de uma organização educativa,
- Desenho pedagógico para alunos a distância (autonomia do aluno),
- Uso de tecnologias educativas,
- Existência de mecanismos de comunicação e interação educativa.

Inclui os cursos *online* abertos e para muitos (MOOC – *Massive Open Online Courses*) e cursos *online* privados para grupos pequenos. Neste modelo, tal como no *e-Learning* tradicional, o aumento de custos dos cursos está indexado à presença (interação) de um formador ou tutor *online* que modera as aprendizagens a distância.

Esta carta da qualidade pretende servir operadores e reguladores *e-Learning* a 360°, podendo ser utilizada em qualquer contexto formativo ou educativo, partindo de “estruturas curriculares de ensino/aprendizagem” - cursos, unidades curriculares (UC), disciplinas ou módulos - desenhadas para oferta *online*.

A carta tem como grande objetivo elevar os padrões de qualidade dos operadores e reguladores. Está organizada em diversos domínios, os quais contêm um conjunto de orientações que permitem aumentar a credibilidade e reconhecimento desta forma de organização da formação e, simultaneamente, 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 orientações para a conceção, desenvolvimento e avaliação de cursos, unidades curriculares e programas formativos assentes em *e-Learning*.

## 2. Regulação

O exercício de levantamento de informação da realidade nacional permitiu recensear um número reduzido de instrumentos normativos em que nas matérias abrangidas se inclui a regulação do *e-Learning*. Com efeito, foram identificados apenas três instrumentos normativos com relevância no que se refere ao objetivo de definir algum enquadramento regulador para o *e-Learning*, designadamente:

- O Despacho nº. 17035/2001, que aprova o regulamento que enquadra a realização de formação a distância no âmbito do Fundo Social Europeu, e define formação a distância com sessões de formação presencial, ou seja, define o *b-learning*;
- A certificação de Entidades Formadoras pela DGERT, que define um conjunto de padrões para o *e-Learning*, nomeadamente a de um coordenador *e-Learning* especializado e a existência de um sistema de tutoria,
- A NP 4512:2012, que é uma norma da qualidade para a gestão da formação profissional, no âmbito do Sistema Português da Qualidade e cujo âmbito consagra a aprendizagem enriquecida pelos novos recursos tecnológicos.

O Despacho 17035/2001 estabelece um conjunto de requisitos organizativos, relativos à entidade formadora e às exigências pedagógicas a considerar na avaliação de projetos formativos em *e-Learning*. Ao mesmo tempo, considera um conjunto de parâmetros de financiamento para cálculo do financiamento, o qual assenta na duração da formação e no número de formandos. Os requisitos relativos à formação têm apreciável pertinência, mas estão insuficientemente especificados, enquanto os parâmetros relativos ao financiamento importam critérios

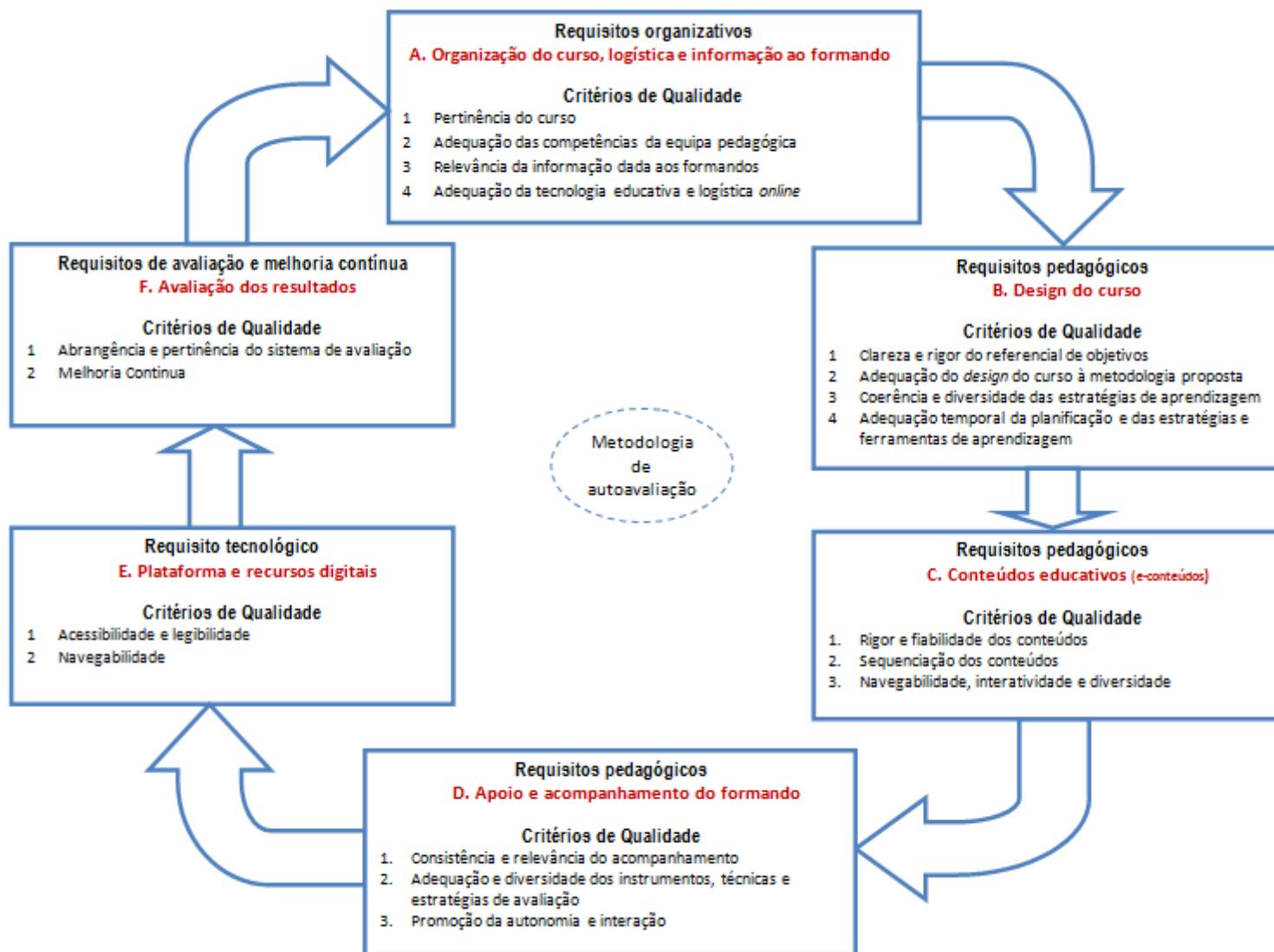
associados à formação presencial, que não se encaixam nos modelos com uma forte componente de formação a distância.

A Norma NP 4512:2012 - Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia, 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 dos cursos *online*, a não ser a existência de um e-moderador.

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

A Carta de Qualidade para o *e-Learning* procura, assim, incorporar resposta às necessidades demonstradas pelos operadores e reguladores auscultados, bem como, mapear os resultados do *benchmarking*, no sentido de construir um dispositivo atual, rigoroso e credível, que permita elevar os padrões de qualidade para a conceção, desenvolvimento e avaliação de cursos e programas formativos assentes em *e-Learning*.

### 3. Ciclo da qualidade do e-Learning



## 4. Indicadores de Qualidade do *e-Learning*

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
ORGANIZATIVOS	Organização do curso, logística e informação ao formando	Pertinência do curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O curso responde a uma necessidade claramente identificada.</li> <li>- O curso está associado a um projeto específico, com objetivos e metas a atingir.</li> </ul>	Diagnóstico de Necessidades de Formação, Estudos de Mercado, etc.
		Adequação das competências da equipa pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A equipa pedagógica (gestor <i>e-Learning</i>, coordenador curso, formador, equipa de tecnologia educativa) possui competências adequadas à <b>conceção</b> (<i>design</i> pedagógico, de interface, de interação, de conteúdos, de avaliação), <b>desenvolvimento</b>, <b>implementação</b> (uso de plataformas <i>online</i>) e <b>avaliação</b> do curso.</li> <li>- A equipa pedagógica conhece o contexto de intervenção e as características dos destinatários do curso.</li> <li>- Os formadores possuem competências e formação especializadas em <i>e-Learning</i> (ex.: <i>design</i> do e-curso, seleção e criação de e-conteúdos, <i>design</i> instrucional, acompanhamento dos formandos – orientação e interação <i>online</i>, avaliação das aprendizagens).</li> <li>- As funções dos elementos da equipa pedagógica estão definidas e disponíveis aos formandos.</li> <li>- Os e-formadores/tutores dispõem de um regulamento da formação a distância, padrões de qualidade <i>e-Learning</i>, e especificamente acerca dos requisitos técnicos e tecnológicos relativos ao curso.</li> <li>- As funções do formador (orientação <i>online</i>, tutoria ativa) estão definidas contendo as tarefas a realizar, os requisitos de qualidade, nomeadamente, formas de comunicação, frequência da comunicação, prazos de envio de <i>feedback</i>, etc.</li> <li>- Existe um coordenador <i>e-Learning</i> do curso que coordena e apoia a atividade dos formandos e formadores, garantindo o cumprimento do modelo pedagógico definido.</li> </ul>	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

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Relevância da informação disponibilizada aos formandos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A informação acerca do modelo pedagógico e-learning é clara e rigorosa.</li> <li>- Na fase de divulgação a informação disponível permite ao formando tomar uma opção consciente sobre o curso que pretende frequentar (cursos <i>e-Learning</i> ou <i>b-learning</i>, com formador ou sem formador, duração do curso, tempo de autoestudo, plataformas utilizadas, etc).</li> <li>- 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).</li> <li>- Os objetivos do curso (gerais e específicos) são claros e relevantes, e são formulados de forma compreensível para o estudante.</li> <li>- Os conteúdos do curso estão estruturados num percurso pedagógico com uma sequência de aprendizagem clara e relevante, proporcionando autoavaliação e autonomia do estudante.</li> <li>- 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, <i>helpdesk</i> e apoio administrativo.</li> <li>- Existe uma ferramenta de apoio (tutorial) ao estudante relativa ao acesso à plataforma, ao curso e aos materiais e atividades a realizar.</li> <li>- Os procedimentos em situação de reclamação existem, estão acessíveis e devidamente publicitados.</li> <li>- É disponibilizado um apoio tutorial adicional para os estudantes que não cumpram os pré-requisitos técnicos, nomeadamente, conhecimentos informáticos e/ou da plataforma.</li> </ul>	<p>Regulamento do e-learning</p> <p>Contrato de formação do e-formando</p> <p>Guia do e-formando</p> <p>Referencial do curso e/ou dos conteúdos</p> <p>Manual de apoio à utilização das plataformas (LMS ou outras) e apoio técnico-pedagógico a formadores e formandos</p>
		Adequação da tecnologia educativa e logística <i>online</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A seleção de tecnologias educativas é adequada aos temas do curso e aos objetivos e metodologias.</li> <li>- Existe um sistema de gestão de aprendizagem <i>online</i> (plataforma e logística <i>online</i>).</li> <li>- As tecnologias de produção de conteúdos são adequadas aos percursos pedagógicos definidos.</li> <li>- É possível aceder ao percurso digital do estudante e do formador (dados administrativos e de gestão).</li> </ul>	<p>Guia das tecnologias educativas do curso/ organização (plataforma e ferramentas)</p>
PEDAGÓGICOS	Design do curso / Modelo Pedagógico	Clareza e rigor do referencial de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os objetivos de aprendizagem fornecem ao formador e ao formando orientações para a ação.</li> <li>- Os objetivos estão definidos na ótica de quem aprende e são compreensíveis, mensuráveis, concretizáveis, relevantes e exequíveis no tempo.</li> <li>- Os objetivos definidos estão relacionados com os conteúdos temáticos, com as estratégias de aprendizagem e com a avaliação.</li> <li>- Os objetivos possibilitam a avaliação criteriosa dos resultados da aprendizagem.</li> </ul>	<p>Modelo Pedagógico <i>e-Learning</i></p> <p><i>Design</i> pedagógico do e-curso (<i>Learning design</i>)</p>

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Adequação do <i>design</i> do curso à metodologia proposta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O <i>design</i> do curso contém, de forma estruturada, os objetivos, os conteúdos, as estratégias de aprendizagem e as atividades formativas com indicação dos critérios de avaliação.</li> <li>- São definidos os mecanismos de garantia da qualidade do curso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• É apresentada a metodologia de desenvolvimento do curso, explicitando o modelo pedagógico de suporte (instrucional/individual ou colaborativo) adequado ao contexto e aos destinatários (individual ou grupo);</li> <li>• É apresentada uma estratégia pedagógica de aprendizagem flexível e diversificada, baseada em problemas e em narrativas de aprendizagem adequadas ao contexto;</li> <li>• É apresentado um plano com as atividades a realizar, os objetivos associados, os critérios de avaliação, os recursos/contéúdos a mobilizar, os tempos estimados de estudo e os prazos para realização.</li> <li>• É apresentado um plano dos contéúdos a selecionar e/ou a produzir, de acordo com os módulos e o referencial de objetivos/resultados a alcançar.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Modelo Pedagógico e-Learning</p> <p><i>Design</i> pedagógico do e-curso (<i>Learning design</i>)</p> <p>Referencial do e-curso</p>
		Coerência e diversidade das estratégias de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 (<i>WBL - Work Based Learning</i>), aprendizagem baseada em problemas ou em projetos (<i>PBL –Problem/Project Based Learning</i>), etc .</li> <li>- O modelo prevê o recurso a estratégias e ferramentas pedagógicas de acordo com os domínios do saber e competências a desenvolver no ambiente <i>online</i> de aprendizagem (exercícios de grupo, fóruns de discussão, <i>wiki</i>, simulações, estudos de caso, análise de situações-problema, incidentes críticos do contexto real de trabalho, etc).</li> </ul>	<p>Modelo Pedagógico e-Learning</p>
		Adequação temporal da planificação do curso e das estratégias e ferramentas de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- São identificadas as cargas horárias para cada módulo/unidade de aprendizagem.</li> <li>- 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).</li> <li>- 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.</li> <li>- Os tempos propostos para cada uma das atividades e tarefas estão relacionados com o nível de complexidade das mesmas.</li> <li>- 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.</li> <li>- As formas de avaliação adotadas são adequadas ao nível dos estudantes e ao nível de complexidade das matérias.</li> </ul>	<p>Modelo pedagógico e-Learning</p> <p>Guia do e-Formando</p> <p>Cronograma do curso</p>

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
PEDAGÓGICOS	Conteúdos educativos (e-conteúdos)	Rigor e fiabilidade dos conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os conteúdos apresentados permitem atingir os níveis de profundidade adequados para alcançar os objetivos /resultados de aprendizagem definidos para o curso.</li> <li>- Os conteúdos selecionados (ou produzidos) são validados por especialistas ou peritos nas temáticas do curso.</li> <li>- As fontes de informação utilizadas na seleção e produção dos conteúdos educativos são atuais e válidas (<i>links</i> para sites com informação fidedigna).</li> <li>- Estão assegurados os direitos de autor dos conteúdos.</li> </ul>	Uso de Recursos Educativos Abertos
		Sequência dos conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os e-conteúdos refletem uma organização lógica (sequencial ou flexível) a partir da qual se vai ensinar e aprender</li> <li>- Os e-conteúdos são apresentados de forma flexível permitindo ao formando escolher o seu percurso de aprendizagem (personalização).</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Grelha de avaliação dos e-conteúdos
		Navegabilidade, Interatividade e diversidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Os e-conteúdos cumprem as regras de acessibilidade – <i>e-Learning</i> inclusivo e acessível (acesso, autonomia e usabilidade).</li> <li>- O desenho do ambiente promove um itinerário motivador, que facilita a interação e a interatividade com o conteúdo (relação ativa conteúdo-formando).</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.)</li> <li>- 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.</li> <li>- A organização dos conteúdos permite um <i>feedback</i> efetivo do sistema ou do formador (<i>feedback</i> ao erro, a uma ação ou a um trabalho, etc).</li> </ul>	Grelha de avaliação dos e-conteúdos

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
PEDAGÓGICOS	Apoio e acompanhamento do formando	Consistência e relevância do acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estão definidos de forma clara os princípios éticos da organização que garantam um relacionamento institucional de confiança entre intervenientes.</li> <li>- Estão definidos os intervenientes no acompanhamento do formando e os respetivos papéis e funções (coordenador, formador, tutor, assistente automático de tutoria, <i>helpdesk</i>, etc.).</li> <li>- 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.</li> <li>- Estão definidos os mecanismos utilizados para a comunicação entre formador/tutor e formandos e formandos/formandos, tais como, <i>e-mail</i>, fóruns, <i>wikis</i>, sala virtual, <i>chat</i>, videoconferência, <i>blog</i>, redes sociais, etc.</li> <li>- 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.</li> <li>- Existem mecanismos de apoio à gestão de tempo e das tarefas a realizar (avisos, lembretes, agendas para as sessões síncronas, etc.).</li> <li>- Existem regras de netiqueta definidas relativamente à participação e comunicação <i>online</i> (nos conteúdos, em fóruns, salas virtuais, etc.).</li> </ul>	Regulamento <i>e-Learning</i> Guia do e-formando
		Adequação e Diversidade dos instrumentos, técnicas e estratégias de avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe uma metodologia de avaliação que é adequada às expetativas dos destinatários face aos objetivos e aos resultados esperados.</li> <li>- Estão definidos todos os instrumentos de avaliação para os diferentes momentos do curso (avaliação diagnóstica, formativa e sumativa).</li> <li>- 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.)</li> <li>- 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.</li> </ul>	Metodologia de avaliação da aprendizagem a distância  Metodologia de avaliação do curso

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Promoção da autonomia e interação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- São disponibilizados percursos individualizados e/ou flexíveis, permitindo ao formando ser autónomo e criativo, aprendendo através da experiência e da ação.</li> <li>- O ambiente promove a personalização e a aprendizagem entre pares através do uso de mecanismos de aprendizagem autodirigida.</li> <li>- Existem mecanismos de interação síncronas e assíncronas, formais e informais, de grupo e individuais.</li> <li>- É promovida a gestão individualizada da aprendizagem através da criação de portfólios de competências e conhecimentos adquiridos.</li> <li>- São dadas orientações para a aprendizagem introduzindo o <i>feedback</i> analítico e mecanismos de autoformação e de autonomia de acordo com as necessidades específicas dos destinatários.</li> <li>- É dado retorno dos resultados da avaliação aos formandos, de forma a apoiar de forma sistemática o processo de aprendizagem.</li> <li>- São dados estímulos à participação e interação entre os formandos através de mecanismos de comunicação (fóruns de discussão, sala virtual, redes sociais, etc).</li> </ul>	<p>Regulamento da formação a distância</p> <p>Metodologia de Avaliação da aprendizagem a distância</p>
TECNOLÓGICOS	Plataformas e e-conteúdos educativos	Acessibilidade e legibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- São previamente explicitados os requisitos de acesso à internet (velocidade mínima, browsers recomendados, etc.).</li> <li>- Os requisitos em termos de <i>software</i> e de <i>hardware</i> são claros, bem definidos e previamente disponibilizados.</li> <li>- As plataformas escolhidas e os e-conteúdos utilizados são compatíveis com vários sistemas operativos e diferentes dispositivos de acesso.</li> <li>- As plataformas são de uso intuitivo ou são dadas orientações para a navegabilidade.</li> <li>- São efetuados testes de acessibilidade às plataformas e conteúdos utilizados de forma a garantir um <i>e-Learning</i> inclusivo e acessível a todos (acesso, autonomia e usabilidade).</li> <li>- Os conteúdos são acessíveis e adaptados para serem acedidos por diferentes dispositivos (<i>responsive</i>).</li> <li>- Os conteúdos disponibilizados foram testados e não apresentam erros técnicos no <i>download</i> (descarregar) e na visualização.</li> <li>- As hiperligações funcionam adequadamente.</li> <li>- As plataformas selecionadas cumprem as normas SCORM.</li> <li>- São dadas garantias de assistência técnica e apoio em caso de falha das plataformas de aprendizagem.</li> <li>- 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 <i>backup</i> (arquivo) de dados de uso das plataformas.</li> </ul>	<p>Plataformas de aprendizagem (LMS ou outras, por exemplo Moodle, Blackboard, UDEMY, Facebook, Udacity, Coursera, etc.)</p> <p>Política de <i>Backup</i> do sistema de aprendizagem</p>

Requisitos	Domínios	Critérios	Indicadores	Fontes de verificação / Documentos orientadores
		Navegabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O <i>Design</i> de interface é flexível, coerente e facilita a aprendizagem (os elementos de navegação dentro da plataforma seguem uma mesma lógica).</li> <li>- O menu do ambiente de navegação é claro e contempla todos os tópicos e menus do curso, conteúdos e interação dos intervenientes.</li> <li>- O formando pode voltar ao início do curso em qualquer momento, ou está informado do momento em que fica indisponível;</li> <li>- O sistema de navegação funciona nas devidas condições (sem falhas ou bloqueios no acesso, permitindo aceder a tópicos e menus de forma ágil, etc.)</li> <li>- As tecnologias permitem que o formando identifique em que fase do percurso de aprendizagem se encontra.</li> <li>- Os e-conteúdos são produzidos utilizando ferramentas de autor, <i>storytelling</i>, e-books, vídeo, áudio ou outras que permitam uma realização técnica e uma dimensão adequadas ao acesso e fácil visualização por parte dos formandos.</li> <li>- As ferramentas utilizadas permitem tipologias de comunicação diversificadas e funcionam sem erros: fóruns diversos, correio eletrónico, avisos, espaços para simulações, sala virtual, telepresença, etc.</li> <li>- As tecnologias permitem rastrear, monitorizar e analisar dados de aprendizagem (<i>learning analytics</i>).</li> </ul>	Plataformas de aprendizagem (LMS ou outras, por exemplo Moodle, Blackboard, UDEMY, Facebook, Udacity, Coursera, etc.)
MELHORIA CONTÍNUA / AVALIATIVOS	Avaliação	Abrangência e pertinência da avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Instrumentos de avaliação - questionários digitais Relatórios de uso das plataformas
		Melhoria contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- É elaborado um relatório de avaliação, com base no <i>feedback</i> dos alunos, dos professores e coordenadores que inclui recomendações claras para a melhoria do curso.</li> <li>- Estão previstos mecanismos de integração das recomendações de aperfeiçoamento do curso, a fim de garantir procedimentos de melhoria contínua na organização.</li> </ul>	Relatório de Avaliação

## Créditos

Título: Carta da Qualidade *e-Learning* em Portugal

## Coordenação

Ana Augusta Silva Dias

## Autores

Ana Augusta Silva Dias, Alda Leonor Rocha, Fátima Correia, Manuela Neves, Paulo Feliciano

## Revisores

Anabel Goulart, Eveline Cardoso

Carta da Qualidade elaborada e editada por TecMinho - Interface da Universidade do Minho com o valioso contributo e coautoria da Quaternaire Portugal. A Carta é parte integrante do Estudo “Panorama *E-Learning* Portugal 360° - Avaliação das práticas no domínio do *e-Learning* e contributos para a construção de um modelo de regulação” financiado pelo programa POAT-FSE.



## TecMinho/ Centro *e-Learning*

Universidade do Minho - Campus de Azurém  
4800-058 Guimarães  
Portugal

© 2014 TecMinho – Associação Universidade Empresa para o Desenvolvimento

