

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM E-LEARNING NA ULISBOA

Magda Fonte, Pedro Barbosa Cabral, João Filipe Matos e Neuza Pedro

magda.fonte@reitoria.ulisboa.pt; pedrobc@reitoria.ulisboa.pt; jfmatos@ie.ulisboa.pt;
nspedro@ie.ulisboa.pt;
Universidade de Lisboa

Resumo

A avaliação da qualidade dos processos formativos anda a par das necessidades atuais e das dinâmicas que se querem implementar e que têm resultado, na maior parte das vezes, de diretivas europeias. De acordo com alguns documentos orientadores nacionais e internacionais, as tecnologias baseadas na web têm vindo a ganhar grande destaque ao nível do Ensino Superior, potenciando novas formas de comunicação e interação entre docentes e estudantes (Ramos & Moreira, 2014; Ministério da Educação e Ciência, 2014). Paralelamente à modernização das metodologias de ensino e aprendizagem, cabe também às lideranças institucionais assumir a responsabilidade de assegurar a qualidade na organização, sendo capazes de corrigi-la em conformidade com critérios adequados, particularmente através de um processo comparativo com um conjunto de padrões de excelência previamente existentes (Casanova, 2014; Davok, 2007; Miranda & Teixeira, 2006). Neste contexto, o e-Learning Lab da Universidade de Lisboa reconhece a importância de avaliar a qualidade dos seus programas e cursos oferecidos nas modalidades totalmente a distância e/ou mistas, tendo proposto às coordenações desses mesmos programas e cursos uma avaliação da qualidade, no sentido de identificar aspetos a serem melhorados. O presente trabalho incide portanto numa avaliação da qualidade em e-Learning, sendo operacionalizada através da utilização do referencial *E-learning in Capacity Building Check* (ECBCheck), cujas dimensões de análise incluem a (i) informação sobre a organização do programa/curso; a (ii) adequação ao público-alvo; a (iii) qualidade do conteúdo; o (iv) design do programa/curso; o (v) design dos recursos de aprendizagem media; a (vi) tecnologia de suporte; e os (vii) procedimentos de avaliação. O ECBCheck tem como finalidade a promoção do desenvolvimento de competências individuais e a capacitação das instituições de ensino, reunindo um

conjunto de ferramentas capazes de apoiar as instituições a medir o sucesso dos seus programas e cursos de e-Learning, promovendo a sua contínua melhoria.

Palavras-chave: avaliação, qualidade, e-Learning, ECBCheck

1. Introdução

Garantir a qualidade é crucial no contexto do Ensino Superior, uma vez que ajuda as instituições a responderem às mudanças, assegurando que as qualificações obtidas pelos estudantes e as suas experiências de aprendizagem permanecem na vanguarda das missões institucionais (MEC, 2014; ENQA, ESU, EUA, EURASHE, EI, BUSINESSEUROPE, & EQAR, 2015), sendo da responsabilidade de cada instituição o desenvolvimento de uma cultura de qualidade (Bollaert, Brus, Curvale, Harvey, Helle, Jensen, Komljenovič, Orphanides, & Sursock, 2007). Assim, a avaliação da qualidade deve ser vista como um processo que permite analisar os pontos críticos do sistema e verificar se está bem concebido, organizado e se reúne as condições adequadas ao seu bom funcionamento (Fernandes, 2013). É um facto que o enquadramento regulamentar e normativo no contexto português nesta área é bastante escasso, dificultando a ação das Instituições de Ensino Superior (IES) no que respeita à monitorização das práticas de e-Learning, sendo que cabe às IES procurarem alternativas que garantam a qualidade dos seus cursos e programas.

2. Garantia da Qualidade no Ensino Superior

O conceito de Garantia da qualidade no Ensino Superior é parte integrante das Universidades desde a sua criação, sendo que atualmente quase todos os países têm um sistema, organismo e/ou agência nacional que monitoriza e garante a qualidade deste nível de ensino. A este propósito, consideramos relevante clarificar o conceito de qualidade no Ensino Superior e, conseqüentemente, o de garantia da qualidade. A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) defende que a qualidade no Ensino Superior é um “conceito multidimensional, multinível e dinâmico, que se relaciona com o contexto de um modelo educacional, com a missão e objetivos institucionais, bem como

com as normas e os termos de referência específicos de um determinado sistema, instituição, curso, programa ou unidade disciplinar. A qualidade pode, assim, assumir diferentes significados, por vezes conflitantes, dependendo: (i) da perspectiva dos diferentes interessados no ensino superior (por exemplo, estudantes, professores, áreas disciplinares, mercado de trabalho, sociedade, governo); (ii) das suas referências (inputs, processos, outputs, missões, objetivos, etc.); (iii) dos atributos ou das características do mundo académico a avaliar; e (iv) do período histórico no desenvolvimento do ensino superior” (A3ES, s.d., p.12).

Numa outra perspectiva complementar, a *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) associa o conceito de qualidade ao de excelência. Num dos seus trabalhos recentes, a ENQA reuniu várias agências de garantia da qualidade, sendo que optámos por trazer a visão da *Quality Assessment Department at the Catalan University Quality Assurance Agency*, devido à clareza com que define o conceito: “Excellence can be defined fundamentally as exhibiting characteristics that are exceptional. In the explanatory context, excellence enshrines one aspect of quality, and, according to the traditional view, it links quality with the exceptional. From this point of view, quality is a measure of something special that is not always achieved. Quality refers to something distinctive and, in educational terms, it is linked to notions of excellence, of as standard so high, it is rarely attained; it represents something that to which most institutions or scholars can aspire” (Sauri, 2014, cit. por Brussoni, Damian, Sauri, Jackson, Kömürçügil, Malmedy, Matveeva, Motova, Pisz, Pol, Rostlund, Soboleva, Tavares & Zobel, p. 21-22).

Tal como referido anteriormente, consideramos fundamental abordar o conceito de garantia da qualidade, uma vez que não devemos falar de qualidade isoladamente, sem os mecanismos que a sustentam. Assim, também de acordo com a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, garantia da qualidade é um “termo abrangente referente a um processo contínuo de avaliação da qualidade de um sistema de ensino superior, de instituições de ensino superior, ou de ciclos de estudos. Como mecanismo de regulação, a garantia de qualidade focaliza-se tanto na responsabilização e prestação de contas, como na melhoria, fornecendo informações e juízos de valor através de um processo estruturado e consistente, baseado em critérios bem estabelecidos” (A3ES, s.d., p.8).

Não obstante a contestação feita por alguns críticos, vislumbra-se dois denominadores comuns em qualquer definição do conceito de qualidade: (i) a qualidade do ensino e da aprendizagem; e (ii) a qualidade da qualificação (Gaskells & Mills, 2014). Estes dois

aspetos justificam, de certa forma, a crescente procura pela garantia da qualidade na IES, devendo-se, entre outros fatores, à massificação deste nível de ensino, ao aumento institucional e à perda de confiança nas universidades (Sarrico & Rosa, 2008). Assim, a avaliação da qualidade, enquanto “processo de análise sistemática e crítica, com vista à emissão de juízos e recomendações de uma instituição de ensino superior ou de um ciclo de estudos” (A3ES, s.d., p.2), deve ser contemplada, de modo a garantir-se uma melhoria da qualidade das IES de forma sistemática, no sentido de conquistar a confiança dos estudantes, dos *stakeholders* e da sociedade em que se inserem.

3. O eLab e a Garantia da Qualidade do e-Learning na ULisboa

Desde a criação do laboratório de e-Learning da Universidade de Lisboa, unidade responsável pelo apoio à implementação do programa de e-Learning da Universidade de Lisboa, a Garantida da Qualidade começou a ser pensada e optou-se por criar de forma faseada um conjunto de instrumentos que desse suporte aos docentes para o desenvolvimento de iniciativas de e-learning:

- Criação de um modelo pedagógico¹;
- Checklist para o desenvolvimento de cursos online²;
- Tabela de diagnóstico para selecionar ferramentas do Moodle de acordo com o propósito de atividades a realizar³.

Para além destes instrumentos, foi desenvolvido um framework de regulação da qualidade em cursos totalmente online. Este framework tinha inicialmente nove dimensões⁴, que se dividiam em vários itens. Atualmente foi adicionada uma nova dimensão, perfazendo um total de 10 dimensões:

- Design do Curso
- Coordenação
- Corpo Docente
- Conteúdos Programáticos
- Materiais Disponibilizados

¹ <http://elearninglab.ulisboa.pt/pagina/modelo-pedagogico>

² <http://elearninglab.ulisboa.pt/pagina/checklist-para-o-desenvolvimento-de-cursos-online>

³ <http://elearninglab.ulisboa.pt/pagina/selecao-das-ferramentas-moodle-uma-tabela-para-apoio-e-diagnostico>

⁴ <http://elearninglab.ulisboa.pt/pagina/framework-de-avaliacao-de-cursos-em-e-learning>

- Metodologias de Trabalho
- Interação
- Sistemas de Avaliação
- Serviços de Apoio
- Infraestruturas Tecnológicas

A partir dos itens de cada dimensão foi criado um questionário que é aplicado aos estudantes no final do ano letivo, que frequentam cursos totalmente online.

4. Aplicação do ECBCheck nos cursos totalmente a distância e em blended learning na ULisboa

Desenvolvido no contexto da European Foundation for Quality in E-learning, o modelo E-learning in Capacity Building Check (ECBCheck) reúne um conjunto de ferramentas capazes de apoiar as instituições e organizações a medir o sucesso dos seus programas e cursos de e-Learning⁵, promovendo a sua contínua melhoria. Neste contexto, o ECBCheck tem como finalidade a promoção do desenvolvimento de competências individuais e a capacitação das instituições de ensino. Todos os cursos e programas em e-Learning ou com uma componente de *technology enhanced learning* (TEL) (pelo menos 20%), são elegíveis para certificação ECBCheck.

Tal como já referido, o e-Learning Lab reconhece a importância de avaliar a qualidade dos programas e cursos, oferecidos em regime totalmente a distância ou misto. Assim, através do ECBCheck pretendemos estabelecer mecanismos de garantia da qualidade na oferta formativa online, identificando aspetos a serem melhorados.

A *toolkit* disponibilizada gratuitamente pelo ECBCheck permite fazer a análise de um conjunto de dimensões, critérios e indicadores sobre os programas e/ou cursos, as quais passamos a descrever de forma sucinta:

- A. Informação sobre a organização do programa/curso – incide na informação básica sobre o programa/curso a ser fornecida aos estudantes, bem como na informação sobre a instituição que oferece o programa/curso e na qualificação do *staff*.

⁵ O modelo ECBCheck define e-Learning enquanto modalidade de formação que engloba os cursos/programas formais totalmente online ou semi-presenciais.

- B. Adequação ao público-alvo – a perspetiva dos alunos deve ser incluída em todos os momentos, nomeadamente durante a planificação, desenvolvimento, implementação e avaliação de um programa/curso.
- C. Qualidade do conteúdo – a qualidade dos materiais disponibilizados deve ser assegurada e esses mesmos materiais devem respeitar as questões de género e diversidade cultural.
- D. Design do programa/curso – o programa/curso deve centrar-se na qualidade da experiência de aprendizagem, particularmente na apresentação do curso, no design instrucional (definição de estratégias pedagógicas, objetivos de aprendizagem, metodologias de ensino e aprendizagem, etc.), nos materiais de apoio aos estudantes, na qualidade da tutoria, bem como na forma como a avaliação é pensada.
- E. Design dos recursos de aprendizagem media – a acessibilidade e usabilidade dos media fornecidos aos estudantes devem ser asseguradas.
- F. Tecnologia de suporte – monitorização da tecnologia que dá suporte às experiências de aprendizagem. Inclui ainda a confiança dos sistemas.
- G. Procedimentos de avaliação e revisão – aspetos que necessitam ser avaliados de modo a garantir uma melhoria contínua, nomeadamente o design e a gestão do programa/curso, os materiais de aprendizagem, a metodologia, a tutoria e a avaliação do desempenho.

Estas dimensões subdividem-se em critérios e indicadores classificados em dois níveis de exequibilidade - critérios mínimos e critérios de excelência, permitindo alcançar um detalhe desejável relativamente ao que se pretende avaliar. De referir que é possível alterar a classificação dos critérios de acordo com as características do programa ou curso, sendo que um critério considerado “mínimo” pelo ECBCheck pode ser alterado para “critério de excelência”. Porém, esta alteração impede a obtenção do *label* oficial Open ECBCheck.

No caso concreto da Universidade de Lisboa, pretendemos vir a desenvolver um trabalho que assenta em quatro fases. Numa **primeira fase** iremos proceder à tradução do instrumento e devida adaptação, seguindo-se a disponibilização do instrumento no nosso site, de modo a permitir que a toda a comunidade académica e científica de língua portuguesa o utilize. Posteriormente, na **segunda fase**, iremos aplicar o instrumento nos cursos online previamente identificados, avaliando apenas os critérios mínimos (Cf.

Tabela 1). Importa salientar que se algum critério mínimo não tiver uma avaliação positiva o programa ou curso terá que ser melhorado naquela dimensão e área específica para se poder prosseguir com a avaliação, pois todos os critérios mínimos têm que ter obrigatoriamente uma avaliação positiva.

Dimensões	Critérios
<p>A. Informação sobre a organização do programa/corso</p>	<p>A1. Descrição geral, objetivos e organização do programa/corso.</p> <p>A.1.1 Todas as informações são disponibilizadas aos potenciais estudantes, de modo a orientar a sua decisão sobre o curso/programa a frequentar.</p> <p>A.1.2 Os objetivos de aprendizagem demonstram claramente uma melhoria das competências. Todos os objetivos são mensuráveis.</p> <p>A.1.3 A abordagem metodológica é clara, estando diretamente relacionada com os objetivos de aprendizagem.</p> <p>A.1.4 Existe uma lista de contactos disponível, com indicação do nome da pessoa, área de responsabilidade e detalhes de contacto.</p> <p>A2. Requisitos organizacionais e técnicos.</p> <p>A.2.1 As pessoas responsáveis pela análise, conceção, desenvolvimento, implementação e avaliação do programa (staff interno/peritos externos) são adequadamente qualificados.</p> <p>A.2.2 As exigências técnicas necessárias a uma adequada participação no programa/corso são claramente descritas.</p>
<p>B. Adequação ao público-alvo</p>	<p>B1. As necessidades do público-alvo são consideradas no <i>design</i> do programa/corso.</p> <p>B2. A carga horária e a calendarização são adequadas ao público-alvo.</p>
<p>C. Qualidade do conteúdo</p>	<p>C1. A estrutura do programa/corso é lógica e subdivide-se em módulos sequenciais e/ou em lições/secções devidamente organizadas, facilitando a compreensão e retenção por parte dos estudantes.</p> <p>C3. O conteúdo é sensível ao género e respeita a diversidade cultural.</p> <p>C4. Conteúdos ricos em media são usados exclusivamente com uma finalidade bem definida.</p>
<p>D. Design do programa/corso</p>	<p>D.1 Design da aprendizagem e metodologia</p> <p>D.1.2 Um design centrado na aprendizagem do estudante facilita o alcance dos objetivos de aprendizagem previamente estabelecidos.</p> <p>D.1.3 As atividades colaborativas são contempladas na metodologia do programa/corso e contribuem para o alcance dos objetivos de aprendizagem.</p>

Dimensões	Critérios
	<p>D.1.4 As metodologias de aprendizagem respeitam os ritmos de aprendizagem dos estudantes.</p> <p>D.1.6 Os conteúdos do programa/curso são estruturados de forma sequencial, partindo do mais simples para o mais complexo.</p> <p>D.2 Motivação/Participação</p> <p>D.2.1 As metodologias de aprendizagem motivam a participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem.</p> <p>D.3 Materiais de aprendizagem</p> <p>D.3.1 O programa oferece uma experiência de aprendizagem relevante para a prática profissional.</p> <p>D.3.2 Cada unidade de aprendizagem disponibiliza os elementos necessários para orientar os estudantes a alcançarem os objetivos de aprendizagem.</p> <p>D.4 e-Tutoria</p> <p>D.4.1 Os tutores orientam e acompanham os estudantes no processo de aprendizagem.</p> <p>D.4.2 Os tutores fornecem feedback aos estudantes acerca das tarefas/atividades realizadas.</p> <p>D.4.3 Os tutores têm conhecimentos e competências específicas para moderarem os cursos/programas online.</p> <p>D.5. Aprendizagem colaborativa</p> <p>D.5.1 A aprendizagem colaborativa é acompanhada/monitorizada.</p> <p>D.5.2 Existe a possibilidade de fazer pesquisas nos fóruns, discussões ou blogues.</p> <p>D.6 Tarefas/atividades e progresso da aprendizagem</p> <p>D.6.1 As atividades são claramente explicadas aos estudantes, incluindo a forma como o seu desempenho será medido.</p> <p>D.6.2 As atividades e os testes de avaliação estão alinhados com os objetivos de aprendizagem, permitindo medir adequadamente a sua realização.</p> <p>D.6.3 O progresso da aprendizagem e as atividades são monitorizadas e avaliadas.</p>
E. Design dos recursos de aprendizagem media	<p>E.1. Os standards de acessibilidade são respeitados.</p> <p>E.2. Os standards de usabilidade são respeitados.</p> <p>E.3. Existe uma barra de progresso que permite aos estudantes situarem-se no percurso de aprendizagem.</p> <p>E.4. Existe a possibilidade de imprimirem os materiais de aprendizagem.</p>

Dimensões	Critérios
F. Tecnologia de suporte	<p>F.1. Os materiais para <i>download</i> são disponibilizados em formatos comuns e em tamanhos aceitáveis.</p> <p>F.2. O ambiente virtual de aprendizagem está instalado num servidor estável.</p> <p>F.3. O ambiente virtual de aprendizagem é acessível através de diferentes <i>browsers</i> e sistemas operativos.</p> <p>F.4. A tecnologia é adequada às estratégias de aprendizagem adotadas e às infraestruturas disponíveis para o público-alvo.</p>
G. Procedimentos de avaliação	<p>G.1. Está previsto um processo de avaliação global no final do programa/curso, com o intuito de avaliar a qualidade e coerência, contribuindo para o aperfeiçoamento em futuras edições.</p> <p>G.2. A percepção dos estudantes sobre o programa/curso é avaliada.</p> <p>G.3. Existe um relatório de avaliação do programa/curso, identificando pontos de melhoria para as edições seguintes.</p> <p>G.4. Existe um plano de integração das melhorias identificadas através da avaliação da qualidade.</p>
Total	38 Critérios

Tabela 1: Critérios mínimos considerados pelo Open ECBCheck

Depois de todos os critérios mínimos terem uma avaliação positiva passaremos para a **terceira fase** - avaliação dos critérios de excelência. Os critérios de excelência são avaliados de acordo com uma escala de 4 níveis: 0 = não cumprido; 1 = parcialmente cumprido; 2 = adequadamente cumprido; 3 = cumprido com excelência. Na tabela 2 podemos ter uma visão geral dos critérios de excelência.

Dimensões	Critérios
B. Adequação ao público-alvo	<p>B.3 Os <i>stakeholders</i> são envolvidos no <i>design</i> do programa, através de um processo participativo.</p> <p>B.4 Os estudantes têm acesso a serviços de aconselhamento e apoio antes do início e durante o programa.</p> <p>B.5 O programa prevê mecanismos para colmatar os défices de aprendizagem dos alunos com baixo aproveitamento.</p> <p>B.6 Existe um mecanismo ou sistema de reclamações disponível para os estudantes.</p>

Dimensões	Critérios
C. Qualidade do conteúdo	C.2 Os conteúdos são disponibilizados de forma flexível, permitindo seguir diferentes caminhos de aprendizagem.
D. Design do programa/curso	<p>D.1 Design da aprendizagem e metodologia</p> <p>D.1.1 A metodologia semipresencial (<i>blending of learning methods</i>) é adequada e vai ao encontro das necessidades dos estudantes.</p> <p>D.1.5 As atividades de aprendizagem estimulam os estudantes a considerar e a utilizar diferentes formas de pensamento e a analisar através de várias perspetivas.</p> <p>D.3 Materiais de aprendizagem</p> <p>D.3.3 Existe um glossário de termos associado aos materiais de aprendizagem.</p> <p>D.3.4 É feita uma distinção entre bibliografia obrigatória e bibliografia recomendada. A bibliografia é comentada.</p> <p>D.4 e-Tutoria</p> <p>D.4.4 Existe um conjunto de competências <i>standard</i> de e-tutoria associadas ao programa/curso.</p> <p>D.6 Tarefas/atividades e progresso da aprendizagem</p> <p>D.6.4 São contemplados vários sistemas de avaliação dos conhecimentos, incluindo autoavaliação e avaliação por pares.</p> <p>D.6.5. O feedback é fornecido individualmente e apresenta o caminho para se chegar à solução, orientando o progresso dos estudantes.</p> <p>D.7 Avaliação e Testes</p> <p>D.7.1 Existe um tempo limite estabelecido, de modo a que os tutores forneçam feedback atempadamente. Os estudantes têm conhecimento dessa informação.</p>
Total	13 Critérios

Tabela 2: Critérios de excelência considerados pelo Open ECBCheck

Na **quarta e última fase** procederemos à análise dos resultados finais, a qual nos permitirá identificar as dimensões que merecem uma intervenção, a fim de aumentar a qualidade dos programas e cursos em futuras edições. No final será elaborado um relatório de avaliação onde constará a análise de todas as dimensões avaliadas e a identificação dos pontos fortes e fracos do programa/curso, bem como um conjunto de melhorias e recomendações que promovam o aumento da qualidade do mesmo. Um outro aspeto que importa referir é que a equipa do e-Learning Lab mostrará disponibilidade

para trabalhar conjuntamente com os docentes do programa/curso avaliado, com vista a redefinir as estratégias pedagógicas e as tecnologias de suporte e a operacionalizar as recomendações resultantes da avaliação realizada.

5. Considerações finais

A utilização do ECBCheck na Universidade de Lisboa permitirá monitorizar as práticas pedagógicas e todos os mecanismos associados, resultando num plano de ações de melhoria contínua que permita delinear os ajustes necessários, formular juízos e tomar decisões em função dos mesmos. A adaptação do instrumento possibilitará uma avaliação mais próxima da realidade da ULisboa, sendo que possivelmente iremos alterar a classificação de alguns critérios ou até mesmo incluir outros que não estejam contemplados por definição. Pretendemos também integrar outros instrumentos já anteriormente criados pelo e-Learning Lab e que atualmente estão a ser aplicados de forma isolada, numa tentativa de agregar num só instrumento as várias valências (perceção dos alunos, equipa docente e avaliadores externos). Tal como referido anteriormente qualquer adaptação do ECBCheck impossibilita a obtenção do *label* oficial. Porém, esse aspeto não é visto por nós como um entrave, já que no caso da ULisboa pretende-se apenas utilizar a ferramenta ECBCheck enquanto identificadora de áreas que merecem aperfeiçoamentos.

Consideramos que este trabalho contribuirá para o aumento da confiança dos estudantes que escolhem estas modalidades de ensino, mas também dos professores com uma visão ainda marcadamente tradicional do processo de ensino-aprendizagem.

Referências

Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (s.d.). Glossário da A3ES.

Retirado de <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>

Bollaert, L., Brus, S., Curvale, B., Harvey, L., Helle, E., Jensen, H., Komljenović, J., Orphanides, A., & Sursock, A. (Ed.) (2007). *Embedding quality culture in higher education*. Bruxelas: European University Association. Retirado de http://www.enqa.eu/indirme/papers-and-reports/associated-reports/EUA_QA_Forum_publication.pdf

Brussoni, M., Damian, R., Sauri, J., Jackson, H., Kömürçügil, H., Malmedy, M., Matveeva, O., Motova, G., Pisarz, S., Pol, P., Rostlund, A., Soboleva, E., Tavares, O., & Zobel, L. (2014). *The concept of Excellence in Higher Education*. Bruxelas: European Association for Quality Assurance in Higher Education.

Casanova, D. (2014). *Aprendizagem potenciada pela tecnologia no Ensino Superior: construção de um referencial de qualidade* (Tese de doutoramento em Multimédia e Educação apresentado à Universidade de Aveiro). Aveiro: Universidade de Aveiro. Retirado de http://www.researchgate.net/publication/263344984_Aprendizagem_Potenciada_pela_Tecnologia_no_Ensino_Superior_Construo_de_um_referencial_de_qualidade

Davok, D. F. (2007). Qualidade em Educação. *Revista Avaliação*, 12(3), 505-513.

ENQA, ESU, EUA, EURASHE, EI, BUSINESSEUROPE & EQAR (2015). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. Retirado de http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/05/ESG_endorsed-with-changed-foreword.pdf

Fernandes, D. (2013). Avaliação em educação: uma discussão de algumas questões críticas e desafios a enfrentar nos próximos anos. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 21, 78, 11-34.

Gaskell, A., & Mills, R. (2015). The quality and reputation of open, distance and e-learning: what are the challenges? *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 29(3), 190-205.

Ministério da Educação e Ciência (2014). *Uma estratégia para a internacionalização do ensino superior português*. Lisboa: Relatório do grupo de trabalho MADR/MEC. Retirado de <http://www.portugal.gov.pt/media/1545745/201450926%20mec%20Internacionalizacao%20Ensino%20Superior.pdf>

Miranda, R., & Teixeira, A. (2006). Qualidade no ensino a distância. Iniciação ao ensino a distância. In J. Vermeersch, (coord.), *IAM L3 – Getting started with open and istance earning* (pp. 93-102). Bruxelas: Het Gemeenschapsonderwijs. Retirado de <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/461>

Ramos, F., & Moreira, A. (Orgs.) (2014). *Uso das tecnologias da comunicação no ensino superior público português na perspetiva docente: relatório de resultados*. Aveiro: Universidade de Aveiro.

Sarrico, C. & Rosa, M. (2008). Qualidade e Acreditação no Ensino Superior: Modelos e Tendências Atuais. In A. Amaral (Ed.), *Políticas do Ensino Superior: Quatro temas em debate* (pp.377-402). Lisboa: Conselho Nacional de Educação.