GUIA IBERO-AMERICANO PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO A DISTÂNCIA

RELATÓRIOS OEI

© Organização de Estados Ibero Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI)
Àrea de Educação Superior, Ciência e ETP
Bravo Murillo,38 -28015 Madrid, España
www.oei.es

Este estudo foi elaborado para ter a maior divulgação possível e, desta forma, contribuir para o conhecimento e a troca de ideias. Desta forma, é autorizada a sua reprodução, desde que seja citada a sua fonte e seja realizada sem fins lucrativos.

CONTEÚDO

- 6 INTRODUÇÃO
- 9 SEMINÁRIO IBERO-AMERICANO DA QUALIDADE NO ENSINO A DISTÂNCIA
- 13 DEFINIÇÕES
- 14 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
- 22 PERFIL DOS PERITOS QUE PARTICIPAM NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO
- 23 RELAÇÃO/LISTA DE DOCUMENTOS REVISTOS

ANEXO I

MATRIZ COMPARATIVA 25

Guia Ibero-americano para a avaliação da qualidade do ensino a distância.

01

Introdução

Em setembro de 2018, os Ministros da Educação ibero-americanos, reunidos no 77º Conselho Diretivo da Organização de Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI) em La Antígua (Guatemala), aprovaram o programa-orçamento desta Organização para o biénio 2019-2020. Este inclui, pela primeira vez, um capítulo dedicado à Educação Superior, que gira em torno de um objetivo largamente desejado na região: a criação de um espaço partilhado de educação superior e investigação científica.

Para alcançar este objetivo, a OEI desenvolveu uma parceria de trabalho com as agências de qualidade da região, com o propósito de as incentivar na aproximação e harmonização dos seus procedimentos e padrões de avaliação. Estas organizações, que garantem a qualidade das Instituições de Ensino Superior (IES) ibero-americanas e seus diplomas, são atores muito relevantes deste espaço comum que a OEI aspira criar. A avaliação externa que realizam, estabelece um dos pilares fundamentais em que se deve apoiar este espaço partilhado, que é o princípio da confiança mútua.

A cooperação interinstitucional ibero-americana está muito limitada a relações bilaterais ou de rede entre universidades que criaram essa confiança recíproca, depois de anos de conhecimento e colaboração. Este é um dos fatores que explica por que a América Latina e o Caribe são a segunda região do mundo onde se verifica o menor crescimento de mobilidade académica nos últimos anos[1]. Os estudantes só se deslocam para estudar num outro país quando têm a certeza de que os seus estudos e diplomas serão reconhecidos, sendo que ao dia de hoje, este facto depende fundamentalmente da mencionada relação de confiança entre as universidades de origem e destino.

É um sistema inviável depois de anos de crescimento do número de matrículas universitárias no espaço ibero-americano, acompanhado de um aumento exponencial do número de IES, que se situa já em cerca de 4.000.

1 UNESCO-IESALC, A mobilidade na Educação Superior na América Latina e no Caribe: Desafios e oportunidades de um Acordo renovado para o reconhecimento de estudos, certificados e diplomas, 2019.

As políticas de licenciamento e acreditação institucional adotadas em países como o Equador e o Perú demonstraram que nem todas estas instituições são merecedoras da qualificação de universidades, o que justifica a precaução das universidades no momento de procurar parceiros na região.

A consolidação, nos países ibero-americanos, de sistemas externos de garantia de qualidade, é o que nos permite criar um mecanismo de cooperação entre as nossas universidades ao nível regional, que transcenda o sempre limitador princípio do conhecimento recíproco.
A confiança entre IES não poderá continuar a ser construída sobre este princípio, mas sobre o facto destas universidades e certificações, serem submetidas a avaliações equivalentes em relação ao seu rigor e efeitos.

O trabalho da OEI baseia-se nessa convicção: quanto mais semelhantes forem as condições e os critérios segundo os quais as nossas IES são avaliadas, maior será a probabilidade de cooperação entre si, passando para segundo plano, o facto de se conhecerem ou não.

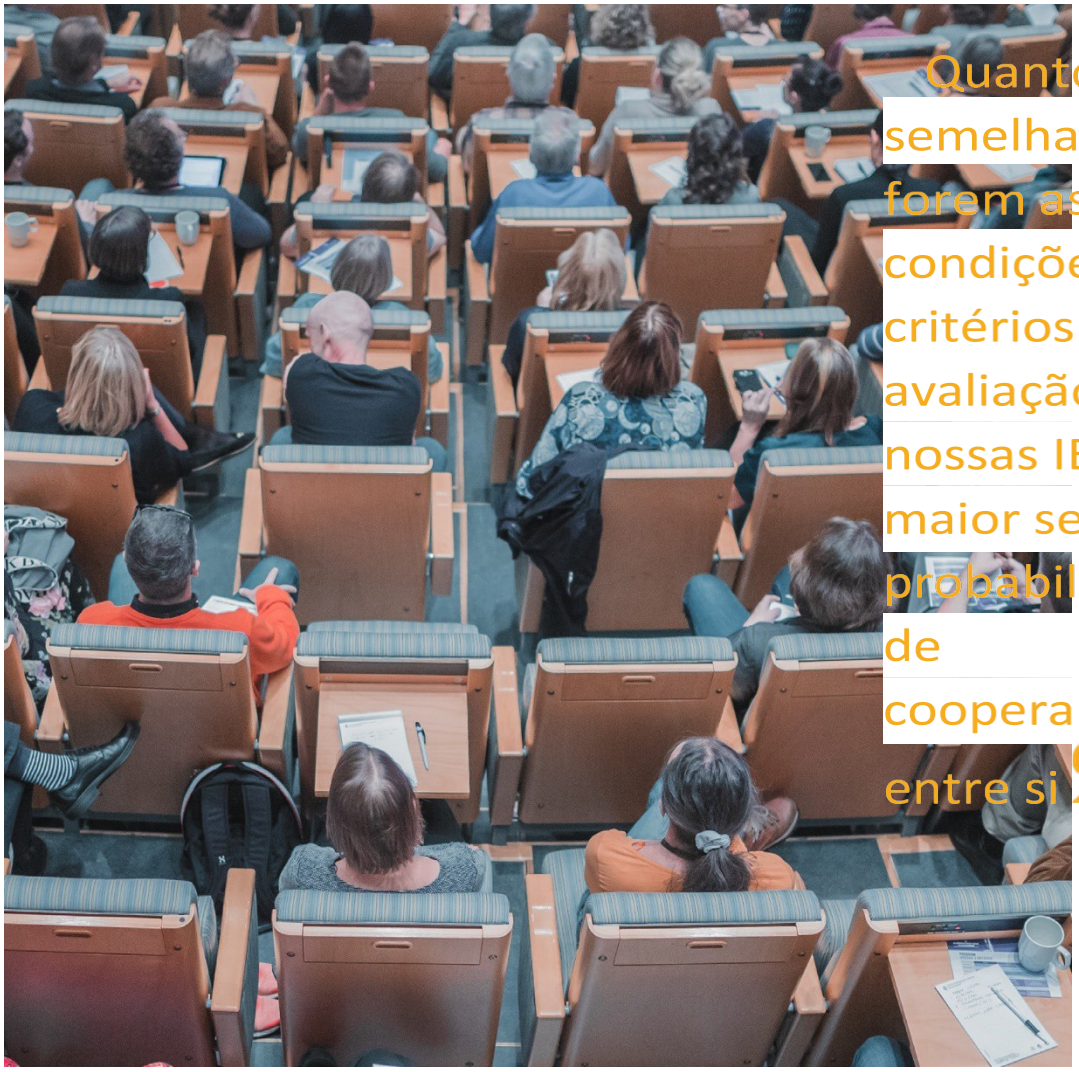
As agências ibero-americanas de qualidade seguem um padrão de colaboração semelhante ao das universidades. Os países com sistemas de acreditação mais consolidados mantêm relações de cooperação mais intensas entre si e são mais propensos ao reconhecimento mútuo de avaliações. Porém, todos têm uma clara vocação ibero-americana e responderam com entusiasmo ao projeto da OEI de cooperação com organizações de qualidade em todos os países da região. Estão conscientes de que sem eles não se pode construir um espaço partilhado de ensino superior e estão comprometidos com esse objetivo.

Por outro lado, e tendo em consideração que como acima descrito, os sistemas de garantia de qualidade na Ibero-América geralmente têm um nível avançado de maturidade, a OEI considerou aconselhável promover a aproximação de procedimentos e normas nas diversas áreas onde os trabalhos ainda são incipientes ou estão prestes a serem desenvolvidos. É o caso do Ensino Superior das Artes que, pela sua natureza, exige critérios de avaliação próprios, principalmente em termos de infraestruturas ou perfil de professores. A aprovação da Declaração para uma avaliação e acreditação da qualidade específica do Ensino Superior das Artes na Ibero-América, no âmbito do 1º Encontro Ibero-Americano de avaliação da qualidade do Ensino Superior das Artes de Guayaquil nos dias 30 e 31 de outubro de 2019, é o resultado mais relevante do trabalho realizado pela OEI neste campo.

Outra área que requer critérios próprios de avaliação é o ensino a distância, que ainda antes da pandemia estava em plena expansão na Ibero-América. A frequência desta modalidade de ensino cresceu 73% desde 2010, enquanto a presencial ficou nos 27%. Em 2010, quase 2 milhões e meio dos 21 milhões de estudantes universitários de primeiro grau da América Latina estudavam a distância, representando 11,7% do total. Em 2017, representou 15,3% do total e cobriu 4 milhões e trezentos mil estudantes.

No entanto, os dados mostram que, antes da pandemia, a introdução dessa modalidade ainda era incipiente e extremamente díspar entre os países da região, devido às desigualdades económicas e sociais que afetam o acesso e a permanência, ou devido ao "fosso digital", ou seja, o acesso desigual às TIC´s.

Na Ibero-América, o Brasil era o país com maior participação no ensino superior na modalidade a distância. Em 2017, verifica-se que 21,2% das frequências universitárias eram na modalidade não presencial, expandindo-se dos 14,7% que se verificavam em 2010. Esta forma de ensino também ganhou adeptos na Colômbia, Espanha e México, onde em 2017 abrangia entre 14% a 18% dos estudantes[2].



Quanto mais semelhantes forem as condições e critérios de avaliação das nossas IES maior será a probabilidade de cooperarem entre si

Photo by Mikael Kristenson on Unsplash

2 *Relatório de Situação nº 6 do Observatório de Ciência, Tecnologia e Sociedade da OEI.*

02 Seminário Ibero-americano de qualidade no Ensino a distância

O número de matrículas indicadas, assim como o enorme potencial de crescimento do ensino a distância, incentivaram a OEI a convocar um seminário para reunir universidades e agências de qualidade para partilharem boas práticas nesse tipo de ensino e aprendizagem, e estabelecer alguns critérios de avaliação da qualidade desse tipo de ensino.

O Seminário Ibero-americano da Qualidade do Ensino a Distância realizou-se nos dias 10 e 11 de março de 2020 em Loja, Equador, organizado pela OEI, pelo Conselho de Garantia da Qualidade da Educação Superior do Equador (CACES) e pela Universidade Técnica Particular de Loja (UTPL). Para preparar esta reunião, a OEI constituiu um Grupo de Trabalho com vários organismos de garantia da qualidade que serviu para a harmonização das respetivas orientações de avaliação de programas e instituições que ensinam em modalidade online ou a distância.

SEMINARIO IBEROAMERICANO
Calidad
en la **educación a distancia**

Este Grupo de Trabalho foi coordenado pela OEI e pelo Instituto Latino-americano e do Caribe de Qualidade na Educação Superior a Distância (CALED), que tem a sua sede na UTPL. O CALED nasceu com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade do ensino superior a distância, prestando fundamentalmente, aconselhamento às IES no processo de autoavaliação dos programas que o exigem. Deste modo, o Grupo de Trabalho integra duas dimensões diferentes, porém complementares, que devem ser construídas em paralelo. Por um lado, a da autoavaliação das matérias administradas em ensino a distância que devem ser realizados pelas universidades nos seus próprios sistemas internos de garantia da qualidade. Por outro lado, os critérios utilizados pelas agências de qualidade nas avaliações externas que realizam nesses mesmos cursos, para comprovar a sua qualidade.

Este Grupo de Trabalho reuniu presencialmente em **10 de março de 2020** por ocasião do Seminário Ibero-Americano de Qualidade no Ensino a Distância, que contou com os seguintes participantes:

- Juan Manuel García, Presidente do CACES, Equador
- Ana Capilla Casco, Coordenadora de Ensino Superior, ETP e Ciência da Organização de Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI)
- Federico Morán Abad, Diretor da Fundación para el conocimiento, Madrid, Espanha.
- Julio Alejandro Cáceda Adrianzen, Assessor da Superintendência Nacional de Educação Superior Universitária (SUNEDU), Perú.
- María José Rubio, Diretora Adjunta Instituto Latinoamericano e do Caribe de Qualidade em Educação Superior a Distância (CALED), Equador.
- Mary Morocho Quezada, Subdiretora, Instituto Latinoamericano e do Caribe de Qualidade em Educação Superior a Distância (CALED), Equador.
- Fernando Cantor, Conselho Nacional de Acreditação (CNA) e Coordenador Académico da "Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (RIACES)", Colômbia.
- Sandra Marcos Ortega, Responsável de Qualidade Interna e Relações Internacionais da "Agencia para a Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCYL)" e Coordenadora do "European Consortium for Accreditation in Higher Education (ECA)", Espanha.

- Martín Strah, Comissão Nacional de Avaliação e Acreditação Universitária (CONEAU), Argentina
- Zulma Mariuci, Associação Nacional de Avaliação e Acreditação da Educação Superior (ANEAES),Paraguai.
- Marta Paredes, Associação Nacional de Avaliação e Acreditação da Educação Superior (ANEAES), Paraguai.
- Nadir Leiva, Associação Nacional de Avaliação e Acreditação da Educação Superior (ANEAES), Paraguai.
- Sonia Domínguez, Associação Nacional de Avaliação e Acreditação da Educação Superior (ANEAES), Paraguai.

O Grupo de Trabalho serviu para chegar a acordo sobre uma série de diretrizes comuns decorrentes da partilha dos seus respetivos guias e documentos de avaliação, indicados no final deste documento. Assim, este Guia completa e enriquece os guias nacionais, com as contribuições de outras agências e a discussão do próprio Grupo de Trabalho. É um texto comum que aborda todos os aspetos fundamentais a serem levados em consideração na avaliação de programas administrados no ensino a distância.

Este Guia não pretende substituir os já utilizados ou em desenvolvimento por cada uma das agências, mas oferece uma ampla base comum para os construir ou, quando apropriado, complementar. A comparação entre esses guias permitiu verificar, em primeiro lugar, que existe um amplo consenso sobre quais são as questões críticas que determinam a qualidade do ensino a distância. Em segundo lugar, que, como esperado, alguns padrões são definidos de maneira mais precisa e mais desenvolvida em alguns Guias do que em outros.

Tudo isso foi discutido durante a sessão presencial do Grupo de Trabalho, com base numa matriz comparativa dos indicadores incluídos nas próprias Diretrizes, bem como nos documentos aprovados pelo CALED para a autoavaliação. É um texto valioso incorporado como anexo a este Guia, porque mostra que o Grupo de Trabalho alcançou um dos objetivos pretendido: os padrões deste Guia tiveram em conta a realidade das nossas IES, para que realmente contribuíssem para a melhoria da qualidade do ensino a distância.

A OEI encerrou, juntamente com o CACES e a UTPL, o Seminário Ibero-Americano da Qualidade do Ensino a Distância que deu origem a este Guia, no dia 11 de março de 2020. Nesse mesmo dia, a Organização Mundial da Saúde declarou a pandemia mundial pelo COVID-19. Nos dias e semanas que se seguiram, todas as universidades ibero-americanas tiveram de fechar as portas e continuar o ensino a distância. Foi um grande desafio, superado em muito, pelas nossas instituições de ensino superior. É previsível que nenhuma delas abandone completamente esta modalidade e a incorpore nos seus programas de ensino futuros e atuais em maior ou menor grau. Existem, de facto, mudanças que não são reversíveis nem aconselháveis em sociedades e economias altamente técnicas e conectadas como a nossa. Por esse motivo, acreditamos que este Guia, voltado essencialmente para as agências de qualidade ibero-americanas, também será útil às nossas instituições de ensino superior, oferecendo indicações claras sobre os requisitos essenciais que o ensino a distância deve atender, para que seja de qualidade

03 Definições

A definição das diferentes modalidades de docência está condicionada pelas diferentes leis nacionais, mas, para os objetivos deste Guia, o Grupo de Trabalho concordou com as definições incluídas nesta secção.

O Ensino presencial é aquele em que a interação entre professores e alunos requer a presença de ambos num determinado local e em simultâneo (presença física e síncrona).

O Ensino não presencial é aquele em que a interação se caracteriza por ocorrer de forma flexível, sem exigir a presença física e síncrona de professores e alunos, que podem interagir diretamente de diferentes lugares em diferentes momentos.

O ensino não presencial requer metodologias de ensino adaptadas ao uso das TIC e a sua contínua evolução. O diverso uso das TIC permite por sua vez, e consequentemente, uma diferenciação dos vários tipos de ensino de forma não presencial:

O ensino a distância é aquele em que a presença física do aluno não é necessária para a transmissão de conhecimento e em que diferentes recursos podem ser utilizados, como publicações impressas, videoconferências, materiais digitais, além do uso de TIC, embora não seja o principal meio.
O ensino online ou virtual é o ensino não presencial que utiliza as TIC como principal meio de desenvolvimento de atividades formativas, deixando de lado as atividades de avaliação que, quando apropriado, podem ser organizadas pessoalmente.

O ensino semi-presencial é aquele em que o planeamento das atividades de ensino previstas no plano de estudos combina a presença física do aluno no local onde a formação é ministrada, com o desenvolvimento de atividades de ensino não presencial e assíncronas, de natureza interativa[3], aberta e flexível, focada nos estudantes, que incorpora as TIC como um suporte essencial para o seu desenvolvimento.

3. O único Guia de Avaliação que estabelece uma fronteira clara entre o ensino presencial e o semi-presencial, é o da ACSUCYL, que indica que as atividades não presenciais do plano de estudo devem representar mais de 25% do total de créditos do curso. Se essa proporção não for alcançada, o ensino será considerado presencial.

04 Critérios de Avaliação

4.1 Estudantes

Para garantir o sucesso dos programas de ensino ministrados de forma não presencial, é importante que as IES definam da melhor forma, as informações previamente estabelecidas que são apresentadas aos alunos e o perfil dos alunos a quem são direcionados.

Em relação ao perfil do aluno, devem ser levadas em consideração, as suas competências digitais, se têm acesso à Internet, se tiveram experiências anteriores em ensino a distância, se têm responsabilidades familiares, se pretendem combinar trabalho e estudos, se frequentaram outros cursos, etc. Neste tipo de ensino, há uma elevada incorporação de trabalho autónomo por parte do aluno, sendo assim necessário que o aluno tenha autodisciplina e, dependendo das circunstâncias, também uma notável capacidade de organizar o seu tempo.

Também as IES devem ter conhecimento se o aluno é portador de alguma deficiência e sua natureza (auditiva, visual, etc.), para determinar as adaptações necessárias.

É essencial que o aluno conheça atempadamente os requisitos do curso, especialmente no que diz respeito à carga de trabalho e ao tipo de atividades, síncronas ou assíncronas, a serem realizadas. Ou seja, os potenciais alunos devem receber informações detalhadas sobre o processo de ensino: como será desenvolvido e como será avaliado. Ambos os aspetos, a dedicação ao curso e a metodologia de avaliação, devem estar intimamente relacionados e justificados na metodologia de ensino-aprendizagem a ser aplicada.

Da mesma forma, deve ser especificado se os alunos têm presença obrigatório em determinado módulo / disciplina / matéria. Caso o programa de ensino inclua práticas presenciais obrigatórias, a IES deve informar o aluno de forma clara, quais as matérias de presença obrigatória e onde podem ser ministradas.

De igual forma, devem ser fornecidas todas as informações práticas sobre as necessidades de conectividade, disponibilidade de equipamentos e os padrões que os alunos devem considerar para o desenvolvimento adequado da formação.

A monitorização e acompanhamento dos alunos é uma questão fundamental nesta modalidade, para evitar as altas taxas de desistência que se costumam verificar. Assim, deve ser definida a periodicidade com a qual o professor / tutor deve entrar em contacto com os alunos e, em particular, em que casos os alarmes para contacto são ativados, quando os alunos suspendem a conclusão de tarefas, etc.

Em casos de inscrição em países de fusos horários diferentes, as medidas adotadas para garantir serviços de tutoria e monitorização devem ser detalhadas. Desta forma, o tempo de resposta às perguntas dos alunos é um indicador que pode ser usado para medir a qualidade do ensino.
Em resumo, da informação que o potencial aluno deve ter à sua disposição antes de iniciar a formação para garantir o seu bom desempenho, destaca-se a seguinte:

Requisitos tecnológicos e de conetividade - indispensáveis para a realização das atividades formativas previstas no programa académico.
Dedicação exigida - número de horas semanais estimadas em que o aluno se deve dedicar ao programa de estudos para atividades síncronas, atividades assíncronas e trabalho autónomo.
Métodos de avaliação – se se trata de avaliação contínua ou se está prevista uma avaliação final; qualquer que seja o caso, deverá ser indicado se será feita de forma presencial ou a distância e em que condições.
Tutoria e acompanhamento do aluno - número de horas de tutoria semanais ou mensais que o aluno terá e se serão ministradas de forma síncrona ou assíncrona.
Alteração de modalidade – as condições em que o aluno poderá fazer a alteração para a modalidade presencial do mesmo curso.
Estágios externas – listagem de centros nos quais podem ser realizados.

Uma vez formalizada a inscrição do aluno, as instituições de ensino superior devem oferecer formação sobre o uso da plataforma virtual e os canais de comunicação entre o aluno e a universidade.

Os alunos devem ter acesso a recursos de aprendizagem, como bibliotecas on-line, e informações sobre como usar esses recursos.

Os serviços de apoio ao estudante universitário (Serviço de Orientação ao Estudante, Centro de Informações e Emprego, Centros de Suporte ou Afiliados, Administração, etc.) devem ser adaptados ao ambiente virtual, ser facilmente acessíveis, atender às necessidades do corpo docente em relação ao modelo pedagógico, mecanismos tecnológicos e apoio administrativo, além de estar disponível durante o período de aprendizagem. Dada a importância dos mecanismos de apoio, estes deverão fazer parte da política e estratégia da instituição.

Além disso, o estudante a distância também deve conhecer os direitos e obrigações que o auxiliam como aluno e, especificamente, ter acesso à participação regulamentada de estudantes nas instâncias académicas da universidade, de acordo com os estatutos da mesma.

4.2 Pessoal académico e de serviços

Na formação a distância, é comum encontrar pessoas ligadas à área do ensino a distância que podem ou não ser académicas, cuja principal função não é ensinar, mas acompanhar o aluno durante toda a formação, monitorizando o seu desempenho.

Essas pessoas reforçam o contacto e a proximidade entre o aluno e a IES neste tipo de ensino e são essenciais para evitar as altas taxas de desistência que lhe estão associadas. Em alguns casos, eles atuam como tutores académicos dos alunos, ajudando-os com o conteúdo das disciplinas e no desenvolvimento das atividades académicas programadas. Constituem um corpo docente colaborador e / ou consultor.

Noutros casos, são funcionários de apoio que não conferem aconselhamento académico, mas são responsáveis por informar o aluno sobre a avaliação e o horário de trabalho; recordá-los dos prazos de entrega que se aproximam ou de quais as atividades que estão pendentes; são também, incumbidos de transferir para os professores do curso as dúvidas ou pedidos de tutoria dos alunos, etc.

Por todas essas razões, e dada a diversidade de modelos pedagógicos, podemos encontrar diferentes figuras no pessoal designado para um programa de ensino a distância, cujo perfil deve ser adaptado às tarefas que desempenham:

> **O Corpo Docente Integrado ou Principal** é aquele que coordena e projeta o diploma. Devem ser docentes com ligação permanente à universidade, para garantir a continuidade da licenciatura. Além disso, devem ter experiência de ensino e investigação acreditada no domínio da matéria.
> **O Corpo Docente Colaborador / Consultor** pode estar a tempo parcial na universidade. Na medida em que desempenha funções de tutoria académica, deve ter experiência e conhecimento na área temática da tutoria e experiência e formação de ensino em modalidades não presenciais. Consequentemente, deve pelo menos estar na posse do título de Licenciado ou equivalente, arquiteto, engenheiro, ou graduado de acordo com os regulamentos aplicáveis.
> **O pessoal de apoio,** responsável pelo acompanhamento dos alunos em processos administrativos e académicos, deve ter experiência em ambientes de ensino não presenciais e semi-presenciais. Na medida em que não desempenha funções de ensino, não tem um requisito específico de qualificação.

A fixação do rácio adequado professor/aluno na aprendizagem a distância está condicionada pela existência de professores e/ou consultores colaborativos, mas não pelo pessoal de apoio, uma vez que este não tem o perfil adequado para justificar um aumento do rácio professor/aluno.

A universidade deve ainda indicar quem é o responsável pela preparação, monitorização e atualização dos materiais pedagógicos. Os materiais educativos utilizados para o ensino devem estar em consonância com o modelo pedagógico, facilitar o processo de aprendizagem e a concretização de resultados, por parte dos alunos.

Por esta razão, devem ser revistos regularmente para refletir os progressos que estão a suceder. A frequência com que esta revisão é realizada é um indicador a ter em conta na avaliação da qualidade deste tipo de ensino.

No caso dos conteúdos digitais, a IES pode utilizar os serviços de terceiros para o seu desenvolvimento, mas deve garantir que esses conteúdos sejam adequados para obter os resultados académicos pretendidos com a licenciatura. Da mesma forma, a IES deve declarar que tem a autorização ou a propriedade para utilização dos materiais didáticos.

A universidade deve planear um plano contínuo de formação de professores que aborde, entre outros temas, aspetos relacionados com a tecnologia para o ensino virtual, modelo pedagógico e inovações pedagógicas. Deve ainda assegurar que o restante pessoal ligado ao curso tenha a experiência e a qualificação necessárias para participar na entrega e/ou implementação do programa em modo remoto, e garantir a atualização dessas competências de acordo com as contínuas inovações tecnológicas.

Por último, a universidade deve garantir que os professores (corpo docente/consultores) bem como o pessoal de apoio tenham sempre infraestruturas educativas e tecnológicas de apoio.

4.3 Infraestruturas

Os requisitos para as infraestruturas tecnológicas são particularmente importantes, uma vez que apoiam ambientes de aprendizagem virtual (sistema ou plataforma de ensino, campus virtual, ferramentas tecnológicas, moodle, blackboard, CANVAS, etc.)

Desta forma, a universidade deve ter um *software* suficientemente robusto para satisfazer as exigências das atividades pedagógicas planeadas no ensino a distância, o número de utilizadores, etc. Os indicadores deste critério podem ser considerados o número de ligações simultâneas suportadas pelo sistema e, em particular, os testes funcionais de integridade e carga que o sistema garante.

As IES também devem contar com um plano de segurança da informação que inclua:

Medidas de segurança eletrónica (utilizador, encriptação de dados, cópias de segurança) para assegurar a validade e integridade da informação.

Um sistema centralizado que proporcione apoio à criação e manutenção da infraestrutura para o ensino “não presencial” e “semi-presencial”.

Por outro lado, a conectividade da plataforma deve ser assegurada 24 horas por dia e as atividades devem ser projetadas com horários flexíveis. Além disso, a plataforma deve ter um desenho que permita aos utilizadores aceder facilmente aos conteúdos descritos e adaptados às necessidades dos alunos com deficiência.

A universidade deve ainda, dispor de mecanismos para garantir a identidade dos estudantes e prevenir a fraude. Trata-se de uma questão de grande relevância neste modo de ensino.

Em suma, é da responsabilidade da IES garantir a fiabilidade e segurança do sistema, bem como a sua disponibilidade. Estes aspetos devem fazer parte da estratégia da instituição, que deve comprometer-se a utilizar recursos para desenvolver este tipo de ensino com plena garantia. Para isso, deve definir indicadores que garantam os aspetos abaixo referidos:

- Número de equipamentos e materiais inovadores existentes e disponíveis.
- Garantia da conectividade "ponta a ponta" (em todo o seu circuito).
- Equipamento tecnológico com uma garantia válida.
- Número de alertas emitidos por deficiências no funcionamento dos equipamentos tecnológicos.
- Percentagem de resolução de alertas na manutenção dos equipamentos tecnológicos.
- Tempo decorrido desde o processamento de alerta à resolução do problema.
- Número de reclamações recebidas em resultado da utilização dos equipamentos tecnológicos.
- Existência de sistemas informáticos e de controlo redundantes, para garantir a disponibilidade do ambiente de aprendizagem virtual.
- Protocolos de recuperação de desastres e de avarias (backups).
- Contratos de suporte técnico para os sistemas informáticos, no caso em que o serviço é subcontratado.
- Detalhe dos recursos humanos de apoio e manutenção dos sistemas, das suas funções e a existência de suporte 24 horas e 365 dias por ano.
- Sistema de ensino não presencial ou a plataforma utilizada com uma certificação reconhecida.

4.4 Avaliação

Como referido anteriormente, uma das questões-chave que os alunos devem conhecer antes de se inscreverem numa formação são os processos de avaliação. A universidade tem de definir os sistemas de avaliação utilizados no curso e as especificidades de cada disciplina.

Os métodos de avaliação devem permitir a avaliação de aquisição das competências e dos resultados da aprendizagem descritos em cada domínio. Além disso, devem ter em consideração a diversidade de estudantes e modelos educativos.

Na modalidade não presencial, podem aplicar-se técnicas de avaliação contínua ou testes de avaliação. Em ambos os casos, deve sempre assegurar-se o adequado controlo da autoria das provas avaliativas.

A avaliação contínua é a soma de atividades, projetos, exames de consulta, portfólios digitais, entrevistas de autoria, etc. Neste caso, é necessário que haja um registo do procedimento e dos critérios aplicados, e que possa ser seguida a rastreabilidade da participação e interação de cada aluno nas disciplinas, matérias, fóruns de discussão e tarefas propostas.

No caso dos testes individuais, o principal desafio é garantir que estes tenham sido realizados pelo aluno sem qualquer ajuda externa. Isso pode justificar a exigência de que sejam feitos de forma presencial, ainda que se trate de um curso de ensino a distância. Também é possível optar por uma combinação adequada de tecnologia e recursos humanos, para garantir a identificação dos alunos e o controle do meio ambiente, para uma correta avaliação e demonstração na aquisição de conhecimentos de cada aluno.

As indicações dadas pela Fundação para o Conhecimento em Madrid, sobre os modelos de teste e avaliação que foram autorizados para realização durante a pandemia de Covid-19 dão uma ideia de como fazer este tipo de teste não presencial com garantias suficientes.

Testes on-line sincronizados em tempo real

1. perguntas de desenvolvimento curtas e aleatórias com tempo controlado, envolvendo raciocinio para responder
2. exames de escolha múltipla
3. exames com uma parte de perguntas e uma parte de desenvolvimento escrito, com uma senha para entrar no exame e um tempo para realização e entrega, sem a possibilidade de retrocesso após o início de cada uma das partes, e onde as perguntas apareçam em ordem aleatória e diferente para cada aluno.

Exames orais a distância com interação direta entre professor e aluno, que será realizada por videoconferência, articulando sistemas de gravação e custódia dos testes.

Os testes remotos devem ser gravados e documentados para posterior visualização e evidência. Da mesma forma, deverá haver um constante registo dos relatórios dos professores que serão usados para a avaliação geral do aluno.

Ambas as questões (identificação do aluno e controle do enquadramento) não são justificadas apenas pela ferramenta tecnológica, da mesma forma que não são justificadas apenas pela existência de uma sala de aula física no exame final presencial. Será necessário, seja o teste final realizado presencilamente ou virtualmente, justificar a combinação adequada de recursos humanos. Desta forma, são estes que, interagindo com os alunos por meio de recursos materiais, garantem a identidade da pessoa que realiza o teste e que, durante o mesmo, podem certificar que a pessoa não recebe apoios do seu ambiente, que estão interditados nas regras avaliação.

05 Perfil dos peritos que participam no processo de avaliação

O ensino não presencial tem uma série de características próprias, conforme destacado nas secções anteriores. Por esse motivo, considera-se necessário integrar nos painéis de avaliadores da qualidade académica e profissional, pessoal procedente de universidades também de ensino a distância e/ou estudantes que estudam ou frequentaram o ensino nessa modalidade.

Propõe-se, portanto, que as escolas e universidades da região partilhem um grupo de especialistas comuns que respondam ao perfil mencionado acima e que tenham recebido a mesma formação de acordo com as disposições deste Guia. A OEI, que possui uma vasta experiência na condução de intercâmbios de avaliadores entre organismos de acreditação de qualidade na região, pode articular essa cooperação e coordenar a formação desses avaliadores, em colaboração com as agências de qualidade.

Deste modo, será reforçada a coerência das avaliações realizadas nos cursos e formações a distância em qualquer um dos países ibero-americanos.

Relação de documentos revistos para a realização deste guia

Guia de autoavaliação para programas de ensino a distância baseado no projeto "Centro virtual para o desenvolvimento de padrões de qualidade para o Ensino superior a distância na América Latina e no Caribe. 2010". Instituto Latino-Americano e do Caribe de Qualidade em Educação Superior a Distância (CALED).

Processo de garantia de qualidade para educação on-line e a distância OLC / CALED. Cartão de pontuação (sccqap). Avaliação de cursos de formação online. Instituto Latino-Americano e do Caribe de Qualidade no Ensino Superior a Distância (CALED).

Acordo de REACU de 3 de abril de 2020, devido à situação de exceção provocada pela COVID-19. Rede Espanhola de Agências de Qualidade Universitária (REACU).

Notas explicativas do documento REACU. Diretrizes para a preparação e avaliação de licenciatura e mestrado em ensino não presencial e misto. Notas acordadas na reunião da REACU, 15 de janeiro de 2020.

Medidas extraordinárias propostas pelas universidades de Madrid para a conclusão do ano letivo 2019-2020, face à situação excecional provocada pela COVID-19. Fundação para o Conhecimento de Madrid.

Guia para a verificação e modificação dos graus de Licenciatura e Mestrado oficiais. Novembro de 2019. Fundação para o Conhecimento Madrid

Guia de avaliação para a renovação da acreditação da licenciatura e do mestrado. Julho de 2017. Fundação para o Conhecimento Madrid.

Proposta de acordo do Comité de avaliação institucional e de programas da AQU Catalunha sobre professores colaboradores/consultores ou para aqueles com funções equivalentes em estabelecimentos de ensino universitários oficiais a distância em relação ao cálculo do corpo docente em tempo integral. Agência para a Qualidade do Sistema Universitário da Catalunha (AQU).

ACORDO XX DE 2020, pelo qual o Modelo de Acreditação de Alta Qualidade é atualizado. Conselho Nacional de Ensino Superior (CESU)

Construction of public policy of higher education with participation of the academic community, Colombian, case for recognition of virtual and distance learning programs. Journal of Physics: Conference Series. Fernando Cantor, Consejo Nacional de Acreditación. Bogotá, Colombia.

Framework for the Quality Assurance of e-Assessment. TESLA. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) Marzo 2019. Autores: Martin Foerster, Anaïs Gourdin, Esther Huertas, Jana Möhren, Paula Ranne, Roger Roca.

Orientações para o desenho e avaliação de programas de licenciatura e mestrado em modalidade não presencial e mista. Edição de abril de 2018. Agência para a Qualidade do Sistema Universitário de Castilla y Léon (ACSUCyL).

Procedimento geral para a renovação da acreditação de licenciaturas e mestrados. II Manual de avaliação. Edição 2018. Agência para a Qualidade do Sistema Universitário de Castilla y Léon (ACSUCyL).

Sobre a educação a distância. Projeto não oficial - Peru.

Considerations for quality assurance of e-learning provision. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Buselas 2018. Autores: Esther Huertas, Ivan Biscan, Charlotte Ejsing, Lindsey kerber, Liza Kozlowska, Sandra Marcos Ortega, Liia Laurl, Monika Risse, Kerstin Schörg, Georg Seppmann

ANEXO I- MATRIZ COMPARATIVA

ANÁLISE DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O objetivo de promover o ensino superior a distância de qualidade e contribuir para a harmonização, ao nível regional, dos procedimentos e normas de avaliação dos programas e diplomas ministrados nesse tipo de modalidade, constitui o objetivo que levou a elaborar uma matriz comparativa dos principais modelos existentes para avaliar o ensino a distância.
Para a análise, foi considerado, em primeira instância, o Programa de Autoavaliação CALED para Programas de Graduação a Distância, que se baseia no projeto "Centro Virtual para o Desenvolvimento de Normas de Qualidade para o Ensino Superior a Distância"[1]. Foi elaborado considerando a avaliação de padrões atribuídos por vários especialistas através do Centro Virtual disponível em www.utpl.edu.ec/centrovirtual, e a análise exaustiva do modelo para inclusão, agrupamento ou eliminação de padrões e indicadores, com ênfase no desenvolvimento de padrões típicos dos programas de graduação a distância. Também foram levados em consideração, os documentos de trabalho do Processo de Autoavaliação dos Programas de Ensino a Distância[2].

As orientações para o desenho e avaliação dos programas de licenciatura e mestrado em modalidade presencial e mista, foi outro dos documentos analisados, procurando-se identificar os aspetos específicos que caracterizam o ensino não presencial, sobre os quais se deve incidir especificamente quando se avalia uma licenciatura usando metodologias não presenciais; Tem como objetivo fornecer informações às Universidades do Sistema Universitário Espanhol e aos avaliadores envolvidos nos processos de avaliação sobre os aspetos a serem levados em consideração ao projetar e avaliar as formações a serem ministradas, no todo ou em parte, na modalidade não presencial, com o objetivo de garantir a sua qualidade.

O Programa de Avaliação de Graus. Renovação da acreditação dos graus oficiais de licenciatura e mestrado, da Agência para a Qualidade do Sistema Universitário de Castilla y León. O Manual de Avaliação, divulga as diretrizes para avaliação em caso de renovação da acreditação, através de um conjunto de dimensões, critérios e subcritérios.

A matriz comparativa, em primeira instância, apresenta uma descrição geral dos critérios, dimensões, normas, objetivos e indicadores que compõem cada um dos modelos analisados. Para a análise, o modelo CALED é usado como base para identificar subsequentemente as semelhanças mais significativas entre cada modelo, bem como algumas considerações que o modelo base não possui.

1. RUBIO, G. (2003). Memoria: *"Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe"* p.p 142-156. Página web del CALED www.utpl.edu.ec/caled, link Instrumentos de Evaluación.

2. RUBIO, G. ; Aguilar, R.; Massa, P.;Maldonado, J.; Ramirez, I. (2005).Proceso de Autoevaluación de los Programas de Educación a Distancia basado enel proyecto: *"Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidadparala Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe"*

MATRIZ COMPARATIVA – MODELOS DE AVALIAÇÃO

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA – CALED - 2010	**ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018**	**PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018**
O Modelo de auto-avaliação, no seu desenvolvimento, inclui: Critérios subcritérios Objetivos Normas Indicadores Os critérios deste modelo são os estabelecidos nos Modelos de Excelência em Qualidade adaptados à educação, agrupados em Processos Facilitadores e Resultados. **Processos Facilitadores**: 1. Estilo de Liderança e Gestão 2. Política e Estratégia 3. Desenvolvimento de Pessoas 4. Recursos e Alianças 5. Destinatários e Processos Educativos **Resultados:** 6. Resultados dos Destinatários/Público-Alvo e dos Processos Educativos 7. Resultados do Desenvolvimento das Pessoas 8. Resultados da Sociedade 9. Resultados Globais	O Modelo de auto-avaliação, no seu desenvolvimento, inclui: Critério 1. Descrição do título Critério 2. Justificação do título Critério 3. Competências Critério 4. Acesso e admissão de estudantes Critério 5. Planificação da formação Critério 6. Pessoal académico Critério 7. Recursos materiais e serviços Critério 8. Sistema de garantia interna da qualidade Critério 9. Calendário de Implementação	O programa de avaliação consiste em 3 dimensões e 7 critérios. **Dimensões e critérios:** **Dimensão 1**. GESTÃO DO TÍTULO Critério 1. Organização e desenvolvimento Critério 2. Informação e transparência Critério 3. Sistema interno de garantia da qualidade **Dimensão 2**. RECURSOS Critério 4. Pessoal académico Critério 5. Pessoal de apoio, recursos e serviços **Dimensão 3.** RESULTADOS Critério 6. Resultados do programa formativo Critério 7. Indicadores de rendimento e satisfação

MATRIZ COMPARATIVA – MODELOS DE AVALIAÇÃO

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA – CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
CRITÉRIO 1: **LIDERANÇA E ESTILO DE GESTÃO** **Subcritério 1.a.** Os líderes ou responsáveis do programa, demonstram visivelmente o seu compromisso com uma cultura de excelência do mesmo, alinhada no âmbito da política e estratégia da Instituição.		**Critério 9.** Sistema interno de garantia da qualidade. A instituição deve definir, implementar e comunicar uma política que assegure a qualidade de estratégia para as modalidades "não presencial" e "semi-presencial" que compreenda todos os elementos associados com a qualidade do modelo pedagógico e da inovação.	O modelo de CALED não contempla: Descrição do Curso - Especificar o número total de novos lugares/vagas, que deverá ser a soma dos lugares oferecidos em cada modalidade e tipo de ensino - Especificar os regulamentos de permanência adaptados às diferentes modalidades e/ou tipos em que o curso é ministrado. Justificação do Curso - Deve justificar-se adequadamente a pertinência da modalidade proposta para a aquisição das competências definidas no título e um compromisso claro da instituição com a prestação de qualificações em modo presencial - Em cursos com uma grande componente prática e/ou experimental, deve ser justificada a idoneidade da modalidade escolhida.	**Critério 2**: Informação e transparência A instituição dispõe de mecanismos para comunicar adequadamente a todas as partes interessadas as características do programa e os processos que garantem a sua qualidade.	**Critério 2.** Transparência e sistema interno de garantia da qualidade **Subcritério 2.2**. Sistema interno de garantia da qualidade • O SIGQ foi devidamente implantado para avaliar e melhorar a qualidade de todos os processos envolvidos no curso. • O SIGQ facilita o procedimento de acompanhamento do curso (e, se for caso disso, a renovação da acreditação), e é utilizado para a tomada de decisões nos procedimentos de atualização (e, se for caso disso, mudança) • O SIGQ assegura a recolha e análise contínua de informação e dados, objetivos dos resultados e satisfação dos grupos de interesse. • O SGIC tem procedimentos adequados para abordar sugestões e reclamações.	

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA – CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	INDICADORES	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	
			- Devem ser fornecidas referências nacionais e/ou internacionais, especificando o website onde os conteúdos destes programas e cursos podem ser consultados e por que razão foram escolhidos como referências. - O número de novas vagas previstas para cada modalidade e curso deve ser justificado. A Universidade tem de explicar se se trata de uma alteração ou de uma extensão da metodologia de ensino de uma licenciatura que já foi lecionada, ou se já está verificada para o ensino presencial. Critério 5. Planificação da formação (ESG 1.3/1.5) - A Instituição deve ter processos para a conceção e aprovação dos seus programas de formação, que, no caso de uma modalidade não presencial, devem ter em conta as características deste tipo de ensino		**Subcritério 2.3.** Evolução do curso a partir dos relatórios de avaliação externos Normas a atingir: • Os responsáveis dos cursos analisam os requisitos e recomendações contidas nos relatórios de avaliação externos e, se necessário, incorporaram-nos no planeamento e desenvolvimento do curso. • As ações desenvolvidas em resposta aos relatórios de avaliação têm sido eficazes na melhoria do curso. Critério 6. Resultados do programa formativo **Subcritério 4. 2.** - Evolução dos novos indicadores de rendimento e das taxas de desempenho, abandono, graduação e eficiência do curso – Os indicadores refletem resultados consistentes com a gestão e recursos disponibilizados, e adequados ao âmbito temático e às exigências sociais do seu enquadramento.	

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA – CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
			Critério 8. Resultados previstos - Especificar os resultados esperados para cada uma das modalidades de ensino a implementar em cada curso, incluindo uma justificação para os mesmos. - Estabelecer os procedimentos específicos da Universidade para medir o progresso e os resultados de aprendizagem dos alunos em cada modalidade.			

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 1 a 1. Estar implicado na gestão da qualidade do programa						
1 a 1.a . Conhecem e aplicam as diretrizes da política e estratégia da instituição	**[1]** Percentual de responsáveis do programa que conhecem as diretrizes da política e estratégia da instituição		**Critério 9.** Sistema interno de garantia de qualidade. Nos procedimentos relativos ao sistema de qualidade, devem ser especificadas as particularidades para as modalidades "não presenciais" e "semi-presenciais"			
	[2] Percentual de responsáveis do programa que aplicam as diretrizes da política e estratégia da instituição					
Objetivo 1 a 2. Ser acessível e ouvir os demais membros do pessoal e agentes implicados no programa.						
1 a 2.a . Comunicam entre si, fomentando a participação de todos os membros.	**[3]** Frequência de comunicação entre os responsáveis do programa e os demais membros					
	[4] Percentual de responsáveis do programa que fomentam a participação de todos os demais membros					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Subcritério 1.b. Os líderes ou responsáveis do programa trabalham ativamente com pessoas da instituição ou de fora da instituição, para promover e desenvolver os interesses e atender às expectativas atuais e futuras de todos os agentes envolvidos na organização do programa.						
Objetivo 1 b 1. Ajudar a organização do programa a identificar todos os agentes envolvidos no seu desenvolvimento, suas necessidades e expectativas						
1 b 1.a Disponibilizam os recursos necessários à organização do programa para identificar as necessidades e expectativas dos agentes envolvidos.	**[5]** Percentagem de recursos concedidos à organização do programa para identificar as necessidades e expectativas dos agentes envolvidos no desenvolvimento do programa, em relação ao requerido.					
1 b 2 a. Procuram o enquadramento apropriado e a satisfação dos agentes envolvidos no programa.	**[6]** Percentagem de necessidades e / ou expectativas identificadas que são consideradas no planeamento do Programa					
	[7] Responsáveis do programa que procuram o ambiente apropriado para satisfazer as necessidades e expectativas dos agentes envolvidos no desenvolvimento do programa.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA – CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 1 b 3. Garantir a disponibilidade dos canais necessários para os agentes envolvidos na desenvolvimento do programa expressar suas sugestões e reclamações.						
1 b 3 a. Garantem a existência e disponibilidade dos canais necessários para que os agentes envolvidos no desenvolvimento do programa exprimam as suas sugestões e reclamações.	**[8]** Percentagem de líderes ou responsáveis do programa que garantem a existência e disponibilidade de canais necessários para que os agentes envolvidos no desenvolvimento do programa exprimam as suas sugestões e reclamações.					
Objetivo 1 b 4. Facilitar a criação de relações institucionais benéficas para a organização e funcionamento do programa.						
1 b 4 a. Facilitam a criação e manutenção de relações Institucionais benéficas para a organização e desenvolvimento do programa.	**[9]** Número de relações institucionais benéficas para a organização e desenvolvimento do programa: relacionamento cooperativo com clientes e outras instituições de ensino (ou não), essenciais para a operacionalização do programa.					
Subcritério 1.c. Os líderes ou responsáveis do programa garantem que a estrutura organizacional desenvolvida é flexível o suficiente para permitir a aplicação eficaz e eficiente da Política e Estratégia do programa, em harmonia com os valores e a cultura da instituição						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 1 c 1. Definição de funções e atribuição de responsabilidades, criando e disseminando uma estrutura organizacional coerente com elas.						
1 c 1 a. Estabelecem e difundem uma estrutura organizacional e funcional dentro de um estilo de gestão participativo	**[10]** Existe um organigrama com a definição das diversas funções e atribuição de responsabilidades.					
	[11] Percentagem de pessoal/membros do programa que participa na tomada de decisões					
	[12] Percentagem de pessoal/membros do programa que tem conhecimento do organigrama.					
Objetivo 1 c 2. Promover ativamente o acompanhamento e a comunicação com os agentes envolvidos no desenvolvimento do programa, bem como na tomada de decisões com base no desempenho, para aumentar sua participação e motivação.						
1 c 2 a. Promovem o acompanhamento e a comunicação com os agentes envolvidos	**[13]** Percentagem de líderes ou responsáveis do programa que valoriza o esforço e os resultados, e reconhece o sucesso dos diversos agentes do programa.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
1 c 2 b. Consideram o desempenho das pessoas na tomada de decisões sobre promoções, alocação de responsabilidades, etc	**[14]** Existem sistemas de promoção e compensação baseada no desempenho para recompensar a contribuição das pessoas para o desenvolvimento do programa.					
Subcritério 1.d. Os líderes ou responsáveis do programa garantem que os diversos processos descritos no programa podem ser sistematicamente melhorados, mantendo-se assim a consistência com o desenvolvimento e melhoria contínua da instituição.						
Objetivo 1 d 1. Apoiar a melhoria e implicação conjunta, oferecendo os recursos e ajuda apropriada.						
1 d 1 a. Apoiam as diversas iniciativas e atividades da equipa, na gestão e melhoria contínua dos processos do programa.	**[15]** Existem sistemas de incentivo para motivar iniciativas de melhoria de processos.					
1 d 1 b. Facilitam os recursos necessários para a gestão e melhoria contínua do programa.	**[16]** Percentagem de recursos necessários, alocado à melhoria contínua do programa.					
Objetivo 1 d 2. Priorizar a tomada de decisões sobre o processo de avaliação, considerando os resultados obtidos e criando propostas de melhoria.						
1 d 2. Formulação e aprovação de propostas de melhoria.	**[17]** Número de propostas de melhoria realizadas e/ou aprovadas pelos responsáveis do programa					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
CRITÉRIO 2: POLÍTICA E ESTRATÉGIA **Subcritério 2.a.** Os objetivos do programa são baseados nas necessidades e expectativas atuais e futuras dos agentes envolvidos, no quadro da Política e Estratégia da Instituição com a qual eles devem estar alinhados.					**Critério 2. Transparência e Sistema interno de garantia da qualidade** **Subcritério 2.1.** Informação Pública do curso	
Objetivo 2. a 1. Estabelecer os objetivos do programa após uma análise das necessidades e expectativas atuais e futuras dos agentes identificados e envolvidos no desenvolvimento do mesmo.					**Normas a serem alcançados:** - Os responsáveis pelo curso publicam informações suficientes, relevantes e compreensíveis sobre o programa de ensino e seu desenvolvimento (ver como referência "Tabela de informações pública"). - As informações públicas são objetivas, atualizadas e consistentes com o relatório verificado. - As informações necessárias para a tomada de decisão por parte dos estudantes e outros agentes interessados são facilmente acessíveis. - Os guias de ensino oferecem informações relevantes e estão disponíveis antes do período de pré-inscrição. (consulte "Tabela de informações públicas")	
2 a 1 a. São analisadas as necessidades e expectativas atuais e futuras dos diferentes intervenientes do desenvolvimento do programa.	**[1]** Existência de estudos realizados para a analise das necessidades e expectativas atuais e futuras dos diferentes intervenientes do desenvolvimento do programa.					
Objetivo 2. a 2. Garantir que o planeamento geral do programa seja adequado para alcançar os objetivos propostos, mantendo-se consistente com a política e estratégia da instituição.						
2 a 2 a. A Visão e Missão do programa são formuladas de forma coerente, clara e precisa, alinhadas com a Política e Estratégia da Instituição.	**[2]** Existência de um documento com a formulação da Visão e Missão do programa.					
	[3] Grau de adequação e coerência da Visão, Missão e princípios de excelência do ensino a distância com a política e estratégia institucional.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Subcritério 2. b. Os objetivos do programa são baseados em informações completas e pertinentes, que proporciona um enquadramento para a sua criação e revisão.						
Objetivo 2. b 1. Planear o desenvolvimento dos objetivos do programa, considerando regulamentos, legislação e progresso.						
2 b 1 a. As diretrizes, regulamentos, legislação existente, avanços tecnológicos e inovações pedagógicas são considerados para o desenvolvimento dos objetivos do programa.	**[4]** Grau de adequação dos objetivos do programa às políticas e estratégias, diretrizes, regulamentos, normas e, legislação existente.					
	[5] Grau de adequação dos objetivos do programa com os avanços tecnológico e inovações pedagógicas.					
Subcritério 2. c. O desenvolvimento do planeamento do programa geral é revisto com vista à sua contínua adequação, é atualizado e melhorado periodicamente.						
Objetivo 2. c 1. Garantir que o planeamento geral seja concretizado com um plano de ação realista.						
2 c 1 a. É elaborado um plano de ação que estabelece o cronograma de implementação, os responsáveis por cada tarefa, os recursos materiais necessários, bem como os riscos e planos de contingência.	**[6]** Existe um plano de ação no qual o cronograma de implementação, os responsáveis por cada tarefa, os recursos materiais e financeiros necessários, bem como os riscos e planos de contingência são estabelecidos.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 2. c 2. Adequar o planeamento geral do programa com a avaliação anual de resultados.						
2 c 2 a. O planeamento geral do programa é adaptado a partir das informações obtidas com a avaliação anual de resultados.	**[7]** Existem informações específicas e concretas para atualizar e melhorar o planeamento geral do programa					
Objetivo 2. c 3. Promover uma cultura de avaliação sistemática, em todos os responsáveis pelo programa.						
2 c 3 a. Incorporar uma cultura de avaliação sistemática para a melhoria contínua do programa.	**[8]** Existem atividades relacionadas com avaliação da qualidade do programa					
	[9] Qual a frequência das avaliações para a melhoria contínua do programa.					
Subcritério 2. d. O planeamento geral do programa é comunicado e compreendido dentro da Instituição e por outros agentes envolvidos no desenvolvimento do mesmo.						
Objetivo 2.d.1. Definir um processo eficaz e eficiente para comunicar o planeamento geral do programa, seus requisitos, objetivos e realizações ao pessoal envolvido no desenvolvimento do mesmo.						
2 d 1 a. Um processo eficaz e eficiente é definido para comunicar o planeamento geral do programa, seus requisitos, objetivos e realizações ao pessoal envolvido no processo. desenvolvimento do mesmo.	**[10]** Existem canais para a comunicação eficaz do planeamento geral do programa, seus requisitos, objetivos e realizações.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 2. d 2. Fornecer informações que promovam a melhoria do programa e o compromisso de todos os agentes envolvidos no seu desenvolvimento para alcançar seus objetivos.						
2 d 2 a. Existem diferentes maneiras de disseminar informações para ajudar a melhorar o programa e, assim, envolver todos os intervenientes na consecução de seus objetivos.	**[11]** Existem diferentes modos de divulgar a informação e criar maior envolvimento de todos os intervenientes na conquista de seus objetivos					
CRITÉRIO 3: DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS **Subcritério 3.a.** Os responsáveis do programa planificam e melhoram a gestão do pessoal/recursos humanos interveniente.						
Objetivo 3.a..1. Associar a atribuição de responsabilidades às necessidades que surgem no programa e à capacitação de toda a equipa.						
3 a 1 a. Projeção do perfil de competência, e atribuição de responsabilidades de acordo com o planeamento e a estratégia do programa.	**[1]** Percentagem de perfis de competência das posições projetadas	**Critério 3.** Competências As competências definidas devem ser adquiridas independentemente do tipo de ensino escolhido.				
	[2] Percentagem de responsabilidades atribuídas no programa relacionadas ao planeamento estabelecido					
3 a 1 b. Avaliação do desempenho das pessoas e comunicação dos resultados aos interessados.	**[3]** Percentagem de pessoas avaliadas					
	[4] Percentagem de pessoas que têm conhecimento dos resultados das avaliações					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
3 a 1 c. Promoção de um ambiente interno motivador para um bom desempenho dos recursos humanos.	**[5]** Número de incentivos oferecidos ao pessoal, para o bom desempenho das suas funções					
3 a 1 d. Analise das necessidades dos recursos humanos do programa, planificando os recursos e instalações por forma a melhorar o desempenho das tarefas.	**[6]** Percentagem de necessidades levadas em consideração pelo responsável do programa, sobre o total das necessidades expressas pelo pessoal					
	[7] Existe um cronograma para a revisão do planeamento do programa e é seguido?					
3 a 1 e. Revisão do planeamento do programa e elaboração de um calendário de pessoal de acordo com as necessidades do mesmo	**[8]** Percentagem de pessoas que realizam as suas tarefas, cumprindo regularmente os horários estipulados					
	[9] Percentagem de horas realizadas fora do horário de trabalho estabelecido.					
Subcritério 3.b. Os responsáveis do programa aprimoram a experiência e as capacidades das pessoas através de formação e qualificação das mesmas.		**Critério 6.** Pessoal Académico. O corpo docente que coordena e projeta o curso deve ser docente com vínculo permanente com a Universidade e ter experiência em ensino e investigação no no âmbito dessa disciplina. Adicionalmente o seu doutoramento deve ter recebido avaliação positiva por uma agência de avaliação.				
Objetivo 3.b.1. Oferecer formação de acordo com as necessidades de desenvolvimento pessoal						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
3 b 1 a. Estimulam uma formação contínua e aplicam os planos de formação	**[10]** Existem canais de informação sobre os programas de formação ministrados na Instituição ou fora, oferecidos aos funcionários.					
	[11] Existem ajudas para a formação (flexibilidade de horários, subsídios).					
	[12] Percentagem de pessoas que usufruem dessas ajudas à formação					
	[13] Número de ofertas de formação por parte das instituições, para os funcionários do programa.					
	[14] Número de horas de formação destinadas aos funcionários do programa.					
	[15] Percentagem de funcionários do programa, que participa numa qualquer formação disponibilizada					
3 b 1 b. Fazem periodicamente uma análise de necessidades de atualização e melhoria dos funcionários.	**[16]** Existem meios para recolha de necessidades de atualização e desenvolvimento de equipa.	**Critério 6**. Pessoal Académico Devem indicar-se os mecanismos previstos pela Universidade que garantem a qualificação necessária e adequada do corpo docente nas diversas modalidades de ensino, (experiência anterior, cursos e formações adquiridas)		**Critério 3.** Recur. humanos e de apoio **Subcritério 3.1.** Docentes - O Corpo Docente é suficiente e dedicado ao desenvolvimento do programa de formação, considerando as características do curso (entre outras: número de alunos, modalidades de ensino) - O Corpo Docente que ministra o curso cumpre o nível de qualificação académica exigido, tem o grau de ensino, pesquisa e/ou experiência profissional apropriada e é consistente com os compromissos incluídos no relatório verificado.		
	[17] Frequência com que é feito um levantamento e deteção das necessidades de formação					
	[18] Percentagem de melhoria e atualização adotadas, em relação às necessidades detetadas.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 3.b.2. Oferecer formação de acordo com as necessidades do Programa						
3 b 2 a. Oferecem aos funcionários uma formação específica de acordo com as necessidades do programa	**[19]** Percentagem de funcionários do programa, que recebe formação especifica	**Critério 6**. Pessoal Académico A Universidade deve especificar quem é responsável pela preparação, monitorização e atualização dos materiais de ensino e quais são os seus perfis. Deverá ser pessoal especializado na área de estudo e possuir conhecimentos na metodologia de ensino a distância.				
	[20] Número de horas de formação específica destinadas aos funcionários do programa.					
3 b 2 b. Potenciam o desenvolvimento profissional de acordo com as necessidades do programa	**[21]** Número de ofertas de formação relacionadas com o programa, disponibilizadas pela Instituição, para os funcionários do programa.					
3 b 2 c. Integram a cultura de gestão de qualidade nos planos de formação	**[22]** Número de ofertas de formação relacionadas com qualidade, disponibilizadas pela Instituição, para os funcionários do programa.					
	[23] Número de horas de formação relacionadas com a gestão de qualidade.					
3 b 2 d. Verificam a efetividade do Plano de formação.	**[24]** Existe um cronograma para a revisão do plano de formação do programa. É revisto e seguido, incorporando as novas necessidades que se possam verificar.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ NORMAS	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
3 b 2 e. Promovem a participação do pessoal no processo de auto-avaliação de desempenho	**[25]** Percentagem de pessoal, que participa no processo de auto-avaliação de desempenho			**Critério 3.** Recursos Humanos e de apoio **Subcritério 3.1.** Docentes - A atividade do Corpo Docente é avaliada. Os professores atualizam a sua formação individual/própria tomando em consideração as características do curso/programa.		
Subcritério 3.c. Os responsáveis do programa promovem a implicação e participação de todos os funcionários, para uma melhora continua.						
Objetivo 3.c.1. Estabelecer procedimentos para a implicação de todos os funcionários, numa melhoria contínua do Programa						
3 b 1 a. Estimulam e apoiam as iniciativas para a melhoria continua dos funcionários	**[26]** Percentagem de pessoal, que participa nas ações de melhoria continua desenvolvidas.					
	[27] Número de atividades que promovem a participação do pessoal, na melhoria continua.					
	[28] Número de equipas estáveis, em que participam os funcionários do programa.					
	[29] Número de iniciativas para a melhoria, que surgem do corpo docente e das demais pessoas envolvidas no programa.					
	[30] Percentagem de ações de melhoria, consideradas pelos responsáveis do programa, relativamente ao número total proposto.					
	[31] Percentagem de funcionários que apresentou propostas relativamente ao número total pessoal envolvidas no programa					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
3 c 1 b. Reconhecem o corpo docente, pela sua participação e contribuição na procura da melhoria continua	**[32]** Número de reconhecimentos oferecidos ao corpo docente, pela sua participação e contribuição na procura da melhoria continua					
	[33] Percentagem do corpo docente, que foi reconhecido pela sua participação e contribuição na procura da melhoria continua					
Objetivo 3.c.2. Proporcionar oportunidades que estimulem a participação de todo o pessoal, promovendo um comportamento inovador e criativo						
3 c 2 a. Potenciam iniciativas de experimentação e inovação por parte de todos os colaboradores do programa/Curso	**[34]** Número de convocatórias para que os colaboradores apresentem ideias que se podem aplicar ao programa.					
	[35] Número de inovações, originadas na investigação e experimentação pessoal dos colaboradores.					
	[36] Percentagem de colaboradores que participou em atividades/iniciativas de inovação.					
Subcritério 3.d. Os responsáveis do programa conseguem uma comunicação efetiva, de forma ascendente, descendente e lateral						
Objetivo 3.d.1. Estabelecer e manter canais de informação, que garantam uma comunicação efetiva						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
3 d 1 a. Reconhecem e transmitem informação a todos os colaboradores	**[32]** Tipos/meios de comunicação, utilizados pelo pessoal docente quando pretendem comunicar com os responsáveis do programa (e em sentido contrário)					
	[38] Percentagem de utilização de cada tipo/meio de comunicação, pelo pessoal docente e pelos responsáveis do programa					
	[39] Número de comunicações dos colaboradores, direcionadas aos responsáveis do programa (e em sentido contrário)					
3 d 1 b. Identificam as necessidades de e entre os colaboradores do programa, e conseguem a sua efetividade	**[40]** Grau de uso de instrumentos (meios) para reconhecer as necessidades de comunicação.					
	[41] Número de necessidades de comunicação identificadas					
	[42] Número de horas de coordenação dos colaboradores, para o intercâmbio de dúvidas, materiais, conhecimentos e práticas.					
3 d 1 c. Avaliam e melhoram a efetividade da comunicação	**[43]** Frequência de avaliação/inquéritos realizados sobre a satisfação da comunicação					
	[44] Número de medidas implantadas para a melhoria da comunicação					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Subcritério 3.e. Os responsáveis do programa reconhecem e valorizam os colaboradores envolvidos no mesmo						
Objetivo 3.e.1. Criar e manter uma interação positiva e efetiva entre os diversos colaboradores implicados no programa, de forma a obter um clima de confiança generalizado						
3 e 1 a. Fomentam atividades sociais e culturais em ambientes de confiança e solidariedade mútua	**[45]** Número de atividades programadas de relação social					
	[46] Número de salas/instalações comuns, para utilização em momentos de recreio, desporto ou qualquer outra atividade em grupo					
	[47] Número atividades laborais de coordenação ou de participação conjunta e comum					
Objetivo 3.e.2. Reconhecem e valorizam o trabalho, o esforço e o desempenho dos colaboradores						
3 e 2 a. Reconhecem e valorizam as pessoas, de forma a manter os seus níveis de envolvimento e ascensão de responsabilidades.	**[48]** Número de regalias e benefícios socias estabelecidos para o corpo docente					
	[49] Número de reclamações rececionadas, relativamente ao "trato" dos responsáveis do Programa					
3 e 2 b. Fomentam a consciencialização e envolvimento em questões de higiene, segurança, meio ambiente e responsabilidade social.	**[50]** Número reuniões e ou conferências sobre higiene e segurança no trabalho					
	[51] Número de materiais informáticos sobre este assunto					
	[52] Número de materiais e recipientes destinados à recolha de resíduos e reciclagem					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
CRITÉRIO 4: RECURSOS E ALIANÇAS **Subcritério 4.a.** Gestão de recursos económicos e financeiros do Programa.						
Objetivo 4.a. 1. Planear, organizar e controlar os recursos econômicos e financeiros necessários para desenvolver o planeamento estratégico do programa e alcançar os objetivos estabelecidos						
4 a 1 a. Elaboração de um orçamento e um plano de monitorização de acordo com planeamento estratégia do Programa.	**[1]** Existência de um Mapa ou relatório Orçamental					
	[2] Percentagem de cumprimento e execução do orçamento					
4 a 1 b. Dispõem de recursos económicos e financeiros para a execução do programa	**[3]** Existência de recursos financeiros para a execução do Programa.					
4 a 1 c. As decisões de investimento e as estratégias e práticas económico-financeiras são revistas e aperfeiçoadas.	**[4]** Definição de resultados esperados pelos investimentos a serem realizados e, do sistema de mensuração de resultados obtidos					
	[5] Existe um processo de avaliação de estratégias e políticas económico-financeira que indicam a sua adequação às necessidades do programa.					
Objetivo 4. a. 2. Desenvolver métodos financeiros inovadores para apoiar e incentivar a melhoria contínua do programa.						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
4 a 2 a. São estabelecidas e geridas novas atividades e projetos para obtenção de recursos	**[6] T**otal da contribuição/receita externa ao programa: doações, subsídios e renda de outros conceitos.					
	[7] Número de atividades desenvolvidas para obter recursos financeiros.					
	[8] Número de atividades ou projetos cofinanciados, existentes					
Subcritério 4.b. Gestão dos recursos de informação						
Objetivo 4.b. 1. Ter todas as informações relevantes do programa disponíveis para todos os agentes a ele vinculados						
4 b 1 a. Estabelecer um sistema de entrada e saída de informação	**[9]** Frequência de utilização de um sistema de entrada e saída de informação					
4 b 1 b. Estabelecer um sistema de distribuição de materiais didáticos do programa	**[10]** Existe um sistema de distribuição de materiais didáticos do programa					
4 b 1 c. Prepara-se e facilita-se informação a todos os agentes vinculados ao programa	**[11]** Frequência e tipo de informação que se troca entre fontes internas e externas ao programa.					
	[12] Frequência de acesso à informação disponibilizada.					
Objetivo 4. b. 2. Assegurar que toda a informação sobre o programa está disponível a todos os interessados a quem será dirigida.						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
4 b 2 a. Manter a informação atualizada assegurando a sua confidencialidade, ainda que possibilitem a sua consulta a todos os agentes vinculados ao programa.	**[13]** Frequência de atualização da informação.					
	[14] Existem mecanismos de segurança da informação	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais Como é garantida a fiabilidade e a segurança do sistema, bem como a sua disponibilidade. Esses aspetos devem ser parte da estratégia da instituição que se deve comprometer com o uso de recursos (definindo indicadores) para desenvolver um tipo de ensino com todas estas garantias.	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais Descrição dos recursos humanos que apoiam e mantêm os sistemas e plataformas de formação “não presencial", suas funções e indicação da existência de atendimento 24 horas e 365 dias por ano. Os mecanismos utilizados para garantir a identidade do corpo docente e evitar fraudes. Se o sistema ou plataforma de ensino possui algum tipo de certificação reconhecida. Acordos ou contratos de prestação de serviço, no caso de o sistema ou plataforma de ensino "presencial" ser externalizado. Garantir o acesso dos alunos a recursos de aprendizagem, como bibliotecas on-line, bem como a disponibilidade de informações sobre como usar esses recursos. Disponibilizar as referências tecnológicas do ambiente virtual de aprendizagem (que justificou a opção tecnológica escolhida com base em referências de outros aplicativos / software).			
	[15] Existem mecanismos de segurança para aceder ao sistema de armazenamento de dados/informação.	**Critério 9.** Sistema de Garantia Interna da Qualidade A instituição deve ter um código de boas práticas relacionadas com as medidas de segurança eletrónica em relação ao uso das informações pessoais				
	[16] O acesso a dados sensíveis, a partir de sistemas informáticos é feito através de uma ligação segura/encriptada					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[17] A legislação vigente para o processamento e uso de dados pessoais é cumprida.	dos alunos, bem como definir fraudes e uso indevido, e penalizações ou consequências, para quem não as levar em consideração.				
	[18] Percentagem de pessoas com acesso ao sistema de informação					
	[19] Percentagem de pessoas vinculadas ao programa, que acedem e utilizam os sistemas de informação					
4 b 2 b. Os materiais didáticos estão disponíveis a todos as pessoas vinculadas ao programa.	**[20]** Percentagem de material didático criado e disponibilizado em tempo útil para sua utilização pelas pessoas vinculadas ao programa.					
4 b 2 c. Têm em consideração aspetos como "Direitos de Autor" na publicação da informação.	**[21]** É tomada em consideração a legislação vigente neste assunto: "Direitos de Autor"	**Critério 5.** Planificação da Formação A universidade deve declarar que autoriza o uso dos materiais dos professores e deve garantir que o aluno conhece os termos de uso e divulgação desses materiais que são também propriedade da Universidade e/ou sujeitos a direitos de autor.				
Objetivo 4.b. 3. Utilizar a informação para estimular a inovação e a melhoria contínua.						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
4.b.3.a Reconhecem, armazenam e utilizam informação para estimular a inovação e a melhoria contínua.	**[22]** Existe um mecanismo de armazenamento de dados/informação gerada no decorrer do programa					
	[23] Percentagem de utilização da informação gerada no decorrer do programa, para ações de melhoria do mesmo.					
Subcritério 4.c. Gestão dos recursos externos e parcerias						
Objetivo 4.c. 1. Estabelecer relações com organizações externas de acordo com o planeamento geral do programa, bem como com seu desenvolvimento e aprimoramento.						
4 c 1 a. Estabelecem-se relações com organizações externas de acordo com o planeamento geral do programa.	**[24]** Número de organizações externas com as quais se mantiveram relações de melhoria ao programa.				**Critério 6.** Resultados do programa formativo **Subcritério 6.5.** Projeção externa do título Manutenção de acordos de colaboração com instituições nacionais e internacional.	
	[25] Número de acordos ou convénios criados e/ou existentes com organizações externas à Instituição					
	[26] Percentagem de melhoria do programa, pela existência de acordos com entidades externas ao mesmo					
Subcritério 4.d. Gestão das infraestruturas, físicas e tecnológicas			**Critério 7.** Recursos e serviços materiais - Descrição dos recursos humanos que apoiam e mantêm os sistemas			

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
			e plataformas de formação “não presencial", suas funções e indicação da existência de atendimento 24 horas e 365 dias por ano. - Os mecanismos utilizados para garantir a identidade do corpo docente e evitar fraudes. - Se o sistema ou plataforma de ensino possui algum tipo de certificação reconhecida. - Acordos ou contratos de prestação de serviço, no caso de o sistema ou plataforma de ensino "presencial" ser externalizado. - Garantir o acesso dos alunos a recursos de aprendizagem, como bibliotecas on-line, bem como a disponibilidade de informações sobre como usar esses recursos. - - Disponibilizar as referências tecnológicas do ambiente virtual de aprendizagem (que justificou a opção tecnológica escolhida com base em referências de outros aplicativos / software).			
Objetivo 4.d. 1. Definir e adquirir a infraestrutura física e tecnológica necessária para o desenvolvimento do programa, levando em consideração seu o planeamento geral.						
4 d 1 a. Definem e adquirem a infraestrutura física e tecnológica necessária para o desenvolvimento do programa, levando em consideração o seu planeamento geral.	**[27]** Número e capacidade de edifícios, salas, biblioteca, etc			**Critério 3.** Recursos Humanos e de apoio **Subcritério 3.2** Os recursos e materiais disponibilizados são suficientes e adequados, tendo em consideração os compromissos e características do curso (entre outros: número de alunos, modalidades de ensino) e cumprem com os requisitos de segurança do meio ambiente	**Critério 3.** Recursos Humanos e de apoio **Subcritério 3.2** O guia CALED não considera os regulamentos ambientais.	
	[28] Número de equipamentos e materiais.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
4 d 1 b. Definem e adquirem a infraestrutura física e tecnológica necessária para o desenvolvimento do programa, levando em consideração o seu planeamento geral.	**[29]** Número rubricas virtuais e número de usuários por cada uma.					
	[30] Número e volume de transações					
	[31] Número de sessões	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais - A robustez do software. Os indicadores desse critério podem ser considerados o número de ligações simultâneas que o sistema suporta e, principalmente, os testes funcionais de integridade e carga que garantem isso.				
4 d 1 c. Consideram a operacionalidade, compatibilidade, e robustez do sistema informático relativamente aos objetivos do programa.	**[32]** Percentagem do sistema informático que apresenta operacionalidade					
	[33] Número de aplicações informáticas standards					
	[34] Números e tipos de sistemas materiais que podem usar aplicações informáticas compatíveis/standards					
	[35] Resultados do teste de robustez	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais - A operacionalidade do software e acessibilidade em relação aos alunos com necessidades educacionais especiais. A infraestrutura tecnológica deve ser suficientemente testada antes do seu uso.	Os critérios de acessibilidade não são considerados no guia CALED			
	[36] Percentagem de meios tecnológicos e aplicações informáticas que cumprem com os objetivos do programa					
	[36] Percentagem de objetivos do programa abrangidos pelos meios informáticos e tecnológicos.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 4.d. 2 Disponibilizar a infraestrutura física e tecnológica existente a todos os agentes envolvidos no desenvolvimento do programa, levando em consideração suas necessidades e expectativas.						
4. d 2 a. Permitem/disponibilizam a todos agentes envolvidos no programa, a utilização da infraestrutura física e tecnológica existentes de acordo com suas necessidades e expectativas.	**[38]** Percentagem de uso de edifícios, salas de aula, salas, bibliotecas, equipamentos e materiais.					
	[39] Percentagem de uso alternativos de edifícios, equipamentos e materiais.					
Objetivo 4.d. 3 Assegurar que as infraestruturas física e tecnológica existente cumpra com todos as necessidades do programa, desenvolvendo e implementando métodos de manutenção e conservação das mesmas						
4. d. 3. a. Dispõem de um plano de manutenção das infraestruturas física e tecnológica, procurando a sua inovação para a melhoria contínua do programa, levando em consideração o impacto nos agentes envolvidos. (saúde laboral).	**[40]** Número de alertas emitidos por deficiência no funcionamento de edifícios e/ou equipamentos					
	[41] Percentagem de alertas assistidos/resolvidos por deficiência no funcionamento de edifícios e/ou equipamentos					
	[42] Tempo decorrido entre o alerta à resolução do mesmo					
	[43] Número de equipamentos existentes e disponíveis					
	[44] Número de baixas laborais, consequente do uso dos edifícios, materiais e/ou equipamentos					
	[45] Número de queixas recebidas consequente do uso dos edifícios, materiais e/ou equipamentos					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
4. d 3 b. Dispõem de um plano de segurança para as diversas infraestruturas, física e tecnológica	**[46]** Os edifícios têm apólice de seguro e a mesma está vigente	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais O plano de segurança de dados que inclui: - Medidas de segurança eletrónica (usuário, criptografia, sistemas de backup) para garantir a validade e a integridade dos dados. - Um sistema centralizado que fornece suporte para a criação e manutenção das infraestruturas de ensino "presencial" ou "semi-presencial".				
	[47] Os edifícios e equipamento têm garantia e a mesma está vigente					
	[48] Existe uma normativa para emergências (Plano de emergência para incêndios, terramotos, etc)					
	[49] Dispõem-se de sistemas informáticos redundantes	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais O compromisso de disponibilidade do ambiente virtual de aprendizagem e as medidas para seu cumprimento (sistemas de redundância, controle etc.).				
	[50] Existem Protocolos de recuperação de falhas e desastres.					
	[51] Existem contratos de suporte técnico para sistemas informáticos e telemáticos	**Critério 7.** Recursos e serviços materiais O contrato de suporte técnico, no caso em que a manutenção da plataforma de ensino esteja a ser feita, por um prestador de serviços externo.				

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	INDICADORES	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	
CRITÉRIO 5: DESTINATÁRIOS E PROCESSOS EDUCATIVOS **Subcritério 5.a.** Identificação dos alunos: características, necessidades, expectativas e requisitos para participar no programa/curso.						
Objetivo 5.a. 1. Identificar as características dos alunos						
5.a.1.a Estuda-se o perfil do corpo estudantil (alunos)	**[1]** Percentagem de alunos: - Por faixa etária, sexo, estado civil, distribuição geográfica e nível educacional - Com alocação de bolsas. - Com conhecimento em informática - Com acesso à Internet. - Que combinam estudo e trabalho - Com encargos familiares - Com conhecimento prévio de EàD. - Com formação académica relacionada ao programa. - Com experiência profissional relacionada ao programa. - Com formação complementar relacionado ao programa. - Que se inscrevem em vários programas em simultâneo - Quem estuda no exterior - Quem estuda nas prisões. - Caso exista, com natureza da deficiência (auditiva, visual, física). - Ex-alunos que se inscrevem novamente - Por instituição educacional de origem: pública / privada Por Modalidade de Estudos de origem (presencial, distância, misto)					
Objetivo 5.a. 2. Identificar as necessidades dos alunos						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.a.2.a Identificação adequada das necessidades do corpo estudantil (alunos)	**[2]** Percentagem de alunos que escolhe o curso devido a: - Na sua localidade, não há outra universidade ou outra instituição de ensino superior. - Não existe uma oferta de ensino semelhante/equiparada, na sua localidade. - Permite combinar estudos com obrigações familiares e profissionais - A independência e autonomia que o ensino a distância lhes permite. - Pelo suporte virtual que oferece.					
Objetivo 5.a. 3. Identificar as expectativas dos alunos						
5.a.3.a Identificação adequada das expectativas do corpo estudantil (alunos)	**[2]** Percentagem de alunos que escolhe o curso devido a: - O grau/título obtido confere-lhes prestígio social. - Para reconhecimento de valor pessoal. - Para ser mais educado, estar melhor informado. - Dar um novo incentivo e estímulo à sua vida pessoal e social. - Dar-lhes segurança no emprego. -Para ascensão de carreira profissional e nível salarial					
Objetivo 5.a. 4. Identificar os requisitos necessários dos alunos, para frequentar o curso/programa						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.a.4.a Estabelecem-se pré-requisitos do aluno para inscrição no curso/programa e as causas, critérios e razões desses mesmos critérios	**[4]** Existem normas, aprovadas e regulamentadas pelo organismo competente. Os regulamentos incluem os pré-requisitos do aluno para se inscrever no curso, em termos de formação académica, experiência profissional e recursos tecnológicos.	**Critério 4.** Acesso e admissão de estudantes (ESG 1.4 / 1.8) Antes da inscrição: - Definir o perfil dos potenciais alunos em termos de conhecimento no uso das TIC. ; - Indicar as necessidades e disponibilidade de equipamentos que o aluno deverá ter; - Os responsáveis pela formação devem fornecer ao aluno todos os dados sobre os requisitos e conhecimentos prévios que devem ter antes de se matricularem numa modalidade de ensino e aprendizagem que não seja em sala de aula. ; - Os procedimentos a serem adotados para orientar futuros alunos devem ser claramente descritos para que eles possam avaliar a adaptação desse tipo de ensino antes da formalização da matrícula. ; - A Universidade deve informar, antes da inscrição, o envolvimento e a carga de trabalho exigidos do aluno, bem como a metodologia de avaliação. Essa dedicação deve estar intimamente relacionada e justificada com a metodologia de ensino a ser aplicada.	**Critério 4.** Acesso e admissão de estudantes (ESG 1.4 / 1.8) Antes da inscrição: - O aluno deve conhecer, antes da inscrição, a metodologia para a conclusão do projeto final de licenciatura ou mestrado, bem como as condições para a realização dos testes de avaliação.; - O aluno deve ser informado antes da matrícula sobre as condições, quando apropriado, nas quais ele pode optar por alterar sua modalidade de ensino, por exemplo, para presencial. ; - No caso de o plano de estudo incluir práticas externas presenciais, o aluno deve conhecer a lista de centros/locais possíveis para frequência das aulas	**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.2.** Implementação e gestão do programa académico • Os critérios de admissão foram aplicados corretamente, permitindo que os alunos tenham o perfil de ingresso apropriado	**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.2.** Implementação e gestão do programa académico Padrões a serem alcançados:; • Os requisitos de acesso estabelecidos pela Universidade foram cumpridos e o número de vagas disponível foi respeitado.; • Os regulamentos académicos de permanência estabelecidos, foram corretamente aplicados ; • A implementação do plano de estudos e a organização do programa foram desenvolvidas por meio do planeamento do ensino, de acordo com a estrutura de módulos e / ou disciplinas incluídas no relatório.	
	[5] Percentagem de alunos que cumprem os requisitos de matrícula, sobre o total de inscritos					
	[6] Existe um estudo sobre as causas, critérios e motivos dos alunos que não cumprem os requisitos de matrícula.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Subcritério 5.b. Identificação de processos educacionais para o desenvolvimento do programa/curso: como ele é projetado e aprimorado.					**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.2.** Implementação e gestão do programa académico • No caso de existência, a implementação, de um programa de estudos simultâneo (duplo grau) ou de um curso de adaptação foi realizada de acordo com padrões de gestão acadêmica (reconhecimento, planeamento, etc...) • Garantem-se os direitos dos alunos afetados, pela extinção de um diploma anterior, que tenha dado origem ao atual.	
Objetivo 5.b. 1. Estabelecer os objetivos de aprendizagem do curso/programa						
5.b.1.a Definir, especificar e analisar a viabilidade dos objetivos do curso, levando em consideração o perfil do aluno, o perfil profissional e a procura no mercado de trabalho	**[7]** Existe um documento com a descrição (definição e especificações) dos objetivos estabelecidos.					
	[8] Percentagem de objetivos que se adequam ao perfil do aluno e ao perfil profissional que se pretende obter					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[9] Percentagem de objetivos que se adequam ao perfil requisitado no mercado de trabalho			**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.1.** Validade do interesse acadêmico, científico e profissional • O perfil da formação é adequado às necessidades da sociedade e aos requisitos do exercício de atividades de natureza profissional		
	[10] Percentagem de alunos que alcançaram cada um dos					
	[11] Taxa de dedicação ao estudo: Número de horas reais que o aluno dedica ao estudo vs, número de horas estimadas pela instituição.					
Objetivo 5.b. 2. Desenhar/conceber um currículo do programa/curso de acordo com os objetivos de aprendizagem estabelecidos						
5.b.2.a Elaborar um currículo estruturado e com fundamentação pedagógica e metodológica	**[12]** Foram incluídos fundamentos pedagógicos e metodológicos no currículo do programa/curso					
5.b.2.b. Elaborar um desenho microcurricular que operacionalize o currículo.	**[13]** No desenho educativo, existem indicações de como os meios (tutoriais, materiais, atividades, etc) se organizam para o desenvolver do programa/curso.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.b.2.c. Adaptar o currículo e a sua distribuição de créditos, aos objetivos do programa/curso	**[14]** Percentagem de objetivos do programa, desenvolvidos através do currículo					
	[15] Percentagem de conteúdos, que se adequam aos objetivos do programa.					
	[16] Percentagem de atividades, que se adequam aos objetivos do programa.					
	[17] Percentagem de créditos, práticos e teóricos				**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.2.** Implementação e gestão do programa académico Os regulamentos de transferência e reconhecimento de créditos foram aplicados adequadamente, tomando em consideração os conhecimentos e competências adquiridas pelos alunos	
	[18] Existe um número suficiente de créditos por módulo (cadeira) para desenvolver o currículo e alcançar os objetivos.					
5.b.2.d. Manter o currículo atualizado	**[19]** Existem revisões periódicas do projeto educacional (microcurricular) e da estrutura curricular.					
	[20] Percentagem de referências bibliográficas da última década					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[21] Percentagem de referências bibliográficas dos últimos anos					
5.b.2.e. Elaborar um documento contendo o currículo, que fica acessível a todos os agentes.	**[22]** Existe um documento contendo o currículo, acessível a todos os agentes que possam estar interessados no mesmo					
5.b.2.f. Estabelecer convénios com outras instituições e/ou dependências internas, para o desenvolvimento de estágios profissionais	**[23]** Percentagem de alunos que realizam estágios profissionais		**Critério 5.** Planificação da Formação É necessário garantir um número suficiente de estágios adaptados ao conteúdo do curso. Os estágios devem ser devidamente monitorizados pelo tutor correspondente a cada aluno.			
	[24] Número de instituições e/ou dependências internas, que colaboram com o programa/curso por forma a que se possam realizar estágios profissionais				**Critério 1**. Elaboração do plano de estudos **Subcritério 1.2.** Implementação e gestão do programa académico Coordenação de programas de mobilidade, e estágios profissionais	
Objetivo 5.b. 3. Desenvolver o ensino: Metodologia Docente e Recursos Didáticos					**Critério 4:** Resultados do programa de formação **Subcritério 4.1** Concretização dos resultados de aprendizagem esperados As atividades de formação e a sua metodologia de ensino-aprendizagem são adequadas para a aquisição das competências esperadas.	

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.b.3.a. Estabelecer diferentes estratégias didáticas para o desenvolvimento do ensino teórico e prático; e são oferecidas atividades para expandir conhecimento e outro tipo de atividades (nivelamento) para estudantes com dificuldades	**[25]** Número de estratégias de ensino levadas a cabo pelos professores para o processo de ensino.	**Critério 5.** Planificação da Formação Definir as metodologias de ensino a serem utilizadas em cada modalidade proposta. Além disso, fornecer informações sobre as disciplinas, competências incluídas e técnicas de ensino que serão utilizadas em cada uma delas. Esta informação deve permitir, em qualquer caso, visualizar as diferentes atividades que vão ser postas em prática, tais como, por exemplo, seminários interativos, trabalhos dirigidos, trabalhos de equipa, fóruns de discussão, etc. A frequência exigida deve ser indicada, se aplicável. É importante ter em mente que as metodologias de ensino e aprendizagem na modalidade de não-presencial utilizam novas tecnologias e diferem das convencionalmente utilizadas na modalidade de assistência, caracterizadas pelo seu design inovador e flexibilidade.				
	[26] Percentagem de disciplinas com atividades complementares de ampliação de conhecimentos, desenvolvimento de técnicas de estudo e de outras competências.					
	[27] Percentagem de estudantes com dificuldades académicas					
	[28] Percentagem de atividades especialmente concebidas para estudantes com dificuldades académicas, VS o total de atividades					
5.b.3.a. Utilizar materiais digitais, impressos e meios tecnológicos adequados para o ensino virtual	**[29]** Percentagem de disciplinas/matérias que utilizam materiais digitais, impressos e meios tecnológicos adequados para o ensino a distância					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA - CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 5.b. 4. Desenvolver o ensino: Atenção Tutorial		**Critério 5.** Planificação da Formação. Os mecanismos de tutoria e monitorização do trabalho dos alunos inscritos devem ser detalhados, com uma indicação dos papéis dos professores/tutores. De acordo com a Agência para a Qualidade do Sistema Universitário de Castilla y León - Edição de Abril de 2018, existem procedimentos a seguir e critérios a serem aplicados que permitem a rastreabilidade da participação e interação de cada estudante nos temas, fóruns de discussão e tarefas propostas. É importante ter definida a periodicidade com que o professor/tutor deve contactar os alunos, por forma a serem verificadas de forma imediata, os alunos que deixam de completar tarefas, etc. No caso de inscrições em países em diferentes fusos horários, as medidas tomadas para assegurar os serviços de tutoria e acompanhamento devem ser ainda mais detalhadas.	**Critério 5.** Planificação da Formação - Enumerar os métodos previstos de coordenação horizontal e vertical do grau, com uma indicação precisa das medidas tomadas para coordenar o pessoal docente utilizando as TIC em curso.; - Deve ser especificado se o grau permite a mobilidade nacional e internacional e as condições em que a mesma será realizada. A mobilidade pode ser oferecida para realizar parte dos estudos através da equivalência de disciplinas noutras licenciaturas, com as quais exista correspondência de competências, a partir de universidades que ofereçam metodologias de ensino semelhantes. No caso de metodologias de ensino que não são ensinadas presencialmente, a mobilidade não significa necessariamente que o estudante tem de se deslocar, mas significa que pode mudar a metodologia de ensino para estudar em qualquer uma das modalidades de ensino existentes.		**Critério 4:** Resultados do programa de formação **Subcritério 4.5** Projeção externa do título - Normas a alcançar: - Os estudantes podem participar em programas de mobilidade deslocando-se para outras universidades nacionais ou internacionais, e podem receber estudantes de outras universidades, de acordo com as disposições do relatório verificado e as características do diploma. - O pessoal docente e, se aplicável, o pessoal de apoio ao ensino, participam em programas de mobilidade, deslocando-se para ensinar noutras universidades nacionais e internacionais, e recebem os professores de outras universidades.	
5.b.4.a. São estabelecidas funções de acompanhamento tutorial, é estabelecido um calendário tutorial e avaliado o grau de conformidade.	**[30]** Existe um documento onde se estabelecem as funções de acompanhamento tutorial, horário tutorial e número de horas atribuídas a cada professor.					
	[31] Número total de horas de formação com tutor, que se oferece a cada aluno durante a formação					
	[32] Percentagem de professores que cumprem o horário de acompanhamento tutorial					
5.b.4.b. São estabelecidas normas para, em caso de necessidade, substituir dos professores/corpo docente	**[33]** Existe um documento onde se estabelecem as normas, em caso de necessidade, de substituição de um professor/tutor			**Critério 3:** Recursos Humanos e de Apoio **Subcritério 3.2** Recursos de Apoio ao ensino - O pessoal de apoio envolvido na formação é suficiente e adequado, tendo em conta os compromissos e características do mesmo (ex. nº de estudantes, modalidades de ensino)		
	[34] Percentagem de horas tutoradas, que no caso de indisponibilidade de um professor, são realizadas por um professor substituto					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.b.4.c. São apresentadas informações aos estudantes, sobre o tipo de tutorias existentes (presencial, virtual) e a troca de tutor, com antecedência	**[35]** Existe um documento informativo sobre as modalidades de tutoria que se oferecem aos alunos					
	[36] Percentagem de utilização por parte dos estudantes, das diferentes modalidades tutoriais existentes: individual/grupo, presencial/distância, videoconferência, etc					
	[37] Percentagem de professores que comunica com antecedência ao aluno, a troca de acompanhamento/tutor					
	[38] Percentagem de alunos, que conhece atempadamente a troca de tutor					
5.b.4.d. Os professores utilizam eficazmente as diferentes formas de acompanhamento tutorial (presencial/virtual) e são estabelecidos números adequados de alunos por tutor	**[39]** Percentagem de utilização, por parte do corpo docente, de cada uma das modalidades de acompanhamento tutorial, sobre o total de modalidades disponíveis.					
	[40] Racio aluno/professor					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.b.4.e. São oferecidas aos alunos, orientações (presenciais/virtuais) de forma contínua, e são resolvidas/esclarecidas as suas questões relacionadas com o curso/programa	**[41]** Percentagem de professores que realiza acompanhamento ao aluno de forma continuada e sem ser solicitada/requerida					
	[42] Número total de consultas/sessões de esclarecimento ao aluno, no decorrer do curso/programa					
	[43] Percentagem de sessões solicitadas vs realizadas					
	[44] Percentagem de alunos, que solicitam sessões de acompanhamento					
	[45] Percentagem de professores que acedem ao pedido de sessão de esclarecimento do aluno					
	[46] Tempo médio de resposta por parte do professor, à solicitação do aluno					
	[47] Meios disponíveis da instituição, para que os alunos possam solicitar o acompanhamento ao professor					
	[48] Percentagem de utilização (dos alunos e professores) dos meios disponíveis para realização de sessões de esclarecimento					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[49] Número de serviços de informação e apoio aos estudantes (sobre diferentes tópicos relacionados ou não com o programa), disponíveis: Serviço de informação, Centro de Orientação Estudantil, Centro de Informação e Emprego, Centros de Apoio, Administração, etc		**Critério 4:** Acesso e admissão de estudantes (ESG 1.4 / 1.8) Após a matrícula, os serviços de apoio devem ser detalhados e adaptados ao ambiente virtual, ser facilmente acessíveis, cobrir as necessidades dos estudantes em relação ao modelo pedagógico, mecanismos tecnológicos e apoio administrativo, e estar disponíveis durante o período de aprendizagem. Tendo em conta a importância dos mecanismos de apoio, estes devem fazer parte da política e estratégia da instituição.		**Critério 3:** Recursos Humanos e de Apoio **Subcritério 3.2** Recursos de Apoio ao ensino - Os serviços de apoio (entre outros: orientação académica e profissional, apoio social) respondem ao processo de aprendizagem dos estudantes, são acessíveis e conhecidos.	
	[50] Percentagem de utilização por parte dos alunos, dos diversos serviços de informação e ajuda, disponíveis					
	[51] Percentagem de alunos, que solicita informação e ajuda, no decorrer do curso/programa					
5.b.4.f. Forma-se e mantém-se atualizados todos os recursos humanos de apoio aos alunos (técnicas pedagógicas, habilidades sociais, etc)	**[52]** Número de horas de formação investidas em técnicas pedagógicas e/ou competências sociais					
	[53] Percentagem de corpo docente que se formou em técnicas pedagógicas e/ou competências sociais					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[54] Percentagem de pessoal de administrativo e de serviços que se formou em técnicas pedagógicas e/ou competências sociais					
	[55] Percentagem de corpo docente que considera positiva e adequada a formação em técnicas pedagógicas e/ou competências sociais para a sua atividade de docente no programa/curso.					
	[56] Percentagem de pessoal de administrativo e de serviços que considera positiva e adequada a formação em técnicas pedagógicas e/ou competências sociais para a sua atividade de docente no programa/curso.					
Objetivo 5.b. 5. Desenvolver o ensino: Trabalho/responsabilidades dos alunos						
5.b.5.a. Fomenta-se a aprendizagem independente do aluno, sua responsabilidade de trabalho, a realização de atividades complementares e a interação e colaboração entre alunos	**[57]** Número de trabalhos realizados pelo aluno					
	[58] Percentagem da nota global que corresponde à realização de trabalhos individuais do aluno					
	[59] Percentagem de alunos que acedem aos materiais disponibilizados na web institucional					
	[60] Percentagem de alunos que publicam/partilham os seus trabalhos na web institucional					
	[61] Número de alunos que interagem					
	[62] Frequência das interações					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[63] Percentagem de alunos aque participam em trabalhos de grupo					
	[64] Percentagem de utilização de cada um dos meios de comunicação (chat, email, foruns, etc) para realização/interação nos trabalhos de grupo					
	[65] Número de atividades complementares, projetos de investigação, extracurriculares, etc, que se disponibilizam aos alunos					
	[66] Percentagem de alunos que realizam actividades complementares na preparação/estudo para os exames					
Objetivo 5.b. 6. Desenvolver o ensino: Avaliação da aprendizagem		**Critério 5.** Planificação da Formação. Definir os sistemas de avaliação. Deve ser assegurada uma relação clara entre competências, método de ensino e sistema de avaliação que permita verificar a realização dos resultados de aprendizagem dos alunos, assegurar o cumprimento do calendário previsto, o correcto desempenho das práticas e testes de avaliação, etc. Os métodos de avaliação devem ter em conta a diversidade dos estudantes e os modelos educativos disciplinares.	**Critério 5.** Planificação da Formação. No caso de um teste de avaliação exigir a presença física do aluno, deve ser especificado se essa presença se encontra nas instalações da Universidade ou noutros espaços e locais apropriados		**Critério 4:** Resultados do programa de formação **Subcritério 4.1** Resultados previstos de aprendizagem - Os sistemas de avaliação aplicados estão de acordo com os objectivos do programa de formação e permitem uma avaliação apropriada	
5.b.6.a. Estabelecem-se distintos procedimentos e criterios para a avaliação de aprendizagem dos alunos	**[67]** Procedimento de avaliação de aprendizagem dos alunos					
	[68] Percentagem de alunos que se auto-avaliam					
	[69] Existe um documento onde se estabelecem criterios uniformes para a avaliação dos alunos					
	[70] Percentagem de criterios cumpridos, na avaliação da aprendizagem dos alunos					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.b.6.b. Adapta-se a avaliação aos objectivos do programa/curso	**[71]** Percentagem de criterios que avaliam os objectivos do programa/curso					
5.b.6.c. Informam-se os alunos dos criterios de avaliação e dos resultados das provas de avaliação	**[72]** Existe um documento onde se descrevem (e se informa o aluno) os criterios estabelecidos para a avaliação					
	[73] Percentagem de alunos que conhece os criterios de avaliação					
	[74] Percentagem de alunos que são informados sobre os resultados das provas de avaliação					
	[75] Tempo medio decorrindo, desde que se avalia o aluno até à informação de resultados obtidos					
5.b.6.d. Utiliza-se um procedimento específico para a reapreciação dos exames	**[76]** Existe um documento onde se reconhece a normativa específica para a reapreciação de exames					
	[77] Percentagem de professores e alunos que conhece essa normativa					
	[78] Percentagem de pedidos para revisão de prova/exame					
	[79] Percentagem de exames revistos vs solicitada a revisão					
	[80] Tempo medio decorrindo, desde o pedido de revisão de prova, até à sua reapreciação efectiva					
5.b.6.e. Utilizam-se informação/relatorios dos professores para a avaliação global do aluno	**[81]** Documentos/relatorios do corpo docente, para a avaliação global do aluno					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Subcritério 5.c. Avaliação e aperfeiçoamento do programa: Revisão dos processos educativos e objectivos de melhora, seguimento e controlo						
Objetivo 5.c. 1. Avaliar os processos educativos envolvidos no desenvolvimento do programa verificando se são adequados para alcançar os objectivos de aprendizagem propostos						
5.c.1.a. Acompanhamento dos objectivos do programa por forma a verificar se são tangíveis de execução	**[82]** Percentagem de alunos que alcançou os objetivos propostos					
5.c.1.b. Monitorização do currículo em relação à sua correcta implementação e desenvolvimento tendo em consideração a sua concepção original	**[83]** Percentagem do conteúdo reestruturado/desenvolvido sobre o conteúdo total inicial					
	[84] Percentagem de atividades desenvolvidas/realização vs atividades previstas inicialmente					
5.c.1.c. Realiza-se um seguimento do desenvolvimento do ensino (metodologias, recursos didacticos, atenção tutorial, trabalho dos alunos, avaliação da aprendizagem), relativamente aos objetivos previstos	**[85]** Percentagem de recursos didacticos utilizados vs os previstos					
	[86] Existem regras e/ou critérios para o desenvolvimento, revisão e renovação periódica de materiais didácticos específico ao ensino a distância (impressão, não impressão e meios tecnológicos).					
	[87] Frequência da revisão de materiais didácticos					
	[88] Percentagem de horas de aulas tutoriadas realizadas sobre as previstas					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[89] Número de queixas/sugestões sobre tutoria, expressas pelos estudantes através de canais formais e informais					
	[90] Existe uma ficha de seguimento/acompanhamento do trabalho dos estudantes.					
	[91] Percentagem de professores que mantêm atualizada essa ficha de seguimento/acompanhamento					
	[92] Percentagem dos critérios de avaliação aplicado por unanimidade.					
5.c.1.d. Determina-se o nível de satisfação e estudam-se as necessidades futuras dos estudantes e clientes externos, relativamente ao funcionamento geral do programa/curso	**[93]** Frequência de estudos realizados para medir o grau de satisfação dos estudantes e outros clientes externos.					
	[94] Número de meios (inquéritos, entrevistas, etc.) utilizados para conhecer a satisfação dos estudantes.					
	[95] Percentagem de estudantes e outros clientes externos que estão satisfeitos com o funcionamento geral					
	[96] Número de queixas de estudantes e outros clientes externos sobre diferentes aspectos da operação global					
	[97] Quantas vezes são realizados estudos para determinar as necessidades e expectativas futuras dos estudantes e clientes externos.					
Objetivo 5.c. 2. Atualizar os objectivos e acções de melhoria do programa/curso com base no acompanhamento e controlo dos processos educativos envolvidos no seu desenvolvimento.						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.c.2.a. Analisam-se os resultados do acompanhamento dos processos envolvidos no programa/curso, gerindo de forma eficaz as sugestões e queixas para aplicação de melhorias no mesmo.	**[98]** Número de modificações introduzidas nos processos, com base nos resultados da monitorização do curso/programa.					
	[99] Número de grupos de melhoria					
	[100] Número médio de propostas de melhoria por pessoa ou grupo					
	[101] Percentagem de melhorias introduzidas nos processos como resultado do feedback de utilizadores					
	[102] Percentagem de processos de melhoria introduzidos no último ano					
5.c.2.b. Colabora-se com todos os intervenientes para melhorar os processos e alcançar os objectivos do programa/curso	**[103]** Número de alterações introduzidas nos processos, como resultado da colaboração de todos os agentes					
5.c.2.c. Procuram-se soluções para problemas específicos encontrados com a avaliação dos processos e dos seus resultados, tais como o insucesso escolar e/ou desistência.	**[104]** Número de problemas e/ou dificuldades verificadas					
	[105] Percentagem de soluções e alternativas aplicadas sobre o número total de dificuldades encontradas					
5.c.2.d. São utilizados diferentes canais para os estudantes expressarem as suas opiniões sobre a qualidade do programa/curso, sendo encorajada a participação para o desenvolvimento e melhoria dos serviços que este oferece.	**[106]** Percentagem de canais utilizados pelos estudantes para expressar as suas opiniões					
	[107] Percentagem de alunos que expressam as suas opiniões					
	[108] Percentagem de estudantes que participam no desenvolvimento e melhoria do curso e seus serviços					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
5.c.2.e. Os resultados finais são comunicados e divulgados aos estudantes e outros clientes externos existentes ou potenciais, a fim de atingir novos públicos e melhorar o desempenho e a satisfação do programa/curso.	**[109]** Número de meios utilizados para divulgar os resultados do programa/curso.					
5.c.2.f. Novas actividades complementares são concebidas e desenvolvidas para melhorar o programa/curso e alcançar uma maior satisfação por parte dos estudantes cou de possiveis clientes externos	**[110]** Número de novas actividades complementares destinadas a melhorar o programa/curso.					
	[111] Percentagem de novas actividades complementares consideradas no desenvolvimento do programa/curso e na sua melhoria, relativamente ao total de novas actividades propostas.					
CRITÉRIO 6: **RESULTADOS DO PÚBLICO-ALVO E PROCESSOS EDUCATIVOS** **Subcritério 6.a.** Medidas do Grau de Satisfação dos Destinatários e Processos Educativos.				**Criterio 4.** Resultados do programa de formação **Subcriterio 4.1**. Realização dos resultados de aprendizagem Os resultados de aprendizagem alcançados pelos diplomados em termos de competências foram analisados, satisfazem os objectivos do programa de formação, são consistentes com o perfil de graduação contemplado no relatório verificado e correspondem ao nível do MECES (Quadro Espanhol de Qualificações para o Ensino Superior) do diploma.	**Criterio 4.** Resultados do programa de formação **Subcriterio 4.2**. Evolução dos indicadores de título A evolução dos novos indicadores de entrada e as taxas de retorno, abandono, graduação e eficiência do grau são consistentes com o relatório verificado	

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 6.a.1. Medir periodicamente o grau de satisfação dos estudantes e outros clientes externos				**Criterio 4.** Resultados do programa de formação **Subcriterio 4.4**. Satisfação dos agentes envolvidos A satisfação dos estudantes, licenciados, professores e, quando apropriado, do pessoal de apoio pedagógico, bem como de outros grupos de interesse, foi analisada, demonstrada como adequada e, quando apropriado, adoptada medidas para a sua melhoria.		
6.a.1.a. O grau de satisfação dos estudantes e outros clientes externos é mesurado	**[1]** Percentagem de estudantes que sentem que as suas expectativas iniciais foram satisfeitas					
	[2] Percentagem de estudantes satisfeitos com: - Processos envolvidos no desenvolvimento do programa; - A percentagem de objectivos alcançados no final do programa; - O currículo; - A metodologia de ensino; - Atenção tutória e formação de professores e pessoal administrativo e de serviços; - A aprendizagem independente; - A avaliação na aprendizagem; - Os processos de comunicação e troca de informações com o pessoal da instituição;					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	- Os processos de comunicação e troca de informações com o pessoal da instituição; - Os canais existentes para a expressão de opiniões; - O tratamento de queixas e/ou sugestões sobre diferentes aspectos do programa/curso. - O sentimento de pertença, clima de coexistência e as relações humanas; - Participação no desenvolvimento e melhoria; - As soluções e alternativas aplicadas para resolver as dificuldades encontradas; - As instalações e a sua manutenção; - A agilidade nos processos administrativos					
6.a.1.b. O grau de satisfação dos clientes externos com os serviços prestados pelo programa é avaliado.	**[3]** Percentagem de clientes externos que estão satisfeitos: - Acordos existentes para estágios e outras actividades complementares. - O funcionamento geral do programa. - A cobertura das suas necessidades e expectativas. - A participação na melhoria dos processos. - A publicidade dos resultados obtidos no programa (académico, económico, e de qualquer outro tipo).					
Objetivo 6.a.2. Informar os estudantes e outros clientes externos sobre os resultados obtidos a partir das medidas de satisfação utilizadas.						
6.a.2.a. É fornecida informação aos estudantes e clientes externos do programa sobre o seu nível de satisfação atingido.	**[4]** Número de instrumentos ou medidas tomadas para informar os estudantes e clientes externos sobre a satisfação com o programa/curso.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 6.a.3. Comparar sistematicamente o grau de satisfação dos estudantes e outros clientes externos aos diversos programa/cursos existentes na instituição.						
6.a.3.a. O grau de satisfação expresso pelos estudantes dos diversos programas/cursos da instituição, é comparado entre si.	**[5]** Diferença no grau de satisfação entre os estudantes dos diversos programas/cursos da Instituição.					
6.a.3.b. O grau de satisfação expresso pelos clientes externos dos diversos programas/cursos da instituição, é comparado entre si..	**[6]** Diferença no grau de satisfação entre os clientes externos dos diversos programas/cursos da Instituição.					
Objetivo 6.a.4. Actuar sobre as áreas necessárias de acordo com a tendência demonstrada pelos resultados obtidos em avaliações anteriores.						
6.a.4.a. São tomadas medidas em áreas que demonstraram ser deficientes nos resultados de avaliações anteriores.	**[7]** Percentagem de alterações feitas aos défices totais nas avaliações efectuadas.					
Subcritério 6.b. Medidas do Desempenho e Rendimento						
Objetivo 6.b.1. Medir regularmente o desempenho dos estudantes do programa e de outros clientes externos e relatar os resultados de desempenho.						
6.b.1.a. O desempenho dos estudantes que participam no programa é avaliado e é fornecida informação sobre os resultados.	**[8]** Percentagem de alunos sujeitos a avaliação					
	[9] Percentagem de exito					
	[10] Número de instrumentos ou medidas tomadas para informar os estudantes sobre os resultados do seu desempenho.					
	[11] Percentagem de alunos que manifestam ter conhecimento dos seus resultados					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
6.b.1.b. O desempenho dos clientes externos do programa é avaliado e é fornecida informação sobre os resultados do desempenho dos estudantes e/ou do pessoal que participa no programa/curso	**[12]** Percentagem de empregos preenchidos com pessoal especializado e formado pela instituição					
	[13] Percentagem de pessoal da empresa ou instituição externa que melhorou o seu desempenho através da participação no programa.					
	[14] Número de instrumentos ou medidas tomadas para assegurar que os clientes externos sejam informados sobre os resultados do desempenho dos estudantes e/ou pessoal envolvido no programa/curso.					
	[15] Percentagem de clientes externos que relatam ter informações sobre os resultados do desempenho dos estudantes e/ou pessoal envolvido no programa/curso.					
Objetivo 6.b.2. Comparar sistematicamente o desempenho dos estudantes e outros clientes externos, nos diversos programas/cursos da instituição						
6.b.2. a. Comparar sistematicamente o desempenho dos estudantes, nos diversos programas/cursos da instituição	**[16]** Diferença nos resultados de desempenho entre estudantes dos diversos programas/cursos mestrados na Instituição					
6.b.2. b. Comparar o desempenho de outros clientes externos, nos diversos programas/cursos da instituição	**[17]** Diferença nos resultados de desempenho entre os clientes externos dos diversos programas/cursos mestrados na Instituição					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 6.b.3. Actuar sobre as áreas necessárias de acordo com a tendência demonstrada pelos resultados obtidos em avaliações anteriores.						
6.b.3. a. São tomadas medidas em áreas que demonstraram ser deficientes nos resultados de avaliações anteriores.	**[18]** Percentagem de alterações feitas aos défices totais nas avaliações efectuadas.					
CRITÉRIO 7: **RESULTADOS DO DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS** **Subcritério 7.a.** Medidas de Percepção do Pessoal						
Objetivo 7.a.1. Medir periodicamente a percepção do pessoal/colaboradores relativamente a todos os aspectos que afectam o desenvolvimento do seu trabalho no programa.						
7.a.1.a. O grau de satisfação do pessoal/colaboradores é avaliado em relação ao seu ambiente de trabalho, (salários, instalações e serviços, oportunidades de desenvolvimento, liderança e estilo de gestão...)	**[1]** Percentagem do pessoal /colaboradores que está satisfeito com: - Ambiente de trabalho. - Saúde e Segurança. - Condições de trabalho, salários e benefícios recebidos. - Relações interpessoais. Instalações e serviços. - Igualdade de oportunidades, e desenvolvimento da carreira. - Comunicação com os gestores e entre o pessoal. - Estilo de liderança e gestão. - Participação nos planos do programa/curso (desenvolvimento e melhoria)			**Criterio 4.** Resultados do programa de formação **Subcriterio 4.4**. Satisfação dos agentes envolvidos A satisfação dos estudantes, licenciados, professores e, quando apropriado, do pessoal de apoio pedagógico, bem como de outros grupos de interesse, foi analisada, demonstrada como adequada e, quando apropriado, adoptada medidas para a sua melhoria.		
Objetivo 7.a.2. Estar informado sobre os resultados obtidos a partir das medidas de percepção levadas a cabo						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
7.a.2. a. É avaliado o grau de informação obtida/recebida pelos responsáveis pelo programa/curso sobre a percepção de satisfação do pessoal.	**[2]** Há um relatório de resultados obtidos a partir das medidas de percepção levadas a cabo.					
	[3] Percentagem de responsáveis que obtêm informações sobre a percepção de satisfação do pessoal.					
	[4] Percentagem do pessoal que recebe informação sobre o resultado do grau de satisfação					
Objetivo 7.a.3. Comparar sistematicamente o grau de satisfação dos colaboradores, nos diversos programas/cursos da instituição						
7.a.3.a. Compara-se o grau de satisfação do pessoal/colaboradores nos diversos programas/cursos da instituição	**[5]** Diferença no grau de satisfação do pessoal/colaboradores nos diversos programas/cursos mestrados na Instituição					
Objetivo 7.a. 4. Actuar sobre as áreas necessárias de acordo com o valor e/ou a tendência demonstrada pelos resultados obtidos nas avaliações anteriores, no que diz respeito às medidas de percepção do pessoal/colaboradores.						
7.a.4.a. São tomadas medidas nas áreas que se têm revelado deficientes nos resultados das avaliações realizadas, no que diz respeito a medidas de percepção do pessoal/colaboradores	**[6]** Percentagem de alterações efectuadas no total dos défices incluídos nas avaliações efectuadas, no que diz respeito às medidas de percepção dos colaboradores					
Subcritério 7.b. Medidas de Desempenho e Rendimento do Pessoal						
Objetivo 7.b.1. Medir periodicamente os fatores que influem na satisfação e motivação dos colaboradores						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
7.b.1. a. O grau de formação e desenvolvimento profissional do pessoal é avaliado, medindo dados como: frequência e participação em programas, seminários e congressos científicos, competência profissional, autonomia para a própria formação.	**[7]** Formação e desenvolvimento profissional: - Número de horas de formação em programas e seminários frequentados pelos colaboradores - Número de actividades em que o pessoal participou. - Percentagem do pessoal do programa que realiza investigação. - Número de patentes em uso pelo pessoal docente do programa. - Número de publicações por pessoal docente do programa em periódicos indexados internacionais. - Número de acordos e/ou convénios com outros programas da Instituição e outras instituições. - Percentagem de participação em formação não proposta pelo Instituição.					
7.b.1. b. O grau de participação no programa é avaliado em: grupos de trabalho para melhorias, iniciativas e sugestões, respostas a inquéritos de satisfação.	**[8]** Participação: - Percentagem de pessoas que participam em algum grupo de melhoramento. - Número de iniciativas e sugestões feitas pelo pessoal. - Percentagem de participação em inquéritos de satisfação do pessoal.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
7.b.1. c. É avaliado o grau de absentismo e as queixas manifestadas pelo pessoal/colaboradores.	**[9]** Percentagem de absentismo por parte dos colaboradores					
	[10] Número de queixas manifestadas e reconhecidas					
7.b.1. d. É avaliado o grau de fidelidade/lealdade dos colaboradores ao programa/curso	**[11]** Fidelidade ao programa: - Número de horas dedicadas ao programa e à sua promoção					
7.b.1. e. É avaliado nível de acidentes e as medidas de prevenção de riscos	**[12]** Nível de Acidentes: - Número de acidentes que ocorreram - Percentagem de cobertura de acidentes - Plano de prevenção de riscos/acidentes em vigor					
7.b.1. f. A instituição fornece as instalações e serviços necessários para o desenvolvimento adequado do programa/curso.	**[13]** Instalações e serviços: - Percentagem de atividades que têm espaço adequado para o seu desenvolvimento - Percentagem de atividades que não puderam ser realizadas ou foram realizadas em más condições devido à falta de instalações ou serviços. - Percentagem de instalações em bom estado - Percentagem de quartos ou instalações disponíveis para o pessoal, independentemente do estado existente					
7.b.1. g. São estabelecidas relações interpessoais entre colaboradores e clientes	**[14]** Relações interpessoais: - Número de incidentes entre o pessoal - Número de conflitos entre funcionários e clientes. - Percentagem de conflitos resolvidos. - Número de reuniões de coordenação para resolver conflitos					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 7.b.2. Ser informado sobre os resultados do desempenho do pessoal nos processos envolvidos.						
7.b.2. a. É avaliada/comparada a informação sobre o desempenho dos colaboradores obtida pelos responsáveis pelo programa e pelos próprios colaboradores	**[15]** Existe um relatório dos resultados obtidos sobre o desempenho do pessoal/colaboradores					
	[16] Percentagem de gestores/responsáveis que obtêm informações sobre o desempenho do seu pessoal/colaboradores					
	[17] Percentagem de colaboradores que recebe informação sobre o seu desempenho nos processos em que está envolvido.					
Objetivo 7.b.3 Comparar sistematicamente o grau de desempenho/ realização dos colaboradores, nos diversos programas/cursos da instituição						
7.b.3.a. Compara-se o grau de desempenho/ realização do pessoal/colaboradores nos diversos programas/cursos da instituição	**[18]** Diferença no grau de desempenho/realização do pessoal/colaboradores nos diversos programas/cursos mestrados na instituição					
Objetivo 7.b.4 Agir sobre as áreas necessárias de acordo com o valor e/ou tendência mostrada pelos resultados obtidos em avaliações anteriores, sobre medidas de desempenho e realização dos colaboradores.						
7.b.4.a. São tomadas medidas nas áreas que demonstraram ser deficientes nos resultados das avaliações de desempenho e rendimento dos colaboradores.	**[19]** Percentagem de alterações efectuadas no total dos défices nas avaliações realizadas, sobre as medidas de desempenho e realização dos colaboradores.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	INDICADORES	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	
CRITÉRIO 8: RESULTADOS DA SOCIEDADE **Subcritério 8.a.** Medidas de Percepção da Sociedade						
Objetivo 8.a.1. Medir periodicamente a perceção da sociedade sobre o programa/curso a todos os níveis						
8.a.1.a. São desenvolvidas atividades com o programa que têm um impacto nos níveis de emprego e na economia local.	**[1]** Percentagem da sociedade que foi consultada e que expressa satisfação com as atividades realizadas no programa/curso					
	[2] Percentagem da sociedade que manifesta a importância/impacto do programa, nos níveis de emprego e economia locais.					
8.a.1.b. São desenvolvidas soluções para melhorar a qualidade de vida, os problemas a e o nível cultural do meio envolvente.	**[3]** Número de soluções previstas para a melhoria da qualidade de vida e todo o meio envolvente.					
	[4] Número de inquéritos, entrevistas e pesquisas realizadas para conhecer as questões de interesse para o meio envolvente.					
	[5] Número de actividades culturais em que participam pessoas do meio envolvente e da localidade.					
8.a.1.c. Incidência em outros programas e/ou instituições	**[6]** Número de relações estabelecidas com outros programas					
	[7] Número de relações estabelecidas com outras instituições que desenvolvem programas similares					
	[8] Número de relações estabelecidas com autoridades locais e outros órgãos					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
8.a.1.d. São desenvolvidas ações de assistência, prestação social e voluntariado	**[9]** Número de ações de assistência, prestação social e voluntariado					
8.a.1.e. Envolve-se a sociedade em ações de formação e educação	**[10]** Número de atividades/ações de formação e educação					
8.a.1.f. Desenvolvem-se ações de desporto e lazer	**[11]** Número de atividades/ações de desporto e lazer					
8.a.1.g. Colaboração central (programa/instituição) em atividades para a preservação e manutenção de recursos	**[12]** Número de atividades realizadas para a preservação e manutenção de recursos					
8.a.2.a. A informação obtida pelo grau de satisfação da sociedade/meio envolvente é conhecida pelos responsáveis do programa	**[13]** Existe um relatório com os resultados obtidos a partir das medidas de percepção levadas a cabo.					
	[14] Percentagem de responsáveis do programa a quem é comunicado o grau de satisfação do meio envolvente					
	[15] Percentagem de colaboradores do programa a quem é comunicado o grau de satisfação do meio envolvente					
Objetivo 8.a.3. Comparar sistematicamente o grau de satisfação da sociedade com o programa no que respeita à satisfação expressa pelos mesmos, relativamente a outros programas da Instituição.						
8.a.3.a. É comparado o grau de satisfação da sociedade com o programa, relativamente a outros programas da Instituição.	**[16]** Diferença entre o grau de satisfação manifestado pela sociedade com o programa, relativamente a outros programas da Instituição.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 8.a.4. Actuar sobre as áreas requeridas, de acordo com o valor e/ou tendências mostradas pelos resultados obtidos das avaliações anteriores.						
8.a.4.a. São tomadas medidas nas áreas que se têm revelado deficientes nos resultados das avaliações realizadas.	**[17]** Percentagem de alterações feitas aos défices totais nas avaliações efectuadas.					
Subcritério 8.b. Medidas de Desempenho e Rendimento						
Objetivo 8.b.1. Medir periodicamente o impacto do programa na sociedade, em diferentes aspectos.						
8.b.1.a. É avaliado o grau de influência do programa sobre as alterações nos níveis de emprego.	**[18]** Percentagem de alterações nos níveis de emprego.					
8.b.1.b. São estabelecidas relações formais com as autoridades em questões como: certificação, autorização, planeamento e prestação de serviços.	**[19]** Número de relações formais estabelecidas com as autoridades relativamente a questões tais como: certificação, autorização, planeamento e oferta de serviços.					
8.b.1.c. O reconhecimento explícito é recebido para o programa.	**[20]** Número de prémios e distinções recebidas					
	[21] Número de reconhecimentos explícitos recebidos pelo programa e/ou pela instituição no que lhe diz respeito					
	[22] Número de queixas rececionadas					
	[23] Percentagem de relatorios favoráveis emitidos pela autoridade e/ou experts					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
Objetivo 8.b.2. Ser informado dos resultados obtidos com as medidas (impacto das mesmas na sociedade)						
8.b.2.a. A informação obtida pelo impacto das medidas tomadas na sociedade/meio envolvente é conhecida pelos responsáveis do programa	**[24]** Existe um relatório sobre o impacto das medidas tomadas na sociedade.					
	[25] Percentagem de responsáveis do programa a quem é comunicado o impacto das medidas tomadas, na sociedade.					
	[26] Percentagem de colaboradores do programa que recebe a informação do impacto das medidas tomadas, na sociedade.					
Objetivo 8.b.3. Comparar sistematicamente o impacto do programa na sociedade com os outros programas da Instituição.						
8.b.3.a. É comparado o impacto do programa na sociedade com o impacto dos demais programas da Instituição.	**[27]** Diferenças no impacto do programa na sociedade, com o impacto dos demais programas da Instituição ((número de presenças nos meios de comunicação, documentos, referências em textos, etc)					
Objetivo 8.b.4. Intervir sobre as áreas requeridas de acordo com o valor e/ou tendência mostrada pelos resultados obtidos de avaliações anteriores.						
8.b.4.a. São tomadas medidas nas áreas que se tenham revelado deficientes nos resultados das avaliações realizadas, para este fim.	**[28]** Percentagem de alterações realizadas, sobre o total de défices reconhecidos nas avaliações levadas a cabo.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	INDICADORES	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	Aproximações Modelo CALED	Carências Modelo CALED	
CRITÉRIO 9: RESULTADOS GLOBAIS **Subcritério 9.a.** Resultados obtidos pela Instituição						
Objetivo 9.a.1. Conhecer os resultados da gestão e planeamento estratégico do programa						
9.a.1.a. A gestão geral (estratégica) e o planeamento do programa são monitorizados, detectando os pontos fracos e propondo recomendações e sugestões para a melhoria contínua do mesmo.	**[1]** Percentagem de medidas de gestão e planeamento estratégico do programa tomadas, que têm impacto na melhoria contínua do programa em relação ao número total de recomendações e sugestões propostas					
Objetivo 9.a.2. Conhecer os resultados da gestão dos recursos económicos e financeiros						
9.a.2.a. Gestiona-se adequadamente o orçamento	**[2]** Percentagem de gastos realizados sobre os gastos orçamentados					
9.a.2.b. Obtém-se um retorno económico do programa.	**[3]** Payback: Tempo necessário para recuperar o investimento.					
	[4] ROI: ∑ (Receitas – Gastos) / Investimento inicial Total					
	[5] Total das receitas de operação / Total das despesas.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
9.a.2.c. Obtém-se uma taxa de ocupação adequada	**[6]** Taxa/Nível de ocupação					
Objetivo 9.a.3. Conhecer os resultados de outros recursos: informação; relações externas e alianças; infra-estrutura física e tecnológica						
9.a.3.a. Os recursos disponíveis para o desenvolvimento do programa são monitorizados através da detecção de défices/fraquezas e da proposta das acções relevantes para a sua melhoria contínua.	**[7]** Percentagem de medidas tomadas em relação aos recursos que têm um impacto na melhoria contínua do programa sobre o total dos défices e fraquezas detectados.				**Criterio 4.** Resultados do programa de formação **Subcriterio 4.2**. Evolução dos indicadores de título Os indicadores reflectem resultados coerentes com a gestão e os recursos postos à disposição do título, e apropriados à área temática e às exigências sociais do seu ambiente.	
Subcritério 9.b. Resultados obtidos pelas pessoas implicadas no programa						
Objetivo 9.b.1. Conhecer os resultados da percepção das pessoas						
9.b.1.a. Os resultados da percepção das pessoas envolvidas no desenvolvimento do programa são monitorizados.	**[8]** Número de medidas tomadas que têm impacto na melhoria do desempenho das pessoas em causa, em termos dos seus resultados de aprendizagem, e como resultado na melhoria contínua do programa					
Objetivo 9.b.2. Conhecer os resultados do rendimento e dedicação das pessoas implicadas no programa						

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
9.b.2.a. Os resultados de rendimento e dedicação das pessoas envolvidas no desenvolvimento do programa são monitorizados.	**[9]** Número de medidas tomadas que têm impacto na melhoria de rendimento e dedicação das pessoas em causa, e consequentemente numa melhoria contínua do programa					
Subcritério 9.c. Resultados obtidos pelos alunos e outros clientes externos						
Objetivo 9.c.1. Conhecer os resultados da percepção dos alunos e outros clientes externos						
9.c.1.a. Os resultados da percepção dos alunos e outros clientes externos envolvidos no desenvolvimento do programa são monitorizados.	**[10]** Número de medidas tomadas que têm impacto na melhoria da percepção dos alunos e outros clientes externos, que por sua vez, têm como resultado a melhoria contínua do programa					
Objetivo 9.c.2. Conhecer os resultados do rendimento e desempenho dos alunos e outros clientes externos.						
9.c.2.a. O poder de convocação e o desempenho educacional do programa são avaliados.	**[11]** Número de alunos matriculados					
	[12] Percentagem de estudantes inscritos em relação ao total pré-registado.					
	[13] Número de partidas voluntárias durante o processo educação/formação.					
	[14] Evolução da procura de lugares durante os últimos anos.					
	[15] Número de clientes externos existentes					
	[16] Número de acordos de estágio com clientes externos existentes					
	[17] Número de novos clientes adquiridos para o próximo programa.					

GUIA DE AUTO-AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA CALED - 2010		ORIENTAÇÕES PARA O DESENHO E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS FORMATIVOS DE LICENCIATURA E MESTRADO NA MODALIDADE NÃO PRESENCIAL E SEMIPRESENCIAL 2018		PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS RENOVAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DOS GRAUS OFICIAIS DE LICENCIATURA E MESTRADO 2018		OBSERVAÇÕES
CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS / OBJETIVOS/ PADRÕES	**INDICADORES**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	**Aproximações Modelo CALED**	**Carências Modelo CALED**	
	[18] Taxa de sucesso e Graduação					
	[19] Atrazo curricular (reprovação)					
	[20] Taxa de Reprovação e abandono					
	[21] Duração média do curso/estudos					
9.c.2.b. Reclamações e queixas sobre o programa são efectivamente tratadas.	**[22]** Número total de queixas e reclamações relacionadas com o programa/curso e tempo médio de resposta.					
	[23] Número de correcções efectuadas e, número total de reclamações diferentes identificadas.					
	[24] Número de sugestões implementadas vs número total de sugestões.					
Subcritério 9.d. Resultados obtidos pela sociedade						
Objetivo 9.d.1. Conhecer os resultados da percepção da sociedade						
9.d.1.a. Os resultados da percepção da sociedade, sobre o programa são monitorizados.	**[25]** Número de medidas tomadas que têm impacto na melhoria da percepção pela sociedade, que por sua vez, têm como resultado a melhoria contínua do programa					
Objetivo 9.d.2. Conhecer os resultados do rendimento e dedicação da sociedade						
9.b.2.a. O impacto que o programa produziu na sociedade é acompanhado, detectando pontos fracos e propondo recomendações e sugestões para a melhoria contínua do programa.	**[26]** Percentagem de medidas tomadas em relação ao impacto do programa na sociedade que têm um impacto na melhoria contínua do programa, em relação ao número total de recomendações e sugestões propostas					

TOEI
1949 - 2019