REFERENCIAL ABED DE QUALIDADE PARA EAD

Este Referencial de Qualidade foi elaborado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) com o objetivo de apoiar instituições, gestores, avaliadores e demais interessados no desenvolvimento da qualidade da Educação a Distância (EaD) no Brasil. Sua estrutura está organizada em **7 (sete) áreas ou dimensões**, que representam os grandes campos a serem considerados em um sistema de avaliação ou desenvolvimento da EaD, como gestão, tecnologias, curso e apoio ao estudante. Cada área é desdobrada em **51 (cinquenta e um) descritores**, que indicam aspectos a serem observados, mensurados ou desenvolvidos. Em alguns casos, os descritores são detalhados em **8 (oito) indicadores específicos**, que permitem uma análise mais precisa e operacional de componentes relevantes, facilitando tanto a autoavaliação institucional quanto a construção de instrumentos de acompanhamento da qualidade. As áreas não são avaliadas diretamente: recebem a média das notas dos descritores e dos indicadores específicos. Portanto, há um total de **59 (cinquenta e nove) itens avaliativos**. A **nota final corresponde à média das áreas**. O referencial adota uma abordagem flexível, aberta à diversidade de modelos pedagógicos e organizacionais, e inspirada nas melhores práticas, resultante da revisão de dezenas de *frameworks* nacionais e internacionais.

1. GESTÃO E PLANEJAMENTO

Esta área abrange os elementos estratégicos e operacionais que sustentam a oferta da educação a distância em uma instituição. Envolve desde a definição da missão e visão institucional até o planejamento específico para a EaD, a estrutura de governança, os recursos financeiros, a liderança acadêmica e a capacidade de inovação. Também contempla o alinhamento da EaD às diretrizes legais e regulatórias, a articulação com o cenário internacional e a participação ativa dos diferentes stakeholders nos processos decisórios. Uma gestão eficaz deve integrar visão institucional, práticas participativas, responsabilidade social e foco na sustentabilidade e melhoria contínua.

1.1. Missão e Visão Institucional

Refere-se à existência de missão e visão institucional claras e coerentes com os princípios da educação a distância. Ainda que não haja declarações específicas para a EaD, espera-se que os documentos institucionais expressem o compromisso com a democratização do acesso, a inovação educacional e a qualidade acadêmica em todas as modalidades. A EaD deve estar integrada à identidade institucional, refletida em seus planos estratégicos e nos discursos e práticas da gestão.

1.2. Planejamento Estratégico da EaD

Diz respeito à existência de um planejamento específico para a educação a distância, alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e articulado com as diretrizes institucionais de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão. O planejamento estratégico da EaD deve contemplar metas, indicadores, cronogramas e responsáveis, considerando aspectos pedagógicos, tecnológicos, administrativos e

financeiros. A construção e a revisão do plano devem ser participativas, com acompanhamento periódico e integração entre as áreas acadêmica e administrativa.

1.3. Governança e Gestão

Refere-se à estrutura organizacional, às políticas e aos processos que sustentam a gestão da educação a distância na instituição. Envolve a definição clara de responsabilidades, fluxos de decisão, instâncias de coordenação e articulação entre as áreas acadêmicas, administrativas e tecnológicas. A governança deve assegurar coerência entre o projeto institucional de EaD e sua implementação, com base em princípios de transparência, eficiência, participação e qualidade. É fundamental que a EaD esteja plenamente integrada à gestão geral da instituição, com representação nos processos decisórios e mecanismos de acompanhamento e avaliação.

1.3.1. Engajamento dos stakeholders e governança participativa

Refere-se à participação efetiva de diferentes atores institucionais e sociais nos processos de tomada de decisão e gestão da EaD. Envolve a escuta ativa e a representação de estudantes, docentes, tutores, egressos, polos e outros setores relevantes, por meio de comissões, consultas, fóruns ou instâncias colegiadas. A governança participativa fortalece a legitimidade das decisões, amplia a transparência e contribui para a melhoria contínua da modalidade.

1.3.2. Conformidade regulatória, legal e ética

Refere-se à responsabilidade da instituição em garantir que a oferta da educação a distância esteja em conformidade com os marcos regulatórios nacionais, as normas legais vigentes e os princípios éticos institucionais. Isso inclui a

observância das diretrizes do CNE/MEC, o respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a observância de direitos autorais e de acessibilidade, e a adoção de políticas de integridade acadêmica e administrativa. A conformidade deve ser monitorada continuamente e integrada aos processos de governança e avaliação institucional.

1.4. Finanças e Sustentabilidade

Refere-se à existência de estratégias e práticas institucionais que assegurem a viabilidade econômica e a sustentabilidade da educação a distância. Isso inclui o planejamento orçamentário específico para a EaD, a alocação adequada de recursos humanos, tecnológicos e materiais, bem como a gestão eficiente dos investimentos e despesas relacionados à modalidade. A sustentabilidade deve considerar não apenas a manutenção da oferta, mas também sua expansão com qualidade, seu impacto social e sua integração ao projeto institucional de longo prazo.

1.5. Liderança e Desenvolvimento Institucional

Refere-se ao papel da liderança acadêmica e administrativa na consolidação da educação a distância como parte estratégica do desenvolvimento institucional. Envolve a atuação de gestores capazes de articular visão, coordenação e inovação, promovendo a integração da EaD aos processos de tomada de decisão, avaliação e planejamento. A liderança deve ser proativa, comprometida com a qualidade e a inclusão, e orientada para o fortalecimento institucional por meio da valorização da modalidade e do alinhamento entre as diferentes áreas envolvidas.

1.6. Inovação

Refere-se à capacidade institucional de promover, incorporar e sustentar inovações na oferta da educação a distância. Isso inclui o uso criativo de tecnologias, a adoção de metodologias pedagógicas inovadoras, a reconfiguração de processos de gestão e o desenvolvimento de soluções que ampliem o acesso, a qualidade e a personalização da aprendizagem. A inovação deve ser orientada por evidências, alinhada aos objetivos institucionais e acompanhada de processos avaliativos que garantam sua efetividade e sustentabilidade.

1.7. Internacionalização da EaD

Refere-se às ações institucionais que promovem a inserção da educação a distância em contextos internacionais. Envolve o estabelecimento de parcerias acadêmicas globais, a participação em redes e fóruns internacionais, o desenvolvimento de projetos colaborativos, a oferta de disciplinas ou programas em formato transnacional, e a promoção da mobilidade virtual de estudantes e docentes. Inclui também o uso de práticas de *benchmarking* internacional para orientar a melhoria contínua, com base em padrões de qualidade reconhecidos globalmente.

2. CURSO

Esta área compreende os aspectos pedagógicos, curriculares e instrucionais que estruturam os cursos oferecidos na modalidade a distância. Abrange o desenho curricular, os objetivos de aprendizagem, os materiais didáticos, as metodologias adotadas, os processos de avaliação e a articulação entre atividades online, presenciais e práticas. A qualidade dos cursos depende da coerência entre esses elementos, da adequação ao perfil dos estudantes, da atualização contínua dos conteúdos e da adoção de estratégias que promovam a aprendizagem significativa, ativa e acessível.

2.1. Design do Currículo

Refere-se à organização e à estruturação do currículo dos cursos a distância, considerando a coerência entre os componentes curriculares, a carga horária, a sequência formativa e o perfil do egresso. O desenho curricular deve garantir articulação entre teoria e prática, promover o desenvolvimento de competências e assegurar a compatibilidade com as Diretrizes Curriculares Nacionais. Deve, ainda, considerar as especificidades da EaD, como flexibilidade, autonomia do estudante e integração com recursos e atividades digitais.

2.2. Design do Curso

Refere-se ao planejamento instrucional das unidades curriculares, módulos ou componentes de um curso a distância. Abrange a definição da estrutura das disciplinas, a organização dos conteúdos, a escolha de recursos pedagógicos, a proposta de atividades e a articulação entre os elementos no ambiente virtual de aprendizagem. O design do curso deve favorecer a clareza, a navegabilidade, a

autonomia do estudante e a diversidade de estilos de aprendizagem, promovendo uma experiência educacional coerente, acessível e engajadora.

2.3. Objetivos de Aprendizagem

Refere-se à formulação clara, específica e mensurável dos objetivos de aprendizagem nos cursos a distância. Esses objetivos devem estar alinhados ao perfil do egresso, às competências previstas no currículo e aos conteúdos, metodologias e avaliações adotados. Sua explicitação contribui para orientar os estudantes no processo formativo e apoiar o trabalho pedagógico dos docentes. É fundamental que os objetivos sejam comunicados de forma acessível nos planos de ensino, guias do curso e no ambiente virtual de aprendizagem.

2.4. Desenvolvimento do Curso

Refere-se ao processo de produção, validação e atualização dos materiais, conteúdos, atividades e recursos que compõem os cursos a distância. Envolve a atuação de equipes multidisciplinares na elaboração de conteúdos digitais, a aplicação de metodologias adequadas ao ensino online, a revisão técnica e pedagógica dos materiais e a sua atualização periódica. O desenvolvimento do curso deve considerar a coerência com o projeto pedagógico, a acessibilidade, a diversidade de recursos e a qualidade da experiência de aprendizagem proporcionada ao estudante.

2.5. Material Didático

Refere-se à qualidade, adequação e diversidade dos recursos utilizados para apoiar a aprendizagem nos cursos a distância. Engloba materiais impressos e digitais, objetos de aprendizagem, vídeos, podcasts, infográficos, recursos

interativos e outros formatos. Os materiais devem ser acessíveis, atualizados, pedagogicamente coerentes com os objetivos de aprendizagem e compatíveis com diferentes perfis de estudantes. A instituição deve assegurar que esses recursos estejam disponíveis no ambiente virtual e organizados de forma clara e funcional.

2.6. Metodologias de Ensino

Refere-se às abordagens pedagógicas utilizadas nos cursos a distância para promover a aprendizagem dos estudantes. Envolve a escolha e a aplicação de metodologias ativas, interativas, colaborativas e centradas no estudante, alinhadas aos objetivos de aprendizagem e ao perfil do público-alvo. As metodologias devem estimular a participação, a autonomia, o pensamento crítico e a resolução de problemas, considerando as potencialidades e limitações do formato online. A diversidade metodológica contribui para ampliar o engajamento, atender diferentes estilos de aprendizagem e qualificar a experiência educacional.

2.7. Atividades online

Refere-se ao conjunto de atividades realizadas no ambiente virtual de aprendizagem de forma assíncrona. Inclui fóruns, tarefas, leituras dirigidas, quizzes, estudos de caso, produção de conteúdos, entre outras estratégias que estimulem a participação ativa dos estudantes. As atividades online devem ser diversificadas, bem distribuídas ao longo do tempo, alinhadas aos objetivos de aprendizagem e articuladas com os demais elementos do curso. A clareza nas instruções, a adequação à carga horária e a presença de critérios de avaliação são aspectos essenciais para sua efetividade.

2.7.1. Interações

Refere-se à qualidade e à intencionalidade das interações promovidas nos cursos a distância entre estudantes, docentes, tutores, conteúdos e colegas. As interações podem ocorrer de forma síncrona ou assíncrona e são fundamentais para estimular o engajamento, o pertencimento, a aprendizagem colaborativa e o apoio pedagógico. A instituição deve garantir espaços, estratégias e recursos que favoreçam interações significativas, com mediação ativa e acompanhamento contínuo por parte da equipe pedagógica. A presença social e a construção de vínculos no ambiente virtual são elementos centrais da qualidade da EaD.

2.7.2. Metodologias ativas

Refere-se ao uso intencional de abordagens pedagógicas que colocam o estudante no centro do processo de aprendizagem, estimulando sua participação, protagonismo e autonomia. Inclui estratégias como aprendizagem baseada em problemas e projetos (PBL), estudos de caso, simulações, gamificação, entre outras. As metodologias ativas devem ser coerentes com os objetivos de aprendizagem, adequadas ao formato da EaD e integradas ao design instrucional do curso, favorecendo a aplicação prática do conhecimento e o desenvolvimento de competências complexas.

2.7.3. Atividades presenciais

Refere-se às atividades realizadas de forma presencial no âmbito dos cursos a distância, quando previstas pelo projeto pedagógico ou exigidas pela legislação. Podem incluir encontros em polos, avaliações presenciais, oficinas, laboratórios, práticas supervisionadas em ambientes profissionais ou momentos formativos específicos. Essas atividades devem estar claramente integradas à proposta do

curso, planejadas com antecedência, acessíveis aos estudantes e articuladas pedagogicamente com os conteúdos online. A qualidade da presença física na EaD depende da intencionalidade formativa, da logística adequada e do acompanhamento acadêmico efetivo.

2.7.4. Atividades práticas

Refere-se à oferta de atividades que possibilitem a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos nos cursos a distância, respeitando as exigências legais e as especificidades de cada área do conhecimento. Inclui estágios supervisionados, práticas laboratoriais, projetos integradores, experiências simuladas e demais vivências que favoreçam o desenvolvimento de competências técnicas e profissionais. As atividades práticas devem estar previstas no projeto pedagógico do curso, contar com infraestrutura adequada (física ou virtual) e ser acompanhadas por docentes ou tutores qualificados.

2.8. Avaliação da Aprendizagem

Refere-se aos processos e instrumentos utilizados para acompanhar, medir e promover a aprendizagem nos cursos a distância. A avaliação deve ser contínua, formativa e somativa, coerente com os objetivos de aprendizagem e com o perfil dos estudantes. Devem ser utilizados instrumentos diversificados, com critérios claros, devolutivas construtivas e foco no desenvolvimento de competências. É essencial garantir a autenticidade e a integridade acadêmica, com mecanismos que assegurem a identidade dos estudantes, a ética nas atividades avaliativas e o combate a plágios e fraudes. A avaliação deve estar alinhada à proposta pedagógica e contribuir para o aprimoramento dos processos formativos.

2.9. Avaliação de Disciplinas, Cursos e Programas

Refere-se aos processos de avaliação sistemática e contínua realizados no âmbito das disciplinas, cursos e programas ofertados na modalidade a distância. Envolve a análise de indicadores de desempenho acadêmico, taxas de evasão, empregabilidade, satisfação discente e docente, pertinência curricular, além da escuta ativa de estudantes, egressos e polos. Essas avaliações devem ser conduzidas por instâncias como coordenações, colegiados e núcleos docentes estruturantes (NDEs), e resultar em ações concretas de melhoria pedagógica, curricular e organizacional. A efetividade desses processos depende da periodicidade, da participação dos envolvidos e do uso estratégico dos resultados para o aperfeiçoamento contínuo da oferta formativa.

2.10. Pesquisa

Refere-se à integração da pesquisa à proposta pedagógica dos cursos a distância, em consonância com a missão institucional e com as diretrizes de cada área do conhecimento. Envolve a promoção da cultura investigativa entre estudantes e docentes, o incentivo à iniciação científica e à produção acadêmica, e a articulação com grupos de pesquisa, projetos institucionais e programas de pós-graduação. A pesquisa na EaD pode ocorrer por meio de atividades curriculares, trabalhos de conclusão de curso, investigações aplicadas e desenvolvimento de soluções inovadoras, sempre respeitando os princípios éticos e de acessibilidade.

2.11. Extensão

Refere-se à articulação dos cursos a distância com ações de extensão universitária, promovendo a integração entre ensino, pesquisa e compromisso social. Envolve a participação de estudantes e docentes em projetos, programas, cursos ou

eventos extensionistas que contribuam para o desenvolvimento local, regional e nacional, valorizando a troca de saberes com a comunidade. As atividades de extensão devem estar previstas no currículo, articuladas aos objetivos de aprendizagem e orientadas por princípios de inclusão, diversidade, acessibilidade e transformação social.

3. CORPO DOCENTE E EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

Esta área contempla os profissionais que atuam direta ou indiretamente no planejamento, na produção, na mediação e na avaliação dos cursos a distância. Envolve professores, tutores, coordenadores, conteudistas, designers instrucionais, monitores, revisores e demais integrantes das equipes pedagógica, técnica e administrativa. A qualidade da EaD depende da formação, da atuação articulada e do suporte oferecido a esses profissionais, bem como das condições de trabalho, do reconhecimento institucional e da valorização de suas contribuições. É fundamental que a composição e a qualificação da equipe estejam alinhadas aos objetivos do projeto pedagógico e às especificidades da modalidade.

3.1. Coordenadores

Refere-se à atuação dos coordenadores dos cursos ofertados na modalidade a distância na instituição. Esses profissionais exercem papel central na liderança acadêmica, na articulação pedagógica e na gestão integrada dos processos formativos. Cabe aos coordenadores acompanhar a implementação dos projetos pedagógicos, apoiar o corpo docente e a equipe multidisciplinar, interagir com os estudantes e contribuir para a garantia da qualidade dos cursos. É fundamental que possuam formação compatível, experiência em EaD, dedicação adequada e acesso a recursos institucionais que permitam o exercício qualificado de suas funções.

3.2. Docentes

Refere-se à atuação dos docentes responsáveis pelo desenvolvimento das atividades de ensino nos cursos a distância. Envolve o planejamento, a mediação, o acompanhamento e a avaliação das aprendizagens, com uso de metodologias,

recursos e estratégias compatíveis com a modalidade. Os docentes devem ter formação adequada, domínio do conteúdo, competências digitais e disponibilidade para atuar de forma proativa no ambiente virtual. A instituição deve garantir condições de trabalho, acesso a tecnologias e apoio pedagógico que favoreçam a atuação qualificada dos docentes na EaD.

3.3. Tutores

Refere-se à atuação dos tutores na mediação pedagógica, no acompanhamento acadêmico e no apoio contínuo aos estudantes nos cursos a distância. Os tutores exercem papel fundamental na construção da aprendizagem, promovendo interações, esclarecendo dúvidas, incentivando a participação e contribuindo para a permanência e o engajamento dos alunos. Sua atuação deve estar alinhada ao projeto pedagógico do curso e contar com formação adequada, clareza de atribuições, integração com os docentes e acesso aos recursos institucionais necessários para o desenvolvimento de seu trabalho.

3.3.1. Tutores online

Refere-se à atuação dos tutores que acompanham os estudantes nos ambientes virtuais de aprendizagem, de forma assíncrona ou síncrona. São responsáveis por orientar atividades, promover interações, esclarecer dúvidas, incentivar o engajamento e monitorar o progresso dos alunos ao longo dos módulos ou disciplinas. A atuação do tutor online deve ser proativa, empática e articulada com a equipe docente e pedagógica. É essencial que a instituição assegure a formação, a supervisão, a comunicação clara de responsabilidades e as condições tecnológicas necessárias para uma tutoria online de qualidade.

3.3.2. Tutores presenciais

Refere-se à atuação dos tutores que acompanham os estudantes nos polos de apoio presencial, exercendo funções de mediação pedagógica, orientação acadêmica e apoio logístico. São responsáveis por esclarecer dúvidas, orientar o uso de recursos e tecnologias, acompanhar atividades presenciais (como avaliações e oficinas) e manter o vínculo entre os estudantes e a instituição. A atuação do tutor presencial deve ser integrada ao projeto pedagógico do curso e articulada com a coordenação, os docentes e a equipe de gestão dos polos. A instituição deve garantir formação específica, infraestrutura adequada e canais de comunicação efetivos para o exercício qualificado dessa função.

3.4. Designers Instrucionais

Refere-se à atuação dos profissionais responsáveis pelo planejamento e organização pedagógica dos cursos e materiais na modalidade a distância, também conhecidos como **designers educacionais**. Esses profissionais colaboram com docentes e conteudistas na estruturação de recursos, atividades, avaliações e fluxos de aprendizagem, assegurando a coerência entre objetivos, metodologias e tecnologias. Seu trabalho envolve a seleção de estratégias didáticas, a aplicação de princípios de usabilidade e acessibilidade e a mediação entre conteúdo e experiência do estudante. A instituição deve garantir que esses profissionais possuam formação adequada e estejam integrados aos processos de desenvolvimento e revisão dos cursos.

3.5. Conteudistas

Refere-se à atuação dos profissionais responsáveis pela elaboração ou adaptação dos conteúdos utilizados nos cursos a distância. Os conteudistas devem

ter domínio acadêmico na área temática, conhecimento dos objetivos de aprendizagem e sensibilidade para as especificidades da EaD, colaborando com designers instrucionais, docentes e revisores. Sua produção deve prezar pela clareza, atualização, acessibilidade e adequação pedagógica, respeitando os direitos autorais e as diretrizes curriculares do curso. A instituição deve garantir critérios de seleção, orientações claras e suporte técnico-pedagógico para o desenvolvimento do trabalho desses profissionais.

3.6. Monitores

Refere-se à atuação dos estudantes ou profissionais que desempenham funções de apoio pedagógico ou técnico nos cursos a distância, sob supervisão docente ou institucional. Os monitores podem colaborar no esclarecimento de dúvidas, acompanhamento de atividades, apoio em fóruns ou atendimento a demandas pontuais dos estudantes, sempre em articulação com os tutores e docentes responsáveis. A atuação dos monitores deve estar claramente definida, com formação adequada para a função, orientação contínua e critérios de seleção que assegurem sua qualificação e comprometimento com a qualidade do processo educativo.

3.7. Equipe de Suporte Tecnológico

Refere-se à atuação dos profissionais responsáveis por garantir o funcionamento, a estabilidade e o suporte técnico das plataformas, sistemas e recursos utilizados na educação a distância. Essa equipe realiza atividades como manutenção do ambiente virtual de aprendizagem, atendimento a usuários, resolução de problemas técnicos, atualizações de sistemas e integração de novas tecnologias. A qualidade da experiência do estudante e da equipe docente depende diretamente da eficiência desse suporte. A instituição deve assegurar que a equipe

esteja adequadamente dimensionada, capacitada e integrada aos demais setores acadêmicos e administrativos.

3.8. Formação da Equipe

Refere-se às ações institucionais voltadas à formação inicial e continuada dos profissionais que atuam na educação a distância, incluindo docentes, tutores, coordenadores, conteudistas, designers instrucionais, monitores e equipes de suporte. A formação deve contemplar aspectos pedagógicos, tecnológicos, éticos e legais da EaD, promovendo o desenvolvimento de competências específicas para o trabalho na modalidade. É fundamental que a instituição ofereça oportunidades regulares de capacitação, atualização e compartilhamento de boas práticas, assegurando que todos os membros da equipe estejam preparados para atuar com qualidade, inovação e compromisso educacional.

3.9. Carreira

Refere-se às políticas institucionais voltadas à valorização, reconhecimento e desenvolvimento profissional da equipe que atua na educação a distância. Envolve critérios transparentes para ingresso, progressão e permanência, acesso a oportunidades de qualificação, participação em processos decisórios e condições adequadas de trabalho. A construção de uma carreira na EaD deve considerar a especificidade das funções exercidas, a dedicação exigida pela modalidade e a importância de reter talentos comprometidos com a qualidade. A valorização institucional contribui para o engajamento, a continuidade das equipes e o fortalecimento da identidade acadêmica da EaD.

3.10. Suporte à Equipe

Refere-se às condições institucionais oferecidas para que os profissionais que atuam na educação a distância possam exercer suas funções com eficiência e qualidade. Envolve o fornecimento de infraestrutura adequada, acesso a tecnologias, canais de comunicação, sistemas de gestão e atendimento a demandas acadêmicas e administrativas. O suporte inclui também acompanhamento pedagógico, apoio técnico, acolhimento institucional e articulação entre setores. Um suporte eficaz contribui para o bom desempenho das equipes, a integração entre os diferentes atores e a consolidação de práticas educacionais sustentáveis e inovadoras.

4. TECNOLOGIAS

Esta área contempla os recursos tecnológicos que viabilizam, qualificam e sustentam a oferta da educação a distância. Envolve a infraestrutura digital da instituição, os ambientes virtuais de aprendizagem, os sistemas de gestão acadêmica, os recursos educacionais digitais e as inovações tecnológicas aplicadas ao ensino. A qualidade da EaD depende da disponibilidade, estabilidade, acessibilidade, segurança e usabilidade desses sistemas, bem como de sua integração aos objetivos pedagógicos e às necessidades dos estudantes e das equipes. A gestão estratégica das tecnologias deve garantir não apenas suporte técnico, mas também inovação educacional contínua e inclusão digital.

4.1. Infraestrutura

Refere-se à infraestrutura tecnológica que sustenta a operação da educação a distância na instituição. Envolve servidores, redes, conectividade, armazenamento de dados, segurança da informação e disponibilidade de sistemas essenciais, como ambientes virtuais de aprendizagem, bibliotecas digitais e plataformas administrativas. A infraestrutura deve ser estável, escalável, segura e compatível com as demandas acadêmicas, garantindo o funcionamento contínuo das atividades e o acesso de todos os públicos envolvidos. A gestão eficiente da infraestrutura é fundamental para assegurar qualidade, confiabilidade e inovação na oferta da EaD.

4.2. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

Refere-se ao sistema digital central que organiza e viabiliza as interações, os conteúdos, as atividades e os processos avaliativos nos cursos a distância. O AVA deve ser acessível, intuitivo, responsivo e estável, permitindo a comunicação entre

estudantes, docentes e tutores, além de oferecer ferramentas para acompanhamento da aprendizagem, devolutivas, organização de cronogramas e disponibilização de materiais. A escolha e a configuração do AVA devem estar alinhadas ao projeto pedagógico institucional e às necessidades dos usuários, promovendo uma experiência fluida, inclusiva e centrada na aprendizagem.

4.3. Tecnologias Educacionais

Refere-se ao conjunto de tecnologias educacionais utilizadas para enriquecer, diversificar e apoiar os processos de ensino e aprendizagem na modalidade a distância. Inclui ferramentas de videoconferência, plataformas de autoria, sistemas de gamificação, aplicativos de colaboração, recursos de inteligência artificial, entre outros. O uso das tecnologias deve estar integrado ao planejamento pedagógico, respeitando princípios de acessibilidade, usabilidade e pertinência didática. A adoção consciente e criativa desses recursos contribui para o engajamento dos estudantes, a personalização da aprendizagem e a inovação metodológica.

4.4. Biblioteca e Recursos Digitais

Refere-se à disponibilidade, acessibilidade e qualidade dos acervos digitais oferecidos pela instituição para apoio ao ensino, à aprendizagem e à pesquisa na modalidade a distância. Inclui bibliotecas virtuais, bases de dados, periódicos, e-books, objetos de aprendizagem, repositórios institucionais e recursos multimídia. Os materiais devem estar atualizados, organizados, alinhados aos conteúdos dos cursos e acessíveis por meio das plataformas institucionais. A instituição deve garantir políticas de curadoria, formação de usuários e suporte técnico para o uso autônomo e eficaz desses recursos por estudantes, docentes e demais integrantes da comunidade acadêmica.

4.5. Laboratórios Virtuais e Simuladores

Refere-se ao uso de ambientes digitais interativos que possibilitam a realização de atividades práticas e experimentais no contexto da educação a distância. Inclui laboratórios virtuais, simuladores, softwares específicos, realidade aumentada, realidade virtual e outras tecnologias que permitam a experimentação, a visualização de fenômenos e o desenvolvimento de competências técnicas. Esses recursos devem estar alinhados aos objetivos dos cursos, ser acessíveis e integrados ao planejamento pedagógico, especialmente em áreas que exigem vivência prática. A instituição deve assegurar suporte técnico e capacitação para docentes e estudantes no uso adequado dessas tecnologias.

4.6. Sistemas de Informação e Análise de Dados (Analytics)

Refere-se ao uso de sistemas e ferramentas institucionais para coleta, integração, análise e visualização de dados relacionados à educação a distância. Inclui dados sobre acesso, permanência, aprendizagem, desempenho acadêmico, evasão, participação em atividades, entre outros. Esses sistemas devem apoiar a gestão acadêmica e pedagógica, subsidiando decisões estratégicas, ações de intervenção e melhoria contínua. O uso de *learning analytics* e *educational data mining* deve ser ético, transparente e orientado para o sucesso dos estudantes, respeitando os princípios da LGPD e promovendo a cultura institucional de tomada de decisão baseada em evidências.

5. ESTUDANTES

Esta área contempla as dimensões relacionadas à experiência, ao desempenho e ao suporte oferecido aos estudantes na educação a distância. Engloba desde o acolhimento inicial, a acessibilidade e a inclusão, até o acompanhamento da aprendizagem, a escuta ativa, a permanência, a satisfação e a inserção no mundo do trabalho. A qualidade da EaD depende da centralidade do estudante no processo educacional, o que exige estratégias eficazes de comunicação, tutoria, suporte técnico, avaliação formativa e desenvolvimento de competências para o estudo autônomo. A instituição deve garantir que os estudantes sejam reconhecidos como protagonistas e que recebam o suporte necessário para seu êxito acadêmico e social.

5.1. Experiência da Aprendizagem

Refere-se à percepção dos estudantes sobre o processo educativo vivido na modalidade a distância, considerando aspectos como clareza dos conteúdos, navegabilidade no ambiente virtual, qualidade das interações, efetividade das metodologias, apoio recebido e engajamento com as atividades propostas. A experiência da aprendizagem é influenciada por fatores pedagógicos, tecnológicos, institucionais e humanos, e deve ser continuamente monitorada por meio de escuta ativa e mecanismos de feedback. Promover uma experiência de aprendizagem positiva é essencial para a motivação, a permanência e o sucesso dos estudantes na EaD.

5.2. Suporte aos Estudantes

Refere-se ao conjunto de serviços, recursos e canais disponibilizados pela instituição para apoiar os estudantes ao longo de sua trajetória na educação a distância. Inclui atendimento acadêmico, pedagógico, psicológico, técnico e administrativo, além de orientações sobre o uso do ambiente virtual, organização dos estudos, acesso a materiais e resolução de dúvidas. O suporte deve ser acessível, responsivo e integrado, promovendo acolhimento, pertencimento e condições para que os estudantes superem desafios e desenvolvam autonomia. Um sistema de apoio bem estruturado é decisivo para a permanência e o êxito dos alunos na EaD.

5.3. Satisfação dos Estudantes

Refere-se à percepção dos estudantes sobre a qualidade da educação a distância oferecida pela instituição, incluindo aspectos como conteúdos, metodologias, apoio recebido, interações, infraestrutura tecnológica e atendimento institucional. A satisfação deve ser monitorada por meio de instrumentos sistemáticos, como enquetes, questionários e escuta ativa, permitindo a coleta de dados relevantes para a gestão e a melhoria contínua dos cursos. A valorização da opinião dos estudantes fortalece o vínculo com a instituição, amplia o compromisso com a aprendizagem e contribui para o aprimoramento da experiência educacional.

5.4. Resultados de Aprendizagem

Refere-se à efetividade dos cursos a distância na promoção das aprendizagens previstas nos projetos pedagógicos, considerando o desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimentos pelos estudantes. A avaliação dos resultados deve ser baseada em evidências, como desempenho acadêmico,

aprovação, retenção de conteúdos, produção discente e aplicação prática do conhecimento. Esses resultados devem estar alinhados aos objetivos educacionais e ser utilizados para o aprimoramento contínuo dos processos formativos. A análise crítica dos resultados de aprendizagem é fundamental para garantir a relevância e a qualidade da oferta educacional.

5.5. Acompanhamento de Egressos

Refere-se às estratégias adotadas pela instituição para manter vínculo com os estudantes após a conclusão dos cursos a distância, com o objetivo de acompanhar sua trajetória acadêmica, profissional e social. Envolve a realização de pesquisas com egressos, análise de indicadores de empregabilidade, criação de redes de ex-alunos, e escuta sobre a contribuição do curso para sua formação e inserção no mundo do trabalho. O acompanhamento de egressos fornece informações valiosas para a avaliação da efetividade dos cursos e o aperfeiçoamento contínuo da oferta educacional.

5.6. Empregabilidade

Refere-se à capacidade dos cursos a distância de contribuírem para a inserção, permanência ou progressão dos estudantes no mundo do trabalho. Envolve a articulação entre a formação acadêmica e as demandas do mercado, o desenvolvimento de competências profissionais, e a preparação para contextos dinâmicos e digitais. A empregabilidade pode ser analisada por meio de dados sobre inserção profissional, renda, transições de carreira, reconhecimento de diplomas e percepção dos empregadores. A instituição deve acompanhar esses indicadores e utilizá-los como referência para o aprimoramento curricular e a atualização dos cursos.

5.7. Impacto Social e Econômico

Refere-se à contribuição dos cursos a distância para o desenvolvimento social, cultural e econômico das comunidades atendidas pela instituição. Envolve a ampliação do acesso à educação, a redução de desigualdades regionais, a formação de profissionais em localidades remotas, a geração de renda e a promoção de inclusão digital e cidadania. O impacto pode ser observado por meio de indicadores sociais, relatos de estudantes e egressos, articulação com políticas públicas e efeitos percebidos nos territórios onde a EaD está presente. A avaliação desse impacto reforça o papel estratégico da modalidade para a transformação da realidade brasileira.

5.8. LGPD

Refere-se ao cumprimento, por parte da instituição, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) no que se refere ao tratamento dos dados dos estudantes na modalidade a distância. Envolve a coleta, o armazenamento, o uso e o compartilhamento de informações pessoais com base em princípios de transparência, segurança, consentimento e finalidade legítima. A proteção de dados deve estar assegurada em todas as plataformas utilizadas (como ambientes virtuais, formulários e sistemas acadêmicos), com políticas claras, comunicação acessível e canais para que os estudantes exerçam seus direitos. A garantia da privacidade é essencial para a confiança e o respeito na relação entre estudantes e instituição.

5.9. Acessibilidade, Usabilidade e Inclusão

Refere-se à garantia de que os ambientes virtuais, os recursos didáticos, os serviços e as práticas educacionais sejam acessíveis, utilizáveis e inclusivos para todos os estudantes da educação a distância. Envolve o cumprimento das normas

de acessibilidade digital, o uso de linguagens claras, a disponibilização de conteúdos alternativos (como legendas, audiodescrição e navegação por teclado), e a criação de interfaces intuitivas e responsivas. **A acessibilidade deve estar articulada à diversidade**, reconhecendo e valorizando diferentes identidades, contextos culturais, experiências de vida, condições de conectividade e estilos de aprendizagem. A promoção da inclusão social, cultural, étnico-racial, geracional e de gênero deve estar presente no desenho pedagógico, na comunicação institucional e nos processos de permanência. A sensibilidade cultural e o acolhimento às diferenças são essenciais para garantir equidade, pertencimento e autonomia no processo de aprendizagem.

6. POLOS E AMBIENTES PROFISSIONAIS

Esta área contempla os espaços físicos e institucionais que complementam a oferta da educação a distância, com destaque para os polos de apoio presencial e os ambientes profissionais de prática. Os polos exercem papel fundamental na mediação entre estudantes e instituição, oferecendo acolhimento, suporte acadêmico e infraestrutura para a realização de atividades presenciais. Já os ambientes profissionais — como escolas, clínicas, empresas e órgãos públicos — são fundamentais para o desenvolvimento de competências práticas, especialmente em cursos que exigem estágios, práticas supervisionadas ou atividades em contextos reais de trabalho. A instituição deve assegurar a articulação entre sede, polos e campos de prática, garantindo condições adequadas, supervisão qualificada, inclusão, acessibilidade e alinhamento pedagógico com o projeto formativo.

6.1. Infraestrutura Física e Acessibilidade nos Polos

Refere-se às condições estruturais dos polos de apoio presencial, incluindo instalações físicas, mobiliário, conectividade, equipamentos e acessibilidade. Os polos devem oferecer ambientes adequados para a realização de atividades acadêmicas, administrativas e presenciais previstas nos cursos, como avaliações, atendimentos, encontros e oficinas. É fundamental que a infraestrutura atenda aos princípios de acessibilidade universal, garantindo o acesso pleno de estudantes com deficiência ou mobilidade reduzida. A instituição deve assegurar padrões mínimos de qualidade nos polos próprios ou conveniados, bem como acompanhar e avaliar regularmente suas condições de funcionamento.

6.2. Infraestrutura Tecnológica nos Polos

Refere-se à disponibilidade, funcionamento e adequação dos recursos tecnológicos oferecidos nos polos de apoio presencial para atendimento aos estudantes da educação a distância. Inclui computadores, acesso à internet, impressoras, projetores, plataformas acadêmicas, sistemas de videoconferência e demais tecnologias de apoio à aprendizagem e à interação com a instituição. A infraestrutura tecnológica deve ser suficiente, atualizada, acessível e compatível com as exigências dos cursos, possibilitando a realização de atividades síncronas e assíncronas, além de atendimentos administrativos e pedagógicos. A instituição deve monitorar a qualidade dos recursos disponíveis e garantir suporte técnico nos polos.

6.3. Apoio e Serviços oferecidos aos Estudantes nos Polos

Refere-se ao conjunto de atendimentos, orientações e recursos disponibilizados presencialmente aos estudantes nos polos da educação a distância. Inclui serviços acadêmicos, pedagógicos, administrativos e tecnológicos, como esclarecimento de dúvidas, suporte técnico, realização de avaliações, acesso a bibliotecas, acompanhamento de tutores e uso de laboratórios. Esses serviços devem ser prestados de forma acolhedora, acessível e integrada aos sistemas institucionais, contribuindo para o engajamento, a permanência e o sucesso dos estudantes. A instituição deve garantir a qualidade, a regularidade e a supervisão desses serviços, respeitando as necessidades locais e as diretrizes do projeto pedagógico.

6.4. Ambientes Profissionais

Refere-se aos espaços externos à instituição de ensino onde se realizam atividades práticas vinculadas aos cursos a distância, como estágios, práticas

supervisionadas, residências, projetos de extensão ou inserção em contextos reais de trabalho. Esses ambientes — escolas, unidades de saúde, empresas, órgãos públicos, laboratórios parceiros, entre outros — devem estar alinhados ao projeto pedagógico do curso e possibilitar o desenvolvimento das competências previstas na formação. A instituição deve estabelecer parcerias formais, garantir o acompanhamento e a supervisão das atividades realizadas, assegurar o cumprimento das exigências legais e promover condições adequadas para que os estudantes tenham experiências práticas significativas, éticas e seguras.

7. QUALIDADE E AVALIAÇÃO

Esta área contempla os mecanismos institucionais voltados à garantia da qualidade da educação a distância. Envolve a realização sistemática de autoavaliações, o estabelecimento de processos de controle e monitoramento, a definição e acompanhamento de indicadores, e a implementação de revisões e melhorias contínuas com base em evidências. A cultura de avaliação deve ser participativa, transparente e orientada ao aprimoramento constante dos cursos, programas e práticas institucionais.

7.1. Autoavaliação Institucional

Refere-se aos processos sistemáticos de autoavaliação conduzidos pela instituição, abrangendo os níveis institucional (IES), de programas e de cursos. A autoavaliação deve ser contínua, participativa e baseada em evidências, envolvendo diferentes públicos (como estudantes, docentes, gestores e polos) e subsidiando a tomada de decisões estratégicas e pedagógicas voltadas ao aprimoramento da EaD.

7.2. Controle de Qualidade

Diz respeito aos mecanismos e procedimentos adotados pela instituição para assegurar padrões de qualidade na oferta da educação a distância. Inclui a definição de critérios, rotinas e responsabilidades para revisão de materiais, verificação da consistência de conteúdos e atividades, funcionamento adequado dos ambientes virtuais, e acompanhamento da atuação de docentes, tutores e polos. O controle de qualidade deve ser contínuo e articulado aos processos de avaliação e gestão institucional.

7.3. Monitoramento e Indicadores

Refere-se à coleta, análise e utilização sistemática de dados e indicadores relacionados à educação a distância. Envolve o acompanhamento de variáveis como acesso, permanência, desempenho, evasão, participação em atividades, uso de recursos digitais, entre outras. O monitoramento deve subsidiar a gestão acadêmica e administrativa, apoiar a tomada de decisões e retroalimentar os processos de avaliação e planejamento institucional.

7.4. Revisão e Melhoria Contínua

Refere-se à existência de processos estruturados para revisão periódica dos cursos, programas, materiais, tecnologias e práticas pedagógicas da EaD. Esses processos devem ser alimentados por dados, avaliações e feedbacks, resultando em planos de ação concretos para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade. A melhoria contínua pressupõe um ciclo permanente de análise, intervenção e reavaliação, integrando diferentes setores da instituição e promovendo a inovação responsável.

Distinções entre os descritores da Área 7 – Qualidade e Avaliação

Subdescritor	Foco principal	Palavra-chave	Quem atua	Finalidade
7.1 Autoavaliação Institucional	Reflexão crítica estruturada sobre a atuação da IES, programas e cursos	*Diagnóstico participativo*	CPA, coordenações, gestores, comunidade	Identificar forças e fragilidades e propor melhorias
7.2 Controle de Qualidade	Verificação contínua do cumprimento de padrões e diretrizes internas	*Verificação e conformidade*	Setores técnicos, coordenações operacionais	Assegurar que os processos estejam funcionando conforme planejado
7.3 Monitoramento e Indicadores	Coleta e análise sistemática de dados para tomada de decisão	*Dados e métricas*	Equipe de gestão, analytics, coordenação	Acompanhar desempenho, eficiência e apoiar decisões
7.4 Revisão e Melhoria Contínua	Adoção de ações corretivas e inovadoras com base nas avaliações e indicadores	*Ciclo de aperfeiçoamento*	Todos os setores, sob coordenação acadêmica	Promover mudanças estruturadas com base em evidências