**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**ESCOLA DE ENGENHARIA**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**MM-Híbrido - Modelo de Maturidade para Avaliação do Ensino Híbrido em Instituições de Ensino Superior**

**Descrição do Modelo**

Porto Alegre

2018

**Índice**

[Glossário 5](#_Toc530929689)

[Introdução 6](#_Toc530929690)

[*MM-Híbrido* 6](#_Toc530929691)

[*Conceitos Chave do MM-Híbrido* 6](#_Toc530929692)

[*Processos* 7](#_Toc530929693)

[*Dimensões da capacidade* 9](#_Toc530929694)

[*Práticas* 10](#_Toc530929695)

[*Processos Vinculados* 13](#_Toc530929696)

[*Contexto Institucional* 13](#_Toc530929697)

[Aprendizagem: Processos que impactam diretamente nos aspectos pedagógicos do ensino híbrido 14](#_Toc530929698)

[Processo A1 - Objetivos de aprendizagem orientam o design e a desenvolvimento dos cursos. 15](#_Toc530929699)

[Processo A2 - São fornecidos aos alunos mecanismos para interação com equipe de curso e outros alunos. 17](#_Toc530929700)

[Processo A3 - Os alunos são capacitados para o desenvolvimento de habilidades para trabalhar com recursos digitais. 19](#_Toc530929701)

[Processo A4 - O tempo de comunicação entre a equipe de curso e os alunos é adequado. 21](#_Toc530929702)

[Processo A5 - Os alunos recebem *feedback* sobre seu desempenho nos cursos. 23](#_Toc530929703)

[Processo A6 – Os alunos recebem suporte para pesquisa e desenvolvimento de habilidades ligadas à alfabetização informacional. 25](#_Toc530929704)

[Processo A7 - Atividades e projetos de aprendizagem envolvem ativamente os alunos. 27](#_Toc530929705)

[Processo A8 – A avaliação é projetada para facilitar a construção progressivamente das competências dos alunos. 29](#_Toc530929706)

[Processo A9 - Os trabalhos dos alunos estão sujeitos a prazos e horários especificados. 32](#_Toc530929707)

[Processo A10 - Os Cursos são projetados para oferecer suporte a estilos e tempos de aprendizagem diversos 34](#_Toc530929708)

[Desenvolvimento: Processos que envolvem a criação e manutenção de recursos didáticos para apoio ao ensino híbrido. 36](#_Toc530929709)

[Processo D1 - A equipe de professores recebe suporte para a criação e desenvolvimento de cursos no modelo de ensino híbrido. 37](#_Toc530929710)

[Processo D2 - O design e desenvolvimento do curso são guiados pelos procedimentos associados ao modelo de ensino híbrido. 40](#_Toc530929711)

[Processo D3 - Os cursos são planejados para atender aos objetivos pedagógicos ligando os conteúdos e o uso de tecnologia. 43](#_Toc530929712)

[Processo D4 - Os cursos são projetados para apoiar alunos com deficiências. 46](#_Toc530929713)

[Processo D5 - Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são confiáveis, robustos e suficientes. 49](#_Toc530929714)

[Processo D6 - Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são integrados usando padrões definidos. 52](#_Toc530929715)

[Processo D7 - Os recursos digitais são projetados e gerenciados para maximizar a reutilização. 54](#_Toc530929716)

[Suporte: Processos que envolvam a usabilidade e desempenho técnico do ambiente de apoio ao ensino híbrido. 57](#_Toc530929717)

[Processo S1 - Os alunos recebem assistência técnica quando ao uso de recursos digitais. 58](#_Toc530929718)

[Processo S2 - São fornecidos aos alunos livre acesso a laboratórios de informática. 61](#_Toc530929719)

[Processo S3 - Os sistemas de suportes são organizados formalmente e respondem às solicitações em tempo hábil. 64](#_Toc530929720)

[Processo S4 - Os alunos possuem serviços de suporte pedagógico e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição. 67](#_Toc530929721)

[Processo S5 - Os professores possuem serviços de suporte de design instrucional e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição. 70](#_Toc530929722)

[Processo S6 - A equipe de professores recebe suporte técnico para o planejamento do uso de recursos digitais. 73](#_Toc530929723)

[Qualidade: Processos que envolvam a avaliação e o controle da qualidade do ensino híbrido através de todo o seu ciclo de vida. 76](#_Toc530929724)

[Processo Q1 - Os alunos são capazes de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia da sua experiência no ensino híbrido. 77](#_Toc530929725)

[Processo Q2 - A equipe de professores é capaz de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido. 80](#_Toc530929726)

[Processo Q3 - São realizadas revisões regulares dos aspectos ligados ao ensino híbrido. 82](#_Toc530929727)

[Organizacional: Processos associados ao planejamento e ao gerenciamento institucional do ensino híbrido. 84](#_Toc530929728)

[Processo O1 - Critérios formais orientam a alocação de recursos para os projetos de cursos híbridos. 85](#_Toc530929729)

[Processo O2 - As políticas e estratégias institucionais abordam explicitamente o ensino híbrido. 88](#_Toc530929730)

[Processo O3 - Há um plano explícito para apoiar o uso de tecnologias na oferta de cursos híbridos. 91](#_Toc530929731)

[Processo O4 - A informação digital é monitorada e baseada em um plano institucional de tecnologia da informação. 94](#_Toc530929732)

[Processo O5 - As iniciativas de ensino híbrido são guiadas pelo projeto institucional. 97](#_Toc530929733)

[Processo O6 - Os alunos recebem informações sobre as tecnologias utilizadas nos cursos híbridos antes de iniciá-los. 100](#_Toc530929734)

[Processo O7 - Os alunos recebem informações pedagógicas sobre o modelo de ensino híbrido antes de iniciar os cursos. 103](#_Toc530929735)

[Processo O8 - Os alunos recebem informações administrativas antes de iniciar os cursos. 106](#_Toc530929736)

[Processo O9 - As iniciativas de cursos híbridos são guiadas por estratégias institucionais e planos operacionais. 108](#_Toc530929737)

[Relacionamento: Processos que envolvem a criação e manutenção de uma comunidade de aprendizado para apoiar o ensino híbrido. 111](#_Toc530929738)

[Processo R1 - A instituição fornece ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona. 112](#_Toc530929739)

[Processo R2 - Os trabalhos colaborativo e cooperativo são incentivados nos cursos. 115](#_Toc530929740)

[Processo R3 - São fornecidos momentos de interação extracurricular entre os alunos. 117](#_Toc530929741)

[Processo R4 - A instituição incentiva à criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática. 119](#_Toc530929742)

[Referências 122](#_Toc530929743)

# Glossário

Área de processo - uma coleção de processos individuais que compartilham resultados de capacidade institucional relacionados.

Capacidade - no contexto deste modelo, refere-se à capacidade de uma instituição garantir que design e desenvolvimento do ensino híbrido atendam às necessidades dos alunos, dos funcionários e da instituição. A capacidade inclui a capacidade de uma instituição de sustentar o suporte ao ensino híbrido à medida que a demanda da equipe muda e cresce.

CMM - *Capability Maturity Model*.

CMMI - *Capability Maturity Model Integration*.

EaD – Educação a Distância.

IES - Instituições de Ensino Superior.

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

LMS - Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem.

MEC - Ministério da Educação.

MM-Híbrido - Modelo de Maturidade para Avaliação do Ensino Híbrido em Instituições de Ensino Superior.

P-CMM - *People Capability Maturity Model*.

PCN - Parâmetros Curriculares Nacionais.

PDI – Projeto de Desenvolvimento Institucional

PMMM - *Project Management Maturity Model*.

PPC – Projeto Pedagógico de Curso

PPP – Projeto Político Pedagógico

Processo - uma atividade de alto nível que foi encontrada através de pesquisa e avaliação do ensino híbrido para contribuir positivamente para a capacidade institucional de oferta do ensino híbrido.

SEI - *Software Engineering Institute*.

TDIC - Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação.

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

# Introdução

Este Guia do Processo MM-Híbrido fornece uma descrição dos processos e práticas que sustentam a metodologia do Modelo de Maturidade para Avaliação do Ensino Híbrido em Instituições de Ensino Superior (MM-Híbrido) proposto nesta tese de doutorado apresentada ao programa de Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Os processos e práticas listados aqui são da versão zero.

## *MM-Híbrido*

Este documento está dividido em seis seções, correspondentes às cinco áreas de processos do MM-Híbrido: Processo de Aprendizagem, Processo de Desenvolvimento, Processo de Suporte; Processo de Qualidade; Processo Organizacional e Processo de Relacionamento. Dentro dessas seções, os processos individuais são descritos junto com uma revisão das evidências que apoiam sua inclusão no MM-Híbrido.

## *Conceitos Chave do MM-Híbrido*

A avaliação da capacidade de uma área complexa como o ensino, em especial o ensino híbrido, é difícil e envolve necessariamente a redução de grandes quantidades de detalhes para uma visão geral mais ampla que apoiará a tomada de decisões gerenciais e o planejamento estratégico de instituições de ensino superior. É inevitável que essa abordagem deixe de destacar as sutis nuances e o trabalho inovador dos indivíduos. Instituições e indivíduos sempre terão a capacidade de escolher investir tempo e outros recursos em oportunidades únicas e inovadoras. O foco do MM-Híbrido é voltado para um objetivo menos ambicioso, o de mudar as condições organizacionais para que a oferta do ensino híbrido de forma sustentável e de alta qualidade para o maior número de alunos possível.

A estrutura utilizada para a construção deste modelo baseia-se no Modelo de Maturidade para e-Learning de Marshall (2006a, 2006b). A ideia subjacente é que a capacidade de uma instituição para ser eficaz em uma área específica de trabalho é dependente de sua capacidade de se envolver em processos de alta qualidade que são reproduzíveis e capazes de serem sustentados e construídos.

A capacidade, no contexto deste modelo, refere-se à capacidade de uma instituição para garantir que o design e desenvolvimento do ensino híbrido atendam às necessidades dos alunos, dos funcionários e da instituição. A capacidade inclui a capacidade de uma instituição de sustentar o suporte ao ensino híbrido à medida que a demanda da equipe muda e cresce.

Na literatura sobre o tema como citado por Pomerantz, Brown e Brooks (2018) existem muitas definições para o ensino híbrido, que engloba todo o meio termo do espectro entre a aprendizagem totalmente presencial e totalmente *online* o que pode abranger a maioria dos cursos. Este modelo visa avaliar o ensino híbrido baseado na definição proposta por HORN e STAKER (2014) e CHRISTENSEN, HORN e STAKER (2012) na qual o ensino híbrido (*blended learning*) é definido como um programa de educação formal no qual o aluno aprende: (1) pelo menos uma parte através da aprendizagem *online*, com algum elemento de controle do aluno sobre o tempo, lugar, caminho e /ou ritmo de aprendizagem; (2) pelo menos uma parte em um local de físico supervisionado dentro da escola; e (3) as duas modalidades (*online* e presencial) ao longo do caminho de aprendizagem de cada aluno, em um curso ou disciplina, estão conectadas para fornecer uma experiência de aprendizagem integrada.

## *Dimensões da capacidade*

O modelo do MM-Híbrido utiliza a ideia-chave de capacidade holística proposto no eMM que descreve a capacidade de um processo a partir de perspectivas sinérgicas. Uma organização mais capaz, possui sistemas coerentes que abordam cada um dos principais processos associados à qualidade do ensino híbrido, descritos a seguir. Ele monitora se estes processos estão entregando os resultados desejados ajudando a equipe e aos alunos e envolvendo-os com as atividades e entregas dos processos bem como com a melhora sistemática dos processos.

Uma instituição com menos capacidade se envolve com o ensino híbrido baseado em apoio externo, com iniciativas desconectadas dependendo das habilidades individuais de seus funcionários, duplicação de esforços devido à falta de conhecimento do trabalho dos outros e melhoria por acaso ou esforço pessoal. Iniciativas bem-sucedidas são perdidas à medida que a equipe muda e os gerentes carecem de informações sobre os resultados experimentados pelos alunos e pela equipe.

A capacidade altamente adequada em uma dimensões específica que não é suportada pela capacidade das outras dimensões não fornecerá resultados desejados. A capacidade nas dimensões um e dois que não são suportadas pela capacidade nas outras dimensões será insustentável e não responsiva à mudança das necessidades organizacionais e dos estudantes. A capacidade nas dimensões três, quatro e cinco, que não são complementadas com força semelhante nas dimensões um e dois, serão incapazes de atingir os objetivos desejados e podem falhar.

A capacidade não é apenas uma função de saber se os principais processos são alcançados. É um resumo das atividades avaliadas em cinco dimensões que capturar o ciclo de vida organizacional associado a cada processo chave. Ao pensar sobre a relação entre as dimensões, é útil considerá-las organizadas como na Figura 1 a seguir.

A imagem exibida a esquerda é útil ao realizar comparações, mas pode implicar em um relacionamento hierárquico enganoso ao interpretar os resultados.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Figura 1 – MM-Híbrido – Dimensões dos Processos

**Dimensão 1** (Entrega) - relaciona-se com a criação e fornecimento de resultados do processo. As avaliações dessa dimensão visam determinar até que ponto o processo é visto como adequado dentro da instituição. É importante enfatizar que as instituições podem ter processos extremamente eficazes sendo executados dentro desta dimensão, mas na ausência de capacidade em outras dimensões, há risco de falha ou entrega insustentável e desperdício de recursos por meio de duplicação de atividades desnecessárias.

**Dimensão 2** (Planejamento) - avalia o uso de objetivos e planos predefinidos na condução das atividades do processo. O uso de planos predefinidos potencialmente torna os resultados do processo mais capazes de serem gerenciados de forma eficaz e reproduzidos, se bem-sucedidos.

**Dimensão 3** (Definição) - abrange o uso de padrões, diretrizes, modelos e políticas, definidos e documentados institucionalmente, durante a implementação do processo. Uma instituição, que opera efetivamente dentro dessa dimensão, define claramente como um determinado processo deve ser realizado. Mas, que se tenha em conta que Isso não significa que a equipe segue ou seguirá essa orientação.

**Dimensão 4** (Gestão) - preocupa-se com a forma como a instituição gerencia a implementação do processo e garante a qualidade dos resultados. A capacidade, dentro desta dimensão reflete a medição e controle dos resultados e a maneira pela qual as práticas do processo são realizadas pela equipe.

**Dimensão 5** (Otimização) - captura até que ponto uma instituição está usando abordagens formais e sistemáticas, para melhorar as atividades dos processos e atingir objetivos pré-definidos. A capacidade, dessa dimensão, reflete uma cultura de melhoria contínua.

## *Processos*

O MM-Híbrido divide a capacidade das instituições de ensino superior de sustentar e entregar o aprendizado em seis categorias principais ou áreas de processo (Tabela 1). Na definição das áreas de processos foi realizada uma correlação entre ás propostas por Marshall (2006a, 2006b) e as propostas por Martínez-Argüelles e outros (2010). Os processos definem um aspecto da capacidade geral das instituições para um bom desempenho em área determinada e, portanto, no ensino híbrido em geral. A vantagem dessa abordagem é que ela divide uma área complexa de trabalho institucional em seções relacionadas, que podem ser avaliadas independentemente e apresentadas em uma visão geral comparativamente simples, sem perder os detalhes subjacentes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Processos** | **Breve descrição** |
| Aprendizagem | Processos que impactam diretamente nos aspectos pedagógicos do ensino híbrido. |
| Desenvolvimento | Processos que envolvem a criação e manutenção de recursos didáticos para apoio ao ensino híbrido. |
| Suporte | Processos que envolvam a usabilidade e desempenho técnico do ambiente de apoio ao ensino híbrido. |
| Qualidade | Processos que envolvem a avaliação e o controle da qualidade do ensino híbrido através de todo o seu ciclo de vida. |
| Organizacional | Processos associados ao planejamento e ao gerenciamento institucional do ensino híbrido. |
| Relacionamento | Processos que envolvem a criação e manutenção de uma comunidade de aprendizado para apoiar o ensino híbrido. |

Quadro 1 – Categorias de Processo do MM-Híbrido.

Um requisito deste modelo é que os processos escolhidos sejam baseados em evidências empíricas e representem “verdades comuns” sobre a capacidade de oferta do ensino híbrido. Os processos usados nesta versão foram baseados no trabalho Marshall (2006a, 2006b), com alguns ajustes, isso tem a vantagem de já terem sido amplamente aceitos. Ele irá passar também por uma primeira avaliação por especialista da área de ensino para a sua validação.

A tabela 2 descreve detalhamento os processos propostos no MM-Híbrido.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aprendizagem: Processos que impactam diretamente nos aspectos pedagógicos do ensino híbrido.** | |
| A1 | Objetivos de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento dos cursos. |
| A2 | São fornecidos aos alunos mecanismos para interação com professores e outros alunos. |
| A3 | Os alunos são capacitados para o desenvolvimento de habilidades para trabalhar com recursos digitais. |
| A4 | O tempo de comunicação entre a equipe de curso e os alunos é adequado. |
| A5 | Os alunos recebem *feedback* sobre seu desempenho nos cursos. |
| A6 | Os alunos recebem suporte para pesquisa e desenvolvimento e habilidades ligadas à alfabetização informacional. |
| A7 | Atividades e projetos de aprendizagem envolvem ativamente os alunos. |
| A8 | Avaliação é projetada para facilitar a construção progressivamente das competências dos alunos. |
| A9 | Os trabalhos dos alunos estão sujeitos a prazos e horários especificados. |
| A10 | Os cursos são projetados para oferecer suporte a estilos e tempos de aprendizagem diversos. |
| **Desenvolvimento: Processos que envolvem a criação e manutenção de recursos didáticos para apoio ao ensino híbrido.** | |
| D1 | A equipe de professores recebe suporte para a criação e desenvolvimento de cursos no modelo de ensino híbrido. |
| D2 | O design e desenvolvimento do curso são guiados pelos procedimentos associados ao modelo de ensino híbrido. |
| D3 | Os cursos são planejados para atender aos objetivos pedagógicos ligando os conteúdos e o uso de tecnologia. |
| D4 | Os cursos são projetados para apoiar alunos com deficiências. |
| D5 | Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são confiáveis, robustos e suficientes. |
| D6 | Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são integrados usando padrões definidos. |
| D7 | Os recursos digitais são projetados e gerenciados para maximizar a reutilização. |
| **Suporte: Processos que envolvam a usabilidade e desempenho técnico do ambiente de apoio ao ensino híbrido.** | |
| S1 | Os alunos recebem assistência técnica quanto ao uso de recursos digitais. |
| S2 | São fornecidos aos alunos livre acesso a laboratórios de informática. |
| S3 | Os sistemas de suportes são organizados formalmente e respondem às solicitações em tempo hábil. |
| S4 | Os alunos possuem serviços de suporte pedagógico e ao ambiente virtual de aprendizagem (7/24) disponível pela instituição. |
| S5 | Os professores possuem serviços de suporte de design instrucional e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição. |
| S6 | A equipe de professores recebe suporte técnico para o planejamento do uso de recursos digitais. |
| **Qualidade: Processos que envolvam a avaliação e o controle da qualidade do ensino híbrido através de todo o seu ciclo de vida.** | |
| Q1 | Os alunos são capazes de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia da sua experiência no ensino híbrido. |
| Q2 | A equipe de professores é capaz de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido. |
| Q3 | São realizadas revisões regulares dos aspectos ligados ao ensino híbrido. |
| **Organizacional: Processos associados ao planejamento e ao gerenciamento institucional do ensino híbrido.** | |
| O1 | Critérios formais orientam a alocação de recursos para os projetos de cursos híbridos. |
| O2 | As políticas e estratégias institucionais (PDI, PPP e PPC) abordam explicitamente o ensino híbrido. |
| O3 | Há um plano explícito para apoiar o uso de tecnologias na oferta de cursos híbridos. |
| O4 | A informação digital é monitorada e baseada em um plano institucional de tecnologia da informação. |
| O5 | As iniciativas de ensino híbrido são guiadas pelo projeto institucional. |
| O6 | Os alunos recebem informações sobre as tecnologias utilizadas nos cursos híbridos antes de iniciá-los. |
| O7 | Os alunos recebem informações pedagógicas sobre o modelo de ensino híbrido antes de iniciar os cursos. |
| O8 | Os alunos recebem informações administrativas (funcionamento dos setor e sistemas de matrícula, biblioteca etc.) antes de iniciar os cursos. |
| O9 | As iniciativas de ensino híbrido são guiadas por estratégias institucionais (PDI, PPP e PPC) e planos operacionais. |
| **Relacionamento: Processos que envolvem a criação e manutenção de uma comunidade de aprendizado para apoiar o ensino híbrido.** | |
| R1 | A instituição fornece ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona. |
| R2 | Os trabalhos colaborativo e cooperativo são incentivados nos cursos. |
| R3 | São fornecidos momentos de interação extracurricular entre os alunos. |
| R4 | A instituição incentiva à criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática. |

Quadro 2 – Detalhamento dos Processos do MM-Híbrido.

## *Práticas*

Cada processo no MM-Híbrido, como no eMM proposto por Marshal (2006a, 2006b) é subdividido em cada dimensão em práticas que definem como os resultados do processo podem ser alcançados pelas instituições. Essas práticas são essenciais para que o processo seja alcançado com êxito (grafadas em negrito) ou apenas útil para apoiar os resultados do processo específico (grafada em tipo simples). As práticas destinam-se a capturar as essências-chave das diferentes dimensões dos processos com uma série de itens, derivados de evidências empíricas, da literatura sobre o ensino híbrido, que podem ser avaliados facilmente em um determinado contexto institucional.

O uso dessas listas detalhadas de práticas fornece uma maneira de explicitar os aspectos essenciais dos processos de MM-Híbrido, que podem ser usados para desenvolver planos de ação e estratégias que abordem aspectos de fraquezas ou oportunidades específicas de um setor ou da instituição.

As declarações de prática são avaliadas individualmente quanto ao seu desempenho, conforme exemplo da Figura 2, e devem sempre levar em conta capacidade e a experiência e julgamento do avaliador.

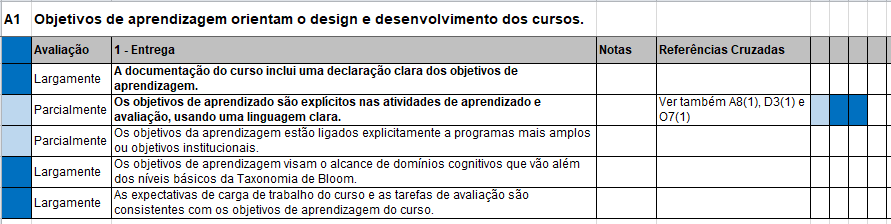


Figura 2: Práticas e exemplos de avaliação de capacidade MM-Híbrido

Ao realizar uma avaliação, cada prática é classificada, com referência aos exemplos, em relação ao seu desempenho de "Não Adequada" a "Totalmente Adequada", ou ainda como “Não Avaliada” (Figura 3). As classificações em cada dimensão são feitas com base nas evidências coletadas da instituição e são uma combinação de se a prática é ou não realizada, quão bem ela parece estar funcionando.



Figura 3: Avaliação da capacidade do MM-Híbrido - com base em Marshall (2006a, 2006b).

Uma classificação de **Não foi Avaliada,** indica que a prática ainda não foi avaliada, ou que o avaliador desconhece a prática avaliada, ou não possui conhecimento suficiente sobre a mesma para que esta possa ser avaliada.

Uma classificação de **Não Adequada,** indica que não há atualmente nenhuma evidência de que a prática ocorra no contexto institucional, nem geralmente um reconhecimento dos resultados da prática em atividades institucionais normais. Sugere que a instituição precisa reconhecer os resultados da prática e atribuir formalmente a responsabilidade pela sua realização.

Uma classificação de **Parcialmente Adequada,** indica que as principais deficiências ou limitações nos resultados da prática são evidentes. Isso, geralmente ocorre como resultado de uma falha em atribuir formalmente a responsabilidade por sua realização, ou como consequência do uso de recursos e/ou métodos desatualizados, para atenderem ao ensino híbrido*.*

Uma classificação de **Amplamente Adequada,** indica que os resultados da prática estão sendo alcançados, mas que mais formalização é necessária para garantir a sustentabilidade, ou que uma consideração mais sistemática das atividades está faltando. Isso pode ocorrer como resultado de recursos e/ou métodos ultrapassados, ou os investimentos não estão sendo ativamente reexaminados e mantidos no atendimento ao ensino híbrido.

Uma classificação de **Totalmente Adequada,** indica que os resultados da prática estão sendo tratada e alcançada de forma clara e sustentável. Isso não é desculpa para a complacência, pois o ritmo acelerado das mudanças (uso de recursos e/o métodos para atender ao ensino híbrido) significa que o foco e o investimento contínuos são necessários em todas as áreas, mas sugere que novos recursos ou investimentos podem ser úteis em outros lugares, em um curto período de tempo.

As práticas foram projetadas para minimizar a variação na capacidade, mas isso é necessariamente um exercício de julgamento e também é muito útil observar quais evidências sustentam a avaliação, pois isso fornece uma visão das maneiras pelas quais a capacidade pode ser alcançada em diferentes contextos e, um ponto de partida para considerar melhorias.

Uma vez que cada prática tenha sido avaliada, os resultados são calculados como uma classificação para a dimensão do processo. As práticas listadas em negrito devem ter mais peso no cálculo final da dimensão. No exemplo da Figura 2, a avaliação para a dimensão 1 seria Largamente Adequada, embora as duas práticas com avaliações mais baixas indiquem onde a atenção adicional deve ser focada. Um processo puramente mecânico com um somatório matemático foi deliberadamente evitado a fim de fornecer flexibilidade suficiente dentro do modelo para diferenças de pedagogia, tecnologia, cultura organizacional e cultura nacional.

Cada classificação possui um peso diferente, Quadro 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avaliação | Peso | Escala Percentual |
| Não Adequada | 1 | [0 a 15%[ |
| Parcialmente Adequada | 2 | [15 a 50%[ |
| Amplamente Adequada | 3 | [50 a 85%[ |
| Totalmente Adequada | 4 | [85 a 100%] |

Quadro 1: peso de cada nível de classificação do MM-Híbrido - com base em Marshall (2006a, 2006b).

Nos processos cada dimensão será calculada em função das avaliações das práticas associadas a dimensão. O cálculo da avaliação será o seguinte:

1. **se o peso das avaliações das práticas prioritárias (em negrito) forem iguais:** a avaliação final da dimensão terá o mesmo peso das avaliações das práticas.
2. **se o peso das avaliações das práticas prioritárias (em negrito) forem diferentes:**
   1. se a média dos pesos das avaliações das práticas não prioritárias for menor do que a média dos pesos das avaliações das práticas prioritárias (em negrito) a avaliação final da dimensão será a parte inteira da média dos pesos das avaliações prioritárias (negrito);
   2. se a média dos pesos das avaliações das práticas não prioritárias for maior do que a média dos pesos das avaliações das práticas prioritárias (em negrito) a avaliação final da dimensão será a parte inteira da média dos pesos das avaliações prioritárias (negrito) mais 1;

Cálculo na planilha em Excel:

Avaliação da Dimensão =INT(MÉDIA(peso ***Práticas Prioritárias***)) + (IF(AND((INT(MÉDIA(peso ***Práticas Prioritárias***)) < MÉDIA(peso ***Práticas Prioritárias***)); (MÉDIA(peso *Práticas não Prioritárias*) > MÉDIA(peso ***Práticas Prioritárias***))); 1; 0))

Equação 1 – Calcula da avaliação por dimensão (Excel)

## *Referências Cruzadas*

Na Figura 2, a segunda prática mostrada no Processo A1 também é encontrada em outros processos, conforme indicado pelos comentários “Ver também” no lado direito. Estes fornecem links para os outros processos onde práticas similares ou idênticas também podem ser encontradas e são fornecidas como um auxílio para uma conclusão mais eficiente de uma avaliação. É provável que avaliações de capacidade semelhantes ou idênticas se apliquem a essas referências cruzadas, embora possa haver alguma variação devido ao contexto do processo.

## *Contexto Institucional*

Neste documento usa-se a palavra "instituição" para indicar o nível em que as avaliações são conduzidas. É, no entanto, inteiramente possível e útil conduzir avaliações usando outros níveis organizacionais ou formas de agrupamento de cursos. Potencialmente isso pode incluir: uma instituição, um departamento, programa, curso ou um módulo.

# Aprendizagem: Processos que impactam diretamente nos aspectos pedagógicos do ensino híbrido

Este processo que representa o serviço central de qualquer instituição de ensino superior, a obtenção dos resultados de aprendizagem da mais alta qualidade possível para os alunos. Inclui as seguintes atividades: projeto do curso, planejamento da aprendizagem, carga de trabalho extraclasse, orientação e apoio dos instrutores, contribuição das tarefas extraclasses. Os processos individuais são dirigidos a preservar os aspectos essenciais de um ambiente de aprendizagem eficaz que se aplicam independentemente das tecnologias utilizadas, das abordagens pedagógicas incorporadas ou do domínio disciplinar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aprendizagem: Processos que impactam diretamente nos aspectos pedagógicos do ensino híbrido** | |
| A1 | Objetivos de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento dos cursos. |
| A2 | São fornecidos aos alunos mecanismos para interação com a equipe de curso e outros alunos. |
| A3 | Os alunos são capacitados para o desenvolvimento de habilidades para trabalhar com recursos digitais. |
| A4 | O tempo de comunicação entre a equipe de curso e os alunos é adequado. |
| A5 | Os alunos recebem *feedback* sobre seu desempenho nos cursos. |
| A6 | Os alunos recebem suporte para pesquisa e desenvolvimento e habilidades ligadas à alfabetização de informacional. |
| A7 | Atividades e projetos de aprendizagem envolvem ativamente os alunos. |
| A8 | Avaliação é projetada para facilitar a construção progressivamente das competências dos alunos. |
| A9 | Os trabalhos dos alunos estão sujeitos a prazos e horários especificados |
| A10 | Os Cursos são projetados para oferecer suporte a estilos e tempos de aprendizagem diversos |

Quadro 3 - MM-Híbrido – Processos de Aprendizagem

## Processo A1 - Objetivos de aprendizagem orientam o design e a desenvolvimento dos cursos.

**Práticas**

Resultados de aprendizagem derivam principalmente de intenções educacionais ou objetivos de aprendizagem, que descrevem claramente o conteúdo da aprendizagem, as ações a serem tomadas ou realizadas, e como estas serão avaliadas (LAURILLARD, 2002). Os objetivos de aprendizagem de qualidade especificam clara e explicitamente tanto a abordagem pedagógica quanto o conteúdo, são acompanhados por uma atitude de ensino flexível e responsiva aos diversos processos e estilos de aprendizagem e avaliam a prática autêntica, que envolve a apropriação do aluno (HARDEN, 2002).

**Fontes de Informação sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos estão cientes das expectativas inerentes às formas de avaliação? (Dim1 / Dim2)

2. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

3. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim2)

4. A política para o ensino pesquisa e extensão da IES contempla estratégias para atender os cursos híbridos? (Dim2)

5. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

6. Os cursos são planejados para garantir que os alunos alcancem os níveis de análise e síntese da Taxonomia de Bloom em suas avaliações? (Dim3)

7. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

8. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)? (Dim4)

9. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

10. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

11. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

12. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5).

Tabela A1 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A1: Objetivos de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento dos cursos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A documentação do curso inclui uma declaração clara dos objetivos de aprendizagem.** |  |
|  | **Os objetivos de aprendizado são explícitos nas atividades de aprendizado e avaliação, usando uma linguagem clara.** Ver também A8(1), D3(1) e O7(1). |  |
|  | Os objetivos da aprendizagem estão ligados explicitamente a programas mais amplos ou objetivos institucionais. |  |
|  | Os objetivos de aprendizagem visam o alcance de domínios cognitivos que vão além dos níveis básicos da Taxonomia de Bloom. |  |
|  | As expectativas de carga de trabalho do curso e as tarefas de avaliação são consistentes com os objetivos de aprendizagem do curso. |  |
| 2 |  | **Os modelos de documentação de curso exigem informações claras dos objetivos de aprendizagem.** |  |
|  | **Os objetivos de aprendizagem orientam o design do ensino híbrido e as decisões de desenvolvimento referentes a conteúdo e atividades. Ver também: D3 (2).** |  |
|  | **Os objetivos de aprendizagem orientam o design do ensino híbrido e as decisões de desenvolvimento em relação à tecnologia e à pedagogia. Ver também: D3(2), O6(2) e O7(2).** |  |
|  | As revisões institucionais monitoram as ligações entre os objetivos de aprendizagem do curso e os objetivos dos programas mais amplos ou objetivos institucionais. |  |
|  | As revisões institucionais são orientadas pelos objetivos de aprendizado do curso ao avaliar a estrutura, o design e o conteúdo do curso. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são baseados em pesquisas de objetivos de aprendizagem eficazes e atividades associadas à metodologia. |  |
|  | O design e desenvolvimento, de módulos, cursos e programas de ensino híbrido vinculam formalmente os objetivos de aprendizado aos planos estratégicos e operacionais institucionais. |  |
|  | A equipe recebe assistência quando envolvida no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também: A7(2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais requerem que uma declaração formal e consistente dos objetivos de aprendizagem seja parte de toda a documentação do curso fornecida aos alunos.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para o desenvolvimento de objetivos de aprendizado que abordam toda a gama de resultados cognitivos apropriados à disciplina e abordagem pedagógica adequada.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso de objetivos de aprendizado para orientar o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também: A6 (3)** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para avaliar o alcance dos objetivos de aprendizagem. |  |
|  | As políticas institucionais para o ensino híbrido são orientadas pelos objetivos institucionais de aprendizagem para os alunos. |  |
|  | A equipe recebe uma base de pesquisa sobre objetivos de aprendizagem e atividades para serem usadas no ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **O cumprimento das políticas, normas e diretrizes que regem a incorporação de objetivos de aprendizagem no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Uma variedade de métricas qualitativas e quantitativas é usada para avaliar o desempenho dos alunos em relação aos objetivos de aprendizagem do curso.** |  |
|  | Objetivos de aprendizagem do curso são regularmente monitorados para garantir que eles abordam todos os domínios cognitivos da Taxonomia de Bloom. |  |
|  | Objetivos de aprendizagem do curso são regularmente monitorados para garantir que eles sejam eficazes. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também: A7(4), A8(4), D1(4), D2(4), D3(4), D4(4), D5(4), D6(4), S5(4), Q1(4), Q2(4), Q3(4), O1(4), O2(4), O3(4), O4(4), O5(4), O9(4) e R2 (4). |  |
|  | Os custos e benefícios da entrega dos objetivos de aprendizagem do curso são monitorados regularmente. |  |
|  | *Feedback* é recolhido regularmente dos alunos sobre a eficácia das atividades do ensino híbrido. Ver também: A7(4). |  |
|  | Feedback é recolhido regularmente da equipe sobre a eficácia das atividades do ensino híbrido. Ver também: A7(4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre o desempenho dos alunos quanto aos objetivos de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Os objetivos institucionais de aprendizado são guiados pelos planos estratégicos de ensino e aprendizagem institucionais. |  |

## Processo A2 - São fornecidos aos alunos mecanismos para interação com equipe de curso e outros alunos.

**Práticas**

Este processo é usado para determinar a capacidade, as evidências do uso de uma variedade de modos de comunicação ou canais e o incentivo para que os alunos se envolverem com os colegas e a equipe de professores. Não é suficiente que ferramentas sejam fornecidas, deve haver também atividades projetadas para encorajar seu uso e apoio de um engajamento efetivo como o estabelecido por Salmon (2000). Os alunos devem receber informações sobre como acessar e usar diferentes canais ou modos de comunicação. Eles devem receber uma explicação clara do motivo pelo qual os canais ou modos foram incluídos no curso e como eles ajudarão a alcançar os objetivos de aprendizado do curso.

O corpo docente é responsável por definir as "regras básicas" e as expectativas para a comunicação realizada em um determinado curso (RAMSDEN, 2003). Particularmente, enquanto muitos alunos não estão familiarizados com o uso de ferramentas *online* de comunicação, é necessário que eles obtenham informações claras sobre como usar os canais de comunicação de forma efetiva e apropriada (PALLOFF; PRATT, 2001; HARASIM et al., 1995). A comunicação antecipada das expectativas também é essencial para que as cargas de trabalho da equipe sejam gerenciadas (WATERHOUSE; ROGERS, 2004).

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existe um sistema estruturado para reunir e responder aos comentários dos alunos sobre questões ligadas ao ensino híbrido? (Dim1 / Dim2)

2. A interação do aluno com o corpo docente e outros alunos é uma característica intrínseca do aprendizado e é facilitada por uma variedade de recursos? (Dim2 / Dim3)

3. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

4. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

5. A interação do aluno com o corpo docente é monitorada? (Dim3 / Dim4)

6. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

7. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

8. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

9. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

10. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

Tabela A2 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A2: São fornecidos aos alunos mecanismos para interação com equipe de curso e outros alunos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os cursos oferecem uma variedade de mecanismos para interação entre equipe de cursos e alunos. Ver também R1 (1).** |  |
|  | Os alunos recebem endereços de e-mail da equipe de curso. |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico para todos os canais de comunicação em uso. Ver também: R1 (4) e R4 (4). |  |
| 2 |  | **A documentação dos cursos descrevem usos apropriados de diferentes canais de comunicação. Ver também: A4 (1), R1 (1) e R4 (1).** |  |
|  | **Os alunos recebem documentação do curso descrevendo como diferentes canais de comunicação apoiarão seu aprendizado.** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem um projeto de interação estruturado que incorpora uma variedade de canais de comunicação. Ver também: A4(2), A5(2), R1 (2) e R4 (2).** |  |
|  | As atividades dos cursos exigem o uso dos canais de comunicação diversos. Ver também: A4(2). |  |
|  | A documentação do curso descreve o uso apropriado de diferentes canais de comunicação. Ver também: A4(1), R1 (2) e R4 (2). |  |
|  | Os planos de entrega do curso incluem monitoramento regular dos canais de comunicação. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados por uma base de evidências pesquisadas de exemplos eficazes de comunicação e interação em cursos híbridos. |  |
|  | Revisões institucionais monitoram a eficácia dos projetos de interação e canais de comunicação. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem requisitos para a capacidade de resposta da equipe à comunicação do aluno.** |  |
|  | **Políticas institucionais definem requisitos para que a equipe de curso apoie o envolvimento do aluno por meio de diferentes tipos de interação.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre formas eficazes de usar os canais de comunicação para apoiar o aprendizado dos alunos.** |  |
|  | Canais de comunicação padrão são fornecidos em todos os cursos. |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para o uso adequado de canais de comunicação. Ver também: A4(3), R1 (3) e R4 (3). |  |
|  | A equipe de curso recebe uma base de evidências pesquisadas de atividades eficazes de comunicação e interação. |  |
| 4 |  | **O uso de canais de comunicação pelos alunos e equipe é monitorado regularmente. Ver também: A4 (4), R1 (4) e R4 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também A4 (4) e R1 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente da equipe de curso sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também: A4(4) e R1 (4).** |  |
|  | O impacto do uso de canais de comunicação na aprendizagem dos alunos é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos canais de comunicação são monitorados regularmente. Ver também: A4 (4) e R1 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre interação entre alunos e professores orientam a escolha de recursos dos canais de comunicação. Ver também: A4(5) e A5(5).** |  |
|  | **Informações sobre a interação entre alunos e corpo docente orientam o treinamento e a escolha de recursos. Ver também: A4(5) e A5(5).** |  |
|  | Informações sobre interação entre alunos e corpo docente orientam a reutilização de atividades efetivas de ensino e aprendizagem. |  |
|  | Informações sobre interação entre alunos e corpo docente orientam o planejamento estratégico do ensino híbrido. Ver também: A4(5), A5(5) e R3 (5). |  |

## Processo A3 - Os alunos são capacitados para o desenvolvimento de habilidades para trabalhar com recursos digitais.

**Práticas**

A capacidade dos alunos para estudarem no ensino híbrido é uma combinação de suas habilidades como aprendizes e suas habilidades para fazer uso efetivo das várias fontes de informação e tecnologias fornecidas pelas instituições em geral, e especificamente em cursos e programas específicos. Algum grau de aptidão técnica e experiência podem ser necessários, embora isso não signifique que os alunos sejam aprendizes *online* eficazes (HRABE et al., 2005). É preciso ter cuidado ao projetar os elementos pedagógicos do ensino híbrido para garantir que os alunos recebam orientações claras e explícitas de como as tecnologias devem ser usadas para apoiar sua aprendizagem. Um forte alinhamento construtivo de resultados de aprendizagem, tecnologias e pedagogias deve ser claro na concepção e entrega de cursos e programas ensino híbrido. As ferramentas de comunicação são um aspecto fundamental do engajamento dos alunos, desde que seu uso seja focado de forma a gerar experiências compartilhadas e conexões efetivas entre os alunos, o corpo docente (VISSER; VISSER, 2005).

A evidência de capacidade neste processo é demonstrada pela comunicação clara aos alunos da estratégia pedagógica de cursos e programas. A contribuição das ferramentas tecnológicas para ajudar os alunos a alcançar os objetivos de aprendizagem do curso ou programa deve ser clara. Os alunos devem saber o que é esperado deles como aprendizes e que habilidades genéricas e específicas de aprendizado são necessárias, incluindo a obtenção de competência com o uso de tecnologias. A equipe de professores deve ser apoiada no desenvolvimento de suas próprias habilidades como facilitadores de aprendizagem capazes de envolver os alunos em uma aprendizagem efetiva, construída sobre uma base de prática, competência demonstrada e reflexão guiada.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

2. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

3. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

4. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

5. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

Tabela A3 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A3: Os alunos são capacitados para o desenvolvimento de habilidades para trabalhar com recursos digitais.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos recebem descrições explícitas das relações entre componentes e atividades do curso.** |  |
|  | **Os cursos incluem oportunidades para os alunos aprenderem o uso de recursos digitais e pedagógicos. Ver também: O6 (1) e O7 (1).** |  |
|  | Os alunos recebem suporte e treinamento de habilidades para atuação no ensino híbrido por meio de diversos canais de comunicação. |  |
|  | As atividades do curso proporcionam aos alunos oportunidades de *feedback* consistentes sobre suas habilidades para atuarem no ensino híbrido. |  |
| 2 |  | **A equipe de suporte fornece aos alunos assistência no desenvolvimento de habilidades para atuação no ensino híbrido.** |  |
|  | As avaliações das capacidades individuais dos alunos para atuarem no ensino híbrido guiam as atividades e o apoio durante o restante do curso. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que as tarefas de avaliação sejam projetadas para apoiar o desenvolvimento incremental das habilidades e capacidades dos alunos para o ensino híbrido. Ver também: A8 (3).** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para o desenvolvimento de atividades de aprendizagem que apoiam o desenvolvimento incremental das habilidades dos alunos para o ensino híbrido.** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para avaliar as habilidades dos alunos para atuarem no ensino híbrido. |  |
|  | Políticas institucionais definem recursos de suporte para ajudarem os alunos a atuarem no ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **O cumprimento de políticas, normas e diretrizes que regem o uso de atividades de aprendizado que progressivamente desenvolvem as capacidades dos alunos para atuarem no ensino híbrido é monitorado regularmente. Ver também: A8 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia das instalações de apoio.** |  |
|  | ***Feedback* écoletado regularmente da equipe sobre a eficácia das instalações de s apoio.** |  |
|  | As habilidades dos alunos para trabalharem com o ensino híbrido são monitoradas regularmente. |  |
|  | O uso das instalações de apoio pelo aluno é monitorado regularmente. |  |
|  | O impacto das instalações de apoio nas habilidades dos alunos para trabalharem com o ensino híbrido é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de suporte ao ensino híbrido são monitorados regularmente. Ver também: D1 (4) e S1 (4). |  |
| 5 |  | **As informações sobre o uso de atividades de aprendizado que progressivamente constroem as capacidades dos alunos orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | As informações sobre o uso de atividades de aprendizado que progressivamente constroem as capacidades dos alunos orientam a reutilização de atividades efetivas de ensino e aprendizagem. |  |
|  | Informações sobre as habilidades dos alunos para trabalharem com o ensino híbrido orientam o planejamento estratégico para o ensino híbrido. Ver também: A8 (5). |  |
|  | As informações sobre o uso de atividades de aprendizado que progressivamente constroem as capacidades dos alunos guiam a alocação de recursos para o suporte ao ensino híbrido. |  |

## Processo A4 - O tempo de comunicação entre a equipe de curso e os alunos é adequado.

**Práticas**

Comunicações professor-aluno responsivas e oportunas afetam significativamente experiências e resultados positivos de aprendizagem (BLIGNAULT; TROLLIP, 2003; BOLLIGER; MARTINDALE, 2004). Uma comunicação interativa eficaz requer um planejamento cuidadoso e uma administração criteriosa para garantir que as respostas atendam às expectativas dos alunos e sejam inequívocas (BUSCH; JOHNSON, 2005). Também é necessário treinamento no uso de ferramentas de comunicação e forte suporte técnico (ORTIZ-RODRIGUEZ et al., 2005). Além disso, declarações concisas de políticas, definindo o que se espera dos alunos e o que elas esperam dos professores, melhoram a gestão do curso (WATERHOUSE; ROGERS, 2004).

A evidência de capacidade neste processo é demonstrada por compromissos claros em fornecer *feedback* e respostas dentro de um período de tempo designado. Isso pode incluir processos formais sobre como os diferentes canais são usados e uma descrição de como a equipe de professores responderá. Um design claro é evidente na seleção do leque de canais e a integração com as atividades do curso e as informações fornecidas aos alunos sobre o tipo e a pontualidade das respostas são consistentes com esse design. O desempenho é monitorado para garantir que os compromissos assumidos sejam cumpridos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A resposta e pontualidade da equipe aos alunos são monitoradas? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

2. A interação do aluno com o corpo docente e outros alunos é uma característica intrínseca do aprendizado e é facilitada por uma variedade de recursos? (Dim1 / Dim2)

3. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: a aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim1 / Dim2)

4. Existe um sistema estruturado para reunir e responder aos comentários dos alunos sobre questões ligadas ao ensino híbrido? (Dim2)

5. Existem orientações para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

6. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

7. As orientações sobre *feedback* para os alunos abordam o fornecimento de respostasconstrutivas e oportunas? (Dim3 / Dim4)

8. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

9. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

10. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

11. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

Tabela A4 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A4: O tempo de comunicação entre a equipe de curso e os alunos é adequado.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A documentação dos cursos fornecem os tempos de resposta esperados pelos alunos ao usarem os canais de comunicação.** |  |
|  | **A documentação dos cursos descrevem usos apropriados de diferentes canais de comunicação. Ver também: A2 (2), R1 (1) e R4 (1).** |  |
|  | A documentação dos cursos descrevem os tipos de respostas que a equipe de professores fornecerá através de diferentes canais de comunicação. |  |
| 2 |  | **Canais de comunicação são monitorados para garantir uma resposta oportuna aos alunos. Ver também: R4 (2).** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem um projeto de interação estruturado que incorpora uma variedade de canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A5 (2), R1 (2) e R4 (2).** |  |
|  | **As tarefas de avaliação estão explicitamente conectadas aos canais de comunicação.** |  |
|  | A documentação do curso prevê "carga horária de trabalho virtual” para o corpo docente. |  |
|  | As atividades do curso exigem o uso dos canais de comunicação diversos. Ver também: A2 (2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem expectativas para as respostas da equipe às comunicações dos alunos.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de canais de comunicação para se envolver na comunicação efetiva e oportuna com os alunos. Ver também: R1 (3), R3 (3) e R4 (3).** |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo do *feedback* da equipe em seu aprendizado. Ver também: A5 (3), A8 (3) e Q1(3). |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para o uso adequado de canais de comunicação. Ver também: A2(3), R1 (3) e R4 (3). |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para proteger a privacidade da informação digital. |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para o cumprimento de leis e contratos de propriedade intelectual. |  |
| 4 |  | **O uso de canais de comunicação pelos alunos e equipe é monitorado regularmente. Ver também: A2 (4), R1 (4) e R4 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também A2 (4) e R1 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente da equipe de curso sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também: A2(4) e R1 (4).** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos canais de comunicação são monitorados regularmente. Ver também: A2 (4) e R1 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a interação entre alunos e corpo docente orientam o treinamento e o apoio a recursos. Ver também: A2 (5) e A5 (5).** |  |
|  | **Informações sobre interação entre alunos e corpo docente são utilizadas para identificar estratégias efetivas de comunicação a serem reutilizadas. Ver também: A5 (5), R1 (5), R3 (5) e R4 (5).** |  |
|  | Informações sobre interação entre alunos e professores orientam o planejamento e escolha de recursos de canais de comunicação. Ver também: A2 (5) e A5 (5). |  |
|  | Informações sobre interação entre alunos e corpo docente orientam o planejamento estratégico para o ensino híbrido. Ver também: A2 (5), A5 (5) e R3 (5). |  |

## Processo A5 - Os alunos recebem *feedback* sobre seu desempenho nos cursos.

**Práticas**

A evidência de capacidade neste processo é vista através do uso de *feedback* informal através de vários canais de comunicação complementados por processos formais de *feedback* de avaliação, como rubricas. A política deve exigir um *feedback* rápido e útil para melhorar a capacidade do aluno com relação às tarefas, em vez de apenas o objetivo imediato, e a equipe de professores deve receber orientações e assistência para fornecer um *feedback* mais eficaz.

O *feedback* que os alunos recebem de professores e de outros alunos permite a comparação do desempenho real com as expectativas (MORY, 2004). O *feedback* oportuno e construtivo afeta a participação, o desempenho e o envolvimento dos alunos em um curso e os resultados de aprendizagem (LAURILLARD, 2002). O *feedback* ótimo busca o equilíbrio entre as necessidades do aluno e o gerenciamento do ensino e deve melhorar o entendimento, em vez de apenas indicar a correção (GARRISON, 1989). O *feedback* associa conhecimento e habilidades para a compreensão (DUHON et al., 2006). Envolve vários modelos que se centralizam em uma "tríade de *feedback*" (KULHAVEY; WAGNER, 1993) de motivação, reforço e informação (MORY, 2004). Como o *feedback* e a ação se vinculam à aprendizagem produtiva, o *feedback* extrínseco e intrínseco é crucial para os alunos (LAURILLARD, 2002). Embora o *feedback* mais específico beneficie as respostas de aprendizado naqueles que têm um bom desempenho, é prejudicial para as respostas de aprendizado naqueles que têm desempenho insatisfatório (GOODMAN; WOOD, 2004).

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: a aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim1 / Dim2)

2. Existem diretrizes para dar *feedback* aos trabalhos dos alunos? (Dim3)

3. Existem orientações para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

4. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

5. As orientações sobre *feedback* para os alunos abordam o fornecimento de respostasconstrutivas e oportunas? (Dim3 / Dim4)

6. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

7. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

8. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

9. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

10. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

Tabela A5 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A5: Os alunos recebem *feedback* sobre seu desempenho nos cursos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos recebem *feedback* além das notas atribuídas para o trabalho avaliado.** |  |
|  | Os alunos recebem *feedbacks* motivacionais. |  |
|  | Os alunos recebem *feedbacks* que reforçam o aprendizado. |  |
|  | Os alunos recebem *feedbacks* que corrigem erros e fornecem informações contextualizadas. |  |
|  | Uma variedade de canais de comunicação é usada para fornecer *feedback*s aprofundados e contextualizados. |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem um projeto de interação estruturado que incorpora uma variedade de canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A4 (2), R1 (2) e R4 (2).** |  |
|  | **Os cursos incluem tarefas de avaliação projetadas com oportunidades estruturadas de *feedback* e reflexão.** |  |
|  | Os alunos recebem documentação do curso descrevendo o *feedback* que podem esperar da equipe. |  |
|  | Os alunos recebem as rubricas de avaliação antes de enviar o trabalho para correção. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem requisitos para a qualidade e o tipo de *feedback* a ser fornecido aos alunos. Ver também: S3 (3).** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como usar o *feedback* para melhorar o aprendizado dos alunos. Ver também: A8 (3).** |  |
|  | **Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo do *feedback* da equipe em seu aprendizado. Ver também: A4 (3), A8 (3) e Q1 (3).** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como usar o *feedback* de avaliação formativa e somativa. |  |
| 4 |  | **Feedback fornecido em resposta ao trabalho do aluno é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia do feedback fornecido.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia dos mecanismos de feedback e apoio ao aluno.** |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios dos mecanismos de *feedback* são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre o tipo e a qualidade do feedback e a satisfação do aluno com feedback orientam o treinamento e alocação de recursos. Ver também: A2 (5) e A4 (5)** |  |
|  | **Informações sobre tipo e qualidade de feedback e satisfação do aluno com feedback, são usadas para identificar estratégias de feedback eficazes para reutilização. Ver também: A4 (5).** |  |
|  | Informações sobre tipo e qualidade de *feedback* e satisfação do aluno com o *feedback* orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | As informações sobre o tipo e a qualidade do *feedback* e a satisfação do aluno com *feedback* orientam o recrutamento de recursos dos canais de comunicação. Ver também: A2 (5) e A4 (5). |  |
|  | Informações sobre o tipo e a qualidade do *feedback* e a satisfação do aluno com *feedback* orientam o planejamento estratégico do ensino híbrido. Ver também: A2 (5), A4 (5) e R3 (5). |  |

## Processo A6 – Os alunos recebem suporte para pesquisa e desenvolvimento de habilidades ligadas à alfabetização informacional.

**Práticas**

Evidências de capacidade neste processo são vistas através da provisão de recursos na realização de pesquisas, recursos para encontrar conteúdo e outras informações através de *links* para bancos de dados adequados, instruções sobre onde encontrar livros e materiais de apoio adequados sobre habilidades de alfabetização informacional. O desenvolvimento de habilidades na identificação de materiais úteis e habilidades de pesquisa mais gerais também deve ser refletido nas tarefas de avaliação de um curso e nas rubricas de avaliação e *feedback*s associadas. A alfabetização informacional e o desenvolvimento de habilidades de pesquisa devem ser refletidos nos objetivos de aprendizagem, implícita ou explicitamente. A equipe de professores recebe modelos, exemplos, treinamento e suporte para usar a gama de recursos de informações disponíveis para apoiar o aprendizado dos alunos. Orientações e apoio explícitos devem ser fornecidos equipe e alunos com políticas e exemplos sobre aspectos de propriedade intelectual, particularmente direitos autorais e plágio.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

2. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

3. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

4. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

5. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

6. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela A6 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A6: São fornecidos aos alunos suporte para pesquisa e desenvolvimento e habilidades ligadas à alfabetização informacional.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos recebem uma descrição da variedade de fontes de informação disponíveis.** |  |
|  | Os alunos recebem suporte sobre informações referentes a habilidades de pesquisa. |  |
|  | Os alunos recebem informações sobre como acessar o conteúdo do curso. |  |
|  | Os alunos recebem listas de pontos de partida para suas próprias atividades de pesquisa e coleta de informações. |  |
| 2 |  | **Os alunos de todos os cursos recebem letramento informacional e oportunidades de desenvolvimento de habilidades de pesquisa.** |  |
|  | **As rubricas de avaliação incluem critérios que refletem a qualidade da pesquisa de alunoos e o uso de informações.** |  |
|  | Os alunos recebem informações de contato da equipe designada da biblioteca. Ver também S2 (2). |  |
|  | Resumos de recursos úteis da biblioteca são fornecidos na documentação do curso ou disciplina. Ver também S2 (2). |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados por uma base de evidências de pesquisadas. Ver também A7 (2) e D3 (2). |  |
|  | A documentação do curso fornece orientação aos alunos sobre questões de propriedade intelectual e plágio. |  |
|  | A equipe de professores recebe sistemas de detecção de plágio. Ver também L8 (2) e S6 (2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem expectativas para os alunos de pesquisa e letramento informacional.** |  |
|  | **As equipes de ensino recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso das instalações da biblioteca para apoiar a pesquisa de alunos e o desenvolvimento de conhecimentos sobre letramento informacional.** |  |
|  | **Normas de padronização de bibliografia e citações são definidos e fornecidos aos alunos e aos funcionários, juntamente com exemplos e treinamento em seu uso.** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para orientar o uso das informações pelos alunos para evitar plágio e uso indevido de propriedade intelectual. Ver também A8 (3) |  |
|  | Políticas institucionais definem expectativas de que os cursos incluem atividades de pesquisa. |  |
|  | Políticas institucionais definem como a informação digital é retida e acessada. Ver também D7 (3) e O4 (3). |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso de objetivos de aprendizado para orientar o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também A1 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
| 4 |  | **A capacidade dos alunos de realizar pesquisas efetivas é monitorada regularmente.** |  |
|  | ***Feedback* dos alunos, sobre a eficácia dos serviços de letramento informacional e apoio a pesquisa, é recolhido regularmente.** |  |
|  | ***Feedback* da equipe, sobre a eficácia dos serviços de letramento informacional e apoio a pesquisa, é recolhido regularmente.** |  |
|  | A capacidade dos alunos de acessar conteúdo digital é monitorada regularmente. |  |
|  | O uso de informações digitais pelos alunos é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios dos serviços de letramento informacional e apoio a pesquisa são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre a possibilidade de os alunos acessarem e avaliarem conteúdo e conduzirem pesquisas orienta o treinamento.** |  |
|  | **Informações sobre a eficácia dos recursos e ferramentas de informação orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre a capacidade dos alunos de usar recursos de informações digitais orientam o treinamento. |  |
|  | Informações sobre a eficácia dos recursos e ferramentas de informação orientam o planejamento estratégico dos cursos híbridos. |  |

## Processo A7 - Atividades e projetos de aprendizagem envolvem ativamente os alunos.

**Práticas**

O sucesso do aprendizado do aluno é significativamente afetado pela criação de um ambiente que fornece engajamento ativo em contextos experienciais. Isso exige que os professores entendam claramente os resultados do programa, a abordagem de ensino, a motivação dos alunos e os estilos de aprendizagem, e tudo depende do planejamento diligente. Além disso, os alunos precisam ser capazes de vincular seu aprendizado às suas experiências de vida. A tecnologia desempenha um papel significativo e exige que o ambiente de ensino/aprendizagem passe por uma reconstrução dos papéis, relações e estratégias dos alunos e professores - os alunos precisam se tornar atores ativos em sua aprendizagem em relação à aprendizagem e desafios intelectuais (DELORS, 2003). Os professores precisam estar familiarizados com a pesquisa e a teoria atuais e estar familiarizados com as complexidades das interações humanas com as TIC, de modo que, como usuários, elas não sejam separadas dos alunos. Professores e alunos precisam estar cientes de sua incorporação nas relações de tecnologia que integram o conhecimento de agir e ser.

Evidências de capacidade neste processo são vistas através de projetos de cursos e programas que fornecem aos alunos contextos autênticos e pessoalmente relevantes para o seu aprendizado. As tecnologias e pedagogias para apoio ao ensino híbrido devem ser desenhadas de forma flexível, de modo a permitir a incorporação da experiência e do conhecimento do aluno (BOWER et al., 2015). A análise e a reflexão devem ser encorajadas e praticadas, em vez de serem recuperadas e recuperadas. O pessoal docente deve ser apoiado no desenvolvimento das habilidades necessárias para facilitar as abordagens pedagógicas de aprendizagem ativa em vez de replicar ambientes de aprendizagem passiva e tradicional.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

2. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

3. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

4. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

5. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

6. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

7. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

8. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

10. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

11. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela A7 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A7: Atividades e projetos de aprendizagem envolvem ativamente os alunos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As atividades de aprendizado são projetadas para incentivar a análise e o desenvolvimento de habilidades.** |  |
|  | Os alunos têm a oportunidade de descrever e refletir sobre seu próprio aprendizado. Ver também R2 (1). |  |
|  | Os alunos são capazes de integrar experiências e conhecimentos anteriores nas atividades e tarefas do curso. |  |
|  | Os alunos têm oportunidade de realizar tarefas de aprendizagem cooperativa e colaborativa. Ver também R2 (1) |  |
|  | As atividades e tarefas de aprendizado são colocadas dentro de um contexto autêntico para o aprendizado do aluno. |  |
| 2 |  | **A documentação do curso descreve as pedagogias usadas no curso híbrido. Ver também O7 (2) e R2 (2)** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de atividades dos cursos híbridos é guiado pela necessidade de criar o envolvimento do aluno. Ver também R2 (2)** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados pela necessidade de construir um contexto autêntico para a aprendizagem dos alunos. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados por uma base de evidências pesquisadas. Ver também A6 (2) e D3 (2) |  |
|  | A equipe recebe assistência quando envolvida no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também A1 (2) |  |
| 3 |  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para projetar, desenvolver e entregar atividades de aprendizado que envolva ativamente os alunos.** |  |
|  | As políticas institucionais exigem que os cursos sejam criados para construir e desenvolver o engajamento dos alunos. |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3) e O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
| 4 |  | **O cumprimento das políticas, normas e diretrizes que regem a incorporação de atividades de aprendizagem que envolve ativamente os alunos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia das atividades de aprendizagem dos cursos híbridos. Ver também A1 (4).** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia das atividades de aprendizagem dos cursos híbridos. Ver também A1 (4).** |  |
|  | O envolvimento dos alunos é monitorado regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das atividades dos cursos híbridos são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre o engajamento ativo de alunos com atividades de aprendizagem de cursos orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **O engajamento ativo de alunos como aprendizes orienta o planejamento estratégico referentes aos dos cursos híbridos.** |  |

## Processo A8 – A avaliação é projetada para facilitar a construção progressivamente das competências dos alunos.

**Práticas**

Para ser eficaz, a avaliação precisa ser integrada ao longo do processo de ensino-aprendizagem de formas visíveis, mas sem interrupções. Ou seja, a avaliação eficaz comunicará expectativas elevadas contínuas através da afirmação de competências e capacidades, bem como conhecimentos técnicos e específicos usando uma variedade de abordagens. Quaisquer que sejam os métodos utilizados, os alunos precisam de uma compreensão rigorosa dos aspectos qualitativos e quantitativos de sua avaliação para garantir o sucesso do curso híbrido.

A evidência de capacidade neste processo é vista através do uso de programas de avaliação projetados para apoiar os alunos na realização dos objetivos de aprendizagem e que o aluno constrói a capacidade progressivamente com oportunidades de *feedback* e reflexão. As políticas e diretrizes devem encorajar o uso de uma mistura de técnicas de avaliação durante todo o curso e incentivar o uso de tarefas desafiadoras para motivar o desempenho e o aprendizado.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos estão cientes das expectativas inerentes às formas de avaliação? (Dim1 / Dim2)

2. Qual porcentagem da avaliação está *online*? (Dim1 / Dim2)

3. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim2)

4. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

5. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

6. Existem orientações para dar *feedback* às tarefas dos alunos? (Dim3)

7. Existem diretrizes para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

8. As orientações sobre *feedback* para os alunos abordam o fornecimento de respostasconstrutivas e oportunas? (Dim3 / Dim4)

9. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

10. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

11. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

12. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

13. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

14. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

15. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela A8 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A8: Avaliação é projetada para facilitar a construção progressivamente das competências dos alunos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As avaliações são descritas em termos de objetivos e requisitos do curso e do programa. Ver também A1 (1), D3 (1) e O7 (1).** |  |
|  | **Os alunos têm a oportunidade de discutir as tarefas de avaliação entre si e com os professores antes de realizá-las. Ver também R1 (1) e R3 (1).** |  |
|  | **Os alunos têm a oportunidade de praticar tarefas de avaliação antes de realizar o trabalho marcado.** |  |
|  | Os alunos recebem *feedback* oportuno durante o desenvolvimento de trabalhos avaliativos. |  |
|  | Uma gama de formatos de avaliações é usada nos cursos híbridos. |  |
| 2 |  | **A documentação do curso fornece aos alunos uma descrição do programa de avaliação e a relação entre as tarefas de avaliação individual e outras atividades de aprendizagem. Ver também R3 (2)** |  |
|  | **O programa de avaliação é projetado para fazer uso efetivo e consistente de tecnologias usadas em outras atividades do curso.** |  |
|  | O programa de avaliação é projetado para desenvolver as habilidades e a experiência dos alunos em trabalhos anteriores. |  |
|  | Existe uma relação explícita entre as avaliações individuais e outras atividades planejadas. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados por uma base de evidências pesquisadas sobre avaliações realizadas em cursos híbridos. |  |
|  | As tarefas de avaliação fornecem orientação para os alunos sobre questões de propriedade intelectual e plágio. |  |
|  | A equipe de professores recebe sistemas de detecção de plágio. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que os programas de avaliação dos cursos híbridos ofereçam tempo suficiente para o *feedback* dos alunos e da reflexão.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para elaborar programas de avaliação eficazes.** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para orientar o uso das informações pelo aluno para evitar plágio e uso indevido de propriedade intelectual. Ver também A6 (3). |  |
|  | As políticas institucionais exigem que as tarefas de avaliação sejam projetadas para apoiar o desenvolvimento incremental das habilidades dos alunos. Ver também A3 (3). |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como usar o *feedback* para melhorar o aprendizado dos alunos. Ver também A5 (3). |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo do *feedback* da equipe em seu aprendizado. Ver também A4 (3), A5 (3) e Q1 (3). |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre avaliação no ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia das atividades de avaliação.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia das atividades de avaliação.** |  |
|  | As políticas, normas e diretrizes que regem a inclusão de atividades de aprendizado que progressivamente constroem as capacidades dos alunos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é regularmente monitorada. Ver também A3 (4). |  |
|  | As cargas de trabalho dos alunos são monitoradas regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das atividades de avaliação são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre o uso de atividades de avaliação que constroem progressivamente as capacidades dos alunos orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre as habilidades dos alunos orientam o planejamento estratégico dos cursos híbridos. Ver também A3 (5). |  |

## Processo A9 - Os trabalhos dos alunos estão sujeitos a prazos e horários especificados.

**Práticas**

Acordos negociados, entre professores e alunos, sobre o ordenamento e o cronograma dos elementos do curso devem ser claramente comunicados quanto aos horários dos cursos e aos prazos das tarefas. Além disso, expectativas e diretrizes explícitas encorajam e motivam os alunos a fazerem uso mais eficaz do tempo e permitem que os professores facilitem a gestão eficaz do tempo (CLARKE, 2004).

Evidências de capacidade nesse processo são vistas pela provisão de um cronograma claro que relaciona todos os elementos de um curso e comunica a lógica subjacente ao planejamento das várias atividades. Particularmente em cursos *online*, deve haver indicadores frequentes e lembretes para os alunos sobre onde eles devem estar concentrando suas energias e os prazos futuros que devem estar cientes. Durante a concepção dos materiais, deve-se considerar explicitamente as expectativas de carga de trabalho dos alunos e da equipe e o impacto que isso tem sobre o tempo dos elementos do curso.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos estão cientes das expectativas inerentes às formas de avaliação? (Dim1 / Dim2)

2. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

3. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

4. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

5. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

6. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4 / Dim5)

A Tabela A9 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A9: Os trabalhos dos alunos estão sujeitos a prazos e horários especificados.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **São fornecidos aos alunos, antes da inscrição, detalhes da carga de trabalho e do tempo necessário de dedicação ao curso.** |  |
|  | **São fornecidos prazo e informação de tempo necessário de dedicação ao curso como parte da documentação do curso.** |  |
|  | **As relações entre as atividades do curso são explícitas e lógicas.** |  |
|  | Prazo e informações de tempo de dedicação ao curso são repetidos ao longo da documentação do curso. |  |
|  | Os alunos recebem lembretes regulares dos prazos futuros. |  |
| 2 |  | **A documentação do curso fornece um cronograma para as principais atividades e prazos associados.** |  |
|  | **A extensão e o momento das atividades são orientados pelas informações de carga de trabalho dos alunos.** |  |
|  | **A documentação do curso fornece um processo explícito para negociar as variações nos cronogramas e prazos.** |  |
|  | Os alunos recebem apoio no desenvolvimento de habilidades de gerenciamento de tempo. |  |
| 3 |  | **Políticas institucionais definem expectativas de tempo de dedicação para o planejamento das atividades nos cursos.** |  |
|  | **As equipes de ensino recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para projetar esquemas eficientes de horários e carga de trabalho.** |  |
|  | Políticas institucionais exigem a comunicação clara aos alunos de prazos e horários. |  |
| 4 |  | **A informação da carga de trabalho do estudante é monitorada regularmente.** |  |
|  | **Recolhido regularmente *feedback* dos alunos sobre a eficácia dos horários e prazos.** |  |
|  | **Recolhido regularmente *feedback* da equipe sobre a eficácia dos horários e prazos.** |  |
|  | O cumprimento das políticas, normas e diretrizes que regem a calendarização das atividades de aprendizagem é monitorado regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre o trabalho e as implicações do calendário de atividades de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre as cargas de trabalho dos alunos e as restrições de horários orientam o planejamento estratégico dos cursos híbridos. |  |

## Processo A10 - Os cursos são projetados para oferecer suporte a estilos e tempos de aprendizagem diversos

**Práticas**

Cursos híbridos permitem o acesso a todo o material disponibilizado pelos professores em qualquer local e horário, bem como permite que cada um siga o seu ritmo de aprendizagem, ou seja, atender a diferentes estilos e ritmos de aprendizagem e aumentar a produtividade do professor e do aprendiz, oferecendo assim experiências de aprendizagem mais inclusivas e equitativas (ADAMS et al., 2017; CUNNINGHAM, 2014; NORBERG, 2012; TORI, 2009).

A evidência de capacidade nesta área é vista através de práticas de design e desenvolvimento de cursos que usam uma variedade de abordagens pedagógicas complementares para apoiar a aprendizagem dos alunos, incluindo uma variedade de meios, tipos de avaliação e canais de comunicação. A equipe docente deve ser capacitada e apoiada para a utilização de métodos flexíveis de ensino e aprendizagem e deve apoiar e encorajar os alunos a negociar ou usar abordagens alternativas de aprendizagem que sejam mais adequadas às suas características pessoais. As políticas e diretrizes para os cursos devem incorporar explicitamente uma expectativa de diversidade nos estilos de aprendizagem.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. As atividades online são testadas com antecedência e em situações reais? (Dim1 / Dim2 / Dim4)

4. Qual porcentagem da avaliação está *online*? (Dim1 / Dim2)

5. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim2)

6. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

7. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

8. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

10. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim4)

11. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

12. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

13. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

14. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela A10 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo A10: Os Cursos são projetados para oferecer suporte a estilos e tempos de aprendizagem diversos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **E relatado aos alunos os mecanismos de apoio à diversidade e incentivo a utilização das alternativas oferecidas.** |  |
|  | Uso consistente de uma variedade de atividades de ensino e aprendizagem nos cursos. Ver também D4 (1) e R2 (1) |  |
|  | Uso consistente de uma variedade de mídias nos cursos. Ver também D4 (1). |  |
|  | A documentação e as atividades do curso evitam preconceitos e estereótipos inapropriados. |  |
| 2 |  | **A documentação do curso fornece o procedimento a serem seguidos se os elementos do curso não atenderem às necessidades individuais dos alunos. Ver também D4 (2).** |  |
|  | **São fornecidos assistência aos professores no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido que incentiva e apoia a diversidade.** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem testes formais e revisão do apoio à diversidade com os alunos participantes.** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido exigem o uso de uma variedade de mídias e atividades. |  |
|  | Revisões institucionais monitoram o apoio à diversidade de alunos. |  |
|  | Os alunos recebem suporte explícito de apoio à diversidade. |  |
|  | As atividades de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiadas por uma base de evidências pesquisadas de questões e requisitos de diversidade. |  |
| 3 |  | **Políticas, padrões e diretrizes de diversidade são fornecidos a toda a equipe e alunos.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre a diversidade de alunos ao projetar desenvolver os cursos híbridos.** |  |
|  | **As políticas institucionais proíbem o uso de preconceitos e estereótipos culturais inadequados.** |  |
|  | A diversidade estudantil é explicitamente abordada em estratégias institucionais para o ensino híbrido. |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre questões ligadas aos requisitos de diversidade. |  |
| 4 |  | **As políticas, normas e diretrizes que regem a diversidade em cursos híbridos é monitorada regularmente.** |  |
|  | **Recolhido regularmente *feedback* dos alunos sobre a eficácia das tarefas e atividades no apoio à diversidade.** |  |
|  | **Recolhido regularmente *feedback* da equipe sobre a eficácia das tarefas e atividades no apoio à diversidade.** |  |
|  | O desempenho de alunos com diversas origens e capacidades é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de apoio à diversidade são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **As informações sobre a eficácia do apoio à diversidade são usadas para orientar o planejamento de iniciativas de cursos híbridos.** |  |
|  | **Os requisitos de diversidade orientam a seleção e implementação de novas tecnologias para os cursos híbridos.** |  |
|  | Informações sobre a extensão do apoio à diversidade são usadas para orientar o planejamento de iniciativas de cursos híbridos. |  |

# Desenvolvimento: Processos que envolvem a criação e manutenção de recursos didáticos para apoio ao ensino híbrido.

Este processo pode ser considerado como parte integrante do serviço essencial. No entanto foi considerado parte do processo de aprendizagem porque possui uma identidade própria. Ele tem por objetivo o uso eficiente e eficaz de recursos na criação e manutenção de infraestrutura, materiais e cursos de apoio ao ensino híbrido. Os processos individuais são direcionados a informar o desenvolvimento de recursos e infraestrutura e garantir que isso seja feito de maneira a construir capacidade com base na experiência e no sucesso da instituição no ensino presencial e a distância.

|  |  |
| --- | --- |
| **Desenvolvimento: Processos que envolvem a criação e manutenção de recursos didáticos para apoio ao ensino híbrido.** | |
| D1 | A equipe de professores recebe suporte para a criação e desenvolvimento de cursos no modelo de ensino híbrido. |
| D2 | O design e desenvolvimento do curso são guiados pelos procedimentos associados ao modelo de ensino híbrido. |
| D3 | Os cursos são planejados para atender aos objetivos pedagógicos ligando os conteúdos e o uso de tecnologia. |
| D4 | Os cursos são projetados para apoiar alunos com deficiências. |
| D5 | Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são confiáveis, robustos e suficientes. |
| D6 | Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são integrados usando padrões definidos. |
| D7 | Os recursos digitais são projetados e gerenciados para maximizar a reutilização. |

Quadro 4 - MM-Híbrido – Processos relacionados ao desenvolvimento de materiais e recursos didáticos.

## Processo D1 - A equipe de professores recebe suporte para a criação e desenvolvimento de cursos no modelo de ensino híbrido.

**Práticas**

O apoio prestado ao corpo docente no desenho eficaz da aprendizagem é vital para que os cursos desenvolvam abordagens pedagógicas que reflitam o estado da compreensão atual, em oposição às abordagens tradicionais (RAGAN, 1999). Trabalhando com especialistas pedagógicos, o corpo docente pode ser encorajado a considerar pedagogias que possam fazer uso mais efetivo da tecnologia disponível ou, alternativamente, tecnologias que permitam abordagens pedagógicas particularmente eficazes que podem não ter considerado (WINGARD, 2004). A equipe não deve apenas ser treinada e apoiada para desenvolver habilidades fortes de informática, alfabetização informacional e gerenciamento, mas também deve adquirir conhecimentos e habilidades pedagógicas relevantes e apropriadas para aplicar uma perspectiva crítica informada ao uso do conhecimento e habilidades (WEAVER, 2006). As questões políticas que requerem atenção incluem o uso e propriedade intelectual, bem como decisões sobre a infraestrutura e suporte (PICCIANO, 2006).

Evidências de capacidade neste processo são vistas na disponibilidade de assistência técnica e desenvolvimento de pessoal para toda a gama de tecnologias que são fornecidas como padrão na instituição, juntamente com assistência especializada no desenho das abordagens pedagógicas para os cursos. O acesso a este apoio é gerenciado para garantir o uso eficiente e equitativo do tempo e a realização de metas estratégicas, bem como requisitos de curto prazo. Abordagens efetivas no contexto institucional são comunicadas através de exemplos, estudos de casos, normas e diretrizes personalizadas para a instituição, bem como durante o treinamento para o corpo docente.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) listas de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. O treinamento e assistência à equipe ligada ao ensino híbrido são contínuos? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

4. Existem diretrizes institucionais para garantir que a equipe entenda o potencial do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2)

5. Há equipe para treinar pessoal para atuar no ensino híbrido? (Dim2)

6. A IES possui uma política de desenvolvimento de pessoal? (Dim2 / Dim3)

7. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

8. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2/Dim3)

9. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

10. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim4)

11. A capacidade do pessoal docente em fazer a transição dos cursos tradicionais para o ensino híbrido é avaliada formalmente durante o treinamento? (Dim4)

12. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

13. O apoio e o desenvolvimento do pessoal é monitorado e avaliado? (Dim4 / Dim5)

14. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim4 / Dim5)

15. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim4)

17. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

18. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela D1 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D1: A equipe de professores recebe suporte para a criação e desenvolvimento de cursos no modelo de ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Assistência ao design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido está disponível para a equipe dos cursos.** |  |
| 2 |  | **O suporte técnico ao design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é formalmente programado. Ver também D2 (2) e S5 (2)** |  |
|  | **A equipe de professores é reconhecida e recompensada por seu envolvimento com iniciativas inovadoras de ensino híbrido. Ver também S5 (2), Q2 (2) e O9 (2).** |  |
|  | As avaliações formais de risco das habilidades da equipe e o planejamento de mitigação são requeridos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (2) e S5 (2) |  |
|  | A equipe especializada apoia o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (2) e S5 (2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem o apoio e a assistência disponíveis para o pessoal docente para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Os professores têm acesso a suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (3) e S5 (3).** |  |
|  | **A equipe de professores recebe ferramentas de projeto (incluindo contratos e licenças padrão, listas de verificação e procedimentos de controle de qualidade) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (3), D3 (3), D6 (3) e S5 (3).** |  |
|  | A equipe de suporte recebe padrões e diretrizes que cobrem aspectos técnicos e pedagógicos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (3) e S5 (3). |  |
|  | A alocação formal de suporte técnico no ensino híbrido é abordada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D2 (3) |  |
|  | As questões pedagógicas são tratadas formalmente nos procedimentos de concepção e desenvolvimento de cursos híbridos. Ver também D2 (3) e S5 (3). |  |
|  | O licenciamento e o uso da propriedade intelectual são formalmente abordados nos procedimentos de projeto e desenvolvimento de cursos híbridos. |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | Os requisitos de suporte técnico da equipe são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia para apoiar o ensino híbrido. Ver também D2 (3), S5 (3) e S6 (3). |  |
| 4 |  | **O uso pela equipe de modelos, materiais de apoio ao projeto e procedimentos de controle de qualidade durante o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são monitorados regularmente.** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente a partir da avaliação da eficácia do design e desenvolvimento de curso híbrido.** |  |
|  | O uso do suporte técnico pela equipe de ensino de cursos híbridos é monitorado regularmente. |  |
|  | O uso de apoio e assistência pedagógica pela equipe de ensino é monitorado regularmente. Ver também S5 (4) e S6 (4) |  |
|  | A eficácia das pedagogias de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de suporte ao ensino híbrido são monitorados regularmente. Ver também A3 (4) e S1 (4) |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D2 (4), S5 (4), S6 (4), O1 (4), O3 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a eficácia do suporte ao design e desenvolvimento orientam o planejamento estratégico e operacional do ensino híbrido. Ver também D3 (5) e S5 (5)** |  |
|  | A avaliação formal das habilidades da equipe de ensino orienta o fornecimento de recursos para o suporte aos cursos híbridos. Ver também D3 (5) |  |
|  | A informação sobre a eficácia das tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido orienta o fornecimento de apoio aos cursos híbridos. Ver também D3 (5) |  |
|  | Os procedimentos de implantação de tecnologia abordam formalmente o fornecimento de recursos para o suporte aos cursos híbridos. Ver também D3 (5) e S5 (5) |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir o uso e as necessidades de suporte da tecnologia para os cursos híbridos. Ver também D3 (5), S5 (5) e O4 (5). |  |

## Processo D2 - O design e desenvolvimento do curso são guiados pelos procedimentos associados ao modelo de ensino híbrido.

**Práticas**

A implementação bem-sucedida em toda a instituição de cursos híbridos depende de procedimentos e padrões institucionais explícitos. Padrões e diretrizes podem apoiar práticas mais eficazes e seu uso pode resultar em materiais mais baratos e úteis para apoiar a aprendizagem dos alunos. Schauer et al. (2005) observam que os professores não podem desenvolver novas habilidades e redesenhar cursos sem apoio financeiro e organizacional da administração. Mas os administradores também não podem desenvolver e manter uma política eficaz sem a contribuição e *feedback* de professores dispostos a se envolver com questões pedagógicas e técnicas (de FREITAS; OLIVER, 2005).

Evidências de capacidade nesta área são vistas através do uso de práticas consistentes e documentadas que reutilizam a experiência anterior dentro da instituição para construir capacidade. Padrões formais são usados quando disponíveis para informar e orientar a prática e garantir a qualidade e reutilização dos materiais. Esses padrões e diretrizes são amplamente divulgados dentro da instituição para incentivar uma adoção mais ampla por parte do corpo docente.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) gráficos de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

5. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

7. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim3)

8. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

9. As atividades online são testadas com antecedência e em situações reais? (Dim4)

10. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

11. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

12. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D2 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D2: O design e desenvolvimento do curso são guiados pelos procedimentos associados ao modelo de ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Padrões de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão disponíveis para a equipe dos cursos.** |  |
| 2 |  | **Padrões e procedimentos para mudança de pedagogias orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | O suporte técnico ao design e desenvolvimento é formalmente programado durante o projeto e desenvolvimento de cursos híbridos. Ver também D1 (2) e S5 (2) |  |
|  | A equipe especializada apoia o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (2) e S5 (2) |  |
|  | As avaliações formais de risco das habilidades da equipe e o planejamento de mitigação são requeridos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (2) e S5 (2) |  |
|  | Acordos formais que abrangem a propriedade intelectual são abordados nos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As equipes de suporte recebem padrões e diretrizes que cobrem aspectos técnicos e pedagógicos do projeto e desenvolvimento de cursos híbridos. Ver também D1 (3) e S5 (3)** |  |
|  | **Os professores têm acesso a suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3)** |  |
|  | **São fornecidos aos professores ferramentas de apoio (incluindo contratos e licenças padrão, listas de verificação e procedimentos de garantia de qualidade) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3), D3 (3), D6 (3) e S5 (3).** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o desenvolvimento de recursos para cursos híbridos que desestimulam o plágio de alunos e o mau uso da propriedade intelectual. |  |
|  | A alocação formal de suporte técnico no ensino híbrido é abordada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3) |  |
|  | As questões pedagógicas são tratadas formalmente nos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3) e S5 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre atividades de avaliação no ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3) e O9 (3). |  |
|  | Os requisitos de suporte técnico da equipe são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também D1 (3), S5 (3) e S6 (3).) |  |
| 4 |  | **O uso pela equipe de procedimentos e padrões para o ensino híbrido durante o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são monitorados regularmente.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente a partir de dados sobre a eficácia dos procedimentos e padrões para o ensino híbrido.** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos procedimentos e padrões do ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), S5 (4), S6 (4), O1 (4), O3 (4), O5 (4) e O9(4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a eficácia dos procedimentos e padrões de cursos híbridos são usadas para orientar o planejamento estratégico e operacional do ensino híbrido.** |  |
|  | **Informações sobre as habilidades do corpo docente orientam o conteúdo dos padrões e procedimentos institucionais para o ensino híbrido.** |  |
|  | Os procedimentos de implantação de tecnologia de apoio ao ensino híbrido abordam formalmente as mudanças nos procedimentos e padrões para o ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os procedimentos e padrões de mudança do ensino híbrido. |  |

## Processo D3 - Os cursos são planejados para atender aos objetivos pedagógicos ligando os conteúdos e o uso de tecnologia.

**Práticas**

O modelo pedagógico de ensino híbrido apresenta benefícios como flexibilidade, facilidade de acesso e integração de tecnologias multimídia sofisticadas e, são bem compreendidas pelas instituições de ensino superior, que estão aumentando as apostas de inovação nestes ambientes digitais, os quais são considerados amplamente maduros para novas ideias, serviços e produtos. Este modelo promove mudanças significativas na educação ao promover o progresso na análise de aprendizagem, aprendizagem adaptativa, e uma combinação de ferramentas assíncrona e síncronas de ponta que continuarão a avançar e, ainda são sujeitos da pesquisa por fornecedores e instituições que ofertam a aprendizagem *online* (JOHNSON et al., 2016, RAMOS, 2016). A avaliação também atende aos propósitos do professor e do aluno, monitorando o progresso que permite que o professor forneça informações de *feedback* formativo ao aluno e que o aluno forneça *feedback* sobre o design do curso ao professor (RAGAN, 1999).

A evidência de capacidade nessa área é vista com o uso de processos e planos de design explícitos que vinculam as decisões de tecnologia com os resultados de aprendizado do aluno e os atributos dos cursos. Isso também deve incluir a justificativa e a pedagogia subjacentes do design para os alunos quando eles forem apresentados a como a tecnologia será usada no curso específico. A equipe de professores recebe modelos, exemplos, treinamento e suporte para usar a gama de tecnologias disponíveis para apoiar a aprendizagem dos alunos em uma variedade de contextos e disciplinas.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

2. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim4)

3. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

4. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D3 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D3: Os cursos são planejados para atender aos objetivos pedagógicos ligando os conteúdos e o uso de tecnologia.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As atividades, o conteúdo e a avaliação usados no design e desenvolvimento dos cursos híbridos estão vinculados a declarações de resultados de aprendizado comuns. Ver também A1 (1), A8 (1) e O7 (1).** |  |
|  | **Um plano explícito abrange as decisões pedagógicas e tecnológicas tomadas durante o processo de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Um plano explícito orienta a comunicação aos alunos sobre as relações entre os elementos do curso. |  |
| 2 |  | **Os objetivos de aprendizagem orientam as decisões de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido referentes ao uso de conteúdos e atividades. Ver também A1 (2)** |  |
|  | **Revisões institucionais monitoram documentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Os objetivos de aprendizagem orientam as decisões de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido referentes ao uso de tecnologia e pedagogia. Ver também A1 (2), O6 (2) e O7 (2).** |  |
|  | Procedimentos formais e normas para o ensino híbrido orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | O *feedback* do aluno orienta o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | Os objetivos de aprendizagem são definidos antes do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados por uma base de evidências de pesquisadas. Ver também A6 (2) e A7 (2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que uma descrição das relações explícitas entre os elementos do curso faça parte de toda a documentação do curso fornecida aos alunos.** |  |
|  | **As políticas institucionais exigem que uma declaração formal de objetivos de aprendizagem seja usada como ponto de partida para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para criar justificativas de projeto que vincule efetivamente os resultados da aprendizagem com as pedagogias, o conteúdo e as tecnologias utilizadas.** |  |
|  | A equipe de professores recebe ferramentas de projeto (incluindo contratos e licenças padrão, listas de verificação e procedimentos de controle de qualidade) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3), D2 (3), D6 (3) e S5 (3). |  |
|  | A equipe recebe informações sobre como as tecnologias de apoio ao ensino híbrido suportam uma série de resultados cognitivos dos alunos. |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre atividades de avaliação no ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para criar justificativas de design alinhadas com o ensino híbrido institucional. |  |
| 4 |  | **O cumprimento das políticas, normas e diretrizes que regem os vínculos explícitos entre pedagogias, conteúdo e tecnologias no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é monitorado regularmente.** |  |
|  | **A conscientização dos alunos sobre as relações entre os elementos do curso e os objetivos de aprendizagem é monitorada regularmente.** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem uma revisão formal pós-entrega. |  |
|  | *Feedback* é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre mudanças na população estudantil são usadas para orientar as atividades de planejamento de iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Informações sobre a eficácia do suporte ao design e desenvolvimento orientam o planejamento estratégico e operacional do ensino híbrido. Ver também D1 (5) e S5 (5)** |  |
|  | Informações sobre a eficácia do suporte ao design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido orientam a alocação de recursos para suporte. |  |
|  | A avaliação formal das habilidades da equipe de ensino orienta o fornecimento de recursos para o suporte ao ensino híbrido. Ver também D1 (5) |  |
|  | A informação sobre a eficácia das tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido orientam o fornecimento de apoio aos cursos híbridos. Ver também D1 (5) |  |
|  | Os procedimentos de implantação de tecnologia de apoio ao ensino híbrido abordam formalmente o fornecimento de recursos para o suporte aos cursos híbridos. Ver também D1 (5) e S5 (5) |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir o uso e as necessidades de suporte da tecnologia de apoio ao ensino híbrido em mutação. Ver também D1 (5), S5 (5) e O4 (5). |  |

## Processo D4 - Os cursos são projetados para apoiar alunos com deficiências.

**Práticas**

Garantir que os materiais sejam acessíveis a alunos com deficiências requer um desenho cuidadoso e consideração de questões de acessibilidade durante a criação de materiais, bem como o uso de ferramentas de desenvolvimento para apoiar o uso de tecnologias assistivas pelos alunos. Embora as tecnologias assistenciais estejam prontamente disponíveis para permitir o acesso às TIC para pessoas com deficiências, elas geralmente apenas ajudam a superar a primeira das muitas barreiras que precisam ser abordadas com um projeto de aprendizado eficaz. As diferenças que afetam a acessibilidade se estendem além dos impedimentos visuais, auditivos e motores para incluir as dificuldades de aprendizagem.

A evidência de capacidade nesta área é vista através de práticas de design e implementação que usam uma variedade de abordagens complementares para apoiar a aprendizagem dos alunos, incluindo uma variedade de meios de comunicação. A acessibilidade deve ser explicitamente considerada durante o processo de design e os padrões. Revisões formais e regulares envolvendo os alunos como principais interessados devem ser conduzidas tanto nos cursos quanto nos padrões de apoio, modelos e materiais de desenvolvimento de pessoal.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) gráficos de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

5. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

6. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

7. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

8. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

9. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim3)

10. As atividades online são testadas com antecedência e em situações reais? (Dim4)

11. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

12. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D4 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D4: Os cursos são projetados para apoiar alunos com deficiências.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos contam com mecanismos de apoio à acessibilidade e encorajaram a fazer uso das alternativas fornecidas.** |  |
|  | Uso consistente de uma variedade de atividades de ensino e aprendizagem nos cursos. Ver também A10 (1) e R2 (1). |  |
|  | Uso consistente de uma variedade de mídias nos cursos. Ver também A10 (1) |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados pela necessidade de garantir que as atividades de aprendizagem sejam acessíveis.** |  |
|  | **A documentação do curso fornece o procedimento a seguir se os elementos do curso não atenderem às necessidades individuais dos alunos. Ver também A10 (2)** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem testes formais e revisão do apoio à acessibilidade com os alunos participantes.** |  |
|  | Revisões institucionais monitoram o suporte de acessibilidade do estudante. |  |
|  | Os alunos recebem facilidades de suporte de acessibilidade explícitas. |  |
|  | Avaliações de risco formais do apoio à acessibilidade do estudante e do planejamento de mitigação são exigidas pelo procedimento de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem os requisitos para apoiar a acessibilidade durante o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **As políticas de acessibilidade são fornecidas a toda a equipe e alunos.** |  |
|  | **As equipes de ensino recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o apoio à acessibilidade quando envolvidos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre iniciativas de acessibilidade eficazes e atividades ligadas ao ensino híbrido. |  |
|  | Os requisitos de suporte de acessibilidade são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **A eficácia dos modelos de cursos híbridos, os materiais de apoio ao projeto e os procedimentos de garantia de qualidade da acessibilidade dos cursos são monitorados regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre o suporte de acessibilidade aos recursos.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia do apoio a alunos com deficiência.** |  |
|  | O cumprimento das políticas, normas e diretrizes que regem a acessibilidade é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios do suporte de acessibilidade são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a eficácia do apoio à acessibilidade orientam o planejamento estratégico do ensino híbrido.** |  |
|  | **Os requisitos de acessibilidade orientam a seleção e implementação de tecnologias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre a extensão do suporte à acessibilidade são usadas para orientar o planejamento de iniciativas de cursos híbridos. |  |
|  | As avaliações de riscos institucionais e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de suporte à acessibilidade da equipe. |  |

## Processo D5 - Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são confiáveis, robustos e suficientes.

**Práticas**

A infraestrutura física usada para fornecer e sustentar a entrega de cursos híbridos deve ser tão confiável e robusta quanto à infraestrutura de pessoal que depende dela. Neste contexto, 'físico' inclui o hardware, software e outros recursos necessários para implantar o ensino híbrido. A complexidade altamente interdependente dos elementos na infraestrutura para apoiar o ensino híbrido implica a necessidade de políticas e acordos para estabelecer e manter a confiabilidade.

A evidência de capacidade neste processo é vista através da criação e uso de uma infraestrutura integrada com hardware, software e instalações de ensino que podem ser facilmente acessadas por funcionários e alunos, processos de design que incluem consideração explícita dos aspectos de confiabilidade na escolha da tecnologia e esta decisão sobre evidências de confiabilidade coletadas no contexto institucional sempre que possível. Os projetos de curso incluem a consideração de alternativas a serem usadas pelo pessoal docente quando a tecnologia falha e garante que existam procedimentos de suporte para lidar com possíveis falhas. Padrões e diretrizes são usados para comunicar quais tecnologias foram comprovadas confiáveis e que o monitoramento e relatórios regulares são usados para provar e sustentar a confiabilidade. A seleção de novas tecnologias é feita com referência aos padrões formais e à capacidade de integração dentro da infraestrutura existente.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

4. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

5. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

6. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

7. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

8. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

09. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D5 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D5: Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são confiáveis, robustos e suficientes.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Problemas de desempenho, confiabilidade e suporte de tecnologia são explicitamente abordados ao implementar a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Todas as informações digitais do usuário são armazenadas em um sistema de backup validado. Ver também S6 (2) e O4 (2)** |  |
|  | As decisões para adicionar novos elementos de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido são guiadas pela capacidade da nova tecnologia de se integrar à infraestrutura pré-existente. |  |
| 2 |  | **Avaliações de risco formais da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido e do planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também R1 (2).** |  |
|  | **Todos os elementos da infraestrutura do ensino híbrido são auditados regularmente para garantir a validade dos backups e procedimentos de recuperação de desastres.** |  |
|  | **A seleção de tecnologias usadas na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido é guiada por informações de confiabilidade.** |  |
|  | A avaliação formal da confiabilidade e suporte da tecnologia é exigida pelos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | A seleção de tecnologias utilizadas na infraestrutura física do ensino híbrido é guiada por um plano institucional. |  |
|  | A seleção de tecnologias usadas na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido é guiada pelo apoio formal à inovação e experimentação. |  |
|  | A implementação de novos elementos de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido é orientada pela interoperabilidade da nova tecnologia com a infraestrutura pré-existente. |  |
|  | As modificações na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido são guiadas por uma estratégia formal de avaliação e mitigação de riscos. |  |
|  | São realizadas atualização e manutenção regular e sistemática de todos os elementos da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As tecnologias usadas na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido estão sujeitas a acordos de nível de serviço regularmente revisados que consideram explicitamente o impacto da tecnologia no aprendizado dos alunos.** |  |
|  | As modificações na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido são guiadas por estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos tecnológicos. |  |
|  | Os requisitos de confiabilidade e suporte são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Os contratos de nível de serviço são usados para definir os requisitos de suporte e desempenho das tecnologias de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Modificações na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido são guiadas por padrões de interoperabilidade. |  |
|  | A equipe é fornecida com uma base de evidências pesquisadas de iniciativas eficazes de infraestrutura apoio ao ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **O desempenho das tecnologias usadas na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido é monitorado automaticamente.** |  |
|  | **Avaliações de risco de infraestrutura formais de apoio ao ensino híbrido e revisões de estratégias de mitigação são realizadas com os resultados endossados pela liderança institucional. Ver também D6 (4)** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente a partir da eficácia, robustez e confiabilidade da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido. Ver também D6 (4)** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia, robustez e confiabilidade da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido. Ver também D6 (4)** |  |
|  | A conformidade da infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido com contratos de serviço é monitorada regularmente. |  |
|  | As atividades de desenvolvimento de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido estão sujeitas a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1(4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | As atividades de desenvolvimento de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido são guiadas por testes de usuários. |  |
| 5 |  | **Informações sobre desempenho e confiabilidade orientam a implantação e o uso contínuo de tecnologias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Informações sobre a eficácia da infraestrutura física orientam o planejamento estratégico de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | Os contratos de nível de serviço de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido são revisados regularmente. |  |
|  | Informações sobre desempenho e interoperabilidade orientam o desenvolvimento de padrões institucionais para o ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir a confiabilidade e a robustez da tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também R4 (5). |  |

## Processo D6 - Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são integrados usando padrões definidos.

**Práticas**

Padrões e diretrizes podem apoiar práticas mais eficazes (MARSHALL; MITCHELL, 2004) e seu uso pode resultar em materiais mais baratos e úteis para apoiar a aprendizagem dos alunos. A infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido, como discutido no processo D5, é um ambiente complexo, no qual diversas mídias facilitam uma infinidade de conexões e interações através de elementos técnicos altamente interdependentes.

Evidências de capacidade nesta área são vistas através do uso de práticas consistentes e documentadas que reutilizam a experiência anterior dentro da instituição para construir capacidade. Padrões formais são usados quando disponíveis para informar e orientar a prática e garantir a qualidade e reutilização dos materiais. Esses padrões e diretrizes são amplamente divulgados dentro da instituição para incentivar uma adoção mais ampla por parte do corpo docente.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

4. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

5. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim3)

6. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

7. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

8. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D6 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D6: Todos os elementos da infraestrutura física ligada ao uso de recursos digitais são integrados usando padrões definidos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido está integrada aos principais sistemas administrativos institucionais.** |  |
|  | **É feita referência aos padrões apropriados ao projetar e desenvolver a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os padrões de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido são definidos para todas as tecnologias usadas no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Alunos e funcionários são informados sobre o uso de padrões para orientar a implantação de tecnologia de apoio ao ensino híbrido**.** |  |
| 2 |  | **Um repositório de padrões para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido é fornecido.** |  |
|  | Revisões institucionais monitoram o uso de padrões para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Revisões institucionais monitoram os riscos associados ao uso de padrões para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido. Ver também R1 (2) e R4 (2). |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem o uso de padrões definidos ao projetar, desenvolver ou usar a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para trabalhar com padrões institucionais para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | Os funcionários recebem ferramentas de projeto (incluindo contratos e licenças padrão, listas de verificação e procedimentos de controle de qualidade) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3), D2 (3) e S5 (3). |  |
|  | É fornecida para a equipe uma base de evidências pesquisadas de padrões efetivos de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | As decisões institucionais para adicionar ou modificar padrões de apoio ao ensino híbrido são guiadas por estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos de tecnologia. |  |
| 4 |  | **O cumprimento e o uso de padrões institucionais definidos são medidos e aplicados por meio de revisão periódica da infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia, robustez e confiabilidade da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido. Ver também D5 (4)** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia, robustez e confiabilidade da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido. Ver também D5 (4)** |  |
|  | O impacto dos padrões na infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios dos padrões para o ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | As atividades de desenvolvimento de infraestrutura de apoio ao ensino híbrido estão sujeitas a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de infraestrutura formais de apoio ao ensino híbrido e revisões de estratégias de mitigação são realizadas com os resultados endossados pela liderança institucional. Ver também D5 (4) |  |
|  | As atividades de desenvolvimento de padrões de apoio ao ensino híbrido são guiadas por testes de usuários e alunos. |  |
| 5 |  | **As informações sobre o impacto dos padrões institucionais de apoio ao ensino híbrido nos resultados dos alunos orientam o conteúdo desses padrões.** |  |
|  | **As informações sobre o desempenho e a integração da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido orientam o conteúdo dos padrões institucionais para o ensino híbrido.** |  |
|  | Os padrões de apoio ao ensino híbrido são revisados regularmente. |  |
|  | Um procedimento formal orienta a adoção de novos padrões. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados das iniciativas de apoio ao ensino híbrido. Ver também O1 (5), O2 (5), O3 (5) e O5 (5). |  |

## Processo D7 - Os recursos digitais são projetados e gerenciados para maximizar a reutilização.

**Práticas**

A reutilização e o compartilhamento de materiais de aprendizagem dependem da capacidade de armazená-los e recuperá-los de maneira eficaz. Para conseguir isso, a descrição dos materiais devem ser documentados e padronizados com precisão. Além disso, os funcionários precisam ser capacitados e incentivados a reutilizar os recursos e receber treinamento, oportunidades e incentivos para criar recursos reutilizáveis.

A evidência de capacidade neste processo é vista através da criação e uso de padrões e modelos de metadados, juntamente com repositórios para armazenar e acessar recursos do curso para reutilização. A equipe de professores deve receber treinamento e apoio na criação e reutilização de recursos, bem como incentivos para criar recursos reutilizáveis e permitir a reutilização. Os aspectos de propriedade intelectual da criação e uso de recursos devem ser abordados explicitamente em nível de política e emprego e, toda a equipe envolvida no design e desenvolvimento de cursos deve ser treinada e apoiada na compreensão das implicações da propriedade intelectual em seu trabalho. A concepção e o desenvolvimento contínuos da infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido devem ser feitos com uma consciência da reutilização, bem como uma apreciação do ritmo acelerado de mudança e desenvolvimento nesta área.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) listas de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existe um sistema para apoiar a reutilização de materiais de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

4. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

5. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

6. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

7. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

8. Os módulos *online* em cursos são testados com usuários relevantes? (Dim4)

9. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

10. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

11. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela D7 - Apresenta exemplos das práticas características que são observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo D7: Os recursos digitais são projetados e gerenciados para maximizar a reutilização.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Recursos usados no ensino híbrido são empacotados e armazenados para reutilização.** |  |
|  | Metadados são fornecidos para todos os recursos usados no ensino híbrido. |  |
|  | A propriedade e as informações de licenciamento são fornecidas para todos os recursos usados no ensino híbrido. |  |
| 2 |  | **Um repositório de recursos reutilizáveis é usados e disponibilizados no ensino híbrido.** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem consideração explícita da reutilização de recursos pré-existentes antes que novos recursos sejam criados.** |  |
|  | **São fornecidos incentivos ao pessoal docente para a criação de recursos reutilizáveis.** |  |
|  | São fornecidos incentivos ao corpo docente para a reutilização de recursos usados no ensino híbrido. |  |
|  | Recursos usados no ensino híbrido são explicitamente projetados para suportar manutenção e adaptação contínuas. |  |
|  | Os modelos de metadados são usados durante as atividades de design e desenvolvimento de recursos usados no ensino híbrido. |  |
|  | A propriedade e as informações de licenciamento são formalmente armazenadas durante as atividades de design e desenvolvimento de recursos para o ensino híbrido. |  |
|  | Os recursos usados no ensino híbrido são projetados para apoiar a reutilização pelos alunos. |  |
|  | Avaliações de risco formais de reutilização e planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de reutilização de recursos usados no ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **Acordos de propriedade intelectual negociados com todo o pessoal envolvido no design e desenvolvimento de recursos do curso.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para criar e adaptar recursos reutilizáveis para o ensino híbrido.** |  |
|  | **Políticas institucionais incentivam a reutilização de recursos usados no ensino híbrido.** |  |
|  | Modelos e esquemas de metadados são definidos para uso em um nível disciplinar e institucional. Ver também O4 (3) |  |
|  | Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre a criação de metadados. |  |
|  | Padrões e modelos institucionais fornecem licenças de propriedade intelectual pré-definidas para uso com recursos usados no ensino híbrido. |  |
|  | As políticas institucionais exigem que os recursos usados no ensino híbrido sejam criados de maneira a apoiar a reutilização. |  |
|  | Políticas institucionais definem como a informação digital é retida e acessada. Ver também A6 (3) e O4 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de recursos para o ensino híbridos recebe uma base de evidências pesquisadas de iniciativas ligadas ao ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), R e O9 (3). |  |
| 4 |  | **Os recursos usados no ensino híbrido destinados à reutilização são testados e revisados pelos funcionários e alunos.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos para encorajar e apoiar a reutilização de recursos do curso.** |  |
|  | À medida que os recursos estão sendo reutilizados é monitorada regularmente. |  |
|  | À medida que os recursos estão sendo criados para reutilização é monitorada regularmente. |  |
|  | A conformidade com padrões para criação de metadados é monitorada regularmente. |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios da reutilização são monitorados regularmente. |  |
|  | Avaliações de risco de reutilização de recursos usados no ensino híbrido e revisões de estratégias de mitigação são realizadas com os resultados endossados pela liderança institucional. |  |
| 5 |  | **A implantação e o uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido são orientados por informações sobre seu suporte à reutilização.** |  |
|  | **Informações sobre a eficácia das tentativas de incentivar o reuso orientam o planejamento estratégico do ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre a extensão da reutilização de recursos de apoio ao ensino híbrido orientam o planejamento de iniciativas de cursos híbridos. |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de suporte à reutilização de recursos usados no ensino híbrido. |  |

# Suporte: Processos que envolvam a usabilidade e desempenho técnico do ambiente de apoio ao ensino híbrido.

Este processo abrange alguns aspectos dos serviços relacionados à usabilidade e desempenho técnico do ambiente virtual de aprendizagem utilizado como apoio ao processo ensino-aprendizagem. Abrangem, também, a gestão diária e o apoio à entrega do ensino híbrido, em particular porque têm impacto na capacidade dos alunos de se envolverem eficazmente com a modalidade. Um objetivo desses processos é garantir o gerenciamento eficiente e eficaz diário da entrega do ensino híbrido. Isso significa que os alunos e a equipe de professores podem se concentrar nos aspectos educacionais do curso, em vez de questões periféricas. Os processos individuais visam assegurar que o corpo docente e os alunos sejam colocados da melhor maneira possível para obter sucesso no uso de pedagogias e tecnologias modernas e não sejam prejudicados pela falta de informações institucionais, apoio ou treinamento.

|  |  |
| --- | --- |
| **Suporte: Processos que envolvam a usabilidade e desempenho técnico do ambiente de apoio ao ensino híbrido.** | |
| S1 | Os alunos recebem assistência técnica quanto ao uso de recursos digitais. |
| S2 | São fornecidos aos alunos livre acesso a laboratórios de informática. |
| S3 | Os sistemas de suportes são organizados formalmente respondem às solicitações em tempo hábil. |
| S4 | Os alunos possuem serviços de suporte pedagógico e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição. |
| S5 | Os professores possuem serviços de suporte de design instrucional e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição. |
| S6 | A equipe de professores recebe suporte técnico para o planejamento do uso de recursos digitais. |

Quadro 5 - MM-Híbrido – Processos de suporte os usuários

## Processo S1 - Os alunos recebem assistência técnica quando ao uso de recursos digitais.

**Práticas**

A evidência de capacidade neste processo é vista no fornecimento de informações sobre como obter assistência quanto ao uso de recursos digitais. Isso deve consistir em informações de contato para suporte por telefone e e-mail, além de recursos de autoajuda, como páginas da Web e documentação. Deve transmitir como os pedidos dos alunos serão tratados e o prazo dentro do qual eles podem esperar assistência. Informações específicas do curso devem ser fornecidas quando as tecnologias são utilizadas, exceto aquelas formalmente e normalmente exigidas e apoiadas pela instituição. Políticas e diretrizes devem comunicar a extensão do apoio disponível e os prazos dentro dos quais o apoio é fornecido. A equipe de suporte é munida com modelos, exemplos, treinamento e suporte para usar uma gama de recursos disponíveis para ajudar os alunos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

2. Os alunos recebem treinamento e suporte técnico necessário para concluir o curso? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

4. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

5. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

6. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim2 / Dim3 / Dim4)

7. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

8. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

9. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

10. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim4)

11. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim4)

12. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

13. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

14. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

15. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

16. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

17. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela S1 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S1: Os alunos recebem assistência técnica quando ao uso de recursos digitais.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos recebem suporte técnico para atuarem no ensino híbrido por meio de diversos canais de comunicação.** |  |
|  | Os alunos recebem materiais de suporte técnico vinculados a sistemas específicos para uso no ensino híbrido. |  |
|  | Os alunos recebem materiais de suporte técnico vinculados a sistemas administrativos. |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados pelos custos de suporte de tecnologia para a organização, funcionários e alunos. Ver também S4 (2)** |  |
|  | **Os alunos recebem informações descrevendo as instalações de apoio ao ensino híbrido antes da inscrição. Ver também S4 (2)** |  |
|  | **Os alunos recebem informações que descrevem a distribuição institucional da responsabilidade pelos serviços de apoio aos alunos. Ver também S2 (2) e S4 (2)** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são orientados pelas instalações de suporte disponíveis. Ver também S2 (2)** |  |
|  | As avaliações de risco formais das atividades dos alunos do ensino híbrido e o planejamento de mitigação são requeridos pelos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | A documentação do curso descreve as instalações de suporte disponíveis. |  |
|  | Os alunos recebem documentação dos procedimentos formais usados para resolver quaisquer preocupações ou reclamações que eles levantem. Ver também S3 (2) |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico durante o horário em que estão participando de atividades dos cursos híbridos. Ver também: S4 (2), R1 (2) e R4 (2). |  |
|  | Os registros das solicitações de suporte técnico dos alunos e sua resolução são mantidos em um repositório designado. |  |
|  | Os contratos de nível de serviço são usados para definir requisitos de desempenho para provedores de suporte. |  |
| 3 |  | **Os padrões institucionais definem requisitos para o suporte técnico aos alunos que estão explicitamente vinculados a estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos técnicos.** |  |
|  | **Os procedimentos institucionais para aquisição e manutenção de tecnologias de apoio ao ensino híbrido incluem a consideração explícita das implicações do apoio ao aluno.** |  |
|  | A equipe de suporte técnico recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para auxiliar os alunos. |  |
| 4 |  | **A demanda e a eficácia do suporte técnico fornecido aos alunos são monitoradas regularmente.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente dos alunos sobre a clareza e eficácia do suporte técnico fornecido.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente da equipe sobre a clareza e eficácia do suporte técnico fornecido** |  |
|  | O desempenho das instalações de apoio aos alunos é monitorado regularmente. |  |
|  | A conformidade do suporte técnico ao ensino híbrido em relação aos níveis definidos de serviços de suporte aos alunos é monitorada regularmente. |  |
|  | A conformidade do suporte técnico ao ensino híbrido em relação às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos de tecnologia é monitorada regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de suporte ao ensino híbrido são monitorados regularmente. Ver também: A3 (4) e D1 (4) |  |
|  | O apoio ao aluno do ensino híbrido com deficiência está sujeito a revisões formais de garantia de qualidade e a nova priorização de recursos e objetivos. |  |
|  | O suporte técnico ao ensino híbrido fornecido a alunos com deficiências é monitorado regularmente. |  |
|  | A sobreposição e duplicação do apoio, aos alunos de cursos híbridos, são avaliadas regularmente. Ver também: S2 (4), S3 (4) e S4 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre os tipos e o conteúdo das solicitações dos alunos para suporte técnico ao ensino híbrido orientam a implantação e o suporte de tecnologias digitais.** |  |
|  | **As informações sobre os tipos e o conteúdo das solicitações dos alunos para suporte técnico ao ensino híbrido orientam a avaliação e o gerenciamento dos riscos das iniciativas de cursos híbridos.** |  |
|  | Informações sobre o desempenho do suporte ao ensino híbrido orientam a alocação de recursos para suporte. |  |
|  | Informações sobre quando os alunos acessam os ambientes de apoio ao ensino híbrido orientam a alocação de recursos e o horário de funcionamento do suporte. Ver também: S4 (5) |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de uso e suporte de tecnologia aos ambientes de apoio ao ensino híbrido. Ver também: O6 (5), O7 (5) e O8 (5). |  |
|  | Análises formais de risco de iniciativas de ensino híbrido orientam o planejamento de instalações de suporte técnico. |  |

## Processo S2 - São fornecidos aos alunos livre acesso a laboratórios de informática.

**Práticas**

Um dos benefícios significativos do aprendizado baseado em espaços físicos em um campus é o acesso a bibliotecas e instalações de pesquisa. Já a educação a distância introduz uma nova maneira de entender o acesso e o uso dos recursos e serviços da biblioteca pelos alunos. Isso envolve três questões: a capacidade de acesso dos alunos; a organização e gestão dos materiais a serem acessados; e a organização e gestão dos serviços e instalações utilizados para o acesso. A literatura também enfatiza a necessidade de relacionamentos colaborativos entre todas as partes interessadas para oferecer os melhores serviços possíveis e apoio disponível aos alunos (STUBLEY, 2005).

Evidências de capacidade nesse processo são vistas através da oferta de instalações de bibliotecas e informações de suporte e treinamento para auxiliar os alunos em seu uso. As informações sobre o uso desses serviços são fornecidas pelo site da biblioteca, bem como diretamente nos cursos, onde é personalizado para refletir as necessidades da disciplina específica e os resultados de aprendizagem.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1 / Dim2)

2. Os alunos recebem treinamento e suporte técnico necessário para concluir o curso? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

4. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

5. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

6. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim2 / Dim3)

7. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

8. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim3)

9. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

10. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

11. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim4)

12. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

13. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim4)

14. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

15. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

16. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

17. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

18. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela S2 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S2: São fornecidos aos alunos livre acesso a laboratórios de informática.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos têm acesso a instalações da biblioteca.** |  |
|  | **A documentação do curso descreve os recursos da biblioteca disponíveis.** |  |
|  | Os alunos recebem informações sobre como acessar toda a gama de instalações da biblioteca. |  |
|  | Os alunos recebem listas de pontos de partida para usar os recursos da biblioteca, em vez de listas de leitura pré-definidas e completas. |  |
| 2 |  | **Resumos de recursos úteis da biblioteca são fornecidos em uma base de curso ou disciplina. Ver também A6 (2)** |  |
|  | **Os funcionários da biblioteca estão envolvidos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados pelos serviços de biblioteca disponíveis e recursos devidamente licenciados. Ver também S1 (2)** |  |
|  | **Os alunos recebem informações que descrevem a distribuição institucional da responsabilidade pelos serviços de apoio aos alunos. Ver também S1 (2) e S4 (2)** |  |
|  | Os alunos dos cursos híbridos recebem informações sobre as instalações da biblioteca antes da inscrição. |  |
|  | Cursos têm um bibliotecário designado para atendê-lo. |  |
|  | Os alunos recebem informações de contato da equipe designada da biblioteca. Ver também A6 (2) |  |
|  | Os alunos recebem uma variedade de mecanismos para acessar os recursos da biblioteca física. |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de recursos da biblioteca. |  |
|  | Os alunos têm acesso à biblioteca durante as horas em que estão participando de atividades dos cursos híbridos. |  |
|  | A equipe da biblioteca está envolvida no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais para o ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que os alunos tenham acesso a um amplo leque de instalações e recursos fornecidos pela biblioteca, quando envolvidos em cursos híbridos.** |  |
|  | Os padrões institucionais definem requisitos para o suporte à biblioteca de alunos que estão explicitamente vinculados aos cursos híbridos. |  |
|  | São fornecidos na documentação descrição dos recursos da biblioteca. |  |
|  | Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como usar serviços de biblioteca para apoiar o aprendizado dos alunos. |  |
| 4 |  | **O uso das instalações da biblioteca pelos alunos é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia das instalações da biblioteca.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia das instalações da biblioteca.** |  |
|  | O suporte da biblioteca fornecido a alunos com deficiências é regularmente monitorado. |  |
|  | A conformidade do suporte à biblioteca com estratégias institucionais para o ensino híbrido é monitorada regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações da biblioteca são monitorados regularmente. |  |
|  | O suporte à biblioteca está sujeito a revisões formais de garantia de qualidade e a priorização de recursos e objetivos. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de cursos híbridos são realizadas regularmente para identificar requisitos para novos serviços e suporte a biblioteca. |  |
|  | A sobreposição e duplicação do apoio, aos alunos de cursos híbridos, são avaliadas regularmente. Ver também S1 (4), S3 (4) e S4 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a eficácia das instalações da biblioteca no apoio ao aprendizado dos alunos orientam o planejamento estratégico dos cursos híbridos.** |  |
|  | **Informação sobre a eficácia das instalações da biblioteca no apoio ao aprendizado dos alunos orienta o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Informações sobre quando os alunos acessam as instalações da biblioteca orientam a alocação de recursos e o horário de funcionamento das instalações da biblioteca. |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir a mudança no uso da biblioteca do aluno e as necessidades de suporte. |  |
|  | As avaliações de riscos institucionais e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir o desempenho das instalações de apoio à biblioteca. |  |

## Processo S3 - Os sistemas de suportes são organizados formalmente e respondem às solicitações em tempo hábil.

**Práticas**

Embora todas as instituições tenham processos formais para queixas dos alunos, há muitas outras preocupações do dia a dia que precisam ser resolvidas rápida e profissionalmente para não prejudicar os resultados de aprendizagem dos alunos. Respostas rápidas e atentas às comunicações do aluno garantem que a motivação para a aprendizagem não seja comprometida e diminui o potencial de evasão dos alunos (MOODY, 2004).

A evidência de capacidade nesse processo é vista na provisão de instruções aos alunos em todos os cursos sobre onde comunicar quaisquer preocupações que possam ter sobre qualquer aspecto de seu aprendizado. Isso deve ser um único serviço de informação do aluno ou uma lista clara que forneça alternativas e indique como elas serão usadas, tais como contatos particulares para questões técnicas e outros para problemas de aprendizagem ou reclamações. A política deve exigir o fornecimento dessas informações de alguma maneira padrão e as diretrizes devem ser fornecidas sobre como as comunicações dos alunos devem ser tratadas, incluindo prazos e manutenção de registros. A equipe de ensino e suporte recebe modelos, exemplos, treinamento e suporte para lidar com as queixas dos alunos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existe um sistema estruturado para reunir e responder aos comentários dos alunos sobre questões ligadas ao ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. A interação do aluno com o corpo docente e outros alunos é uma característica intrínseca do aprendizado e é facilitada por uma variedade de recursos? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: à aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

4. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim1 / Dim4 / Dim5)

5. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

6. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

7. Existem diretrizes para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

8. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. Os alunos têm acesso a recursos online para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim3 / Dim4)

10. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

11. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

12. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim4)

13. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

14. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

15. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

16. A interação do aluno com o corpo docente é monitorada? (Dim4)

17. A resposta e pontualidade da equipe aos alunos são monitoradas? (Dim4)

18. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

19. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim4)

20. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim4)

21. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

22. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela S3 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S3: Os sistemas de suportes são organizados formalmente e respondem às solicitações em tempo hábil.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os alunos tem um canal para envio de dúvidas ou reclamações.** |  |
|  | **Os professores têm a oportunidade de responder as dúvidas ou reclamações dos alunos.** |  |
| 2 |  | **Os alunos têm um procedimento formalmente documentado para resolver dúvidas e fazer reclamações.** |  |
|  | **Os alunos recebem informações sobre os procedimentos formais usados para resolver qualquer dúvida ou reclamação. Ver também S1(2)** |  |
|  | Os alunos recebem informações sobre os prazos para receber respostas às dúvidas e reclamações. |  |
|  | Registros de reclamações de alunos e sua resolução são registrados em um repositório. |  |
|  | As instalações para coletar e resolver as dúvidas e reclamações dos alunos funciona nas mesmas horas que os cursos híbridos. |  |
|  | Avaliações de risco formais de dúvidas de alunos e planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de planejamento de comunicação ao aluno. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem requisitos e procedimentos para o tratamento de reclamações de alunos.** |  |
|  | **São fornecidos a professores e equipe de apoio (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como lidar com as queixas dos alunos.** |  |
|  | **As políticas institucionais definem requisitos para a qualidade e o tipo de *feedback* a ser fornecido aos alunos. Ver também A5 (3)** |  |
|  | Políticas institucionais para o tratamento de reclamações estudantis estão alinhadas com estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos de uso de tecnologia. |  |
|  | Repositório para coletar dúvidas e reclamações de alunos é fornecido |  |
|  | As descrições das funções do corpo docente incluem informações sobre as responsabilidades do pessoal em lidar com as queixas dos alunos. |  |
| 4 |  | **Informações sobre o tipo e resolução das reclamações e dúvidas dos alunos são monitoradas regularmente.** |  |
|  | **O *feedback* é recolhido regularmente dos alunos sobre a eficácia da resolução de suas dúvidas e reclamações.** |  |
|  | **O *feedback* é recolhido regularmente da equipe sobre a eficácia da resolução de suas dúvidas e reclamações.** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de registro das reclamações dos alunos são monitorados regularmente. |  |
|  | A coleta e a resolução das dúvidas e reclamações dos alunos estão sujeitas a revisões formais de garantia de qualidade e a uma nova priorização de recursos e objetivos. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de cursos híbridos são realizadas regularmente para identificar requisitos para alteração ou instalações de novos canais de reclamação. |  |
|  | O cumprimento da coleta e resolução das dúvidas e reclamações dos alunos como estratégias institucionais para o ensino híbrido é monitorado regularmente. |  |
|  | A sobreposição e duplicação do apoio, aos alunos de cursos híbridos, são avaliadas regularmente. Ver também S1 (4), S2 (4) e S4 (4). |  |
| 5 |  | **Informações das dúvidas e reclamações dos alunos orientam o planejamento estratégico dos cursos híbridos.** |  |
|  | **As informações das dúvidas e reclamações dos alunos orientam a alocação de recursos de desenvolvimento e treinamento dos cursos híbridos.** |  |
|  | As informações das dúvidas e reclamações dos alunos orientam a seleção de novas tecnologias para o ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são regularmente atualizadas para refletir as queixas dos alunos e as necessidades de apoio. |  |

## Processo S4 - Os alunos possuem serviços de suporte pedagógico e ao ambiente virtual de aprendizagem (7/24) disponível pela instituição.

**Práticas**

O uso do ensino híbrido pode auxiliar a redução de restrições que os alunos tenham em assistir aulas presenciais, mas não elimina a necessidade da instituição fornecer uma gama completa de serviços de suporte a estes alunos (SEWART, 1993). Assim como o suporte técnico para assuntos ligados a tecnologia de apoio ao ensino híbrido, os alunos precisam de apoio com questões pessoais e de aprendizado. É importante que o aluno seja bem-vindo e se sinta suficientemente à vontade com o ambiente dos cursos híbridos para que possa expressar e explicar sua necessidade e o que eles precisam do apoio.

A evidência de capacidade no processo é vista em documentação clara, obedecendo a um modelo institucional consistente, estabelecendo as informações necessárias para acessar todos os serviços disponíveis aos alunos. A política deve exigir que essas informações sejam precisas, revisadas regularmente e fornecidas aos alunos antes da inscrição. Modelos devem ser fornecidos para garantir uma organização e conteúdo consistentes.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

2. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

3. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

4. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

5. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

6. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim3 / Dim4)

7. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

8. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim4)

9. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim4)

10. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

11. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

12. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

13. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

14. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela S4 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S4: Os alunos possuem serviços de suporte pedagógico e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A documentação do curso descreve os serviços de suporte pessoal e de aprendizado disponíveis para o aluno.** |  |
|  | As páginas da Web institucionais descrevem os serviços de suporte pessoal e de aprendizado disponíveis do aluno. |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são guiados pelos custos de suporte de tecnologia para a organização, funcionários e alunos. Ver também S1 (2)** |  |
|  | **Os alunos recebem informações que descrevem a distribuição institucional da responsabilidade pelos serviços de apoio aos alunos. Ver também S1 (2) e S2 (2)** |  |
|  | **Os alunos recebem informações descrevendo as instalações de apoio pessoal e de aprendizagem antes da inscrição. Ver também S1 (2)** |  |
|  | Os alunos recebem documentação dos procedimentos formais usados para atender às suas necessidades de suporte pessoal e de aprendizado. |  |
|  | Registros dos pedidos de apoio pessoal e de aprendizagem dos alunos e sua resolução são registrados em um repositório. |  |
|  | Os alunos recebem documentação dos procedimentos formais a serem seguidos se as respostas às perguntas de apoio pessoal e de aprendizado forem insatisfatórias. |  |
|  | Os alunos recebem documentação sobre os prazos para receber respostas a consultas de serviço de suporte pessoal e de aprendizado. |  |
|  | Os alunos recebem apoio pessoal e de aprendizagem durante o mesmo horário em que estão participando de atividades dos cursos híbridos. Ver também: S1 (2), R1 (2) e R4 (2). |  |
|  | Os alunos recebem informações que descrevem a distribuição institucional da responsabilidade pelos serviços de apoio ao estudante. |  |
|  | As avaliações de risco formais das atividades dos cursos híbridos e o planejamento de mitigação são exigidos pelos procedimentos de planejamento de suporte pessoal e de aprendizado. |  |
| 3 |  | **Padrões institucionais definem requisitos para o apoio pessoal ao estudante e para a aprendizagem que estão explicitamente vinculados a estratégias institucionais para o ensino híbrido.** |  |
|  | A equipe de suporte recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para auxiliar os alunos. Ver também O6 (3) |  |
|  | São fornecidos modelos de documentação do curso que descrevem as instalações de suporte pessoal e de aprendizado. |  |
| 4 |  | **O uso de monitores de apoio pessoal e de aprendizagem é monitorado regularmente.** |  |
|  | ***O feedback* é recolhido regularmente dos alunos sobre a clareza e utilidade do apoio pessoal e de aprendizagem fornecido.** |  |
|  | ***O feedback* é recolhido regularmente da equipe sobre a clareza e utilidade do apoio pessoal e de aprendizagem fornecido.** |  |
|  | O desempenho das instalações de apoio pessoal e de aprendizagem é monitorado regularmente. |  |
|  | O apoio pessoal e de aprendizado fornecido aos alunos com deficiências é monitorado regularmente. |  |
|  | A conformidade do apoio pessoal e de aprendizado com estratégias institucionais para o ensino híbrido é monitorada regularmente. |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios das instalações de suporte pessoal e de aprendizado são monitorados regularmente. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas cursos híbridos são realizadas regularmente para identificar requisitos para instalações de apoio ao aprendizado pessoal ou novo ou alterado. |  |
|  | A sobreposição e duplicação do apoio, aos alunos de cursos híbridos, são avaliadas regularmente. Ver também S1 (4), S2 (4) e S3 (4). |  |
| 5 |  | **As informações sobre o desempenho dos serviços de suporte pessoal e de aprendizagem orientam os recursos alocados para apoiar os alunos.** |  |
|  | **As informações sobre solicitações de alunos para suporte pessoal e de aprendizagem orientam a seleção e a implantação de tecnologias para cursos híbridos.** |  |
|  | Informações sobre quando os alunos acessam as instalações físicas e *online* orientam a alocação de recursos e o horário de funcionamento do suporte. Ver também S1 (5) |  |
|  | Avaliações de risco institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de apoio pessoal e de aprendizado do estudante. |  |

## Processo S5 - Os professores possuem serviços de suporte de design instrucional e ao ambiente virtual de aprendizagem (7/24) disponível na instituição.

**Práticas**

A equipe de professores precisa de treinamento e apoio para que seja eficaz com as novas tecnologias e com as pedagogias associadas. O ensino híbrido não é um novo sistema educacional que envolve novos procedimentos e processos pedagógicos e profissionais que requerem apoio e desenvolvimento profissional.

A evidência de capacidade neste processo é vista através do uso de avaliações formais da capacidade da equipe durante o treinamento e como parte do processo de design e desenvolvimento de cursos e projetos. As evidências dessas avaliações devem ser usadas para determinar alocações adicionais de suporte e treinamento. Os planos de design e desenvolvimento devem incluir processos formais para apoio contínuo do corpo docente e dos cursos. As políticas e diretrizes devem determinar as avaliações de capacidade da equipe e exigir seu uso no desenvolvimento contínuo da equipe. Os relatórios regulares de capacidade devem informar estratégias para o fornecimento contínuo de recursos e desenvolvimento de cursos híbridos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

2. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. A capacidade do pessoal docente em fazer a transição dos cursos tradicionais para o ensino híbrido é avaliada formalmente durante o treinamento? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

4. Existe um sistema para apoiar a reutilização de materiais de aprendizagem? (Dim1 / Dim2)

5. Critérios formais são usados para determinar o acesso a financiamento e outros recursos para apoiar o desenvolvimento do ensino híbrido? (Dim2)

6. Há equipe para treinar pessoal para atuar no ensino híbrido? (Dim2)

7. A IES possui uma política de desenvolvimento de pessoal? (Dim2 / Dim3)

8. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) listas de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim2 / Dim3 / Dim4)

9. Existem diretrizes institucionais para garantir que a equipe entenda o potencial do ensino híbrido? (Dim2 / Dim3 / Dim4)

10. O treinamento e assistência à equipe ligada ao ensino híbrido são contínuos? (Dim2 / Dim3)

11. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim3)

12. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

13. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim3 / Dim4)

14. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

15. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim4)

16. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

17. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

18. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

19. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

20. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

21. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

22. O apoio e desenvolvimento de pessoal são monitorados e avaliados? (Dim5)

23. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim5)

A Tabela S5 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S5: Os professores possuem serviços de suporte de design instrucional e ao ambiente virtual de aprendizagem disponível na instituição.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As equipes de ensino recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre os aspectos pedagógicos das tecnologias do ensino híbrido.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para pesquisar e refletir sobre sua própria prática com tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como ajudar os alunos no seu desenvolvimento nos cursos híbridos.** |  |
| 2 |  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem uma avaliação formal das competências dos professores relacionadas ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem assistência ao pessoal docente nas mudanças pedagógicas.** |  |
|  | **A equipe de professores é reconhecida e recompensada por seu envolvimento com iniciativas inovadoras no ensino híbrido. Ver também D1 (2), Q2 (2) e O9 (2).** |  |
|  | O suporte ao ensino híbrido é guiado por uma base de evidências pesquisadas sobre o tema. |  |
|  | O suporte técnico ao design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é formalmente programado durante o projeto dos cursos híbridos. Ver também D1 (2), D2 (2). |  |
|  | O suporte aos cursos híbridos é fornecido durante as horas em que o corpo docente está envolvido em suas atividades. |  |
|  | As avaliações formais de risco das habilidades da equipe e o planejamento de mitigação são requeridos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (2) e D2 (2) |  |
|  | Os critérios de emprego e promoção do pessoal docente abordam as competências relacionadas ao ensino híbrido. |  |
|  | A equipe especializada apoia os procedimentos de design desenvolvimento de cursos híbridos. Ver também D1 (2) e D2 (2) |  |
| 3 |  | **Padrões institucionais são definidos para a avaliação do ensino das habilidades para o ensino híbrido.** |  |
|  | **As questões pedagógicas são tratadas formalmente nos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3) e D2 (3)** |  |
|  | A equipe de suporte recebe padrões e diretrizes que cobrem aspectos técnicos e pedagógicos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3) e D2 (3) |  |
|  | A equipe de professores recebe ferramentas de projeto (incluindo contratos e licenças padrão, listas de verificação e procedimentos de controle de qualidade) para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D1 (3), D2 (3), D3 (3) e D6 (3). |  |
|  | A alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido é guiada por estratégias institucionais para o ensino híbrido. Ver também S6 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), 9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | Os requisitos de suporte técnico da equipe são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia para apoiar o ensino híbrido. Ver também: D1(3), D2 (3) e S6(3). |  |
| 4 |  | **O uso de apoio e assistência pedagógica pela equipe de ensino é monitorado regularmente. Ver também D1 (4) e S6 (4)** |  |
|  | **A capacidade da equipe de ensino de usar tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também S6 (4)** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente do pessoal sobre a eficácia do apoio pedagógico e ao treinamento fornecido.** |  |
|  | *Feedback* é recolhido regularmente dos alunos sobre a eficácia do pessoal docente na utilização de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | A conformidade do suporte ao ensino híbrido, estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos de uso de tecnologia de apoio são monitoradas regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de cursos híbridos são realizadas regularmente para identificar requisitos para apoio pedagógico de pessoal novo ou alterado. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S6 (4), O1 (4), O3 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
| 5 |  | **As informações sobre tecnologia e as habilidades pedagógicas do corpo docente referentes ao ensino híbrido orientam os recursos de apoio ao ensino híbrido alocados.** |  |
|  | **Implicações de suporte pedagógico são abordadas explicitamente ao implantar tecnologias que apoiem o ensino híbrido.** |  |
|  | Os procedimentos de implantação de tecnologia de apoio ao ensino híbrido abordam formalmente o fornecimento de recursos para o suporte à modalidade. Ver também D1 (5) e D3 (5) |  |
|  | As informações sobre a eficácia do suporte ao design e desenvolvimento orientam o fornecimento de suporte aos cursos híbridos. |  |
|  | Informações sobre a eficácia do suporte ao design e desenvolvimento orientam o planejamento estratégico e operacional do ensino híbrido. Ver também D1 (5) e D3 (5) |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir mudanças no uso e as necessidades de suporte a tecnologias de apoio ao ensino híbrido. Ver também D1 (5), D3 (5) e O4 (5). |  |

## Processo S6 - A equipe de professores recebe suporte técnico para o planejamento do uso de recursos digitais.

**Práticas**

O ensino híbrido envolve um ambiente dinâmico e complexo de informações e comunicações que requer suporte técnico para o corpo docente, a fim de garantir que os alunos possam fazer o melhor uso das instalações e dos recursos. A criação e o uso de recursos eletrônicos de informação pelos alunos são particularmente desafiadores, pois as fontes da Internet, em particular, são simultaneamente mais fáceis de pesquisar e acessar, ao mesmo tempo em que geralmente são menos confiáveis. O manuseio e armazenamento de documentos criados pelos alunos também apresenta desafios que vão desde os técnicos de formato, passando pelas preocupações decorrentes dos vírus. O backup e o acesso autorizado ao trabalho do aluno também precisam de atenção cuidadosa.

Evidências de capacidade neste processo são vistas com a provisão de instalações e apoio durante a concepção e desenvolvimento de projetos, incluindo documentação e treinamento para a equipe, bem como modelos e outros materiais para uso com os alunos. A política e as diretrizes devem exigir e apoiar isso. A obtenção de habilidades de alunos nessa área deve fazer parte dos objetivos gerais de aprendizado, de acordo com a aquisição de habilidades de pesquisa e de letramento informacional.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A capacidade do pessoal docente em fazer a transição dos cursos tradicionais para o ensino híbrido é avaliada formalmente durante o treinamento? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

2. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. Há equipe para treinar pessoal para atuar no ensino híbrido? (Dim2)

4. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

5. O treinamento e assistência à equipe ligada ao ensino híbrido são contínuos? (Dim2 / Dim3)

6. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim2 / Dim3)

7. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim2 / Dim3 / Dim4)

8. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim3)

10. A IES possui uma política de desenvolvimento de pessoal? (Dim3)

11. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

12. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim3 / Dim4)

13. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

14. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim4)

15. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

16. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

17. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim4)

18. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

19. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

20. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

21. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

22. O apoio e desenvolvimento de pessoal são monitorados e avaliados? (Dim4 / Dim5)

23. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim4 / Dim5)

24. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela S6 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo S6 A equipe de professores recebe suporte técnico para o planejamento do uso de recursos digitais.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os professores têm acesso a suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de informações digitais pelos alunos.** |  |
|  | O uso de informações digitais pelos alunos é suportado em todos os cursos. |  |
| 2 |  | **Todas as informações digitais dos alunos são armazenadas em um sistema de backup validado. Ver também D5 (1) e O4 (2)** |  |
|  | **O acesso às informações digitais dos alunos é autenticado e autorizado. Ver também O4 (2)** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido abordam o uso de informações digitais pelos alunos.** |  |
|  | Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem uma avaliação formal das competências de informação digital dos professores. |  |
|  | Avaliações de risco formais do uso de informações digitais pelos alunos e planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | A equipe de professores recebe sistemas de detecção de plágio. Ver também A6 (2) e A8 (2). |  |
| 3 |  | **A equipe de professores é fornecida suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) de apoio ao uso de informações digitais pelos alunos, incluindo aspectos de propriedade intelectual, plágio e avaliação.** |  |
|  | **Os procedimentos formais de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem explicitamente a consideração do uso, proteção e privacidade das informações digitais pelos alunos.** |  |
|  | Os requisitos de suporte técnico da equipe são formalmente abordados nos procedimentos de compra de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também D1 (3), D2 (3) e S5 (3). |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), O9(3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | A alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido é guiada por estratégias institucionais para o ensino híbrido e planos tecnológicos. Ver também S5(3) |  |
| 4 |  | **O uso pela equipe de professores de recursos de suporte para o desenvolvimento de habilidades de informação digital dos alunos é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia do suporte de habilidades de informação digital fornecido.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre sua eficácia no apoio ao desenvolvimento de habilidades de informação digital do aluno.** |  |
|  | A capacidade da equipe de ensino na utilização de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também S5 (4) |  |
|  | O uso de apoio e assistência pedagógica pela equipe de ensino é monitorado regularmente. Ver também D1 (4) e S5 (4) |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das instalações de apoio às habilidades de informação digital dos alunos são monitorados regularmente. |  |
|  | As instalações de suporte de informações digitais estão sujeitas a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de cursos híbridos é realizadas regularmente para identificar requisitos para suporte técnico novo ou alterado. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S5 (4), O1 (4), O3 (4), O5 (4) e O9(4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre as habilidades do corpo docente no apoio ao uso da informação digital pelos alunos orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | As informações sobre a eficácia do suporte de informações digitais orientam o fornecimento de recursos de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Informações sobre a eficácia do suporte à informação digital orientam a seleção de novas tecnologias para os cursos híbridos. |  |
|  | As informações sobre a eficácia do suporte à informação digital orientam o planejamento estratégico e operacional de cursos híbridos. |  |
|  | As avaliações de riscos institucionais e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir o uso de informações digitais dos alunos e as necessidades de suporte. |  |

# Qualidade: Processos que envolvam a avaliação e o controle da qualidade do ensino híbrido através de todo o seu ciclo de vida.

Essa área de processo é focada nos processos de garantia de qualidade, *feedback* e avaliação durante todo o ciclo de vida do projeto e desenvolvimento do ensino híbrido. O objetivo é encorajar a prática reflexiva informada por evidências de sucessos e fracassos anteriores. A capacidade de funcionários e alunos de fornecer *feedback* informal e formal e de ver estes resultados refletidos em melhorias na qualidade do ensino híbrido. Isso é fundamental para essa área de processo. Os processos individuais são direcionados a garantir que as evidências coletadas sejam robustas e capazes de fornecer uma base confiável de conhecimento para estratégias futuras e desenvolvimento sustentável, tanto de infraestrutura como de habilidades da equipe.

|  |  |
| --- | --- |
| **Qualidade: Processos que envolvam a avaliação e o controle da qualidade do ensino híbrido através de todo o seu ciclo de vida.** | |
| Q1 | Os alunos são capazes de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia da sua experiência no ensino híbrido. |
| Q2 | A equipe de professores é capaz de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido. |
| Q3 | São realizadas revisões regulares dos aspectos ligados ao ensino híbrido. |

Quadro 6 - MM-Híbrido – Processos ligados à qualidade

## Processo Q1 - Os alunos são capazes de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia da sua experiência no ensino híbrido.

**Práticas**

A necessidade de instituições e professores solicitarem e analisarem o *feedback* do aluno baseada em múltiplas avaliações independentes e padronizadas reconhecida na literatura (KIRKPATRICK, 1977; FORSYTH et al., 1999; ARRELOLA, 2000; SHERRY, 2003; THOMPSON; IRELE, 2003; BRENNAN; WILLIAMS, 2004). O *feedback* do aluno é uma medida confiável e importante de qualidade de ensino e aprendizagem que pode ser usada para informar a ação para melhorias; é também informativo para os futuros alunos.

No entanto, para que o *feedback* seja útil para melhorar o ensino e a aprendizagem, deve ser entendido e posto em prática. Richardson (2005a) identifica algumas questões óbvias, mas importantes, para obter informações confiáveis e úteis: O *feedback* deve ser buscado no nível em que se está tentando monitorar a qualidade o foco deve estar nas percepções dos alunos sobre os aspectos-chave do ensino ou sobre os principais aspectos da qualidade de seus programas o *feedback* deve ser coletado assim que possível após a atividade educacional relevante.

A evidência de capacidade neste processo é vista na inclusão de um plano de avaliação formal do aluno na concepção e desenvolvimento de projetos e cursos. Esse plano deve incluir a realização de várias avaliações formais, tanto somativas quanto formativas, de uma maneira padrão que permita a comparação de resultados ao longo do tempo. As informações sobre como os resultados da avaliação estão sendo usados para melhorar a qualidade e a eficácia da aprendizagem deles deve ser fornecida aos alunos. A política e as diretrizes devem exigir que as avaliações dos alunos sejam conduzidas de maneira independente e forneçam formulários padrão que elas devem seguir. Os resultados das avaliações devem ser usados para apoiar o desenvolvimento de novos projetos ou de projetos em andamento. A equipe de professores recebe modelos, exemplos, treinamento e suporte para usar a gama de recursos de avaliação disponíveis para apoiar o aprendizado dos alunos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A eficácia educacional dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliada de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim1 / dim2 / DIM3 / Dim4 / Dim5).

2. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5).

3. As atividades *online* são testadas com antecedência e em situações reais? (Dim1 / Dim2).

4. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim1 / Dim2).

5. Existe um sistema estruturado disponível para reunir e responder aos comentários dos alunos sobre questões relacionadas ao curso? (Dim1 / Dim2).

6. As orientações sobre *feedback* para os alunos abordam o fornecimento de respostasconstrutivas e oportunas? (Dim2 / Dim3).

7. A interação do aluno com o corpo docente é monitorada? (Dim2 / Dim4)

8. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: a aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim2 / Dim4)

9. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim2 / Dim4)

10. Existem diretrizes para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

11. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim4)

12. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

13. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

14. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela Q1 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo Q1: Os alunos são capazes de fornecer feedback regular sobre a qualidade e a eficácia da sua experiência no ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | ***Feedback* somativo é coletado regularmente dos alunos sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido.** |  |
|  | *Feedback* formativo é coletado regularmente dos alunos em relação à qualidade e eficácia de sua experiência no ensino híbrido. |  |
| 2 |  | **Os alunos são informados sobre como as informações de *feedback* serão usadas para modificar e melhorar sua experiência no ensino híbrido.** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem fases de avaliação explícitas de sua qualidade e a eficácia. Ver também Q2 (2)** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem oportunidades para testes de usuários pelos alunos.** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem a coleta de informações do aluno antes da implementação do projeto. |  |
|  | Procedimentos consistentes de avaliação são usados. Ver também Q2 (2) |  |
|  | Um repositório de informações de *feedback* do ensino híbrido é fornecido. Ver também Q2 (2) e Q3 (2) |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem requisitos para avaliações pelos alunos sobre a eficácia educacional dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **As políticas institucionais definem requisitos para a qualidade e o tipo de *feedback* de avaliação a ser fornecido aos alunos.** |  |
|  | **Apoio especializado é fornecido para avaliações do *feedback* dos alunos sobre a qualidade e eficácia das iniciativas de cursos híbridos.** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso de informações de avaliação e *feedback* para melhorar os resultados de aprendizagem dos alunos. |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo do *feedback* da equipe em seu aprendizado. Ver também A4 (3), A5 (3) e A8 (3). |  |
|  | As políticas institucionais exigem que as avaliações dos alunos em cursos híbridos sejam realizadas de forma independente, de acordo com um cronograma padrão e procedimentos definidos. Ver também R2 (3) |  |
| 4 |  | **Os resultados da avaliação são reportados regularmente de forma a permitir a comparação da eficácia educacional dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também Q2 (4) e Q3 (4)** |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios das avaliações dos alunos são monitorados regularmente. Ver também R2 (4). |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de cursos híbridos, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para procedimentos de avaliação. Ver também Q2 (4) |  |
| 5 |  | **As informações das avaliações dos alunos sobre o ensino híbrido orientam mudanças pedagógicas e tecnológicas. Ver também R2 (5).** |  |
|  | **As informações das avaliações dos alunos sobre o ensino híbrido orientam a alocação de recursos para o ensino de apoio.** |  |
|  | Mudanças tecnológicas e pedagógicas para o ensino híbrido estão sujeitas a avaliação formal. Ver também Q2 (5) |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as avaliações dos alunos sobre o ensino híbrido. |  |

## Processo Q2 - A equipe de professores é capaz de fornecer *feedback* regular sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido.

**Práticas**

O ambiente de apoio ao ensino híbrido apresenta muitos desafios de aprendizagem que podem se beneficiar de *feedback* válido, confiável e informativo dos professores.

A evidência de capacidade neste processo é vista na inclusão de um plano formal de avaliação de pessoal no design e desenvolvimento de cursos. Esse plano deve incluir a realização de várias avaliações formais de uma maneira padrão que permita a comparação de resultados entre projetos e ao longo do tempo. As informações sobre como os resultados da avaliação estão sendo usados para melhorar a qualidade e a eficácia de seu trabalho deve ser fornecida ao corpo docente. A política e as diretrizes devem exigir que as avaliações da equipe sejam conduzidas de maneira independente e forneçam formulários padrão que devem ser adotados. Os resultados das avaliações devem ser usados para apoiar o desenvolvimento contínuo e novo, e para apoiar os recursos e a estratégia de apoio ao ensino híbrido.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (evidências na escola, faculdade e instituição) (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5).

2. O apoio e desenvolvimento de pessoal são monitorados e avaliados? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. Existem diretrizes institucionais para garantir que a equipe entenda o potencial do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

5. A capacidade do pessoal docente em fazer a transição dos cursos tradicionais para o ensino híbrido é avaliada formalmente durante o treinamento? (Dim1 / Dim2).

6. As atividades *online* são testadas com antecedência e em situações reais? (Dim1 / Dim2)

7. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim1 / Dim2)

8. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

9. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim2 / Dim4)

10. A IES possui uma política de desenvolvimento de pessoal? (Dim3)

11. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

12. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

13. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela Q2 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo Q2: A equipe de professores é capaz de fornecer feedback regular sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Feedback somativo é coletado regularmente do corpo docente sobre a qualidade e a eficácia de sua experiência no ensino híbrido.** |  |
|  | **Feedback formativo é coletado regularmente do corpo docente em relação à qualidade e efetividade de sua experiência no ensino híbrido.** |  |
| 2 |  | **A equipe recebe informações sobre como as informações de feedback foram e serão usadas para modificar e melhorar sua experiência no ensino híbrido.** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem fases de avaliação explícitas que avaliam a qualidade e a eficácia do ensino híbrido. Ver também Q1 (2)** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem oportunidades para testes de usuários pela equipe.** |  |
|  | A equipe de professores é reconhecida e recompensada por seu envolvimento com iniciativas inovadoras de ensino híbrido. Ver também D1 (2), S5 (2) e O9 (2). |  |
|  | Procedimentos consistentes de avaliação são usados. Ver também Q1 (2) |  |
|  | Os procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem a coleta de informação do pessoal antes da implementação do projeto. |  |
|  | Um repositório de informações de *feedback* do ensino híbrido é fornecido. Ver também Q1 (2) e Q3 (22). |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem requisitos para avaliação pela equipe sobre a eficácia educacional dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Apoio especializado fornecido para avaliação do feedback da equipe sobre a qualidade e eficácia das iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | A equipe recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso de informações de avaliação e *feedback* para melhorar o apoio à equipe de professores. |  |
|  | As políticas institucionais exigem que as avaliações do ensino híbrido sejam realizadas de forma independente, de acordo com um cronograma padrão e procedimentos definidos. |  |
|  | A equipe de professores é apoiada na pesquisa e reflexão sobre suas próprias práticas e experiências no ensino híbrido. |  |
| 4 |  | **Os resultados da avaliação são reportados regularmente de forma a permitir a comparação da eficácia educacional dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também Q1 (4) e Q3 (4)** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das avaliações do pessoal são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para procedimentos de avaliação. Ver também Q1 (4) |  |
| 5 |  | **Informações das avaliações da equipe de ensino híbrido orientam as mudanças pedagógicas e tecnológicas.** |  |
|  | **As informações das avaliações da equipe de ensino híbrido orientam a alocação de recursos para o apoio do pessoal docente.** |  |
|  | Todas as novas tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido estão sujeitas a avaliação formal. Ver também Q1 (5) |  |
|  | As avaliações de riscos institucionais e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as avaliações da equipe de ensino híbrido. |  |

## Processo Q3 - São realizadas revisões regulares dos aspectos ligados ao ensino híbrido.

**Práticas**

A dependência do ensino híbrido sobre o uso de uma pedagogia apropriada e uma tecnologia bem projetada significa que, ao avaliar o sucesso de cursos e projetos, é muito importante garantir que a eficácia da tecnologia também seja formalmente medida. Evidências de sucesso ou limitações no contexto local é um fator importante para garantir o desenho eficiente e o desenvolvimento de cursos e projetos existentes e novos.

Evidência de capacidade neste processo é vista através do uso de coleta formal de dados, processos que são incorporados ao design e desenvolvimento e que permitem a comunicação regular e a análise da eficácia das tecnologias utilizadas. Esses processos devem ser baseados em padrões e projetados para suportar comparações ao longo do tempo e entre cursos e projetos. A política deve exigir a coleta e o relato dessas informações e os resultados usados para informar os recursos e estratégias de desenvolvimento e apoio contínuo. Conteúdos formais e planos de revisão devem ser usados durante a concepção e desenvolvimento de projetos e cursos. A política e as diretrizes devem exigir que essas revisões sejam conduzidas formalmente e forneçam orientação sobre quais aspectos exigem verificação.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim1/Dim2/Dim3/Dim4/Dim5)

2. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim1/Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

3. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim1/Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

4. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim1/Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

5. Existe um ciclo definido e operacional de revisão do design de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? Isso funciona na instituição? (Dim1/Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

6. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim1/ Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

7. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim2 / Dim4).

8. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4).

9. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5).

10. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4).

A Tabela Q3 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo Q3: São realizadas revisões regulares dos aspectos ligados ao ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As revisões dos materiais instrucionais dos cursos híbridos são realizadas regularmente.** |  |
|  | **As revisões das atividades de ensino dos cursos híbridos são conduzidas regularmente.** |  |
|  | As revisões dos resultados dos alunos dos cursos híbridos são realizadas regularmente. |  |
|  | As revisões de atividades de avaliação dos cursos híbridos são realizadas regularmente. |  |
| 2 |  | **Os alunos e equipe recebem informações sobre como as avaliações foram e serão usadas para modificar e melhorar suas experiências no ensino híbrido.** |  |
|  | **Revisões regulares são realizadas formalmente como parte dos procedimentos normais para ministrar cursos usando tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os procedimentos de design e desenvolvimento de cursos híbridos incluem um plano formal para avaliar o sucesso do uso de novas tecnologias ou pedagogias.** |  |
|  | Um repositório de informações de *feedback* sobre o ensino híbrido é fornecido. Ver também Q1 (2) Q2 (2). |  |
| 3 |  | **Padrões institucionais são definidos para a revisão regular dos aspectos ligados ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) na análise e uso de informações de revisão e avaliação.** |  |
|  | **Padrões institucionais são definidos para avaliar novas tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | As políticas institucionais exigem que as revisões do ensino híbrido sejam realizadas de forma independente, de acordo com um cronograma padrão e procedimentos definidos. |  |
| 4 |  | **Revisões são relatadas regularmente de uma maneira que permite a comparação de iniciativas ensino híbrido. Ver também Q1 (4) e Q2 (4)** |  |
|  | Informações sobre o sucesso ou fracasso das iniciativas de ensino híbrido são monitoradas regularmente. Ver também O1 (4) |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios das revisões formais são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido são realizadas regularmente para identificar requisitos para procedimentos de revisão de cursos novos ao alterados. |  |
| 5 |  | **Informações de revisões sobre projetos de ensino híbrido orientam o planejamento estratégico para o ensino híbrido.** |  |
|  | **Informações sobre o sucesso ou fracasso das tecnologias de apoio ao ensino híbrido orientam a alocação de recursos.** |  |
|  | Informações de revisões sobre projetos de ensino híbrido orientam o planejamento de iniciativas de ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido fracassadas são formalmente revisadas para identificar fatores para inclusão na análise de risco e planos de mitigação de iniciativas, existentes ou futuras, de ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados da revisão no ensino híbrido. |  |

# Organizacional: Processos associados ao planejamento e ao gerenciamento institucional do ensino híbrido.

Este processo é considerado indispensável aos serviços educacionais mesmo que não façam parte do objetivo central das universidades. O seu foco é o planejamento institucional e gestão do ensino híbrido. O objetivo é garantir que o uso de tecnologias e pedagogias ativas seja bem gerenciado e planejado para fornecer os resultados estratégicos e operacionais exigidos pela instituição. Os processos individuais são direcionados para garantir que os aspectos estratégicos, administrativos e organizacionais do ensino híbrido sejam de alta qualidade, eficientes e eficazes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Organizacional: Processos associados ao planejamento e ao gerenciamento institucional do ensino híbrido.** | |
| O1 | Critérios formais orientam a alocação de recursos para os projetos de cursos híbridos. |
| O2 | As políticas e estratégias institucionais abordam explicitamente o ensino híbrido. |
| O3 | Há um plano explícito para apoiar o uso de tecnologias na oferta de cursos híbridos. |
| O4 | A informação digital utilizada é guiada por um plano integral de informação institucional. |
| O5 | As iniciativas de ensino híbrido são guiadas pelo projeto institucional. |
| O6 | Os alunos recebem informações sobre as tecnologias utilizadas nos cursos híbridos antes de iniciá-los. |
| O7 | Os alunos recebem informações pedagógicas sobre o modelo de ensino híbrido antes de iniciar os cursos. |
| O8 | Os alunos recebem informações administrativas antes de iniciar os cursos. |
| O9 | As iniciativas de cursos híbridos são guiadas por estratégias institucionais e planos operacionais |

Quadro 7 - MM-Híbrido – Processos organizacionais

## Processo O1 - Critérios formais orientam a alocação de recursos para os projetos de cursos híbridos.

**Práticas**

Para Galvis e Pedraza (2013) por mais óbvio que possa parecer, sem um compromisso gerencial efetivo em um contexto de projetos de ensino híbrido, é impossível que esse tipo de iniciativa prospere. Estudos sobre as melhores práticas em programas de ensino híbrido mostram que esse tipo de compromisso é um fator chave para possibilitar: usar o tempo do professor como autores, diretores do curso, facilitadores ou avaliadores; obter recursos financeiros suficientes e apropriados para projetar e implementar o programa, e então implementar, replicar ou expandir o que foi projetado e repensar os processos fundamentais presentes na cadeia de valor educacional e alinhar processos de suporte tecnológico, administrativo e financeiro com esses fundamentos de acordo com as dimensões desejadas.

A evidência de capacidade nesse processo é vista na provisão de critérios e diretrizes formais de financiamento e de recursos, determinados por políticas, que proporcionam consistência e clareza na alocação de recursos. O acesso ao apoio é gerenciado por esses critérios para garantir o uso eficiente e equitativo do tempo e a realização de metas estratégicas, bem como requisitos de curto prazo. Abordagens efetivas no contexto local são comunicadas através de exemplos, estudos de caso, normas e diretrizes, customizadas para a instituição, que demonstram os benefícios dos critérios utilizados.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) gráficos de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

3. Critérios formais são usados para determinar o acesso a financiamento e outros recursos para apoiar o desenvolvimento do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

5. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

6. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

7. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim2 / Dim3 / Dim4)

8. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim3)

10. O projeto de cursos ou programas de ensino híbrido é gerenciado? (Dim3)

11. Dados como números de matrícula, taxas de conclusão e cálculo de custos são usados como medida de eficácia nos cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

12. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

13. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

14. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

15. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

A Tabela O1 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O1: Critérios formais orientam a alocação de recursos para os projetos de cursos híbridos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Recursos para todas as iniciativas de apoio ao ensino híbrido são alocados de acordo com critérios formalmente definidos.** |  |
| 2 |  | **Os recursos para as iniciativas de apoio ao ensino híbrido são alocados durante o ciclo orçamentário.** |  |
|  | **O planejamento de iniciativas de apoio ao ensino híbrido são formalmente vinculados aos critérios de decisões usados para a alocação de recursos.** |  |
|  | Os critérios institucionais de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido incluem custos de manutenção contínuos. |  |
|  | Avaliações de risco formais de iniciativas de apoio ao ensino híbrido e planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de alocação de recursos do ensino híbrido. Ver também O5 (2) |  |
| 3 |  | **Os critérios de alocação de recursos das iniciativas de apoio ao ensino híbrido estão explicitamente ligados às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos tecnológicos. Ver também O9 (1)** |  |
|  | **A equipe recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o desenvolvimento de propostas de ensino híbrido usando os critérios de alocação de recursos.** |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | A alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido é coordenada em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **Informações sobre o sucesso ou fracasso das iniciativas de ensino híbrido são monitoradas regularmente. Ver também Q3 (4).** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente dos alunos sobre o impacto das iniciativas de ensino híbrido na sua aprendizagem.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre o impacto das iniciativas de ensino híbrido na aprendizagem dos alunos.** |  |
|  | O impacto estratégico dos critérios de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido é monitorado regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos critérios de alocação de recursos do apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | As decisões de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido são relatadas regularmente. |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para critérios de alocação de recursos. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S5 (4), S6 (4), O3 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
| 5 |  | **Informações de iniciativas piloto de ensino híbrido orientam a alocação de apoio e recursos para o uso de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Informações sobre o impacto estratégico dos critérios de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido orientam o planejamento estratégico para o ensino híbrido.** |  |
|  | Projetos e iniciativas de ensino híbrido bem-sucedidos são documentados como estudos de caso vinculados a critérios de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Os pedidos de alocação de recursos de apoio ao ensino híbrido são analisados para reutilização. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados das iniciativas de ensino híbrido. Ver também D6 (5), O2 (5), O3 (5) e O5 (5). |  |
|  | Critérios de alocação de recursos das iniciativas de ensino híbrido são revisados como parte das estratégias institucionais de revisão de planos de ensino e de tecnologia. |  |

## Processo O2 - As políticas e estratégias institucionais (PDI, PPP e PPC) abordam explicitamente o ensino híbrido.

**Práticas**

Cada organização tem sua própria estratégia para alcançar sua missão e realizar suas metas projetadas. Nesse sentido, é vital ter clareza sobre o papel que o ensino híbrido pode desempenhar como fator educacional diferenciador, como um elemento que agrega valor ao processo de aprendizagem, ou como um elemento que garante uma vantagem competitiva e sustentável para a organização. Essas qualidades parecem estar no centro do que Ohmae (1990) chama de competição sábia. Também é essencial alcançar um alinhamento entre a estratégia de negócios da organização educacional e a estratégia de combinação do programa escolhido.

A evidência de capacidade neste processo é vista na provisão de um conjunto completo de estratégias e políticas institucionais que incorpora uma avaliação ponderada e estratégica da contribuição que o ensino híbrido pode fazer à instituição, disciplinas, funcionários e alunos. O pessoal envolvido em projetos e iniciativas de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido precisa de apoio e orientação para aplicar eficazmente as políticas e estratégias previstas e juntamente com os alunos, devem estar envolvidos no desenvolvimento das políticas e estratégias institucionais para o ensino híbrido.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim1)

2. Existem diretrizes institucionais para garantir que a equipe entenda o potencial do ensino híbrido? (Dim1)

3. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

4. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

5. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim1 / Dim2)

6. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2)

7. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

8. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim3)

10. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

11. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim4)

12. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

13. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

14. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

15. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

16. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela O2 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O2: As políticas e estratégias institucionais abordam explicitamente o ensino híbrido.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido são explicitamente abordadas em políticas e estratégias institucionais relevantes de aprendizagem e ensino.** |  |
| 2 |  | **O pessoal com experiência em ensino híbrido está formalmente envolvido no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais de aprendizagem e ensino. Ver também O9 (2)** |  |
|  | **Os alunos estão formalmente envolvidos no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais para o ensino híbrido. Ver também O9 (2)** |  |
|  | **A inclusão de aspectos ligados ao ensino híbrido em políticas e estratégias institucionais relevantes é formalmente endossada pela liderança institucional.** |  |
|  | Os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido estão formalmente ligados às decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O3 (2), O5 (2), O6 (2), O7 (2), O8 (2) e O9 (2). |  |
|  | As revisões de política e estratégia de aprendizagem e ensino são orientadas pelas implicações do ensino híbrido. |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido abordam formalmente as implicações de políticas e estratégias. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que as implicações do ensino híbrido sejam incluídas no desenvolvimento de políticas novas e existentes.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como vincular os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido aos planos estratégicos institucionais para o ensino híbrido. Ver também O5 (3) e O9 (3)** |  |
|  | Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como abordar o ensino híbrido durante o desenvolvimento de políticas e estratégias. |  |
|  | A equipe engajada na estratégia para o ensino híbrido e no desenvolvimento de políticas é fornecida com uma base de evidências pesquisadas de iniciativas de ensino híbrido. Ver também O9 (3) |  |
|  | Estratégias e planos para o ensino híbrido são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **Aprendizagem institucional e estratégias e políticas de ensino são regularmente e formalmente revisadas para garantir que os aspectos do ensino híbrido sejam abordados.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente dos alunos sobre a eficácia das políticas e estratégias para o ensino híbrido.** |  |
|  | **Feedback é recolhido regularmente sobre a eficácia das políticas e estratégias para o ensino híbrido.** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros das políticas e estratégias de ensino e aprendizagem são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido são realizadas regularmente para identificar requisitos para estratégias e políticas para o ensino híbrido novas ou alteradas. |  |
|  | A conformidade com as estratégias e políticas de aprendizagem e ensino é monitorada regularmente. |  |
| 5 |  | **A informação sobre os resultados das iniciativas de ensino híbrido orienta a estratégia de aprendizagem e ensino e o desenvolvimento de políticas.** |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados das iniciativas de ensino híbrido. Ver também D6 (5), O1 (5), O3 (5) e O5 (5). |  |
|  | As estratégias e políticas institucionais de aprendizagem e ensino passam por uma avaliação formal do risco quando ocorre qualquer falha significativa na tecnologia de apoio ao ensino híbrido. |  |

## Processo O3 - Há um plano explícito para apoiar o uso de tecnologias na oferta de cursos híbridos.

**Práticas**

Um plano de tecnologia tem por objetivo propor estratégias de seleção de tecnologia, com baseada em experiência prática, e trabalhos anteriores na instituição, para garantir que os recursos tecnológicos sejam escolhidos de maneira a criar capacidade em vez de diluí-la. Uma abordagem sistêmica para o desenvolvimento de um plano de implementação de tecnologia coerente e oportuno é defendida por Garrison e Anderson (2003). Eles se referem a uma infraestrutura, que inclui o desenho da conectividade institucional, a criação de um sistema de gestão do conhecimento, o fornecimento de conteúdo digital e a criação de padrões. O planejamento tecnológico deve ser incorporado a uma estratégia institucional mais ampla que englobe generalizadamente todos os aspectos de ensino e aprendizado.

A evidência de capacidade neste processo é vista no uso de um plano tecnológico formalmente documentado que é usado para orientar a seleção de tecnologias apropriadas. Padrões institucionais formais são usados quando disponíveis para informar e orientar o plano. Isso deve incluir tecnologias existentes que são definidas como padrão pela instituição e para as quais existem evidências claras de eficácia e capacidade de serem apoiadas. O plano, juntamente com os padrões e diretrizes associadas, é amplamente divulgado para incentivar adoção e conformidade mais ampla em toda a instituição. A política deve exigir o cumprimento do plano de tecnologia e a referência explícita a ele deve ser feita nos processos de recursos e desenvolvimento de recursos de apoio ao ensino híbrido.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. O projeto de cursos ou programas de ensino híbrido é gerenciado? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) gráficos de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

5. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim1 / Dim3 / Dim4)?

6. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

7. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

8. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim1 / Dim2)

9. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

10. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

11. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2 / Dim4 / Dim5)

12. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim3)

14. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

15. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

16. Existe um sistema para apoiar a reutilização de materiais de aprendizagem? (Dim3)

17. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim3 / Dim4)

18. Qual porcentagem da avaliação está *online*? (Dim4)

19. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

20. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

21. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

A Tabela O3 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O3: Há um plano explícito para apoiar o uso de tecnologias na oferta de cursos híbridos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os planos tecnológicos institucionais para o ensino híbrido guiam a adoção da tecnologia durante as iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | Os planos tecnológicos institucionais para o ensino híbrido descrevem os procedimentos para aquisição, implantação, suporte, manutenção e atualização de hardware e software para apoio ao ensino híbrido. |  |
| 2 |  | **As atividades de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido ligam formalmente as decisões sobre tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido com os planos institucionais de tecnologia de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os planos tecnológicos institucionais para o ensino híbrido têm objetivos e marcos claramente definidos e empiricamente mensuráveis.** |  |
|  | **Os planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido são formalmente endossados e explicitamente apoiados pela liderança institucional.** |  |
|  | **Os planos de iniciativas de ensino híbrido incluem planos de avaliação e mitigação de riscos vinculados aos planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido e avaliações de risco associadas.** |  |
|  | Os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido são formalmente ligam as decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O5 (2), O6 (2), O7 (2), O8 (2) e O9 (2). |  |
|  | A equipe de professores está formalmente envolvida no desenvolvimento e revisão de planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido. |  |
|  | Os alunos estão formalmente envolvidos no desenvolvimento e revisão de planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido. |  |
|  | Planos de iniciativas de ensino híbrido abordam a manutenção de tecnologias de apoio ao ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais exigem que todas as iniciativas de ensino híbrido estejam em conformidade com os planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o uso de planos de tecnologia para o ensino híbrido como parte do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Os recursos da equipe de desenvolvimento e suporte a cursos híbridos são alocados com referência aos planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido.** |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O4 (3), O5 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | Estratégias formais de avaliação e mitigação de riscos estão incluídas nos planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido. |  |
|  | Os planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **A conformidade com planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido durante atividades de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido é monitorada regularmente.** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia dos planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido como ferramentas para orientar o design e desenvolvimento de cursos e programas.** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos planos de tecnologia para o ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O4 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para dos planos de tecnologia para o ensino híbrido. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S5 (4), S6 (4), O1 (4), O5 (4) e O9(4). |  |
| 5 |  | **As informações sobre o cumprimento dos planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido orientam o apoio e a mobilização de iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Os planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido passam por uma avaliação formal do risco quando ocorre qualquer falha significativa na tecnologia de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | Os planos institucionais de tecnologia para o ensino híbrido passam por uma reavaliação formal como parte de iniciativas de ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados das iniciativas de ensino híbrido. Ver também D6 (5), O1 (5), O2 (5) e O5 (5). |  |

## Processo O4 - A informação digital é monitorada e baseada em um plano institucional de tecnologia da informação.

**Práticas**

Além de ser confiável e à prova de falhas, a infraestrutura de tecnologia usada para apoiar o ensino híbrido também deve garantir que, tanto quanto possível, as informações dentro dos sistemas sejam protegidas. Um plano de tecnologia considerando aspectos da integridade da informação pode combinar uma visão estratégica institucional para o ensino híbrido com a consideração prática dos riscos e a integração com outros sistemas dentro da instituição.

A evidência de capacidade neste processo é vista no uso de um plano estratégico de tecnologia da informação considerando a integridade e a confiabilidade da informação. Isso deve incluir avaliações da segurança das informações contra perda intencional e não intencional, proteção da privacidade e informações do aluno, controle de versão e consistência com outros sistemas, como registros de alunos ou matrículas. As informações fornecidas pela instituição, o corpo docente e os alunos devem ser incluídas, bem como a consideração explícita das implicações de direitos autorais, incluindo os direitos dos alunos. Deve haver políticas e procedimentos para lidar com possíveis falhas. Padrões e diretrizes devem ser usados para comunicar quais tecnologias foram comprovadas confiáveis, e monitoramento e relatórios regulares usados para comprovar a confiabilidade e identificar possíveis problemas. A equipe de professores recebe modelos, exemplos, treinamento e suporte para manter as informações do curso para garantir sua validade e confiabilidade.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1)

2. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

4. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

5. Existe um sistema para apoiar a reutilização de materiais de aprendizagem? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

6. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

7. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

8. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

9. Existe uma estratégia para garantir a confiabilidade da tecnologia utilizada no ensino híbrido? (Dim3)

10. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

11. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

12. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

13. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

14. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

15. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela O4 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O4: A informação digital é monitorada e baseada em um plano institucional de tecnologia da informação.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A integridade e a validade das informações digitais são monitoradas regularmente.** |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido ligam formalmente as decisões aos planos institucionais de integridade de informações digitais.** |  |
|  | **Todas as informações digitais do curso são armazenadas em um sistema de backup validado. Ver também D5 (1) e S6 (2)** |  |
|  | **O acesso a todas as informações digitais do curso é autenticado e autorizado. Ver também S6 (2)** |  |
|  | Repositórios institucionais são fornecidos para informação digital. |  |
|  | Os planos de iniciativas de ensino híbrido abordam os requisitos de suporte de informações digitais. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido abordam a integridade e a validade da informação digital. |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação abordam os riscos associados ao uso de informações digitais em iniciativas de ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **Planos de integridade de informação digital institucional são definidos.** |  |
|  | **Padrões de apoio institucional são definidos para o uso da informação digital no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Políticas institucionais definem como a informação digital é retida e acessada. Ver também A6 (3) e D7 (3)** |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de informações digitais. |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre leis e licenças de propriedade intelectual. |  |
|  | Procedimentos formais para design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem explicitamente a consideração do uso, proteção e privacidade da informação digital. |  |
|  | Modelos e esquemas de metadados são definidos para uso em um nível individual e institucional. Ver também D7 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O5 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | Os planos de integridade da informação são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **A conformidade com os planos de integridade das informações institucionais é monitorada regularmente.** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente da equipe sobre a eficácia do plano de integridade da informação institucional como uma ferramenta para orientar o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido.** |  |
|  | Estratégias e planos de informação digital são coordenados em toda a instituição. |  |
|  | As instalações de suporte de informações digitais são monitoradas regularmente. |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos planos de integridade das informações institucionais são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O5 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para planos de integridade de informações institucionais. |  |
| 5 |  | **Os planos institucionais de integridade das informações passam por uma avaliação formal do risco quando ocorre alguma falha significativa na tecnologia de apoio ao ensino híbrido.** |  |
|  | **Os planos de integridade das informações institucionais são formalmente reavaliados quando novas iniciativas de ensino híbrido são consideradas.** |  |
|  | **Informações sobre o uso de informações digitais por alunos e funcionários orientam o desenvolvimento do plano de integridade das informações institucionais.** |  |
|  | Informações sobre a integridade e validade dos guias de informações digitais para o fornecimento de iniciativas de ensino híbrido. |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir o uso e as necessidades de suporte da tecnologia de apoio ao ensino híbrido em mutação. Ver também D1 (5), D3 (5) e S5 (5) |  |

## Processo O5 - As iniciativas de ensino híbrido são guiadas pelo projeto institucional.

**Práticas**

A dimensão pedagógica do ensino híbrido tem por foco a promoção da aprendizagem, ao mesmo tempo em que obtém o melhor da combinação de modalidades opostas, mas complementares (presencial e *online*). O desafio da abordagem híbrida, portanto, é conseguir a integração entre as ações presenciais os *online* no fornecimento de atividades de aprendizagem, de forma que cada uma agregue valor ao outro em um processo contínuo que leva à obtenção de objetivos de aprendizagem. (OSORIO GÓMEZ; DUART, 2012). Muitos modelos pedagógicos diferentes têm sido propostos para orientar o desenho e o fornecimento do ensino híbrido efetivo, mas o aspecto chave é a necessidade de ter uma intenção clara de orientar a seleção de tecnologias e pedagogias.

A evidência de capacidade neste processo é vista na definição e uso de um curso explícito ou programa de desenvolvimento do ensino híbrido. Esse plano deve ser formalmente desenvolvido e endossado pela liderança institucional. O alinhamento com estratégias e planos institucionais é essencial, assim como a consideração de questões de negócios, como avaliações de risco e garantia de qualidade. A equipe de professores deve ser apoiada tanto no desenvolvimento de planos quanto em sua aplicação em contextos específicos.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1)

2. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim1)

3. Os alunos têm acesso a recursos *online* para apoiar suas necessidades de aprendizagem? (Dim1)

4. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1)

5. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim1)

6. Critérios formais são usados para determinar o acesso a financiamento e outros recursos para apoiar o desenvolvimento do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

7. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim3)

8. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

9. Qual porcentagem da avaliação está *online*? (Dim1 / Dim2)

10. O corpo docente é capaz de realizar o máximo de avaliações *online* que gostaria? (Dim1 / Dim2)

11. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

12. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

13. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim2 / Dim4)

14. Existem orientações sobre padrões mínimos para entrega de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

15. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

16. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) listas de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim3)

17. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim4)

18. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

19. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

20. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

21. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

22. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

23. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4 / Dim5)

24. Existe um ciclo definido e operacional de revisão do design de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? Isso funciona na instituição? (Dim4 / Dim5)

A Tabela O5 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O5: As iniciativas de ensino híbrido são guiadas pelo projeto institucional.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **As decisões de tecnologia e pedagogia de apoio ao ensino híbrido são guiadas por um plano explícito de desenvolvimento para o ensino híbrido.** |  |
| 2 |  | **A alocação de recursos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido está alinhada com os planos de desenvolvimento do ensino híbrido.** |  |
|  | **A equipe de professores está formalmente envolvida na criação e revisão de planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | Os alunos estão formalmente envolvidos na criação e revisão de planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido. |  |
|  | Os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido formalmente ligam as decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O3 (2), O6 (2), O7 (2), O8 (2) e O9 (2) |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido são formalmente endossados pela liderança institucional. |  |
|  | Avaliações de risco formais de iniciativas de ensino híbrido e planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de alocação de recursos para o ensino híbrido. Ver também O1 (2) |  |
| 3 |  | **A política institucional exige ligações formais entre planos de iniciativas de ensino híbrido e um plano institucional abrangente. Ver também O9 (3)** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como vincular os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbridos aos planos estratégicos institucionais para o ensino híbrido. Ver também O2 (3) e O9 (3)** |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas sobre o ensino híbrido. Ver também A6 (3), A7 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O9 (3), R2 (3) e R4 (3). |  |
|  | Planos de iniciativas de ensino híbrido são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **As informações sobre o sucesso ou fracasso dos planos de desenvolvimento da iniciativas de ensino híbrido são monitoradas regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido.** |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios dos planos de desenvolvimento do ensino híbrido são monitorados regularmente. |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O9 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido são realizadas regularmente. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S5 (4), S6 (4), O1 (4), O3 (4) e O9(4). |  |
| 5 |  | **Planos de iniciativas de ensino híbrido são analisados para potencial reutilização.** |  |
|  | **Os planos de iniciativas de ensino híbrido são revisados regularmente em todos os cursos e programas, usando tecnologias similares ou pedagogias para garantir consistência e eficácia.** |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir os resultados da iniciativas de ensino híbrido. Ver também D6 (5), O1 (5), O2 (5) e O3 (5) |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido guiam os recursos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido são formalmente reavaliados quando ocorrem falhas significativas na tecnologia de apoio ao ensino híbrido. |  |

## Processo O6 - Os alunos recebem informações sobre as tecnologias utilizadas nos cursos híbridos antes de iniciá-los.

**Práticas**

O uso do ensino híbrido ainda é desconhecido para muitos alunos, e o leque de possibilidades é tão diverso, que é importante alertar-lhes e proporcionar-lhes oportunidades de se familiarizarem com o que esperar. Fornecer informações antecipadamente garante aos alunos que eles não serão forçados a abandonar o curso, ou lutar para aumentar suas habilidades tecnológicas enquanto tentam aprender o conteúdo do curso (WATERHOUSE; ROGERS, 2004, RAGAN, 1999). Não se pode presumir, contudo, que os alunos adotem novas tecnologias sem a disponibilidade de um treinamento abrangente baseado em um planejamento sistemático que reconheça os níveis de habilidades requeridos. À medida que as tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) estão sendo utilizadas na educação e passam a fazer parte das atividades de sala de aula, “[...] essas tecnologias têm alterado a dinâmica da escola e da sala de aula como, por exemplo, a organização dos tempos e espaços da escola, as relações entre o aprendiz e a informação, as interações entre alunos, e entre alunos e professor” (VALENTE, 2014, p. 82).

Evidências de capacidade nesse processo são vistas com a publicação de declarações claras descrevendo o uso de várias mídias e tecnologias. Essa descrição também deve fornecer acesso a qualquer informação ou documentação de suporte. Todas essas informações devem ser fornecidas aos alunos na documentação pública do curso e também na documentação de inscrição. A política deve exigir que essas informações sejam fornecidas e mantidas. As diretrizes institucionais devem estabelecer como o pessoal docente e administrativo informa sobre as tecnologias e mídias usadas nos cursos. As instruções de uso, os requisitos mínimos e o suporte as tecnologias padrão devem ser fornecidas e mantidas.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos estão cientes das expectativas inerentes às formas de avaliação? (Dim1 / Dim2)

2. Os alunos recebem treinamento e suporte técnico necessário para concluir o curso? (Dim1 / Dim2)

3. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim1 / Dim2)

4. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

5. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

6. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões?(Dim2 / Dim4)

7. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

8. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

9. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

10 Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

11. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

12. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela O6 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O6: Os alunos recebem informações sobre as tecnologias utilizadas nos cursos híbridos antes de iniciá-los.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Materiais promocionais com instruções e requisitos sobre os cursos híbridos disponíveis aos alunos antes da inscrição.** |  |
|  | **Os cursos incluem oportunidades para os alunos utilizarem recursos tecnológicos e pedagógicos de apoio ao ensino híbrido. Ver também A3 (1) e O7 (1).** |  |
| 2 |  | **A documentação do curso descreve as tecnologias de apoio ao ensino híbrido usadas.** |  |
|  | **Sessões de prática de uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido ou tutoriais organizados são fornecidos a todos os alunos como parte do curso. Ver também A3 (1) e O7 (2).** |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido formalmente ligam as decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O3 (2), O5 (2), O7 (2), O8 (2) e O9 (2). |  |
|  | Os objetivos de aprendizagem orientam as decisões em relação à tecnologia e à pedagogia a ser usada durante o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também A1 (2), D3 (2) e O7 (2). |  |
|  | As estratégias institucionais para o ensino híbrido abordam o acesso dos alunos às tecnologias de apoio ao ensino híbrido. |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação abordam os riscos associados à comunicação aos alunos de informações de sobre o ensino híbrido. Ver também O7 (2) |  |
| 3 |  | **Os padrões para comunicação de requisitos de tecnologia de apoio ao ensino híbrido são definidos para uso em toda a documentação do curso.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe modelos de documentação do curso e exemplos que explicam aos alunos como fazer uso efetivo das tecnologias de apoio ao ensino híbrido. Ver também O7 (3)** |  |
|  | As políticas institucionais exigem que os alunos tenham oportunidades de se preparar e praticar o uso das tecnologias de apoio ao ensino híbrido. Ver também O7 (3) |  |
|  | A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como ajudar os alunos no desenvolvimento de habilidades importantes para o ensino híbrido. Ver também S4 (3) |  |
| 4 |  | **A capacidade dos alunos de utilizarem a tecnologia de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também O7 (4).** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre problemas com o uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido não são abordados nas descrições dos cursos fornecidos.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre problemas com o uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido não são abordados nas descrições dos cursos fornecidos.** |  |
|  | A conformidade com as políticas que exigem que os alunos tenham oportunidades de preparar e praticar as tecnologias de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também O7 (4) |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros para os alunos do uso de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. Ver também O7 (4). |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O7 (4), O8 (4), R1 (4), R3 (4) e R4 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de procedimentos de comunicação, novos ou alterados, sobre o ensino híbrido são realizadas regularmente. |  |
| 5 |  | **Informações sobre a eficácia dos padrões institucionais para fornecer aos alunos tecnologia de apoio ao ensino híbrido orientam o desenvolvimento desses padrões.** |  |
|  | **Informações sobre a preparação do aluno para o ensino híbrido orientam a alocação de recursos de apoio para iniciativas de ensino híbrido. Ver também O7 (5).** |  |
|  | Planos de comunicação de alunos e funcionários incorporados em qualquer nova implantação de uso de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também O7 (5). |  |
|  | Informações sobre a preparação do aluno para o ensino híbrido orientam a alocação de recursos de suporte. Ver também O7 (5). |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades do aluno de uso e suporte as tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também S1 (5), O7 (5) e O8 (5). |  |

## Processo O7 - Os alunos recebem informações pedagógicas sobre o modelo de ensino híbrido antes de iniciar os cursos.

**Práticas**

Na literatura sobre o tema como citado por Pomerantz, Brown e Brooks (2018) existem muitas definições para o ensino híbrido, e o consenso geral sobre a caracterização do ensino híbrido frequentemente une o sistema de aprendizagem presencial tradicional e o sistema de aprendizagem eletrônica, como proposto por (GRAHAM, 2006). À medida que o ensino híbrido evoluiu para um agente de mudança global no ensino superior, ele se tornou mais diversificado em sua forma e aplicações. (MAYADAS; MILLER; SENER, 2015). Outra consideração interessante é que “misturado” e “híbrido” são considerados sinônimos, o que é verdade, desde que haja misturas de espaços e tempos ou aprendizado em ambos os casos.

Abordagens dos alunos para a aprendizagem e sua percepção de contextos de aprendizagem estão interligadas, portanto, é crucial fornecer acesso a todas as informações relevantes sobre abordagens e tecnologias de aprendizagem para assegurar que a logística do contexto acadêmico permita que os alunos estudem de forma eficaz e eficiente (LAURILLARD, 2002). Essas informações devem ser disponibilizadas o mais breve possível para garantir que os alunos sejam capazes de entender os requisitos técnicos e de competência de um programa antes de se inscreverem. Muitos alunos precisarão tomar providências especiais para garantir que obtenham o maior benefício do ensino híbrido, e oferta de informações com antecedência garante que eles não sejam forçados a evadir do curso ou a lutar para aumentar suas habilidades para atuarem no ensino híbrido (WATERHOUSE; ROGERS, 2004).

A evidência de capacidade neste processo é vista na incorporação de declarações claras descrevendo o uso de várias mídias e tecnologias e os requisitos esperados dos alunos. Essa descrição também deve fornecer acesso a qualquer informação ou documentação de suporte. Tudo isso deve ser fornecido publicamente para os alunos antes da inscrição e, de preferência, também nos pacotes de inscrição. A política deve exigir que essas informações sejam fornecidas e mantidas juntamente com diretrizes que demonstrem como comunicar informações sobre as tecnologias e mídias padrão usadas nos cursos. Instruções para o uso e suporte de tecnologias padrão devem ser fornecidas e mantidas através de um repositório central.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. Os alunos estão cientes das expectativas inerentes às formas de avaliação? (Dim1 / Dim2)

2. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2)

3. Os alunos recebem treinamento e suporte técnico necessário para concluir o curso? (Dim1 / Dim2)

4. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

5. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

6. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim2 / Dim4)

7. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

8. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

9. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

10. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

11. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

12. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela O7 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O7: Os alunos recebem informações pedagógicas sobre o modelo de ensino híbrido antes de iniciar os cursos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Materiais promocionais disponíveis para os alunos antes da inscrição descrevem a pedagogia do ensino híbrido.** |  |
|  | **As atividades que requerem o uso de tecnologias específicas ligam claramente os requisitos aos resultados de aprendizagem estabelecidos do curso e da atividade. Ver também A1 (1), A8 (1) e D3 (2).** |  |
|  | **Os cursos incluem oportunidades para os alunos praticarem o uso de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido. Ver também A3 (1) e O6 (1)** |  |
| 2 |  | **A documentação do curso descreve as pedagogias usadas no ensino híbrido. Ver também A7 (2) e R2 (2)** |  |
|  | **Os objetivos de aprendizagem orientam o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido em relação à tecnologia e à pedagogia a ser utilizada. Ver também A1 (2), D3 (2) e O6 (2).** |  |
|  | **Sessões de prática de uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido ou tutoriais organizados devem ser fornecidos a todos os alunos como parte do curso. Ver também A3 (1) e O6 (2)** |  |
|  | Os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido ligam as decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O3 (2), O5 (2), O6 (2), O8 (2) e O9 (2). |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação abordam os riscos associados à comunicação aos alunos de informações sobre o ensino híbrido. Ver também O6 (2) |  |
| 3 |  | **Padrões para comunicar a fundamentação pedagógica da tecnologia de apoio ao ensino híbrido são definidos para uso em toda a documentação do curso.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe modelos de documentação do curso e exemplos que explicam aos alunos como fazer uso efetivo das tecnologias de apoio ao ensino híbrido. Ver também O6 (3)** |  |
|  | **As equipes de ensino recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre o apoio ao aprendizado do aluno no ensino híbrido.** |  |
|  | As políticas institucionais exigem que os alunos tenham oportunidades de se preparar e praticar o uso de tecnologias de apoio ao ensino híbrido. Ver também O6 (3) |  |
| 4 |  | **As expectativas pedagógicas dos alunos em relação ao ensino híbrido são regularmente monitoradas.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre a clareza e utilidade das informações fornecidas.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre a clareza e utilidade das informações fornecidas.** |  |
|  | As políticas que exigem que os alunos tenham oportunidades praticar as tecnologias de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também O6 (4) |  |
|  | A capacidade dos alunos para atender às expectativas de uso da tecnologia e pedagogia de apoio ao ensino híbrido é monitorada regularmente. Ver também O6 (4) |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros para os alunos do uso de tecnologias e pedagogias de apoio ao ensino híbrido são monitorados regularmente. Ver também O6 (4) |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O7 (4), O8 (4), R1 (4), R3 (4) e R4 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou modificadas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para procedimentos de comunicação. Ver também O8 (4) |  |
| 5 |  | **Informações sobre a preparação do aluno para o ensino híbrido orientam a alocação de recursos de apoio para iniciativas de ensino híbrido. Ver também O6 (5)** |  |
|  | Informações sobre a preparação do aluno para o ensino híbrido orientam a alocação de recursos de suporte. Ver também O6 (5) |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades do aluno em relação ao uso e suporte a tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também S1 (5), O6 (5) e O8 (5). |  |
|  | Planos de comunicação de alunos e funcionários são incorporados em qualquer nova implantação de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também O6 (5) |  |

## Processo O8 - Os alunos recebem informações administrativas (funcionamento dos setor e sistemas de matrícula, biblioteca etc.) antes de iniciar os cursos.

**Práticas**

A integração crescente do ambiente institucional está aumentando a complexidade pedagógica e operacional do ensino híbrido. Mas também está permitindo a obtenção de informações administrativas precisas, consistentes, completas e oportunas para os alunos. Levy e Ramim (2004) discutem a importância do apoio institucional para alunos que se estende além da aprendizagem e devem incluir: registro acadêmico, ajuda financeira, biblioteca, organizações estudantis e comunidades virtuais. Informações claras e consistentes sobre os aspectos administrativos dos cursos garantem que os funcionários possam se concentrar nos aspectos de ensino, em vez de detalhes de matrícula, e também garantir que os alunos tenham clareza sobre o foco e possam garantir que estejam adequadamente preparados para estudar (WATERHOUSE; ROGERS, 2004).

Evidências de capacidade no processo são vistas em documentação clara, obedecendo a um modelo institucional consistente, estabelecendo as informações administrativas do curso e da instituição. A política deve exigir que essas informações sejam precisas, revisadas regularmente e fornecidas aos alunos antes da inscrição. Modelos devem ser fornecidos para garantir uma organização e conteúdo consistentes. Elementos que são padrão para todos os cursos devem usar o texto prescrito pela política.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: a aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim1)

2. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

3. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim2)

4. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim2 / Dim4)

5. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

6. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

7. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

8. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

9. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

10. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

A Tabela O8 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O8: Os alunos recebem informações administrativas antes de iniciar os cursos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Materiais promocionais disponíveis para os alunos antes da inscrição.** |  |
| 2 |  | **A documentação do curso fornece informações administrativas do curso e da instituição.** |  |
|  | Os planos de desenvolvimento das iniciativas de ensino híbrido são formalmente ligam as decisões às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O3 (2), O5 (2), O6 (2), O7 (2) e O9 (2). |  |
|  | Avaliações institucionais de risco e estratégias de mitigação abordam os riscos associados à comunicação de informações administrativas aos alunos. |  |
| 3 |  | **Padrões para comunicar os requisitos administrativos do curso e da instituição são definidos para uso em toda a documentação do curso.** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para apoiar os alunos com os requisitos administrativos.** |  |
|  | A equipe de professores recebe modelos de documentação do curso e exemplos que explicam os requisitos administrativos. |  |
|  | Planos para informar os alunos sobre os requisitos administrativos, políticas e estratégias associadas são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **A conformidade dos alunos com os requisitos administrativos do curso e da instituição é monitorada regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado dos alunos sobre a clareza e utilidade das informações administrativas fornecidas.** |  |
|  | **Feedback é coletado da equipe sobre a clareza e utilidade das informações administrativas fornecidas.** |  |
|  | O cumprimento das políticas que exigem que os alunos recebam requisitos administrativos é monitorado regularmente. |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O7 (4), O8 (4), R1 (4), R3 (4) e R4 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou modificadas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para procedimentos de comunicação. Ver também O7 (4) |  |
| 5 |  | **Informações do feedback do aluno orientam a alocação de recursos para serviços de suporte administrativo.** |  |
|  | **Planos de comunicação de alunos e funcionários são incorporados a quaisquer novos procedimentos de administração.** |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de uso e suporte de tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também S1 (5), O6 (5) e O7 (5). |  |

## Processo O9 - As iniciativas de cursos híbridos são guiadas por estratégias institucionais (PDI, PPP e PPC) e planos operacionais.

**Práticas**

Os programas de ensino híbrido transformadores são aqueles em que o ensino híbrido promove mudança educacional alinhada com o plano de desenvolvimento institucional e requer atenção para uma combinação de fatores organizacionais, educacionais e operacionais para o seu de sucesso (GALVIS; OSÓRIO, 2017). O ensino híbrido é uma evolução educacional, e não um complemento. Requer uma abordagem complementar à integração de seus elementos e processos múltiplos, complexos e dinâmicos em estratégias e planos institucionais. A política para o ensino híbrido para ser sustentável depende de decisões estratégicas para o ensino híbrido e precisam envolver parcerias colaborativas dentro da instituição.

A evidência de capacidade no processo é vista através do alinhamento de investimentos no ensino híbrido com estratégias para a modalidade e planos de tecnologia institucionalmente desenvolvidos e endossados. Elementos importantes incluem um plano formal de desenvolvimento de negócios, juntamente com uma avaliação detalhada de risco e estratégia de mitigação. Toda a equipe envolvida no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido precisa estar envolvida no desenvolvimento desses planos e estratégias e totalmente ciente das implicações para seu próprio trabalho. Os planos e estratégias precisam ser documentos dinâmicos baseados em uma base de evidências de iniciativas e projetos localmente relevantes, vinculados a revisões formais, avaliações e resultados de garantia de qualidade.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim1)

2. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim1)

3. Critérios formais são usados para determinar o acesso a financiamento e outros recursos para apoiar o desenvolvimento do ensino híbrido? (Dim1)

4. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim1)

5. O projeto de cursos ou programas de ensino híbrido é gerenciado? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

6. Existe um plano para garantir a qualidade dos padrões de entrega operacional e em vigor? (Dim1 / Dim2)

7. A política para o ensino, pesquisa e extensão da IES aborda o uso do ensino híbrido? (Dim1 / Dim2)

8. Existem procedimentos para coordenar o planejamento dos cursos híbridos? (Dim2)

9. Existem diretrizes institucionais para garantir que a equipe entenda o potencial do ensino híbrido? (Dim2)

10. Os cursos ou programas de ensino híbrido são desenvolvidos em torno do PDI da IES? (Dim2 / Dim3)

11. Existem abordagens estruturadas para o desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido (incluindo, por exemplo, (a) listas de etapas do processo ou listas de verificação; (b) ferramentas de fluxo de trabalho (atividades e fluxo de documentos); (c) listas de verificação de garantia de qualidade)? (Dim4)

12. Os materiais instrucionais são revisados periodicamente para garantir que eles atendam aos padrões do ensino híbrido? (Dim4)

13. A capacidade do pessoal docente em fazer a transição dos cursos tradicionais para o ensino híbrido é avaliada formalmente durante o treinamento? (Dim4)

14. Existem mecanismos de gerenciamento da qualidade do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim4)

15. Existem processos para avaliar o impacto do ensino híbrido na equipe? (Dim4)

16. A execução da parte relativa ao ensino híbrido no PDI da IES é monitorada? (Dim4)

17. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim4)

18. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim4)

19. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4)

20. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

21. Existe um ciclo definido e operacional de revisão do design de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? Isso funciona na instituição? (Dim4 / Dim5)

A Tabela O9 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo O9: As iniciativas de cursos híbridos são guiadas por estratégias institucionais e planos operacionais.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A alocação de recursos para iniciativas de ensino híbrido está explicitamente vinculada às estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos tecnológicos. Ver também O1 (3).** |  |
|  | **O impacto estratégico e a contribuição de tecnologias e projetos de ensino híbrido são evidentes nas atividades de governança institucional.** |  |
|  | As estratégias institucionais para o ensino híbrido abordam implicações acadêmicas, de pessoal, estudantis e financeiras do ensino híbrido. |  |
|  | Estratégias para o ensino híbrido são formalmente endossadas pela liderança institucional. |  |
| 2 |  | **O pessoal com experiência em ensino híbrido está formalmente envolvido no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais de aprendizagem e ensino. Ver também O2 (2)** |  |
|  | **A equipe é reconhecida e recompensada por seu envolvimento com iniciativas inovadoras de ensino híbrido. Ver também D1 (2), S5 (2) e Q2 (2).** |  |
|  | **Os alunos estão formalmente envolvidos no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais para o ensino híbrido. Ver também O2 (2).** |  |
|  | **O apoio a projetos e iniciativas de ensino híbrido está formalmente vinculado a resultados estratégicos e operacionais da instituição.** |  |
|  | Acordos de nível de serviço usados para definir os requisitos de suporte e desempenho para o ensino híbrido estão formalmente vinculados a estratégias institucionais para o ensino híbrido. |  |
|  | As avaliações de risco realizadas como parte do planejamento estratégico institucional abordam o ensino híbrido. |  |
|  | Estratégias institucionais para o ensino híbrido têm objetivos e marcos empiricamente mensuráveis. |  |
|  | Os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido são formalmente ligados às decisões e estratégias institucionais para o ensino híbrido e aos planos operacionais associados. Ver também O2 (2), O3 (2), O5 (2), O6 (2), O7 (2) e O8 (2). |  |
| 3 |  | **A política institucional exige ligações formais entre planos de iniciativas de ensino híbrido e um plano institucional abrangente. Ver também O5 (3)** |  |
|  | **Os funcionários recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como vincular os planos de desenvolvimento de iniciativas de ensino híbrido aos planos estratégicos institucionais para o ensino híbrido. Ver também O2 (3) e O5 (3)** |  |
|  | As atividades de planejamento estratégico institucional abordam o ensino híbrido. |  |
|  | A equipe engajada na estratégias para o ensino híbrido e no desenvolvimento de políticas é fornecida com uma base de evidências pesquisadas de iniciativas de ensino híbrido. Ver também A6(3), A7(3), D1(3), D2(3), D7(3), S5(3), S6(3), O1(3), O3(3), O4(3), O5(3), O9(3), R1 (3) e R4 (3). |  |
|  | Planos de negócios, políticas associadas, estratégias e acordos de nível de serviço são coordenados em toda a instituição. |  |
| 4 |  | **Sucesso ou fracasso de iniciativas de ensino híbrido no apoio ao alcance de metas estratégicas e de negócios é monitorado regularmente.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente dos alunos sobre os objetivos estratégicos e operacionais para o ensino híbrido da instituição.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre os objetivos estratégicos e operacionais de ensino da instituição.** |  |
|  | **Custos e benefícios financeiros de projetos e iniciativas de ensino híbrido são monitorados regularmente.** |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4) e R2 (4). |  |
|  | Avaliações de risco de iniciativas de ensino híbrido, novas ou alteradas, são realizadas regularmente para identificar requisitos para mecanismos de governança e gestão. |  |
|  | A sobreposição e a duplicação do apoio ao ensino híbrido são avaliadas regularmente. Ver também D1 (4), D2 (4), S5 (4), S6 (4), O1 (4), O3 (4) e O5 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre os resultados de iniciativas de ensino híbrido orientam a reutilização de documentos estratégicos de planejamento e gestão do ensino híbrido.** |  |
|  | **As informações sobre os resultados das iniciativas de ensino híbrido guiam a avaliação regular da eficácia dos mecanismos de governança e gestão.** |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as estratégias e planos para o ensino híbrido em mudança. |  |

# Relacionamento: Processos que envolvem a criação e manutenção de uma comunidade de aprendizado para apoiar o ensino híbrido.

Este processos está relacionada à chance gerar redes de colaboração e apoiar a aprendizagem colaborativa presencial e *on-line*. Os seja, apoiar a existência de uma comunidade de aprendizado que oferece suporte ao processo do ensino híbrido. Isso, por sua vez, contribui para reduzir o risco de evasão, ao mesmo tempo, que favorece a criação de uma verdadeira comunidade universitária.

|  |  |
| --- | --- |
| **Relacionamento: Processos que envolvem a criação e manutenção de uma comunidade de aprendizado para apoiar o ensino híbrido.** | |
| R1 | A instituição fornece ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona. |
| R2 | Os trabalhos colaborativo e cooperativo são incentivados nos cursos. |
| R3 | São fornecidos momentos de interação extracurricular entre os alunos. |
| R4 | A instituição incentiva à criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática. |

Quadro 8 - MM-Híbrido – Processos ligados à relação com a comunidade

## Processo R1 - A instituição fornece ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona.

**Práticas**

As tecnologias pedagógicas e tecnológicas podem tornar-se um fator de transformação organizacional (HENDERSON; VENKATRAMAN, 1994), na medida em que consideram não apenas os componentes instrumentais (o que está incluído nessa cadeia de suporte), mas também o essencial (o que está incluído na cadeia de valor do processo educativo). Entre essas temos as várias ferramentas, síncronas e assíncronas que permitem o registro, o armazenamento e a recuperação de informações, que, uma vez recuperadas, podem ser revisitadas a qualquer momento, o que permite intervenções mais elaboradas, possibilitando aos alunos terem tempo para ler, escrever e refletir sobre seus pensamentos antes de expô-los para o professor, tutor ou para seus colegas. E isso é o que reforça e permite ao aluno a autorreflexão e funciona como ponto de partida para o desenvolvimento de seus processos metacognitivos (PASSOS, 2014).

A evidência de capacidade no processo é vista pela capacidade da instituição de ofertar ferramentas síncronas e assíncronas que permitam aos alunos a comunicação com seus pares (alunos, professores e funcionários) permitindo com isso a diminuição do afastamento físico e temporal que pode ocorrer no ensino híbrido. Para alcançar estes objetivos é necessário que os alunos obtenham informações claras sobre como usar os canais de comunicação de forma efetiva e apropriada.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe de professores gerencia a resposta às comunicações dos alunos, explicando e alinhando as expectativas desses para vários tipos de comunicação relacionados: a aprendizagem, a administração e pessoais? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4)

2. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. Existem processos para contabilizar o custo total do ensino híbrido (incluindo o tempo de pessoal) e sua relação com o PDI? (Dim1/ Dim2/Dim3/Dim4/Dim5).

5. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

6. Os alunos recebem treinamento e assistência técnica necessária para utilizarem as ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

7. A instituição possui um planejamento que descreve claramente o processo de aquisição, manutenção e atualização de hardware e software necessários para apoio ao ensino híbrido, e até que ponto ele é seguido? (Dim3)

8. Existem sistemas para lidar com questões decorrentes do uso de dados acessados eletronicamente pelos alunos? (Dim3)

9. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

10. As ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas são testados com usuários relevantes? (Dim4)

11. Existe processo para capturar e analisar os requisitos dos usuários (professores, alunos e funcionários)?(Dim4)

12. Os custos do design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são conhecidos e monitorados? (Dim4)

13. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela R1 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo R1: A instituição fornece ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **A documentação dos cursos descrevem usos apropriados de diferentes canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A4 (1) e R4 (1).** |  |
|  | **Os alunos têm a oportunidade de discutir as tarefas de avaliação entre si e com os professores antes de realizá-las. Ver também A8 (1) e R3 (1).** |  |
|  | A documentação dos cursos descrevem os tipos de ferramentas síncronas ou assíncronas disponibilizada para a comunicação entre os alunos e entre os alunos e a equipe. |  |
|  | Os cursos oferecem uma variedade de mecanismos para interação entre equipe de cursos e alunos. Ver também A2 (1). |  |
| 2 |  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem um projeto de interação estruturado que incorpora uma variedade de canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A5 (2), A4 (2) e R4 (2).** |  |
|  | **Avaliações de risco formais da infraestrutura de apoio ao ensino híbrido e do planejamento de mitigação são exigidas pelos procedimentos de design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. Ver também D5 (2).** |  |
|  | Revisões institucionais monitoram os riscos associados ao uso de padrões para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido. Ver também D6 (2) e R4 (2). |  |
|  | São fornecidos incentivos ao pessoal docente para a utilização de recurso síncrono e assíncronos no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico durante o horário em que estão participando de atividades dos cursos híbridos. Ver também S1 (2), S4 (2) e R4 (2). |  |
|  | A documentação do curso descreve o uso apropriado de diferentes canais de comunicação. Ver também: A2(2), A4 (1) e R4 (2). |  |
| 3 |  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de canais de comunicação para se envolver na comunicação efetiva e oportuna com os alunos. Ver também: A4 (3), R3 (3) e R4 (3).** |  |
|  | **Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo dos canais de comunicação para a realização de uma comunicação efetiva. Ver também: R3 (3) e R4 (3).** |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para o uso adequado de canais de comunicação. Ver também: A2(3), A4 (3) e R4 (3). |  |
| 4 |  | **O uso de canais de comunicação pelos alunos e equipe é monitorado regularmente. Ver também: A2 (4), A4 (4) e R4 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também A2 (4) e A4 (4).** |  |
|  | ***Feedback* é coletado regularmente da equipe de curso sobre a eficácia do uso dos diferentes canais de comunicação. Ver também: A2 (4) e A4 (4).** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos canais de comunicação são monitorados regularmente. Ver também: A2 (4) e A4 (4). |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O6 (4), O7 (4), O8 (4), R3 (4) e R4 (4). |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico para todos os canais de comunicação em uso. Ver também: A2 (1) e R4 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre interação entre alunos e corpo docente são utilizadas para identificar estratégias efetivas de comunicação a serem reutilizadas. Ver também: A5 (5), A4 (5), R3 (5) e R4 (5).** |  |
|  | As avaliações de risco institucional e as estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir as necessidades de suporte à comunicação síncrona e assíncrona usada no ensino híbrido. |  |

## Processo R2 - Os trabalhos colaborativo e cooperativo são incentivados nos cursos.

**Práticas**

Estudos mostraram que ensino híbrido tem a contribuição mais significativa sobre a satisfação dos alunos quando estes percebem sua aprendizagem como relevante, interessante e agradável (RAHMAN et al., 2015). Outra contribuição importante é o clima de aprendizagem, uma vez que um clima de aprendizagem positivo incentiva a troca de ideias, novas informações e conhecimentos. Isso depende da confiança e cooperação entre os alunos. Por último, mas não menos importante, é a interação aluno-instrutor, que inclui instrutor fornecendo informações, apoiar os alunos e fornecer *feedback* sobre os trabalhos de seus colegas (GALVIS, 2018). Isso nos leva a uma compreensão social construtiva da aprendizagem, em que a aprendizagem é entendida como um processo melhor realizado através da colaboração. Aprender através da colaboração pode consistir não apenas em compartilhar experiências, mas também em ganhar e refletir sobre novos conhecimentos em conjunto (AASEN, 2013). Uma cultura escolar em que a colaboração e as discussões em grupo são priorizadas não se desenvolve sozinha, mas resulta de um processo em que os professores colaboram, refletem e trabalham juntos para o mesmo objetivo. Uma cultura de colaboração fortalece as habilidades das escolas para tomar decisões e promove um senso de profissionalismo entre os colegas. Uma cultura escolar colaborativa não é desenvolvida imediatamente, mas precisa de constante manutenção e desenvolvimento.

A evidência de capacidade no processo é vista pela capacidade da instituição de comunicar claramente a comunidade acadêmica o seu foco na construção de uma cultura escolar em que a colaboração e as discussões em grupo. A contribuição das ferramentas tecnológicas para ajudar na construção de uma cultura colaborativa deve ser clara e, os alunos devem saber o que é esperado deles como aprendizes e que habilidades genéricas e específicas são necessárias. A equipe de professores deve ser apoiada no desenvolvimento de suas próprias habilidades como facilitadores da aprendizagem e capazes incentivar a construção e manutenção de uma cultura escolar baseada na colaboração e nas discussões em grupo.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. O processo de ensino e aprendizagem dos módulos, cursos e programas de ensino híbrido é avaliado de maneira formativa e somativa com avaliações independentes baseadas em múltiplos padrões? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5).

2. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3)

3. Existe uma equipe para auxiliar o corpo docente no desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim2)

4. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

5. Existem diretrizes sobre padrões mínimos para o design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido? (Dim3)

6. Existem orientações para dar *feedback* às perguntas dos alunos? (Dim3)

A Tabela R2 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo R2: Os trabalhos colaborativo e cooperativo são incentivados nos cursos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **E relatado aos alunos os mecanismos de apoio à realização de atividades colaborativas e cooperativas propostas pelos cursos híbridos.** |  |
|  | **Uso consistente de uma variedade de atividades de ensino e aprendizagem nos cursos. Ver também A10 (1) e D4 (1).** |  |
|  | Os alunos têm a oportunidade de descrever e refletir sobre seu próprio aprendizado. Ver também A7 (1). |  |
|  | Os alunos têm oportunidade de realizar tarefas de aprendizagem cooperativa e colaborativa. Ver também A7 (1). |  |
| 2 |  | **A documentação do curso descreve as pedagogias usadas no ensino híbrido. Ver também A7 (2) e O7 (2).** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem a utilização de atividades colaborativas e cooperativas visando melhorar a aprendizagem dos alunos.** |  |
|  | O design das atividades dos cursos híbridos é guiado pela necessidade de criar o envolvimento do aluno. Ver também A7 (2) |  |
|  | São fornecidos incentivos ao pessoal docente para a utilização de atividades colaborativas e cooperativas no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) sobre como usar atividades colaborativas e cooperativas para melhorar o aprendizado dos alunos.** |  |
|  | **Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo de atividades colaborativas e cooperativas em seu aprendizado.** |  |
|  | As políticas institucionais exigem que as avaliações dos alunos em cursos híbridos sejam realizadas de forma independente, de acordo com um cronograma padrão e procedimentos definidos. Ver também Q1 (3) |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas ligados ao ensino híbrido. Ver também A7 (3), A6 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3) e O9 (3) e R4 (3). |  |
| 4 |  | **Feedback é recolhido regularmente dos alunos sobre o impacto do uso de atividades colaborativas e cooperativas na sua aprendizagem.** |  |
|  | **Feedback é coletado regularmente da equipe sobre o impacto uso de atividades colaborativas e cooperativas na aprendizagem dos alunos.** |  |
|  | Os custos financeiros e os benefícios das avaliações dos alunos são monitorados regularmente. Ver também Q1 (4). |  |
|  | O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade nos principais marcos. (Ver também A1 (4), A7 (4), A8 (4), D1 (4), D2 (4), D4 (4), D5 (4), D6 (4), S5 (4), Q1 (4), Q2 (4).), Q3 (4), O1 (4), O2 (4), O3 (4), O4 (4), O5 (4) e O9 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre a satisfação do aluno com relação ao uso de atividades colaborativas e cooperativas orientam o design e desenvolvimento do ensino híbrido.** |  |
|  | **As informações das avaliações dos alunos sobre o ensino híbrido orientam mudanças pedagógicas e tecnológicas. Ver também Q1 (5).** |  |
|  | Iniciativas do uso de atividades colaborativas e cooperativas em cursos híbridos bem-sucedidos são documentadas como estudos de caso e usadas para apoio ao design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |

## Processo R3 - São fornecidos momentos de interação extracurricular entre os alunos.

**Práticas**

A noção de continuidade relacionada aos ambientes de aprendizagem é muito importante para entender. Conforme explicado por Osorio Gómez (2011), as atividades híbridas de aprendizagem não se limitam ao que acontece em sala de aula (salas de aula presenciais e virtuais), mas também incluem atividades em espaços de aprendizagem autônomos; isso expande o espaço e o tempo para aprender e rompe a abordagem discreta para o design da instrução. A metáfora do continuum refere-se à noção de conexão e integração, em oposição à fragmentação, divisão e discretização do ambiente de aprendizagem. Quando ambientes híbridos são ambientes de aprendizagem construtivistas, a interação Estudante-Aluno e Aluno-Instrutor deve aprimorar a construção individual e colaborativa do conhecimento em um processo contínuo, tanto no nível teórico quanto no metodológico. (OSORIO GÓMEZ, 2011).

Na visão de Móran (2015, p. 24-25) o ensino híbrido “[...] também é a articulação de processos mais formais de ensino e aprendizagem com os informais, de educação aberta e em rede”. Para ele o ensino híbrido tem por meta a integração dos espaços físicos da escola com os ambientes virtuais; a sala de aula com as tecnologias digitais. Além disso um bom modelo de ensino híbrido deve se preocuparam em dialogar com o seu entorno, em fazer visitas, atividades, projetos trazendo para dentro da escola “[...] o bairro e a cidade, mas também o mundo inteiro, em tempo real, com suas múltiplas ideias, pessoas e acontecimentos numa troca intensa, rica e ininterrupta [...]” (MORAN, 2015, p. 25). O ensino híbrido pelo uso das tecnologias ampliam as possibilidades de pesquisa online, da comunicação com outros professores, alunos e pessoas interessantes, de difundir projetos e atividades, individuais, grupais e institucionais podendo ir muito além das fronteiras físicas do prédio.

A evidência de capacidade no processo é vista pela capacidade da instituição de incentivar que o processo educativo possa ultrapar os muros da escola indo além apoiando a educação formal e não formal bem como a utilização de espaços educativos formais e não formais. O apoio à utilização desses espaços deve estar clara nos projetos de curso e no planejamento pedagógico do curso.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. A interação do aluno com o corpo docente e outros alunos é uma característica intrínseca do aprendizado e é facilitada por uma variedade de recursos? (Dim2 / Dim3)

5. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

A Tabela R3 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo R3: São fornecidos momentos de interação extracurricular entre os alunos.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **Os cursos oferecem oportunidades aos alunos para realização de momentos de interação extracurricular.** |  |
|  | **Os alunos têm a oportunidade de discutir as tarefas de avaliação entre si e com os professores antes de realizá-las. Ver também: A8 (1) e R1 (1).** |  |
| 2 |  | **A equipe recebe assistência quando envolvida no planejamento de momentos de interação extracurricular entre os alunos.** |  |
|  | O pessoal docente é incentivado a realizar de momentos de interação extracurriculares no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
| 3 |  | **As políticas institucionais definem o apoio e a assistência disponíveis para o pessoal docente planejar os momentos de interação extracurricular.** |  |
|  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de canais de comunicação para se envolver na comunicação efetiva e oportuna com os alunos. Ver também: A4 (3), R1 (3) e R4 (3).** |  |
|  | A documentação do curso fornece aos alunos uma descrição do programa de avaliação e a relação entre as tarefas de avaliação individual e outras atividades de aprendizagem. Ver também A8 (2) |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo dos canais de comunicação para a realização de uma comunicação efetiva. Ver também: R1 (3) e R4 (3). |  |
| 4 |  | ***Feedback* é coletado regularmente dos alunos sobre a eficácia momentos de interação extracurricular.** |  |
|  | ***Feedback* écoletado regularmente da equipe sobre a eficácia momentos de interação extracurricular.** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros momentos de interação extracurricular entre os alunos no ensino híbrido são monitorados regularmente |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O6 (4), O7 (4), O8 (4), R1 (4) e R4 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre interação entre alunos e corpo docente são utilizadas para identificar estratégias efetivas de comunicação a serem reutilizadas. Ver também: A4 (5), A5 (5), R1 (5) e R4 (5).** |  |
|  | Informações sobre interação entre alunos e corpo docente orientam o planejamento estratégico para o ensino híbrido. Ver também: A2 (5), A4 (5) e A5 (5). |  |

## Processo R4 - A instituição incentiva à criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática.

**Práticas**

A multidimensionalidade da mistura é uma estrutura que concorda com a perspectiva de Rossett e Frasee sobre o ensino híbrido. Para estes Autores Uma das características relevantes para a compreensão deste quadro multidimensional é que o ensino híbrido reconhece que a educação ocorre em ambientes de aprendizagem formais (por exemplo, em sala de aula), não formais (por exemplo, trabalho, comunidades de prática) e informais (por exemplo, mídia, sites), aproveitando os pontos fortes de cada ambiente de aprendizagem. Além de salientarem que tanto os facilitadores humanos como as tecnologias digitais podem desempenhar um papel fundamental na educação; Uma combinação seletiva desses meios pode ser a base para experiências de aprendizado ricas, sustentáveis e expansíveis.

No ensino híbrido o professor planeja seus cursos “[...] visando à individualização e até a personalização do ensino” (LIMA; MOURA, 2015), para isso os professores usam ferramentas adaptativas que vão auxiliar os alunos com suas necessidades específicas para a construção de seu conhecimento **permitindo um processo de individualização do ensino que respeite os** estilos de aprendizagem diversos. O professor deve ser responsável por mostrar aos alunos como utilizar as TDIC de forma crítica e produtiva. E para isso “[...] o professor se torna cada vez mais um gestor e orientador de caminhos coletivos e individuais, previsíveis e imprevisíveis, em uma construção mais aberta, criativa e empreendedora [...]” (MORAN, 2015) que abre caminhos para o uso de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática.

A evidência de capacidade no processo é vista pela capacidade da instituição de incentivar o uso de diferentes tipos de lingual e proporcionar múltiplas situações de comunicação visando melhorar o processo de individualização da aprendizagem respeitando os diversos estilos de aprendizagem dos alunos. Para que isso ocorra estas características devem estar clara nos projetos de curso e no planejamento pedagógico do curso.

**Fontes de Informação Sobre as Evidências de Capacidade**

*Perguntas para Verificar as Evidências de Capacidade*

1. A equipe responde às expectativas do aluno em relação ao suporte? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

2. Os módulos, cursos e programas de ensino híbrido são concebidos para apoiar uma diversidade de estilos de aprendizagem e para garantir a acessibilidade? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

3. A organização possui espaços e equipamentos adequados para apoiar o ensino híbrido? (Dim1 / Dim2 / Dim3 / Dim4 / Dim5)

4. O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido são apoiados em pesquisas sobre ensino híbrido? (Dim2 / Dim3)

5. A interação do aluno com o corpo docente e outros alunos é uma característica intrínseca do aprendizado e é facilitada por uma variedade de recursos? (Dim2 / Dim3)

6. A IES possui sistema de acompanhamento e avaliação dos cursos ou programas de ensino híbrido? (Dim2 / Dim4)

7. Os sistemas de apoio à infraestrutura do ensino híbrido estão alinhados ao PDI da IES? (Dim3)

8. Existem processos para gerenciar os riscos associados ao ensino híbrido, incluindo a obsolescência e o impacto organizacional das mudanças? (Dim4 / Dim5)

A Tabela R4 - Apresenta exemplos das práticas características observadas em organizações que operam efetivamente para cada dimensão da capacidade do processo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Processo R4: A instituição incentiva à criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática.** | | | |
| **Avaliação** | | **Práticas** | **Notas** |
| 1 |  | **E relatado aos alunos as diversas ferramentas disponíveis pela instituição para possibilitar o uso de múltiplas linguagens, sejam estas oral, escrita ou midiática.** |  |
|  | **A documentação dos cursos descrevem usos apropriados de diferentes canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A4 (1) e R1 (1).** |  |
| 2 |  | **Canais de comunicação são monitorados para garantir uma resposta oportuna aos alunos. Ver também A4 (2).** |  |
|  | **O design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido incluem um projeto de interação estruturado que incorpora uma variedade de canais de comunicação. Ver também: A2 (2), A4 (2), A5 (2) e R1 (2).** |  |
|  | Revisões institucionais monitoram os riscos associados ao uso de padrões para a infraestrutura física de apoio ao ensino híbrido. Ver também D6 (2) e R1 (2). |  |
|  | São fornecidos incentivos ao pessoal docente para a criação de múltiplas situações de comunicação e uso de linguagem oral, escrita e midiática no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido. |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico durante o horário em que estão participando de atividades dos cursos híbridos. Ver também S1 (2), S4 (2) e R1 (2). |  |
|  | A documentação do curso descreve o uso apropriado de diferentes canais de comunicação. Ver também: A2(2), A4 (1) e R1 (2). |  |
| 3 |  | **A equipe de professores recebe suporte (incluindo treinamento, orientações e exemplos) sobre o uso de canais de comunicação para se envolver na comunicação efetiva e oportuna com os alunos. Ver também: A4 (3), R1 (3) e R3 (3).** |  |
|  | Os alunos recebem suporte (incluindo treinamento, diretrizes e exemplos) para ajudá-los a fazer uso efetivo dos canais de comunicação para a realização de uma comunicação efetiva. Ver também: R1 (3) e R3 (3). |  |
|  | Políticas institucionais definem requisitos para o uso adequado de canais de comunicação. Ver também: A2(3), A4 (3) e R1 (3). |  |
|  | A equipe engajada no design e desenvolvimento de módulos, cursos e programas de ensino híbrido recebe uma base de evidências pesquisadas ligados ao ensino híbrido. Ver também A7 (3), A6 (3), D1 (3), D2 (3), D3 (3), D7 (3), S5 (3), S6 (3), O1 (3), O3 (3), O4 (3), O5 (3) e O9 (3) e R2 (3). |  |
| 4 |  | **O uso de canais de comunicação pelos alunos e equipe é monitorado regularmente. Ver também: A2 (4), A4 (4) e R1 (4).** |  |
|  | Os custos e benefícios financeiros dos canais de comunicação e de ferramentas para apoiar o uso linguagem oral, escrita e midiática são monitorados regularmente. |  |
|  | Os procedimentos de comunicação estão sujeitos a revisões formais de garantia de qualidade. Ver também O6 (4), O7 (4), O8 (4), R1 (4) e R3 (4). |  |
|  | Os alunos recebem suporte técnico para todos os canais de comunicação em uso. Ver também: A2 (1) e R1 (4). |  |
| 5 |  | **Informações sobre interação entre alunos e corpo docente são utilizadas para identificar estratégias efetivas de comunicação a serem reutilizadas. Ver também: A5 (5), A4 (5), R1 (5) e R3 (5).** |  |
|  | Avaliações de riscos institucionais e estratégias de mitigação são atualizadas regularmente para refletir a confiabilidade e a robustez da tecnologia de apoio ao ensino híbrido. Ver também D5 (5). |  |

# Referências

ADAMS BECKER, S.; CUMMINS, M.; DAVIS, A.; FREEMAN, A.; HALL GIESINGER, C. **NMC Horizon Report: 2017 Higher Education Edition.** Austin, Texas: The New Media Consortium, 2017.

AASEN, Ann. E-Learning as an Important Component in “Blended Learning” in School Development Projects in Norway. **International Journal of Advanced Corporate Learning (iJAC)**, v. 6, n. 1, p. 11-15, 2013.

BLIGNAULT, S.; TROLLIP, S. R. Developing taxonomy of faculty participation in asynchronous learning environments: an exploratory investigation. **Computers and Education**, 41(2), 149-172. 2003.

BOLLIGER, D. U.; MARTINDALE, T. Key factors for determining student satisfaction in *online* courses. **International Journal on E-Learning**, 3(1), 61-67. 2004.

BOWER, M.; DALGARNO, B.; KENNEDY, G. E.; LEE, M. J. W.; KENNEY, J. Design and implementation factors in blended synchronous learning environments: Outcomes from a cross-case analysis. **Computers & Education**, v. 86, p. 1-17, 2015.

BUSCH, S.; JOHNSON, S. A. Professors’ transition to online instruction. **Distance Learning**, 2(5), 29-34. 2005.

CHRISTENSEN, C. M.; HORN, M. B.; STAKER, H. **Ensino Híbrido:** uma Inovação Disruptiva? Uma introdução à teoria dos híbridos. p. 52, 2013.

CLARKE, A. **E-learning Skills**. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 2004.

CUNNINGHAM, U. (2014). Teaching the disembodied: othering and activity systems in a blended synchronous learning situation. **The International Review of Research in Open and Distance Learning**, 15(6). 2014. Disponível em: <http://www.irrodl.org>. Acessado em 01 fev. 2017.

de FREITAS, S.; OLIVER, M. Does e-leaming policy drive change in higher education?: A case study relating models of organizational change to e-learning implementation. **Journal of Higher Education Policy and Management**, 27(1), 81-95. 2005.

DELORS, Jacques. Os 4 pilares da Educação. In. **Educação: um tesouro a descobrir**. Brasília, DF: MEC/UNESCO, 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2003

DUHON, D. L.; BUSHARDT, S. C.; DANIEL, F. An experiential exercise in giving *feedback* to enhance student skills. **Decision Sciences Journal of Innovative Education**, 4(1), 141-146. 2006.

GRAHAM, C. R. Blended learning systems: Definitions, current trends, and future directions. In: **The handbook of blended learning**: Global perspectives, local designs, (pp. 3–21). San Francisco: Jossey-Bass / Pfeiffer. 2006.

GARRISON, D. R. **Understanding Distance Education**: A Framework for the Future. London; New York: Routledge. 1989.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T. **E-learning in the 21st Century**: A Framework for Research and Practice. London: Routledge Falmer. 2003.

GALVIS, Álvaro Hernán. Supporting decision-making processes on blended learning in higher education: literature and good practices review. **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, v. 15, n. 1, p. 25, 2018.

GALVIS, Á. H.; OSORIO, L. A. Formación avanzada en modalidad híbrida de enseñanza: Una década de experiencias y lecciones aprendidas en Universidad de los Andes. **Teledu 2017 XXIII Congreso Internacional sobre Educación Bimodal**. p. 1–11. 2017.

GALVIS, A. H.; PEDRAZA, L. del C. Desafíos del bLearning y el eLearning en Educación Superior. **La educación superior a distancia y virtual en Colombia: Nuevas Realidades**, p. 113-154, 2013.

GOODMAN, J. S.; WOOD, R. E. *Feedback* specificity, learning opportunities, and learning. **Journal of Applied Psychology**, 89(5), 809-821. 2004.

RAHMAN, Nor Azian Abdul; HUSSEIN, Norashikin; ALUWI, Ainie Hairianie. Satisfaction on blended learning in a public higher education institution: What factors matter?. **Procedia-social and behavioral sciences**, v. 211, p. 768-775, 2015.

HARASIM, L.; HILTZ, S. R.; TELES, L.; TUROFF, M. **Learning Networks**: A Field Guide to Teaching and Learning. London, England: The MIT Press. 1995.

HARDEN, R. M. Learning outcomes and instructional objectives: Is there a difference? **Medical Teacher**, 24. 2002.

HORN, M.; STAKER, H. **Blended Learning Definitions**. 2014. Disponível em: <http://www.christenseninstitute.org/blended-learning-definitions-and-models/> Acessado em: 03 ago 2018.

HRABE, D. P.; GAZDA, R. B.; BERG, B. C. Igniting the SPARK: Supporting the technology needs of *online* learners. **Distance Learning**, 2(5), 13-17. 2005.

JOHNSON, Larry; ADAMS, B. Samantha; CUMMINS, M. **The NMC horizon report: 2016 higher education edition**. The New Media Consortium, 2016.

KULHAVEY, R. W.; WAGNER, W. *Feedback* in Programmed Instruction: Historical Context and Implications for Practice. In **J. V. Dempsey & G. C. Sales (Eds.), Interactive instruction and feedback** (pp. 3-20). Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology. 1993.

LAURILLARD, D. **Rethinking University Teaching:** A Conversational Framework for the Effective Use of Learning Technologies (2. ed.). London: Routledge. 2002.

LEVY, Yair; RAMIM, Michelle M. Financing expensive technologies in an era of decreased funding: Think big… start small… and build fast. In: **Distance learning and university effectiveness: Changing educational paradigms for *online* learning**. IGI Global, 2004. p. 278-301.

LIMA, L. H. F. de; MOURA, F. R. de. O professor no Ensino híbrido. In: Lilian, BACICH,, NETO, Tanzi, TREVISANI, Fernando Mello. **Ensino Híbrido: Personalização e Tecnologia na Educação.** Bookman, 2015.

MARSHALL, S. **eMM Version Two Process Assessment Workbook**. Wellington: Victoria University of Wellington. (2006a).

MARSHALL, S. **eMM Version Two Process Guide**. Wellington: Victoria University of Wellington. (2006b).

MARSHALL, S.J; MITCHELL, G. Applying SPICE to E-learning: An E-learning Maturity Model? In **Proceedings of the Sixth Australasian Computing Education Conference** (ACE2004), Dunedin. Conferences in Research and Practice in Information Technology, Vol. 30. R. Lister and A. Young, Eds. pp: 185-191. 2004.

MARTÍNEZ-ARGÜELLES, M., CASTÁN, J.; JUAN, A. How do students measure service quality in e-learning? A case study regarding an internet-based university. **Electronic Journal of e-Learning**, 8(2), 151–159. 2010.

MAYADAS, F.; MILLER, G.; SENER, J. **Definitions of elearning courses and programs**: Version 2.0. 2015.

MINTZBERG, Henry et al. The fall and rise of strategic planning. **Harvard business review**, v. 72, n. 1, p. 107-114, 1994.

MOODY, J. Distance education: Why are the attrition rates so high? **Distance Education**, 5(3), 205-210. 2004.

MORÁN, José. Mudando a educação com metodologias ativas. **Coleção Mídias Contemporâneas. Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania: aproximações jovens**, v. 2, p. 15-33, 2015.

MORY, E. H. *Feedback* research revisited. In D. H. Jonassen (Ed.), **Handbook of Research on Educational Communications and Technology** (pp. 745-783). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. 2004.

NORBERG, A. Blended learning and new education logistics in Northern Sweden. In D. G. Oblinger (Ed.), **Game changers: Education and information technologies**. p. 327-330. Boulder, CO: EDUCAUSE. 2012.

ORTIZ-RODRIGUEZ; TELGA, R. W.; IRANI, T. College students’ perceptions of quality in distance education: The importance of communication. **Quarterly Review of Distance Education**, 6(2), 97-105. 2005.

OHMAE, Kenichi; BUSTAMANTE, Noé Urzúa. **La mente del estratega: el triunfo de los japoneses en el mundo de los negocios**. McGraw-Hill, 1989.

OSORIO GÓMEZ, Luz Adriana Osorio. **Interacción en ambientes híbridos de aprendizaje: metáfora del contínuum**. Editorial UOC, 2011.

OSORIO GÓMEZ, Luz Adriana; DUART, Josep M. A hybrid approach to university subject learning activities. **British Journal of Educational Technology**, v. 43, n. 2, p. 259-271, 2012.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **Lessons from the cyberspace classroom**: the realities of *online* teaching. San Francisco: Jossey-Bass. 2001.

PASSOS, M. L. S. **Avaliação Formativa na Educação a Distância**: um modelo conceitual para apoio ao planejamento. Novas Edições Acadêmicas. 2014 p.256.

PICCIANO, A. G. *Online* learning: Implications for higher education pedagogy and policy. **Journal of Thought**, 41(1), 75-94. 2006.

POMERANTZ, Jeffrey; BROWN, Malcolm; BROOKS, D.Christopher. **Foundations for a Next Generation Digital Learning Environment: Faculty, Students, and the LMS**. Research report. Louisville, CO: ECAR, January 2018.

RAHMAN, N. A.; HUSSEIN, N.; ALUWI, A. H. Satisfaction on blended learning in a public higher education institution: What factors matter? **Procedia - social and behavioral sciences** (pp. 768–775). 2015.

RAMOS, Katia. Education of the future, flipped classroom, learning spaces, blended learning. **European Journal of Open, Distance and E-learning**, v. 19, n. 2, 2016.

RAMSDEN, P. **Learning to Teach in Higher Education** (2. ed.). London ; New York: RoutledgeFalmer. 2003.

RAGAN, L. C. **Good teaching is good teaching**: An emerging set of guiding principles and practices for the design and development of distance education. Cause/Effect, 22(1). 1999.

ROSSETT, Allison; FRAZEE, Rebecca Vaughan. Blended learning opportunities. **American Management Association Special Report**, 2006.

SALMON, G. **E-Moderating**: The Key to Teaching and Learning *Online*. London: Kogan Page. 2000.

SCHAUER, J.; ROCKWELL, S. K.; FRITZ, S. M.; MARX, D. B. Implementing distance education: Issues impacting administration. ***Online* Journal of Distance Learning Administration**, 8(3). 2005.

STUBLEY, P. E-literacy in the wider perspective. In MELLING, M. (Ed.), **Supporting E-learning**: A Guide for Library and Information Managers (pp. 113-137). London: Facet Publishing. 2005.

TORI, R. Cursos híbridos ou blended learning. In: LITTO, F.M.; FORMIGA. M. (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. p. 121-128.

VALENTE, J. A. Blended learning e as mudanças no ensino superior: a proposta da sala de aula invertida. **Educ. rev.**, Curitiba, n. spe 4, p. 79-97, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0104-40602014000800079&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 27 Dez. 2015.

VISSER, L.; VISSER, M. But first there are the communication skills. **Distance Learning**, 2(4), 24-29. 2005.

WATERHOUSE, S.; ROGERS, R. O. The importance of policies in e-learning instruction. **Educause Quarterly** (3), 28-39. 2004.

WEAVER, D. The challenges facing staff development in promoting quality *online* teaching. **International Journal on E-learning**, 5(2), 275-286. 2006.

WINGARD, R. G. Classroom teaching changes in web-enhanced courses: A multi-institutional study. **Educause Quarterly**, 27(1), 26-35. 2004.