

# O processo de formação dos Professores-Mediadores do projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza no contexto do Programa Univesp

São Paulo - SP - 04/2011

Dilermando Piva Jr – CEETEPS (Centro Paula Souza) e UNIVESP - Universidade Virtual do Estado de São Paulo  
pivajr@gmail.com

Elizabete Briani M. Gara – UNIVESP - Universidade Virtual do Estado de SP  
betebriani.massad@gmail.com

Marcio L. Andrade Netto - UNIVESP – Universidade Virtual do Estado de SP  
mlanetto@gmail.com

Waldomiro P. D. de C. Loyolla - UNIVESP – Universidade Virtual do Estado de SP  
wloyolla@gmail.com

**Setor Educacional:** 3. Educação Universitária

**Área de Pesquisa em EAD:** Nível Meso – Gerenciamento, Organização e Tecnologia – F. Gerenciamento e Organização

**Natureza:** C. Modelos de Planejamento

**Classe:** 2. Experiência Inovadora

## RESUMO

*O processo de formação de professores mediadores para EAD envolve uma série de etapas, dentre elas a: avaliação do perfil e currículo, formação para a modalidade, avaliação do processo formativo, definição de atribuições e modelo de interação de professores-mediadores online e presencial. Com o intuito de contribuir com outras instituições e compartilhar o trabalho que está sendo desenvolvido no contexto da Univesp – Universidade Virtual do Estado de São Paulo apresentamos o modelo, a metodologia de formação de professores mediadores e a avaliação do processo formativo com base nos dados coletados nas capacitações realizadas em 2010 e 2011. Os resultados coletados sugerem uma avaliação positiva, e alguns indicativos de melhorias para as próximas etapas de formação. Pretendemos assim, que se torne um ponto de partida para reflexão e desenvolvimento desse tema amplo e cada vez mais complexo, principalmente no âmbito das Instituições Públicas de Ensino Superior.*

**PALAVRAS-CHAVE:** Formação de Mediadores, Professor-Mediador, Tutores, Centro Paula Souza, Univesp.

## Introdução

A qualidade na oferta de um curso em EaD ainda não é uma questão evidente para muitos profissionais, especialmente relacionados a área educacional. Percebemos uma desvalorização da modalidade, muitas vezes em função do distanciamento geográfico entre aluno e professor, para alguns isso parece ser uma barreira intransponível. Para muitos professores o processo de

ensino-aprendizagem, em suas múltiplas formas, e seus resultados são, simplesmente, ignorados.

A possibilidade que a tecnologia nos oferece tem vasta aplicação no ensino, nas formas de ensinar, compartilhar e na maneira de aprender. Atualmente não se fala mais em Ensino a distância ou Ensino Presencial. Tudo é considerado apenas ensino. A diferença se concentra na quantidade e intensidade de tecnologia utilizada no processo de ensino-aprendizagem. Portanto o que antes se mencionava como ensino a distância passa a ser o ensino com intensa utilização de tecnologia.

A atuação do professor no ensino monolítico, aquele que convencionamos chamar de presencial, com pouca utilização de recursos tecnológicos, se mostra cada vez mais distante do contexto atual [3]. Nesse momento, eclodem em todo país iniciativas para oferta de qualidade no ensino, especialmente na iniciativa no Governo do Estado de São Paulo com a criação do programa da Univesp.

Com a utilização intensa da tecnologia no processo de ensino-aprendizagem, novas posturas por parte dos docentes são necessárias. É neste contexto que tais iniciativas abrem espaço para que algumas perguntas sejam cada vez mais discutidas: Quem é o professor mediador (ou tutor)? Quais suas funções nesse contexto? Qual seu papel como articulador no processo de aprendizagem e especialmente, quais mecanismos podem ser criados para capacitar esses profissionais para o trabalho de mediação nesse contexto educacional com intensa utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Nesse sentido, [3] destacam que o professor mediador assume diferentes papéis no ambiente virtual, ora como: animador, mobilizador de interações e facilitador do conhecimento. Essas funções, estão apoiadas nas competências do mediador: sociais, tecnológicas, de organização e pedagógicas[1] e que são usadas como critérios para a seleção dos professores mediadores no contexto desse artigo.

Muitas vezes nos deparamos com instituições que possuem programas de educação a distância com índices elevados de evasão, ou ainda professores ou mediadores que ficam sobrecarregados em suas tarefas [8]. Nesse sentido, a preocupação com a formação de professores para a modalidade a distância ainda é o "calcanhar de Aquiles" em projetos educacionais.

O processo de formação de professores para uso das tecnologias da informação e comunicação envolve uma série de etapas, que vão desde a identificação e seleção do professor, o plano de remuneração e carga horária adequada para o desempenho das suas funções, até o processo de formação continuado. É importante ressaltar que tais iniciativas fazem parte de um ciclo. As duas pontas (início e fim) se ligam por um processo permanente de avaliação, e este serve de retroalimentação para que tais ações sejam melhoradas e focadas na qualidade do processo de ensino-aprendizagem.

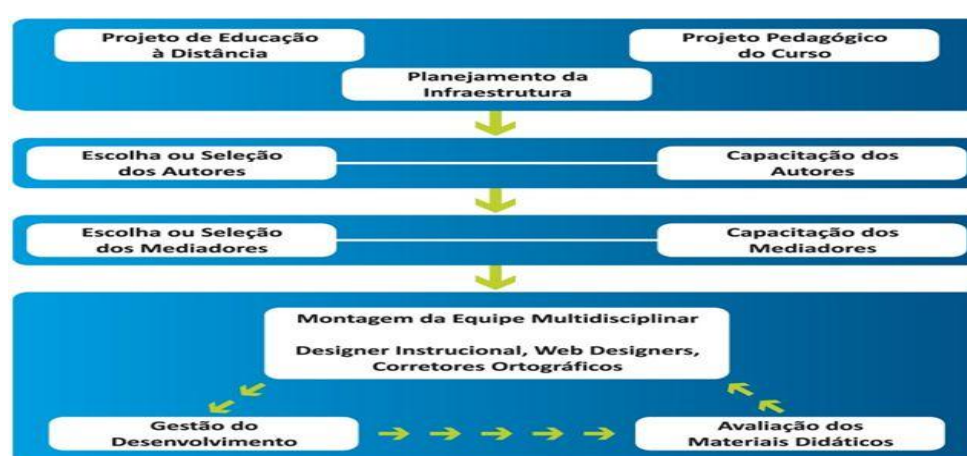
Neste sentido, pensando em auxiliar instituições de ensino, esse artigo foi construído tomando como base a experiência do trabalho realizado para a formação e capacitação de professores mediadores na Univesp – Universidade Virtual do Estado de São Paulo e Centro Paula Souza (Ceeteps). Esperamos contribuir, a partir da nossa experiência e gerar diálogo para reflexão e desenvolvimento desse tema.

### **Univesp – Universidade Virtual do Estado de São Paulo**

A Univesp – Universidade Virtual do Estado de São Paulo - programa criado pelo Decreto n. 53.536, de 9 de outubro de 2008, é a resposta do governo paulista a um enorme desafio: o de expandir o ensino superior gratuito por meio da ampliação do número de vagas nas três universidades públicas do estado – USP, UNICAMP E UNESP – e no Centro Paula Souza (Ceeteps) utilizando metodologia inovadora, que associa o uso intensivo das tecnologias da informação e comunicação às práticas tradicionais do ensino presencial, sem descuidar do compromisso com a qualidade na educação superior, marca registrada das instituições públicas paulistas.

### **O Projeto de Educação a Distância e o projeto de capacitação de professores mediadores**

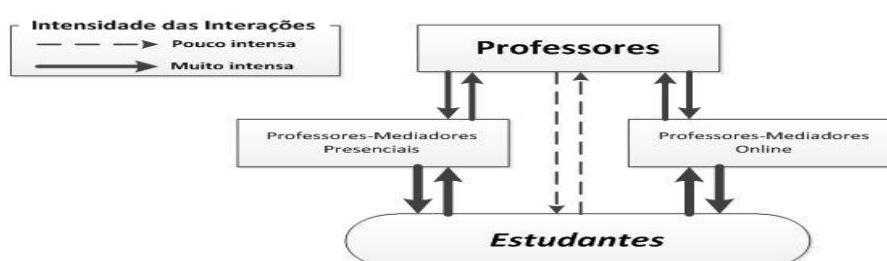
Estes projetos são peças fundamentais em programas de Educação a Distância, e fornecem subsídios para a adequada construção do modelo de autoria, de capacitação de professores-mediadores e desenvolvimento de conteúdo. Dentro desse contexto, o modelo de seleção e formação de professores mediadores que é apresentado neste artigo é ilustrado na Figura 1.



**Figura 1.** Fluxo do projeto de EaD e de capacitação de professores mediadores

Entendemos o processo de escolha e seleção do professor-mediador a peça-chave no processo de ensino-aprendizagem das disciplinas dos cursos do Ceeteps e, conseqüentemente, do programa Univesp. Ao longo do curso, o estudante terá acesso a ele; será ele quem acompanhará diretamente seu percurso. Cada professor-mediador será responsável por um grupo de estudantes, sendo, assim, possível garantir o atendimento a todos. Além disso, existem três instâncias de mediação. Além dos professores da disciplina, onde o contato com o estudante não é tão intenso, mas existe, principalmente para dúvidas pontuais e

de alta-complexidade; existe também os professores-mediadores online e os professores-mediadores presenciais. Esses dois últimos, a interação com os estudantes será muito mais forte, intensa e frequente. A Figura 2 ilustra essa relação.



**Figura 2.** Instâncias de interação: professores e estudantes

Os professores-mediadores presenciais ficarão lotados nos polos de atendimento presencial, e estarão lá para resolver dúvidas sobre disciplinas básicas e sobre o ambiente. Já o mediador *online*, estará a disposição do estudante para dúvidas mais relacionadas a disciplina, às atividades a serem resolvidas e fará o elo de ligação entre o professor e os estudantes.

A qualidade dos cursos a distância depende em grande parte da qualidade da mediação/tutoria. Assim, a seleção, a capacitação, o acompanhamento e a avaliação dos professores-mediadores, sejam eles presenciais ou *online*, são considerados atividades estratégicas.

Na prática, a qualidade da mediação deve traduzir-se no domínio, pelos professores-mediadores, das disciplinas ministradas, na sua capacidade de organizar e orientar didaticamente o processo de ensino-aprendizagem (a distância ou presencial) e na sua aptidão para a utilização das ferramentas tecnológicas que lhes servirão de instrumento.

### **Seleção dos Professores-Mediadores**

Os professores-mediadores, docentes do Centro Paula Souza (não existe distinção entre um Professor do Ensino-Presencial e um Professor-mediador) em consonância com a Portaria [9]:

“§ Único: Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semipresencial implica na existência de docentes qualificados...”

E da Deliberação [2]:

“...cursos e programas a distância autorizados explicita que a função de tutoria terá que ser exercida por professores”.

Ambos pressupostos são considerados para todos os fins, inclusive para remuneração dos docentes. A seleção dos professores-mediadores para as disciplinas dos cursos do Projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza pauta-se pelas seguintes diretrizes e procedimentos:

- tanto as informações sobre a abertura de turmas de cursos já existentes quanto a previsão de novos cursos para o semestre são cruzadas com cadastro dos professores-mediadores, a fim de identificar possíveis demandas para seleção de novos professores-mediadores;

- havendo demanda, inicia-se o processo de seleção com a definição da estratégia, montagem do cronograma de alocação, e implementação dessas etapas.

A seleção de professores-mediadores, realizado com base nos currículos de vida, leva em consideração a experiência profissional e o seu perfil. Além disso, a formação acadêmica, a competência linguística, os conhecimentos das tecnologias de informação e a disponibilidade mínima de 20 horas semanais, formam os critérios mínimos de seleção dos professores-mediadores.

Além destes, cada disciplina pode demandar critérios específicos em termos de conhecimentos, habilidades, formação e experiência de trabalho.

### Capacitação dos Professores-Mediadores

Os candidatos que atendem a esses critérios são convidados a participar do curso de *Formação para Educação a Distância / Mediação*, um Projeto de capacitação oferecido anualmente, que tem como objetivos:

- familiarizar o professor-mediador com teorias e práticas que embasam os sistemas de ensino a distância a partir de uma perspectiva sociopolítica e psicocognitiva;
- instrumentalizar o professor-mediador para o acompanhamento a distância de alunos e de turmas, utilizando a plataforma e ferramentas de *software* disponibilizados nos cursos do Projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza.



**Figura 3.** Tela inicial do curso de capacitação de professores mediadores

O curso *Formação para Educação a Distância / Mediação*, oferecido a distância, com momentos presenciais, tem em média, 1 (um) mês de duração. Distribuído entre 22 horas de encontros presenciais e 60 horas de atividades a distância.

A proposta educacional contempla a seguinte estrutura: Módulo I: Ensino a Distância: Definição de EAD e sua operacionalização; Módulo II: Design Instrucional e o Planejamento Educacional em EaD: Aspectos fundamentais da criação de materiais didáticos; e Módulo III: Gestão da EaD e Criação de Objetos de Aprendizagem: A gestão e as ferramentas (AVA). Criação de objetos de aprendizagem e vídeo em EaD.

Esses três módulos são básicos tanto para a formação de professores-autores, quanto professores-mediadores. Os professores-mediadores passam por

uma formação específica, composta por 5 outros módulos: Módulo IV: O perfil da mediação em cursos de EaD, Módulo V: Pedagogia na Internet e a Mediação Online, Módulo VI: Papel e Habilidades do Mediador, Módulo VII: Avaliação Presencial x a Distância, Módulo VIII: Administração do Tempo

A tela da Figura 4 ilustra uma das atividades que os professores-mediadores devem cumprir no processo de formação.



Figura 4. Exemplo de início de atividade para discussão do perfil do professor-mediador

Além do estudo dos conteúdos e realização das atividades *online*, trabalhos individuais e em equipe, fóruns de discussão e reuniões *online* (*chats*), o curso prevê uma segunda fase com encontros presenciais, visando à familiarização com o ambiente virtual, relatórios e as ferramentas de avaliação que serão utilizadas no processo de aprendizagem, e aprofundamento dos temas por renomados especialistas de cada área. Durante o curso, os professores-mediadores têm ainda a oportunidade de vivenciar tanto o papel do aluno quanto o do professor.

A avaliação dos professores-mediadores se dá, durante o curso, por meio da participação e da elaboração das atividades propostas. Todos aqueles que atenderam aos critérios estabelecidos e completaram com sucesso o programa de capacitação são considerados candidatos aptos a desempenharem a função de professor-mediador nos cursos do Centro Paula Souza na modalidade a distância.

### Proposta de multiplicadores para formação docente

Na primeira oferta do curso de capacitação de professores mediadores, a função de mediador foi desempenhada pela equipe que concebeu o desenho instrucional do projeto.

Já na segunda oferta de formação, foram convidados seis professores-participantes da primeira fase do curso, que tiveram excelente atuação ao longo do primeiro curso, para desempenharem a função de mediadores e multiplicadores junto aos participantes inscritos na segunda oferta do curso. Até o presente momento, foram realizadas duas capacitações de mediadores (2010 e 2011). Os dados expressos na Tabela 1 refletem os resultados obtidos.

Período da capacitação	Quantidade de inscritos	Número de aprovados	Número de reprovados
2010	91	82	9
2011	123	48	75
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>130</b>	<b>84</b>

Tabela 1. quantidade de inscritos no curso de capacitação para professores mediadores

Como pode ser observado na Tabela 1, os índices de reprovação variam de 10% (primeira turma) a 60% (segunda turma). Uma verificação junto aos reprovados, constatou-se que, em mais de 94% dos casos, a reprovação foi ocasionada pela evasão. Pesquisada a causa principal da evasão, identificou-se que foi a falta de tempo dos professores de acompanhar o ritmo empreendido pelo curso, dado que os estudantes eram professores e o curso ocorreu em um período de fechamento de notas bimestrais, tendo assim, a maioria dos professores, que optar em se afastar do curso.

### **Análise do curso de Capacitação de professores mediadores**

Os cursos na modalidade a distância, pelo seu caráter diferenciado e pelos desafios que enfrentam, devem ser acompanhados e avaliados em todos os seus aspectos, de forma sistêmica, contínua e abrangente.

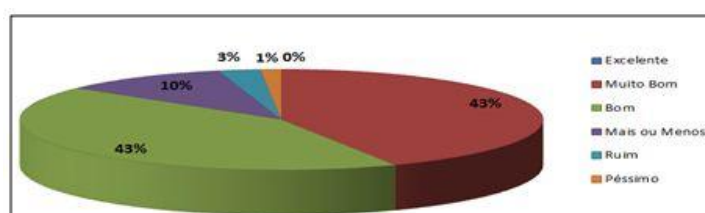
Em virtude disso, o processo de avaliação dos cursos ligados ao Projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza, em consonância com o programa Univesp, contempla duas dimensões, quais sejam: **(i)** a que diz respeito ao aluno e **(ii)** a que se refere ao curso e à Instituição como um todo no contexto do curso, incluindo os profissionais que nele atuam (comumente chamada avaliação 360°).

Ao encerramento do curso de Formação de Professores-mediadores, o professor-mediador é convidado a preencher um instrumento de avaliação que contemplam as seguintes categorias e funções: metodologia e estruturação do curso; design / material do curso; conteúdo, atividades e aproveitamento do curso; mediação e a agilidade de resposta; contribuição do mediador no desempenho das funções: sociais, administrativas e organizacional, pedagógica e intelectual e tecnológica; avaliação e atribuição de notas; nível de satisfação em relação as expectativas iniciais; e observações e sugestões pessoais.

A análise das informações, dos comentários e das sugestões enviadas nos permitem realizar uma avaliação quantitativa e qualitativa do curso, fornecendo subsídios para o aprimoramento não só do curso, mas do Projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza e do programa Univesp como um todo. A seguir são apresentadas algumas análises dos resultados obtidos no processo de avaliação do curso.

### **Metodologia**

Observa-se, no gráfico da Figura 5, que 86% dos respondentes consideraram favorável a proposta metodológica aplicada no curso.



**Figura 5.** Avaliação da proposta metodológica do curso.



Há que se destacar que embora 14% tenham optado entre os critérios mais ou menos à péssimo, tal resposta indica a necessidade de aprofundar investigações no sentido de entender em que medida a metodologia proposta levou a esse grau de insatisfação.

A resposta à questão aberta desta categoria pode corroborar com essa ideia. Para os respondentes, é necessário que a Instituição ofereça mais condições para aplicação dos conceitos apreendidos e diminua o número de participantes em cada sala do ambiente, isso pode ser observado por meio dos relatos:

**P1:** *Como todo curso de curta duração, sempre falta um pouco mais de prática. O envolvimento com os mediadores foi muito bom. O objetivo principal, que acredito seja: mostrar como é a atuação de um mediador, foi cumprido integralmente.*

**P8:** *Reduzir o número de participantes.*

Cada professor mediador realizou o acompanhamento de 20 a 30 participantes em cada oferta do curso. No atual Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância do Ministério da Educação e INEP, para se obter nota máxima no indicador 2.18 (Relação docentes e tutores – presenciais e a distância – por estudante) a relação entre o número de estudantes e o total de docentes+tutores tem que ser menor ou igual a trinta. Isso corrobora com o critério de qualidade pretendido, pois em momento algum, um mediador trabalhou com mais de 30 estudantes.

### **Conteúdo e atividades**

Partindo do pressuposto básico os materiais didáticos devem ser produzidos em forma de conversação didática guiada [4] ou também conhecida como Linguagem Dialógica Instrucional (LDI) [7].

Com referência ao aspecto de conteúdo 90% consideraram satisfatório. Sobre as condições de aplicação e atividades 99% de adequação. Os recursos visuais utilizados nas ilustrações para evidenciar os casos de falha que podem ocorrer na prática do mediador, atingiram uma aprovação de 99%.

Espera-se que os materiais didáticos considerem os aspectos a serem apreendidos e descrevam a sua importância, estabelecendo por sua vez, relacionamento com a vida profissional ou pessoal dos participantes. Sempre que possível, optou-se pela apresentação de “casos de falha”, em outras palavras, são cenários que buscam desestruturar conceitos incorretos e por sua vez, orientam os professores para identificar outros aspectos por eles desconhecidos.

**P10:** *Apesar do curso ter sido intensivo, foram abordados muitos temas interessantes para nos preparar para sermos futuros mediadores. O conteúdo teórico foi excelente! Só senti falta de conhecer "o outro lado" da ferramenta Moodle. O lado do professor-mediador. Gostaria muito de ter treinado um pouco o que, quando professora mediadora, terei que fazer, como por exemplo: - preparar a sala de aula virtual; - criar discussões; - criar mensagens; registrar notas; enfim, ver o outro lado do Moodle.*



Isso fica mais claro nas propostas de atividades indicadas ao longo dos módulos. Cada proposta foi criada a partir de situações recorrentes do contexto do mediador, como por exemplo, expectativas do mediador em EAD, papel e habilidades a serem desenvolvidas, a importância do diálogo multidirecional, gestão do tempo etc. Nesse sentido o conteúdo do curso atendeu as necessidades de informação dos participantes.

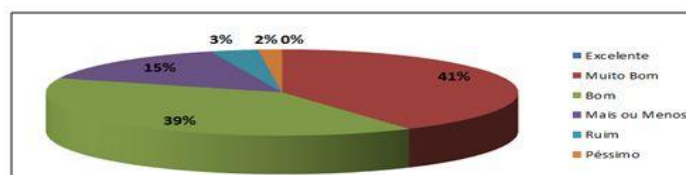
Mesmo com a posterior complementação da capacitação dos professores mediadores para instrumentalização da gestão do AVA, podemos concluir que a grande maioria dos professores considerou positiva a seleção de conteúdos.

A resposta dissertativa dessa categoria enfatiza a integração entre conteúdo e atividades propostas, conforme indicado na fala:

*P2: Houve total integração nas atividades e identificação com o conteúdo apresentado. Permitiu conhecer a fundo o que é o ensino à distância, assim como a forma mais adequada de atuação como professora. Foi um exercício muito interessante.*

### Mediação

Do universo pesquisado, 81% indicaram satisfeitos com a rapidez e agilidade de resposta do professor-mediador. Outros 80% indicaram como positiva a contribuição do mediador no desempenho das funções sociais, para a criação de um ambiente amigável, valorizando e encorajando a participação, como ilustra a o gráfico da Figura 6.



**Figura 6.** A avaliação do mediador e sua função social

No desempenho das funções pedagógicas, no sentido de comentar, questionar, criticar e aprofundar ideias, 76% dos participantes indicaram que os mediadores atenderam as expectativas, assumindo seu papel como moderador da turma e desempenhando seu papel.

*P5: A mediação foi muito competente, presente, incentivando, com simpatia, empatia, conhecimento, segurança, partilha, alegria, sorriso, enfim, foi agradável, quão prazerosa esta relação da mediação. Parabéns à equipe e aos mediadores.*

No sentido de comentar, questionar, criticar e aprofundar ideias alguns comentários, foi observado que alguns participantes indicaram a necessidade de um acompanhamento mais próximo do mediador, com questionamentos no sentido de conduzir uma leitura mais aprofundada dos temas tratados.

*P6: Faltou um acompanhamento mais próximo do mediador, com questionamentos e não só com elogios que não foram motivadores para uma maior reflexão.*

Os critérios de avaliação e notas atribuídas também foram condizentes com a participação dos alunos, 76% concordaram nesse quesito. No entanto 28% dos participantes indicaram que a avaliação não ocorreu de forma coerente. Isso

sugere falhas no sentido da ausência de indicação explícita sobre os critérios que seriam adotados.

**P3:** *Um cronograma e ou o estudante ter ciência de prazo de retorno de avaliação exercício. Como recebemos um cronograma para postagem também devem ter prazo para ter retorno.*

**P4:** *Observei que houve falhas dos mediadores ao avaliar e ao responder às nossas solicitações como alunos; Concordo que há muitos tipos de mediadores, porém acredito que o papel deste seja de muita importância na EAD, portanto seria muito proveitoso se tivéssemos novas atualizações [...].*

### **Análise Geral e auto-avaliação da aprendizagem**

Na avaliação da análise geral, 95% responderam que tiveram aproveitamento satisfatório do curso e outros 96% indicaram que o curso proposto atingiu suas expectativas iniciais de capacitação para formação de mediadores.

**P2:** *Muito bom. De forma geral produziu bons resultados, integração e conhecimentos de grande valia. Uma excelente experiência e oportunidade de desenvolvimento profissional.*

**P9:** *Estou ansiosamente aguardando o início do curso gestão empresarial em EaD para poder aplicar todos os conhecimentos adquiridos.*

### **Conclusão**

Longe da intenção de esgotar o assunto, este artigo teve como objetivo apresentar o modelo, metodologia e os resultados obtidos no processo de formação dos Professores-Mediadores no Projeto de Educação a Distância do Centro Paula Souza no contexto do programa Univesp. Os resultados coletados sugerem uma avaliação positiva, e alguns indicativos de possíveis melhorias para as próximas etapas de formação. Pretendemos assim, que se torne um ponto de partida para reflexão e desenvolvimento desse tema amplo e cada vez mais complexo, principalmente no âmbito das Instituições Públicas de Ensino Superior.

### **Referências**

- [1] BEHAR, Patrícia A. (Org.) Modelos Pedagógicos em educação a distância. Porto Alegre: Artmed, pp.25, 2009.
- [2] CEE-RJ. Deliberação CEE-RJ n. 297/2006. Disponível em <<http://www.cee.rj.gov.br/coletanea/del.htm>> Acessado em 16/04/2012.
- [3] CHRISTENSEN, Clayton M. Inovação na sala de aula: como a inovação de ruptura muda a forma de aprender. Tradução Raul Rubenich. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- [4] HOLMBERG, Börje. *A discipline of distance education. Journal of distance education / Revue de l'enseignement à distance*, Athabasca, v.1.1, 1986. Disponível em: <<http://cade.athabasca.ca/vol1.1/holmberg.html>> Acessado em 20/12/2010.
- [5] MEC / INEP. Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância. Diretoria de Avaliação da Educação Superior (DAES). INEP/MEC. Publicado em fevereiro de 2012. Disponível em <<http://www.inep.gov.br>> Acessado em 16/04/2012.
- [6] PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço: estratégias eficientes para a sala de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- [7] PIVA JR., Dilermando; FREITAS, Ricardo L. de ; MISKULIN, Rosana G. S. *Linguagem Dialógica Instrucional: a (re)construção da linguagem para cursos online*. Anais do 15o. CIAED, 2009, Fortaleza, CE. Anais do 15o. CIAED. SP : ABED, 2009. (ISSN 2175-4098)
- [8] PIVA JR., Dilermando; NETTO, Marcio A.; LOYOLLA, Waldomiro P. ; Processo de Produção de Materiais Didáticos: modelo adotado no Projeto Univesp. Anais do 17º CIAED. 2011, Manaus, AM. Anais do 17º CIAED. SP: ABED, 2011 (ISSN 2175-4098)
- [9] MEC. Portaria MEC 4.059/2004. Disponível em <<http://meclegis.mec.gov.br/documento/document/id/89>> Acessado em 16/04/2012.