

DIVERGÊNCIAS DE AVALIAÇÕES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

DIVERGENCIAS DE LAS EVALUACIONES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

DIVERGENCES OF ASSESSMENTS OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

Volkov Daniil VLADIMIROVICH¹
Vishnyakova Viktoriya ALEKSANDROVNA²
Ponyashova Anastasia SERGEEVNA³
Bronnikova Evgeniya MIKHAYLOVNA⁴
Tarasova Mariya ILINICHNA⁵

RESUMO: *O conceito moderno de sociedade de consumo é caracterizado por muitos fatores que determinam a relação entre o consumidor e o prestador de serviços. Os serviços educacionais são consumidos pessoalmente pelo aluno, pela sociedade e pelo estado. Consequentemente, a classificação de qualidade deve ser consolidada a partir de todas as classificações de clientes à primeira vista. Mas essa abordagem tem muitas armadilhas. Assim, a relevância deste tema se deve às constantes mudanças nas condições de consumo dos serviços educacionais. O objeto da pesquisa é a avaliação da qualidade dos serviços educacionais. O método de apresentação de problemas é utilizado para atender ao objetivo do estudo. Com base nos resultados, pode-se concluir que apesar de existirem formas semelhantes de avaliação da qualidade da educação, em diferentes países, os critérios avaliados são distintos, o que nos permite concluir sobre a importância e divergências de formular demandas às necessidades da sociedade.*

PALAVRAS-CHAVE: *Serviços educacionais. Qualidade dos serviços. Avaliação da qualidade. Mercado de serviços.*

¹ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0546-4731>. E-mail: education.com.ru@gmail.com

² Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Chefa de departamento. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5986-2498>. E-mail: vishnyakova12@gmail.com

³ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Diretora do Instituto. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0732-2702>. E-mail: ponyashova_A@gmail.com

⁴ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora sênior. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5409-9726>. E-mail: bronnikova_e@gmail.com

⁵ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora sênior. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2179-9336>. E-mail: tarasova18@gmail.com

RESUMEN: *El concepto moderno de sociedad de consumo se caracteriza por muchos factores que determinan la relación entre el consumidor y el proveedor de servicios. Los servicios educativos son consumidos personalmente por el alumno, la sociedad y el estado. En consecuencia, la calificación de calidad debe consolidarse a partir de todas las calificaciones de los clientes a primera vista. Pero este enfoque tiene muchas trampas. Entonces, la relevancia de este tema se debe a las condiciones de consumo de los servicios educativos en constante cambio. El objeto de la investigación es la evaluación de la calidad de los servicios educativos. El método de plantear problemas se utiliza para alcanzar el objetivo del estudio. Con base en los resultados, se puede concluir que a pesar de formas similares de evaluar la calidad de la educación, en diferentes países los criterios evaluados son diferentes, lo que nos permite concluir sobre la importancia y divergencias de formular solicitudes para las necesidades de la sociedad.*

PALABRAS CLAVE: *Servicios educativos. Calidad de los servicios. Evaluación de la calidad. Mercado de servicios.*

ABSTRACT: *The modern concept of a consumer society is characterized by many factors that determine the ratio of the consumer and the service provider. Educational services are consumed personally by the learner, society, and the state. Accordingly, the quality rating should be consolidated from all customer ratings at first glance. But this approach has many pitfalls. So, the relevance of this topic is due to the constantly changing conditions of consumption of educational services. The object of the research is the assessment of the quality of educational services. The method of posing problems is utilized to meet the aim of the study. Based on the results, it can be concluded that in spite of similar forms of assessing the quality of education, in different countries, the assessed criteria are different, which allows us to conclude about the importance and divergences of formulating requests for the needs of society.*

KEYWORDS: *Educational services. Quality of services. Quality assessment. Service market.*

Introdução

A distribuição da avaliação da qualidade dos serviços educacionais, a nosso ver, deve partir da lógica da percepção do serviço. Nesse caso, surge a dúvida sobre o consumidor do serviço e, nesse caso, temos uma situação difícil com um serviço e vários consumidores ao mesmo tempo em diferentes níveis.

O serviço de natureza educacional é recebido diretamente pelo aluno, mas esse serviço também é percebido pelo empregador e pelo Estado como um todo (BERTOCCHI *et al.*, 2020). Esse fato da sinergia dos serviços educacionais cria dificuldades adicionais, tanto teóricas quanto práticas, na avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Assim, após inúmeras tentativas de avaliar a qualidade da educação, a base para a revisão por pares é dois métodos principais - acreditação e auditoria (GAFIATULINA *et al.*, 2020).

O objetivo deste estudo é coletar e sistematizar informações sobre avaliação de serviços educacionais. Este objetivo, na sua concretização, envolve as seguintes tarefas: estudar o formato teórico e metodológico da avaliação dos serviços educativos, comparando características significativas para uma avaliação qualitativa dos serviços educativos.

Materiais e métodos

Para solucionar os problemas enfrentados pela pesquisa, optou-se por utilizar os métodos que se adequam mais adequadamente à lógica da divulgação do tema.

Foi utilizado o método de proposição de problemas - o método permite criar um novo paradigma, ideia, perspectiva de considerar o problema e oferecer sua solução inovadora. O problema da situação com a discrepância na avaliação da qualidade foi considerado por meio desse método (VOLKOV *et al.*, 2018).

O sistema do processo educacional no contexto da globalização tem sofrido diversas mudanças e unificações, portanto, também é impossível ignorar a análise global, uma vez que abrange vários níveis hierárquicos de gestão e, conseqüentemente, diferentes níveis do sistema (FISHMAN *et al.*, 2021). Ao realizar tal análise, são estudadas as interconexões e interações de vários sistemas que realizam um único processo, bem como a interdependência de objetos dentro da estrutura de um processo, o que é uma tarefa importante no caso de avaliar a qualidade de serviços educacionais.

Método de análise de problemas - este método é usado para resolver os problemas de escolha de alternativas por meio de sua classificação multicritério (VOLKOV *et al.*, 2019a). O método permite analisar o problema. Nesse caso, o problema é apresentado na forma de ordem hierárquica: a) o objetivo principal (principal critério) de classificação de possíveis soluções, b) vários grupos (níveis) do mesmo tipo de fatores, de uma forma ou de outra afetando a classificação, c) grupos de soluções possíveis, d) um sistema de conexões indicando a influência mútua de fatores e decisões (VOLKOV *et al.*, 2019b).

O método de análise do círculo de subproblemas - consiste em decompor o problema original em componentes inter-relacionados, tomados separadamente, constituindo subproblemas (em regra, levando em consideração a subordinação hierárquica). Em seguida, são elaboradas todas as combinações possíveis dos componentes do problema, para cada uma das quais é elaborado um ou outro rascunho de solução (PATSULA *et al.*, 2019). Nesse sentido, foi também utilizado o método da dedução, como forma de raciocínio, em que uma conclusão de natureza particular decorre necessariamente de premissas gerais (inferência sobre um

determinado elemento de um conjunto com base no conhecimento das propriedades gerais de todo o conjunto).

Todas as conclusões foram feitas através do método da polêmica - trata-se de uma discussão fundamentada em um grupo de pesquisadores dos problemas e formas de resolvê-los para formar um modelo qualitativo da imagem do paradigma (VAN DAM *et al.*, 2020).

Resultados e discussão

O interesse em avaliar a qualidade vem principalmente do consumidor do serviço. O controle de qualidade em diferentes países é representado por uma variedade de testes que analisam a qualidade da educação por especialistas. A abordagem “top-down” da avaliação, ou acreditação, se deve ao interesse da sociedade e do Estado em garantir que a população, consumidora de um serviço, domine competências significativas e necessárias para manter a qualidade do trabalho no nível adequado (BRONNIKOVA *et al.*, 2019). Além disso, o chamado nível devido deve crescer proporcionalmente ao desenvolvimento da ciência e tecnologia, abastecendo o mercado de trabalho com pessoal qualificado. Este fato forma diversas características exigidas que são significativas para um determinado consumidor do serviço (FIGUERAS; LI, 2020). Assim, os requisitos de qualidade do serviço educacional prestado, por exemplo, pelo Serviço Federal de Supervisão em Educação e Ciência da Federação Russa, são apresentados pelo credenciamento estadual e pelo Ministério da Ciência e Ensino Superior, que coleta informações sobre organizações educacionais de sua parte, no contexto de vários relatórios, que são informações estatísticas sobre os indicadores cientométricos da organização, se os indicadores de limite não forem alcançados, as organizações educacionais recebem menos financiamento ou são totalmente privadas dele. No caso do credenciamento estadual, o descumprimento pode acarretar diversas medidas categóricas e, no pior dos casos, até a perda da licença para prestação de serviços educacionais.

No caso do credenciamento estadual, a qualidade do processo educacional é monitorada. A acreditação é um procedimento de avaliação da qualidade da educação, durante o qual é verificado o cumprimento de programas ou instituições com padrões mínimos de qualidade. Uma agência especializada e terceirizada nomeada pelo Ministério da Ciência e Ensino Superior testa as características significativas para a qualidade dos serviços educacionais para superar os valores limiares. Assim, esta abordagem fala de uma abordagem estática, dentro da qual a dinâmica é emitida pelos indicadores planejados. Esta verificação é realizada levando em consideração a subjetividade do especialista. É importante ressaltar que nessa situação

existem organizações educacionais que são estratégicas (SANTOS, 2020). Mas o direito de atribuir um status estratégico permanece apenas com o estado como consumidor de serviços educacionais. No caso do Ministério da Ciência e Ensino Superior da Federação Russa, várias universidades federais são financiadas e administradas sob condições especiais, por exemplo, a Universidade Estadual de Moscou ou a Universidade Estadual de Relações Internacionais de Moscou. Financiamento e suporte para dados e instituições similares vão além do quadro geral em alguns casos.

Em uma economia de mercado, o fato de quem paga receber um serviço é muito importante (ZHANG, 2020). Os serviços educacionais são avaliados pelo Ministério, pois ele custeia a educação da população. Assim, justifica-se a avaliação da qualidade dos serviços educativos pelo principal consumidor do serviço. Por outro lado, o consumidor dos serviços educacionais é a sociedade - todos os que recebem educação e os empregadores (ESPINOSA *et al.*, 2020). É muito mais difícil avaliar esse lado, pois não é tão indicativo, e reflete o efeito social que a universidade produz na sociedade como um todo. De acordo com os métodos modernos de avaliação da qualidade dos alunos na prática mundial, alguns testes são destacados da avaliação estatal da qualidade dos serviços educacionais. Por exemplo, no Brasil, implementou-se a prova de pós-graduação (avaliação nacional de cursos), em que se avalia o nível de conhecimento de cada aluno (SIMPER, 2020). No entanto, mesmo esta versão do teste não parece ser bastante completa, uma vez que não encontra em sua composição correlações com o limiar de entrada no processo educacional. Nenhuma informação mostra o nível de conhecimento e o grau de desenvolvimento da sociedade. Não há informações sobre quanto desenvolvimento para uma determinada pessoa foi fornecido pela universidade. Este indicador dinâmico refletiria apenas o grau de qualidade dos serviços prestados, que está indissociavelmente ligado às capacidades de cada aluno, ao tempo despendido no domínio do processo educativo. Se uma universidade forma especialistas secundários no país, de acordo com os dados que são coletados hoje, então essa universidade oferece serviços de qualidade média, com base em inferências lógicas simples, mas na mesma situação pode ser que a mesma universidade aceite especialistas pouco promissores, o que deveria elevar os méritos perante a sociedade desta instituição de ensino à categoria de "façanha".

O próximo método para avaliar a qualidade da prestação é a auditoria da prestação desses serviços (HU *et al.*, 2020). Além disso, uma auditoria pode ser chamada de auditoria externa por uma organização terceirizada e uma variedade de autoexame. A auditoria pode ser encontrada em diversos países desenvolvidos, como Inglaterra, Hong Kong - na forma do principal formato de controle de qualidade, ou como um formato adicional de verificação, como

apresentado na Finlândia ou nos EUA (GORDON *et al.*, 2020). A auditoria é projetada para identificar características significativas de uma organização educacional para manter de forma independente a qualidade dos serviços educacionais prestados. Uma característica única de uma auditoria versus acreditação é a avaliação individual da instituição (YANG; SHI, 2021). Neste caso, considera-se a tendência de evolução e manutenção do nível de escolaridade. No entanto, essa verificação é muito mais cara para as autoridades reguladoras. Em alguns países com muitas universidades, é bastante problemático avaliar a individualidade de cada universidade; portanto, é mais fácil, barato e rápido realizar o credenciamento.

A escolha do formato para os países não é tão categórica de fato. Na maioria das vezes, diferentes combinações de avaliações de qualidade são usadas para aumentar a qualidade dos serviços educacionais. Os relatórios dentro da Federação Russa são apresentados por vários relatórios que refletem dados estatísticos sobre as universidades e alguns relatórios são verificados considerando a dinâmica dos indicadores, como "1 - Monitoramento das atividades das instituições de ensino". Um grande número de relatórios ao longo do ano, especialmente difícil em grandes organizações, pois é necessário fornecer informações atualizadas a cada trimestre no âmbito do formulário (Formulário 2 - ciência resumida) e quatro grandes relatórios anuais adicionais (1 - Monitoramento da eficácia de instituições de ensino de ensino superior, Formulário 2 - ciência anual, relatório do sistema federal de monitoramento do desempenho de organizações científicas, Relatório sobre as atividades científicas das universidades, Formulário 2 - ciência da inovação). Os relatórios científicos são informações sobre o estado da base de pesquisa para a prestação de serviços educacionais.

Testar o conhecimento dos alunos é um parâmetro bastante indicativo para identificar a dinâmica do crescimento do conhecimento no processo de aprendizagem (BARUQUE-ZANON; LARA-PALMA, 2021). É importante observar o fato de que é necessário verificar os conhecimentos tanto dos alunos na fronteira dos testes finais quanto dos candidatos no momento da admissão.

O consumo de serviços educacionais também está associado à avaliação de cada professor. A classificação para uma avaliação completa não é padronizada, pois o sistema de revisões na Internet mundial tem natureza distribuída com o direito de usar a possibilidade de revogação. A maioria dos indivíduos que recebem serviços de educação não deixa um comentário, não considerando isso seu dever. Nem todas as universidades têm o mesmo apoio ideológico desenvolvido para sua Alma Mater. Assim, obtemos o fenômeno da publicidade negativa na mídia e na internet apenas a partir da denúncia daquelas pessoas que de uma forma ou de outra discordam da instituição (RAHMAN *et al.*, 2020). Isso é importante ressaltar, pois

ao realizar um estudo sobre o incremento do conhecimento no processo de aprendizagem e o efeito social dos serviços educacionais por meio de pesquisas com alunos, os dados tornam-se indicativos para os candidatos, trata-se de uma avaliação adicional que ajudará na escolha de um curso superior instituição educacional. Além disso, ao escolher uma universidade, as pessoas prestam atenção às informações da mídia, que distorcem a realidade e contribuem para uma escolha menos eficaz.

Além disso, deve ser dito sobre a distribuição das universidades. Com base na ordem do Ministério da Ciência e Ensino Superior da Federação Russa de 26 de dezembro de 2019, nº 1423, universidades, com base nos resultados da avaliação e monitoramento do desempenho de organizações científicas que realizam pesquisa, desenvolvimento e trabalho civil tecnológico, são divididas em três categorias, dependendo do grau de desenvolvimento das atividades de pesquisa científica. Esta distribuição é indicativa por várias razões. Ele considera tanto o potencial de pesquisa da universidade quanto o número de docentes. O recurso dos professores, como capital que dá conhecimento aos alunos, é muito importante. Essa distribuição é bastante interessante para pesquisas e pode ser utilizada para identificar o grau de qualidade da educação. Considerando a possível distribuição dos valores limite, é necessário levar em consideração os indicadores de acreditação estadual.

Além disso, não se pode ignorar que as classificações internacionais da avaliação das instituições de ensino, uma vez que em seu sistema também existem alguns tipos de referências e contabilidade para avaliar a qualidade das atividades educacionais. Por exemplo, o ranking QS (Quacquarelli Symonds) avalia parâmetros como reputação e reputação acadêmica do empregador, no Ranking de Xangai, você pode enfatizar o critério de nível acadêmico por seu tamanho e no Ranking Mundial de Universidades THE (Times Higher Education), a reputação do ambiente educacional é geralmente avaliada de acordo com a pesquisa (COCO *et al.*, 2020; RODIC LUKIC; LUKIĆ, 2020).

Conclusão

Também é importante notar que a especificidade muito discutível do paradigma dos serviços educacionais é importante. Quem é o consumidor do serviço? A população, na forma de um cidadão específico, que paga pelos serviços educacionais ou a sociedade como um todo como parte do processo de reprodução do capital humano? Ou o estado, que atua como regulador e faz uma espécie de despacho para certo número de pessoal qualificado em diversas especialidades. No âmbito de cada conceito, existem características do fenômeno que são

significativas para a formação de dependências e identificação de conexões. E no âmbito do estudo dos conceitos de diferentes escolas econômicas, você pode fazer sua avaliação desse fenômeno.

Em nossa opinião, o principal julgamento de valor deve ser considerado o julgamento dos consumidores diretamente - treinados e atuantes em sua especialidade. Esta cláusula é porque apenas em um ambiente profissional um aluno é qualificado para julgar a Alma Mater. No contexto das especificidades de um ambiente turbulento para o empreendedorismo e para a economia como um todo, a principal tarefa de uma instituição de ensino é fornecer um modelo para o processamento e percepção de novos conhecimentos. É isso que distingue um bom especialista positivo no processo de constituição de empresas da maioria dos funcionários.

REFERÊNCIAS

BABAKAEV S. *et al.* New approaches to assessing consumer preferences. **International Journal of Innovation, Creativity and Change**, v. 8, n. 10, p. 153-170, 2019.

BABAKAYEV S. V. *et al.* The influence of personal characteristics on the formation of consumer preferences for goods and services. **International Journal of Management and Business Research**, v. 8, n. 1, p. 108-119, 2018.

BARUQUE-ZANÓN, B.; LARA-PALMA, A. M. International PhD quality assessment: Growing awareness of transnational projection. **Advances in Intelligent Systems and Computing**, 1266 AISC, p. 132-141, 2021.

BERTOCCHI, L. *et al.* Perspectives in nursing education: From paper standardized taxonomies to electronic records applied in nursing practice. **Advances in Intelligent Systems and Computing**. **10th International Conference in Methodologies and Intelligent Systems for Technology Enhanced Learning**, MIS4TEL, 1236 AISC, p. 148-153, 2021.

BRONNIKOVA, E. M. *et al.* Safety and labor protection: USA and Russian experience. **Journal of Environmental Treatment Techniques**, v. 7, p. 1134-1140, 2019.

COCO, G.; LAGRAVINESE, R.; RESCE, G. Beyond the weights: a multicriteria approach to evaluate inequality in education. **Journal of Economic Inequality**, v. 18, n. 4, p. 469-489, 2020.

ESPINOSA, A. A. *et al.* Understanding the pedagogical practices of biochemistry and molecular biology academics. **Australian Educational Researcher**, v. 47, n. 5, p. 839-856, 2020.

FIGUERAS-DANIEL, A.; LI, Z. Evidence of support for dual language learners in a study of bilingual staffing patterns using the Classroom Assessment of Supports for Emergent Bilingual Acquisition (CASEBA). **Early Childhood Research Quarterly**, v. 54, p. 271-285, 2021.

FISHMAN, L. I. *et al.* Managing an organization's innovative development: How to build a learning organization. **Lecture Notes in Networks and Systems**, v. 139, p. 473-479, 2021.

GAFIATULINA, N. *et al.* Applying of information and communication technologies in the education process. **E3S Web of Conferences**, Rostovon-Don, v. 175, 2020.

GORDON, E. K. B. *et al.* The role of the interview in residency selection: A mixed-methods study. **Medical Education**, v. 54, n. 11, p. 1029-1039, 2020.

HU, Z. *et al.* Quality assessment in competition-based software crowdsourcing. **Frontiers of Computer Science**, v. 14, n. 6, 2020.

IVANOV A. V. *et al.* Development of volitional qualities of adolescent in the pedagogy of consciousness. **Eurasian Journal of Analytical Chemistry**, v. 13, n. 1, 2018. DOI: 10.29333/ejac/102252.

IVANOV A. V. *et al.* Ethical concepts of pedagogy of consciousness as a foundation for the development of the school for the future. **Astra Salvensis**, v. 6, p. 453-462, 2018.

IVANOV A. V. *et al.* Pedagogical conditions for developing a sense of responsibility in adolescents and youth. **International Journal of Civil Engineering and Technology**, v. 9, n. 11, p.1809-1821, 2018.

PATSULA, A. V. *et al.* The role of green marketing in the development of economic behavior of the population of Russia and the USA. **EurAsian Journal of BioSciences**, v. 13, n. 2, p. 1683-1690, 2019.

RAHMAN, S. M. M. *et al.* Assessing students' satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An empirical study. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7(8), pp. 323-332. 2020.

RODIĆ LUKIĆ, V.; LUKIĆ, N. Assessment of student satisfaction model: evidence of Western Balkans. **Total Quality Management and Business Excellence**, v. 31, n. 13-14, p. 1506-1518, 2020.

RUSSIA. **Order of the Ministry of Science and Higher Education of the Federation of December 26, 2019 No. 1423** "On the classification of scientific and educational organizations of higher education, subordinate institutions of Russian science and higher education of the Federation, to the category theory". 2019.

SANTOS, L. M. D. The relationship between the covid-19 pandemic and nursing students' sense of belonging: The experiences and nursing education management of pre-service nursing professionals. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, n. 16, p. 1-18, 2020.

SIMPER, N. Assessment thresholds for academic staff: constructive alignment and differentiation of standards. **Assessment and Evaluation in Higher Education**, v. 45, n. 7, p. 1016-1030, 2020.

VAN DAM, P. J. *et al.* Organizational support in healthcare redesign education: A mixed-methods exploratory study of expert coach and executive sponsor experiences. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 17, n. 15, p. 1-14, 2020.

VOLKOV, D. V.; VINOGRADOVA, M. V.; KULYAMINA, O. S. The synthesis of modern consumer preferences with the use of social networks in supply chain. **International Journal of Supply Chain Management**, v. 7, n. 5, p. 851-857, 2018.

VOLKOV, D. V.; ZUBOV, M. V.; MASEHNOVICH, A. G. Dependence of adequacy of methods of micro-segmentation of network users on macro-segmentation errors. **International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering**, v. 8, n. 4, p. 1399-1404, 2019a.

VOLKOV, D. V.; ZUBOV, M. V.; MASEHNOVICH, A. G. Formation of reputation in semantic fields. 2019. **International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering**, v. 8, n. 5, p. 1876-1880, 2019b.

YANG, J.; SHI, Y. Development strategy of educational robot industry based on big data analysis. **Advances in Intelligent Systems and Computing**, 1234AISC, p. 62-68, 2020.

ZHANG, G. Research on the Influence of Campus Culture on the Quality Education of College Students in the Internet Era. *In: ACM International Conference Proceeding Series*. International Conference on Computers, Information Processing and Advanced Education, CIPAE. Ottawa, 2020. p. 376-380.

Como referenciar este artigo

VLADIMIROVICH, V. D.; ALEKSANDROVNA, V. V.; SERGEEVNA, P. A.; MIKHAYLOVNA, B. E.; ILINICHNA, T. M. Divergências de avaliações da qualidade dos serviços educacionais. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 25, n. esp. 7, p. 4055-4064, dez. 2021. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.7.16165>

Submetido em: 13/03/2021

Revisões requeridas em: 26/07/2021

Aprovado em: 28/11/2021

Publicado em: 31/12/2021

Processamento e edição: Editora Ibero-Americana de Educação.
Correção, formatação, normalização e tradução.

