

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE APOIO À FORMAÇÃO CONTINUADA PARA MANUTENÇÃO E SUPORTE EM INFORMÁTICA

DEVELOPMENT OF A SUPPORT SYSTEM FOR CONTINUING EDUCATION IN MAINTENANCE AND SUPPORT IN COMPUTER SCIENCE

Oliveira, Flávio Rosendo da Silva

Instituto Federal de Pernambuco; flavio.oliveira@paulista.ifpe.edu.br

Medeiros, Romero Araújo de

Instituto Federal de Pernambuco; romero.medeiros@paulista.ifpe.edu.br

Resumo

O mercado de Tecnologia da Informação é bastante competitivo, de forma que obter diferenciais na formação é fundamental para que o egresso de cursos técnicos possa assumir e manter-se em boas colocações profissionais. Neste contexto, as ações de formação continuada ocupam relevante posição ao permitir que se possam aprofundar conhecimentos vistos em sala de aula ou para que se possa complementar e ampliar a gama de conhecimentos necessários para uma atuação profissional competitiva. Este trabalho objetivou o desenvolvimento de ferramenta de apoio a ações de formação continuada, focada na resolução simulada de situações problema em Manutenção e Suporte em Informática. Tal ferramenta foi desenvolvida durante projeto de extensão, tomando por base conceitos de gamificação e *blended learning*. São apresentados resultados da pesquisa de opinião realizada sobre a ferramenta com estudantes do IFPE, dos campi Paulista e Palmares. Os resultados podem ser considerados positivos e encorajam a continuidade do trabalho.

Palavras-chave: Manutenção e Suporte em Informática. Formação Continuada. Sistema de apoio ao ensino.

Abstract

The Information Technology market is very competitive. Obtaining differentials in training is fundamental so that the egress of technical courses can assume and keep good professional placements. In this context, continuing education actions occupy a relevant position by allowing one to deepen what is learnt in the classroom or to complement and broaden the range of knowledge required for competitive professional action. This work aimed to build a support tool for continuous education actions, focused on the simulated problem situations resolution, developed during extension project. Results of opinion survey conducted on the tool with students from Paulista and Palmares campuses are presented. The results can be considered positive and encourage continuity of this work.

Palavras-chave em língua estrangeira: Maintenance and Support in Computer Systems. Continuing Education. Teaching Support System.

1 Introdução

A velocidade com a qual novas tecnologias são postas a serviço das organizações demanda reciclagem constante por parte dos profissionais. A certificação profissional é um meio custo efetivo de proporcionar diferencial no mercado, sendo as certificações aceitas como fonte de reputação e prova das habilidades do indivíduo. Neste contexto, as ações de formação continuada podem garantir os saberes necessários para que o profissional obtenha as certificações que deseja e/ou necessita.

No Brasil, segundo a Brasscom (Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação) (BRASSCOM, 2016), existem 750 mil vagas de trabalho demandadas para o período 2016 a 2020, mas estas vagas requerem quase que exclusivamente mão de obra especializada. Estes números sinalizam para a importância da qualificação para que tais profissionais possam adentrar e se manter bem colocados no mercado.

Este trabalho apresenta e discute os detalhes que se referem à criação de sistema de apoio à formação continuada para cursos de Manutenção e Suporte em Informática (MSI) e os resultados obtidos na pesquisa de satisfação realizada com estudantes de tais cursos do IFPE, nos campi Paulista e Palmares.

O restante do artigo está organizado conforme a seguir: (i) na seção 2, a fundamentação teórica é apresentada, contemplando observações acerca do ensino com uso de tecnologia, gamificação e a metodologia de resolução de problemas da CISCO; na seção 3 é apresentada a metodologia do trabalho, relatando as etapas do projeto e apresentando o sistema desenvolvido; na seção 4 é apresentada a configuração experimental e análise dos resultados da pesquisa de satisfação realizada como validação preliminar do sistema e por fim, na seção 5, são tecidas a discussão e considerações finais.

2 Fundamentação Teórica

O processo de utilizar jogos digitais, simuladores e outros construtos computacionais às atividades de formação continuada é eminentemente multidisciplinar. Esta seção apresenta contribuições anteriores de outros teóricos, relacionadas ao tema deste trabalho e que serviram de embasamento para o

desenvolvimento das atividades realizadas no escopo do projeto de extensão que lhe deu origem.

2.1 Ensino com apoio da tecnologia

O uso de simuladores para aprendizagem pode ser uma abordagem vantajosa no ensino de componentes curriculares do ensino técnico, sobretudo em ações de formação continuada. Isto porque, o uso de simuladores educacionais é eminentemente um exercício experimental, no qual o estudante pode aplicar seu conhecimento, habilidades, e estratégias na execução das tarefas envolvidas na simulação (GREDLER, 2004).

Os simuladores também podem ser usados no escopo de técnicas pedagógicas atuais como: comunidades de aprendizagem, aprendizagem baseada em projetos e *blended learning*. Tais técnicas podem ser aplicadas de forma pontual ou mesmo combinadas, de acordo com a situação, contexto, espaço e momento de aprendizagem, podendo inclusive trabalhar a individualização da experiência para cada estudante (TREMBLAY, 2010).

A aprendizagem identificada como *Blended* é muito discutida como um bom equilíbrio entre a educação a distância (EAD) e a presencial. Outras possibilidades podem ser também o ensino completamente *Online*, onde normalmente não há encontros presenciais, e o *Web Facilitated*, onde há um foco presencial com eventuais tarefas online. No caso do *Blended Learning* (MONTEIRO, 2015) uma grande parte de um determinado conteúdo é disponibilizada online, mesclando discussões e interações online com encontros presenciais, permitindo que a aprendizagem ocorra em qualquer local por meio de tecnologias móveis, facilitando uma cultura de aprendizagem em rede.

O sistema de apoio à formação continuada em MSI foi projetado, tendo em vista, os princípios de *Blended Learning* como ferramenta de apoio às atividades realizadas em sala, podendo ser utilizado para momentos de prática sob a supervisão do professor, ou como atividade complementar, fora da sala de aula.

2.2 Gamificação

O uso de simuladores na gamificação permite uma participação mais ativa e prática dos alunos no cenário de aprendizagem. O termo Gamificação (*Gamification*) surge no século XXI, inicialmente a partir do uso de mecânica de jogos para a

promoção de produtos de consumo, incorporando o uso de pontos, placar e medalhas ou distintivos a fim de criar engajamento (ALVES, 2014). Segundo FRANCO *et al.* (2015) na educação, a gamificação pode motivar o estudo e promover o desenvolvimento cognitivo do estudante. Para obter seus potenciais benefícios é necessário:

- a) planejar os objetivos educacionais;
- b) discutir as estratégias a serem utilizadas para aplicação dos conceitos e mecânicas dos jogos;
- c) analisar experiências já promovidas, reduzindo o risco do aluno se interessar apenas extrinsecamente pela abordagem, visando apenas recompensas, diversão e entretenimento.

No sistema desenvolvido, conceitos de simulação e gamificação foram empregados. O propósito de empregar tais conceitos era criar empatia com o público-alvo e aumentar seu engajamento com as atividades propostas. Além disso, pretendia-se amplificar a retenção dos conteúdos abordados na resolução dos casos simulados, que estão diretamente ligados à certificações na área de Manutenção e Suporte em Informática.

2.3 Metodologia de Resolução de Problemas CISCO

A certificação COMPTIA A+ é a aquela considerada, por alguns, padrão da indústria e como alicerce para uma carreira em infraestrutura de Tecnologia da Informação. Durante o teste de certificação, são abordadas questões sobre aspectos teóricos sobre redes, hardware, segurança, sistemas operacionais e também sobre a solução de problemas envolvendo tais temas.

A metodologia de resolução de problemas proposta pela CISCO (CISCO, 2017) no curso ITEssentials, que funciona também como preparatório para certificação COMPTIA A+, é composta por 6 etapas. As etapas são: (i) identificar o problema; (ii) estabelecer teoria de causa provável; (iii) testar teorias para determinar a causa do problema; (iv) estabelecer um plano de ação para resolver o problema e implementá-lo; (v) verificar a funcionalidade completa e se aplicável implementar medidas preventivas e (vi) documentar descobertas, ações e resultados.

Este ciclo foi utilizado como base para a implementação do sistema de apoio à formação continuada em MSI. Este embasamento foi tomado prioritariamente por ser metodologia recomendada por uma das empresas mais relevantes em infraestrutura de Tecnologia da Informação, possuindo atuação em diversos países. Além disso, a vivência simulada do emprego da metodologia permite explorar diversos aspectos contidos nos conteúdos desenvolvidos. Ressalta-se a possibilidade de relacionamento teoria e prática mediante simulação de situações problema, que poderiam ser enfrentados pelos estudantes quando em sua vida profissional.

3 Metodologia

O projeto contemplou três etapas principais: (i) levantamento bibliográfico e capacitação técnica da equipe, (ii) desenvolvimento do sistema de apoio à formação continuada em MSI e (iii) testes de aceitação e validação preliminar do sistema.

Na primeira etapa, foi realizado levantamento bibliográfico na área de jogos educacionais, visando identificar iniciativas similares e elicitando boas práticas na área. Também foi objetivo desta etapa, verificar quais tecnologias seriam apropriadas para o desenvolvimento do sistema e realizar formação com a equipe nas mesmas. Optou-se por utilizar a linguagem de programação Python (PYTHON 2017) utilizando o framework de desenvolvimento web Django com um banco de dados PostgreSQL (POSTGRESQL, 2017). Estas tecnologias foram selecionadas pela reduzida curva de aprendizado, ampla disponibilidade de materiais para consulta e adequação da mesma aos requisitos elicitados.

Na segunda etapa, foram definidos requisitos do projeto que foram prototipados em papel e validados pela equipe antes de passar ao desenvolvimento. Essencialmente, se definiram como *guidelines*: (i) aproximar o sistema tanto quanto possível da realidade, utilizando interface similar a sistema de Help Desk (COHEN, 2011), construindo narrativas plausíveis e primando pela contextualização dos conteúdos, (ii) utilizar como inspiração as etapas da Metodologia Cisco de maneira a tornar os usuários confortáveis com sua adoção na prática profissional; (iii) utilizar princípios de gamificação para ampliar o engajamento e criar um ciclo de *feedback* de maneira que a solução pudesse ser empregada no contexto de *Blended Learning*. O sistema resultado desta etapa está descrito na seção 3.1.

Na terceira etapa, foram realizadas sessões de utilização do sistema com estudantes do curso de MSI. Os detalhes estão descritos na seção 4.

3.1 Sistema Desenvolvido

Após realizar o login no sistema, o usuário visualiza uma tela similar à de um sistema de Help Desk, conforme Figura 1. Optou-se por criar uma tela assim, como forma de tornar a simulação ainda mais embasada com o dia a dia que um profissional de suporte tem contato, localizando os chamados de suporte abertos sobre os quais precisa atuar.

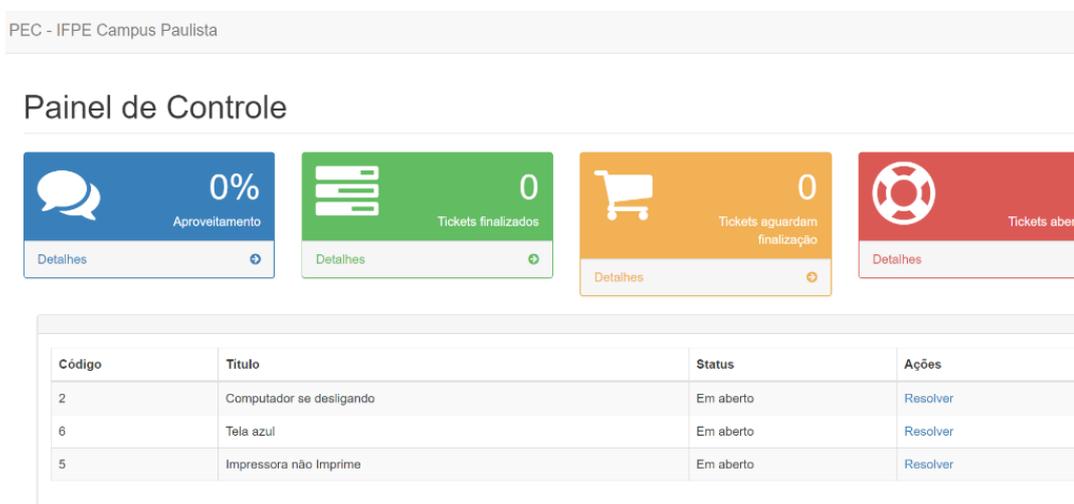


Figura 1: Tela do sistema onde se pode verificar os casos realizados e a realizar

Nesta tela, se tem acesso a algumas estatísticas sobre o desempenho na resolução dos casos, e se pode ter acesso à resolução dos casos disponíveis no momento. A primeira etapa na resolução de um caso é verificar as informações iniciais reportadas pelo usuário fictício que abriu o chamado de suporte, conforme Figura 2.

Caso [2] Computador se desligando

Descrição Problema Causas Soluções Documentação Avaliação

Descrição do chamado

Estou utilizando o computador desde manhã e agora pela tarde ele começou a se desligar sozinho, notei que ele está mais quente do que o normal

Anexos

Clique para voltar à lista de casos Clique para investigar o problema

Figura 2: Tela de descrição do chamado

A segunda etapa, conforme Figura 3, é uma simulação de chat com o usuário, visando obter mais detalhes acerca do problema.

Caso [2] Computador se desligando

Descrição Problema Causas Soluções Documentação Avaliação

Investigue o Problema

Chat

Pergunta: Houve a troca de alguma peça no computador recentemente ?
Usuario responde: Não alteramos nenhuma peça

Perguntas ao usuário:

Enviar pergunta Houve a troca de alguma peça no computador recentemente ?

Enviar pergunta A quanto tempo este computador é utilizado sem haver nenhuma manutenção?

Enviar pergunta O computador ainda está ligando?

Figura 3: Tela de chat simulado com usuário

Nesta tela, o chat ocorre com uma série de perguntas e respostas possíveis e que também podem gerar o envio de novos anexos. Durante esta interação simulada, deve-se iniciar o processo de elaboração de teoria sobre as possíveis causas.

Em seguida, de acordo com as causas prováveis elaboradas na etapa anterior, é possível realizar testes simulados, visando chegar à real causa do problema, conforme Figura 4.

Caso [2] Computador se desligando



Figura 4: Tela de testes de causas

Nesta etapa deve-se realizar apenas os testes que se julgar necessário, pois as ações realizadas nesta tela já são consideradas para fins de avaliação. Os resultados dos testes podem ser textos ou imagens, que exploram de maneira mais profunda o poder de interpretação dos fatos, por parte estudante. Por exemplo, o resultado de um teste sobre a temperatura de um computador, pode exibir uma imagem com a temperatura de operação do mesmo, cabendo ao estudante conhecer ou pesquisar se aquela é uma temperatura normal de operação.

Após a finalização dos testes de causa, deve-se proceder com a implementação das soluções, de acordo com a Figura 5.

Caso [2] Computador se desligando

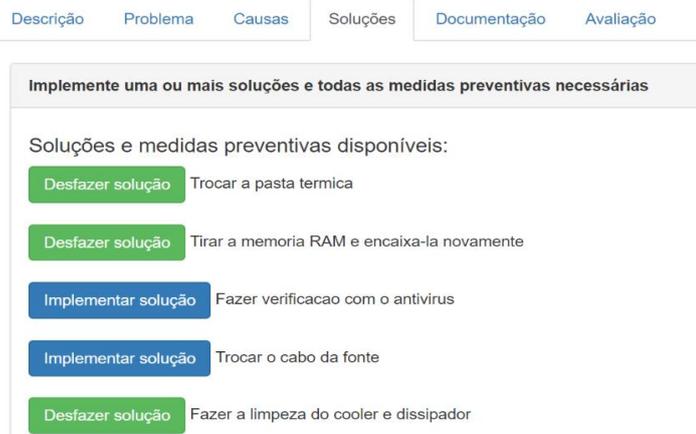


Figura 5: Tela de implementação de soluções.

De acordo com o problema, pode ser necessário selecionar uma ou mais opções que se constituem na medida correta para solucionar a causa do problema em questão. Não há retorno imediato nestas ações - a corretude das condutas adotadas pode ser verificada apenas na tela de avaliação.

A última etapa antes da avaliação é documentar o caso, conforme Figura 6. Nesta tela são apresentados fatos corretos e incorretos relacionados ao caso e cabe ao estudante selecionar aqueles que de fato estiveram presentes ou ocorreram. Além de considerar a documentação como parte do processo avaliativo, esta parte do processo estimula a boa prática de registrar as ações para referência futura.

Caso [2] Computador se desligando



Figura 6: Tela de documentação do caso.

Por fim, pode-se observar na Figura 7 a tela de avaliação. Nela, o estudante pode verificar o quão correta foi sua conduta durante o caso.

Caso [2] Computador se desligando

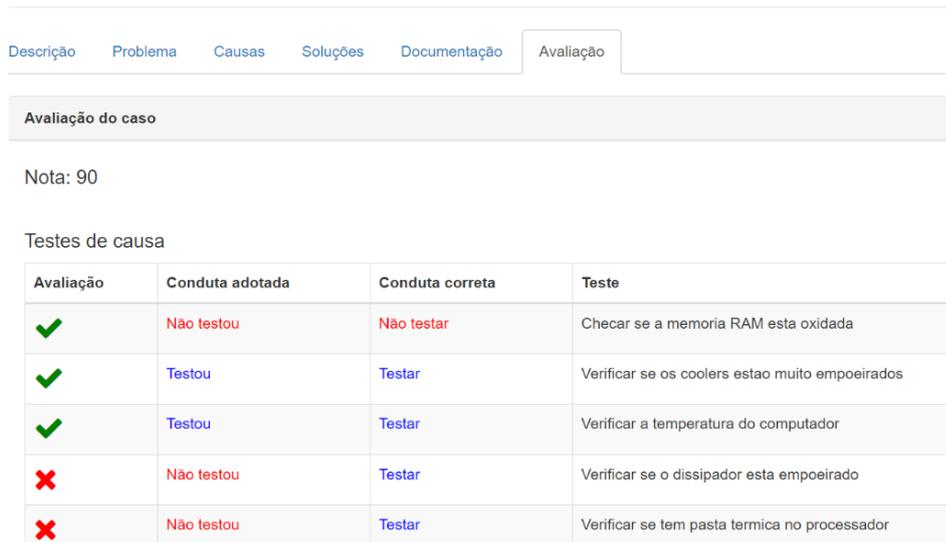


Figura 7: Tela do sistema onde pode ser vista a avaliação do caso.

As notas são geradas com lógica subtrativa: todos iniciam um caso com nota 100 que é reduzida quando são tomadas ações indevidas. Sobre o *feedback* acerca dos testes de causa, soluções e documentação, é possível observar que para cada

alternativa disponível é informada a conduta adotada pelo estudante, se ele deveria ou não ter adotado aquela conduta e se ele agiu de acordo com as boas práticas realizando ou não cada alternativa.

Além de obter uma nota e *feedback* sobre as ações que realizou, o estudante pode também ler as orientações e boas práticas acerca do caso, na seção de discussão do caso.

4 Resultados e Discussão

Para avaliar a aceitação do sistema e realizar sua validação preliminar, optou-se por realizar pesquisa de satisfação, baseada em adaptação da proposta de Savi (SAVI et al., 2010). Foi utilizada uma escala de Likert com 5 níveis, partindo de discordo fortemente, passando por não concordo e nem discordo e chegando a concordo totalmente.

A pesquisa de satisfação foi realizada em turmas de segundo e terceiro períodos do curso de MSI do IFPE campus Paulista e em turmas de segundo período do campus Palmares.

Após explanação breve sobre o projeto, os estudantes que desejaram participar da pesquisa de satisfação responderam a um formulário cujas perguntas envolviam seu nível de habilidade em algumas disciplinas e sua opinião sobre aprender com o uso de simuladores.

Em seguida todos puderam utilizar o sistema por cerca de 15 minutos e foram encorajados a resolver neste tempo, ao menos um dos três casos disponíveis. Após este tempo, foi solicitado que os estudantes respondessem ao questionário pós-avaliação. No total, foram registradas as respostas de 39 participantes cujas estatísticas podem ser vistas a seguir.

4.1 Resultados Pré-avaliação:

Na Tabela 1 a seguir, podem ser vistos os resultados do questionário pré-avaliação.

Tabela 1: Resultados do questionário de pré-avaliação, conforme percentual de ocorrência das respostas para os 39 entrevistados

Perguntas	Nenhum (%)	Iniciante (%)	Intermediário (%)	Alto (%)	Muito Alto (%)
Qual o seu nível de habilidade em Redes?	0,0	70,4	25,9	3,7	0,0
Qual o seu nível de habilidade em Hardware?	0,0	18,5	66,7	11,1	3,7
Qual o seu nível de habilidade em Softwares Utilitários?	0,0	25,9	70,4	3,7	0,0
Qual o seu nível de habilidade em Sistemas Operacionais?	0,0	40,7	48,1	11,1	0,0
Pergunta	Ruim (%)	Muito Ruim (%)	Razoável (%)	Boa (%)	Muito boa (%)
O que você acha da ideia de aprender utilizando simuladores?	0,0	0,0	22,2	33,3	44,4

Pode-se observar, através da interpretação na Tabela 1, que os níveis de conhecimento alegados pelos participantes da pesquisa foram em sua maioria nível intermediário para os componentes curriculares Hardware, Softwares Utilitários e Sistemas Operacionais. Apenas no componente curricular Redes, a maior parte das respostas foi nível Iniciante, quando o participante se sente confortável em realizar apenas tarefas simples. Isto sugeriria que os casos criados em Hardware, Utilitários e Sistemas Operacionais já poderiam ter níveis de dificuldade visando o aprofundamento destes assuntos, enquanto que em Redes, seria mais oportuno disponibilizar casos mais elementares ou ainda de complexidade intermediária.

Quanto à aceitação do uso de simuladores como ferramenta de aprendizagem, 84,6% afirmaram que esta é uma ideia boa ou muito boa, sugerindo que esta ferramenta poderia ter boa aceitação se aplicada a público-alvo similar, fora do IFPE.

4.2 Resultados Pós-avaliação:

Na Tabela 2, pode-se observar o sumário das respostas às afirmativas 1 a 10 com resultados percentuais predominantes destacados em negrito.

Tabela 2: Resultados do questionário de pós-avaliação, questões 1 a 10, conforme percentual de ocorrência das respostas para os 39 entrevistados

Afirmativa	Discordo Fortemente (%)	Discordo (%)	Não concordo e nem discordo (%)	Concordo (%)	Concordo Fortemente (%)
1- A Sequência de ações propostas no sistema prendeu minha atenção	0,0	0,0	7,4	85,2	7,4
2 - O Conteúdo da Simulação seria útil para auxiliar no meu aprendizado	0,0	0,0	7,4	59,3	33,3
3 - Experimentei um sentimento de realização ao concluir com sucesso um dos casos	0,0	0,0	25,9	59,3	14,8
4 - Não consegui me concentrar ao longo das etapas de resolução dos casos	11,1	48,2	25,9	14,8	0,0
5 - Achei a quantidade de itens a analisar em cada etapa na medida : nem demais nem de menos	0,0	18,5	25,9	51,9	3,7
6 - Acredito que resolver mais casos ajudaria a melhorar meu nível de habilidade nos assuntos abordados	0,0	3,7	0,0	59,3	37,0
7 - Eu gostaria de poder interagir com colegas durante a resolução dos casos	0,0	11,1	18,5	44,4	25,9
8 - Para resolver os casos precisei lembrar de informações vistas durante o curso	0,0	0,0	7,4	77,8	14,8
9 - Na tela de avaliação, compreendi o que acertei e errei durante a resolução do caso	0,0	0,0	11,1	74,1	14,8
10 - Eu conseguiria aplicar o que vivenciei na simulação em situações reais similares	0,0	0,0	14,8	59,3	25,9

As questões 1, 3 e 4 envolvem características relacionadas a critérios subjetivos na relação usuário-sistema. Na questão 1, 85% dos estudantes concordou

que a sequência de ações no sistema prendeu sua atenção, algo positivo numa solução de apoio ao ensino. Na questão 3, um total de 59% dos estudantes concordou que sentiu realização ao concluir com sucesso um dos casos, outra característica oportuna quando se deseja propiciar utilização duradoura da solução. Na questão 4, cerca de 48% do total discordou que não conseguiu se concentrar durante as etapas de resolução dos casos, o que de alguma maneira, corrobora as respostas à questão 1.

As questões 2, 6, 7 e 10 envolvem aspectos relacionados à mobilização de conhecimentos, aprimoramento do nível de habilidade e a possibilidade de utilizar o conteúdo visto nas simulações em situações reais. Pelo percentual de respostas superior a 70% distribuídas entre concordo e concordo fortemente, é possível inferir que a solução obteve sucesso nestes aspectos. As questões 6 e 10 sobretudo, encorajam a continuidade do trabalho na medida que dão suporte à hipótese de que o uso de simulações é uma abordagem válida para melhorar o nível de habilidade dos participantes e que podem ser transpostas para situações reais.

Por fim, as questões 5, 7 e 9 validam alguns aspectos relacionados a características do sistema. Com bons graus de concordância nas respostas, se pode considerar que a quantidade de itens a analisar em cada etapa não é excessiva, que a interação com colegas para a discussão de casos poderia ser algo válido e que a tela de avaliação fornece subsídios suficientes para que o estudante compreenda o que acertou ou errou na resolução do caso.

5 Considerações Finais

Neste trabalho foi apresentada a experiência de criação de sistema de apoio à formação continuada para conteúdos de Manutenção e Suporte em Informática e os resultados da pesquisa de satisfação realizada com estudantes do IFPE campus Paulista e Palmares cujos resultados positivos encorajam a continuidade do trabalho.

Considerando a resposta à questão 6, na qual grande parte dos usuários concordou que responder a mais casos, ajudaria a melhorar seu nível de habilidade nos assuntos abordados, é plausível considerar que a criação de mais casos tornaria o sistema mais útil para nosso público-alvo.

Durante a realização da pesquisa de satisfação, um dos participantes discordou do conteúdo de um dos casos e questionou sobre a possibilidade de informar sua

discordância à equipe responsável pelo projeto. Considerando que este tipo de retorno é oportuno e pode auxiliar a aprimorar o sistema, entende-se como apropriado incluir esta funcionalidade e eventualmente outras elencadas durante a pesquisa de satisfação.

Por fim, visando atender ao caráter extensionista do projeto, seria necessário disponibilizá-lo ao público externo ao IFPE, uma vez que estivesse com as melhorias devidamente implementadas.

Portanto, os trabalhos futuros envolvem: (i) ampliar a quantidade de casos disponíveis na plataforma, (ii) implementar no sistema os *feedbacks* obtidos durante a pesquisa de satisfação e (iii) disponibilizar o sistema para o público externo ao IFPE.

Referências

ALVES, F. **Gamification: como criar experiências de aprendizagem engajadoras**. DVS Editora, 2014.

BRASSCOM - Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação. **A crise para os profissionais de TI**. Disponível em <https://brasscom.org.br/a-crise-para-os-profissionais-de-ti/> . Acessado em 20 de Dezembro de 2017.

CISCO Corporation . **CISCO**. Disponível em <https://www.cisco.com> . Acessado em 20 de Dezembro de 2017.

COHEN, R. **Gestão de Help desk e Service Desk**. Novatec, 2011.

FRANCO, P. M.; FERREIRA, R. R.; BATISTA, S. Gamificação na Educação: Considerações Sobre o Uso Pedagógico de Estratégias de Games. **Anais do Congresso Integrado de Tecnologia da Informação**, Rio de Janeiro, 2015.

GREDLER, M. E. Games and Simulations and Their Relationships to Learning. **Handbook of research on educational communications and technology** (pp. 571-581). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2004.

MONTEIRO, Angélica; MOREIRA, J. António; LENCASTRE, José Alberto. **Blended (e) Learning na Sociedade Digital**. Whitebooks, 2015.

POSTGRESQL. **The PostgreSQL Global Development Group**. Disponível em <https://www.postgresql.org> . Acessado em 20 de Dezembro de 2017.

PYTHON Software Foundation. **Python**. Disponível em <https://www.python.org>. Acessado em 20 de Dezembro de 2017.

SAVI, R. ; WANGENHEIM, C. G. von e ULBRICHT, V. E VANZIN, T. ; Proposta de um Modelo de Avaliação de Jogos Educacionais, **Revista Renote**, v. 8, n. 3 (2010)

TREMBLAY, J.; BOUCHARD, B. e BOUZOUANE, A. Adaptive game mechanics for learning purposes: making serious games playable and fun. In: **Anais do Conference on Computer Supported Education (CEDU)**, vol. 2, pp. 464-470, 2010.

Recebido em setembro de 2018.

Aprovado em maio de 2019.

Publicado em julho de 2019.