

ESTUDO DE CASO SOBRE UM SISTEMA WEB DE SUPORTE TÉCNICO COM FOCO NA GESTÃO DE ENTRADA E SAÍDA DE EQUIPAMENTOS PARA A MANUTENÇÃO

CASE STUDY ON A WEB-BASED TECHNICAL SUPPORT SYSTEM FOCUSED ON MANAGING THE ENTRY AND EXIT OF EQUIPMENT FOR MAINTENANCE

Yanne Magalhães Moraes¹
Edilson Carlos Silva Lima²
Yonara Costa Magalhães³

RESUMO: Esse artigo buscou como objetivo investigar a implantação de um sistema web de suporte técnico com foco na gestão de entrada e saída de equipamentos para a manutenção em uma secretaria municipal em São Luís-MA. A pesquisa foi desenvolvida por meio de um estudo de caso com abordagem qualitativa, utilizando a observação direta in loco e entrevistas abertas realizadas com o suporte técnico e recepcionistas envolvidos no processo. Os resultados encontrados mostram que a aceitação da solução via web contribuiu para um melhor controle de equipamentos enviados para manutenção como também uma boa organização do fluxo de atendimento. Igualmente foram identificadas melhorias relacionadas a adaptação gradual dos usuários com o novo sistema, além de padronização das informações e integração entre processos dentro do próprio setor. Ademais, a participação dos usuários no decorrer do desenvolvimento ajudou na realização de ajustes adequados com a necessidade do setor observado. Portanto, conclui-se que o uso de uma solução via web relacionada aos princípios da usabilidade e no design centrado no usuário colaborou para uma melhor organização e gerenciamento de equipamentos.

1

Palavras-chave: Usabilidade. Suporte técnico. Sistema web.

ABSTRACT: This article aimed to investigate the implementation of a web-based technical support system focused on managing the entry and exit of equipment for maintenance in a municipal department in São Luís-MA. The research was developed through a case study with a qualitative approach, using direct on-site observation and open interviews conducted with the technical support staff and receptionists involved in the process. The results show that the acceptance of the web-based solution contributed to better control of equipment sent for maintenance, as well as good organization of the service flow. Improvements were also identified related to the gradual adaptation of users to the new system, in addition to the standardization of information and integration between processes within the sector itself. Furthermore, user participation during development helped in making appropriate adjustments to meet the needs of the observed sector. Therefore, it is concluded that the use of a web-based solution related to the principles of usability and user-centered design contributed to better organization and management of equipment.

Keywords: Usability. Technical support. Web system.

¹Discente em Sistema de Informação da Universidade CEUMA.

²Orientador. Mestre em Engenharia Informática, Docente da Universidade Ceuma.

³Mestre em Engenharia Elétrica, Docente da Universidade Ceuma, Coorientador

I INTRODUÇÃO

Atualmente, nas instituições públicas e privadas observa-se uma crescente dependência de recursos tecnológicos para a realização das atividades institucionais. Neste cenário, o setor de suporte técnico torna-se fundamental, a fim de garantir a constância das atividades operacionais da empresa. Os sistemas de gestão de chamados passaram a exercer um papel fundamental no gerenciamento de demandas, no acompanhamento das solicitações e no controle das atividades realizadas pelas equipes de Tecnologia da Informação (TI). Segundo Maia et al. (2020) a interface do usuário (UI) e experiência do usuário (UX) são elementos de suma importância no desenvolvimento de sistema, seja via *web* ou um aplicativo, pois reflete diretamente na eficiência operacional do usuário com o setor.

O uso frequente de solicitações de chamadas realizadas através do *Whatsapp*, gerava sobrecarga no setor relacionada a uniformidade das informações e do acompanhamento realizados. Ademais o suporte técnico, para entrada e saída de máquinas, ainda utilizava um aplicativo desktop antigo, dificultava a manutenção, atualização e a segurança das informações armazenadas. Diante desse cenário, aparece o seguinte problema: Como a implementação de um sistema *web* pode ajudar no gerenciamento da entrada e saída de equipamentos destinados à manutenção em um setor de suporte técnico?

Para que o desenvolvimento da aplicação via *web* pudesse ganhar forma, foram utilizados métodos de pesquisa do estudo de caso e abordagem qualitativa, que permite observar e analisar o caso em seu contexto real. A coleta de dados foi feita no próprio local de estudo, com entrevista com os participantes e observação direta. Conforme Pereira et al. (2018) uma pesquisa qualitativa proporciona o entendimento de fenômenos com base nas percepções e experiências das participantes que estão dentro do contexto, destacando que esse tipo de abordagem ajuda a favorecer um aprofundamento maior das análises comportamentais, dificuldades e necessidades do local estudado.

Dessa forma, o presente artigo tem como objetivo analisar a implementação do sistema via *web* voltado para o gerenciamento de entrada e saída de equipamentos destinados à manutenção do suporte técnico. Buscando identificar as dificuldades referente ao antigo sistema, descrever características da solução encontrada e analisar os aspectos relacionados a usabilidade, experiência do usuário e a organização operacional durante sua aplicação.

2 TRABALHOS RELACIONADOS

O desenvolvimento de aplicações via *web* destinadas a gestão de manutenção e suporte técnico vem se mostrando cada vez mais importante perante ao crescimento crescente da dependência das empresas a respeito dos recursos tecnológicos. Nesse cenário, observa-se múltiplos estudos que abordam soluções alternativas, que aprimoram a organização, elevando a eficiência operacional e mitigando as falhas que decorrem do gerenciamento de equipamentos e atendimentos, de igual maneira, estudos recentes também mostram a importância não só da usabilidade como da experiência do usuário, além da centralização de informação, que são motivos essenciais para uma melhor eficácia e aceitação dos novos sistemas/modelos nas empresas.

Portanto, foram abordados trabalhos relacionados com a intenção de demonstrar diferentes ideias e soluções para o desenvolvimento de sistemas relacionados a gestão de manutenção de equipamentos. No item 2.1 é apresentado o trabalho de Bolgenhage et al.(2011) cujo artigo fala sobre a gestão da manutenção de equipamentos de micro e pequenas empresas via *web*, já no item 2.2 Garcia et al. (2021) discute sobre o desenvolvimento de um sistema *web* para gestão de compras de insumos de manutenção em contratos de prestação de serviços, por fim o item 2.3 de Santos et al. (2025) descreve sobre MANUSTERE: Aplicação *web* para gestão na manutenção industrial.

3

2.1 Gestão da manutenção de equipamento em micro e pequenas empresas via *web*

Bolgenhagen et al. (2011) exhibe uma proposta de sistema *web* orientado à gestão da manutenção de equipamentos em micro e pequenas empresas, a pesquisa procura demonstrar como os recursos tecnológicos ajudam na gestão de manutenção preventiva e corretiva, colaborando para uma melhor organização de informações e mitigação de falhas nas operações. Destacando a importância da concentração de dados em um sistema acessível via *web*, possibilitando um acompanhamento das manutenções e equipamentos realizados de maneira mais visível e compreensível para o usuário (empreendedor), diminuindo as perdas de informações e melhorando a eficiência produtiva.

Dos pontos positivos deste projeto são a facilidade de acesso aos dados no sistema *web*, maior controle sobre os próprios equipamentos, melhor automação em processos, que antigamente eram realizados de forma manual, além de que o projeto se preocupa com as micros e pequenas empresas, que geralmente possuem dificuldade para terem acesso a sistemas

especializados de gestão. No entanto existem desvantagens como escalabilidade do sistema e a falta de um estudo mais aprofundado sobre a experiência do usuário e a usabilidade da interface. Para melhorias futuras os autores propõem novas funcionalidades no sistema como fornecer um maior controle e rastreamento dos equipamentos assim como melhorias no próprio sistema de acompanhamento da manutenção.

2.2 Desenvolvimento de um sistema web para gestão de compras de insumos de manutenção em contratos de prestação de serviços

No trabalho de desenvolvimento de um sistema *web* voltado à gestão de compras de Garcia et al. (2021), mostra como objetivo do estudo automatizar processos relacionados a compra de materiais, dando aos usuários um maior controle organizacional, operacional e financeiro das demandas solicitadas. O sistema ainda busca facilitar a gestão de informação através da plataforma, que centralizará as informações promovendo um maior controle sobre os estoques, diminuição de desperdício e um melhor rastreio das solicitações de compras. Também foi enfatizado a relevância da digitalização dos processos que dão uma melhor tomada de decisão, além de aumentar a eficiência da administração da empresa.

As vantagens que o artigo apresenta é a melhoria no fluxo de compras, centralização das informações via *web*, e mitigação de falhas humanas em processos administrativo, além disso o sistema contribui para uma melhor transparência em acompanhamento de solicitações e maior organização dos contratos, todavia as desvantagem aparecem no sistema com a dependência da integração com os demais setores e a necessidade de aumentar as funcionalidades dos relatórios gerenciais, por consequência as melhorias futuras estão baseadas nas desvantagem, como integração com sistemas externos voltados à gestão empresarial e logística, implementação de módulos adicionais para análise de desempenho e automação de notificações.

2.3 MANUSTERE: APLICAÇÃO WEB PARA GESTÃO NA MANUTENÇÃO INDUSTRIAL

Em Manustere de Santos et al. (2025), tem como propósito uma aperfeiçoar a gestão de processos de manutenção através de uma aplicação na *web*, que deve ser capaz de registrar atividades, acompanhar solicitações e ajudar no monitoramento dos equipamento, é destacado ainda que a aplicação foi criado para proporcionar maior facilidade ao suporte de manutenção, ajudar a centralizar informações e dando maior controle operacional, ademais, igualmente como outros sistemas já mencionados, este também busca mitigar falhas entre setores envolvidos e

melhorar a eficiência na gestão de atividades industriais que estão relacionadas a manutenção e prevenção.

Dos pontos positivos do artigo, temos a aplicação via *web* acessível, uma organização mais centralizada dos dados e um melhor acompanhamento das atribuições da manutenção, ademais a aplicação demonstra grande potencial para melhorar a produtividade da equipe de manutenção ao mitigar falhas na comunicação. Já os pontos negativos são a constante necessidade de atualização necessária para sempre estar a par das mudanças tecnológicas, adaptação do sistema para diferentes realidades da empresa. Para futuras melhorias o trabalho propõe desenvolver novas funcionalidades para a análise de desempenho, automação na geração de relatórios e inclusão de novas tecnologias voltadas para o monitoramento industrial.

2.4 Diferencial do Trabalho

O presente trabalho tem como diferencial e foco o controle de entrada e saída de equipamentos destinado a manutenção do mesmo, ajudando o suporte técnico lhe dando maiores informações sobre a rastreabilidade e organizando melhor os fluxos da equipe, assim como os demais artigos mencionados, apesar deste projeto também ter como um dos pontos a centralização dos processos, no entanto o maior diferencial é que o *front-end* do fluxo de entrada e saída de equipamentos foi feito inteiramente baseado nas necessidades dos usuários.

Outro diferencial, mas interligado ao primeiro é a contínua participação desses usuários durante todo o processo de criação, tanto os técnicos como as recepcionistas participaram ativamente do processo de criação, principalmente na entrada de novos equipamentos, cuja a tela foi desenhada, obedecendo a ordem de hierarquia explicada por elas. Essa interação constante proporcionou perceber grande parte das dificuldades existentes no local estudado, contribuindo para uma maior usabilidade e experiência do usuário, mitigando os impactos e resistência por parte do usuário durante a troca de sistema entre a aplicação em desktop para um sistema via *web*.

3 MÉTODOS

Para responder ao problema de pesquisa proposto, foram adotados dois tipos de abordagem metodológica de estudo de caso e natureza qualitativa. Possibilitando analisar o fenômeno em seu real contexto, levando em conta as características do setor e as compreensões dos participantes envolvidos. Para a coleta desses dados, foram feitas através de observações *in*

loco e entrevistas abertas com as recepcionistas e os profissionais do suporte técnico, totalizando dez participantes entrevistados, de uma secretaria municipal na cidade de São Luís-MA.

De acordo com Rodrigues e Silva (2025), a metodologia de estudo de casos proporciona entender fenômenos complexos introduzidos em contextos reais, contribuindo para uma análise mais profunda do estudo a ser investigado. Adicionalmente Silva e Anjo (2024) declaram que a metodologia qualitativa colaborar para um melhor entendimento dos comportamentos, experiência e necessidades dos integrantes que estão envolvidos na investigação do ambiente.

3.1 Estudo de Caso

O estudo de caso foi realizado em uma secretaria municipal na cidade de São Luís-MA, a partir de um estudo de observação sobre o processo de gerenciamento da entrada e saída de equipamentos destinados à manutenção. Este ambiente foi escolhido em decorrência da importante função das atividades exercidas pelo setor, no controle de equipamentos e na organização dos atendimentos feitos pelo mesmo.

A pesquisa foi feita através da observação direta *in loco* do local de trabalho do onde os usuários desempenham suas atividades durante o uso do sistema. Os envolvidos no estudo foram recepcionistas e técnicos de suporte, por serem os profissionais mais envolvidos com o processo de entrada, acompanhamento e saída de equipamentos destinados para a manutenção.

Já a coleta de dados ocorreu durante o período de desenvolvimento e implementação do sistema, a proximidade com o ambiente de pesquisa possibilitou o acompanhamento contínuo das atividades desenvolvidas pelos usuários, possibilitando a observação do processo e a interação entre usuário e sistema, melhorando a solução proposta inicialmente.

Segundo Rodrigues e Silva (2025), o estudo de caso é bastante empregado em pesquisas que são aplicadas ao possibilitar aprofundados de fenômenos atuais em seus reais contextos, nesse sentido e observando o problema de maneira recorrente, os desenvolvedores propuseram o sistema para melhorar o ambiente de trabalho das recepcionistas e do suporte técnico com a criação de um sistema via *web* para a entrada e saída de equipamentos. No qual esse contexto mostra-se bastante relevante com Sistema de Informação, desde a interação homem máquina a sistemas computacionais.

3.2 Método qualitativo

Para a coleta de dados, do sistema de entrada e saída de equipamentos, foi utilizada a técnica de entrevista aberta como principal método, pois permite uma maior liberdade aos participantes para apresentarem suas experiências, opiniões e entendimento sobre o sistema validado. Os participantes escolhidos para a entrevista foram os usuários do sistema, recepcionistas e técnicos de suporte, onde dez participantes responderam a pesquisa. Desse modo, a entrevista foi composta por três perguntas referente a dificuldade encontradas no antigo sistema, avaliação do novo sistema *web* e possíveis melhorias percebidas pelos participantes durante sua utilização.

A abordagem qualitativa, que foi utilizada no trabalho, ajudou a ter um maior alcance de informações com mais detalhes relacionados a dificuldades, necessidades e impactos na utilização que o sistema anterior possuía e considerar melhorias no novo sistema via *web*. Segundo Silva e Anjo (2024), afirma que a pesquisa qualitativa ajuda a entender melhor os aspectos subjetivos presentes nos comportamentos e experiências dos integrantes envolvidos na pesquisa.

Desta forma a união de entrevista aberta e observação direta *in loco*, colaborou para um maior entendimento sobre os processos analisados, contribuindo para uma interpretação mais completa a respeito das necessidades dos participantes e dos resultados da implantação do novo sistema via *web* no ambiente pesquisado.

7

4 RESULTADOS

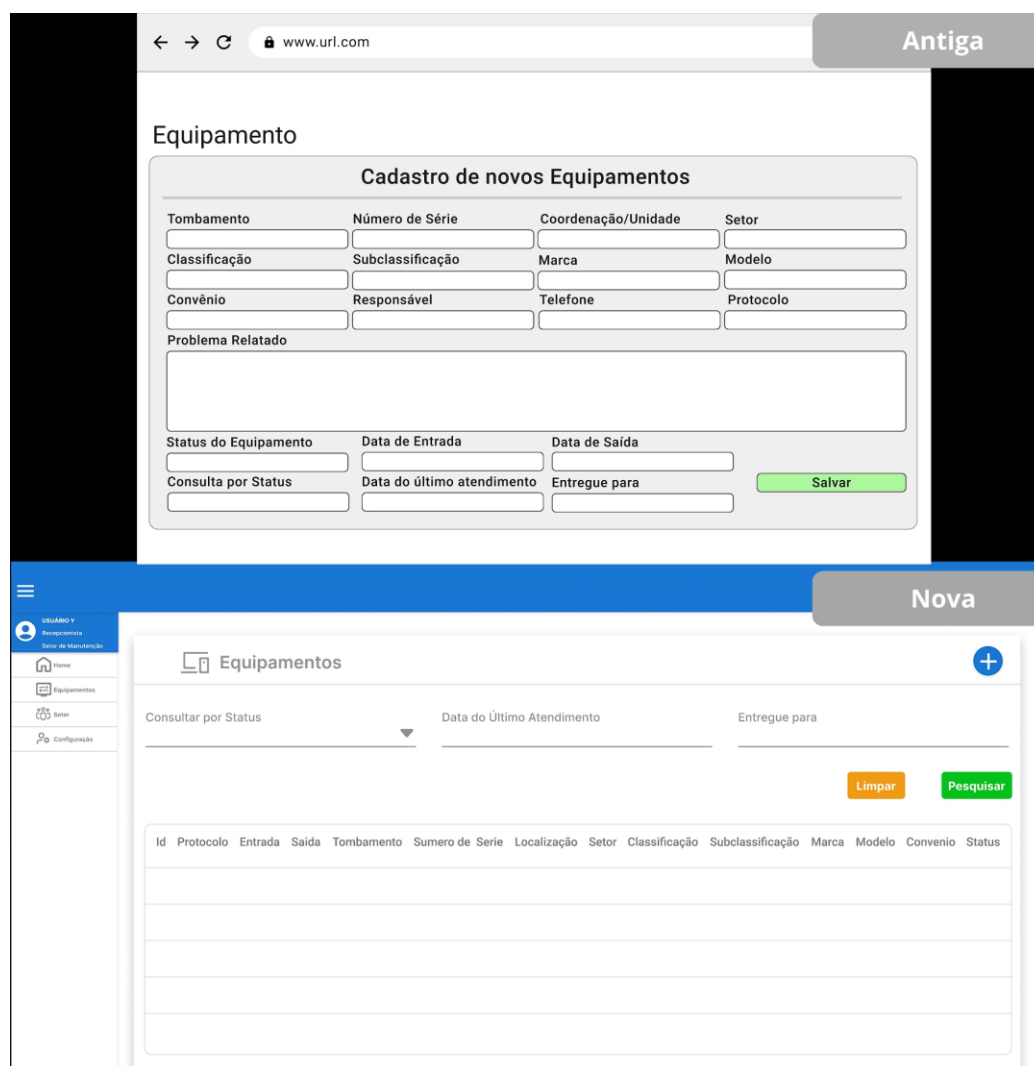
Os resultados alcançados foram estruturados em duas etapas. A primeira mostra os resultados observados no decorrer do estudo de caso e no processo de desenvolvimento do sistema *web*. Já a segunda apresenta os resultados obtidos através das entrevistas realizadas com recepcionistas e técnicos de suporte, reforçando as principais dificuldades identificadas no sistema anterior e as concepções relacionadas à nova solução implementada.

4.1 Resultado do Estudo de Caso

Ao longo do estudo de caso foi possível compreender o processo de desenvolvimento do sistema *web* com foco na gestão da entrada e saída de equipamentos para manutenção. Durante o projeto foram realizados ajustes referentes à organização das funcionalidades e do fluxo operacional, levando em conta as demandas observadas no ambiente pesquisado.

O módulo de equipamentos passou por modificações entre as versões desenvolvidas. No início as funcionalidades como cadastro, consulta e gerenciamento se encontravam todas concentradas em uma única interface. Posteriormente, as funcionalidades foram reorganizadas em telas separadas, resultando em duas telas, a tela principal para gerenciamento dos equipamentos e uma tela secundária, específica para novos cadastros (Figura 1).

Figura 1 - Antiga e nova interface. São Luís-MA, 2026



Fonte: Autoral, 2026

A redistribuição das interfaces modificou a disposição das funcionalidades vinculada ao controle dos equipamentos, espelhando as alterações realizadas durante o desenvolvimento da solução identificada ao longo do estudo.

4.2 Resultado do Método qualitativo

As entrevistas realizadas com recepcionistas e técnicos de suporte permitiram detectar dificuldades relacionadas ao antigo sistema utilizado, assim como as percepções sobre a nova solução implementada e sugestões de futuras melhorias. Os resultados foram organizados em três categorias: Dificuldades identificadas no sistema anterior, Pontos positivos observados na nova solução e Sugestões de melhorias futuras.

4.2.1 Dificuldades identificadas no sistema anterior

Os participantes apresentaram diferentes dificuldades relacionadas ao antigo sistema utilizado, como lentidão e a complexidade de utilização é uma das principais reclamações mencionadas. Da mesma forma foram detectados problemas relacionados ao uso de canais informais para abertura de chamados, falta de controle das informações, instabilidade do sistema e ausência de padronização dos registros (Tabela 1).

Tabela 1 - Principais dificuldades identificadas no sistema anterior, n=10. São Luís-MA, 2026

Dificuldades Relatadas	Frequência
Lentidão e complexidade	6
Uso do WhatsApp	5
Falta de controle	4
Instabilidade/perda de dados	4
Falta de padronização	3

Fonte: Autoral, 2026

As exposições dos participantes reforçam os dados apresentados na Tabela 1. Entre as dificuldades mais comuns estão a lentidão e a complexidade do sistema anterior e a utilização de canais informais para abertura de chamados. Um dos participantes descreveu que “a principal dificuldade era a lentidão e a complexidade da interface, que dificultava o registro rápido dos equipamentos” (Participante 6). Outro destacou que “as pessoas simplesmente pararam de usar e passaram a pedir suporte pelo WhatsApp” (Participante 3).

4.2.2 Aspectos positivos observados na nova solução

Quanto ao sistema via web, os participantes relataram avanços relacionados à organização do fluxo de trabalho, tempo de resposta e integração entre módulos. Um dos entrevistados declarou que “o sistema atual é muito mais organizado e fluido” (Participante 6), enquanto outro pontuou que “a organização melhorou porque agora conseguimos amarrar o início e o fim do fluxo” (Participante 4). Ambos os relatos também evidenciaram a participação dos usuários durante os testes e ajustes realizados no decorrer desenvolvimento da solução.

4.2.3 Sugestões de melhorias futuras

As sugestões apresentadas pelos participantes centralizaram-se especialmente na organização das interfaces, nos dropdowns, separação das funcionalidades em telas específicas e automação de processos relacionados ao fluxo de equipamentos. Um dos participantes sugeriu que campos como setor e unidade fossem substituídos por dropdowns para mitigar erros nos registros. Outro relatou a necessidade de separar funcionalidades de cadastro e consulta em interfaces distintas, diminuindo o excesso de informações exibidas em uma única tela.

5 DISCUSSÃO

Os achados deste estudo, demonstram que a implantação da solução via web voltada para o gerenciamento de entrada e saída de equipamentos colaborou com a organização dos processos relacionados ao suporte. A mudança do sistema *desktop* para o sistema via *web* concedeu uma modernização na infraestrutura tecnológica usada pelo setor, favorecendo a manutenção do sistema e a centralização de informações. Aspectos esses que reforçam a importância de atualizações contínuas nos sistemas organizacionais nos ambientes dependentes do gerenciamento frequente de equipamentos, conforme Bolgenhagen et al. (2011) e Garcia et al. (2021) observam.

Observando a pesquisa, percebe-se uma atuação ativa dos participantes, durante o processo de desenvolvimento do sistemas. A proximidade contínua, entre usuários e desenvolvedores proporcionou que dúvidas levantadas, durante o processo, relacionadas ao fluxo fossem esclarecidas de forma natural, permitindo que os ajustes sejam compatíveis e com a necessidade do setor. Os resultados encontrados se alinham com as observações de Schlemmer e Padovani (2021), onde eles destacam a importância do Design centrado no usuário (UI e UX), durante o desenvolvimento de sistemas.

A resistência constatada durante a implantação do novo sistema, deu-se pelos usuários estarem em processo de adaptação a nova interface do que a mudança tecnológica em si. No entanto, mesmo que o antigo sistema apresentasse limitações, os participantes já haviam se habituado ao uso e ao seu fluxo. Nesse sentido, a adesão de mudanças graduais revelou-se importante para mitigar os impactos que poderiam ocorrer durante a troca de sistemas. Esta situação demonstra que para a aceitação de novas tecnologias, não é necessário somente melhorias implementadas, mas também como elas chegam ao usuários

Ademais a utilização de componentes como *dropdowns* e campos padronizados, revelou um grande potencial para melhor organização das informações do sistema. Padronizar os dados favorece a compatibilidade dos registros mitigando ruídos nas informações, contribuindo para uma maior credibilidade das informações armazenadas. Esses resultados conversam com Rocha et al. (2021), demonstrando a influência da arquitetura da informação na experiência dos usuários.

Além das características referentes à organização dos dados, o trabalho demonstrou a importância da usabilidade no decorrer do processo de desenvolvimento da solução. De acordo com Maia et al. (2020), quando o sistema envolve o usuário a experiência do mesmo, tende a beneficiar a satisfação do usuário, além de melhorar a eficiência operacional. Neste caso a interface simples e de acordo com as necessidades dos participantes ajudaram a contribuir para uma aceitação mais fluida do novo sistema.

Por fim, deve-se destacar que este artigo apresenta limitações, tendo em vista que foi realizado não somente em uma única instituição como em um setor específico, com um grupo seleto de participantes, Por tanto os resultados alcançados refletem apenas as necessidades do local investigado, não podendo ser generalizado para outras áreas sem antes levar em conta suas características. No entanto, os presentes achados colaboram para a área de Sistemas de Informação ao apresentar a importância da associação entre processos organizacionais, desenvolvimento de sistemas e usuários, onde a solução encontrada pode ser equilibrada entre eles.

6 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo observar e analisar a implementação do sistema via web voltado para a gestão de entrada e saída de equipamentos para a manutenção no setor de suporte técnico. As soluções encontradas mostram que a mudança do sistema via desktop para

o via web colaborou para uma melhor organização e gerenciamento do setor, ajudando no controle de equipamentos e mitigando a dependência de canais informais para chamados. Além disso, o uso dos princípios da usabilidade (UI) e experiência do usuário (UX), em conjunto da contínua participação dos usuários durante o desenvolvimento, ajudou na adaptação gradual para o novo sistema, adequado às necessidades dos participantes.

Os resultados também revelam colaborações na área de Sistema de Informação, principalmente quanto a mudança do sistema desktop para via web, aplicação homem-máquina e a organização de informações. Ainda que os resultados tenham sido alcançados, este estudo apresenta limitações ao ter sido realizado em um único local e com um grupo específico e pequeno de participantes, refletindo apenas as características do contexto investigado.

Como trabalhos futuros, recomenda-se a dar continuidade na evolução do sistema, organizando gradualmente as interfaces, ampliando as funcionalidades de rastreamento de equipamento e melhorando os mecanismos de busca/rastreamento dando uma informação simples do seu estado atual. Recomenda-se ainda produção de novos estudos em outro contexto institucionais, proporcionando avaliar a solução em situações diferentes, identificando novas possibilidades de melhoria referente a gestão de informações, processos do suporte técnico, usabilidade e experiência do usuário.

REFERÊNCIAS

BOLGENHAGEN A, et al. Gestão da manutenção de equipamentos em micro e pequenas empresas via web. *Revista Qualidade Emergente*, 2011.

GARCIA GIM, LIMA JCM, QUEIROZ PGG. Desenvolvimento de um sistema web para gestão de compras de insumos de manutenção em contratos de prestação de serviços. *Revista de Sistemas e Computação*, 2021.

MAIA MAQ, et al. Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. *Ciência da Informação em Revista*, 2020.

PEREIRA AS, et al. *Metodologia da pesquisa científica*. Santa Maria: UFSM, 2018.

RODRIGUES RF, SILVA RO. A utilização do estudo de caso na pesquisa qualitativa: uma abordagem teórica. *Revista da FAE*, 2025.

ROCHA LHS, et al. Arquitetura da informação e encontrabilidade em websites. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, 2021.

SANTOS, et al. MANUSTERE: aplicação web para gestão na manutenção industrial. *RETEC: Revista de Tecnologias*, 2025.

SCHLEMMER A, PADOVANI S. Mapeamento sobre a experiência prévia com design centrado no usuário (DCU) de desenvolvedores de sistemas e-Gov. *Ergodesign & HCI*, 2025.

SILVA JKL, ANJO JES. Pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais (EOR): reflexões sobre as escolhas e estratégias metodológicas. *Revista Gestão & Conexões*, 2024.