

# Desafios da endocomunicação no processo de trabalho de profissionais da saúde e seus reflexos na assistência ao paciente

## Challenges of endocommunication in the work process of health professionals and their impact on patient care

## Desafíos de la endocomunicación en el proceso de trabajo de los profesionales de la salud

Aline Rocha Santos<sup>1</sup>, Carolina Zimmer Fruett<sup>2</sup>, Kelen Lira Fortunatti<sup>3</sup>, Liliana Antonioli<sup>4</sup>, Joel Boaretto<sup>5</sup>

**Como citar:** Santos AR, Fruett CZ, Forltunatt KL, Antonioli L, Boaretto J. Desafios da endocomunicação no processo de trabalho de profissionais da saúde e seus reflexos na assistência ao paciente. REVISA. 2025; 14(1): 1526-33. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v14.n1.p1526a1533>

# REVISA

1. Faculdade Fátima. Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
<https://orcid.org/0009-0005-1621-1093>

2. Faculdade Fátima. Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
<https://orcid.org/0009-0004-1222-8843>

3. Faculdade Fátima. Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
<https://orcid.org/0009-0006-9164-1701>

4. Faculdade Fátima. Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0003-0806-9910>

5. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil  
<https://orcid.org/0000-0001-9810-5043>

Recebido: 24/01/2024  
Aprovado: 14/03/2024

### RESUMO

**Objetivo:** Avaliar o processo de endocomunicação na área da saúde e seus reflexos no processo de trabalho das equipes técnicas, bem como os impactos destas na percepção e atendimento do paciente, como tomador de serviço. Trata-se de um estudo híbrido que abrange uma revisão bibliográfica estruturada em subníveis de ações e impactos, seguida de um processo de user experience (UX), onde se buscou validar as hipóteses oriundas da literatura através de uma experimentação vivencial. **Métodos:** Modelo híbrido de pesquisa exploratória e qualitativa, apoiada em fundamentação teórica e experimentação prática, como meio de verificação e validação de hipóteses, levantadas durante o processo de pesquisa. Resultados: Percebeu-se que, embora a busca por um atendimento profissional na área da saúde esteja, geralmente, atrelada a um momento difícil, os processos de trabalho exercem um papel fundamental para eficiência organizacional e assistencial no cuidado ao paciente. **Considerações Finais:** Determinar rotinas e definir processos de trabalho vocacionados à vivência do usuário e o contexto que envolve o processo de tomada deste tipo de serviço é condição fundamental para o estabelecimento da credibilidade técnica e segurança do paciente frente à instituição que o recebe.

Descritores: Gestão em Saúde. Comunicação Interdisciplinar. Eficiência Organizacional. Endocomunicação.

### ABSTRACT

**Objective:** To evaluate the endocommunication process in the health sector and its effects on the work process of technical teams, as well as their impacts on the patient's perception and care, as service recipients. This is a hybrid study that encompasses a bibliographical review structured into sub-levels of actions and impacts, followed by a user experience (UX) process, where we sought to validate hypotheses arising from the literature through experiential experimentation. **Methods:** Hybrid model of exploratory and qualitative research, supported by theoretical foundations and practical experimentation, as a means of verifying and validating hypotheses raised during the research process. Results: It was noticed that, although the search for professional care in the health sector is generally linked to a difficult moment, work processes play a fundamental role in organizational and care efficiency in patient care. Final Considerations: Determining routines and defining work processes aimed at the user's experience and the context that involves the process of receiving this type of service is a fundamental condition for establishing technical credibility and patient safety in relation to the institution that receives the patient.

Descriptors: Health Management. Interdisciplinary Communication. Efficiency, Organizational. Internal Communication..

### RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el proceso de endocomunicación en el área de la salud y sus impactos en el proceso de trabajo de los equipos técnicos, así como sus impactos en la percepción y atención al paciente, como receptor de servicios. Se trata de un estudio híbrido que comprende una revisión bibliográfica estructurada en subniveles de acciones e impactos, seguido de un proceso de experiencia de usuario (UX), donde se buscó validar las hipótesis surgidas de la literatura a través de la experimentación experiencial. **Métodos:** Modelo híbrido de investigación exploratoria y cualitativa, sustentado en fundamentos teóricos y experimentación práctica, como medio de verificación y validación de hipótesis planteadas durante el proceso de investigación. Resultados: Se observó que, aunque la búsqueda por atención profesional en el área de la salud esté generalmente ligada a un momento difícil, los procesos de trabajo desempeñan un papel fundamental en la eficiencia organizativa y asistencial en la atención al paciente. Consideraciones finales: Determinar rutinas y definir procesos de trabajo orientados a la experiencia del usuario y al contexto que rodea el proceso de recepción de este tipo de servicios es condición fundamental para establecer la credibilidad técnica y la seguridad del paciente en la institución que los recibe.

ORIGINAL

## Introdução

Globalmente, enfrentamos uma pandemia de grandes proporções, marcada por um elemento distintivo em relação às anteriores: a globalização da informação. A comunicação online tem proporcionado importantes vantagens preventivas em cenários extremos. Contudo, falhas de interpretação, limitações analíticas e a insuficiente contextualização dos fatos têm gerado consequências adversas. Um exemplo foi a implementação de medidas uniformes de combate ao vírus por países com contextos amplamente distintos em termos de clima, cultura, desenvolvimento socioeconômico e acesso a serviços de saúde durante a pandemia de COVID-19. Essa abordagem homogênea resultou em graves impactos econômicos e no colapso de diversos sistemas de saúde ao redor do mundo (Seixas, Merhy, Feuerwerker et al, 2021) .

De maneira geral, a comunicação inadequada compromete a manutenção e o fluxo de rotinas e processos de trabalho previamente funcionais. Contudo, frequentemente não se reconhece de forma imediata que esses lapsos comunicacionais afetam diretamente as pessoas que dependem dos serviços impactados pela má interação entre os interlocutores. Essa problemática assume proporções ainda mais críticas na área da saúde, onde as interações estão diretamente relacionadas à preservação da vida, ao exercício da empatia e ao manejo da dor (Santos, Grilo, Andrade et al, 2010).

A rotina acelerada dos profissionais da saúde, aliada à complexidade e ao volume de informações envolvidas em um único atendimento, torna a endocomunicação um fator primordial para assegurar a qualidade do cuidado prestado. Além disso, uma comunicação eficaz é essencial para que os pacientes depositem a credibilidade necessária na equipe responsável pelo atendimento.

A endocomunicação refere-se à comunicação interna que ocorre dentro de uma organização ou sistema, envolvendo as interações entre os membros de uma equipe ou entre setores. No contexto da saúde, especificamente, o termo designa o conjunto de processos comunicativos entre os profissionais de saúde que atuam em uma mesma instituição ou equipe. A endocomunicação é essencial para garantir a eficiência, a qualidade e a segurança no atendimento, uma vez que falhas nesse processo podem levar a erros, atrasos ou interrupções no cuidado, comprometendo os resultados clínicos e a experiência do paciente (Fiuza, Martini, Sartori, 2021).

Diante desse cenário, e a partir da experiência das pesquisadoras proponentes na gestão do cuidado e dos serviços de saúde, contribuiu para a identificação de pontos críticos que fundamentaram a escolha da temática. Assim sendo, o presente estudo propõe avaliar o processo de endocomunicação na área da saúde e seus reflexos no processo de trabalho das equipes técnicas, bem como os impactos destas na percepção e atendimento do paciente, como tomador de serviço.

## Método

Experiência vivencial (UX) realizada entre janeiro e maio de 2020, em cinco hospitais da região da Serra Gaúcha, com as proponentes atuando como pacientes ou acompanhantes. Essa abordagem permitiu observar as interações comunicacionais em condições reais.

Com base na experiência prática das proponentes, profissionais da área da saúde, foram levantadas hipóteses sobre as repercussões negativas das falhas comunicacionais nos serviços hospitalares, amplificadas no contexto pandêmico. Para avaliar essas questões, optou-se por um modelo metodológico híbrido, com pesquisa exploratória e qualitativa, apoiada em fundamentação teórica e experimentação prática.

A combinação dessas abordagens possibilitou uma maior aproximação com a problemática investigada, contribuindo para uma análise mais realista, apesar do caráter qualitativo, e, portanto, subjetivo da pesquisa. Além disso, possibilitou a formulação de propostas de melhoria na endocomunicação, com o objetivo de qualificar os processos de trabalho na área da saúde. Essas propostas visam promover impactos positivos na eficiência organizacional e, sobretudo, na segurança do paciente.

## **Fundamentação Teórica**

### **Endocomunicação e o processo de trabalho em saúde**

De acordo com Perles (2007), o processo de comunicação é um dos fenômenos mais relevantes para a espécie humana. Compreender esse processo exige uma análise histórica das origens da fala, do desenvolvimento das linguagens e das transformações ocorridas ao longo do tempo. Sendo que, a linguagem, a cultura e a tecnologia são elementos indissociáveis na dinâmica comunicacional.

A endocomunicação, ou comunicação interna, efetiva no ambiente de trabalho é amplamente reconhecida como um fator de impacto direto na performance das equipes e, conseqüentemente, na qualidade da entrega de serviços ou produtos. Na área da saúde, esse processo assume papel crucial para garantir um atendimento humanizado e proporcionar uma experiência segura ao paciente, dado que a procura por cuidados médicos geralmente está associada a situações de vulnerabilidade e enfermidade (Fiuza, Martini, Sartori, 2021).

No campo da enfermagem, Larocca e Mazza (2003), observam que pautar as ações de saúde exclusivamente no agir estratégico, voltado apenas para resultados quantitativos e execução de planos pré determinados, frequentemente resulta em falhas de entendimento. Além disso, reiteram que a perspectiva de Habermas destaca que as relações sociais, historicamente dinâmicas e contraditórias entre classes, grupos e culturas, influenciam diretamente a comunicação. Nesse contexto, a linguagem pode tanto facilitar quanto dificultar o entendimento.

A sensibilização para a importância da comunicação no cuidado é fundamental para o desenvolvimento de uma enfermagem mais humanizada. Essa abordagem transforma a relação entre profissionais interdisciplinares e entre profissional e paciente em uma relação de cuidado baseada em uma comunicação efetiva. Inclusive ampliando a segurança do paciente e dos demais envolvidos na assistência em saúde (Larocca e Mazza, 2003).

Contudo, a comunicação inadequada está entre os principais fatores associados a erros de medicação. Sendo que, estes erros são definidos como qualquer evento evitável que de fato ou potencialmente, possa causar dano ao paciente ou levar à utilização inapropriada dos medicamentos, sob o controle de profissionais de saúde ou do paciente consumidor (Santos, Souza et al., 2014).

Hemesath (2019) evidencia que cerca de 65% dos eventos adversos, ou seja, circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário ao paciente, são causados por falhas na comunicação entre profissionais, especialmente nas transferências de informações críticas, como alergias ou complicações. Corroborando, Lemos (2018) reforça que falhas na troca de informações em transferências pós-operatórias são fatores críticos que comprometem a segurança do paciente.

Esses achados reforçam a necessidade de aprimorar os processos de endocomunicação como uma estratégia central para a segurança do paciente e a qualificação do atendimento na área da saúde. Afinal a endocomunicação é intrínseca a todo o processo de trabalho em saúde e transversal a todas as profissões.

Bellaguarda (2020) ressalta que uma comunicação verdadeiramente efetiva deve ser objetiva, clara, precisa e sem ambiguidades, evitando termos técnicos e específicos que possam dificultar o entendimento. Bem como, identificação de cada profissional, que deve se apresentar informando nome, categoria e procedimento ou informações pertinentes, promovendo segurança ao paciente e comunicação clara, objetiva e responsável (Fassarella, 2013). Essa abordagem reduz riscos, promove segurança e melhora a relação intra e entre equipes, e com paciente e familiares.

Contudo, Costa (2017) destaca que muitos profissionais da saúde ainda carecem de empatia e habilidade comunicativa, visto que utilizam linguagem técnica sem verificar o entendimento do paciente e até mesmo de profissionais da equipe interdisciplinar, como os da área administrativa. O que pode gerar conflitos e falhas assistenciais, tanto quanto angústia, ansiedade e pensamentos pessimistas aos envolvidos no processo de trabalho.

Santos, Barroso e Silva (2020) mencionam que o *handover*, termo que designa a transferência de dados, informações e responsabilidades de um profissional ou equipe para outro, é a prioridade da Organização Mundial da Saúde (OMS) para a redução de eventos adversos. Sendo compreendido como uma ferramenta essencial para a continuidade do cuidado, haja vista que um *handover* eficiente, com informações completas e verdadeiras, contribui para a segurança do paciente, enquanto omissões ou dados incorretos aumentam o risco de danos.

Ainda, os referidos autores reforçam que canais de comunicação claros e precisos são fundamentais para a tomada de decisão e resolução de conflitos, promovendo qualidade na assistência prestada. Dessa forma, torna-se evidente que a endocomunicação eficaz é essencial para minimizar riscos, assegurar a continuidade do cuidado, proporcionar um atendimento mais seguro e humanizado e ambiente de trabalho colaborativo e saudável para as equipes.

## **Experiência do Usuário (UX)**

O termo “experiência do usuário (UX)” tem sido amplamente utilizado em diferentes áreas do conhecimento, resultando em compreensões diversas, sobretudo devido à sua natureza multidisciplinar, dinâmica e de grande impacto. Esses aspectos tornam os resultados da aplicação do UX particularmente significativos e únicos.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2011) define experiência do usuário como as "percepções e respostas das pessoas, resultantes do uso e/ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço". Essa definição

normativa enfatiza a subjetividade da UX, uma vez que cada indivíduo vivencia a interação com base em seu próprio repertório e histórico (NAUMANN et al., 2007). Em outras palavras, a UX é constituída por todos os aspectos da interação de uma pessoa com um artefato, seja antes, durante ou após o uso, considerando as relações dinâmicas entre produto e/ou serviço, sistema e contexto (KRIPPENDORFF, 2006).

A ferramenta do UX pode ser utilizada para compreender os fatores que influenciam o paciente em situações de falhas na endocomunicação. Autores (ROTO et al., 2009; VERMEEREN et al., 2010) sugerem métodos, técnicas e estruturas que auxiliam profissionais interessados no UX a identificar caminhos e ferramentas para estudar a experiência do usuário.

A avaliação da UX, em muitos casos, apresenta um caráter intersubjetivo (PADOVANI et al., 2012), envolvendo a percepção do usuário, sua satisfação ou insatisfação com a experiência, além de seus desejos e necessidades. Padovani et al. (2012) reforçam esse pensamento ao destacar que a análise da UX resulta da triangulação de múltiplas perspectivas, incluindo a dos profissionais, dos usuários e de dados objetivos.

Além disso, a experiência do usuário corrobora com o conceito de design centrado no indivíduo, priorizando as necessidades humanas em vez de orientações tecnológicas. Esse foco pode levar a experiências mais prazerosas, melhor aceitação do serviço e fidelidade à instituição, além de aumentar a motivação e a satisfação do usuário (EIJK et al., 2012).

## Resultados E Discussão

O processo de comunicação desempenha um papel central no ambiente profissional, especialmente na área da saúde, devido à vulnerabilidade dos usuários do serviço, que, geralmente, buscam atendimento por questões de vulnerabilidade e necessidade extrema, como dor ou enfermidade. Durante a pandemia, essa dinâmica se tornou ainda mais evidente, expondo possíveis fragilidades comunicacionais intra e entre setores e instituições de saúde.

Os resultados obtidos a partir da pesquisa bibliográfica e da vivência prática confirmaram as hipóteses levantadas, sendo destacadas as seguintes fragilidades:

- I. Troca de turno inadequada: as informações são repassadas de forma coletiva e genérica, sem detalhes específicos, o que prejudica a continuidade do cuidado.
- II. Vocabulário técnico não padronizado: a ausência de padronização nos termos técnicos entre diferentes categorias profissionais gera falhas de entendimento e impacta negativamente a interação com os pacientes.
- III. Falta de humanização no atendimento: a desconsideração pela individualidade do paciente resulta em experiências negativas e desfechos insatisfatórios para ambas as partes.
- IV. Deficiência na formação das equipes técnicas: falhas no preparo técnico e incompatibilidades comunicacionais afetam diretamente a qualidade do atendimento.
- V. Falta de clareza na explicação de procedimentos e medicações: informações incompletas ou confusas causam impactos imediatos nos pacientes e comprometem a confiança no atendimento.

VI. Perfil pessoal inadequado para atendimento hospitalar: características individuais de profissionais, como falta de empatia e habilidades comunicacionais, criam barreiras desde a triagem até a alta hospitalar.

Ainda, há de se considerar que, durante a experiência vivencial, foram identificados aspectos críticos que corroboram tanto as hipóteses levantadas quanto às verificações teóricas. Lamentavelmente, a vivência demonstrou que o atendimento hospitalar tende a ser conduzido de forma sistêmica e automatizada, com poucas exceções de abordagens mais humanizadas.

Os procedimentos operacionais na triagem, por exemplo, revelaram-se genéricos e padronizados, sem considerar as especificidades de cada caso, o que resulta em abordagens descontextualizadas que dificultam a continuidade harmônica do atendimento. Além disso, a ênfase no cumprimento de rotinas reforça uma assistência impessoal, tornando o atendimento mecânico e prejudicando a relação entre pacientes e profissionais de saúde.

Outro ponto observado foi o vocabulário técnico frequentemente utilizado sem explicações claras e tampouco preocupação para compreensão efetiva, o que gera barreiras na comunicação, especialmente daqueles que não têm familiaridade com a terminologia médica ou que se sentem inibidos em questionar.

As limitações da vivência incluem a não exploração de casos de internação hospitalar durante o período estudado, uma vez que tal condição não ocorreu nem para as proponentes nem para seus familiares. Esse fator restringiu a análise aos atendimentos ambulatoriais e de triagem.

Contudo, os resultados obtidos reforçam a necessidade de investimentos na qualificação das equipes, priorizando temáticas como endocomunicação e comunicação eficaz para humanização do atendimento e humanização e flexibilização do processo de trabalho. A adoção de uma abordagem centrada no paciente, que leve em conta suas individualidades e valorize a clareza na transmissão de informações, pode gerar impactos positivos na experiência do usuário, promovendo maior confiança, segurança e resultados satisfatórios no cuidado.

## Considerações Finais

A abordagem híbrida utilizada neste estudo permitiu identificar que a efetividade da comunicação é um aspecto ainda pouco explorado pelas ciências da saúde, sobretudo no desenvolvimento de ferramentas que fortaleçam as relações entre comunicação, informação, tratamento e diálogo. Essas interações são fundamentais para qualificar a assistência e os processos de trabalho dos profissionais da saúde.

Além disso, verificou-se que a melhoria na comunicação dentro das instituições de saúde tem o potencial de reduzir significativamente a ocorrência de erros operacionais e contribuir para a segurança do paciente. De acordo com as bibliográficas consultadas, a principal fonte de desequilíbrio no atendimento reside na comunicação inadequada entre equipe técnica, e destes com pacientes, familiares e demais profissionais envolvidos na assistência.

Considera-se, também, que a modernização, a tecnologia e a inovação são ferramentas que desempenham o papel de facilitar e agilizar processos repetitivos. No entanto, o foco da área da saúde deve permanecer em seu cliente principal: o ser humano, que é um indivíduo único e necessita de um

tratamento personalizado e verdadeira humano. A interação entre os profissionais da saúde, os pacientes e seus familiares deve ser clara, empática, acolhedora e contínua, minimizando ao máximo sentimentos de angústia e incerteza.

Por fim, observa-se uma grande oportunidade de melhoria na formação e qualificação de profissionais da saúde, tanto no que diz respeito à capacitação técnica-operacional quanto ao desenvolvimento de competências relacionadas à comunicação efetiva. O equilíbrio emocional e a lucidez psicológica devem ser incorporados ao processo de preparação desses profissionais. Essa ação requer um rearranjo organizacional, que deve envolver tanto as instituições de ensino quanto os hospitais, contribuindo assim para uma prática profissional de fato humanizada e eficiente.

## Referências

- 1- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9241-210:2011. Ergonomia da interação humano-sistema – Parte 210: Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos. São Paulo: ABNT, 2011.
- 2- EIJK, D. V.; KUIJK, J. V.; HOOLHORST, F.; KIM, C.; HARKEMA, C.; DORRESTIJN, S. Design for usability: practice-oriented research for user-centered product design. *Work*, v. 41, p. 1008-1015, 2012.
- 3- FIUZA, P. J.; MARTINI, R. G.; SARTORI, A. S. (org.). *Educomunicação em tempos de pandemia: práticas e desafios*. São Paulo: [s.n.], 2021.
- 4- KRIPPENDORFF, K. *The semantic turn: a new foundation for design*. Boca Raton: Taylor & Francis, 2006.
- 5- LAROCCA, L. M.; MAZZA, V. A. Habermas e Paulo Freire: referenciais teóricos para o estudo da comunicação em enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v. 24, n. 2, p. 169-176, ago. 2003.
- 6- NAUMANN, A.; HURTIENNE, J.; ISRAEL, J. H.; MOHS, C.; KINDSMÜLLER, M. C.; MEYER, H. A.; HUßLEIN, S. Intuitive use of user interfaces: defining a vague concept. In: HARRIS, D. (Ed.), *Engineering Psychology and Cognitive Ergonomics*. Heidelberg: Springer, 2007. p. 128-136.
- 7- PADOVANI, S.; SCHLEMMER, A.; SCARIOT, C. A. Usabilidade & User experience, usabilidade versus user experience, usabilidade em user experience? Uma discussão teórico-metodológica sobre comunalidades e diferenças. In: *Anais do 12º Ergodesign USIHC*, Natal-RN, Brasil, 12-16 ago. 2012.
- 8- PERLES, J. B. Comunicação: conceitos, fundamentos e história. Biblioteca Online de Ciências da Comunicação. Universidade da Beira Interior (UBI), Portugal, 2007. Disponível em: [https://www.academia.edu/30951519/Comunicação\\_conceitos\\_fundamentos\\_e\\_história](https://www.academia.edu/30951519/Comunicação_conceitos_fundamentos_e_história). Acesso em: 16 jan. 2025.
- 9- ROTO, V.; OBRIST, M.; VAANANEN-VAINIO-MATTILA, K. User experience evaluation methods in academic and industrial contexts. In: *User Experience Evaluation Methods in Product Development (UXEM'09)*. Workshop in Interact'09 Conference, Uppsala, Suíça, 25 ago. 2009.

Santos AR, Fruett CZ, Forltunatt KL, Antonioli L, Boaretto J

10- SANTOS GRS, BARROS FM, SILVA RC. Handover communication in intensive therapy: nursing team meanings and practices. *Rev Gaúcha Enferm.* 2020;41:e20180436. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20180436>

11- SANTOS, D. S.; SOUZA, O. V.; NASCIMENTO, A. L. S.; PEREIRA, J. S.; SANTOS, M. J. C.; ALVES, M. C.; OLIVEIRA, T. S.; SOARES, F. G. M. Segurança do paciente: fatores causais de eventos adversos a medicamentos pela equipe de enfermagem. *Cadernos de Graduação: Ciências Biológicas e da Saúde*, Aracaju, v. 2, n. 2, p. 19-30, out. 2014. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br>. Acesso em: 16 jan. 2025.

12- SANTOS, M. C.; GRILO, A.; ANDRADE, G.; GUIMARÃES, T.; GOMES, A. Comunicação em saúde e a segurança do doente: problemas e desafios. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, v. 10, p. 47-57, 2010.

13- SEIXAS, C. T.; MERHY, E. E.; FEUERWERKER, L. C. M.; SANTO, T. B. E.; JUNIOR, H. S.; CRUZ, K. T. A crise como potência: os cuidados de proximidade e a epidemia pela Covid-19. *Interface (Botucatu)*, v. 25, Supl. 1, p. e200379, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/interface.200379>. Acesso em: 16 jan. 2025.

14. VERMEEREN, A. P. O. S.; LAW, E. L-C.; ROTO, V.; OBRIST, M.; HOONHOUT, J.; VAANANEN-VANIO-MATTILA, K. User experience evaluation methods: current state and development needs. In: *NordiCHI 2010 (Anais)*, 16-20 out. 2010.

**Autor de correspondência**

Liliana Antonioli  
Rua Tobias Barreto, 263. CEP: 89035-070.  
Blumenau, Santa Catarina, Brasil.  
[lili.antonioli17@gmail.com](mailto:lili.antonioli17@gmail.com)