

# Design de Serviços para Dirigentes da Administração Pública



## O que vai aprender nesta formação?

A Administração Pública enfrenta hoje desafios cada vez mais complexos: cidadãos com expectativas crescentes, sistemas fragmentados e a necessidade constante de inovação. Este curso foi concebido especialmente para dirigentes, com o objetivo de apresentar os fundamentos do Design de Serviços como uma abordagem estratégica para transformar serviços públicos com foco na experiência do utilizador e na criação de valor público.

Através de uma formação assíncrona, flexível e orientada à prática, os participantes terão acesso a conceitos-chave, ferramentas visuais e casos inspiradores que ilustram como o design pode ser uma alavanca poderosa para a modernização administrativa. Serão também convidados a refletir sobre o papel do Estado no quotidiano dos cidadãos, à luz de abordagens contemporâneas como a de Ezio Manzini, promovendo uma atuação mais humana, sustentável e colaborativa.

Mais do que apresentar metodologias, esta formação visa fomentar uma nova forma de pensar e agir na liderança da Administração Pública, mais empática, participativa e orientada a resultados reais.

No final deste curso, os formandos serão capazes de:

- Compreender os princípios do Design de Serviços aplicados à Administração Pública e sua ligação com políticas de modernização.
- Identificar o papel estratégico dos dirigentes na criação de valor público e transformação dos serviços públicos.
- Explorar ferramentas práticas de diagnóstico, mapeamento e ideação de serviços, com foco em impacto social.
- Refletir sobre o conceito de política do quotidiano e valor público, como base para inovação centrada nas pessoas

## **Destinatários**

- Dirigentes superiores e dirigentes intermédios

## **Como está organizado o programa?**

### **Módulo 1: O Design de Serviços na Administração Pública: fundamentos estratégicos**

- O papel do design na inovação pública.
- Princípios de Design de Serviços e sua aplicação no contexto governamental.
- O dirigente como facilitador da transformação.
- Referências a Ezio Manzini e o conceito de “política do quotidiano”.

(Carga horária: 4h – 2h síncronas, 2h assíncronas).

### **Módulo 2: Valor Público e Experiência do Utilizador**

- O que significa gerar valor público hoje.
- Abordagens centradas no utilizador: mapa de jornada, personas e pontos de contacto.
- Referenciais de qualidade de serviço (ex.: Carta Europeia dos Direitos do Utilizador).
- Estudos de caso e boas práticas internacionais (Gov.uk, AMA, Mosaico, Gov.br).
- (Carga horária: 4h – 2h síncronas, 2h assíncronas).

### **Módulo 3: Ferramentas Estratégicas de Design de Serviços**

- Blueprint de serviços, seus canais, ecossistemas e pontos de fricção.
- Co-criação e prototipagem como estratégias para dirigentes.
- Tomada de decisão baseada em evidências: dados, feedback e experiências reais.
- Interoperabilidade, dados e integração de sistemas.

(Carga horária: 4h – 2h síncronas, 2h assíncronas).

Os participantes são desafiados a identificar um serviço ou processo da sua instituição para aplicar ferramentas e princípios aprendidos.

### **Módulo 4: Aplicação Prática no Contexto Institucional**

- Desenvolvimento de uma proposta de intervenção, protótipo de solução ou mapeamento crítico.
- Reflexão orientada sobre os desafios, aprendizados e oportunidades.
- Esta componente inclui acompanhamento e feedback orientado (pode ser via fórum, vídeo).

Carga horária: 6h (inteiramente orientada à prática aplicada)

## **Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?**

---

- Análise Crítica e Resolução de Problemas
- Orientação para a Participação
- Visão Estratégica

## **Qual o valor da propina?**

350€

50% do valor da propina, financiado por bolsa concedida pelo INA, I. P. no âmbito do PRR + 50% do valor da propina pago pela entidade empregadora ou pelo formando.

## **Quais as regras associadas ao financiamento PRR?**

Caso o formando não conclua o curso com sucesso, tem de proceder ao reembolso, ao INA, do valor correspondente à bolsa PRR.

## **Como será realizada a avaliação?**

A avaliação da formação será realizada com base em dois critérios:

Participação nas atividades propostas na plataforma: 70% (leitura dos conteúdos, interação com os materiais multimédia e entrega pontual das atividades sugeridas)

Realização do exercício final aplicado: 30% (atividade prática que deverá demonstrar a compreensão dos conceitos fundamentais e sua aplicação no contexto real do participante)

## **Requisitos gerais de acesso**

Exercício de funções dirigentes na Administração Pública.

## **Quem são os/as formadores/as?**



**José Miguel Sales Dias**

É engenheiro eletrotécnico e de computadores, doutorado (1998) em Ciências e Tecnologias da Informação, com especialização em Computação Gráfica e Multimédia. É professor catedrático no ISCTE – Sintra, Escola de Tecnologias Digitais Aplicadas, Portugal.

Tem mais de 30 anos de experiência em academia, inovação e desenvolvimento de produtos na indústria global de software (Microsoft) e na administração pública de alto nível (ADENE – Agência para a Energia, Portugal).

É membro do Comité de Direção do SocioDigital Lab for Public Policy, subdiretor do ISTAR e membro do Conselho Executivo do AI4PA – Digital Innovation Hub.

Autor de mais de 200 artigos publicados em revistas científicas de prestígio e conferencista principal em eventos internacionais nas áreas de computação gráfica, realidade virtual (VR), realidade aumentada (AR), ambient assisted living (AAL), interação pessoa-máquina (IPM) e inteligência artificial (IA).



### **Rafael Citadella Daron**

Especialista em Design de Negócios, Rafael Citadella Daron possui mais de 15 anos de experiência no desenvolvimento de produtos e serviços, atuando na interseção entre design, tecnologia e estratégia. Sua trajetória inclui a liderança de projetos inovadores para empresas globais, startups e instituições públicas, contribuindo para a criação de experiências digitais e físicas que impactam diversos setores.

Atualmente, é fundador e CEO da Tog Lab/OpenTog, uma consultoria de inovação focada na construção de soluções estratégicas para o desenvolvimento de produtos e serviços digitais. Também exerce a função de Chief Design Officer (CDO) na Productized e atua como professor convidado em instituições de ensino em Portugal, Brasil e França.

Seu percurso acadêmico inclui um Mestrado em Service Design pelo Politecnico di Milano (Itália), especialização em Design de Interação pelo Instituto Faber Ludens (Brasil) e bacharelado em Sistemas de Informação. Com uma abordagem centrada no utilizador e no impacto dos negócios, aplica metodologias como Design Sprint, Service Design e UX Research para transformar desafios complexos em soluções inovadoras.

Área de Formação: **Inovação**

Área Temática: **Gestão e Desenvolvimento de Pessoas e Equipas**

Percurso: **Programa Serviços Públicos Digitais**

Duração: **22 horas**

[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 04/07/2026

