

# Gestão e Segmentação de Utilizadores



## O que vai aprender nesta formação?

A formação possibilita compreender o perfil e as necessidades do público-alvo e aumentar a eficácia das campanhas de comunicação pública. Abordará práticas como a identificação de perfis de utilizadores, o uso de dados para segmentação estratégica, a gestão de bases de dados de cidadãos/utentes e a implementação de campanhas direcionadas.

Esta formação responde às necessidades crescentes da administração pública de integrar ferramentas e estratégias modernas, fomentando uma gestão pública mais eficiente, transparente e voltada para as reais necessidades dos cidadãos, promovendo o uso inteligente dos recursos disponíveis.

A formação avançada em Gestão e Segmentação de Utilizadores pretende:

1. Dotar os profissionais, que atuam ou pretendem atuar na gestão pública ou privada, de competências técnicas e científicas que permitam otimizar o desempenho e a eficácia das suas atividades. Esta capacitação oferece ferramentas para compreender melhor o público alvo, planejar estratégias eficazes e personalizar a comunicação e os serviços prestados;
2. Garantir um aprofundamento de conhecimentos sobre os princípios e as técnicas de gestão e de segmentação de utilizadores. A formação abordará práticas como a identificação de perfis de utilizadores, o uso de dados para segmentação estratégica, a gestão de bases de dados de cidadãos/utentes e a implementação de campanhas direcionadas e eficazes.
3. Assegurar um domínio mais profundo sobre as ferramentas e as metodologias de análise de dados aplicadas à segmentação. Serão explorados conceitos como a gestão do ciclo de vida do utilizador, a análise de métricas para monitorar e ajustar estratégias em tempo real, promovendo a melhoria contínua dos

serviços.

4. Enfatizar a importância da personalização e da inclusão nas estratégias de segmentação. A formação incidirá sobre como garantir que diferentes grupos de utilizadores, incluindo os mais vulneráveis ou em situações de exclusão, sejam contemplados nas abordagens, promovendo a equidade no acesso aos serviços e informações.

5. Oferecer ferramentas para compreender melhor o público-alvo, planejar estratégias eficazes e personalizar a comunicação e os serviços prestados.

## **Destinatários**

- Dirigentes em cargos de direção superior
- Dirigentes em cargos de direção intermédia
- Trabalhadores da carreira geral de técnico superior

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

Módulo 1. Fundamentos da segmentação (4 horas)

1.1. Definição e importância da segmentação

1.2. Estratégias de segmentação

1.3. Definição do mercado-alvo

Módulo 2. Ferramentas e métodos de segmentação (5 horas)

2.1. Métodos qualitativos e quantitativos

2.2. Descoberta de conhecimento em bases de dados

Módulo 3. Exemplificação de casos de exploração prática das fontes de informação (5 horas)

3.1. Aplicações práticas de segmentação

3.2. Implementação de CRM

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

É necessário concluir pelo menos 2 atividades da componente prático-laboratorial para obter o certificado.

É obrigatória a frequência de 80% das aulas para obter o certificado.

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

---

- Orientação para a Mudança e Inovação
- Orientação para Resultados
- Análise Crítica e Resolução de Problemas

## Qual o valor da propina?

---

280€

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

## Qual o valor do desconto?

---

50% do valor da propina financiado por bolsa concedida pelo INA, I. P. no âmbito do PRR.

## 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.

## Requisitos gerais de acesso

---

Inscrição

## Formadores

---

**Cátia Crespo**

Licenciada em Economia, Mestre em Economia Internacional e Doutorada em Gestão, com a especialidade em Marketing e Gestão de Negócios Internacionais pelo ISEG, Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa. Professora Adjunta na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do

Área de Formação: **Competências Digitais**

Área Temática: **Formação Avançada**

Duração: **14 horas**

Forma de organização da formação: **Formação a Distância (síncrona)**



Financiado pela  
**União Europeia**  
NextGenerationEU



[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 09/04/2026