

# 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: 02/06/2026