INSTITUTO NACIONAL
DE ADMINISTRAÇÃO, I.P.

Usabilidade de Produtos e Serviços Digitais para Dirigentes

O que vai aprender nesta formação?

Quer liderar a transformação digital na sua instituição pública? Este curso foi desenhado especialmente para dirigentes que ambicionam criar produtos e serviços digitais mais simples, eficazes e centrados no cidadão.

Ao longo de 28 horas de formação — combinando sessões presenciais (6h), online síncronas (11h) e assíncronas (11h) — irá adquirir ferramentas práticas para melhorar serviços existentes e desenvolver novas soluções digitais, com foco na usabilidade, inovação e qualidade.

Através de uma abordagem flexível e orientada para resultados, este curso prepara-o para tomar decisões informadas, envolver equipas multidisciplinares e promover uma cultura de serviço público verdadeiramente centrada no utilizador. O curso atribui 3 ECTS, tem um custo de inscrição de 500€, com 50% deste valor financiado pelo PRR, garantindo um investimento acessível para o desenvolvimento de soluções digitais que impactam positivamente as instituições da administração pública e os serviços digitais proporcionados por estas instituições aos cidadãos.

No final deste curso, os formandos serão capazes de:

M1. Metodologia de Design Thinking Aplicada

• Compreender e descrever os conceitos e as etapas da metodologia: empatia, definição, ideação, prototipagem e teste.

• Aplicar a metodologia no desenho de serviços e produtos digitais inovadores, demonstrando a aplicação em casos práticos.

M2. Introdução ao Desenho Centrado no Utilizador

• Compreender o processo de desenho centrado no utilizador de interfaces pessoa-máquina (IPM).

• Compreender o conceito de usabilidade.

• Compreender o conceito de experiência de utilizador e interpretar casos práticos.

• Analisar o estado da arte e as aplicações concretas dos conceitos introduzidos, e a sua importância na criação de produtos e serviços digitais de qualidade.

M3. Análise de Utilizadores e Tarefas

• Definir e conhecer as características essenciais dos utilizadores a que se destina a solução de IPM.

• Conhecer e aplicar em casos reais, métodos de recolha de dados (questionários, entrevistas, análise do mercado, grupos de foco, observação, etnografia), para realizar a análise de utilizadores e das suas tarefas, relacionados com casos práticos reais, visando a criação de empatia com o utilizador e o seu problema, e com o objetivo de vir a idealizar soluções digitais que lhe proporcione valor.

• A partir da recolha de dados, compreender os conceitos e criar, de forma colaborativa, participativa e iterativa, documentação de design como mapas de empatia, personas, cenários e jornadas do utilizador, usando para esse efeito ferramentas apropriadas (Canva, Miro, Mural).

• Compreender e saber derivar requisitos de utilizador, e realizar a respetiva priorização, a partir da documentação de design produzida.

M5. Modelos, Princípios, Regras de Ouro e Padrões do Desenho de Interfaces Pessoa-Máquina

• Introduzir modelos, princípios fundamentais e regras de ouro de usabilidade e ainda normas de usabilidade, para criar IPM simples, eficientes, eficazes e compatíveis com as boas práticas reconhecidas:

o Conhecer os modelos de interface pessoa-máquina

o Conhecer e aplicar os princípios de usabilidade de Norman.

o Conhecer e aplicar as regras de ouro de usabilidade de Nielsen e Shneiderman.

o Conhecer a norma ISO 9241 parte 11: Usability: Definitions and Concepts.

M6. Desenho Visual de Ecrãs

• Analisar estilos de interação pessoa-máquina.

• Realizar uma abstração mental do projeto de IPM envolvendo visualizações apropriadas (“look”) e o sequenciamento eficaz da interação (“feel”).

• Compreender as capacidades dos elementos visuais: forma, manipulação, função, estética e utilidade.

• Desenvolver competências para criar interfaces visuais atrativas e funcionais, compreendendo e sabendo aplicar princípios Gestalt e princípios de desenho visual de ecrãs, incluindo proximidade, alinhamento, repetição, contraste, posicionamento e outros, que obedecem a critérios de funcionalidade e estética.

M9. Avaliação com Utilizadores

• Desenhar e aplicar na prática um protocolo válido para estudos experimentais com utilizadores finais, que visa a avaliação da usabilidade e satisfação de tarefas por parte desses utilizadores finais, quando testam um protótipo (um hi-fi) de uma solução de IPM.

• Desenhar e planear a execução de estudos de utilizadores finais: definição da amostra, variáveis independentes e dependentes, hipóteses nulas, protocolo experimental, testes A/B.

• Conhecer e aplicar métricas reportadas de usabilidade (SUS) e satisfação de tarefas (SEQ, ASQ) e outras métricas quantitativas (logs, tempos de duração, quebras da experiência).

• Conhecer e realizar análise estatística descritiva e inferencial dos dados de avaliação.

• Documentar casos de design e preparar e apresentar “elevator pitch” para utilizadores finais.

Destinatários

- Dirigentes em Cargos de Direção Intermédia
- Dirigentes em Cargos de Direção Superior

Como está organizado o programa?

M1. Metodologia de Design Thinking Aplicada

M2. Introdução ao Desenho Centrado no Utilizador

M3. Análise de Utilizadores e Tarefas

M4. Modelos, Princípios, Regras de Ouro e Padrões do Desenho de Interfaces de Utilizador

M5. Desenho Visual de Ecrãs

M6. Avaliação com Utilizadores

Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?

- Orientação para a Mudança e Inovação
- Análise Crítica e Resolução de Problemas
- Gestão do Conhecimento
- Comunicação
- Iniciativa
- Orientação para a Inclusão
- Orientação para a Participação
- Inteligência Emocional

Qual o valor da propina?

500€

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.

Como será realizada a avaliação?

Atividades Avaliativas a Realizar:

• Quizes de Escolha Múltipla

• Relatório do Design Sprint

• Recolha de Dados e Requisitos do Utilizador

Avaliação de 0 a 20 Valores com os Seguintes Pesos:

M1. Metodologia de Design Thinking Aplicada – 6h, Presencial

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

• Entregável E0 – Relatório do Design Sprint (Individual) – 15%

M2. Introdução ao Desenho Centrado no Utilizador – 4h, 2h Sync, 2h Assync

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

• Entregável E1 – Proposta de Projeto Pessoal ou em Grupo – 15%

M3. Análise de Utilizadores e Tarefas – 6h, 3h Sync, 3h Assync

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

• Entregável E1 – Recolha de Dados e Requisitos do Utilizador (Individual ou em Grupo) – 20%

M4. Modelos, Princípios, Regras de Ouro e Padrões do Desenho de Interfaces de Utilizador – 4h, 2h Sync, 2h Assync

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

M5. Desenho Visual de Ecrãs – 4h, 2h Sync, 2h Assync

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

M6. Avaliação com Utilizadores – 4h, 2h Sync, 2h Assync

• Resposta Individual a Testes Formativos (Quiz) de Escolha Múltipla – 10%

Requisitos gerais de acesso

Processo Seletivo – Prioridade a Dirigentes.

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).

Micaela Raposo

Arquiteta, mestre em Arquitetura e doutoranda no ISCTE-IUL. Atua na área das humanidades, com ênfase nas artes, nomeadamente em arquitetura e urbanismo. O seu tema de doutoramento, “Housing Co-Design: A Framework Definition Based on Generative Design Systems”, procura sintetizar o potencial do design generativo na personalização habitacional num processo de co-design. Interesses de investigação: tecnologias digitais aplicadas ao projeto e visualização arquitetónica. Métodos de análise de fluxos em espaços construídos. Habitação e processos de design participativo. Desenho centrado no utilizador, experiência do utilizador.

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: **Competências Digitais**

Área Temática: **Formação Avançada**

Percurso: **Programa Serviços Públicos Digitais**

Duração: **28 horas**

Forma de organização da formação: **Formação Mista (Presencial e a Distância)**

iscte
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Visitar página do Curso

Ficheiro descarregado a: 07/12/2025