

# 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 Async**

- 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 Async**

- 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 Async**

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

#### **M5. Desenho Visual de Ecrãs – 4h, 2h Sync, 2h Async**

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

#### **M6. Avaliação com Utilizadores – 4h, 2h Sync, 2h Async**

- 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: 09/07/2026