

# Design de Serviços para a Administração Pública



## O que vai aprender nesta formação?

A modernização da Administração Pública exige serviços mais eficientes, acessíveis e centrados no cidadão. Este curso foi estruturado para capacitar profissionais que atuam na gestão e melhoria de serviços públicos, fornecendo ferramentas práticas para repensar processos e criar soluções inovadoras.

Ao longo da formação, os participantes irão explorar as melhores práticas internacionais de Design de Serviços, aplicando metodologias inovadoras para diagnosticar problemas, modelar soluções e implementar serviços digitais mais eficazes. Com base em frameworks amplamente utilizados no setor público, o curso proporciona uma abordagem estruturada para otimizar serviços existentes e desenvolver novos formatos de entrega que atendam às necessidades da sociedade.

Os participantes terão a oportunidade de trabalhar com estudos de caso reais, interagir em dinâmicas colaborativas e desenvolver projetos práticos alinhados aos desafios da Administração Pública portuguesa. A formação destina-se a técnicos superiores e gestores de projeto, designadamente especialistas em governança, inovação e serviços digitais. É ideal para quem deseja impulsionar a inovação e a digitalização do setor público, garantindo mais eficiência e qualidade nos serviços prestados aos cidadãos.

No final deste curso, os formandos serão capazes de:

1. Compreender os princípios e aplicações do Design de Serviços e seu impacto na transformação dos serviços públicos.
2. Identificar e mapear necessidades e desafios dos cidadãos e stakeholders, utilizando metodologias qualitativas e quantitativas.

3. Aplicar técnicas de pesquisa de utilizadores e análise de processos para embasar decisões estratégicas.
4. Desenvolver protótipos e validar hipóteses para a melhoria contínua dos serviços públicos.
5. Implementar metodologias ágeis e estratégias de co-criação, para garantir maior eficiência na entrega dos serviços.
6. Mensurar e avaliar impactos dos serviços por meio de métricas e indicadores de desempenho.
7. Aplicar os Princípios de Desenho de Serviços na Administração Pública (Mosaico), para garantir alinhamento com políticas de modernização.
8. Integrar dados e sistemas para garantir interoperabilidade e eficiência no desenvolvimento e entrega de serviços públicos.
9. Conhecer e aplicar as normas vigentes no contexto da modernização administrativa, para garantir conformidade regulatória.

## **Destinatários**

Dirigentes e gestores da Administração Pública, técnicos superiores e gestores de projeto, especialistas em governança, inovação e serviços digitais.

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

### Módulo 1: Fundamentos do Design de Serviços

- Introdução ao Design de Serviços na Administração Pública.
- Princípios e aplicações do Design de Serviços.
- Benefícios e desafios na modernização da Administração Pública.
- Princípios do Desenho de Serviços na Administração Pública (Mosaico).
- (Carga horária: 4h – 2h síncronas, 2h assíncronas).

### Módulo 2: Pesquisa e Diagnóstico de Necessidades

- Métodos qualitativos e quantitativos de pesquisa.
- Mapeamento de stakeholders e levantamento de necessidades.
- Construção de personas e análise de jornadas de serviço.
- (Carga horária: 6h – 4h síncronas, 2h assíncronas).

### Módulo 3: Modelação de Serviços e Processos

- Ferramentas de modelação de serviços: Service Blueprint, BPM, Mapeamento da Jornada do Utilizador.
- Identificação de pontos de fricção e oportunidades de melhoria.
- (Carga horária: 6h – 4h síncronas, 2h assíncronas).

#### Módulo 4: Ideação e Co-Criação

- Técnicas de brainstorming e design participativo.
- Co-criação com stakeholders e validação de soluções.
- Ferramentas para inovação na Administração Pública.
- (Carga horária: 8h – 4h síncronas, 4h assíncronas).

#### Módulo 5: Prototipagem, Validação e Integração de Sistemas

- Desenvolvimento de protótipos e testes iterativos.
- Validação com utilizadores e refinamento de soluções.
- Integração de dados e interoperabilidade entre sistemas.
- (Carga horária: 8h – 4h síncronas, 4h assíncronas).

#### Módulo 6: Implementação e Avaliação de Impacto

- Definição de métricas e indicadores de desempenho.
- Monitorização de impacto e melhoria contínua.
- Normas vigentes no contexto da modernização administrativa.
- (Carga horária: 8h – 4h síncronas, 4h assíncronas).

### **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?**

550€

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**

Profissionais da Administração Pública envolvidos em processos de inovação e melhoria de serviços.

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

- Participação ativa em atividades práticas (30%)
- Desenvolvimento de um projeto de melhoria de serviço (40%)
- Apresentação final e análise de impacto (30%)

## **Quem são os/as formadores/as?**



### **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 académico 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.



### **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).

Área de Formação: **Competências Digitais**

Área Temática: **Formação Avançada**

Percurso: **Programa Serviços Públicos Digitais**

Duração: **40 horas**

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



[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 01/05/2025

