

MAPA DE ATIVIDADES

CURSO:	Design de Experiência: Transformando Processos e Serviços por meio da UX
MODALIDADE	Híbrido
CARGA HORÁRIA SUGERIDA:	20 horas
INSTRUTOR:	Denise Vieira da Silva Taquary

OBJETIVOS

GERAL

Capacitar os servidores a compreender e aplicar os princípios do design de experiência para transformação de processos e serviços, por meio da empatia, ideação, prototipação e implementação de soluções centradas no cliente.

ESPECÍFICOS

Compreender os conceitos fundamentais do design de experiência e sua importância na transformação de processos e serviços

Entender diferentes abordagens para a transformação de processos e serviços com foco na melhoria da experiência do cliente.

Desenvolver habilidades para aplicar técnicas de empatia e imersão, incluindo mapeamento de personas e da jornada do usuário.

Utilizar métodos de ideação para gerar soluções inovadoras e criar protótipos para o redesenho da jornada do usuário.

Planejar e executar testes de protótipos, e implementar soluções de forma eficaz, garantindo que atendam às necessidades identificadas

EMENTA

Unidade Nº e Nome	Conteúdo Programático	Objetivos específicos	Material de Estudo (tipo /formato)	Carga horária (em horas)
Módulo 1	Introdução ao Design de Experiência e Abordagens de transformação de processos e serviço	Compreender os princípios fundamentais do Design de Experiência (UX). Identificar as diferenças entre design de produto, serviço e experiência.	Virtual videoaulas Apresentações em slides Vídeos Links para sites	4

Unidade N° e Nome	Conteúdo Programático	Objetivos específicos	Material de Estudo (tipo /formato)	Carga horária (em horas)
		Analisar casos reais de transformação de processos e serviços por meio do design centrado no usuário. Reconhecer o valor estratégico do UX nas organizações		
Módulo 2	Entender: empatia e imersão: mapeamento do persona e da jornada do cliente	Aplicar técnicas de pesquisa e observação para captar percepções e necessidades dos usuários. Construir perfis de personas representativos com base em dados qualitativos. Mapear a jornada do cliente identificando pontos de contacto, dores e oportunidades. Desenvolver empatia para interpretar os comportamentos e expectativas do usuário	Virtual Vídeos Apresentações em slides Arquivos digitais Links para sites	4
Módulo 3	Explorar: ideação e prototipação: Redesenho da jornada com cliente	Utilizar métodos de ideação colaborativa para gerar soluções inovadoras. Criar protótipos de baixa fidelidade para testar ideias rapidamente. Redesenhar a jornada do cliente considerando melhorias na experiência. Avaliar soluções com base nos critérios de viabilidade, desejabilidade e factibilidade	Virtual videoaulas Apresentações em slides Vídeos Links para sites	4
Módulo 4	Materializar: teste e implementação	Planejar e conduzir testes de usabilidade com usuários reais. Recolher feedback e iterar protótipos com base em dados de validação. Elaborar um plano de implementação da solução proposta. Medir os impactos da solução implementada na experiência do cliente	Presencial Apresentações em slides Vídeos Material impresso Links para sites	8

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DESENVOLVIDAS

O curso irá fornecer conhecimento teóricos e práticos que o aluno seja capaz de compreender a importância do design de experiência na transformação de processos/serviços e na criação de valor. O aluno será capaz de utilizar as abordagens estudadas para ideação, prototipação e implementação de soluções centradas no cidadão.

PÚBLICO-ALVO

Servidores do Poder Executivo Estadual.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO/APROVAÇÃO

Frequência igual a 100% (cem por cento) na aula presencial

Avaliação Final (Nota acima de 70)