



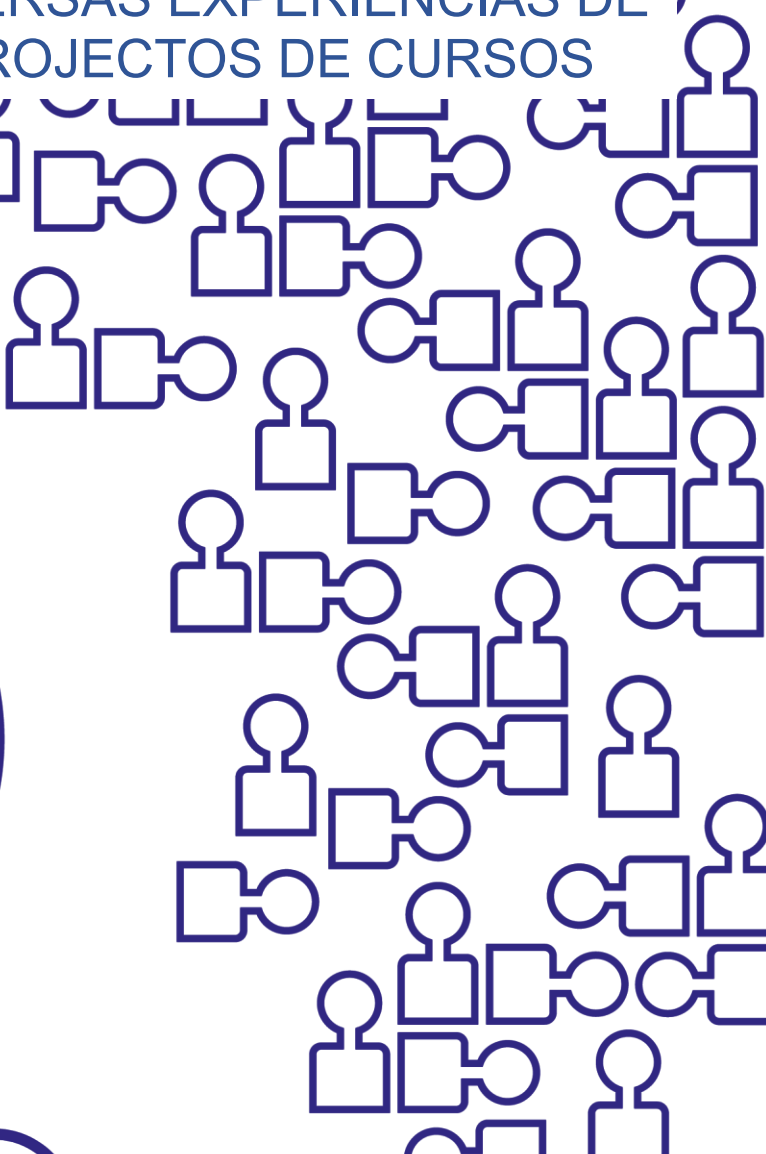
Co-funded by
the European Union



A2.12: DESENVOLVIMENTO DE PERSONAS: UM GUIA PASSO-A-PASSO

ABRANGENTE E UM
TUTORIAL BASEADO EM

(DIVERSAS EXPERIÊNCIAS DE)
PROJECTOS DE CURSOS





Parceiros do projeto

Coordenador

FH JOANNEUM, Institute for Social Work, Graz, Austria (FHJ)
FH JOANNEUM, Instituto de Serviço Social, Graz, Áustria (FHJ)

Parceiros

Fundación Docete Omnes, Granada, Espanha (FDO)
DAFNI Kentro Epaggelmatikis, Patras, Grécia (DAFNIKek)
Ensino e Investigação e Administração SA / Instituto Universitário Atlântico, Barcarena, Portugal (EIA)
Amar Terra Verde LDA, Vila Verde, Portugal (EPATV)
Cramars Società Cooperativa Sociale, Tolmezzo, Itália (Cramars)



Este relatório é publicado ao abrigo de uma licença internacional Creative Commons Attribution 4.0.

É livre de o fazer:

Partilhar: copiar e redistribuir o material em qualquer meio ou formato.

Adaptar: remisturar, transformar e desenvolver o material para qualquer fim, mesmo comercial. O licenciante não pode revogar estas liberdades, desde que o utilizador respeite os termos da licença.

Nas seguintes condições:

Atribuição - Deve dar o devido crédito, fornecer uma hiperligação para a licença e indicar se foram efetuadas alterações. Pode fazê-lo de qualquer forma razoável, mas não de uma forma que sugira que o licenciante o apoia a si ou à sua utilização.

Partilhar da mesma forma - Se remisturar, transformar ou construir a partir do material, deve distribuir as suas contribuições ao abrigo da mesma licença que o original.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Financiado pela União Europeia. No entanto, os pontos de vista e opiniões expressos são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não reflectem necessariamente os da União Europeia ou da OeAD-GmbH. Nem a União Europeia nem a entidade que concedeu o financiamento podem ser responsabilizadas pelas mesmas.



Índice

1. Introdução	3
2. Fundamentos teóricos das Personas	4
2.1 As origens das Personas	4
2.2 Definição e objetivo	4
2.3 Elementos essenciais de uma Persona	5
2.4 Tipos de Personas Educativas	6
2.5 Importância das Personas na Conceção Educativa	7
3. Definição do contexto de formação	8
3.1 Por que o contexto é importante	8
3.2 Um quadro para a análise do contexto	8
3.3 Aplicações práticas no projeto "Cursos Diversos	9
3.4 Principais lições aprendidas.....	9
4. Recolha de dados para as Personas	10
4.1 A importância dos dados no desenvolvimento da Persona	10
4.2 Tipos de dados a recolher	10
4.3 Métodos de recolha de dados	11
4.4 Experiências práticas do projeto "Cursos Diversos	12
4.5 Lições aprendidas.....	13
5. Organização e agrupamento de dados.....	14
5.1 Dos Dados Brutos aos Insights Estruturados	14
5.2 Princípios de uma organização eficaz dos dados	14
5.3 Métodos de agrupamento de dados do aluno.....	15
5.4 Aplicações práticas no projeto "Cursos Diversos	16
5.5 Lições aprendidas.....	16
6. Criar Personas	18
6.1 Dos dados à história: A transição para as Personas	18
6.2 Componentes essenciais de uma Persona Educacional	18
6.3 Técnicas de criação de Personas	19
6.4 Experiências práticas do projeto "Cursos Diversos	20
6.5 Lições aprendidas.....	21
7. Validação de Personas	22
7.1 A necessidade de validação.....	22
7.2 Métodos de validação de Personas.....	22



7.3 Validação na prática: Experiências dos Cursos Diversos	23
7.4 Desafios na validação da Persona	24
7.5 Lições aprendidas.....	25
8. Aplicação das Personas na conceção de cursos.....	27
8.1 Das Personas às Estratégias Educativas Práticas	27
8.2 Áreas-chave onde as personas influenciam a conceção de cursos	27
8.3 Exemplos práticos do Projeto Cursos Diversos.....	29
8.4 Lições aprendidas.....	29
9. Desafios encontrados e soluções	31
9.1 Porque é importante enfrentar os desafios	31
9.2 Principais desafios no desenvolvimento e utilização de Personas	31
9.3 Soluções e estratégias práticas.....	32
9.4 Lições mais amplas da prática e da investigação	33
10. Conclusões e recomendações para uso futuro	34
10.1 Reflectindo sobre o percurso	34
10.2 Lições aprendidas com cursos diversificados	34
10.3 Recomendações estratégicas para projectos futuros.....	35
10.4 Reflexão final.....	36
11. Bibliografia integrada.....	37



1. Introdução

A crescente diversidade de alunos em ambientes educacionais modernos exige novas abordagens para a conceção de cursos e programas. Os métodos tradicionais, que tratam os alunos como um grupo homogéneo, muitas vezes não conseguem dar resposta à grande variedade de experiências, motivações e necessidades que os participantes trazem para a sala de aula. Neste contexto, a utilização de Personas surgiu como uma ferramenta estratégica para conceber ambientes de aprendizagem que sejam inclusivos, personalizados e impactantes.

Este documento oferece um guia passo-a-passo abrangente e um tutorial para o desenvolvimento de Personas, integrando fundamentos teóricos com aplicações práticas baseadas nas experiências do projeto europeu Diverse Courses. O seu objetivo é servir tanto os profissionais da educação como os criadores de projectos que procuram melhorar a conceção centrada no aluno na educação formal, não formal e informal. O projeto Diverse Courses foi cofinanciado pelo programa Erasmus+ e desenvolvido entre 2023 e 2025 por um consórcio de seis organizações parceiras de cinco países europeus - Áustria, Grécia, Itália, Portugal e Espanha - empenhadas em melhorar os percursos de formação inclusivos e flexíveis através da utilização de Personas de alunos e educadores na educação de adultos.

As Personas permitem uma abordagem centrada no ser humano para a conceção pedagógica: ao personificar tipos de alunos representativos, os educadores podem adaptar melhor os currículos, a comunicação e os serviços de apoio. Em vez de conceberem para um "aprendente médio" abstrato, os educadores concebem para indivíduos reais e matizados.

A aplicação de Personas é particularmente valiosa quando se trabalha com grupos de aprendentes não tradicionais, tais como adultos que regressam ao ensino, migrantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas afectadas por vulnerabilidades socioeconómicas. Nestes contextos, os percursos de aprendizagem personalizados melhoram significativamente o envolvimento e os resultados.

Este tutorial foi concebido como um guia prático, passo a passo, para educadores, designers instrucionais e criadores de projectos. Para o utilizar eficazmente, recomendamos que se comece por compreender os fundamentos teóricos no Capítulo 2 e que se siga o processo de desenvolvimento sequencial do Capítulo 4 ao Capítulo 8. Cada capítulo fornece ferramentas, exemplos e reflexões para apoiar a implementação. O conhecimento prévio de métodos básicos de investigação qualitativa e quantitativa pode ser útil, mas não é obrigatório. Quer esteja a construir a sua primeira Persona ou a aperfeiçoar um conjunto existente, pode adaptar cada passo ao seu contexto específico.



2. Fundamentos teóricos das Personas

Compreender os fundamentos teóricos das Personas é essencial para aplicá-las de forma significativa no design educacional.

Este capítulo explora o desenvolvimento histórico do conceito, a sua adaptação em diferentes sectores e os princípios fundamentais que sustentam a criação eficaz de Personas.

Ao traçar estas origens, podemos apreciar melhor a forma como as Personas apoiam abordagens empáticas e centradas no ser humano aos ambientes de aprendizagem.

2.1 As origens das Personas

O conceito de Personas tem origem no campo do Design Centrado no Utilizador (DCU) e foi formalmente introduzido por Alan Cooper no seu livro de 1999, *The Inmates Are Running the Asylum* (para referências completas, ver a bibliografia integrada no capítulo 10 deste tutorial).

Cooper, um pioneiro no desenvolvimento de software, apercebeu-se de que as equipas de desenvolvimento concebiam frequentemente produtos para um "utilizador médio" que, na realidade, não existia. Para resolver este problema, introduziu as Personas: personagens fictícias detalhadas, construídas a partir de dados de utilizadores reais para representar diferentes tipos de utilizadores.

As Personas permitiram aos designers criar empatia com os utilizadores finais, concentrando-se nos objectivos, comportamentos e pontos problemáticos em vez de estatísticas abstractas.

Rapidamente, este método espalhou-se para além das TI: o marketing, o design de serviços e, eventualmente, a educação adoptaram as Personas como ferramentas para humanizar e personalizar os processos de design.

O movimento de "desenhar para todos" para "desenhar para alguém" marcou uma melhoria radical na satisfação e envolvimento do utilizador - um princípio que se aplica igualmente bem aos ambientes de aprendizagem.

2.2 Definição e objetivo

Uma Persona é uma personagem semi-ficcional que incorpora as principais características, objectivos, comportamentos e desafios de um segmento de utilizadores ou alunos.

Na educação, as Personas oferecem um meio de compreender os alunos não como um grupo monolítico, mas como indivíduos com experiências, necessidades, objectivos e obstáculos diversos. Através da criação de Personas bem desenvolvidas, os educadores podem:

- Personalizar as experiências de aprendizagem,
- Antecipar barreiras à aprendizagem,
- Conceber intervenções que sejam empáticas e eficazes.



O objetivo final da criação de Personas é mudar o foco da concepção centrada no conteúdo para a centrada no aluno, assegurando que cada experiência de aprendizagem está alinhada com as realidades do seu público.

Esta humanização ajuda os formadores a ir além das categorias demográficas padrão (idade, género, nacionalidade, classe, etnia, orientação sexual, deficiência, religião, etc.) e a compreender factores mais profundos que influenciam os resultados da aprendizagem, tais como:

- Literacia digital
- Equilíbrio trabalho-família
- Barreiras emocionais
- Objectivos ambiciosos

No projeto Diverse Courses, todos os parceiros confirmaram que começar com dados reais e transformá-los em Personas de aprendentes vívidas melhorou muito a concepção de cursos mais inclusivos e receptivos.

Exemplo de caso - Cursos Diversos:

Na Cramars, a organização italiana parceira do consórcio Diverse Courses, as Personas criadas para os programas de requalificação de adultos incluíam pormenores narrativos sobre as dificuldades de emprego anteriores, a ansiedade em relação às ferramentas digitais e as aspirações a um trabalho estável. Estas informações permitiram aos formadores conceber sessões de integração que abordavam especificamente os receios dos formandos relativamente à tecnologia.

2.3 Elementos essenciais de uma Persona

Uma Persona educacional eficaz normalmente inclui:

- Perfil demográfico: faixa etária, género, antecedentes culturais, situação familiar, nacionalidade/ antecedentes migratórios.
- Antecedentes educativos e profissionais: aprendizagem anterior, experiência profissional, confiança na aprendizagem auto-avaliada.
- Motivações: objectivos pessoais (realização pessoal, passatempo) e profissionais (progressão na carreira, requalificação) relacionados com a educação.
- Obstáculos e desafios: dificuldades logísticas (disponibilidade de tempo), tecnológicas
- (acesso a dispositivos e à Internet), emocionais ou sociais, dificuldades de aprendizagem (por exemplo, dislexia, baixa proficiência linguística).
- Preferências de aprendizagem: estilos (visual, auditivo, cinestésico), ritmo, colaboração vs. trabalho individual, aprendizagem em linha vs. presencial, actividades práticas vs.



estudos teóricos.

- Prontidão tecnológica: conforto com ferramentas digitais, acesso à tecnologia.
- Aspectos emocionais: auto-eficácia, medos e frustrações típicos do ambiente de aprendizagem.
- História pessoal: uma breve narrativa que capta o percurso da Persona.

2.4 Tipos de Personas Educativas

Dependendo do foco e do contexto, podem ser desenvolvidos diferentes tipos de Personas:

- Personas de alunos: Representam o perfil de alunos ou participantes. (por exemplo, um aprendente adulto que procura melhorar as suas competências digitais)
- Personas de educadores: Representam os perfis de professores, formadores ou facilitadores. (por exemplo, um formador experiente em tecnologia que está a adaptar novas metodologias)
- Personas das partes interessadas: Representam indivíduos que influenciam o processo de aprendizagem, tais como empregadores ou líderes comunitários.

Cada tipo serve uma função específica na conceção de estratégias centradas no aluno, sistemas de apoio e políticas educativas mais alargadas.

Aplicação real em cursos diversificados:

A DAFNIKEK, a instituição grega parceira do consórcio Diverse Courses, em colaboração com a Second Chance Schools, desenvolveu as Personas do Aluno (por exemplo, "Maria, 45 anos, mulher migrante que procura emprego e obrigações familiares") e as Personas do Educador ("Nikos, 32 anos, educador de adultos que procura métodos inovadores para turmas de competências mistas") para conceber intervenções de apoio duplo.



2.5 Importância das Personas na Conceção Educativa

As personas apoiam:

- Melhor conceção dos cursos: assegurar que os métodos de apresentação dos conteúdos correspondem às necessidades dos alunos.
- Apoio direccionado: identificar os alunos que podem precisar de ajuda adicional antes de surgirem problemas.
- Comunicação empática: falar a língua das experiências dos alunos.
- Retenção e envolvimento: é mais provável que os alunos se mantenham envolvidos quando se sentem vistos e compreendidos.

De acordo com a pesquisa de Goodwin (2009) e outros, Personas contextuais e realistas resultam em programas educacionais mais eficazes, envolventes e equitativos.

Construir Personas é tanto uma arte como uma ciência.

Requer uma recolha de dados precisa, um desenvolvimento narrativo criativo e uma validação contínua.

A investigação educacional moderna sublinha cada vez mais que as Personas devem ser dinâmicas e não estáticas.

Os alunos evoluem durante o percurso educativo: as motivações podem mudar, as barreiras podem surgir ou desaparecer, as competências tecnológicas podem melhorar.

Assim, as Personas na educação devem ser vistas como documentos vivos, regularmente actualizados:

- Circuitos de feedback a meio do percurso
- Autoavaliação do aluno
- Observações do formador

Esta abordagem dinâmica foi adoptada no projeto Diverse Courses, em que alguns parceiros (como a instituição parceira austríaca FHJ e uma das duas instituições parceiras portuguesas EPATV) reviram as suas Personas, tendo a avaliação intercalar sido baseada nas alterações detectadas no empenho e desempenho dos alunos.



3. Definição do contexto de formação

Antes de desenvolver Personas exactas, é fundamental compreender o ambiente em que os formandos operam.

Este capítulo examina a importância de mapear os factores sociais, tecnológicos, institucionais e motivacionais que moldam a experiência do formando, oferecendo um quadro estruturado para a análise do contexto.

3.1 Por que o contexto é importante

A definição do contexto de formação é a base fundamental para todo o processo de criação de Personas.

De acordo com teóricos do design como Don Norman (1988) e Kim Goodwin (2009), compreender os factores ambientais, sociais, tecnológicos e institucionais é essencial para criar soluções eficazes e centradas no ser humano.

Na educação, o contexto determina:

- Quais as características do aluno que são mais importantes.
- Quais as barreiras externas que podem afetar o sucesso.
- Como os objectivos de aprendizagem devem ser priorizados.

Sem contexto, as Personas correm o risco de serem desligadas das realidades que os alunos enfrentam. Na prática da educação de adultos, o contexto da aprendizagem é frequentemente determinado pela instituição que oferece um curso de formação ou pelo conteúdo e tópico do respetivo curso oferecido.

3.2 Um quadro para a análise do contexto

Para analisar o contexto de formação de forma eficaz, os educadores e designers devem recolher informações sobre:

- Características do grupo-alvo: demografia, níveis de educação, situação profissional, competências linguísticas.
- Factores ambientais: acesso à tecnologia, desafios geográficos, apoio social.
- Restrições institucionais: regras de frequência, mecanismos de financiamento, requisitos de certificação do programa.
- Motivações do aluno: objectivos de carreira, aspirações de realização pessoal, experiências educativas anteriores.

Uma ferramenta prática é o "Context Canvas", uma ferramenta de mapeamento visual adaptada da inovação do modelo empresarial, que organiza os principais factores de contexto para orientar a recolha de dados e a conceção da Persona.



3.3 Aplicações práticas no projeto "Cursos Diversos"

Cada parceiro efectuou uma análise de contexto personalizada:

- **Atlântica** (Portugal) mapeou as necessidades de aprendizagem mista entre adultos trabalhadores.
- **DAFNIKEK** (Grécia) destacou as barreiras enfrentadas pelos migrantes e pelos grupos com baixos rendimentos.
- **EPATV** (Portugal) centrou-se nos alunos que conciliam o trabalho e o estudo.
- **FDO** (Espanha) adaptou a formação a jovens com literacia digital variável.
- **FHJ** (Áustria) integrou a sensibilização ambiental nos cursos de inglês.
- **Cramars** (Itália) combinou dados de registo formal com a narração de histórias digitais para obter informações mais ricas.

Estas análises permitiram a cada organização criar Personas altamente adaptadas aos seus contextos específicos, aumentando a relevância dos cursos e o envolvimento dos formandos.

3.4 Principais lições aprendidas

O projeto mostrou que:

- Uma análise minuciosa do contexto inicial evita grandes erros de conceção.
- As actualizações dinâmicas da compreensão do contexto ajudam os cursos a manterem-se relevantes durante a sua realização.
- O envolvimento dos educadores da linha da frente e dos actores da comunidade enriquece a análise do contexto com as realidades do terreno.

Em conclusão, a definição do contexto de formação não é um mero passo preliminar: é uma atividade de conceção central que molda diretamente o sucesso das Personas e, em última análise, de toda a intervenção educativa.



4. Recolha de dados para as Personas

O desenvolvimento eficaz de Personas depende da qualidade e da riqueza dos dados recolhidos.

Este capítulo descreve os principais tipos de dados a recolher, os métodos a empregar e as estratégias práticas para captar toda a complexidade dos perfis dos alunos num contexto educativo.

4.1 A importância dos dados no desenvolvimento da Persona

A recolha de dados precisos e significativos sobre os alunos, educadores ou partes interessadas é a pedra angular do desenvolvimento de Personas eficazes. Sem uma base empírica sólida, as Personas correm o risco de se tornarem estereótipos vagos em vez de ferramentas credíveis e acionáveis. Em contextos educativos, onde a diversidade de antecedentes, motivações e desafios dos alunos é

particularmente significativa, a recolha cuidadosa de dados não é apenas útil - é essencial.

A investigação educacional sublinha a importância de fundamentar a conceção pedagógica em dados empíricos. Autores como Michael Quinn Patton (2002) e John W. Creswell (2014) defendem abordagens de métodos mistos, combinando o rigor quantitativo dos dados estruturados com a riqueza qualitativa dos relatos narrativos.

Quando aplicada ao desenvolvimento de Personas, esta abordagem assegura que as Personas são estatisticamente representativas e profundamente humanas.

A recolha de dados não é, portanto, um passo preliminar burocrático, mas um ato de escuta: escutar quem são os formandos, o que esperam, o que temem e que obstáculos têm de ultrapassar.

4.2 Tipos de dados a recolher

Para construir uma Persona que seja simultaneamente realista e útil, é necessário recolher uma vasta gama de tipos de dados. Estes podem ser organizados em várias áreas temáticas:

- **Informação demográfica**
Variáveis básicas como a idade, o género, a nacionalidade e a situação familiar ajudam a situar os alunos em quadros socioculturais amplos.
- **Antecedentes educativos e profissionais**
Compreender a educação anterior e a experiência de emprego fornece informações sobre competências, lacunas e níveis de confiança.
- **Motivações e objectivos de aprendizagem**
O que é que motiva o aluno? É a progressão profissional, a realização pessoal, uma obrigação social ou uma mistura de factores?



- **Barreiras e constrangimentos**
Os formandos deparam-se frequentemente com barreiras estruturais ou pessoais: falta de acesso à tecnologia, tempo livre limitado, dificuldades linguísticas ou mesmo medo de voltar a estudar.
- **Preferências e Estilos de Aprendizagem**
Alguns formandos gostam de discussões em grupo; outros preferem módulos em linha de ritmo próprio. Conhecer estas preferências ajuda a personalizar os percursos educativos.
- **Competência e acesso digital**
Especialmente em ambientes de aprendizagem híbridos e em linha, a familiaridade e o conforto dos alunos com a tecnologia são variáveis críticas.
- **Aspectos emocionais e psicológicos**
A auto-eficácia, a resiliência, o medo do fracasso e a abertura a novas experiências podem moldar profundamente os comportamentos de aprendizagem.

A recolha desta informação multidimensional cria Personas que reflectem a complexidade dos seres humanos reais e não figuras planas e caricaturais.

4.3 Métodos de recolha de dados

A escolha do método depende do contexto educativo, dos recursos disponíveis e das características do grupo de aprendentes. Em termos gerais, os métodos dividem-se em três categorias:

Métodos quantitativos

Os inquéritos e questionários estruturados permitem a recolha de dados padronizados e comparáveis num grande grupo. Os instrumentos típicos incluem:

- Questionários demográficos
- Escalas de autoavaliação (por exemplo, nível de literacia digital)
- Inventários de motivação

Os dados quantitativos permitem aos educadores identificar macro-padrões: por exemplo, que 70% dos alunos têm acesso limitado a uma Internet fiável ou que 60% são motivados pela progressão na carreira.

No entanto, os números, por si só, não contam histórias. Precisam de ser complementados por informações qualitativas.

Métodos qualitativos

Os dados qualitativos revelam as nuances mais profundas das experiências dos aprendentes. São recolhidos através de:



- Entrevistas semi-estruturadas
- Grupos de discussão
- Questionários abertos
- Narrativas pessoais e narração de histórias

Estes métodos revelam informações ricas e estratificadas sobre medos, aspirações e desafios pessoais que os inquéritos normalizados não conseguem captar.

Abordagens de métodos mistos

Os melhores resultados normalmente vêm da **combinação de** métodos quantitativos e qualitativos.

Um inquérito inicial pode segmentar os alunos por dados demográficos e níveis básicos de

motivação, enquanto as entrevistas de acompanhamento exploram as suas esperanças e ansiedades mais profundas.

As abordagens de métodos mistos permitem ao investigador triangular os dados, aumentando tanto a fiabilidade como a profundidade das Personas.

4.4 Experiências práticas do projeto "Cursos Diversos

No projeto "Cursos Diversos", cada parceiro adaptou os métodos de recolha de dados ao seu contexto educativo específico:

- **Atlântica** (Portugal) utilizou uma estratégia de métodos mistos, combinando inquéritos online com campos de texto aberto e entrevistas de acompanhamento para aprofundar as competências tecnológicas e os objectivos de carreira dos alunos.
- **DAFNIKEK** (Grécia), que trabalha sobretudo com grupos vulneráveis, privilegiou as discussões informais e a observação, recolhendo dados durante as primeiras sessões de formação e complementando-os com registos administrativos.
- **EPATV** (Portugal) integrou inquéritos estruturados no processo de inscrição, tendo depois realizado sessões de "World Café" - discussões informais em grupo em que os alunos podiam falar abertamente sobre as suas aspirações e barreiras educativas.
- **FDO** (Espanha) concentrou-se em inquéritos em linha centrados nas preferências de aprendizagem e no acesso digital, reconhecendo a centralidade da tecnologia nos seus programas de formação profissional.
- **FHJ** (Áustria) combinou um inquérito de atitude sobre a aprendizagem do inglês com entrevistas qualitativas sobre consciência ambiental, reconhecendo que tanto as dimensões cognitivas como emocionais afectam o envolvimento.



- **Cramars** (Itália) misturou de forma inovadora dados administrativos obrigatórios com auto- apresentações digitais ProfilPASS, permitindo aos alunos exprimirem-se de forma criativa através de apresentações em PowerPoint, vídeos ou apresentações de diapositivos para contar histórias.

Estas experiências diversas demonstram que não existe um método único para todos: a chave é escolher abordagens que respeitem as realidades dos alunos e maximizem a sua participação autêntica.

4.5 Lições aprendidas

Várias lições importantes emergiram destas experiências práticas recolhidas no projeto:

- A recolha de dados em aberto (como as auto-apresentações) pode revelar desafios e pontos fortes ocultos que os inquéritos estruturados não detectam.
- Diversificar as fontes de dados: A combinação de dados estruturados e de narrativas pessoais cria Personas mais ricas e fiáveis.
- Utilizar cuidadosamente a narração de histórias: Permitir que os formandos contem as suas histórias abre janelas para motivações e desafios ocultos.
- A combinação de diferentes métodos oferece uma imagem mais completa do aluno do que confiar numa única ferramenta.
- O envolvimento precoce dos alunos no processo de recolha de dados aumenta a confiança e o envolvimento, tornando mais provável que eles partilhem informações autênticas.
- Integrar a recolha de dados no processo de aprendizagem: Quando os inquéritos e entrevistas são entendidos como parte da experiência do curso, e não como avaliações externas, os alunos envolvem-se mais abertamente.
- Adaptar-se aos níveis de conforto dos alunos: Nem todos os alunos se sentem à vontade com entrevistas; oferecer alternativas como respostas escritas anónimas pode aumentar a autenticidade.
- A flexibilidade é crucial: diferentes cursos, grupos-alvo e contextos exigem estratégias de recolha de dados adaptadas.

Em última análise, a qualidade das Personas criadas depende quase inteiramente da qualidade da escuta dos alunos durante a fase de recolha de dados.



5. Organização e agrupamento de dados

Uma vez recolhidos, os dados brutos devem ser estruturados em padrões coerentes para permitir a criação de Personas realistas.

Este capítulo discute as melhores práticas para organizar, agrupar e interpretar dados para revelar arquétipos significativos de alunos que representem com precisão a diversidade dentro de um curso ou programa.

5.1 Dos Dados Brutos aos Insights Estruturados

Uma vez recolhidos os dados sobre os alunos, o próximo passo essencial é a sua organização e análise.

Os dados em bruto, mesmo quando são ricos e abundantes, não conduzem automaticamente a conhecimentos úteis. Sem uma interpretação estruturada, os padrões importantes podem permanecer ocultos e o risco de criar Personas irrelevantes ou superficiais aumenta drasticamente.

Organizar e agrupar dados significa transformar pontos de dados isolados em grupos coerentes, identificando semelhanças e diferenças entre os alunos.

Este processo é semelhante à fase analítica da investigação qualitativa, em que a codificação e a categorização transformam entrevistas ou notas de campo em temas significativos (Creswell, 2014).

No desenvolvimento da Persona, o agrupamento ajuda a definir tipos distintos de alunos, assegurando que os perfis finais reflectem padrões reais observados no ambiente educativo, em vez de pressupostos preconcebidos.

5.2 Princípios de uma organização eficaz dos dados

Com base nas práticas de design thinking e na investigação educacional, vários princípios-chave devem orientar a organização dos dados dos alunos:

- Dar prioridade à relevância em detrimento da exaustividade: Nem todos os pontos de dados recolhidos serão igualmente úteis. Concentre-se nas variáveis que diferenciam significativamente os alunos de forma a afetar a conceção da aprendizagem.
- Procurar padrões, não excepções: As personas são arquétipos, não retratos de indivíduos. Identifique comportamentos, motivações e barreiras recorrentes em vez de casos isolados.
- Equilibre a riqueza qualitativa com a clareza quantitativa: Utilize números quando apropriado (por exemplo, distribuição etária), mas nunca perca as histórias humanas que dão profundidade aos grupos.
- Visualize as ligações: A criação de matrizes, mapas temáticos ou mapas mentais ajuda a revelar estruturas ocultas em dados complexos.



- Iterar e aperfeiçoar: O agrupamento raramente é perfeito na primeira tentativa. A análise e revisão dos clusters à medida que a compreensão se aprofunda não só é aceitável como recomendada.

5.3 Métodos de agrupamento de dados do aluno

Dependendo da quantidade e da natureza dos dados recolhidos, podem ser aplicados vários métodos para agrupar os alunos de forma significativa:

a) Reconhecimento manual de padrões

Em conjuntos de dados de pequena a média dimensão, os educadores e designers podem identificar padrões manualmente:

- Separando os alunos em grupos com base em variáveis-chave (por exemplo, literacia digital, tipo de motivação, gravidade da barreira).
- Utilizando notas adesivas coloridas, folhas de cálculo ou quadros digitais como o Miro para agrupar perfis semelhantes.

Este método, embora de baixa tecnologia, permite uma visão qualitativa rica e é particularmente eficaz em projectos educativos em que a compreensão relacional e contextual é crucial.

b) Técnicas de agrupamento estatístico

Para conjuntos de dados maiores, podem ser utilizados métodos estatísticos como a análise de agrupamentos, a análise de factores ou a análise de correspondência para identificar agrupamentos de alunos com base em semelhanças quantitativas.

Embora mais técnicos, estes métodos oferecem um suporte objetivo para o agrupamento, especialmente útil quando se lida com centenas de participantes.

No entanto, os agrupamentos puramente estatísticos devem ser sempre interpretados

contextualmente para evitar a criação de Personas matematicamente corretas mas pedagogicamente sem sentido.

c) Abordagens híbridas

Muitos projectos bem sucedidos de desenvolvimento de Personas, incluindo a Diverse Courses, utilizaram abordagens híbridas:

- Começando com um manual, o agrupamento qualitativo pode ser baseado em entrevistas e observações.
- Em seguida, pode ser útil refinar ou validar esses agrupamentos através de verificações quantitativas básicas (por exemplo, distribuições demográficas, classificações de motivação).

Isto garante que tanto a riqueza da experiência humana como a fiabilidade dos dados estruturados são respeitadas.



5.4 Aplicações práticas no projeto "Cursos Diversos"

Os parceiros do projeto Diversos Cursos implementaram uma variedade de estratégias de agrupamento adaptadas aos seus contextos:

- **Atlântica** utilizou folhas de cálculo Excel para categorizar os alunos inicialmente por idade e competência digital e, em seguida, colocou em camadas as diferenças motivacionais para criar subgrupos.
- **Cramars** utilizou um método mais narrativo, analisando as apresentações do PerfilPASS e identificando trajetórias de vida repetidas (por exemplo, pessoas que mudam de carreira, que regressam ao ensino, migrantes que reconstróem percursos profissionais).
- **DAFNIKEK** confiou fortemente no julgamento dos educadores, agrupando os alunos com base em interações diretas na sala de aula e em observações dos níveis de envolvimento e das dificuldades de aprendizagem.
- **FHJ** utilizou inicialmente agrupamentos estatísticos baseados em inquéritos sobre atitudes em inglês e aperfeiçoou os agrupamentos através da validação qualitativa com os formadores do curso.
- **EPATV** criou matrizes simples mas eficazes que cruzam factores de motivação (carreira vs. crescimento pessoal) com competência tecnológica (alta vs. baixa), resultando em diferentes Personas principais dos alunos.
- **FDO** utilizou uma abordagem híbrida inovadora: depois de recolher dados detalhados dos alunos através de um inquérito em linha, utilizou a análise de frequência e o agrupamento iterativo para identificar grupos de alunos significativos. O processo foi apoiado por uma análise assistida por IA e por um refinamento humano.

Cada abordagem foi moldada pela dimensão do grupo de alunos, pelos recursos disponíveis e pelo contexto cultural, demonstrando que a flexibilidade do método é um fator chave de sucesso.

5.5 Lições aprendidas

Surgiram várias ideias importantes ao longo do projeto relativamente à organização e agrupamento de dados:

- Não complicar demasiado: Mesmo agrupamentos simples baseados em duas ou três variáveis podem criar Personas muito úteis se forem bem selecionados.
- Validar os agrupamentos através de discussão: O envolvimento de vários educadores na
- revisão das definições dos agrupamentos enriquece a exatidão e a credibilidade das Personas resultantes.



- Tenha cuidado com os estereótipos: O agrupamento deve revelar padrões e não reforçar preconceitos. Pergunte sempre se os agrupamentos emergem genuinamente dos dados ou de suposições inconscientes.
- Aceite o agrupamento dinâmico: Os alunos mudam durante o curso. Os agrupamentos, e as Personas deles derivadas, devem ser revistos e possivelmente actualizados a meio do curso.

Em última análise, o agrupamento é a ponte entre a recolha de dados e o ato criativo de criar Personas. Quando efectuada com cuidado, assegura que as Personas não são abstracções inventadas, mas sim destilações fiéis da diversidade humana real.



6. Criar Personas

Transformar dados estruturados em Personas vívidas e acionáveis requer tanto rigor metodológico como capacidades narrativas criativas.

Este capítulo orienta o leitor através das etapas de construção de perfis autênticos de alunos,

assegurando que estes se baseiam em evidências, mas que são suficientemente cativantes para conduzir a uma conceção empática do curso.

6.1 Dos dados à história: A transição para as Personas

Depois de os dados terem sido recolhidos, organizados e agrupados, o passo seguinte é a construção criativa e estratégica de Personas.

Nesta fase, o foco muda da análise abstrata para a narração de histórias baseadas em evidências. O objetivo é transformar padrões em retratos humanos vívidos, permitindo que designers, formadores e educadores concebam cursos e intervenções tendo em mente pessoas reais - e não abstrações.

Criar Personas é um processo que exige tanto rigor como imaginação.

O rigor reside em manter-se fiel às provas recolhidas: cada elemento da Persona deve ser rastreável a dados reais.

A imaginação está na construção de uma história credível e coerente em torno destes elementos, fazendo com que a Persona se sinta viva, empática e acionável.

De acordo com Cooper (1999) e mais tarde aperfeiçoado por Pruitt & Adlin (2006), boas Personas têm o poder de evocar empatia, orientar decisões e unir as equipas de design em torno das necessidades reais dos utilizadores.

6.2 Componentes essenciais de uma Persona Educacional

Para ser eficaz, cada Persona deve incluir vários componentes estruturados:

- Nome e descrição breve
A atribuição de um nome real humaniza imediatamente a Persona. A descrição curta capta a essência: por exemplo, "Fátima, 42 anos, regressa ao ensino após 20 anos."
- Detalhes demográficos
Idade, situação familiar, contexto cultural - todos os elementos que moldam a vida quotidiana.
- Historial escolar e profissional
Experiências passadas que influenciam as competências, atitudes e auto-confiança do aluno.
- Objectivos e Motivações de Aprendizagem



Porque é que esta pessoa está agora a estudar? O que é que ela espera alcançar?

- Barreiras e constrangimentos
Desafios que a Persona enfrenta e que podem impedir o sucesso (tempo, tecnologia, língua, confiança).
- Preferências de aprendizagem
Estilos e formatos que o aprendente tende a favorecer.
- Acesso à tecnologia e competências
Crucial, especialmente em ambientes de aprendizagem híbridos e em linha.
- Perfil emocional e psicológico
Quão confiante, ansioso, resiliente e curioso é este aluno?
- História ou Narrativa Pessoal
Um pequeno parágrafo que "conta a história" do percurso deste aluno, tornando o perfil relacionável e memorável.

Esta estrutura assegura que as Personas são simultaneamente informativas e emocionalmente ressonantes.

6.3 Técnicas de criação de Personas

Várias técnicas podem facilitar a construção de Personas:

a) Construção de narrativas

Utilizando técnicas de storytelling, os designers constroem uma breve narrativa em torno dos antecedentes, motivações e dificuldades do formando.

As narrativas ajudam a equipa de conceção a interiorizar a Persona não apenas como um conjunto de variáveis, mas como uma pessoa viva.

b) Mapeamento da empatia

Originalmente desenvolvidos por Dave Gray et al. (2010), os Mapas de Empatia ajudam a captar o que a Persona:

- Pensa
- Sente
- Fala
- Fala

Esta ferramenta acrescenta profundidade psicológica e destaca possíveis contradições (por exemplo, um aprendente que diz sentir-se confiante, mas que se comporta de forma ansiosa em tarefas digitais).



c) Representação visual

A incorporação de imagens, ícones ou infografias ajuda a tornar as Personas mais envolventes e memoráveis, especialmente em projectos educativos que envolvam equipas multidisciplinares.

d) Utilização de modelos

Os modelos padronizados de Personas garantem a consistência entre vários perfis e simplificam as comparações.

Normalmente, os modelos incluem campos para todos os componentes essenciais acima descritos.

6.4 Experiências práticas do projeto "Cursos Diversos

Cada parceiro do projeto Cursos Diversos adoptou abordagens diferentes mas complementares para a criação das suas Personas:

- **Atlântica** criou Personas baseadas em textos detalhados enriquecidos com citações diretas dos formandos, ajudando a conferir autenticidade e profundidade emocional.
- **DAFNIKEK** deu ênfase à narração de histórias, criando mini-biografias que captaram não só os desafios educativos, mas também contextos de vida mais alargados.
- **EPATV** utilizou modelos orientados para o visual, integrando dados demográficos com ideias narrativas, facilitando a rápida aplicação pelos formadores.
- **FDO** centrou-se nos aspectos pragmáticos: As personas incluíam explicitamente condicionalismos logísticos, como horários de trabalho e acesso a transportes.
- **FHJ** fundiu o agrupamento motivacional (ativismo ambiental vs. aprendizagem pragmática) com as preferências de estilo de aprendizagem, criando Personas ricas e multidimensionais.
- **Cramars** utilizou de forma única as auto-apresentações dos formandos (através do PerfilPASS) como material direto para a elaboração de Personas, preservando as vozes autênticas e as auto-imagens dos formandos.

Através destes métodos variados, todos os parceiros conseguiram produzir Personas que eram fundamentadas, empáticas e diretamente utilizáveis na conceção de cursos e programas.



6.5 Lições aprendidas

A fase de criação das Personas permitiu obter vários conhecimentos críticos:

- Ancoragem em dados reais: A narrativa imaginativa nunca deve afastar-se da base empírica.
- Equilíbrio entre especificidade e generalização: As personas devem ser suficientemente pormenorizadas para serem vivas, mas suficientemente amplas para representarem vários formandos.
- Evitar estereótipos: Devem ser feitos todos os esforços para retratar a complexidade em vez de se basear em suposições simplistas ou tendenciosas.
- Atualizar as Personas de forma dinâmica: As realidades dos alunos mudam com o tempo; as Personas devem ser documentos vivos revisitados periodicamente.

Em última análise, a criação de Personas é tanto um ato criativo como uma disciplina metodológica. Quando bem elaboradas, as Personas actuam como poderosas ferramentas de conceção que mantêm a experiência humana no centro de cada intervenção educativa.



7. Validação de Personas

As Personas devem ser testadas com base no feedback do mundo real para garantir a sua exatidão e relevância.

Este capítulo destaca os métodos de validação das Personas através de análises de especialistas, feedback dos alunos e refinamento iterativo, salvaguardando a sua eficácia como ferramentas de conceção.

7.1 A necessidade de validação

A criação de Personas com base em dados recolhidos e organizados é uma conquista fundamental, mas o processo não termina aí. Para garantir que as Personas são verdadeiramente credíveis, relevantes e úteis, elas devem ser validadas.

A validação é a fase em que os projectos de Personas são testados contra a realidade: verificados, refinados e confirmados com as partes interessadas - especialmente educadores, formadores e, sempre que possível, os próprios alunos.

Sem validação, mesmo as Personas bem intencionadas e informadas por dados correm o risco de se tornarem ficção, deturpando os grupos que pretendem representar.

Os teóricos do design educativo, incluindo Pruitt & Adlin (2006) e Mulder (2017), sublinham que a validação aumenta a fiabilidade e a adoção de Personas nas equipas de design de aprendizagem.

Na sua essência, a validação é um ato de humildade e verificação: garantir que as intervenções educativas construídas em torno das Personas são verdadeiramente baseadas nas realidades dos alunos.

7.2 Métodos de validação de Personas

Existem várias técnicas de validação de Personas, frequentemente utilizadas em combinação para maximizar a robustez:

a) Revisão por peritos

Educadores, conselheiros e pessoal familiarizado com a população de alunos são convidados a rever o projeto de Personas.

Eles avaliam:

- As Personas são realistas?
- As motivações, barreiras e perfis são consistentes com o que se observa na realidade?
- Está a faltar algum aspeto importante?

Esta abordagem de revisão pelos pares beneficia da experiência prática das pessoas mais próximas dos formandos.



b) Feedback dos alunos

Sempre que possível, a validação direta com os alunos fornece uma poderosa confirmação ou correção.

Pode perguntar-se aos formandos:

- "Reconheces-te em algum destes perfis?"
- "Que aspectos parecem corretos? Quais são os aspectos que parecem corretos?"
- "Existe alguma coisa importante sobre a sua experiência de aprendizagem que estas Personas não tenham?"

A validação do aluno é particularmente valiosa para captar as nuances emocionais dos alunos que o pessoal pode ignorar.

c) Grupos de discussão

A organização de pequenos grupos de discussão em torno de projectos de Personas ajuda a recolher feedback coletivo de forma eficiente.

Os participantes podem discutir, corrigir e enriquecer os perfis de forma colaborativa.

Os grupos de discussão também ajudam a detetar padrões divergentes: por vezes, o que parece ser um grupo coerente na perspetiva do designer é visto como artificial pelos próprios alunos.

d) Triangulação com dados adicionais

A verificação cruzada das Personas com dados institucionais (por exemplo, avaliações de cursos, taxas de frequência, relatórios de acesso digital) pode validar ainda mais o seu alinhamento com os comportamentos documentados dos alunos.

7.3 Validação na prática: Experiências dos Cursos Diversos

No projeto Diverse Courses, os parceiros envolveram-se em várias formas de validação adaptadas aos seus contextos:

- **Atlântica** realizou entrevistas individuais com os formandos, utilizando o projeto de Personas como uma ferramenta de conversação para obter feedback e correcções.
- **DAFNIKEK** organizou workshops informais para educadores, nos quais os formadores discutiram o projeto de Personas e sugeriram aperfeiçoamentos com base nas suas experiências de sala de aula.
- **EPATV** utilizou um formulário de validação anónimo onde os formandos podiam indicar, para cada Persona, o seu nível de identificação e sugerir modificações.



- **FDO** fez uma validação cruzada das Personas, analisando as taxas de abandono do curso e os padrões de participação em relação aos pressupostos incorporados nos perfis preliminares.
- **FHJ** utilizou grupos de discussão de validação, integrando as sugestões dos formandos diretamente nas versões finais das Personas, particularmente no que diz respeito a factores motivacionais e preocupações ambientais.
- **Cramars** utilizou de forma criativa um método de revisão por pares: As Personas criadas para cada curso foram partilhadas entre diferentes grupos de formação, permitindo a validação cruzada de um público mais vasto.

Estas abordagens variadas sublinham um princípio importante: os métodos de validação devem adaptar-se ao contexto educativo e cultural, mas a validação em si não é negociável.

7.4 Desafios na validação da Persona

Embora vital, a validação nem sempre é direta. Surgem frequentemente vários desafios comuns:

Desafio	Solução prática
Alunos relutantes em criticar rascunhos	Enquadrar o feedback como "ajuda para melhorar a experiência dos futuros alunos", e não como crítica pessoal.
Restrições de tempo que limitam a validação completa	Integrar a validação em sessões existentes, por exemplo, as primeiras actividades de feedback durante o curso.
Desacordo entre educadores sobre os perfis da Persona	Utilizar o acordo da maioria como base, mas documentar as opiniões divergentes para uma possível evolução futura da Persona.
Receio de que surjam estereótipos durante a validação	Reafirmar que as Personas são arquétipos, não rótulos, e que devem continuar a ser ferramentas flexíveis.

Abordar estes desafios de forma ponderada é fundamental para garantir que a validação continua a ser um processo construtivo e centrado no formando.



7.5 Lições aprendidas

No projeto Diversos Cursos, os parceiros identificaram várias lições chave sobre validação:

- O envolvimento precoce cria propriedade: Os educadores que participam na validação sentem-se mais ligados às Personas e utilizam-nas mais ativamente.
- A validação enriquece as Personas: Mesmo um projeto de Personas bem construído pode não conter nuances importantes; a validação melhora-as consistentemente.
- O refinamento iterativo é normal: É melhor rever as Personas com base no feedback do que manter rigidamente os projectos iniciais.
- A validação aumenta o impacto prático: As Personas que os alunos e educadores reconhecem como reais têm uma influência muito maior nas decisões de conceção de cursos.

Em conclusão, a validação de Personas não é um luxo opcional, mas uma salvaguarda necessária que garante que estas ferramentas poderosas permaneçam verdadeiras, empáticas e eficazes.



Um guia passo a passo

PERSONAS NO CONTEXTO

PEDAGÓGICO

Um guia simples para perfilar aprendentes e educadores num contexto pedagógico, servindo de base para adaptar estratégias de ensino e promover a diversidade.

PASSO 1: DEFINIR O CONTEXTO DA FORMAÇÃO

Compreender o ambiente em que os aprendentes operam é essencial para desenvolver Personas.



PASSO 2: RECOLHER DADOS SOBRE OS APRENDENTES

Valorizar a diversidade das experiências dos aprendentes

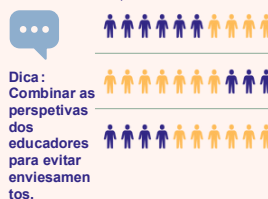
- EDUCAÇÃO
- DEMOGRAFIA
- MOTIVAÇÕES & OBJETIVOS
- BARREIRAS
- PREFERÊNCIAS DE APRENDIZAGEM
- COMPETÊNCIAS

Metodologia:



PASSO 3: ORGANIZAR & AGRUPAR DADOS

Identificar arquétipos de aprendentes significativos através da identificação de padrões, comunicá-los visualmente e considerar a utilização de agrupamentos estatísticos, se necessário.



PASSO 4: CRIAR PERSONAS

Cada modelo de persona deveria incluir:

NOME & BREVE DESCRIÇÃO	OBJETIVOS E MOTIVAÇÃO
DEMOGRAFIA	BARREIRAS
HISTÓRICO DE APRENDIZAGENS	PREFERÊNCIAS & PERFIL EMOCIONAL

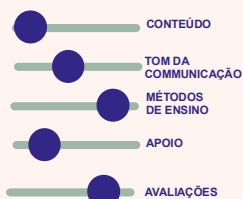
PASSO 5: VALIDAR AS PERSONAS

Verifique se as personas que desenvolve refletem pessoas reais. Discuta isso com educadores, aprendentes e com base em dados institucionais.

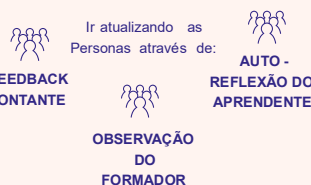


PASSO 6: APLICAR NO PLANEJAMENTO DO CURSO

Use as Personas para personalizar a aprendizagem.



PASSO 7: ATUALIZAR CONSTANTEMENTE





8. Aplicação das Personas na concepção de cursos

O verdadeiro impacto das Personas é percebido quando elas são ativamente aplicadas ao planeamento e à execução do ensino.

Este capítulo explora a forma como as Personas podem informar decisões sobre conteúdos,

métodos, serviços de apoio e avaliação, permitindo uma mudança da padronização para experiências de aprendizagem personalizadas.

8.1 Das Personas às Estratégias Educativas Práticas

O verdadeiro valor do desenvolvimento de Personas não reside apenas na sua criação, mas na forma como são aplicadas para moldar práticas educativas reais.

As Personas não são fins em si mesmas; são ferramentas concebidas para orientar a concepção pedagógica, as estratégias de comunicação, os serviços de apoio ao aluno e as abordagens de avaliação.

Ao manterem as Personas na linha da frente durante o desenvolvimento e a realização do curso, os educadores podem conceber experiências de aprendizagem mais personalizadas, inclusivas e eficazes, respondendo às necessidades reais de diversas populações de estudantes.

Os teóricos do design educativo, como Gagné (1985) e Merrill (2002), sublinham que as abordagens centradas no aluno - em que o design gira em torno do perfil do aluno e não do conteúdo em si -

produzem um melhor envolvimento, retenção e resultados de aprendizagem.

As personas operacionalizam este princípio ao fornecerem representações detalhadas e empáticas de quem são os formandos.

8.2 Áreas-chave onde as personas influenciam a concepção de cursos

As personas podem ter impacto em vários aspectos do planeamento e da oferta educativa:

a) Personalização do conteúdo

Conhecer os antecedentes, objectivos e desafios dos diferentes tipos de alunos permite aos criadores de cursos

- Selecionar exemplos e estudos de caso relevantes para as experiências dos alunos.
- Ajustar o nível de dificuldade do conteúdo para corresponder às competências de entrada.
- Incorporar materiais culturalmente sensíveis.

Por exemplo, em Cursos Diversos, a Atlântica adaptou os estudos de caso no seu curso de competências digitais para incluir cenários do mundo real no local de trabalho, relacionados com alunos adultos que conciliam o trabalho com a vida familiar.



b) Métodos de Instrução e Modos de Entrega

Personas diferentes podem preferir modalidades de aprendizagem diferentes.

Alguns alunos prosperam em ambientes em linha de ritmo próprio; outros precisam de apoio presencial.

Ao mapear estas preferências, os cursos podem ser concebidos com percursos flexíveis, oferecendo modelos combinados, acesso modular e actividades de aprendizagem diferenciadas.

Exemplo de caso: A EPATV criou percursos duplos em alguns cursos profissionais - um percurso centrado em workshops práticos, outro em módulos em linha ricos em teoria - alinhados com diferentes Personas do formando.

c) Estratégias de comunicação e motivação

Uma comunicação eficaz fala diretamente às motivações e aspirações dos formandos. As Personas ajudam a identificar:

- Que apelos motivacionais são susceptíveis de ressoar (progressão na carreira, realização pessoal, contribuição para a comunidade).
- Que tom e estilo devem ser utilizados (formal, de apoio, inspirador).

A DAFNIKEK, por exemplo, desenvolveu materiais de orientação que reconheçam a resiliência dos formandos migrantes e os seus sonhos de integração social, fazendo com que os formandos se sentissem reconhecidos e respeitados desde o início.

d) Serviços de apoio e infra-estruturas

As personas também podem destacar necessidades para além do currículo:

- Apoio informático adicional para alunos com baixa literacia digital.
- Horário flexível ou apoio à guarda de crianças para os alunos que conciliam os estudos com a família.
- Serviços de apoio emocional para alunos com ansiedade ou baixa auto-confiança.

A FDO utilizou as suas Personas para defender um melhor apoio técnico durante as aulas em linha, abordando uma barreira fundamental para os seus jovens estudantes do ensino profissional.

e) Avaliação

As estratégias de avaliação devem estar alinhadas com as realidades dos alunos. As Personas podem informar:

- Métodos de avaliação alternativos (portefólios, exames orais, trabalho baseado em projectos).
- Adaptação do ritmo e flexibilidade dos prazos.



- Andaimos mais claros para a progressão de competências.

A FHJ, reconhecendo que os seus alunos motivados para o ambiente prosperavam com o envolvimento prático, integrou avaliações baseadas em projectos em que os alunos concebiam mini campanhas ambientais em vez de se basearem apenas em exames escritos.

8.3 Exemplos práticos do Projeto Cursos Diversos

Ao longo da iniciativa Cursos Diversos, a aplicação de Personas melhorou fundamentalmente as práticas de conceção de cursos:

- **Atlântica** adaptou as sessões de integração para abordar questões específicas de ansiedade digital reveladas pelas Personas.
- **DAFNIKEK** reformulou o seu programa de tutoria para oferecer apoio bilingue aos alunos migrantes.
- **EPATV** incorporou conteúdos modulares para acomodar alunos a tempo parcial com horários de trabalho sobrecarregados.
- **FDO** ajustou o horário do curso para se adaptar melhor aos ritmos diários dos jovens alunos.
- **FHJ** utilizou factores motivacionais do Personas para conceber aulas de inglês dinâmicas e participativas em torno do ativismo ambiental.
- **Cramars** criou percursos de aprendizagem individualizados que integram o aconselhamento de carreira, com base nas histórias profissionais detalhadas das Personas.

Estas aplicações demonstram que as Personas não são exercícios teóricos, mas ferramentas práticas para melhorar a inclusão, a relevância e a eficácia.

8.4 Lições aprendidas

Várias lições críticas emergiram da utilização de Personas na conceção de cursos:

- As Personas precisam de ser acessíveis e visíveis: É mais provável que os formadores utilizem as Personas se estas forem apresentadas num formato claro e de fácil utilização (por exemplo, cartões visuais, folhas de resumo).
- As personas devem estar presentes em todas as fases: Desde a divulgação e inscrição até à avaliação e apoio aos antigos alunos, as Personas fornecem informações em todas as fases do percurso do aluno.
- A reflexão regular é essencial: Os cursos devem ser avaliados periodicamente em função das Personas para garantir que as necessidades dos alunos continuam a ser satisfeitas.



- A flexibilidade continua a ser fundamental: Nenhuma Persona capta todas as nuances de um aluno individual. Os educadores devem utilizar as Personas como guias e não como modelos.

Em conclusão, a aplicação de Personas transforma a conceção de cursos de um modelo genérico e único numa prática viva e reactiva centrada na diversidade e no potencial humano.



9. Desafios encontrados e soluções

A implementação de uma abordagem baseada em Personas traz consigo desafios inevitáveis, desde os obstáculos à recolha de dados até aos riscos de estereótipos.

Este capítulo identifica os obstáculos comuns encontrados durante o processo e oferece soluções práticas para aumentar a resiliência e o impacto das Personas nos projectos educativos.

9.1 Porque é importante enfrentar os desafios

O desenvolvimento e a aplicação de Personas em contextos educativos, embora altamente benéficos, não estão isentos de obstáculos.

Ao longo do projeto Diverse Courses e apoiado por literatura mais vasta (e.g., Pruitt & Adlin, 2006; Mulder, 2017), tornou-se claro que antecipar e gerir desafios é crucial para o sucesso de qualquer iniciativa de design centrado no aluno.

Os desafios podem surgir em todas as fases: desde a recolha de dados até à construção da Persona, validação e aplicação prática.

Em vez de os verem como fracassos, as equipas bem sucedidas tratam os desafios como pontos de feedback e reconhecem que são necessários ajustes e aprendizagem.

O reconhecimento de armadilhas comuns e a exploração de soluções testadas fortalecem tanto as Personas criadas como os programas educacionais que elas informam.

9.2 Principais desafios no desenvolvimento e utilização de Personas

Vários desafios recorrentes foram observados durante o projeto "Cursos Diversos" e estão amplamente documentados na investigação e na prática:

a) Risco de estereótipos

Um dos riscos mais críticos é o facto de as Personas, se não forem cuidadosamente baseadas em dados, poderem reduzir os formandos a caricaturas em vez de representarem a sua complexidade. Os estereótipos podem reforçar preconceitos e conduzir a concepções excludentes.

b) Dificuldades na recolha de dados

A recolha de dados significativos e de alta qualidade é muitas vezes mais difícil do que o esperado devido a

- Baixas taxas de resposta aos inquéritos.
- Desconforto dos alunos em revelar informações pessoais.
- Restrições de tempo para entrevistas em profundidade.



c) **Personas demasiado complexas ou vagas** Outro erro comum é criar Personas que são

- Demasiado detalhadas e, por isso, impraticáveis de utilizar, ou
- Demasiado vagas e, portanto, ineficazes como guia de conceção.

d) **Falta de adesão dos educadores**

Se os educadores não estiverem envolvidos no processo de desenvolvimento de Personas, podem considerá-las abstractas ou irrelevantes, o que resulta numa fraca integração na conceção do curso.

e) **Personas estáticas num ambiente dinâmico**

A realidade dos alunos pode mudar rapidamente (por exemplo, devido a eventos familiares, actualizações tecnológicas, mudanças económicas). As Personas estáticas perdem rapidamente a sua relevância se não forem actualizadas periodicamente.

9.3 Soluções e estratégias práticas

O projeto Cursos Diversos desenvolveu e testou várias estratégias eficazes para ultrapassar estes desafios:

a) **Ancoragem em dados reais**

- Basear sempre as Personas estritamente em dados qualitativos e quantitativos recolhidos.
- Utilize citações diretas e anedotas dos formandos para enriquecer os perfis com vozes autênticas.

b) **Recolha de dados flexível e multimodal**

- Combinar vários métodos de recolha de dados (inquéritos, entrevistas, observações, auto- apresentações).
- Permitir contribuições anónimas sempre que necessário para aumentar os níveis de conforto.
- Integrar a recolha de dados naturalmente no processo educativo para evitar o "cansaço dos inquéritos".

c) **Criar Personas práticas e utilizáveis**

- Concentrar-se nos principais factores de diferenciação relevantes para a conceção do curso.
- Manter as Personas concisas mas ricas: cerca de uma ou duas páginas por perfil, incluindo elementos narrativos e implicações práticas para o ensino.



d) Construir a apropriação do educador

- Envolver os educadores desde o início na interpretação dos dados e nas fases de redação das Personas.
- Organize workshops onde os projectos de Personas sejam discutidos, criticados e melhorados coletivamente.
- Mostrar ganhos rápidos: demonstrar como as Personas podem resolver imediatamente desafios reais de ensino (por exemplo, organização de trabalho em grupo, personalização de tarefas).

a) Tratar as Personas como documentos vivos

- Estabeleça pontos de controlo regulares (por exemplo, avaliações intercalares) para atualizar e aperfeiçoar as Personas.
- Incentivar os educadores a anotar e ajustar as Personas à medida que observam a evolução dos alunos.

Caso de Sucesso:

Na Cramars, os formadores receberam folhas de Personas editáveis e foram convidados a adicionar notas post-it com observações ao longo do curso. Estas notas foram utilizadas para aperfeiçoar as Personas de forma dinâmica, assegurando a sua relevância contínua.

9.4 Lições mais amplas da prática e da investigação

Os desafios enfrentados no projeto dos Cursos Diversos reflectem lições mais amplas da investigação sobre Personas:

- Empatia sobre Eficiência:
Apressar a criação de Personas para cumprir prazos resulta muitas vezes em perfis genéricos e sem vida. O tempo investido na recolha e validação de dados ricos compensa através de resultados mais impactantes.
- Adaptação em vez de perfeição:
Nenhuma Persona é "final". A vontade de iterar, ajustar e evoluir é um sinal de uma cultura saudável de design centrada no aluno.
- Colaboração em vez de isolamento:
As Personas devem ser co-criadas e co-responsabilizadas por equipas multidisciplinares - incluindo educadores, administradores e, por vezes, os próprios alunos - em vez de serem concebidas por indivíduos isolados.

Em última análise, os desafios não são obstáculos, mas sim oportunidades para aprofundar a compreensão dos alunos e aperfeiçoar as estratégias educativas. Navegar por eles com abertura e criatividade é a chave para fazer das Personas uma ferramenta verdadeiramente transformadora na educação.



10. Conclusões e recomendações para uso futuro

O capítulo final reflecte sobre as principais lições aprendidas com a integração das Personas na conceção educativa.

Apresenta recomendações estratégicas para futuras aplicações, enfatizando a importância da empatia, da flexibilidade e da inovação contínua centrada no aluno.

10.1 Reflectindo sobre o percurso

O processo de desenvolvimento e aplicação de Personas, tal como demonstrado ao longo do projeto Diversos Cursos e fundamentado na teoria da educação e do design, revela uma verdade profunda: o sucesso do design de aprendizagem começa com uma profunda compreensão humana.

As Personas não são meras ferramentas técnicas ou exercícios burocráticos. Quando corretamente desenvolvidas, validadas e aplicadas, funcionam como pontes entre as realidades vividas pelos alunos e as oportunidades educativas oferecidas.

Elas humanizam os dados. Fundamentam a empatia. Elas lembram aos educadores, designers e formuladores de políticas que, por trás de cada estatística, há uma história - uma vida - que merece reconhecimento e apoio. Através deste guia e do tutorial de Personas, vimos como a recolha rigorosa de dados, o agrupamento ponderado, a construção cuidadosa da narrativa e a validação iterativa produzem Personas que são vivas, dinâmicas e imensamente úteis.

Também reconhecemos os desafios inevitáveis que surgem e as estratégias que os podem ultrapassar.

Em última análise, as Personas, quando genuinamente integradas na conceção educativa, elevam a inclusão, a personalização e o envolvimento dos alunos - pilares de uma educação moderna e eficaz.

10.2 Lições aprendidas com cursos diversificados

Reflectindo sobre as experiências concretas do projeto Diverse Courses, destacam-se várias lições:

- As personas devem ser baseadas em dados reais e ricos: A ficcionalização sem provas mina a credibilidade e a utilidade.
- A colaboração fortalece as Personas: O envolvimento de educadores, administradores e dos próprios alunos no processo de conceção cria perfis mais autênticos e acionáveis.
- As personas devem orientar todas as fases da conceção da aprendizagem: Desde o contacto inicial até ao conteúdo do curso, à avaliação e ao envolvimento dos formandos, as Personas oferecem conhecimentos que podem informar cada decisão.



- A flexibilidade e a iteração são essenciais: Personas estáticas perdem rapidamente relevância em ambientes educativos dinâmicos. A construção de uma cultura de revisão e adaptação periódica é fundamental.
- A empatia continua a ser fundamental: Para além de todos os métodos e estruturas, o coração do trabalho com Personas é a empatia - a capacidade de imaginar e compreender as experiências, esperanças e receios dos outros.

10.3 Recomendações estratégicas para projectos futuros

Com base na combinação dos fundamentos teóricos e das experiências práticas, propomos as seguintes recomendações para quem pretenda implementar um projeto educativo orientado para a Persona:

a) Institucionalizar o Processo de Persona

- Incorporar o desenvolvimento da Persona nos protocolos de conceção de cursos.
- Atribuir tempo e recursos para a recolha, análise e validação de dados.
- Formar o pessoal educativo em metodologias Persona como parte dos programas de desenvolvimento profissional.
- Diversificar as fontes de dados
- Utilizar uma combinação de inquéritos, entrevistas, grupos de discussão e métodos de observação.
- Incentivar as narrativas e auto-apresentações dos alunos para captar vozes autênticas.
- Actualize regularmente os dados para refletir a evolução da realidade dos alunos.

b) Conceber com Personas, não para Personas

- Mantenha as Personas visíveis e referenciadas ao longo de todo o processo de conceção.
- Permita que as Personas inspirem decisões sobre conteúdos, métodos, serviços de apoio e avaliação, em vez de as tratar como documentos de base estáticos.

c) Promover uma cultura de empatia e adaptação

- Reconhecer que os formandos são indivíduos dinâmicos; estar preparado para ajustar as concepções em resposta à evolução das necessidades.



- Utilizar a validação não como uma tarefa pontual, mas como um diálogo permanente com os alunos e os educadores.

d) Partilhar histórias de sucesso

- Documentar e divulgar exemplos em que a aplicação de Personas conduziu a melhores resultados para os alunos.
- Celebre o impacto humano da conceção centrada no ser humano, motivando as equipas a manter estas práticas.

10.4 Reflexão final

As Personas, quando desenvolvidas com cuidado e aplicadas com empenho, transformam a educação de uma transação padronizada numa experiência personalizada.

Elas honram a diversidade dos alunos, iluminam barreiras invisíveis e abrem novas possibilidades de envolvimento e sucesso.

Num mundo onde a educação tem de se tornar cada vez mais inclusiva, adaptável e empática, as Personas não são apenas ferramentas úteis - são companheiras essenciais na viagem em direção a uma melhor aprendizagem para todos.



11. Bibliografia integrada

Aqui estão os principais autores e obras explicitamente referenciados no documento, pela ordem em que são citados no texto:

- Alan Cooper (1999). *The Inmates Are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity*. Sams Publishing.
- Donald A. Norman (1988; edição revista em 2013). *The Design of Everyday Things*. Basic Books.
- Kim Goodwin (2009). *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services* [Design para a era digital: como criar produtos e serviços centrados no ser humano]. Wiley.
- Michael Quinn Patton (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3ª edição). Publicações SAGE.
- John W. Creswell (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4ª Edição). SAGE Publications.
- Dave Gray, com Sunni Brown e James Macanufo (2010). *Gamestorming: A Playbook for Innovators, Rulebreakers, and Changemakers*. O'Reilly Media. (Para a técnica do Mapa de Empatia: apresentada pela primeira vez neste trabalho).
- John Pruitt & Tamara Adlin (2006). *The Persona Lifecycle: Keeping People in Mind Throughout Product Design*. Morgan Kaufmann.
- Robert M. Gagné (1985). *The Conditions of Learning and Theory of Instruction* (4ª edição). Holt, Rinehart and Winston.
- M. David Merrill (2002). *First Principles of Instruction*. Publicações de Tecnologia Educacional.
- Martin Mulder (Ed.) (2017). *Ensino vocacional e profissional baseado em competências: Bridging the Worlds of Work and Education*. Springer.

Notas importantes:

Para Dave Gray e o Mapa da Empatia, a referência é do seu livro *Gamestorming* de 2010, embora atualmente seja frequentemente citado em separado.

O trabalho de Mulder é sobre investigação educacional e educação baseada em competências - não diretamente sobre Personas, mas alinhado com validação e abordagens centradas no aluno.

Outras fontes em linha e perspectivas práticas

Para além das referências citadas, o documento também se baseia em:

- Experiências de campo diretas do projeto europeu *Diverse Courses* (2023-2025).
- Orientações práticas das práticas de Design Thinking (inspiradas na Stanford d.school e na IDEO, embora não explicitamente citadas).
- Práticas de design educacional inclusivo desenvolvidas no âmbito do programa Erasmus+.