



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO

<b>Plano de Ensino</b>			
<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>		<b>Campus: Goiabeiras</b>	
<b>Curso: Administração</b>			
<b>Departamento Responsável: Administração</b>			
<b>Data de Aprovação (Art. nº 91): 19/10/2021</b>			
<b>Docente responsável: Michel Magno de Vasconcelos</b>			
<b>Qualificação / link para o Currículo Lattes: <a href="http://lattes.cnpq.br/3657594882843969">http://lattes.cnpq.br/3657594882843969</a></b>			
<b>Disciplina: Tópicos Avançados I em Marketing</b>			<b>Código: ADM11021</b>
<b>Pré-requisito: ADM10598 Marketing II</b>			<b>Carga Horária Semestral: 60h</b>
<b>Créditos: 4</b>	<b>Distribuição da Carga Horária Semestral</b>		
	<b>Teórica</b>	<b>Exercício</b>	<b>Laboratório</b>
	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>Ementa:</b> O pensamento do design de negócios. Convergência e Divergência. A jornada do design de negócios. Elementos do design de negócios. Premissas do design de negócios. Aplicabilidade do design de negócios.			
<b>Objetivos Específicos</b> (explicitar conceitos, habilidades, procedimentos e/ou competências definidos na Ementa. Os objetivos específicos irão oferecer elementos para a organização e/ou definição dos conteúdos programáticos)			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compreender a abordagem do Design de Serviços</li><li>2. Refletir com casos e situações de projetos reais</li><li>3. Conhecer e experimentar ferramentas</li><li>4. Aplicar o conteúdo na prática</li><li>5. Refletir sobre o aprendizado</li></ol>			
<b>Conteúdo Programático</b> (indicar as unidades e/ou tópicos de conteúdos organizados para colocar em prática os conceitos, habilidades e/ou competências definidos na ementa e melhor explicitados nos objetivos específicos)			
<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço			
<b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviço			
<b>UNIDADE III</b> - Principais atividades do design de serviço			



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

**UNIDADE IV**

- Pesquisa no Design

**UNIDADE V**

- Prototipação

**Metodologia** (explicitar a forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados)

**Introdução**

Os estudos partirão da inquirição dos conhecimentos prévios, pré-conceitos que os alunos possuem sobre os temas estudados e de problemas socioculturais, avançando nos conteúdos e estratégias, desenvolvendo conceitos, procedimentos e atitudes de alcance mais universal e importantes do ponto de vista da formação do pesquisador e da competência profissional.

Na prática, isso significa que os estudos envolvem a observação, a problematização, o teste de hipóteses e a experimentação, a comparação, a busca de informações em fontes variadas, a síntese e a análise dos dados coletados, a extrapolação e a generalização. Assim, pressupõe-se, também, o envolvimento do estudante durante as aulas expositivas e dialogadas, em atividades e grupo e atividades extraclasse, tanto teóricas quanto práticas.

**Orientações Gerais**

As aulas seguirão o formato híbrido representado por aulas/atividades assíncronas e síncronas. De acordo com o Art. 3º, § 2º da Resolução 30/2020-CEPE, define-se:

- **Aulas síncronas:** aquelas em que é necessária a participação de estudantes e docente(s) no mesmo instante e no mesmo ambiente virtual de aprendizagem;

O percentual mínimo de aulas síncronas definido pelo Departamento de Administração nunca será inferior a 25 por cento (25%) do total de horas-aula podendo chegar até 50 por cento (50%) em concordância com a turma;

- **Aulas assíncronas:** aquelas que não requerem que o/a estudante e o/a docente estejam conectados ao mesmo tempo para que as atividades de ensino-aprendizagem possam ocorrer;

**Direitos de imagem e propriedade intelectual:** As atividades síncronas e assíncronas poderão ser gravadas para utilização restrita aos fins a que se destina esta disciplina específica, facultando-se ao aluno seu direito de não ser gravado ou filmado, mediante expressa manifestação. Haverá, durante a própria transmissão das atividades síncronas, o alerta escrito e verbal de que é proibida a utilização daquelas imagens sem expressa autorização (BORDAS, 2020<sup>1</sup>).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

Os vídeos e materiais diversos disponibilizados para esta disciplina são de uso restrito para este fim, não sendo permitida sua reprodução/postagem em nenhuma outra instância (online ou offline), estando protegido pelas leis de propriedade intelectual.

**Método de Ensino**

As atividades síncronas serão realizadas por meio das plataformas padrão definidas pelo Departamento de Administração/CCJE/UFES e contemplam: Exposição dialogada, discussão de texto, atividade avaliativa, atividade em grupo e orientação para o desenvolvimento do Projeto Final. Segue link de acesso às aulas da disciplina:

<https://classroom.google.com/c/NDA1NzlwMDg4Njgx?cjc=zs7yxm5>

As atividades assíncronas serão representadas por atividades desenvolvidas por parte dos alunos sem a presença do docente, e contemplam: Trabalho individual, atividade avaliativa, leitura de texto, pesquisa de dados secundários e trabalho em grupo.

; BORDAS, F. C. EAD na pandemia: direitos de imagem, autoral e outras obrigações legais. JUS.COM.BR, 2020. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/propriedade-intelectual>>. Acesso em 24/08/2020.

**Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem** (indicar a concepção de avaliação adotada, os instrumentos a serem utilizados, as formas de avaliar, os critérios de correção, os pesos conferidos a cada instrumento)

**a) Diagnóstica:** procurar-se-á levantar as necessidades e expectativas dos discentes na primeira aula.

**b) Formativa:** haverá necessidade premente dos alunos na realização das tarefas.

**c) Somativa:** O total da nota do semestre é de 10,0 pontos (100%). O processo de avaliação da aprendizagem desta disciplina contempla as seguintes avaliações e seus respectivos pesos na nota final, conforme a seguir:

**AVALIATIVA 1: Análise Pacto Global e ODS & Empresas**

- Gerar e apresentar pelo menos 3 insights a partir da análise do Pacto Global e ODS e definir o Desafio do Projeto Final

- Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom

- Nota: 10,0 (peso 10%)

**'AVALIATIVA 2: Análise individual TXT\_1**

- Analisar TXT\_1 e problematizar a partir das ideias do autor e do conteúdo das aulas

- Entrega: Registrar Análise no formulário do Google Classroom. Cada aluno deverá entregar a análise do TXT\_1 até o início da aula

- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 3: Análise em grupo do TXT\_1**

- Gerar e apresentar pelo menos 3 insights a partir da análise do TXT\_1



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

- Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom
- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 4: Apresentação 1 Projeto Final**

- Tempo: Cada grupo terá até 25 min
- Entrega: Apresentar pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras)
- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 5: Participação Individual**

- Entrega: Participação individual nas aulas síncronas e assíncronas, e em todas as atividades avaliativas até este momento da disciplina.
- Nota: 10,0 (peso 3%)

**AVALIATIVA 6: Análise individual TXT\_2**

- Analisar TXT\_2 e problematizar a partir das ideias do autor e do conteúdo das aulas
- Entrega: Registrar Análise no formulário do Google Classroom. Cada aluno deverá entregar a análise do TXT\_2 até o início da aula.
- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 7: Análise em grupo do TXT\_2**

- Gerar e apresentar pelo menos 3 insights a partir da análise do TXT\_2
- Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom
- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 8: Apresentação 2 Projeto Final**

- Tempo: Cada grupo terá até 20 min
- Entrega: Apresentar pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários e de 3 a 5 princípios estratégicos
- Nota: 10,0 (peso 10%)

**AVALIATIVA 9: Participação Individual**

- Entrega: Participação individual nas aulas síncronas e assíncronas, e em todas as atividades avaliativas até este momento da disciplina.
- Nota: 10,0 (peso 3%)

**AVALIATIVA 10: Apresentação Final Projeto Final**

- Tempo: Cada grupo terá até 20 min
- Entrega: Apresentar a solução final para o desafio do Projeto Final
- Nota: 10,0 (peso 20%)

**AVALIATIVA 11: Participação Individual**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

- Entrega: Participação individual nas aulas síncronas e assíncronas, e em todas as atividades avaliativas até este momento da disciplina.

- Nota: 10,0 (peso 4%)

**Observação:** Observação: Por tratar-se de Disciplina ofertada remotamente, adota-se um modelo de avaliação da aprendizagem mais processual, contemplando várias e diferentes etapas de avaliação ao longo da disciplina (cada qual com atribuição específica de nota), de maneira a permitir o adequado acompanhamento do processo de aprendizagem e a participação mais efetiva do discente na programação das aulas. Este modelo tem por objetivo, ainda, identificar, por parte do docente, eventuais necessidades de adequações no método adotado e promovê-las, ao longo do período letivo.

**Prova Final:** O aluno que não alcançar média semestral igual ou superior a 7,0 (sete), obrigatoriamente deverá fazer prova final, contendo questões objetivas e/ou discursivas, abordando todo o conteúdo da disciplina. A prova será aplicada no dia **28/03/2022**.

**Critérios:** serão considerados os seguintes critérios no momento da correção das avaliações: a) argumentação e clareza no desenvolvimento das questões; b) compreensão e aplicação dos conceitos; c) linguagem; d) organização.

**Cálculo da Média Semestral:**

A1 - AVALIATIVA 1: Análise Pacto Global e ODS & Empresas

A2 - AVALIATIVA 2: Análise individual TXT\_1

A3 - AVALIATIVA 3: Análise em grupo TXT\_1

A4 - AVALIATIVA 4: Apresentação 1 Projeto Final

A5 - AVALIATIVA 5: Participação Individual

A6 - AVALIATIVA 6: Entrega da análise individual do TXT\_2

A7 - AVALIATIVA 7: Análise em grupo do TXT\_2

A8 - AVALIATIVA 8: Apresentação 2 Projeto Final

A9 - AVALIATIVA 9: Participação Individual

A10 - AVALIATIVA 10: Apresentação Final Projeto Final

A11 - AVALIATIVA 11: Participação Individual

A média semestral (MS) será calculada da seguinte forma:

$$MS = (A1*10\%) + (A2*10\%) + (A3*10\%) + (A4*10\%) + (A5*3\%) + (A6*10\%) + (A7*10\%) + (A8*10\%) + (A9*3\%) + (A10*20\%) + (A11*4\%)$$



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

Situação Final:

< que 7,0 = Prova Final

> que 7,0 = Aprovado

**Frequência:** Art. 6º da Resolução 30/2020-CEPE - O cômputo da frequência será efetuado pelos(as) docentes responsáveis pela oferta das disciplinas, respeitando a previsão expressa na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996) de participação dos(as) estudantes em 75% (setenta e cinco por cento) do conjunto das aulas e atividades planejadas para as disciplinas, considerando sua carga horária total".

**Bibliografia básica** (indicar um mínimo de três obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

1. STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020.
2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010.
3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010.
4. PINHEIRO, Tennyson, Design Thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade\ Tennyson Pinheiro, Luis Alt em parceria com Felipe Pontes, RJ, 2011.
5. PINHEIRO, Tennyson, The service startup: inovação e empreendedorismo por meio do design, RJ, 2015.

**Bibliografia complementar** (indicar um mínimo de cinco obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de complementar e oferecer oportunidades de aprofundamento de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

1. Design Thinking: inovação em negócios | Maurício Vianna... [et al.] RJ, 2012.
2. HCD-Human Centered Design: Kit de Ferramentas.
3. ESCOLA DE DESIGN, Mini toolkit de design thinking, aberto. 2015.
4. FRASER, Heather M. A., Design para negócios na prática: como gerar inovação e crescimento nas empresas aplicando o business design. RJ, 2012.
5. NEUMEIER, Marty. A Empresa Orientada pelo Design: Como criar uma cultura de Inovação Permanentemente - Brookman, Porto Alegre, 2010.
6. STCKDORN, Marc e SCHNEIDER, Jakob organizadores. Design de Serviços. Bookman, Porto Alegre, 2014.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

**Cronograma** (Inserir a distribuição dos conteúdos programáticos a serem desenvolvidos nas aulas)

**Observação:** Visando as especificidades do ensino remoto e o aprimoramento contínuo da metodologia de ensino à eficácia esperados do processo de ensino e aprendizagem, os métodos e atividades previstas poderão sofrer ajustes em seu conteúdo. Em caso de adequações, estas serão dialogadas e consensadas com a turma.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO

CRONOGRAMA DE AULAS_TÓPICOS_AVANÇADOS_1_MARKETING_ADM11021_2021/2_EARTE						
MÊS	DATA	H/A	CONTEÚDO	MÉTODO	ATIVIDADE AVALIATIVA	BIBLIOGRAFIA/OBSERVAÇÕES
NOVEMBRO	03/11/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>APRESENTAÇÃO DISCIPLINA</b> - Plano de Ensino - Cronograma - Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada	- Formar grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes para o desenvolvimento de todas as atividades avaliativas da disciplina, a começar pela definição do <b>Desafio do Projeto Final</b>	- Plano de ensino - Cronograma - Projeto Final
	08/11/2021	SEGUNDA 21h-23h	2h <b>INTRODUÇÃO</b> - O pensamento do design - Desafio do Projeto Final - Como gerar insights	Síncrono: - Exposição dialogada	- Definir <b>Desafio do Projeto Final</b> - Geração de insights	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	10/11/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>INTRODUÇÃO</b> - Pesquisa dados secundários - Desafio do Projeto Final - Como gerar insights	Síncrono: - Exposição dialogada	- Definir <b>Desafio do Projeto Final</b> - Geração de insights	- Dicas Projeto Final
	17/11/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Pacto Global (Rede Brasil) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Assíncrono: - Atividade em grupo	<b>AVALIATIVA 1: Análise Pacto Global e ODS &amp; Empresas</b> - Gerar pelo menos 3 insights a partir da análise do Pacto Global e ODS e definir o <b>Desafio do Projeto Final</b> - Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom - Nota: 10,0 (peso 10%)	- O registro dos insights no Classroom deverá ser feito <b>antes do início da aula de 22/11/2021</b> - Dicas Projeto Final - <a href="https://www.pactoglobal.org.br/">https://www.pactoglobal.org.br/</a>
	22/11/2021	SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Pacto Global (Rede Brasil) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Síncrono: - Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 1: Análise Pacto Global e ODS &amp; Empresas</b> - Cada grupo deverá <b>apresentar pelo menos 3 insights</b> sobre o Pacto Global e ODS, além do <b>Desafio do Projeto Final</b>	- Dicas Projeto Final - <a href="https://www.pactoglobal.org.br/">https://www.pactoglobal.org.br/</a>
	24/11/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE INDIVIDUAL</b> TXT_1 O que é design de serviço	Assíncrono: - Atividade individual	<b>AVALIATIVA 2: Análise individual TXT_1</b> - <b>Analisar TXT_1 e problematizar a partir das ideias do autor e do conteúdo das aulas</b> - Entrega: Registrar Análise no formulário do Google Classroom - Nota: 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010.
	29/11/2021	SEGUNDA 21h-23h	2h <b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço	Síncrono: - Exposição dialogada	<b>AVALIATIVA 2: Entrega da análise do TXT_1</b> - Cada aluno deverá <b>entregar a análise do TXT_1 até o início da aula</b>	3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010.
DEZEMBRO	01/12/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Análise do TXT_1	Assíncrono: - Atividade em grupo	<b>AVALIATIVA 3: Análise em grupo do TXT_1</b> - Gerar pelo menos 3 insights a partir da análise do TXT_1 - Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom - Nota: 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - O registro dos insights no Classroom deverá ser feito <b>antes do início da aula de 06/12/2021</b>
	06/12/2021	SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Análise do TXT_1 <b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	<b>AVALIATIVA 3: Análise em grupo do TXT_1</b> - Cada grupo deverá <b>apresentar pelo menos 3 insights</b> sobre o TXT_1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	08/12/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	Assíncrono: - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio</b> (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras) a serem compartilhados na Apresentação 1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	13/12/2021	SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final <b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviços	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 1</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	15/12/2021	QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	Assíncrono: - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio</b> (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras) a serem compartilhados na Apresentação 1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO

J A N E I R O	10/01/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final <b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviços	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 1</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	12/01/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio</b> (passado, presente e futuro [tendências]), além de referências inovadoras) a serem compartilhados na Apresentação 1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	17/01/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final <b>UNIDADE III</b> - Principais atividades do design de serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 1</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	19/01/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio</b> (passado, presente e futuro [tendências]), além de referências inovadoras) a serem compartilhados na Apresentação 1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	24/01/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final <b>UNIDADE III</b> - Principais atividades do design de serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 1</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	26/01/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio</b> (passado, presente e futuro [tendências]), além de referências inovadoras) a serem compartilhados na Apresentação 1	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	31/01/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final (Pesquisa de Dados Secundários)	Síncrono: - Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 4: Apresentação 1 Projeto Final</b> - <b>Tempo:</b> Cada grupo terá até 25 min - <b>Entrega:</b> Apresentar pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio (passado, presente e futuro [tendências]), além de referências inovadoras) - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
F E V E R E I R O	02/02/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE INDIVIDUAL</b> TXT_2 Pesquisa no Design de Serviço	<b>Assíncrono:</b> - Atividade individual	<b>AVALIATIVA 6: Análise individual TXT_2</b> - <b>Analisar TXT_2 e problematizar a partir das ideias do autor e do conteúdo das aulas</b> - Entrega: Registrar Análise no formulário do Google Classroom - Nota: 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	07/02/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no Design de Serviço	Síncrono: - Exposição dialogada	<b>AVALIATIVA 6: Entrega da análise do TXT_2</b> - Cada aluno deverá <b>entregar a análise do TXT_2 até o início da aula</b>	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	09/02/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Análise do TXT_2	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	<b>AVALIATIVA 7: Análise em grupo do TXT_2</b> - Gerar pelo menos 3 insights a partir da análise do TXT_2 - Entrega: Registrar os insights no formulário do Google Classroom - Nota: 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final - O registro dos insights no Classroom deverá ser feito <b>antes do início da aula de 14/02/2021</b>
	14/02/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Análise do TXT_2 <b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no Design de Serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	<b>AVALIATIVA 7: Análise em grupo do TXT_2</b> - Cada grupo deverá <b>apresentar pelo menos 3 insights</b> sobre o TXT_2	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	16/02/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários e de 3 a 5 princípios estratégicos</b> a serem compartilhados na Apresentação 2	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	21/02/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final <b>UNIDADE V</b> - Prototipação no design de serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 2</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	23/02/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários e de 3 a 5 princípios estratégicos</b> a serem compartilhados na Apresentação 2	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRAÇÃO**

<b>M A R Ç O</b>	07/03/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final <b>UNIDADE V</b> - Prototipação no design de serviço	Síncrono: - Compartilhamento dialogado - Exposição dialogada	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação 2</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	09/03/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários e de 3 a 5 princípios estratégicos</b> a serem compartilhados na Apresentação 2	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	14/03/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final (Usuários Extremos e Princípios Estratégicos)	Síncrono: - Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 8: Apresentação 2 Projeto Final</b> - <b>Tempo:</b> Cada grupo terá até 20 min - <b>Entrega:</b> Apresentar pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários e de 3 a 5 princípios estratégicos - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 10%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	16/03/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação Final do Projeto Final	<b>Assíncrono:</b> - Atividade em grupo	Atividade em grupo - <b>Produzir solução final baseada nas dores dos usuários extremos, princípios estratégicos e alinhada aos ODS</b> , a ser compartilhada na Apresentação Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	21/03/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação Final do Projeto Final	Síncrono: - Compartilhamento dialogado	Atividade em grupo - Cada grupo deverá <b>apresentar e entregar um ppt sobre o status da Apresentação Final</b> , bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o Projeto Final	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	23/03/2022 QUARTA 19h-21h	2h <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação Final do Projeto Final (Solução)	Síncrono: - Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 10: Apresentação Final Projeto Final</b> - <b>Tempo:</b> Cada grupo terá até 20 min - <b>Entrega:</b> Apresentar a solução final para o desafio do Projeto Final - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%)	- STICKDORN, Marc... [et al.] Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante / Porto Alegre: Bookman, 2020. 2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010. 3. MARTIN, Roger L. Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso. RJ, 2010. - Dicas Projeto Final
	28/03/2022 SEGUNDA 21h-23h	2h <b>PROVA FINAL</b>			
<b>Totais 64h</b>		<b>Síncronas: 36h</b>		<b>Assíncronas: 28h</b>	