



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

<b>PLANO DE ENSINO</b>			
<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>		<b>Campus:</b> Goiabeiras	
<b>Curso:</b> Administração			
<b>Departamento Responsável:</b> Administração			
<b>Data de aprovação (Art. Nº 91):</b> 24/08/2022			
<b>DOCENTE PRINCIPAL:</b> Michel Magno de Vasconcelos			
<b>Qualificação/link para o Currículo Lattes:</b> <a href="http://lattes.cnpq.br/3657594882843969">http://lattes.cnpq.br/3657594882843969</a>			
<b>Disciplina:</b> Tópicos Avançados I em Marketing		<b>Código:</b> ADM11021	
<b>Período:</b> 2022/2		<b>Turma:</b> 1	
<b>Pré-requisito:</b> ADM10598 Marketing II		<b>Carga Horária Semestral:</b> 60h	
<b>Créditos:</b> 4	<b>Distribuição da Carga Horária Semestral</b>		
	<b>Teórica</b>	<b>Exercício</b>	<b>Laboratório</b>
	60h		
<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> <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> <p><b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço</p> <p><b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviço</p> <p><b>UNIDADE III</b></p>			



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

- Principais atividades do design de serviço

**UNIDADE IV**

- Pesquisa no Design

**UNIDADE V**

- Prototipação

**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.

**Critérios / Processo de avaliação da aprendizagem:**

- 1. Diagnóstica:** procurar-se-á levantar as necessidades e expectativas dos discentes na primeira aula.
- 2. Formativa:** haverá necessidade premente dos alunos na realização das tarefas.
- 3. 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 individual TXT\_1**

- **Objetivo:** Analisar TXT\_1 e gerar insights a partir das ideias dos autores
- **Entrega:** Gerar pelo menos 5 insights sobre o texto e registrar no Google Classroom até o início da aula, conforme data prevista no cronograma da disciplina.
- **Nota:** 10,0 (peso 20%)

**AVALIATIVA 2: Apresentação 1 Projeto Final**

- **Objetivo:** Contextualizar o cenário sobre o desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras).
- **Entrega:** Apresentar em até 20 min pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio
- **Nota:** 10,0 (peso 20%)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

**AVALIATIVA 3: Análise individual TXT\_2**

- **Objetivo:** Analisar TXT\_2 e gerar insights a partir das ideias dos autores
- **Entrega:** Gerar pelo menos 5 insights sobre o texto e registrar no Google Classroom até o início da aula, conforme data prevista no cronograma da disciplina.
- **Nota:** 10,0 (peso 20%)

**AVALIATIVA 4: Apresentação 2 Projeto Final**

- **Objetivo:** Aprofundar o conhecimento sobre o perfil, hábitos, desejos e, sobretudo, dores dos usuários extremos, e formular os princípios estratégicos que orientam as escolhas dos usuários.
- **Entrega:** Apresentar em até 20 min pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários extremos, além de pelo menos 3 e no máximo 5 princípios estratégicos
- **Nota:** 10,0 (peso 20%)

**AVALIATIVA 5: Apresentação Final Projeto Final**

- **Objetivo:** Desenvolver e descrever a solução respondendo O que é? Para quem é? Como funciona? Além do nível de aderência da solução aos princípios estratégicos (muito forte, forte, médio, fraco ou muito fraco), justificando a resposta.
- **Entrega:** Apresentar em até 20 min a solução final para o desafio do Projeto Final
- **Nota:** 10,0 (peso 20%)

**Atenção:** Embora o Projeto Final deva ser realizado em grupo, ficará a critério do professor atribuir notas individuais aos participantes de cada grupo, de acordo com a participação de cada um.

**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 **16/02/2023**.

**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 individual TXT\_1
- A2 - AVALIATIVA 2: Apresentação 1 Projeto Final
- A3 - AVALIATIVA 3: Análise individual do TXT\_2
- A4 - AVALIATIVA 4: Apresentação 2 Projeto Final
- A5 - AVALIATIVA 5: Apresentação 3 Projeto Final

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

$MS = (A1*20\%) + (A2*20\%) + (A3*20\%) + (A4*20\%) + (A5*20\%)$

**Situação Final:** < que 7,0 = Prova Final e > 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:**

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:**

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.
- STCKDORN, Marc e SCHNEIDER, Jakob organizadores. Design de Serviços. Bookman, Porto Alegre, 2014.

**Cronograma:**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO**

CRONO_AULAS_TÓPICOS I_ADM11021_2022_2						
MÊS	DATA	H/A	CONTEÚDO	MÉTODO	ATIVIDADE AVALIATIVA	BIBLIOGRAFIA/OBSERVAÇÕES
S E T E M B R O	23/09/2022	4h	<b>APRESENTAÇÃO DISCIPLINA</b> - Plano de Ensino - Cronograma - Projeto Final	- Exposição dialogada	- Formar grupos com 5 participantes para o desenvolvimento das atividades avaliativas da disciplina - Geração de insights	
	SEXTA 19h-23h		<b>INTRODUÇÃO</b> - O pensamento do design - Pesquisa dados secundários - Como gerar insights			
O U T O B R O	30/09/2022	4h	<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final <b>ENTREGA AVALIATIVA 1</b>	- Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights - Atividade em grupo	<b>AVALIATIVA 1: ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_1</b> - <b>Objetivo:</b> Analisar TXT_1 e gerar insights - <b>Entrega:</b> Gerar pelo menos 5 insights sobre o TXT_1 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%) <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final	
	SEXTA 19h-23h					
N O V E M B R O	07/10/2022	4h	<b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviço <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final	- Exposição dialogada - Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final	
	SEXTA 19h-23h					
	14/10/2022		<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final	- Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 insights sobre o cenário do desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras - cases) a serem compartilhados na Apresentação 1	
D I Z E M B R O	21/10/2022	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 1 do Projeto Final	- Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 2: APRESENTAÇÃO 1 GRUPO PROJETO FINAL</b> - <b>Objetivo:</b> Contextualizar o cenário sobre o desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras). - <b>Entrega:</b> Apresentar em até 20 min pelo menos 5 insights sobre o cenário do desafio - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%)	
	SEXTA 19h-23h					
J A N E I R O	04/11/2022	4h	<b>UNIDADE III</b> - Principais atividades do design de serviço <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final	- Exposição dialogada - Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final	- Plano de ensino
	SEXTA 19h-23h					
	11/11/2022		<b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no design de serviço <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final <b>ENTREGA AVALIATIVA 3</b>	- Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights - Atividade em grupo	<b>AVALIATIVA 3: ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2</b> - <b>Objetivo:</b> Analisar TXT_2 e gerar insights - <b>Entrega:</b> Gerar pelo menos 5 insights sobre o TXT_2 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%) <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final	- Cronograma - Projeto Final - Dicas Projeto Final
	SEXTA 19h-23h					
F E V R E I R O	18/11/2022	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final	- Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras - cases) 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.
	SEXTA 19h-23h					
M A R Ç O	25/11/2022	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação 2 do Projeto Final	- Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 4: APRESENTAÇÃO 2 GRUPO PROJETO FINAL</b> - <b>Objetivo:</b> Aprofundar o conhecimento sobre o perfil, hábitos, desejos e, sobretudo, dores dos usuários extremos, e formular os princípios estratégicos que orientam as escolhas dos usuários. - <b>Entrega:</b> Apresentar em até 20 min pelo menos 5 Insights sobre as dores dos usuários extremos, além de pelo menos 3 e no máximo 5 princípios estratégicos - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%)	2. BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010.
	SEXTA 19h-23h					
	02/12/2022		<b>UNIDADE V</b> - Prototipação no design de serviço <b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação final do Projeto Final	- Exposição dialogada - Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação final do Projeto Final	
A B R I L	09/12/2022	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação final do Projeto Final	- Atividade em grupo	<b>Atividade em grupo</b> - Pesquisar, analisar e produzir pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio (passado, presente e futuro [tendências], além de referências inovadoras - cases) a serem compartilhados na Apresentação Final	
	SEXTA 19h-23h					
M A I O	16/12/2022	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Apresentação Final do Projeto Final	- Compartilhamento dialogado	<b>AVALIATIVA 5: APRESENTAÇÃO FINAL PROJETO FINAL</b> - <b>Objetivo:</b> Desenvolver e descrever a solução respondendo O que é? Para quem é? Como funciona? Além do nível de aderência da solução aos princípios estratégicos (muito forte, forte, médio, fraco ou muito fraco), justificando a resposta. - <b>Entrega:</b> Apresentar em até 20 min a solução final para o desafio do Projeto Final - <b>Nota:</b> 10,0 (peso 20%)	
	SEXTA 19h-23h					
J U N H O	27/01/2023	4h	<b>ENCERRAMENTO DA DISCIPLINA</b>	- Dinâmica de grupo		
	SEXTA 19h-23h					
J U L H O	16/02/2023	4h	<b>PROVA FINAL</b>			
	QUINTA 19h-23h					
	20/02/2023		<b>RESULTADO FINAL</b>			
	SEGUNDA 19h-23h					
		60h				



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

**UFES:**

1. Departamento de Administração da UFES. Site: [www.administracao.ufes.br](http://www.administracao.ufes.br)
2. Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAdm): Mestrado e Doutorado – UFES. Site: [www.ppgadm.ufes.br](http://www.ppgadm.ufes.br)
3. Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGGP): Mestrado profissional em Gestão Pública – UFES. Site: [www.gestaopublica.ufes.br](http://www.gestaopublica.ufes.br)
4. EJCAD: Empresa Júnior de Consultoria em Administração. Site: [www.ejcadconsultoria.com.br](http://www.ejcadconsultoria.com.br)

**CONTATOS:**

**E-mail:** [michelmagnovasconcelos@gmail.com](mailto:michelmagnovasconcelos@gmail.com) Cel.: (27) 999 601 601