



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> 16/02/2022			
<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> 2023/2		<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> 1. Compreender a abordagem do Design de Serviços 2. Refletir com casos e situações de projetos reais 3. Conhecer e experimentar ferramentas 4. Aplicar o conteúdo na prática 5. Refletir sobre o aprendizado			



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

**Conteúdo Programático:**

**UNIDADE I**

- O que é design de serviço

**UNIDADE II**

- Ferramentas básicas do design de serviço

**UNIDADE III**

- 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.

A disciplina terá formato presencial, com a possibilidade de utilização de formato remoto, de acordo com as necessidades apresentadas, conforme as determinações legais. Para tanto será utilizado o ambiente virtual, com o acesso ao classroom.google através do link

<https://meet.google.com/ujc-dfqh-ivh>

Quando da realização de aulas remotas, será usada a determinação da Universidade. De acordo com o Art. 3o, § 2o da Resolução no. 30/2020-CEPE, define-se:

Aulas síncronas: são aquelas que exigem a participação de estudantes e docente(s) no mesmo instante e no mesmo ambiente virtual de aprendizagem; e Aulas assíncronas: são 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.

As atividades síncronas e assíncronas relacionadas ao conteúdo programado poderão ser



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

gravadas para utilização restrita aos fins a que se destina na disciplina ADM11021\_2023\_2 Tópicos Avançados I em Marketing, facultando-se ao(a) aluno(a) seu direito de não ser gravado(a) ou filmado(a), mediante expressa manifestação (BORDAS, 20201).

Fica já estabelecido alerta de que é proibida a utilização das imagens e do som da voz sem expressa autorização dos participantes (BORDAS, 2020), conforme Constituição Federal Brasileira, Lei de Direitos Autorais (Lei no 9.610/98), Código Civil Brasileiro, Código Penal e demais legislações pertinentes. Elege-se o foro da Justiça Federal-Seção Judiciária de Vitória (ES), sendo competente uma das varas cíveis da capital, para dirimir toda e quaisquer dúvidas e/ou questões correlatas.

Deve ser ressaltado que o Departamento de Administração-CCJE/UFES aprovou o seguinte: os programas das disciplinas deverão apresentar texto fidedigno ao que consta no Art. 6o da Resolução 30/2020-CEPE, qual seja: "Art. 6o 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".

**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:

**ANÁLISE DE TEXTO**

**Objetivo:** Analisar individualmente os textos selecionados e gerar insights para cada um deles

**Entrega:** As entregas de pelo menos 3 insights sobre cada um dos 5 (cinco) textos deverão ser registradas no Google Classroom até o início da aula das datas previstas no cronograma da disciplina. **Após a entrega do texto 5 o professor selecionará, a seu critério, 2 (dois) textos para compor a nota final.**

**Nota:** Cada texto selecionado valerá 10,0 e terá peso de 25% na composição da nota final.

**APRESENTAÇÃO 1 PROJETO FINAL**



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

**Objetivo:** Entender o contexto em torno do desafio, a partir do passado, presente e tendências e referências (inovações) do futuro.

**Entrega:** Apresentação em GRUPO de pelo menos 5 Insights sobre o cenário do desafio, em até 15 min.

**Nota:** 10,0 (peso 15%)

#### APRESENTAÇÃO 2 PROJETO FINAL

**Objetivo:** Conhecer as dores dos consumidores e identificar os princípios estratégicos que orientam suas escolhas.

**Entrega:** Apresentação em GRUPO de pelo menos 5 Insights sobre as dores dos consumidores, além de pelo menos 3 e no máximo 5 princípios estratégicos, em até 15min.

**Nota:** 10,0 (peso 15%)

#### APRESENTAÇÃO FINAL PROJETO FINAL

**Objetivo:** Descrever a solução e justificar a aderência aos princípios estratégicos (Muito Forte | Forte | Médio | Fraco | Muito Fraco).

**Entrega:** Apresentação final da solução em um Pitch\* de 15min, incluindo a justificativa da aderência aos princípios estratégicos.

**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 na data prevista no cronograma em anexo.

#### 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 - Apresentação 1 Projeto Final

A2 - Apresentação 2 Projeto Final

A3 - Apresentação 3 Projeto Final

A4 - Análise individual do texto 1 selecionado



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

A5 - Análise individual do texto 2 selecionado

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

$$MS = (A1*15\%) + (A2*15\%) + (A3*20\%) + (A4*25\%) + (A5*25\%)$$

**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.

**Bibliografia Complementar:**

1. 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.
2. PINHEIRO, Tennyson, The service startup: inovação e empreendedorismo por meio do design, RJ, 2015.
3. Design Thinking: inovação em negócios | Maurício Vianna... [et al.] RJ, 2012.
4. HCD-Human Centered Design: Kit de Ferramentas.
5. ESCOLA DE DESIGN, Mini toolkit de design thinking, aberto. 2015.
6. FRASER, Heather M. A., Design para negócios na prática: como gerar inovação e crescimento nas empresas aplicando o business design. RJ, 2012.
7. NEUMEIER, Marty. A Empresa Orientada pelo Design: Como criar uma cultura de Inovação Permanentemente - Brookman, Porto Alegre, 2010.



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

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

**Cronograma:**

CRONO_AULAS_TÓPICOS I_ADM11021_2023_2						
MÊS	DATA	H/A	CONTEÚDO	MÉTODO	ATIVIDADE AVALIATIVA	BIBLIOGRAFIA/OBSERVAÇÕES
A G O S T O	17/08/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<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	
	18/08/2023 SEXTA 21h-23h	4h	<b>INTRODUÇÃO</b> - O pensamento do design - Como gerar insights	- Exposição dialogada	- Geração de insights	
	24/08/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>INTRODUÇÃO</b> - Pesquisa dados secundários - <b>ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO</b>	- Exposição dialogada	<b>ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_1</b> - Objetivo: Analisar TXT_1 e gerar insights - Entrega: Gerar pelo menos 3 insights sobre o TXT_1 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - Nota: 10,0 (peso 20%)	
	31/08/2023 QUINTA 19h-21h	4h	<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	
	01/09/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço	- Exposição dialogada - Produção de insights		
S E T E M B R O	14/09/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço	- Exposição dialogada		
	15/09/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço - <b>ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO</b>	- Exposição dialogada	<b>ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2</b> - Objetivo: Analisar TXT_2 e gerar insights - Entrega: Gerar pelo menos 3 insights sobre o TXT_2 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - Nota: 10,0 (peso 20%)	
	21/09/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>UNIDADE I</b> - O que é design de serviço	- Exposição dialogada - Produção de insights		
	22/09/2023 SEXTA 21h-23h	4h	<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	
	28/09/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> <b>APRESENTAÇÃO 1 PROJETO FINAL</b>	- Compartilhamento dialogado	<b>APRESENTAÇÃO 1 GRUPO PROJETO FINAL</b> - Objetivo: Entender o contexto em torno do desafio, a partir do passado, presente e tendências e referências (inovações) do futuro. - Entrega: Apresentação em até 15min de pelo menos 5 insights sobre o cenário do desafio - Nota: 10,0 (peso 20%)	
O U T U B R O	05/10/2023 QUINTA 19h-21h	4h	<b>UNIDADE II</b> - Ferramentas básicas do design de serviço	- Exposição dialogada		- Plano de ensino - Cronograma - Projeto Final
	06/10/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>UNIDADE III</b> - Principais atividades do design de serviço	- Exposição dialogada		- Dicas Projeto Final
	19/10/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no design de serviço - <b>ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO</b>	- Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights	<b>ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_3</b> - Objetivo: Analisar TXT_3 e gerar insights - Entrega: Gerar pelo menos 3 insights sobre o TXT_3 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - Nota: 10,0 (peso 20%)	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.
	26/10/2023 QUINTA 19h-21h	4h	<b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no design de serviço	- Exposição dialogada		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.
	27/10/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no design de serviço	- Exposição dialogada		
N O V E M B R O	09/11/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>UNIDADE IV</b> - Pesquisa no design de serviço - <b>ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO</b>	- Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights	<b>ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_4</b> - Objetivo: Analisar TXT_4 e gerar insights - Entrega: Gerar pelo menos 3 insights sobre o TXT_4 e registrar no Google Classroom até o início da aula.	
	10/11/2023 SEXTA 21h-23h	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	
	16/11/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> <b>APRESENTAÇÃO 2 PROJETO FINAL</b>	- Compartilhamento dialogado	<b>APRESENTAÇÃO 2 GRUPO PROJETO FINAL</b> - Objetivo: Conhecer as dores dos consumidores e identificar os princípios estratégicos que orientam suas escolhas. - Entrega: Apresentação em até 15min de pelo menos 5 Insights sobre as dores dos consumidores, além de pelo menos 3 e no máximo 5 princípios estratégicos. - Nota: 10,0 (peso 20%)	
	17/11/2023 SEXTA 21h-23h	4h	<b>UNIDADE V</b> - Prototipação no design de serviço	- Exposição dialogada		
	23/11/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>UNIDADE V</b> - Prototipação no design de serviço	- Exposição dialogada		
24/11/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO</b>	- Exposição dialogada	<b>ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_5</b> - Objetivo: Analisar TXT_5 e gerar insights - Entrega: Gerar pelo menos 3 insights sobre o TXT_5 e registrar no Google Classroom até o início da aula. - Nota: 10,0 (peso 20%)		



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

D E Z E M B R O	01/12/2023 SEXTA 21h-23h				
	07/12/2023 QUINTA 19h-21h	4h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação final do Projeto Final	- Atividade em grupo	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> - Preparação da apresentação final do Projeto Final
	08/12/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>ATIVIDADE EM GRUPO</b> <b>APRESENTAÇÃO FINAL PROJETO FINAL</b>	- Compartilhamento dialogado	<b>APRESENTAÇÃO FINAL PROJETO FINAL</b> - <b>Objetivo:</b> Descrever a solução e justificar a aderência aos princípios estratégicos (Muito Forte   Forte   Médio   Fraco   Muito Fraco).
	14/12/2023 QUINTA 19h-21h	2h	<b>PROVA FINAL</b>		
	15/12/2023 SEXTA 21h-23h	2h	<b>ENCERRAMENTO</b>		
			60h		

**CONTATOS:**

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