



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

| PLANO DE ENSINO | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|--------------------|
| Universidade Federal do Espírito Santo | | Campus: Goiabeiras | |
| Curso: Administração | | | |
| Departamento Responsável: Administração | | | |
| Data de aprovação (Art. Nº 91): 26/07/2023 | | | |
| DOCENTE PRINCIPAL: Michel Magno de Vasconcelos | | | |
| Qualificação/link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/3657594882843969 | | | |
| Disciplina: Tópicos Avançados I em Marketing | | Código: ADM11021 | |
| Período: 2023/2 | | Turma: 1 | |
| Pré-requisito: ADM10598 Marketing II | | Carga Horária Semestral: 60h | |
| Créditos: 4 | | Distribuição da Carga Horária Semestral | |
| | | Teórica | Exercício |
| | | | Laboratório |
| | | 60h | |
| Ementa: 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. | | | |
| Objetivos Específicos: 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 | | | |
| Conteúdo Programático: UNIDADE I | | | |



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

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



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

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 | APRESENTAÇÃO DISCIPLINA - 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 | INTRODUÇÃO - O pensamento do design - Como gerar insights | - Exposição dialogada | - Geração de insights | |
| | 24/08/2023 QUINTA 19h-21h | 2h | INTRODUÇÃO - Pesquisa dados secundários - ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_1 - 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 | ATIVIDADE EM GRUPO - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final | - Atividade em grupo | ATIVIDADE EM GRUPO - 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 | UNIDADE I - O que é design de serviço | - Exposição dialogada - Produção de insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2 - 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%) | |
| S E T E M B R O | 14/09/2023 QUINTA 19h-21h | 2h | UNIDADE I - O que é design de serviço | - Exposição dialogada - Produção de insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2 - 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%) | |
| | 15/09/2023 SEXTA 21h-23h | 2h | UNIDADE I - O que é design de serviço - ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2 - 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 | UNIDADE I - O que é design de serviço | - Exposição dialogada - Produção de insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_2 - 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%) | |
| | 22/09/2023 SEXTA 21h-23h | 4h | ATIVIDADE EM GRUPO - Preparação da apresentação 1 do Projeto Final | - Atividade em grupo | ATIVIDADE EM GRUPO - 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 | ATIVIDADE EM GRUPO APRESENTAÇÃO 1 PROJETO FINAL | - Compartilhamento dialogado | APRESENTAÇÃO 1 GRUPO PROJETO FINAL - 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 | UNIDADE II - Ferramentas básicas do design de serviço | - Exposição dialogada | | - Plano de ensino - Cronograma - Projeto Final |
| | 06/10/2023 SEXTA 21h-23h | 2h | UNIDADE III - Principais atividades do design de serviço | - Exposição dialogada | | - Dicas Projeto Final |
| | 19/10/2023 QUINTA 19h-21h | 2h | UNIDADE IV - Pesquisa no design de serviço - ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_3 - 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 | UNIDADE IV - 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 | UNIDADE IV - Pesquisa no design de serviço - ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_4 - 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. | |
| N O V E M B R O | 09/11/2023 QUINTA 19h-21h | 4h | UNIDADE IV - Pesquisa no design de serviço - ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada - Compartilhamento dialogado dos insights | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_4 - 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 | ATIVIDADE EM GRUPO - Preparação da apresentação 2 do Projeto Final | - Atividade em grupo | ATIVIDADE EM GRUPO - 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 | ATIVIDADE EM GRUPO APRESENTAÇÃO 2 PROJETO FINAL | - Compartilhamento dialogado | APRESENTAÇÃO 2 GRUPO PROJETO FINAL - 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%) | |
| | 23/11/2023 QUINTA 19h-21h | 4h | UNIDADE V - Prototipação no design de serviço | - Exposição dialogada | | |
| | 24/11/2023 SEXTA 21h-23h | 2h | ENTREGA ANÁLISE DE TEXTO | - Exposição dialogada | ANÁLISE INDIVIDUAL TXT_5 - 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 | ATIVIDADE EM GRUPO - Preparação da apresentação final do Projeto Final | - Atividade em grupo |
| | 08/12/2023 SEXTA 21h-23h | 2h | ATIVIDADE EM GRUPO APRESENTAÇÃO FINAL PROJETO FINAL | - Compartilhamento dialogado |
| | 14/12/2023 QUINTA 19h-21h | 2h | PROVA FINAL | |
| | 15/12/2023 SEXTA 21h-23h | 2h | ENCERRAMENTO | |
| | | 60h | | |

CONTATOS:

E-mail: michelmagnovasconcelos@gmail.com Cel.: (27) 999 601 601