



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):</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 III em Marketing</b>			<b>Código: ADM11023</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>Metodologia</b> (explicitar a forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados)			
<p>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.</p> <p>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</p>			



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

e dialogadas, em atividades e grupo e atividades extraclasse, tanto teóricas quanto práticas.

As aulas seguirão o formato híbrido representado por aulas/atividades assíncronas e síncronas, sendo que estas últimas respeitarão o percentual mínimo de 25% do total de horas/aula.

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.

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.

**Observação sobre os 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). 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.

Visando as especificidades do ensino remoto e o aprimoramento contínuo da metodologia de ensino à eficácia 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.

**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 programação apresentada no Cronograma.



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

ATIVIDADES	NOTA MÁXIMA	PESO
<b>Analisar vídeo</b> fornecido pelo professor, em grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes, e gerar pelo menos 3 insights (aprendizados) a partir da análise	10	10%
<b>Analisar texto 1</b> (individual): Relacionar o conteúdo do texto com as aulas e a realidade, e registrar seu posicionamento a respeito. As análises deverão problematizar o tema a partir das ideias dos autores. A entrega será feita de acordo com o cronograma de aulas da disciplina. A tolerância para entrega é de até 24h após a data de entrega, porém a atividade valerá no máximo 8 pontos.	10	10%
<b>Discutir TXT 1</b> , em grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes, e gerar pelo menos 3 insights (aprendizados)	10	10%
<b>Apresentar Projeto Final - parte 1:</b> atividade em grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes, para aplicação prática dos conceitos, a ser entregue de acordo com o cronograma das aulas.	10	15%
<b>Analisar texto 2</b> (individual): Relacionar o conteúdo do texto com as aulas e a realidade, e registrar seu posicionamento a respeito. As análises deverão problematizar o tema a partir das ideias dos autores. A entrega será feita de acordo com o cronograma de aulas da disciplina. A tolerância para entrega é de até 24h após a data de entrega, porém a atividade valerá no máximo 8 pontos.	10	10%
<b>Discutir TXT 2</b> , em grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes, e gerar pelo menos 3 insights (aprendizados)	10	10%
<b>Apresentar Projeto Final - parte 2:</b> continuidade da atividade em grupo, para aplicação prática dos conceitos, a ser entregue de acordo com o cronograma das aulas.	10	15%
<b>Apresentar Projeto Final - parte final:</b> continuidade da atividade em grupo, para aplicação prática dos conceitos, a ser entregue de acordo com o cronograma das aulas.	10	20%

**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 objetiva, ainda, identificar, por parte do docente, eventuais necessidades de adequações no método adotado e promovê-las, ao longo do período letivo.



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

**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 **10/12/2020**.

**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:**

N1 - Analisar vídeo

N2 - Analisar TXT 1

N3 - Discutir TXT 1 e gerar insights

N4 - Apresentar Projeto Final - parte 1

N5 - Analisar TXT 2

N6 - Discutir TXT 2 e gerar insights

N7 - Apresentar Projeto Final - parte 2

N8 - Apresentar Projeto Final - parte final

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

$$MS = (N1*10\%) + (N2*10\%) + (N3*10\%) + (N4*15\%) + (N5*10\%) + (N6*10\%) + (N7*15\%) + (N8*20\%)$$

Situação Final:

< que 7,0 = Prova Final

> que 7,0 = Aprovado

**Obs.:** "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".

**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.



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

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.
7. LAWSON, Bryan. Como Arquitetos e Designers Pensam. Oficina de Textos, São Paulo, 2011.

**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 III - MARKETING - ADM. 11023 - 2020/1 - ESPECIAL						
Aula	Data	H/A	Conteúdo Programático	Método	Atividade avaliativa/Nota	Bibliografia e/ou Orientações
1	10/09/20 21h-23h quinta	2h	APRESENTAÇÃO - Projeto Final - Formação dos times - <b>Video O mundo está muito complexo</b>	Síncrono: - Exposição dialogada (1h) - Atividade Avaliativa 1 (1h) - Assistir vídeo	Atividade Avaliativa 1 - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Analisar vídeo - Gerar pelo menos 3 insights (aprendizados) - Nota entrega 3 insights: 10,0 (peso 10%) - Entrega: Formulário google disponível no Google Classroom a ser respondido até o final da aula	- Plano de Ensino - Projeto Final - Formulário para diagnóstico do perfil da turma - Ferramenta Como gerar insights (aprendizados)
2	14/09/20 19h-21h segunda	2h	INTRODUÇÃO - O pensamento do design - Pesquisa de dados secundários - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (40h) - Atividade em grupo (1h20) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final - Ferramenta Pesquisa de Dados Secundários - BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010.
3	17/09/20 21h-23h quinta	2h	UNIDADE I - O que é design de serviço - ENTREGA e Discussão TXT_1: <b>O que é design de serviço</b>	Assíncrono: Atividade Avaliativa 2: Leitura de texto	Atividade Avaliativa 2 - Individual - Análise do TXT_1 - Problematizar o tema a partir das ideias do autor e dos conteúdos das aulas - Nota entrega da análise: 10,0 (peso 10%) - Entrega: O formulário google disponível no Google Classroom com as perguntas sobre o texto deve ser entregue respondido até o início aula.	- 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.
4	21/09/20 19h-21h segunda	2h	PROJETO FINAL	Assíncrono: - Pesquisa de Dados Secundários		- Projeto Final - Ferramenta Pesquisa de Dados Secundários
5	24/09/20 21h-23h quinta	2h	UNIDADE I - O que é design de serviço - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (30h) - Atividade em grupo (1h30) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- 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.
6	28/09/20 19h-21h segunda	2h	Mentoria Projeto Final: - O pensamento do design - Pesquisa de dados secundários	Síncrono: - Exposição dialogada (30h) - Atividade em grupo (1h30min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final - Ferramenta Pesquisa de Dados Secundários - BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. RJ, 2010.
7	01/10/20 21h-23h quinta	2h	UNIDADE II - Ferramentas básicas - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (30h) - Atividade em grupo (1h30) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- 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.
8	05/10/20 19h-21h segunda	2h	UNIDADE III - Principais atividades - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (30h) - Atividade em grupo (1h30) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- 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.
9	08/10/20 21h-23h quinta	2h	SEMANA DA ADMINISTRAÇÃO	Assíncrono: Participação em evento		- Data reservada para os alunos participarem das atividades da Semana da Administração.
10	15/10/20 19h-21h segunda	2h	Mentoria Projeto Final - Apresentação 1	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
11	19/10/20 21h-23h quinta	2h	Apresentação 1 do Projeto Final - Passado, presente e futuro	Síncrono: - Atividade Avaliativa 4 (2h)	Atividade Avaliativa 4 - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Apresentação 1 do projeto final - Cada grupo terá até 15 min - Nota apresentação: 10,0 (peso 15%) - Entrega: Documento em ppt utilizado para fazer a apresentação, a ser entregue no final da aula	- Projeto Final - Formulário para avaliação das aulas contendo NPS e 3 perguntas abertas: Que bom que...? Que pena que...? e Que tal se...
12	22/10/20 19h-21h segunda	2h	Mentoria Projeto Final - Usuários Extremos - Princípios	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
13	26/10/20 21h-23h quinta	2h	UNIDADE IV - Pesquisa no Design - ENTREGA do TXT_2: <b>Pesquisa no Design</b>	Assíncrono: Atividade Avaliativa 5: Leitura de texto	Atividade Avaliativa 5 - Individual - Análise do TXT_2 - Problematizar o tema a partir das ideias do autor e dos conteúdos das aulas - Nota entrega da análise: 10,0 (peso 10%) - Entrega: O formulário google disponível no Google Classroom com as perguntas sobre o texto deve ser entregue respondido até o início aula.	- 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.
14	29/10/20 19h-21h segunda	2h	UNIDADE IV - Pesquisa no Design - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
15	05/11/20 21h-23h quinta	2h	Mentoria Projeto Final - Apresentação 2	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
16	09/11/20 19h-21h segunda	2h	APRESENTAÇÃO 2 do Projeto Final - Usuários extremos - Princípios estratégicos	Síncrono: - Atividade Avaliativa 7 (2h)	Atividade Avaliativa 7 - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Apresentação 2 do projeto final - Cada grupo terá até 15 min - Nota apresentação: 10,0 (peso 15%) - Entrega: Documento em ppt utilizado para fazer a apresentação, a ser entregue no final da aula	- Projeto Final - Formulário para avaliação das aulas contendo NPS e 3 perguntas abertas: Que bom que...? Que pena que...? e Que tal se...
17	12/11/20 21h-23h quinta	2h	Mentoria Projeto Final - Apresentação final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
18	16/11/20 19h-21h segunda	2h	UNIDADE IV - Pesquisa no Design - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- 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.
19	19/11/20 21h-23h quinta	2h	UNIDADE V - Prototipação - Mentoria Projeto Final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- 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.
20	23/11/20 19h-21h segunda	2h	Mentoria Projeto Final - Apresentação final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
21	26/11/20 21h-23h quinta	2h	Mentoria Projeto Final - Apresentação final	Síncrono: - Exposição dialogada (20h) - Atividade em grupo (1h40min) - Orientação	Atividade em grupo - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Trabalhar no projeto final - Suporte do professor	- Projeto Final
22	30/11/20 19h-21h segunda	2h	APRESENTAÇÃO FINAL do Projeto Final - Solução e aderência aos princípios	Síncrono: - Atividade Avaliativa 8 (2h)	Atividade Avaliativa 8 - Grupos com no mínimo 3 e no máximo 5 participantes - Apresentação final do projeto final - Cada grupo terá até 15 min - Nota apresentação: 10,0 (peso 20%) - Entrega: Documento em ppt utilizado para fazer a apresentação, a ser entregue no final da aula	- Projeto Final - Formulário para avaliação das aulas contendo NPS e 3 perguntas abertas: Que bom que...? Que pena que...? e Que tal se...
23	03/12/20 21h-23h quinta	2h	Correção Projeto Final			
24	07/12/20 19h-21h segunda	2h	Correção Projeto Final			
25	10/12/20 21h-23h quinta	2h	PROVA FINAL			
26	14/12/20 19h-21h segunda	2h	Correção Prova Final			
<b>Total</b>			<b>52</b>	<b>Síncronas: 48h</b>	<b>Assíncronas: 4h</b>	