

A woman with dark hair in a bun and glasses is sitting at a desk, looking at a computer monitor. The background is a blurred office with other monitors. Overlaid on the image are various digital elements: a network diagram on the left, a city skyline in the background, and a glowing sphere with a grid pattern in the bottom right. The main title is in three black boxes with white text.

CUSTOMER EXPERIENCE E IA: TRANSFORMANDO A JORNADA DO CLIENTE

PÓS **PUCPR** DIGITAL



PUCPR
GRUPO MARISTA

A PUCPR

Fundada em 1959, a PUCPR é uma universidade comunitária católica sem fins lucrativos, orientada por princípios éticos, cristãos e maristas, que atua como promotora do desenvolvimento regional e impacto social.

A PUCPR tem como foco desenvolver a excelência educacional, pesquisas de qualidade, fomentar o empreendedorismo e a inovação, além de promover a multi e interculturalidade, aliadas à inclusão social.

Com apenas 61 anos, a PUCPR tem conquistado reconhecimento nacional e internacional. No Brasil é considerada a 3ª melhor Universidade Privada (Ranking Universitário da Folha de São Paulo-RUF, 2018). Ainda, foi considerada a Universidade Brasileira com maior influência internacional na pesquisa científica (THE World University Rankings, 2015-2016). Referência em inovação, está entre as 10 universidades brasileiras com maior número de depósito de patentes, sendo a única privada (INPI, 2017). É a universidade com maior número de disciplinas em inglês no cenário nacional (FAUBA/ British Council, 2017), sendo a terceira do país em internacionalização, empatada com a UNESP (THE World University Rankings, recorte saúde, 2019). Está entre as 50 universidades com maior número de publicações qualificadas indexadas na Web of Science, única privada (Clarivate Analytics, 2019).



Presente em quatro cidades no estado do Paraná, possui mais de 80 cursos de graduação nas modalidades presencial, híbrida e online, cerca de 200 cursos de Educação Continuada e 16 programas Stricto Sensu, que compreendem diversas áreas do conhecimento, distribuídos em sete Escolas: Escola de Negócios, Escola de Belas Artes, Escola de Educação e Humanidades, Escola de Ciências da Vida, Escola de Medicina, Escola de Direito e Escola Politécnica.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br



IR. ROGÉRIO RENATO MATEUCCI

REITOR PUCPR

A PUCPR é uma Universidade aberta aos sinais dos tempos. Novos contextos exigem novas formas de pensar, se relacionar e agir. E antes de você ler o seu guia do curso cuidadosamente preparado, desejo compartilhar o privilégio de tê-lo conosco em meio às nuances de um mundo VUCA: volátil, incerto, complexo e ambíguo.

O mundo mudou, e foi bem na nossa vez. Nós também já não somos mais os mesmos. As transformações constantes exigem que estejamos cada vez mais preparados para os desafios atuais e os que ainda surgirão. A Pós PUCPR Digital surge com o intuito de conectá-lo com conteúdos atualizados e com metodologia exclusiva, preparados pelos melhores professores do mercado, com o selo de uma das maiores universidades do Brasil.

Com a pós digital, queremos dar mais um passo na concretização da nossa missão de desenvolver e difundir o conhecimento e cultura, e promover a formação integral e permanente (destaque para o permanente) dos cidadãos e profissionais comprometidos com a vida e o progresso da sociedade, sempre orientados por princípios éticos cristãos e Maristas.

Queremos chegar a todos os lugares do mundo.

Sejam-bem vindos à sua pós feita para o pós.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br



VIDAL MARTINS

VICE-REITOR PUCPR

Entramos no universo da pós-graduação online para entregar o melhor. Para além de uma marca forte e um ensino de qualidade, nosso foco é fazer com que a experiência do estudante com a PUCPR seja marcante e completamente significativa em sua trajetória como profissional e como ser humano.

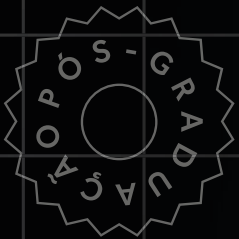
Desenhamos o projeto junto com um time multidisciplinar, interdependente e ágil, fazendo diversas leituras de cenários e de mercado, almejando uma proposta única, diferenciada e de muito valor. Nas próximas páginas, você verá um modelo de ensino de aprendizagem consistente, professores parceiros que são referências em suas áreas e um cuidado especial com cada passo da sua jornada.

Nossa pós não é a transição do ensino presencial para o online. Ela já nasceu online em cada detalhe para proporcionar uma experiência em primeira pessoa. Por isso focamos em tecnologia e humanidade como elementos transversais de todos os cursos. High tech e high touch, como pede o século XXI.

Seja bem-vindo a uma nova experiência de estudar que começa agora e não para.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br



Admirável Futuro Novo

YUVAL NOAH HARARI

Professor convidado com exclusividade pela Pós PUCPR Digital

Os grandes desafios para o futuro da humanidade explicados por Yuval Noah Harari, um dos maiores pensadores do nosso século. Historiador, filósofo e autor best-seller, Harari mudou a forma como enxergamos o passado e o futuro, por meio dos livros *Sapiens: Uma Breve História da Humanidade*, *Homo Deus: Uma Breve História do Amanhã* e *21 Lições para o Século 21*. As obras foram traduzidas para 60 idiomas, e mais de 30 milhões de cópias foram vendidas em todo o mundo.

Exclusiva para estudantes Pós PUCPR Digital, a superclass Admirável Futuro Novo é dividida em cinco grandes partes, onde Yuval Harari fala sobre os desafios para o futuro da humanidade, com base no livro “21 Lições para o Século 21”, contextualizando os temas para o Brasil e América Latina. Em cada parte, professores convidados da PUCPR também debaterão os principais insights gerados, desdobrando os desafios em ações possíveis.



PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



YUVAL NOAH HARARI

Historiador, professor, escritor e pensador israelense. Sua obra-prima, “Sapiens – Uma Breve História da Humanidade” o consagrou como um dos pensadores mais brilhantes da atualidade.



PETER NORVIG

Um dos maiores nomes de IA do mundo, com foco em aplicações human-centered. Diretor de Pesquisa no Google/Stanford HAI.



NEIL HOYNE

Chief Strategist Officer do Google. Especialista em dados e comportamento humano. Referência mundial em analytics aplicado.

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



NATHALIA ANDRIJIC

Estrategista e Pesquisadora Sênior Global de UX no Google. Focada em inovação centrada no usuário e comportamento digital.



SIMONE BERVIG

CMO da MakeOne e colunista da MIT Tech Review. Especialista em marketing, IA e transformação digital com foco em resultados.



JOHN MAEDA

Autor de “Laws of Simplicity” e “How to Speak Machine”. Um dos maiores nomes de IA e criatividade do mundo, referência global em design e tecnologia.

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



LETÍCIA AMOROSO

Executiva de Customer Experience na The Walt Disney Company, referência em cultura de encantamento e jornadas centradas no cliente.



GISELE PAULA

Gisele Paula é CEO e fundadora do Instituto Cliente Feliz e co-fundadora do Reclame Aqui, onde atuou entre 2010 e 2019 na construção da maior plataforma de reputação da América Latina. Reconhecida como a principal referência em Customer Experience no Brasil, foi eleita Creator #01 de CX no país e #03 no mundo pela Favikon, além de figurar no ranking da Bloomberg Línea como uma das empreendedoras mais impactantes da América Latina. Autora do best-seller Cliente Feliz Dá Lucro, com mais de um milhão de cópias vendidas, Gisele lidera projetos de transformação da experiência do cliente em empresas como Amazon, Facebook, Magalu, Nubank, Porto Seguro e Grupo Pão de Açúcar. À frente do Instituto Cliente Feliz, já impactou mais de 40 mil profissionais e 12 mil empresas, consolidando o Brasil como referência global em CX.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

BEM-VINDOS À EXPERIÊNCIA DE EDUCAÇÃO EM PRIMEIRA PESSOA

Totalmente high tech.
Totalmente high touch.

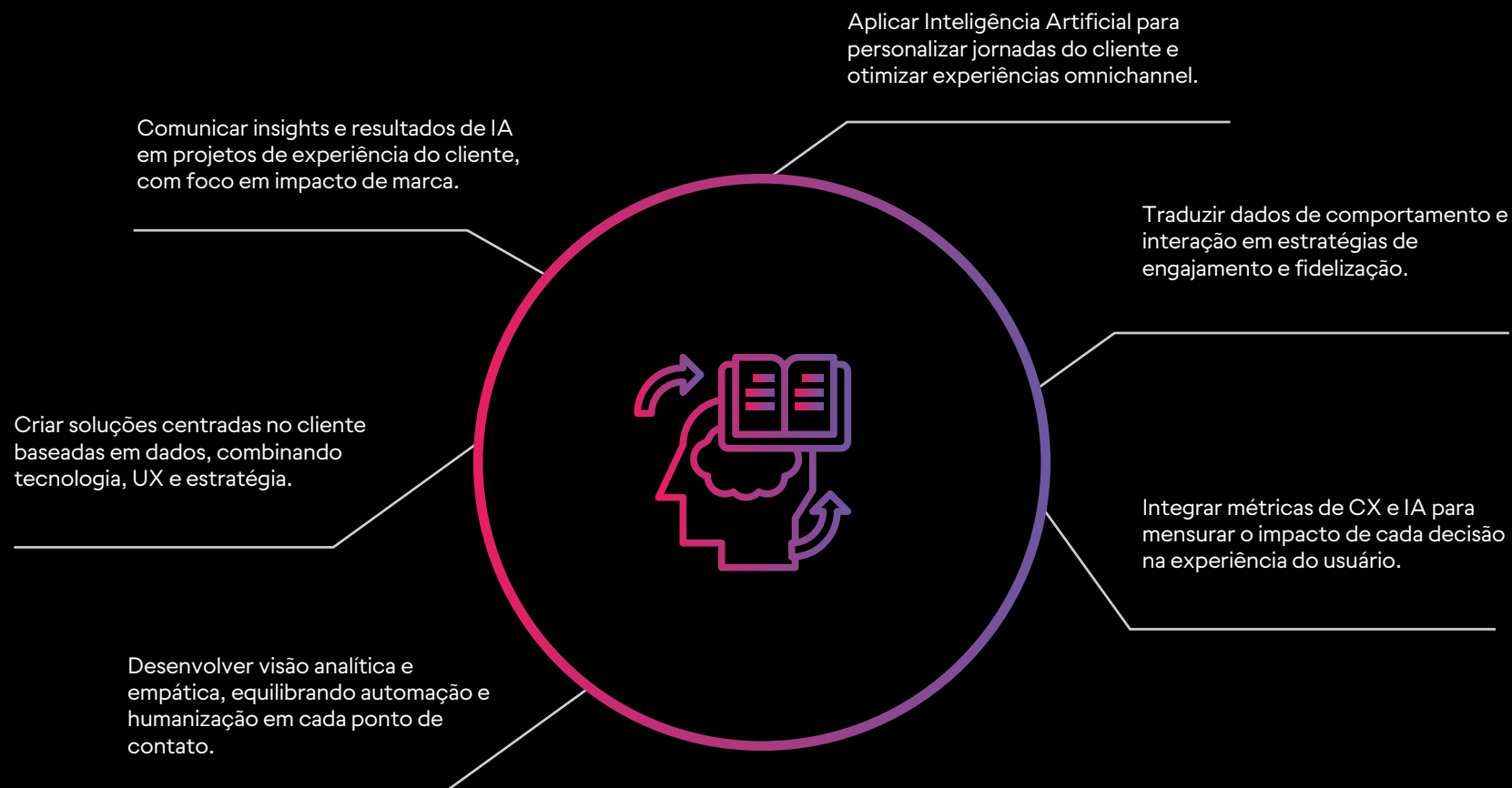
A PÓS PARA O PÓS



PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

RESULTADO DE APRENDIZAGEM



PARA QUEM É ESSE CURSO?

Profissionais de Marketing, CX e Produto

Gestores que lideram estratégias centradas no cliente e desejam aplicar IA para personalizar jornadas, otimizar operações e elevar a experiência do consumidor.

Analistas de Dados e de Mercado

Profissionais que analisam comportamento e performance, e buscam usar IA para gerar insights acionáveis que aprimorem decisões de negócio.

Profissionais de UX e UI

Especialistas que criam interações digitais mais personalizadas, fluidas e centradas no cliente, utilizando IA para aprimorar usabilidade e engajamento.

É DIFÍCIL EXPLICAR EM UMA SÓ PÁGINA A EXPERIÊNCIA DE ESTUDAR EM PRIMEIRA PESSOA. MAS VAMOS TENTAR

O seu curso Pós PUCPR Digital contém:



12 disciplinas
de 24 horas



72h para o
projeto final



De humanos
para humanos



Professores-referência
de mais de 20 países.



Interações ao vivo
com seus colegas
e professores.



100% online,
high tech e
high touch



Certificado PUCPR +
certificado de
gente boa



Formação completa
em 10 meses.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

METODOLOGIA EXCLUSIVA PÓS PUCPR DIGITAL COM A TRADIÇÃO E QUALIDADE DA MARCA PUCPR

SUPERIOR SKILLS

Inspirações (arte, filosofia, literatura, design, música)

HANDS ON

Ferramentas, mão na massa, cases

ESTÉTICA

Cuidado com a forma

CONEXÕES

Cuidado com as amarrações entre aulas

HARD SKILLS

Conteúdo técnico, referências teóricas, dados e fatos

SOFT SKILLS

Habilidades comportamentais e referências aplicadas

EMOÇÃO

Cuidado com a experiência

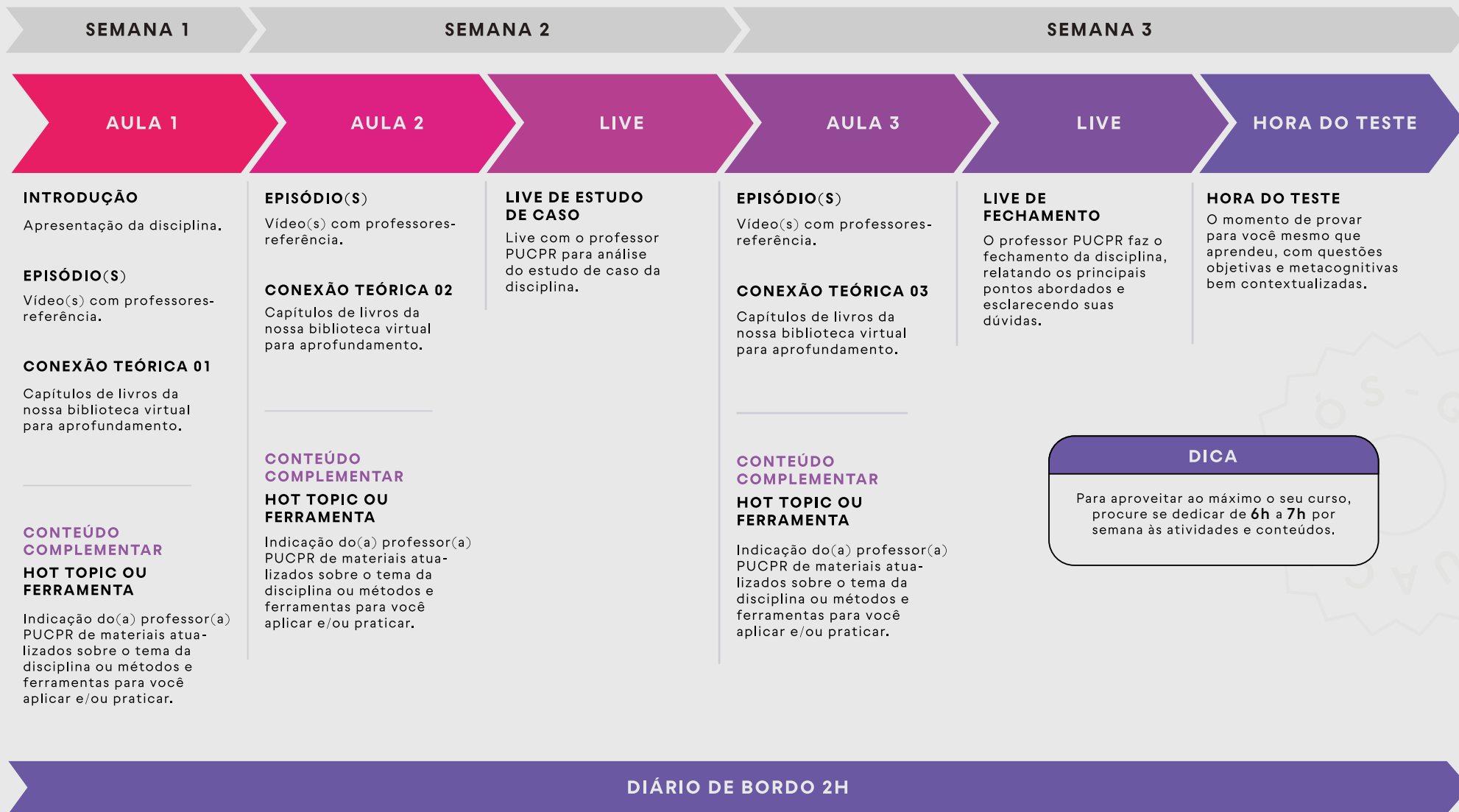
CONTEÚDO

Cuidado com a profundidade

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

COMO FUNCIONA CADA DISCIPLINA



No Diário de Bordo, você é o responsável pelo registro dos seus aprendizados e autoavaliação da jornada.

EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

ADMIRÁVEL FUTURO NOVO

Esta disciplina propõe uma reflexão crítica sobre o impacto da IA no futuro do trabalho e nas relações humanas, convidando à análise ética e filosófica do progresso tecnológico, das tendências, dos cenários futuros e das visões utópicas e distópicas.

CUSTOMER ANALYTICS COM IA PARA TOMADA DE DECISÕES

Esta disciplina mostra como utilizar técnicas avançadas de analytics e Inteligência Artificial para transformar dados em insights acionáveis. O aluno aprende a criar dashboards e narrativas visuais que apoiam decisões estratégicas em marketing, vendas e operações, conectando análise de dados ao impacto de negócios.

PERSONALIZAÇÃO OMNICHANNEL E MOTORES DE RECOMENDAÇÃO COM IA

Esta disciplina ensina a aplicar Inteligência Artificial para criar jornadas personalizadas em múltiplos canais. O aluno aprende a usar motores de recomendação e segmentação dinâmica para aumentar engajamento, fidelização e relevância em cada ponto de contato com o cliente.

PENSAMENTO CRÍTICO E TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM DADOS E IA

Esta disciplina desenvolve a capacidade de interpretar e validar dados para decisões estratégicas. O aluno aprende a usar frameworks de avaliação de IA e a identificar vieses algorítmicos, fortalecendo a tomada de decisão ética e assertiva.

ASSISTENTES VIRTUAIS E INTERAÇÕES CONVERSACIONAIS COM IA

Nesta disciplina, os estudantes serão capacitados para projetar e implementar chatbots e voicebots inteligentes que melhoram a experiência do cliente. Além da tecnologia de processamento de linguagem natural, a disciplina enfatiza o design de interações humanizadas que aumentam a eficiência e a satisfação no atendimento.

RACIOCÍNIO LÓGICO E FORMULAÇÃO DE HIPÓTESES COM IA

Esta disciplina aprimora o pensamento lógico e a análise estruturada de problemas. O aluno aprende a formular hipóteses e validar soluções com o apoio de dados e ferramentas de IA, aplicando métodos dedutivos e indutivos.

EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

IA GENERATIVA E CRIATIVIDADE APLICADA

Esta disciplina ensina técnicas de IA generativa para resolver problemas e inovar com autenticidade. O aluno aprende a criar soluções originais e criativas usando modelos de IA, considerando o uso ético e os impactos sociais dessas tecnologias.

ÉTICA

Esta disciplina apresenta a ética como espaço de reflexão crítica sobre a ação humana e a vida em comum. Problematicar dilemas do cotidiano e grandes desafios atuais, com foco nas transformações trazidas pelas tecnologias emergentes e pela IA.

**E AÍ,
COMEÇA QUANDO COM A GENTE?**

PÓS**PUCPR**DIGITAL

