



# **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 3<sup>a</sup> 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 (FAUBAI/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.



## 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](http://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.

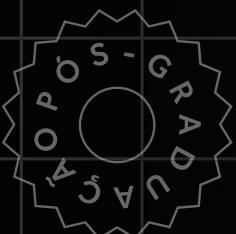
Desenhamos o projeto junto com um time multidisciplinar, interdependente e ágil, fazendo diversas leituras de cenários e de mercado, almejando uma proposta única, diferenciada e de muito valor. Nas próximas páginas, você verá um modelo de ensino de aprendizagem consistente, professores parceiros que 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](http://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.

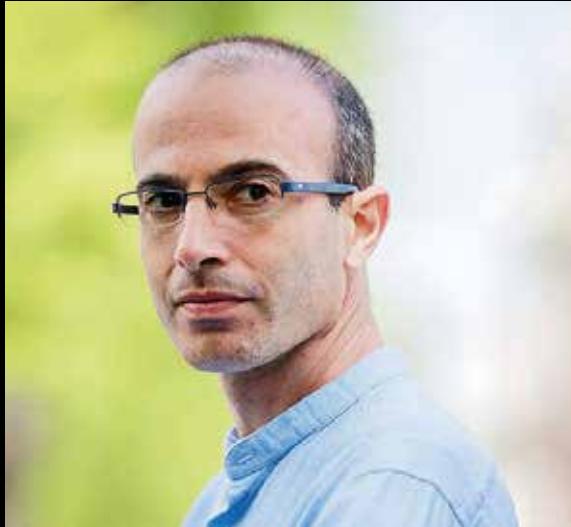
Exclusiva para estudantes Pós PUCPR Digital, a superclass Admirável Futuro Novo é dividida em cinco grandes partes, onde Yuval Harari fala sobre os desafios para o futuro da humanidade, com base no livro “21 Lições para o Século 21”, contextualizando os temas para o Brasil e América Latina. Em cada parte,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



**PÓS PUCPR DIGITAL**

[pospucprdigital.com.br](http://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.

# BEM-VINDOS À EXPERIÊNCIA DE EDUCAÇÃO EM PRIMEIRA PESSOA

Totalmente high tech.

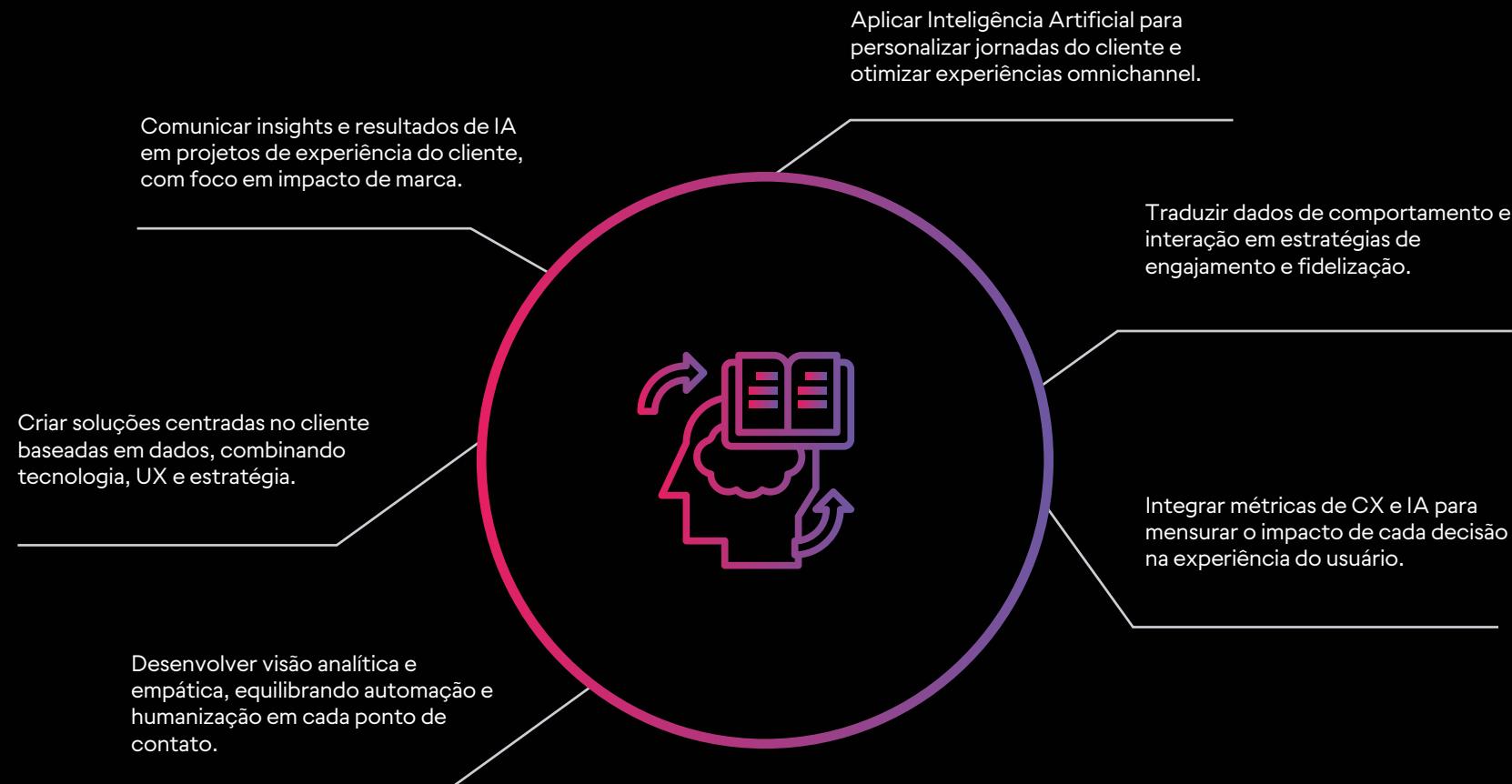
Totalmente high touch.

A PÓS PARA O PÓS



PÓS**PUCPR**DIGITAL  
[pospucprdigital.com.br](http://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 açãoáveis 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.

PÓS **PUCPR** DIGITAL

[pospucprdigital.com.br](http://pospucprdigital.com.br)

# 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

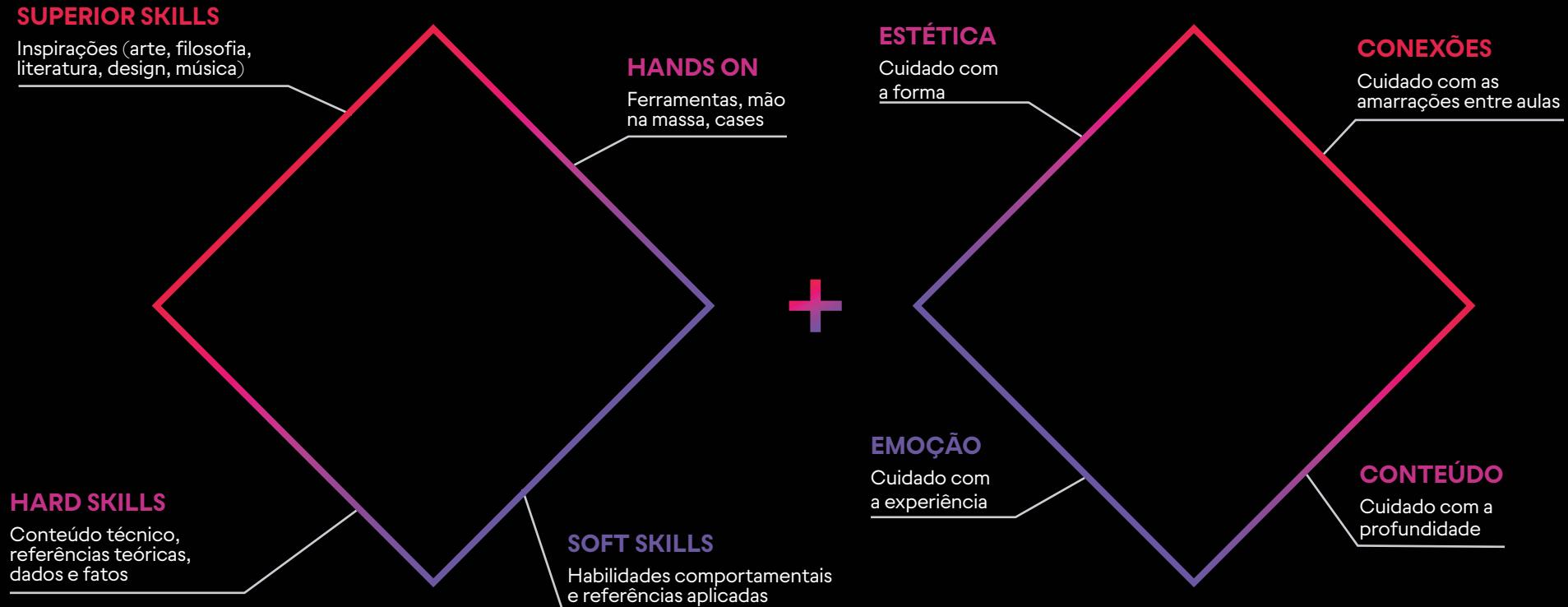


Formação completa  
em 10 meses.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

[pospucprdigital.com.br](http://pospucprdigital.com.br)

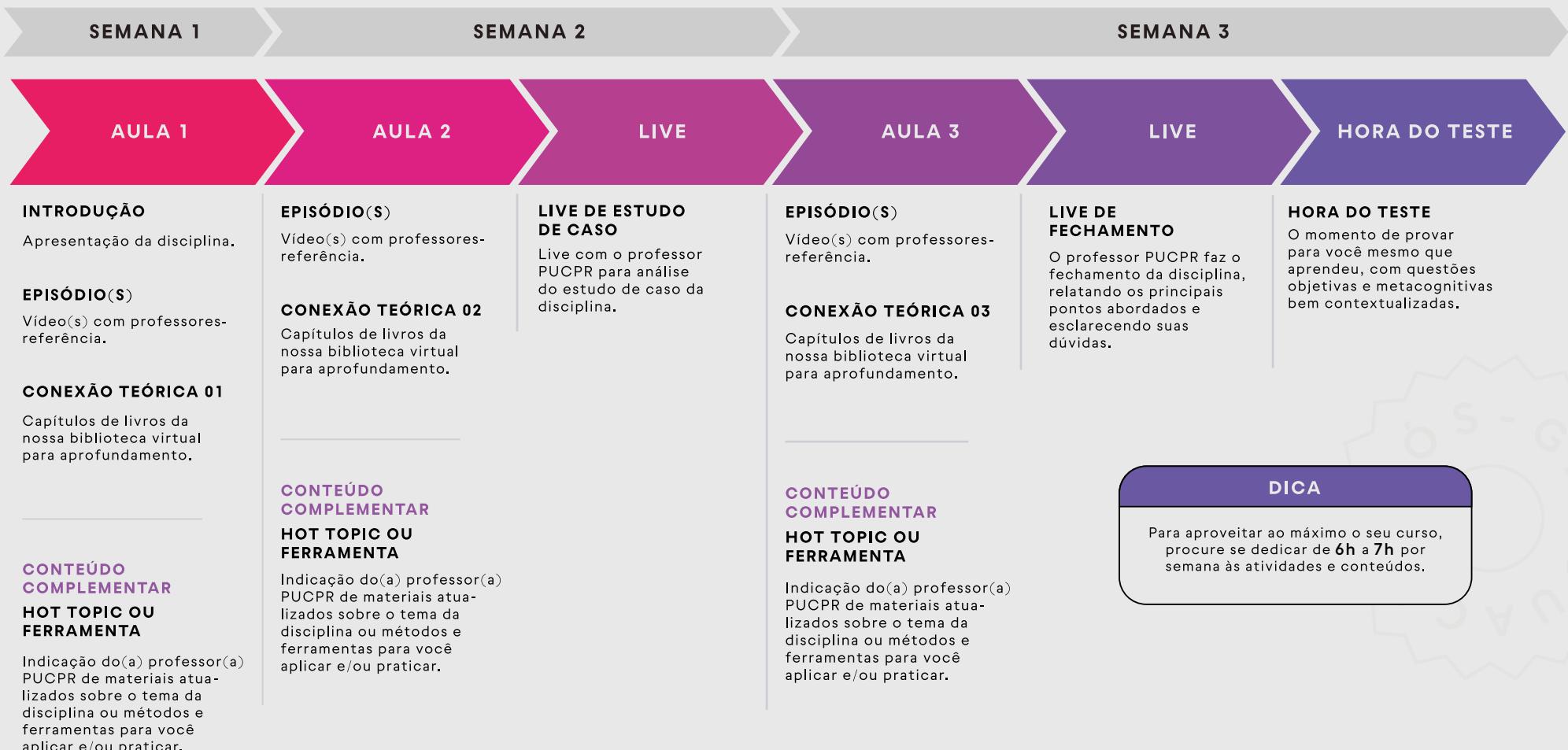
# METODOLOGIA EXCLUSIVA PÓS PUCPR DIGITAL COM A TRADIÇÃO E QUALIDADE DA MARCA PUCPR



PÓSPUCPRDIGITAL

[pospucprdigital.com.br](http://pospucprdigital.com.br)

## COMO FUNCIONA CADA DISCIPLINA



### DIÁRIO DE BORDO 2H

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

## EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

### ADMIRÁVEL FUTURO NOVO

Estudo prospectivo sobre as tendências emergentes em tecnologia e Inteligência Artificial, preparando o profissional para imaginar, agir e influenciar ativamente a construção de cenários futuros. Aborda transformações sociais, econômicas e culturais impulsionadas pela IA, estimulando pensamento crítico sobre futuros desejáveis.

### 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 açãoáveis. 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.

## 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. Problematizar dilemas do cotidiano e grandes desafios atuais, com foco nas transformações trazidas pelas tecnologias emergentes e pela IA.

### ANÁLISE PREDITIVA DO COMPORTAMENTO DO CLIENTE COM IA

Esta disciplina explora como modelos de Inteligência Artificial podem prever churn, lifetime value e tendências de consumo. O aluno aprende a transformar grandes volumes de dados em estratégias práticas de retenção, crescimento e antecipação de necessidades do cliente.

### 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.

E AÍ,  
**COMEÇA QUANDO COM A GENTE?**

PÓS**PUCPR**DIGITAL

