



# **CUSTOMER EXPERIENCE E IA: TRANSFORMANDO A JORNADA DO CLIENTE**

PÓS PUCPR DIGITAL



**PUCPR**  
GRUPO MARISTA

## Relevância no mercado atual



A Inteligência Artificial deixou de ser tema de nicho para se tornar infraestrutura estratégica de negócios. Em qualquer setor, líderes e equipes que dominam IA conseguem maior velocidade de decisão, ganho de eficiência, melhoria de qualidade e redução de risco.

Este guia apresenta a visão, a estrutura e os diferenciais da Escola de IA da Pós PUCPR Digital para orientar sua jornada de aprendizado e impacto.



# Tendências e **inovações**

## Liderança orientada por dados e tomada de decisão com IA.

Líderes estão combinando experiência de negócios com insights gerados por IA para criar estratégias mais assertivas, prever cenários e otimizar recursos. A integração entre gestores, dados e tecnologia redefine o papel da liderança em organizações orientadas por dados.

## Automação inteligente de processos e produtividade operacional.

Ferramentas de IA estão sendo incorporadas às rotinas das empresas para automatizar tarefas, analisar grandes volumes de dados e apoiar decisões operacionais, aumentando a eficiência e liberando equipes para atividades mais estratégicas.

## Analytics avançado e predição de cenários de negócio.

Com IA e análise de dados, empresas passam a identificar padrões de mercado, antecipar tendências e apoiar decisões estratégicas com maior precisão. O uso de analytics transforma dados em inteligência para orientar crescimento e inovação.

## Gestão de riscos e segurança da informação orientadas por dados.

Soluções baseadas em IA ajudam organizações a identificar vulnerabilidades, monitorar riscos e fortalecer políticas de segurança e governança de dados, em um ambiente empresarial cada vez mais digital e conectado.

## Transformação digital e inovação orientada por IA.

A adoção de tecnologias como automação, analytics e Inteligência Artificial está redefinindo modelos de negócio, ampliando produtividade e criando oportunidades de inovação e de geração de valor nas organizações.

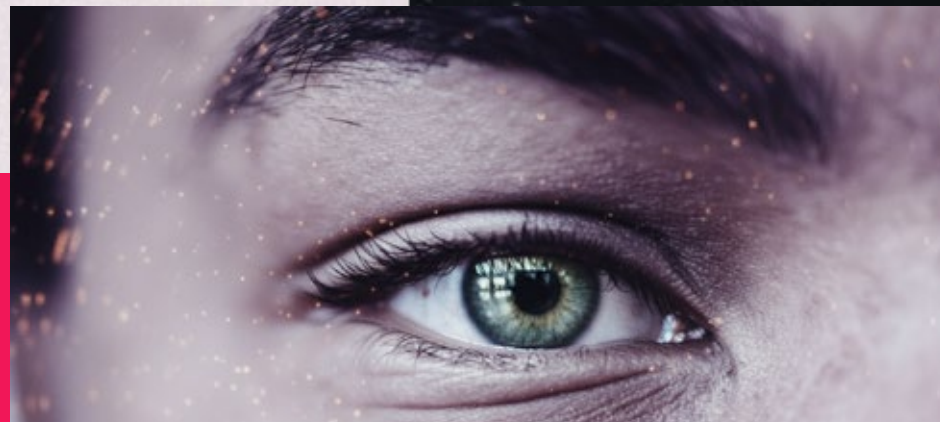


## Características e demandas

Profissionais que atuam ou desejam atuar com visão estratégica e aplicação prática de IA, buscando frameworks, ferramentas e governança para acelerar resultados, comunicar valor e liderar iniciativas com segurança.

## Para quem é a Escola de IA?

- **Gestores(as) e diretores(as)** de estratégia, inovação, operações, TI, produto, dados, marketing, CX, cibersegurança, RH, operações jurídicas, saúde e áreas correlatas.
- **Líderes de projeto/PMO e consultores(as)** que estruturam portfólios de transformação digital.
- **Profissionais de diferentes áreas** que lideram transformações organizacionais e adoção de Inteligência Artificial em escala.
- **Executivos(as) de risco/segurança e compliance** interessados em governança de IA.
- **Empreendedores(as) e founders** que querem escalar soluções com IA de forma responsável.
- **Analistas, especialistas e profissionais técnicos** que desejam aplicar IA no dia a dia para melhorar performance e otimizar processos.



### De Big Techs para sua carreira

Aprenda com especialistas de Google, Microsoft, Disney, SoluCX, Stanford, CIELO, TOTVS, Nvidia Latam e muito mais.



### PUCPR líder em tecnologia

A força da universidade mais inovadora do país valoriza seu currículo e abre portas no mercado.



### Conteúdo sempre vivo

Conteúdos renovados continuamente. No total, você acessa tudo por até 2 anos.



### IA para diversas áreas

Trilhas para diferentes objetivos: gestão, CX, cibersegurança, RH, dados e marketing. Todas guiadas por especialistas.



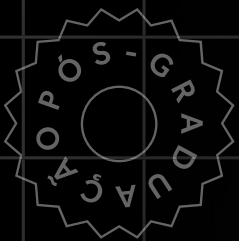
### Metodologia prática e guiada por especialistas

Diploma em 10 meses, com 360h de conteúdo em 12 disciplinas e 72h de projeto prático com foco em aplicação real.



### Digital, sim. Humana, também

Tenha contato direto com professores PUCPR, tire dúvidas ao vivo e faça networking.



**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.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

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

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

# Perspectivas **profissionais**

## **Ética e Futuro**

Saiba como analisar cenários futuros e avaliar criticamente os impactos sociais e éticos da IA, desenvolvendo responsabilidade, consciência coletiva e visão de longo prazo para decisões tecnológicas.

## **Criatividade e Produtividade com IA**

Aprenda a aplicar ferramentas de IA para gerar ideias originais, automatizar processos e melhorar sua produtividade com criatividade, eficiência e domínio técnico.

## **Raciocínio e Pensamento Crítico com IA**

Desenvolva a capacidade de interpretar dados, formular hipóteses e tomar decisões assertivas com apoio da IA, fortalecendo seu pensamento crítico e analítico.



## Perspectivas **profissionais**

### **Áreas de atuação**

Liderança de transformação digital com IA, estratégia, operações, produto, marketing, customer experience, dados/analytics, segurança da informação, pessoas/RH e consultoria.

### **Empregadores que valorizam**

Tecnologia e software, serviços financeiros, varejo e e-commerce, indústria e logística, saúde, educação, consultorias, scale-ups e ecossistemas de inovação.

### **Faixas salariais**

Variam conforme setor, senioridade e região. A formação em IA tende a aumentar empregabilidade e acelerar progressão de carreira, especialmente em funções de liderança e decisão.

# Mais do que usar IA no trabalho, construa portfólio para acelerar sua carreira.

## Aplicação real e atualização constante

Ferramentas do mercado, especialistas em IA, projetos aplicáveis e atualizações tecnológicas acompanham você ao longo da formação.



### Aprendizado prático para sua área de atuação

- Curadoria semanal de novidades e tendências em IA
- Lives com especialistas em IA para aprender na prática
- Projetos aplicáveis para construção de portfólio em IA
- Playbooks e tutoriais para utilização imediata na sua área
- Networking qualificado e comunidade ativa para trocas



### Acesso gratuito a mais de 250 modelos de IA

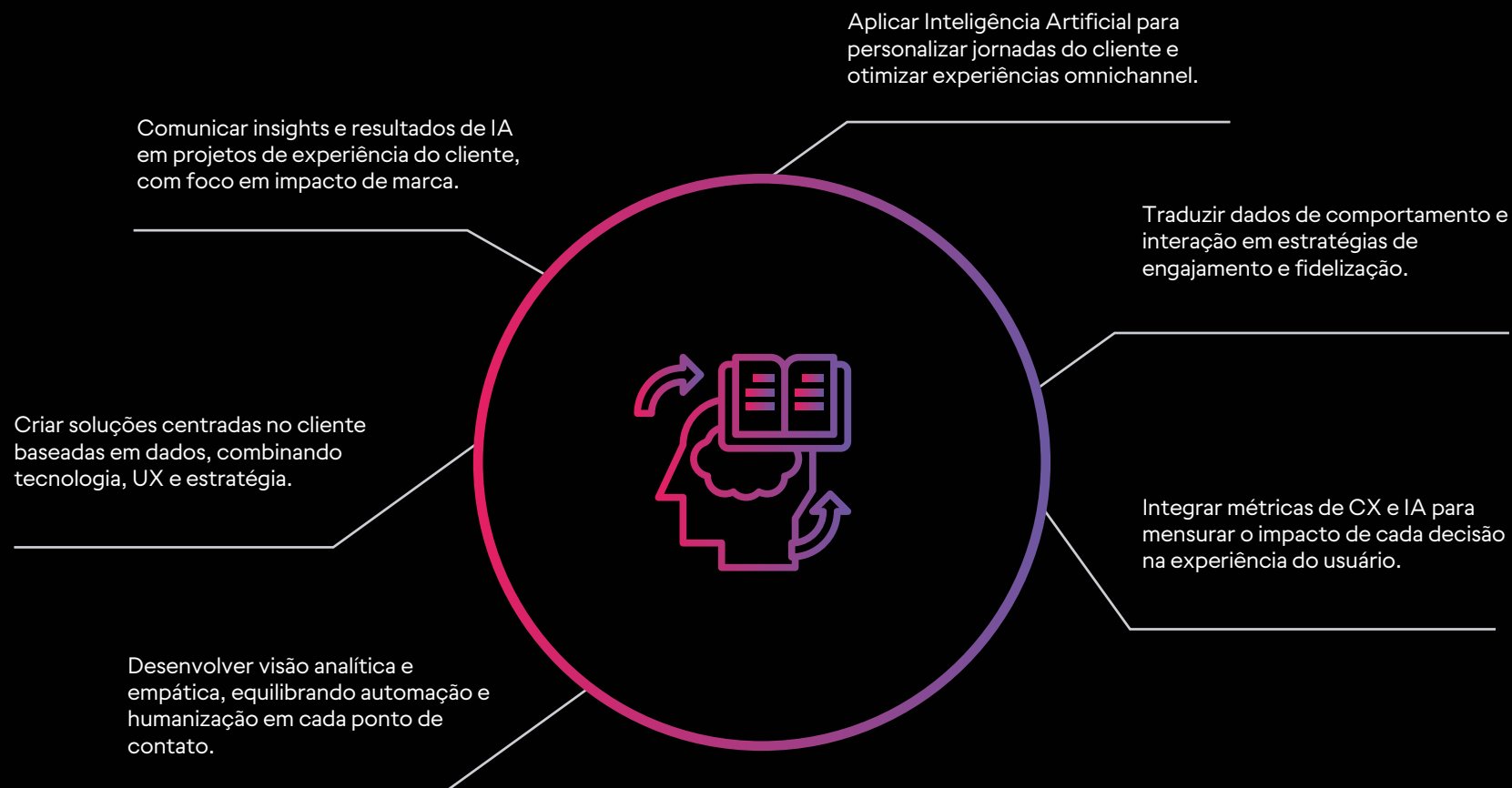
- ChatGPT e outros líderes do mercado: Gemini, Claude e mais
- Criação de agentes, automações e soluções com Inteligência Artificial
- Produção de texto, imagem, vídeo, áudio e código com IA



### Exclusivo para alunos da Escola de IA da Pós PUCPR Digital

- 2 meses de acesso grátis à plataforma de agentes de IA – TESS
- A partir do 3º mês de utilização, 50% de desconto por 12 meses
- 3.500 tokens mensais para utilizar na plataforma e compartilhar

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

**SEMANA 1 - 8H**  
ENTENDER

**AULA 1**

**INTRODUÇÃO**

30 MIN

- Apresentação do professor e da disciplina
- Texto de apresentação e conexão com o mundo

**CONEXÃO TEÓRICA 01**

2 HORAS

- Base teórica conceitual da disciplina

**EPISÓDIO 01**

40 MIN

- Videoaula com professor referência

**CONEXÃO TEÓRICA 02**

2 HORAS

- Base teórica conceitual da disciplina

**EPISÓDIO 02**

40 MIN

- Videoaula com professor referência

**COMPLEMENTANDO**

1 HORA

- Curadoria com videoaula de professor convidado

**CHECKPOINT  
SPOILER  
ZOOM NO CONTEÚDO**

**SEMANA 2 - 8H**  
APLICAR

**LIVE 1**

**LIVE 1**

1H30 MIN

- Momento síncrono com o professor PUC

**AULA 2**

**CONEXÃO PRÁTICA 01**

2 HORAS

- Ferramentas
- Cases
- Textos autorais

**NA PRÁTICA 01**

40 MIN

- Videoaula com professor referência

**CONEXÃO PRÁTICA 02**

2 HORAS

- Ferramentas
- Cases
- Textos autorais

**NA PRÁTICA 02**

40 MIN

- Videoaula com professor referência

**CHECKPOINT  
SPOILER  
ZOOM NO CONTEÚDO**

**SEMANA 3 - 8H**  
ANALISAR E AVALIAR

**LIVE 2**

**LIVE 1**

1H30 MIN

- Momento síncrono com o professor PUC

**AULA 3**

**SINTETIZANDO**

1H30 MIN

- Resumo multimídia das aulas 1 e 2

**EM POUCAS PALAVRAS**

30 MIN

- Entrevista dinâmica com professor referência

**PRA FECHAR**

50 MIN

- Vídeo com o professor referência conectando teoria com carreira e futuro

**CONCLUINDO**

10 MIN

- Vídeo de fechamento da disciplina com o professor PUC

**AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO**

2 HORAS

- 10 questões objetivas

## EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

### ÉTICA

Disciplina institucional que integra a formação humanística da PUCPR e convida o estudante a refletir criticamente sobre a ação humana e a vida em sociedade. A partir de dilemas contemporâneos, especialmente os relacionados à Inteligência Artificial, discute responsabilidade, autonomia, justiça e confiança nos ambientes digitais. Aborda vieses algorítmicos, privacidade, vigilância e impactos no trabalho e na educação. O aluno desenvolve a capacidade de interpretar situações concretas e assumir posicionamentos responsáveis, contribuindo para relações mais justas na vida pessoal, profissional e coletiva.

### ADMIRÁVEL FUTURO NOVO

Explora tendências emergentes em tecnologia e Inteligência Artificial, preparando o estudante para imaginar e moldar cenários futuros. A disciplina aborda foresight, inovação disruptiva e convergência tecnológica, analisando impactos sociais, econômicos e culturais da IA. Também provoca reflexões sobre visões utópicas e distópicas da relação entre humanos e máquinas. Ao final, o aluno desenvolve pensamento crítico para antecipar desafios, identificar oportunidades e avaliar implicações estratégicas para negócios e sociedade.

### IA GENERATIVA E CRIATIVIDADE APLICADA

Apresenta o potencial criativo da Inteligência Artificial aplicada a processos de ideação, design e inovação. Os estudantes experimentam ferramentas de IA generativa para desenvolver soluções originais, explorando modelos híbridos de cocriação entre humanos e máquinas. A disciplina também discute ética, autoria e direitos autorais na era digital. Ao final, o aluno compreende como utilizar a IA como parceira estratégica da criatividade, ampliando possibilidades de inovação com responsabilidade.

### AUTOMAÇÃO INTELIGENTE, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR COM IA

Analisa como a automação inteligente e a IA estão redefinindo produtividade, criatividade e qualidade de vida no ambiente profissional. Explora ferramentas e estratégias para equilibrar desempenho e bem-estar digital, posicionando a tecnologia como aliada da eficiência humana. O estudante aprende a aplicar soluções de automação para otimizar processos, reduzir sobrecarga e ampliar foco estratégico, promovendo resultados sustentáveis no contexto digital.

### RACIOCÍNIO LÓGICO E FORMULAÇÃO DE HIPÓTESES COM IA

A disciplina Raciocínio Lógico e Formulação de Hipóteses com IA desenvolve os fundamentos do pensamento lógico, inferência e modelagem de raciocínio em sistemas inteligentes, capacitando o estudante a estruturar, representar e testar hipóteses em ambientes de incerteza. Ao integrar lógica formal, aprendizado de máquina e raciocínio probabilístico, a disciplina conecta teoria e aplicação prática em diagnósticos automatizados e modelos preditivos. O conteúdo é complementado pela **participação especial de Joel Souza Dutra**, ampliando a visão estratégica sobre desenvolvimento e aplicação de modelos para antecipação de cenários organizacionais.

### PENSAMENTO CRÍTICO E TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM DADOS E IA

Desenvolve a capacidade de articular decisões de forma crítica e fundamentada na era dos dados. A disciplina explora vieses cognitivos, estratégias intuitivas e analíticas, além do papel da IA e do aprendizado de máquina no suporte a decisões orientadas por evidências. O estudante aprende a avaliar fontes, interpretar resultados analíticos e integrar perspectivas humanas e automatizadas. Ao final, é capaz de estruturar escolhas mais embasadas, considerando impactos éticos, organizacionais e sociais.

## EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

### ANÁLISE PREDITIVA E COMPORTAMENTO DO CLIENTE COM IA

Explora como modelos de Inteligência Artificial podem prever churn, lifetime value e tendências de consumo. A disciplina capacita o estudante a transformar grandes volumes de dados em estratégias práticas de retenção, crescimento e antecipação de necessidades. Aborda fundamentos de aprendizado de máquina, interpretação de dados comportamentais e métricas estratégicas de Customer Experience. Ao final, o aluno é capaz de aplicar modelos preditivos para gerar vantagem competitiva orientada por dados.

### 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.

### PERSONALIZAÇÃO OMNICHANNEL E MOTORES DE RECOMENDAÇÃO COM IA

Apresenta métodos e ferramentas para aplicar IA na criação de jornadas personalizadas em múltiplos canais. A disciplina aborda motores de recomendação, algoritmos de similaridade e segmentação dinâmica para aumentar engajamento e fidelização. Explora métricas de relevância e experiência contextualizada em diferentes pontos de contato. Ao final, o estudante é capaz de desenvolver estratégias de personalização que otimizam a jornada do cliente com inteligência e precisão.

### DESIGN DE EXPERIÊNCIAS INTELIGENTES E UX MULTISSENSORIAL COM IA

Integra Inteligência Artificial, design emocional e UX para criar experiências digitais e híbridas que geram conexão e encantamento. A disciplina aborda interfaces conversacionais, experiências imersivas e interação humano-computador mediada por IA. Explora como dados e criatividade podem se combinar para produzir soluções mais empáticas e significativas. Ao final, o aluno desenvolve experiências inteligentes que ampliam engajamento, satisfação e valor percebido.

### GOVERNANÇA DE DADOS DO CLIENTE E IA RESPONSÁVEL

Aborda práticas de governança, privacidade e segurança no uso de dados de clientes. Discute regulamentações como LGPD e GDPR, além de vieses algorítmicos, transparência e responsabilidade nas decisões automatizadas. A disciplina enfatiza a construção de políticas de dados e confiança digital em estratégias de Customer Experience. Ao final, o estudante é capaz de aplicar IA de forma ética, transparente e em conformidade legal, fortalecendo a credibilidade organizacional.

### CUSTOMER ANALYTICS COM IA PARA TOMADA DE DECISÕES

A disciplina Customer Analytics com IA para Tomada de Decisões aprofunda o uso de analytics avançado e inteligência artificial para transformar dados em insights acionáveis, conectando dashboards, narrativas visuais e impacto em marketing, vendas e operações. Como episódio complementar, conta com a **participação especial de Carina Sucupira**, reforçando a tomada de decisão baseada em dados com foco em customer centricity e evidências aplicadas ao negócio.

## EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

### PROJETO DE APLICAÇÃO

Disciplina integradora que conecta todos os aprendizados do curso em um desafio prático de mercado. O estudante desenvolve uma solução de IA aplicada à experiência do cliente, utilizando dados reais e ferramentas avançadas. O projeto estimula análise crítica, experimentação e proposição de melhorias em jornadas e operações. Como resultado, o aluno entrega um portfólio profissional de alto impacto, demonstrando sua capacidade de gerar inovação e valor estratégico em Customer Experience com IA.

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

PÓS**PUCPR**DIGITAL

