



MARKETING: ESTRATÉGIAS, NEGÓCIOS DIGITAIS E EXPERIÊNCIA 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.

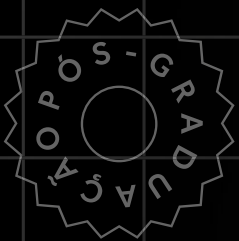
Desenhamos o projeto junto com um time multidisciplinar, interdependente e ágil, fazendo diversas leituras de cenários e de mercado, almejando uma proposta única, diferenciada e de muito valor. Nas próximas páginas, você verá um modelo de ensino de aprendizagem consistente, professores parceiros que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



LILIANE FERRARI

Jornalista, publicitária, atua como consultora de Comunicação e Marketing para marcas globais há mais de 17 anos. Considerada uma das 10 mulheres mais influentes da internet brasileira pela revista TPM e uma das 100 profissionais que marcaram a História da internet no Brasil, segundo ranking Locaweb. Fundadora da 1ª agência brasileira especializada em Pinterest.



CÁSSIO GRINBERG

Autor dos livros Desaprenda e Desinvente, consultor de Planejamento Estratégico e palestrante. Articulista no Estadão. Sócio-fundador da Grinberg Consulting. Experiência de mais de 15 anos em criação de estratégias para marcas e negócios. Formação no ecossistema de inovação de Israel pelo Ministry of Foreign Affairs. Mestre em Marketing pelo PPGA/UFRGS, e Especialista em International Business na London City College. Professor de MBA em Marketing Estratégico na PUCRS. Atua em projetos como Marcopolo, Hospital de Clínicas, Sicredi, Apsen, Itaú, CMPC, Unimed, Melnick, Icatu Seguros, Grêmio, Docile, Sindilojas, HTB, Grupo RBS, Vinhos Salton, entre outros.



GABRIEL VIÉGAS

Delivery Principal na ThoughtWorks. Coautor da adaptação da metodologia Lean Inception para ambiente totalmente remoto. Professor de cursos de pós-graduação e MBAs. Tem certificações em Agile Product Owner pela Scrum Alliance e Certified Lean Inception Facilitator pela Caroli.org. Foi Analista de Produtos, Product Owner e Coordenador Comercial na Terra Networks. Tem mais de 20 anos de experiência em consultoria e desenvolvimento de software. Administrador de empresas com especializações em Gestão de Projetos de TI, E-commerce e Marketing Digital.

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



LIGIA FASCIONI

Engenheira Eletricista, Mestre em Engenharia Elétrica na área de Automação e Controle Industrial, Especialista em Marketing e Doutora em Engenharia de Produção e Sistemas, com foco em Gestão Integrada do Design. Atuou por 10 anos como engenheira de aplicações e desenvolvimento em empresas de base tecnológica, principalmente nas áreas de robótica, automação e aviação, passando depois a trabalhar com marketing corporativo. Publicou oito livros, atua como palestrante e consultora, além de ministrar cursos corporativos. Desde 2011 reside em Berlim, Alemanha, onde é sócia de uma startup de tecnologia e estuda inovação. Além de colaborar como colunista em vários portais e oferecer workshops em português na Alemanha, viaja duas vezes por ano ao Brasil para palestrar e ministrar cursos.



POLLYANA MANTOVANELLO

Executiva de Branding e Comunicação com 20 anos de experiência, impulsionando marcas no varejo, educação, fintech, agências, startups e consultorias. Mestre em Comportamento do Consumidor, especialista em Comunicação Estratégica, graduada nos cursos de Marketing e Publicidade & Propaganda. Mentora, professora universitária e coautora do capítulo sobre Criatividade no livro Quick Wins, fomentando práticas colaborativas de inovação.



JEFFERSON CARRILHO

Formado em Design Digital com MBA em Marketing e Comunicação; Desde 2012 atuando na criação de campanhas para grandes marcas globais. Já ajudou empresas de diversos portes e segmentos a alavancarem seus resultados, dentre elas, podemos destacar: Sanofi, Foundever, Catharine Hill, RB Benefícios e Fundação Dorina.

Especialista em Inbound Marketing certificado pela HubSpot. Especialista em SEO e Conteúdo certificado pela Semrush. Especialista em Ads para geração de tráfego, engajamento, leads e vendas utilizando diversas plataformas como Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads e outros.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



ELISABETH SAAD

Professora Titular Sênior e docente do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da ECA-USP, com foco em pesquisas transdisciplinares nos campos das tecnologias digitais e comunicação. Coordenadora do Grupo de Pesquisa COM+ (Comunicação, Mídias e Jornalismo Digitais). Atualmente participa do projeto internacional Journalism: Safety Matters. É consultora no campo das mídias digitais e estratégias de comunicação, atendendo empresas envolvidas com a transformação digital. Também desenvolve treinamentos para profissionais e empresas envolvidos com o mundo digital.



MARTHA TERENCEZZO

Mestra em Comunicação e Consumo pela ESPM, onde também é docente nas áreas de Inovação, Storytelling e Branded Content. Profissional multifacetada, com mais de 25 anos de experiência na área de Marketing, Branding e Inovação. Atuou como diretora em empresas de grande porte como Cargill, Sadia, Parmalat, Bombril, Ajinomoto, Reckitt-Benckiser e Coopersucar. Atualmente é diretora da Inova 360°, atuando em projetos de inovação e negócios para diversas empresas nacionais e multinacionais. Palestrante e autora do livro “O Guia Completo de Storytelling”, e coautora de vários livros sobre customer experience, inovação em tecnologia e consumo.



JAIME TROIANO

Membro do Hall da Fama dos profissionais de Marketing no Brasil. Formado em Engenharia Química pela FEI e em Sociologia pela USP, fundou e comanda há quase 30 anos a Troiano Branding, primeira empresa brasileira dedicada integralmente à gestão de marcas. Antes disso, foi VP de Planejamento e Consumer Insights para agências como Young & Rubicam, MPM-Lintas e BBDO, com atuação em toda América Latina. Autor de 4 livros sobre gestão de marcas e comportamento de consumidor: “As Marcas no Divã” (Editora Globo), “Brand Intelligence” (Estação das Letras e Cores), “Qual é o seu Propósito?” (CLA) e “Ecos na Pandemia” (CLA).

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



ERICA MARQUES

Referência internacional em Design Sprint desde 2014, com experiências em Singapura, Vale do Silício, Nova York e formação com Jake Knapp no MIT. Atua há mais de 10 anos como líder de comunidades Google e mentora em programas como ONU Hackathon, Startup Weekend e Global Legal Hackathon. É Head de Ecossistemas de Inovação na Xperts Global e fundadora da Sprint XP, onde colabora com empresas, startups e governo em projetos de inovação. Foi eleita Country Champion pelo Google (2015–2017) e reconhecida como uma das top 10 líderes globais do GBG.



JJ DELGADO

Gestor com mais de 15 anos de experiência em Marketing e Economia Digital. Liderou o dia com o maior número de vendas da história da Amazon. Atualmente é diretor geral da MOVE Estrella Galicia Digital, atuando em projetos de desenvolvimento por meio da Inovação Aberta e Novos Negócios Digitais. Investidor e consultor de empresas WEB2 e WEB3, ajudou a impulsionar o crescimento de diversas empresas internacionais, tais como Burger King, Pepsi, CB Richard Ellis, Ford, Bosch e Siemens, entre outras. É doutor em Economia Digital pela Lasalle University, professor na London School of Economics and Political Science (LSE) e na IE Business School.



CARINA SUCUPIRA

Engenheira de Dados no time de canais digitais na XP Inc. Graduada em Ciência da Computação pela UFRJ, pós-graduada em Engenharia de Dados, e com especialização em Big Data e Data Science. Com mais de 13 anos de experiência na área de Tecnologia.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



CLÓVIS DE BARROS FILHO

Jornalista e professor livre-docente na área de Ética da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). É Mestre em Science Politique pela Université de Paris III (Sorbonne-Nouvelle) e Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo. Autor de mais de 15 livros, como o best-seller “A Vida Que Vale a Pena Ser Vivida” e “Ética na Comunicação”. É Pesquisador e Consultor em Ética da UNESCO, também atuando há mais de dez anos como palestrante e consultor de grandes empresas.



YUVAL NOAH HARARI

Professor, historiador e autor best-seller, com mais de 30 milhões de livros vendidos em 60 idiomas. Professor da Universidade Hebraica de Jerusalém. Suas ideias mudaram a forma de enxergarmos a história e o futuro. É uma das figuras mais emblemáticas do século 21, reconhecido por livros, como: “Sapiens: Uma Breve História da Humanidade”, “Homo Deus: Uma Breve História do Amanhã” e “21 Lições para o Século 21”. Também é cofundador da Sapienship, organização multidisciplinar que busca debater e encontrar soluções para os maiores problemas da atualidade.



JEFF GOTHELF

Um dos nomes mais influentes em gestão de produtos, referência global como practitioner e thought leader na área. É coautor do premiado Lean UX — atualmente em sua terceira edição — e do livro Sense & Respond, publicado pela Harvard Business Review Press, além de Forever Employable (2020). Atuou como designer de software, gerente de produto e empreendedor antes de se consolidar como keynote speaker, coach e conselheiro estratégico. Hoje, apoia organizações na construção de produtos melhores e no desenvolvimento de lideranças capazes de sustentar culturas ágeis, colaborativas e orientadas ao cliente. Atualmente, desenvolve seu quinto livro, Who Does What By How Much?, um guia prático para implementação de OKRs em diferentes contextos organizacionais.

PÓS**PUCPR**DIGITAL

pospucprdigital.com.br

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



RAFAEL TERRA

Um dos maiores especialistas em tendências digitais e negócios nas redes sociais no Brasil. Creator Parceiro da Meta, recebe em primeira mão as novidades de Instagram, Facebook, WhatsApp e Threads. Com 20 anos de experiência, já consultou mais de 600 marcas nacionais e globais, incluindo Mercado Livre, Coca-Cola, Red Bull, Intelbras e Bradesco. Professor de MBA na USP, PUC e ESPM, também é palestrante em grandes eventos como o RD Summit. Autor de quatro best-sellers na Amazon, pesquisa tendências digitais em ecossistemas como China, Vale do Silício, Japão e Dubai, além de acumular mais de 300 aparições na mídia como referência nacional em Marketing Digital.



FLAVIO LUIZ VON DER OSTEN

Coordenador do Curso

Além de coordenador do curso, é graduado em Administração pela UFPR. Já trabalhou por 15 anos no setor bancário, onde teve experiência tanto em um grande banco quanto como empreendedor. Tem Mestrado e Doutorado em Administração, com ênfase em Marketing Estratégico na UFPR. Foi professor de graduação e de especialização em diversas instituições, também trabalhou como executivo e como consultor de empresas.

PÓS **PUCPR** DIGITAL

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:



15 disciplinas
de 20 horas



60h 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 12 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

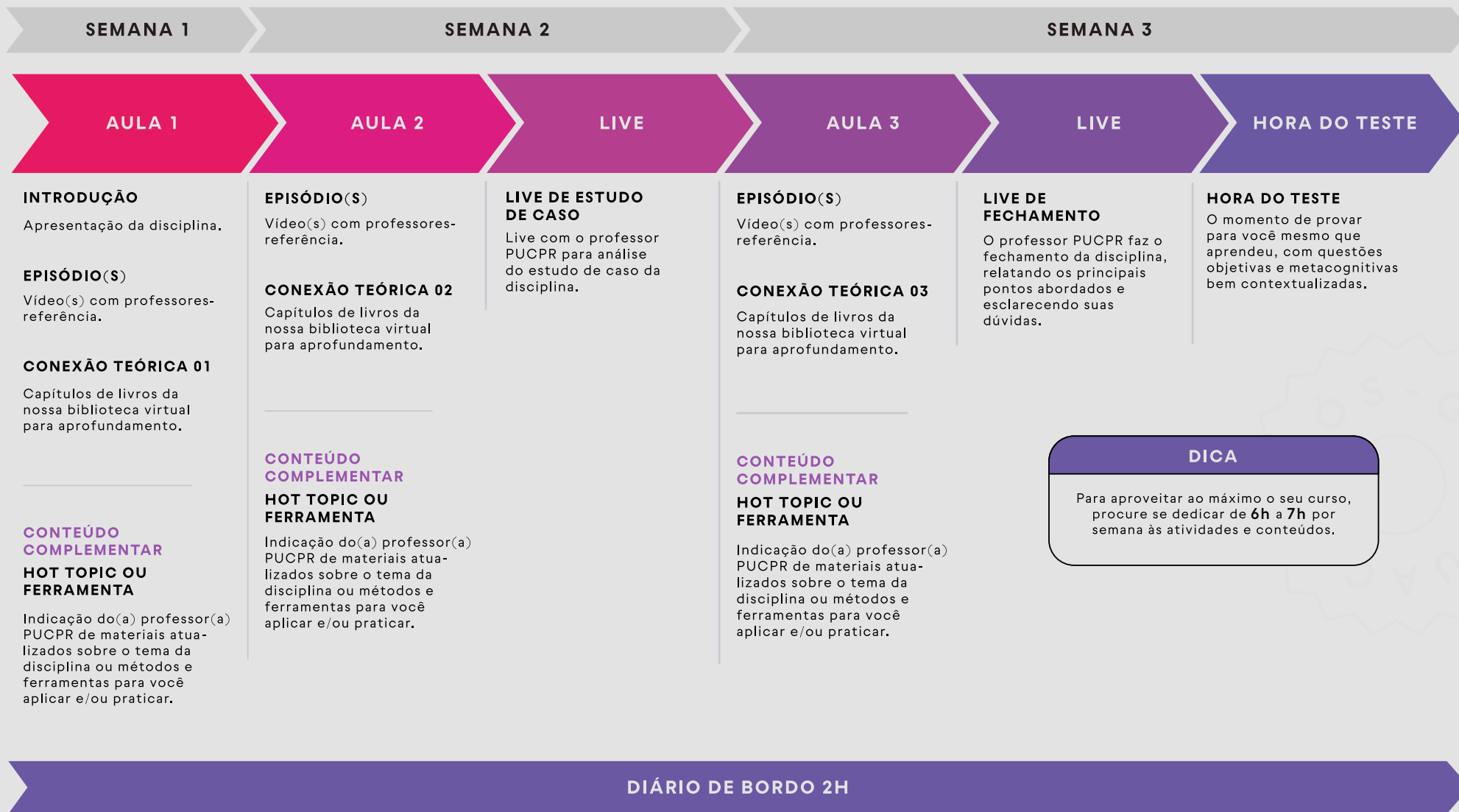
CONTEÚDO

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

DESIGN SPRINT

Erica Marques

A disciplina contempla a definição e as etapas do design sprint, permitindo ao estudante entender como implementar um processo de transformação de ideias em soluções para problemas reais das organizações, de forma colaborativa e dinâmica. Ao final, ele será capaz de solucionar problemas reais das organizações por meio da aplicação da abordagem de design sprint.

KPI'S ESTRATÉGICOS EM MARKETING

Conheça a importância dos indicadores estratégicos como norteadores da tomada de decisão. Saiba quais são os principais indicadores (KPIs) de mercado que devem ser utilizados para monitoramento e consequente tomada de decisão estratégica, por meio de exemplos e casos utilizados no mercado. Ao final, você será capaz de julgar os principais KPIs a serem utilizados de forma estratégica nas organizações, para monitoramento e controle estratégico de informações de mercado.

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS

Elizabeth Saad

Gerencie fluxos de conteúdo e comunicação em mídias digitais diversas, utilizando ferramentas como definição de objetivos, identidade de marca e relacionamento com o consumidor. Ao final, gerencie estratégias e ações de comunicação em mídias digitais, integrando objetivos de gestão, conteúdo e relacionamento com o consumidor.

LEAN UX, VALIDAÇÃO E GESTÃO ÁGIL

Desenvolvimento de estratégias e metodologias para gestão centrada no cliente em produtos e serviços digitais. Estudo de framework Lean UX, ciclo de aprendizado contínuo (Ship-Sense-Respond), tomada de decisão baseada em evidências e técnicas de prototipagem rápida. Compreensão da natureza mutável do software moderno e sua integração com tecnologias emergentes como Inteligência Artificial. Aplicação prática de experimentos de baixo custo para validação de hipóteses. Desenvolvimento de competências para liderança de equipes multidisciplinares orientadas ao cliente.

STORYTELLING: HISTÓRIAS QUE VENDEM

Martha Terenzio

Desenvolva competências ligadas ao domínio da técnica de storytelling para construção, posicionamento e administração de marcas. Ao final, aplique técnicas de storytelling em diferentes contextos da marca.

GESTÃO DE MARCA: BRANDING

Jaime Troiano

Desenvolva competências para criação, posicionamento e administração de marcas no ambiente digital, utilizando estratégias e ferramentas atuais e adequadas. Ao final, avalie estratégias para construção, posicionamento e administração de marcas no ambiente digital.

EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM DADOS: CUSTOMER CENTRICITY

Carina Sucupira

Qual a importância do uso racional dos dados para a tomada de decisão? Considerando o consumidor como o centro do processo, compreenda a relevância da obtenção de dados e relatórios corretos para que possam fazer a gestão baseada em evidências e tomar decisões com foco nos clientes.

JORNADA DO CLIENTE

Gabriel Viégas

Desenvolva uma perspectiva centrada no cliente e suas necessidades para a gestão de projetos e produtos, utilizando técnicas e ferramentas para mapeamento e análise da jornada do cliente, objetivando melhorar a sua experiência. Ao final, seja capaz de construir a jornada do cliente, tendo suas necessidades como elemento central do processo.

CRIAÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL

Liliane Ferrari

Desenvolva competências para criação de conteúdo em múltiplos formatos e canais digitais, alinhado ao planejamento e aplicação de tom de voz, para promover a marca. Ao final, crie conteúdo digital utilizando diferentes estratégias, formatos e canais.

ÉTICA: INTELIGÊNCIA MORAL NA ERA DIGITAL

Clóvis de Barros Filho

Explore os principais desafios éticos trazidos pelas terceiras e quartas revoluções industriais e pela cultura da pós-verdade. Esta disciplina foca em como os profissionais do futuro podem enfrentar esses desafios utilizando a inteligência moral para a tomada de decisões. Os alunos irão aprender a navegar em cenários complexos onde a ética se torna fundamental para liderar com integridade e responsabilidade.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM COMUNICAÇÃO

JJ Delgado

Os alunos desenvolverão competências relacionadas ao processo de planejamento estratégico em comunicação. Serão levantadas informações relevantes sobre mercado, público e marca, para estruturar ações de comunicação no contexto do e-branding.

INBOUND MARKETING: SEO E COPYWRITING

Jefferson Carrilho

Desenvolva competências ligadas ao domínio das técnicas de Inbound Marketing, com foco em estratégias de Search Engine Optimization (SEO) e de copywriting para atração do consumidor de marca. Aplique estratégias de Inbound Marketing, em diferentes contextos da marca, por meio de técnicas de Search Engine Optimization (SEO) e de copywriting.

EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

USER EXPERIENCE: ENGAJANDO USUÁRIOS E MELHORANDO PERFORMANCE

Ligia Fascioni

Aprenda a gerar insights com o UX Design utilizado de forma estratégica para melhorar as interfaces de interação com o usuário e/ou consumidor, gerando melhores experiências de navegabilidade e relacionamento. Descubra como pensa um Designer de Interação, compreendendo como o usuário processa informações, como fatores sociais e emocionais impactam na sua tomada de decisão e como é feito o uso da métrica para o desenvolvimento centrado no usuário.

ADMIRÁVEL FUTURO NOVO

Yuval Noah Harari

Esta disciplina oferece uma reflexão profunda sobre os desafios globais enfrentados pela humanidade no século XXI, explorando os avanços da inteligência artificial e as inovações da biotecnologia. Os estudantes analisarão os obstáculos políticos e educacionais que podem dificultar a superação desses desafios, baseando-se no pensamento de Harari. Ao final do curso, os participantes desenvolverão uma compreensão multidisciplinar, abrangendo Negócios, Direito, Educação, Tecnologia e Saúde, sobre as estratégias para enfrentar e superar os desafios globais discutidos.

**E AÍ,
COMEÇA QUANDO COM A GENTE?**

PÓS**PUCPR**DIGITAL

