

PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

CUSTOMER EXPERIENCE E IA: TRANSFORMANDO A JORNADA DO CLIENTE

PUC
CAMPINAS

+

PÓS
PUCPR
DIGITAL

PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

PUC-Campinas e PUCPR juntas, trazendo os melhores do mundo até você

A primeira pós-graduação com Dupla Certificação
do Brasil: conheça todos os detalhes

PUC
CAMPINAS

+

PÓS
PUCPR
DIGITAL

A PUC-Campinas

A história da PUC-Campinas começou no dia 7 de junho de 1941, quando nasceu a primeira unidade da Universidade, a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Em 1955, a Faculdade passou a ser chamada de Universidade Católica, e o título de Pontifícia foi concedido pelo Papa Paulo VI em 1972.

O caminho da PUC-Campinas é marcado pela busca ininterrupta da excelência no ensino, sem deixar de lado a dedicação constante a aspectos como inovação, modernização e sustentabilidade.

A Universidade está consolidada como uma das principais instituições de ensino superior do país. É a primeira instituição privada de São Paulo e a terceira do Brasil com o maior número de cursos 5 estrelas no ranking do Guia da Faculdade divulgado pelo jornal O Estado de S. Paulo. Também é considerada a melhor particular do interior do estado pelo RUF (Ranking Universitário da Folha).

O World University Ranking 2023 listou a PUC-Campinas entre as melhores do mundo e a única instituição privada brasileira fora das capitais entre as sete particulares que entraram na lista. Também neste ano, a PUC-Campinas subiu 30 posições e alcançou destaque ainda maior no QS Latin America & The Caribbean University Rankings 2024, um dos rankings mais conceituados entre os avaliadores de qualidade. A análise colocou a PUC-Campinas como a melhor Universidade do país fora das capitais e 7ª melhor no ranking geral de particulares do Brasil.



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 (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.



PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

CONHEÇA A DUPLA CERTIFICAÇÃO PUC-CAMPINAS E PUCPR

A parceria entre a PUC-Campinas e a PUCPR é muito mais do que o encontro entre duas renomadas universidades brasileiras.

É a **sinergia entre mentes brilhantes de todo o mundo**, disponíveis para compartilhar conhecimento com você, onde quer que esteja.

Em um formato inédito, essas duas instituições de ponta irão transformar sua carreira para sempre (e seu currículo, para melhor) com **uma pós-graduação com dupla certificação**.

Você conquistará um certificado Lato Sensu reconhecido pelo MEC, com o título de Especialista tanto pela PUC-Campinas quanto pela PUCPR.

A dupla certificação não só comprova sua expertise, mas também abre portas para oportunidades únicas em um mercado cada vez mais exigente e competitivo.

Coloque duas instituições renomadas no seu currículo com uma só pós-graduação.



PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

Admirável Futuro Novo

YUVAL NOAH HARARI

Professor convidado para a Pós-graduação Dupla Certificação PUC-Campinas e PUCPR

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.

Uma grande oportunidade para estudantes da Pós-graduação Dupla Certificação PUC-Campinas e PUCPR: 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 PUC-Campinas e PUCPR também debaterão os principais insights gerados, desdobrando os desafios em ações possíveis.

PUC
CAMPINAS

+

PÓS
PUCPR
DIGITAL



CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



PETER NORVIG

Diretor de Pesquisa do Google e pesquisador afiliado ao Stanford HAI, Peter Norvig é considerado um dos maiores nomes da Inteligência Artificial no mundo. Coautor do livro *Artificial Intelligence: A Modern Approach*, a obra mais utilizada globalmente no ensino de IA, Norvig é referência em machine learning, processamento de linguagem natural e desenvolvimento de sistemas de larga escala. Com passagens pelo NASA Ames Research Center e pela Universidade da Califórnia, Berkeley, é uma das vozes mais influentes na criação de tecnologias que moldam o presente e o futuro da IA.



NEIL HOYNE

Chief Strategist do Google e autor do best-seller *Converted: The Data-Driven Way to Win Customers' Hearts*, Neil Hoyne é especialista em analytics, comportamento humano e tomada de decisão orientada por dados. Reconhecido internacionalmente, já ajudou algumas das maiores empresas do mundo a transformar dados em estratégias eficientes de aquisição, retenção e relacionamento com clientes. Como pesquisador e professor convidado em instituições como Wharton e Stanford, Hoyne combina rigor analítico com visão prática de negócios.



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



NATHALIA ANDRIJIC

Atualmente é Global Senior UX Researcher & Strategist no Google para projetos de Inovação e Professora de Estratégia com mais de 13 anos de experiência. Trabalha com Estratégia e Pesquisa, passando por agências e consultorias de design e inovação com clientes como Next, Itaú, Nike, TIM, Johnson&Johnson e Ford, na HandMade Design, R/GA, DM9 e JWT. Se tornou LinkedIn Top Voice em 2024. Graduada em Publicidade, com Pós-graduação em Mídia, Informação e Cultura na ECA/USP e especializações na Miami Ad School e Technische Universität Berlin. Academicamente se dedica aos estudos de plataformas digitais e impactos na sociedade.



LETÍCIA AMOROSO

É Engenheira de Produção Mecânica formada pela FEI, com pós-graduação em Gestão de Negócios e Finanças pela FIA. Certificada em Lean Six Sigma e premiada pelo CREA-SP e Instituto de Engenharia, possui sólida experiência em multinacionais dos setores industrial e tecnológico. É especialista em Gestão de Projetos, Melhoria de Processos e Experiência do Cliente, tendo atuado em empresas de destaque como Mercado Livre e 99. Atualmente, é Senior Manager de Customer Experience nas Américas na The Walt Disney Company.



SIMONE BERVIG

Simone Bervig é executiva com mais de 18 anos de experiência global em Marketing, Branding e Growth, atuando em mercados da América Latina e Estados Unidos. Já liderou operações em multinacionais de tecnologia como SAP, Citrix e SAS, conduzindo times e estratégias de expansão internacional. É colunista da MIT Technology Review Brasil e do TecMundo, além de membro do Angel Investor Club e palestrante em eventos de referência em inovação e negócios. Graduada em Publicidade e Propaganda pela PUC-RS, possui MBA em Marketing pela ESPM e especialização em Leadership Program pela Harvard Business School.

CONFIRA PARTE DO ELENCO QUE GUIARÁ SUA JORNADA



CLÓVIS DE BARROS FILHO

Doutor pela Escola de Comunicações e Artes da USP. Autor de mais de 30 livros, como “A vida que vale a pena ser vivida”, “Ética e vergonha na cara!” e “A felicidade é inútil”. Pesquisador e Consultor em Ética da UNESCO. Mestre em Ciência Política pela Université Sorbonne Nouvelle de Paris. Especialista em Direito Constitucional e em Sociologia do Direito pela Université Panthéon-Assas de Paris. Bacharel em Jornalismo pela Faculdade Cásper Líbero de São Paulo e em Direito pela USP.



YUVAL NOAH HARARI

Professor da Universidade Hebraica de Jerusalém, historiador e autor best-seller. Professor da Universidade Hebraica de Jerusalém. Autor dos best-sellers “Sapiens: Uma Breve História da Humanidade”, “Homo Deus: Uma Breve História do Amanhã” e “21 Lições para o Século 21”. Co-fundador da Sapienship, organização multidisciplinar que busca debater e encontrar soluções para os maiores problemas da atualidade.

PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

Totalmente online, high tech e high touch, o curso será tecnológico, sim. Mas sem deixar de ser de humanos para humanos também.

**NA NOSSA PÓS-GRADUAÇÃO DUPLA CERTIFICAÇÃO,
VOCÊ TERÁ O MELHOR DOS DOIS MUNDOS.**

A partir da experiência de profissionais de mercado, você conhecerá cases reais. Nas aulas em primeira pessoa, você aprenderá pela ótica e fala de quem viveu esses desafios e, por isso, sabe fazer e também ensinar.



CONHEÇA A PÓS-GRADUAÇÃO DUPLA CERTIFICAÇÃO PUC-CAMPINAS E PUCPR



Aulas em primeira pessoa,
unindo tecnologia
e humanização.



Ensino completo,
somando as técnicas mais
modernas à evolução do
conhecimento humano.



Interações ao vivo
com seus colegas
e professores.



Estruturas dos campi
inteiramente à sua
disposição.



Professores-referência
de mais de 20 países.



**Networking com
especialistas** influentes
e profissionais da sua área.



Formação completa
em 12 meses.



Dupla Certificação
de instituições de ensino
com renome nacional
e internacional.

COMO FUNCIONA CADA DISCIPLINA



EMENTA DISCIPLINA A DISCIPLINA

CUSTOMER ANALYTICS COM IA PARA TOMADA DE DECISÕES

Nathalia Andrijic

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.

ANÁLISE PREDITIVA DO COMPORTAMENTO DO CLIENTE COM IA

Letícia Amoroso

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.

IA GENERATIVA E CRIATIVIDADE APLICADA

Peter Norvig

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

Clóvis de Barros

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.

RACIOCÍNIO LÓGICO E FORMULAÇÃO DE HIPÓTESES COM IA

Peter Norvig

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.

ADMIRÁVEL FUTURO NOVO

Yuval Noah Harari

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.

PERSONALIZAÇÃO OMNICHANNEL E MOTORES DE RECOMENDAÇÃO COM IA

Simone Bervig

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

Neil Hoyne

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

DESIGN DE EXPERIÊNCIAS INTELIGENTES E UX MULTISSENSORIAL COM IA

Esta disciplina integra inteligência artificial, design emocional e UX para criar experiências digitais e híbridas que encantam o cliente. O foco está no desenvolvimento de interfaces conversacionais, experiências imersivas e soluções que combinam dados e criatividade para gerar conexões significativas.

ASSISTENTES VIRTUAIS E INTERAÇÕES CONVERSACIONAIS COM IA

Esta disciplina capacita o aluno a 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.

GOVERNANÇA DE DADOS DO CLIENTE E IA RESPONSÁVEL

Esta disciplina aborda práticas de governança, privacidade e segurança no uso de dados de clientes. O aluno aprende a aplicar IA de forma ética e transparente, considerando vieses algorítmicos, legislações como LGPD e GDPR, e princípios de responsabilidade digital.

AUTOMAÇÃO INTELIGENTE, PRODUTIVIDADE E BEM-ESTAR COM IA

Esta disciplina integra automação e impacto humano em operações centradas no cliente. O aluno aprende a identificar tarefas automatizáveis, implementar soluções de RPA e equilibrar eficiência operacional com bem-estar e satisfação do cliente.

PÓS-GRADUAÇÃO
DUPLA CERTIFICAÇÃO

Desenvolva novas formas de pensar e conquiste uma dupla certificação inédita para diferenciar seu currículo.

Para fazer sua matrícula é simples, basta clicar no botão abaixo.

MATRICULE-SE

Mas se você ainda tem dúvidas, é só clicar aqui e falar com um dos nossos especialistas.

VENHA ESTUDAR COM OS MELHORES DO MUNDO.

PUC
CAMPINAS

+

PÓS
PUCPR
DIGITAL