



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ

Conselho Universitário

RESOLUÇÃO Nº 102/2026 – CONSUN

APROVA A MATRIZ CURRICULAR DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE DA ESCOLA DE NEGÓCIOS – CÂMPUS CURITIBA, NO FORMATO DE OFERTA A DISTÂNCIA, A PARTIR DO 1º SEMESTRE DE 2027.

O Presidente do Conselho Universitário no uso de suas atribuições estatutárias e tendo em vista o Parecer nº 26/2026 – CAMGRAD aprovado pela Câmara de Graduação na sessão de 30 de abril de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a matriz curricular do Curso **Superior de Tecnologia em Gestão da Experiência do Cliente** da Escola de Negócios – Câmpus Curitiba, no formato de oferta a distância, a partir do 1º semestre de 2027.

Art. 2º Determinar a estrutura curricular do curso como segue:

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE ESCOLA DE NEGÓCIOS – CÂMPUS CURITIBA FORMATO DE OFERTA A DISTÂNCIA INGRESSANTES A PARTIR DO 1º SEMESTRE DE 2027

1º PERÍODO

ORDEM	MÓDULO	DISCIPLINAS	HR ARP	HR AP	HR ASM	HR EAD	CH EXT	CH TOTAL
1	1	Customer Experience (CX)	1	0	0	74	0	75
2		Neurociência Aplicada ao Marketing	1	0	0	54	0	55
3		Pensamento Criativo	1	0	0	49	0	50
4	2	Branding: Gestão de Marcas	1	0	0	59	0	60
5		Eco Consumo	1	0	0	49	0	50
6		Ética: Opinião e Responsabilidade	1	0	0	29	0	30
TOTAL			6	0	0	314	0	320

2º PERÍODO

ORDEM	MÓDULO	DISCIPLINAS	HR ARP	HR AP	HR ASM	HR EAD	CH EXT	CH TOTAL
7	3	Inteligência Emocional	1	0	0	59	0	60
8		Métricas Digitais em Negócios	1	0	0	59	0	60
9		Sustentabilidade em Negócios	1	0	0	59	0	60
10	4	Inteligência Artificial Aplicada em Negócios	1	0	0	59	0	60
11		Jornada da Experiência do Cliente	1	0	0	59	0	60
12		Espiritualidade e Propósito: Abordagens Filosóficas e Teológicas	1	0	0	59	0	60
TOTAL			6	0	0	354	0	360

3º PERÍODO

ORDEM	MÓDULO	DISCIPLINAS	HR ARP	HR AP	HR ASM	HR EAD	CH EXT	CH TOTAL
13	5	Educação, Identidade e Solidariedade	1	0	0	29	0	30
14		Gestão do Relacionamento e Ferramentas para CX	1	0	0	59	0	60
15		Pesquisa Aplicada à Experiência do Cliente	1	0	0	59	0	60



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ

Conselho Universitário

16	6	Coolhunting	1	0	0	29	0	30
17		Gestão de Produtos e Serviços Orientados ao Cliente	1	0	0	49	0	50
18		Omnichannel e Marketplace	1	0	0	59	0	60
TOTAL			6	0	0	284	0	290

4º PERÍODO

ORDEM	MÓDULO	DISCIPLINAS	HR ARP	HR AP	HR ASM	HR EAD	CH EXT	CH TOTAL
19	7	Eletiva I	1	0	0	49	0	50
20		Gestão de Dados para a Experiência do Cliente	1	0	0	59	0	60
21		Segmentação e Desenvolvimento de Persona	1	0	0	49	0	50
22	8	Eletiva II	1	0	0	49	0	50
23		Estratégias Integradas de Comunicação da Experiência do Cliente	1	0	0	59	0	60
24		Indicadores e Métricas do <i>Customer Experience</i>	1	0	0	74	0	75
TOTAL			6	0	0	339	0	345

DISCIPLINAS (*)	HR ARP	HR AP	HR ASM	HR EAD	CH EXT	CH TOTAL
Ambientação: Aprendizagem On-line em um Mundo Conectado	0	5	0	0	0	5
Formação para Práticas Extensionistas (**)	0	0	2	0	4	6
Aplicação de Práticas Extensionistas (**)	0	0	0	0	158	158
Atividades Síncronas Mediadas (***)	0	0	131	0	0	131

TOTAL GERAL	24	5	133	1291	162	1615
--------------------	-----------	----------	------------	-------------	------------	-------------

LEGENDAS:

CH: Carga Horária.

HR: Horas Relógio.

ARP: Avaliação Regular Presencial, realizada com presença física obrigatória.

AP: Atividades Presenciais, destinada à realização de práticas presenciais obrigatórias.

ASM: Atividades Síncronas Mediadas, realizadas em tempo real, com mediação pedagógica e controle de frequência.

EAD: Atividades Assíncronas e Síncronas, desenvolvidas no formato a distância, por meio de atividades pedagógicas previstas no componente ou unidade curricular.

EXT: Extensionista, a ser cumprida presencialmente em campo de atuação, conforme exigências das práticas extensionistas.

As alterações realizadas durante o percurso formativo da matriz curricular deverão ser atualizadas permanente e detalhadamente no projeto pedagógico do curso (PPC).

*Componentes curriculares obrigatórios a serem cumpridos ao longo do curso.

**Carga horária de Extensão conforme a Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018, deve ser cumprida presencialmente em campo de atuação conforme exigências das práticas extensionistas. Para realizar a Aplicação de Práticas Extensionistas é pré-requisito a realização da Formação para Práticas Extensionistas.

***Carga horária de Atividades Síncronas Mediadas, sendo realizadas em grupos de até setenta estudantes por docente ou mediador pedagógico, em tempo real e com controle de frequência.

Disciplinas Institucionais devem ser cumpridas conforme regulamento institucional.

Dentre as disciplinas optativas, é ofertada a disciplina de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais).

Disciplinas eletivas, devem ser cumpridas para fins de integralização da carga horária obrigatória do curso.

A matriz curricular do curso atende ao disposto no Decreto nº 12.456, de 19 de maio de 2025 do Ministério da Educação.

Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Sala de Sessões das Câmaras do Conselho Universitário, em Curitiba, aos trinta dias do mês de abril de dois mil e vinte e seis.

Assinado por:

ROGERIO RENATO MATEUCCI

Rogério Renato Mateucci

PRESIDENTE