

# Sumário

Primeiras linhas .....	1
Capítulo 1 - Customer Centricity (centralidade no cliente) .....	3
1.1 Introdução .....	3
1.2 Manifesto para a Centralidade no Cliente .....	6
1.3 A história de sucesso dos Los Angeles Dodgers .....	9
1.4 Erros comuns na utilização do customer centricity .....	10
1.4.1 Foco exagerado no cliente .....	11
1.4.2 Visão compartimentada .....	11
1.4.3 Métricas com foco exclusivo em volume e despesas .....	12
1.4.4 Falta de sintonia com parceiros externos .....	13
1.5 A importância do “mate-marketing” e das Martechs .....	15
Capítulo 2 - Centralidade no Aluno (student centricity) .....	17
2.1 Introdução .....	17
2.2 O Manifesto UNIFAA: a transformação está em você! .....	21
Capítulo 3 - Agile .....	23
3.1 Manifesto para o Desenvolvimento Ágil de Software .....	23
3.2 Princípios por trás do Manifesto Ágil .....	26
3.3 Práticas utilizando o Manifesto Ágil .....	30
3.4 A relação do Ágil com os nossos clientes .....	30
Capítulo 4 - Clusters de Inovação e Educação .....	33
4.1 Introdução .....	33
4.2 Clusters de Educação .....	35

Capítulo 5 - Bússola de Aprendizagem (OCDE - Learning Compass 2030) .....	41
5.1 Bússola de Aprendizagem .....	41
5.2 Student Agency (proatividade/protagonismo) .....	47
5.3 Megatendências influenciando o futuro da educação .....	50
5.4 Ciclo Antecipação-Ação-Reflexão (AAR).....	51
5.5 Fundamentos Básicos para 2030 .....	53
5.6 Conhecimento .....	54
5.7 Skills for 2030 .....	56
5.8 Atitudes e Valores .....	57
5.9 Competências Transformadoras .....	60
5.10 Resumo: Bússola de Aprendizagem .....	61
5.11 Learning Framework 2030: Work-in-progress .....	63
Capítulo 6 - Educação 5.0.....	65
6.1 Introdução .....	65
6.2 Educação 5.0 .....	66
6.3 Competências e Habilidades.....	70
6.4 Os Quatro Pilares da Educação (UNESCO) .....	75
REFERÊNCIAS .....	79