

## **Relatório de Autoavaliação Institucional**

**2017**

## **1 INTRODUÇÃO**

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade CDL apresenta o relatório completo de autoavaliação institucional, referente ao ano de 2017, a partir das recomendações apresentadas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e considerando as novas orientações para agrupamento das dimensões da avaliação em eixos, e a estruturação sugerida pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES No. 065, de 09/10/2014.

### **1.1 Dados da IES**

Faculdade CDL – 4784

Instituição privada sem fins lucrativos

Fortaleza – CE

A Faculdade CDL, situada na cidade de Fortaleza, estado do Ceará, é mantida pela CDL de Fortaleza, entidade sem fins lucrativos, com sede na mesma cidade e estado. A Faculdade CDL foi criada em 2008, visando oferecer à região acesso ao curso superior, dada, naquela conjuntura, a carência de instituições desse nível de ensino.

### **1.2 Composição da CPA**

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade CDL foi criada em 2009 e sua última reformulação foi 2014 através da Portaria No 01/2014 de 19/08/2014 para um novo mandato de dois anos. Nesta data, a composição atual da CPA foi aprovada em reunião do CAAD da IES, que é sua instância acadêmica máxima.

Desta forma, a composição da CPA no ano de 2017 foi a seguinte:

Luiz Paulo Caetano Dias – Representante do Corpo Docente e Coordenador da CPA

Maria Manuela de Andrade Furtado, Ana Lourdes Lopes Pequeno - Representantes do Corpo Técnico-Administrativo

Marília Marinho de Andrade Oliveira e Maria Zilah de Albuquerque Sales – Representantes do Corpo Docente

Maria Dias da Cruz Leite e Alexandre França Veras – Representantes do Corpo Discente

Daniela Maria Cabral Costa – Representante da Sociedade Civil Organizada

### **1.3 Planejamento estratégico de autoavaliação**

A Faculdade CDL possui cultura de planejamento e o executa continuamente. O Planejamento de autoavaliação é previsto em seus documentos norteadores, como o PDI, PPI, além dos PPC's de todos os cursos ofertados. Esses documentos tornam-se a referência no processo de avaliação.

Desde 2009, a Faculdade CDL, através da CPA elabora seu relatório de autoavaliação institucional. Inicialmente utilizou o modelo apresentado no SINAES e atualmente, visando atender ao disposto na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES No 65 a CPA da Faculdade CDL, iniciou a adequação do Relatório de Autoavaliação Institucional.

Estão sendo contemplados no processo de autoavaliação e de estrutura do presente relatório os 5 eixos contemplando as dez dimensões referenciadas no marco legal do Sinaes (Artigo 3º da Lei nº 10.861). O agrupamento das dimensões em eixos facilitou a inter-relação entre as atividades desenvolvidas pela instituição avaliação. Os eixos ficam assim dispostos: Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 do SINAES (Planejamento e Avaliação).

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES.

Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes).

Eixo 4 – Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira).

Eixo 5 – Infraestrutura Física: contempla a dimensão 7 (Infraestrutura Física).

Todo o processo de planejamento, levantamento dos dados, análise e avaliação foi realizado segundo a metodologia do Sistema de Autoavaliação Institucional da Faculdade CDL definida em seu PDI.

Desta forma, o presente relatório é uma versão integral e contempla as informações e ações desenvolvidas pela CPA em 2017, bem como discute o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores, explicitando uma análise global em relação ao PDI e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades acadêmicas e de gestão. Apresenta ainda ao final um plano de ações de melhoria à IES e a análise dos resultados obtidos em 2017.

## **2 METODOLOGIA DE PESQUISA**

O papel da CPA consiste no acompanhamento de todas as estratégias definidas e atividades realizadas pela instituição de forma a analisá-las continuamente considerando os objetivos institucionais existentes no PDI e PPI. Os dados coletados são sempre analisados com foco nos indicadores de qualidade, definidos pelo instrumento de autoavaliação do INEP e da IES.

Assim, a metodologia utilizada na pesquisa de auto-avaliação institucional foi definida participativamente, entre os membros da CPA e compartilhada com a comunidade acadêmica.

A primeira etapa do processo de avaliação é chamado de SENSIBILIZAÇÃO e objetiva sensibilizar a comunidade para a importância e objetivos da auto-avaliação institucional. Dentre as ações desta etapa estão: a elaboração de Programa de Sensibilização; Condução de eventos de sensibilização (seminários, reuniões de grupos, palestras por especialistas convidados, sessões de brainstorming); levantamento e registro de sugestões; relatório de Sensibilização e divulgar informações.

A sensibilização está sempre presente em todo o processo de avaliação, com o objetivo de disseminar e envolver a comunidade acadêmica no processo de avaliação. Para tanto, podem ser desenvolvidas ações como seminários, palestras, debates e reflexões embasadas nas diretrizes legais e no projeto de auto-avaliação da Faculdade.

A campanha de sensibilização tem como objetivo divulgar e fortalecer o papel da CPA, envolvendo o maior número possível de pessoas, a fim de que no momento da avaliação propriamente dita houvesse participação representativa de todas os grupos da comunidade. Neste sentido, os professores são comunicados e envolvidos no processo de sensibilização pois podem transmitir a todos os seus alunos a importância da avaliação para a melhoria da Instituição e das práticas acadêmicas.

Desta forma, a CPA trabalha em parceria com a área de Comunicação da Faculdade a fim de elaborar material de mídia adequada a proposta. Considerou-se necessária a criação da logomarca da CPA, para que essa represente o dinamismo do processo de avaliação.

Pensando na comunicação do processo de avaliação e esclarecimento do mesmo e sabendo que a internet é atualmente um veículo de comunicação eficaz principalmente junto

ao público jovem, a CPA, que possui espaço fixo na home page da instituição com as principais informações disponibilizadas, adequando o mesmo a campanha de sensibilização. Outro trabalho considerado de grande importância para a sensibilização é a participação da CPA nas reuniões setoriais, de Coordenação e Liderança.

A segunda fase do processo de avaliação é denominado Diagnóstico e objetiva descrever a situação real dos Cursos ofertados pela Faculdade, utilizando-se de cadastro e das opiniões da comunidade acadêmica (coleta e organização de informações). Dentre as ações que podem ser desenvolvidas tem-se a Elaboração do Diagnóstico, baseando-se no(s)/a(as): Missão dos Cursos, Projetos Pedagógicos dos cursos; Estrutura Funcional; Projeção de Qualificação Profissional; Relação Instituição x Comunidade; Currículos e Programas (compatibilizando com as Diretrizes Curriculares dos Cursos), atividades de ensino, pesquisa e extensão, atividades complementares e estágio supervisionado; Índices de admissão, evasão e reprovação; Corpo Docente (Plano de Carreira do Magistério, titulação, experiência docente, regime de trabalho e desempenho, condições de aperfeiçoamento profissional oferecidas pela Instituição); Desempenho do corpo técnico-administrativo; Modelos de Avaliação da Aprendizagem; Análise de dados e documentos obtidos; Estabelecimentos de critérios e indicadores de qualidade; Elaboração de Relatório Diagnóstico; e Apresentação dos resultados para o corpo de dirigentes da Secretaria.

A terceira fase contempla a Avaliação Interna que objetiva analisar dados obtidos no diagnóstico e implementar o processo de avaliação dos cursos. Nesta fase, estão previstas ações como: Elaboração do Programa para Avaliação Interna; Preparação e validação dos instrumentos para a avaliação interna; Capacitar equipe de avaliadores internos; Levantamento das necessidades dos cursos; Identificação e priorização das necessidades; Elaboração do Relatório da Fase de Avaliação Interna; Apresentação dos resultados para as Coordenações dos Cursos; e Divulgação dos resultados para toda a Instituição.

Na última fase do processo avaliativo temos a Reformulação e Difusão que objetiva Avaliar as propostas de correção e Tomar decisões e definir as reformulações/ações a serem empreendidas. Ações como Organização de um Seminário Geral de Avaliação; Avaliação das Propostas; Tomada de decisões sobre as ações necessárias; Elaboração do Relatório Final da Avaliação Institucional e Publicação do Relatório Final estão previstas.

Considera-se o Censo como o tipo de pesquisa mais adequado, pelo caráter participativo-democrático da pesquisa. O Censo permite a participação de todos os que contribuem para o crescimento e desenvolvimento da Faculdade CDL.

Os dados coletados para a elaboração do relatório final de auto-avaliação possuem sempre caráter quantitativo e qualitativo. Para atender à dimensão qualitativa, além das questões abertas disponíveis nos questionários, são realizados Encontros de Planejamento e Avaliação Institucional com a comunidade acadêmica. Os dados quantitativos são coletados através de questionário e indicadores setoriais.

A avaliação, idealizada observando o modelo de avaliação 360º prevê que todos os atores que se inter-relacionam possam avaliar e ser avaliados. Assim, a população definida para a pesquisa envolve: coordenação de curso, docentes, discentes e colaboradores. Participam também os egressos.

A pesquisa com os egressos já está sendo desenvolvida pois a primeira turma de concludentes colou grau em 2010.2. Foi desenvolvido no site da Faculdade o portal do egresso, com possibilidade de atualização de dados. A comunicação permanecerá através de e-mail, mala direta e encontro do egresso.

Cada grupo possui instrumento de coleta de dados específico, levando em consideração as características individuais, assim como seu relacionamento com os setores, áreas e atividades avaliadas.

O instrumento de coleta de dados definido e em uso na Faculdade CDL é o questionário estruturado, elaborado com perguntas fechadas, estas com escala de 5 pontos. Ressalta-se a existência de uma pergunta aberta. A aplicação dos questionários é feita utilizando a internet, onde na home Page da Faculdade, no espaço definido para a CPA encontram-se os questionários disponibilizados por curso, turno e disciplinas. A Coordenação de Curso convida os alunos para os laboratórios de informática, de forma que eles possam participar da avaliação com tranquilidade. Os alunos também podem acessar os questionários em qualquer lugar que tenha acesso a internet. Assim tem-se os seguintes instrumentos: Questionário docente, Questionário discente, Questionário do Corpo técnico-administrativo e Questionário Coordenador de Curso.

O Questionário docente está dividido em: Auto-avaliação docente, docente avaliando coordenação de curso, docente avaliando infraestrutura, programas e projetos.

O Questionário discente está dividido em: Auto-avaliação discente, discente avaliando coordenação de curso, docentes das disciplinas em curso, infraestrutura, programas e projetos.

O Questionário do corpo técnico-administrativo está dividido em: Auto-avaliação, infraestrutura e clima organizacional. Tem-se ainda questionário específico para avaliação da Faculdade pelos egressos.

Cada usuário, ao acessar a plataforma terá acesso a uma nota explicativa e em seguida ao instrumento, que uma vez totalmente respondido não mais ficará disponível. A avaliação não é identificada.

Os dados coletados formam um banco de dados, que finalizado o período da avaliação serão entregues aos responsáveis pela CPA, que se responsabilizará pela gestão do tratamento e análise dos dados: etapa de tabulação e tratamento estatístico dos dados, resguardando os procedimentos científicos e imparciais exigidos desse processo.

O período de realização das avaliações é sempre estabelecido considerando o intervalo entre o término das primeiras avaliações de aprendizagem e o início das segundas avaliações, por ser considerado o período em que os participantes já possuem conhecimento suficiente para avaliar a instituição e os docentes. Durante o ano são realizados dois grandes momentos de avaliação, um em cada semestre.

Para elaboração do relatório final da CPA são utilizados também dados secundários, provenientes do Roteiro de Auto-avaliação proposto pelo MEC/INEP, Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, Projeto Pedagógico Institucional – PPI, Projetos Pedagógicos dos Cursos – PPC's, Relatórios de Avaliação Externa, Regulamentos Internos e Diretrizes de Auto Avaliação, além de relatórios dos diversos setores da Instituição e entrevistas com gestores e equipes.

Ressalta-se a utilização de dados secundários provenientes de outros processos avaliativos da Faculdade como relatórios das comissões de credenciamento, autorização e reconhecimento de curso, e posteriormente ENADE e Avaliação Externa e ações decorrentes dessas avaliações a partir deste relatório.

Após a análise dos dados é elaborado um relatório final, apresentando a realidade da Instituição de forma crítica, com a finalidade de identificação de pontos fortes definidos como

potencialidades e pontos fracos ditos fragilidades que deverão ser foco do planejamento da Instituição após reflexão sobre a relevância social dos cursos e atividades e o nível adequado de desempenho que se espera. A partir do planejamento é formulado plano de ação com prazos e metas a serem seguidas.

Sempre após a realização dos processos avaliativos é realizada pela CPA uma meta-avaliação com o objetivo de refletir sobre a prática avaliativa podendo esta sempre ser passível de melhoria.

O resultado do processo de avaliação institucional afere o nível de consecução dos objetivos institucionais, passando pelos estratégicos até os operacionais. As informações dele decorrentes constituem a base para o Planejamento Institucional. Assim, pelo seu caráter descritivo, o programa tem como princípio básico a possibilidade de reflexão para o aprimoramento contínuo.

Para a elaboração do Relatório de auto-avaliação são considerados os 5 eixos, que por sua vez contemplam as 10 dimensões previstas na Nota Técnica.

O Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 do SINAES (Planejamento e Avaliação). Inclui também um Relato Institucional, que descreve e evidencia os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), incluindo os relatórios emanados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), do período que constituiu o objeto de avaliação. Em relação ao eixo 1 (Planejamento e Avaliação Institucional), o documento Relato Institucional ganhou ênfase, constituindo-se assim como um instrumento de análise dos processos avaliativos da própria IES, ou seja, uma meta-avaliação. Esse relato está sendo construído gradativamente.

O Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES.

A respeito do eixo 2 (Desenvolvimento Institucional), no indicador (Coerência entre o PDI e as ações institucionais), destaca-se o aspecto Diversidade, meio ambiente, memória cultural, produção artística e patrimônio cultural. Destaca-se ainda, nesse eixo, dois novos indicadores: (i) Coerência entre o PDI e ações de responsabilidade social: inclusão social e Coerência entre o PDI e (ii) ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico racial.



Já o Eixo 3 envolve as Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES. No eixo 3 (Políticas Acadêmicas), o indicador (Programas de Atendimentos aos estudantes) atribui em seus critérios de análise: programas de apoio aos estudantes estrangeiros e programas de acolhimento ao ingressante.

No Eixo 4 são analisadas as Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.

Em relação ao eixo 4 (Políticas de Gestão) foram incluídos dois aspectos nos critérios de análise do indicador (Gestão Institucional): técnicos e sociedade civil organizada.

Finalmente, no Eixo 5 tem-se a Infraestrutura Física: contempla a dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES. Sobre o eixo 5 (Infraestrutura Física), o indicador passou a ter a denominação de: Auditório(s). No indicador (Sala(s) de Professores), foi incluído o aspecto Infraestrutura de informática. O mesmo ocorreu no indicador (Gabinetes/estações de trabalho para professores em Tempo Integral – TI). O indicador (Biblioteca: infraestrutura física) recebeu um novo aspecto: condições para atendimento educacional especializado. No indicador (Biblioteca: serviços e informatização), houve o acréscimo de três aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, bancos de dados e relatórios de gestão. No indicador foi retirado o termo Laboratório da denominação do indicador. Assim, ele passou a ter a denominação de: Sala(s) de Apoio de informática ou Infraestrutura Equivalente. Ainda nesse indicador, entre os aspectos dos critérios de análise, houve a inclusão da Acessibilidade Física e das Condições Ergonômicas. O indicador (Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação) recebeu um novo aspecto: sociedade civil.

Por fim, a instituição deve atender aos requisitos legais e normativos: 1. Condições de Acessibilidade, conforme as leis nº 10.098/2002, nº 6.949/2009, nº 7.611/2011 e a Portaria nº 3.284/2003. 2. Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, conforme o disposto na Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. 3. Plano de cargos e carreira docente, homologação. Plano de cargos e carreira dos técnicos administrativos, homologação. 4. Para Titulação do Corpo Docente para Universidades e Centros Universitários foi inserida a Resolução nº 3, de 24 de outubro de 2010; 5. Para Regime de Trabalho do Corpo Docente foi incluída a Resolução nº 3, de 14 de outubro de 2010, para as universidades, e a Resolução nº 1/2010, para os Centros Universitários; 6. Comissão

Própria de Avaliação (CPA), conforme o art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004; 7. Normas e procedimentos para credenciamento e credenciamento de Centros Universitários, conforme o disposto na Resolução CNE/CES nº 1, de 20 de janeiro de 2010; 8. Normas e procedimentos para credenciamento e credenciamento de Universidades, conforme o disposto na Resolução CNE/CES nº 3, de 14 de outubro de 2010; 9. Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das Relações Étnico-raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e africana e indígena, conforme o disposto na Lei nº 11.645 de 10/03/2008, na Resolução CNE/CP nº 01, de 17 de junho de 2004 e na Lei nº 10.639, de 09 de janeiro de 2003; 10. Políticas de educação ambiental, conforme o disposto na Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999 e no Decreto nº 4.281, de junho de 2002, Resolução CP/CNE nº 2 de 15/06/2012; 11. Desenvolvimento Nacional Sustentável, conforme o disposto no Decreto nº 7.746, de 05/06/2012 e na Instrução Normativa nº 10, de 12/11/2012. 12. Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos, conforme o disposto no Parecer CNE/CP nº 8/2012. Parecer CP/CNE n.8 de 06/03/2012, que originou a Resolução CP/CNE n.1 de 30/05/2012. 13. Comissão Local de Acompanhamento e Controle Social (COLAPS), conforme o disposto na Portaria nº 1.132, de 2 de dezembro de 2009. 14. Alvará de Funcionamento. 15. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB). 16. Manutenção e Guarda do Acervo Acadêmico, conforme o disposto na Portaria nº 1.224, de 18 de dezembro de 2013.

Todos esses aspectos serão contemplados no relatório de 2017.

### **3 DESENVOLVIMENTO**

A CPA, após uma análise crítica da atual etapa do processo de auto-avaliação, apresenta os resultados os resultados das pesquisas realizadas em 2016, apresentando também o resultado das avaliações dos anos anteriores e em seguida destaca fragilidades, potencialidades, planejamento e melhorias ocorridas.

#### **3.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

O Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 do SINAES (Planejamento e Avaliação). Inclui também um Relato Institucional, que descreve e evidencia os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), incluindo os relatórios emanados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), do período que constituiu o objeto de avaliação. Esse relato está sendo construído gradativamente.

##### **3.1.1 Relato Institucional**

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza – CDL de Fortaleza é mantenedora da Faculdade CDL. Com mais de 50 anos de existência a mantenedora se destaca por suas atividades voltadas ao apoio e desenvolvimento do comércio varejista da região metropolitana de Fortaleza.

A CDL de Fortaleza, contava até dezembro de 2017 com um quadro de aproximadamente 9.774 empresas associadas, o que demonstra a crescente representatividade da entidade junto ao setor do varejo e seu conseqüente papel estratégico para o desenvolvimento do setor comercial. A CDL de Fortaleza realizou em 2016 103.632 atendimentos presenciais a consumidores.

A Instituição desenvolve e mantém serviços em consonância com as necessidades do setor e desenvolvimento da região. Dentre os serviços prestados aos associados e a sociedade destacam-se: o Banco de Empregos SINE/IDT/CDL, Serviços Jurídicos, Serviço de Proteção ao Crédito – SPC, Central de Cobrança, Protesto de Títulos, Cheque Garantido, Instituto CDL de Cultura e Responsabilidade Social, CDL Jovem, CDL Móvel e Projeto Ação Novo Centro.

A CDL de Fortaleza contou até 2016 com a parceria do SINE/IDT e realiza serviços de: Recrutamento, Seleção, Avaliação de Potencial, Orientação de Postura Profissional para o Trabalho, encaminhamento de mão-de-obra, atendendo demandas de suas empresas

associadas. Criado em 1995, o Banco de Empregos possui equipe formada por Psicólogas, estagiárias de Psicologia e de Recursos Humanos, além de auxiliares de encaminhamento, todos devidamente preparados para atender aos clientes, utilizando recursos técnicos adequados e buscando identificar no mercado pessoas no perfil das empresas solicitantes.

O serviço conta com um amplo banco de dados, tendo cadastrado 11.860 currículos no período de janeiro a dezembro de 2010. No mesmo ano, 823 candidatos foram inseridos no mercado de trabalho e 516 empresas atendidas. Desde 2005, o Balcão de Empregos já alcançou a marca de 60.444 currículos cadastrados e 4.176 candidatos inseridos no mercado de trabalho, atendendo a mais de 1867 empresas. Em 2011 o Balcão de empregos atendeu 5712\*, com o total de 391 Currículos Cadastrados, 430 vagas cadastradas, 2.469 Trabalhadores Encaminhados e 388 Trabalhadores Colocados. \*Número total de pessoas recrutadas. Em 2012 foram 1.421 pessoas atendidas e 436 vagas atendidas. Em 2013, 1.642 candidatos atendidos e 566 Vagas atendidas de empresas associadas. Em 2014, 3.800 candidatos atendidos e 545 vagas atendidas de empresas associadas atendidas. Em 2015, foram atendidas 4.249 trabalhadores, tendo 842 novos trabalhadores inscritos, 449 vagas captadas e 256 colocadas. Em 2016 o Balcão do SINE IDT CDL fez 4.449 atendimentos, sendo 602 novos trabalhadores inscritos, 359 vagas captadas e 203 colocações.

O Serviço Jurídico prestado pela CDL de Fortaleza tem por objetivo oferecer assessoramento em processos judiciais, proporcionando ao associado maior tranquilidade quando de seu comparecimento em juízo. Dos benefícios para os associados, destacam-se dentre outros, a qualidade dos serviços e os seus baixos custos comparado aos similares do mercado.

Como dito anteriormente o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC foi o primeiro serviço prestado a comunidade varejista, consistindo em serviço de consulta de crédito e cheques proporcionando segurança às operações mercantis, serviços e financeiras, tanto para o vendedor como para o comprador.

O associado tem acesso direto ao SPC Brasil - maior banco de dados da América Latina. A consulta de cheques abrange todo o território nacional, inclusive o cadastro de emitentes de cheques sem fundo do Banco Central. O SPC de Fortaleza participa na composição do SPC Brasil. A importância do SPC pode ser constatada por meio da expressiva quantidade de usuários, destacando-se que durante o ano de 2005 foram registradas cerca de 143.032 consultas/mês. Em 2008, o número de consultas chegou a 5.708.191, número que inclui o número de consultas no SPC e cheque garantido. Em 2010 foram realizadas 6.933.396 consultas e em 2011, esse número chegou a 8.886.826. Em 2012 o volume de consultas foi

de 9.537.236 o que representa um aumento de 7,3% em relação a 2011. Em 2013, foram 10.039.354, representando crescimento de 5,3% se comparado ao ano anterior. Em 2014, foram 11.223.904 consultas com crescimento de 11,8% em relação a 2013.

O número de inclusões de registros no SPC no ano de 2010 foi de 1.460.418 e em 2011 1.316.881. Já as exclusões somaram 1.249.833 e 1.540.605 respectivamente nos anos de 2010 e 2011. O número de inclusões em 2012 foi de 1.334.465. Em 2013 foram feitas 1.410.706 inclusões no SPC, representando um crescimento de 5,7% se comparado ao ano anterior. Em 2014 foram realizados 1.352.849 registros no SPC, uma redução de 4,1% em relação ao ano anterior. Em 2015, foram realizados 1.582.946 inclusões tendo tido aumento de 17,01% em relação a 2014. Em 2016 foram realizadas 1.660.246 registros, 4,8% maior que no ano de 2015 e 10.754.013 consultas, -4,1% que no ano anterior. Em 2017, foram realizadas 10.824.499 consultas o que demonstra crescimento em relação ao ano de 2016 e além disso foram realizadas 632.949 inclusões e 1.471.984 regularizações, sendo estas 14,1% superiores ao ano de 2016.

O serviço de cheque garantido é disponibilizado, desde o ano de 2001, pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza para os seus associados. Consiste em um serviço especializado e rápido na avaliação do grau de risco de vendas com cheques, proporcionando aos seus usuários ressarcimento de 100% dos cheques garantidos. Os valores garantidos chegaram a 4.735.756 em 2010 e 9.073.674 em 2011. O Valor ressarcido chegou a 199.411 e 301.375 em 2010 e 2011 respectivamente. Em 2012 o valor garantido foi de R\$ 13.456.565,00 e a recuperação foi de 40%. O valor de cheque garantido em 2013 foi de R\$ 12.012.885,00, que apesar de ter sido inferior ao ano de 2012 obteve um valor de recuperação significativamente superior, no valor de R\$ 335.860,00. Em 2014, foram 8.430.716,00 em cheque garantido e a recuperação foi novamente superior com 52,6%. Em 2015, foram R\$ 5.250.795,00. Já em 2016 foram R\$ 4.363.623 garantidos com resultado de R\$ 188 mil recuperados. Em 2017, foram garantidos R\$ 3.698 mil com resultado de R\$ 197 mil recuperados.

A Central de Cobrança da CDL de Fortaleza é um serviço ágil, eficiente e que apresenta redução nos custos operacionais das empresas. O serviço conta com um sistema informatizado e interligado ao banco de dados do SPC, oferece maior agilidade no resgate de débitos, gerando recebimento inclusive domiciliar, tanto de pessoas físicas como jurídicas e, se for o caso, orienta para a cobrança judicial. Em 2013 foram recuperados R\$ 1.982.720,00 e em 2014 R\$ 2.271.034,00, um crescimento de 15% em relação ao ano anterior. Em 2015, foram recuperados R\$ 2.017.196,86 apresentando decréscimo de 11%

em relação a 2014. Em 2016 foram recuperados R\$ 1.752.543, apresentando decréscimo de 13% em relação ao ano anterior. Em 2017 foram recuperados R\$ 1.620.239

Em abril de 2000, a CDL de Fortaleza criou o Instituto CDL Cultura e Responsabilidade Social – ICC, entidade civil sem fins lucrativos, que tem como objetivo realizar, apoiar e assessorar projetos e atividades voltados ao desenvolvimento cultural, social e científico, bem como estimular ações, sensibilizar e mobilizar a sociedade na articulação da busca de soluções no processo de formação de uma consciência cidadã.

As atividades executadas abrangem importantes áreas de interesse social e comunitário, dentre as quais destacam-se: Educação e Cultura, Saúde, Promoção Social, Desenvolvimento Humano e Organizacional, Voluntariado e Meio-ambiente.

A CDL JOVEM foi criada em 2001 visando reunir sucessores e jovens empresários lojistas, interessados em atuar numa entidade de classe, bem como em se preparar para assumir os negócios da família. Promove cursos, palestras, seminários, eventos de integração e de responsabilidade social. Dentre os projetos realizados, tem-se o Encontros Reaprender – Aulas-almoço com o objetivo de adequar a teoria gerencial às necessidades dos associados, Tá na Mesa – Evento onde os associados são convidados a apresentar a sua empresa e sua atuação como jovem empresário, dividindo a experiência entre os participantes, Jogo Aberto – Programa empresarial com o objetivo de integrar os associados e promover debates sobre temas de interesse comum as empresas do varejo. Visa criar um ambiente de troca de informações e soluções viáveis, tipo uma feira de idéias, buscando o desenvolvimento do segmento comercial e Formação de Líderes – Objetiva facilitar a necessária transformação dos empresários e gerentes em líderes visando promover um diferencial competitivo para o seu negócio. Em 2012, a CDL Jovem realizou com o apoio da Faculdade CDL Visita Técnica Internacional à França e à Espanha com o objetivo de conhecer as principais lições aprendidas com a realização da Copa do Mundo e das Olimpíadas, respectivamente em Paris e Barcelona. Um professor da Faculdade CDL acompanhou o grupo de jovens empresários, apoiando a contextualização técnica e também visando que quando do retorno fosse realizado um seminário com o tema. O Seminário contou com mais de 200 pessoas.

Em 2000 teve início a Ação Novo Centro constituída através de uma ONG, sem fins lucrativos, consiste em um movimento pró-revalorização do Centro de Fortaleza, tendo como objetivo geral propor e articular os diversos projetos e ações que promovam a sua melhoria e desenvolvimento, tanto nos aspectos físico-urbanísticos como nos ambientais, sociais e econômicos, em esforço conjunto com a Prefeitura Municipal de Fortaleza e demais órgãos e parceiros interessados no tema.

São projetos da Ação Novo Centro: O Projeto Parque da Cidade, Operação Consorciada Bairro Central – Parque Pajeú, Programa da Ação Local (zeladoria da área central), Projeto de Recuperação da Fachadas do Centro. Em 2012, foi desenvolvido, pela Faculdade CDL, a pedido da CDL de Fortaleza e em conjunto com a Secretaria Regional do Centro o Projeto Sei Vender, Sei Empreender, voltado para a capacitação dos vendedores ambulantes do centro da cidade de Fortaleza, que no referido ano pode chegar a mais de 10.000.

### **3.1.2 Breve Histórico da Faculdade CDL**

No âmbito da qualificação profissional, em 2006, respaldada em experiência educacional no âmbito de atividades de extensão e pós-graduação e através de parceria com a Universidade Federal do Ceará – UFC, a CDL de Fortaleza iniciou o desenvolvimento de projeto inovador para a região com a criação da Faculdade CDL. Neste ano, foi elaborado o Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI, o Projeto Pedagógico Institucional – PPI e o Projeto Pedagógico do Curso – PPC e Regimento Interno, que posteriormente foram avaliados por comissão própria do MEC, obtendo autorização para funcionamento em 2008.

A Faculdade de Tecnologia CDL de Fortaleza – Faculdade CDL foi credenciada em 14 de março de 2008 através da portaria No 354 da Secretaria de Educação Superior. Em 18 de março de 2008, através da Portaria No 91 da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – SETEC/MEC a Faculdade obteve autorização para início de funcionamento do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial. Recebeu em 2009 a comissão do MEC para autorização do Curso Superior de Tecnologia em Logística e no ano de 2010 recebeu a comissão do INEP para autorização do Curso Superior de Tecnologia em Marketing. Em todos os processos avaliativos relativos à autorização a Faculdade obteve conceito máximo (nota 5) o que demonstra o compromisso da instituição com a qualidade dos seus cursos. Em 2010 a Faculdade CDL recebeu a comissão do MEC para o reconhecimento do curso de Gestão Comercial, ocasião em que também obteve conceito máximo (nota 5).

Em 2011, a Faculdade de Tecnologia CDL de Fortaleza adquiriu personalidade jurídica própria, passando a ter CNPJ próprio e ser regida por Estatuto específico, passando a ser denominada Faculdade CDL. O Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da Faculdade CDL para o período 2011-2015 prevê a expansão da Instituição com a oferta dos cursos de bacharelado em Ciências Contábeis, bacharelado em Administração e os Cursos Superiores de Tecnologia em Redes de Computadores e Análise e Desenvolvimento de Sistemas, entre outros cursos.



Em 2012, foi reconhecido o curso de Logística com conceito 4 e o curso de bacharelado em Administração foi autorizado pelo MEC com conceito máximo. O curso de Administração teve início no primeiro semestre de 2013.

Em 2012, a Faculdade CDL solicitou Recredenciamento e recebeu a comissão em no período de 11 e 15/6/2013. A Faculdade foi recredenciada com conceito 4.

Neste mesmo ano, em outubro, ocorreu o reconhecimento do curso de Marketing. O curso foi reconhecido com conceito máximo.

O Curso de Ciências Contábeis recebeu comissão de autorização em maio de 2013 e iniciou suas atividades em janeiro de 2015. O curso foi autorizado com conceito 3.

A Comissão de avaliação para autorização do CST em Redes de Computadores ocorreu em novembro de 2014. O Curso foi autorizado com conceito 3. Em 2015 foi autorizado o curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas com conceito 4 e protocolado o pedido de reconhecimento do curso de Administração. O curso de Administração foi reconhecido em 2016 com conceito máximo e no mesmo ano foi iniciado o Curso de Redes de Computadores. O Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas foi iniciado em 2017.

Os cursos de Logística, Gestão Comercial, Marketing e Administração participaram em 2015 do ENADE. Somente os cursos de Logística e Gestão Comercial tiveram a participação de concludentes, obtendo respectivamente conceito 3 e 4 no ENADE.

Em 2017 foi solicitado através do E-MEC o reconhecimento dos cursos de Redes de Computadores, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Contábeis e a renovação de reconhecimento do curso de Marketing.

### **1.1.3 Histórico da avaliação institucional da Faculdade CDL**

Em 2008, primeiro semestre de funcionamento da Faculdade CDL foi desenvolvido um instrumento de pesquisa voltado à avaliação do corpo docente além do perfil de atendimento da equipe da secretaria acadêmica, instalações físicas da IES e coordenador do curso. A pesquisa foi realizada duas vezes no semestre, sendo a primeira aplicada em período correspondente a 20% de desenvolvimento da carga horária da disciplina e a segunda aplicada no período correspondente a 60% do conteúdo ministrado.

A intenção foi avaliar inicialmente os professores na ótica dos alunos possibilitando que a coordenação tivesse a possibilidade de promover em conjunto com os professores possíveis melhorias. A segunda avaliação, por sua vez, teve o objetivo de novamente avaliar os



professores nos mesmos quesitos de modo mais definitivo. Antes de iniciar a pesquisa, foi feita uma sensibilização dos alunos com o intuito de se obter o maior número de respondentes possível.

O Questionário era composto por questões objetivas, tendo, contudo, uma questão qualitativa onde o aluno poderia expressar sua impressão e sugestão de modo descritivo. A avaliação foi categorizada por professor, turma, disciplina e turno, tendo sido feita também uma tabulação consolidada dos dados.

Os resultados da avaliação do corpo docente foram entregues pelo Coordenador de curso, em reunião individual com cada membro do corpo docente, tendo sido feita leitura conjunta dos resultados e propostas sugestões de melhoria. Desta forma, os pontos fortes e fragilidades apresentados foram discutidos a fim de melhor planejamento e resultados futuros.

Foi emitido feedback aos alunos dos resultados da pesquisa através da reunião dos líderes, onde os principais pontos e sugestões foram apreciadas, comentadas e solucionadas.

Durante o semestre, foram realizadas reuniões com professores e líderes de sala a fim de avaliar as atividades desenvolvidas e realizar melhorias ao longo do semestre.

A CPA da Faculdade CDL, a partir do apresentado na Portaria Nº 92, de 31 de Janeiro de 2014, que estabelece os indicadores de avaliação institucional externa, passando de 10 indicadores para 5 eixos, sendo eles 1. Planejamento e avaliação institucional; 2. Desenvolvimento Institucional; 3. Políticas acadêmicas; 4. Políticas de gestão e 5. Infraestrutura e em 2015, diante da Nota Técnica Inep/Daes/Conaes No 065, vem adequando seu processo de autoavaliação assim como o modelo de apresentação do relatório de autoavaliação institucional anual.

Assim, os critérios gerais utilizados pela CPA da Faculdade CDL para definição do processo de avaliação institucional tem como base as determinações legais contidas na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei 9394/96, Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 que estabelece o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, Portaria normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007 - Republicada em 29 de dezembro de 2010, Portaria Nº 92, de 31 de Janeiro de 2014, a Nota Técnica Inep/Daes/Conaes No 065, legislação do MEC e CNE, diretrizes pertinentes à avaliação emanadas pela Secretaria de Educação Superior (SESu/MEC) e pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (SINAES/INEP/MEC), bem como os documentos

oficiais da Instituição, entre eles os principais norteadores da prática acadêmica e foco de todo o planejamento e avaliação: PDI, PPI e PPC's .

O processo de auto-avaliação da Faculdade busca dimensionar a articulação entre o Projeto Pedagógico Institucional - PPI, o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, o Projeto pedagógico do Curso – PPC e suas práticas e resultados a fim de poder promover melhorias através do processo de planejamento e avaliação contínua. Nesta perspectiva, considerou-se fundamental aplicar uma metodologia que organize as atividades das unidades acadêmicas construindo um sistema integrado de avaliação e planejamento.

Assim, as ações avaliativas têm como objeto de análise o conjunto de dimensões e atividades desenvolvidas pela Faculdade, tais como os aspectos concernentes: à gestão acadêmica; ao ensino; à formação; à pesquisa; à extensão; às relações com a sociedade; à responsabilidade e compromissos sociais; à vida comunitária e às coordenações de cursos; aos cursos e aos programas; à construção e integração do sujeito ao processo de avaliação; ao repensar da missão institucional para o futuro.

O sistema de avaliação implantado é contínuo e tem a finalidade de promover o permanente aperfeiçoamento, reflexão e redefinição dos objetivos e prioridades científicas e sociais da Instituição. Se propõe também a auxiliar a identificar e formular políticas, ações e medidas institucionais que impliquem atendimento específico ou subsídios adicionais para a superação de problemas encontrados.

A avaliação interna se efetiva com a participação de toda a comunidade acadêmica - corpo docente, discente e técnico-administrativo. Com o desenvolvimento da Faculdade e da prática avaliativa planeja-se contar com a participação de egressos e membros da comunidade externa.

O objetivo da auto-avaliação é traçar o perfil institucional a partir da percepção que a comunidade acadêmica tem de si mesma. Essa auto-avaliação engloba a verificação do nível de integração entre as dimensões ensino, pesquisa, extensão, gestão e clima organizacional, com os elementos concretos que lhes dão materialidade, corpo docente, corpo discente, corpo técnico administrativo, comunidade externa, infraestrutura, entre outros.

### **3.1.4 Principais elementos do Processo Avaliativo Externo em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Melhorias Decorrentes**

A Faculdade CDL após seu credenciamento recebeu as comissões externas de avaliação para Autorização e Reconhecimento do curso de Gestão Comercial, Autorização e Reconhecimento do Curso de Logística, Autorização e Reconhecimento do Curso de Marketing, Autorização do Curso de Administração, Autorização de Ciências Contábeis, Autorização de Redes de Computadores e Recredenciamento da Faculdade.

A seguir serão relatadas as principais ações decorrentes desses processos avaliativos, considerando sua relação com o PDI da Instituição.

A solicitação de Credenciamento da Faculdade CDL ocorreu em março de 2006. A Comissão de Avaliação in loco esteve presente na instituição em julho de 2007. O resultado da Avaliação foi publicada no Parecer CNE/CES No 10/2008 e em seu texto consta que após ponderar sobre três grandes dimensões – organização do curso, corpo social e infraestrutura específica – tendo conceituação global sobre tais itens sido excelente, o que representa conceito 5. A comissão considerou que a IES apresenta objetivos com aderência total às diretrizes curriculares nacionais, apresentando total adequação ao PPC do Curso de Gestão Comercial e ao PDI.

Dentre as recomendações da comissão relativas à organização do curso estão a institucionalização do colegiado de curso, revisão do sistema de avaliação do processo de aprendizagem e aproveitamento de competências profissionais adquiridas no trabalho. Em relação a esses itens a Faculdade CDL incentivou a criação do colegiado do curso de Gestão Comercial, fez adequação do sistema de avaliação alterando a e passou a aproveitar competências adquiridas no âmbito profissional através das atividades complementares.

Sobre o corpo social recomendou que fosse incentivada a produção docente bem como a ampliação da dedicação docente às atividades da IES. Foi também indicada a capacitação do corpo técnico administrativo em específico a responsável pela gestão da secretaria. As recomendações foram atendidas, tendo a secretária acadêmica participado de curso de gestão específico para a área, os professores foram contratados como horistas, mas com a política de crescimento de sua carga horária priorizada sempre antes da contratação de

novos docentes, além de ser incentivada a produção docente através da participação destes no Jornal Conjuntura do Comércio e outras revistas publicadas na área de varejo.

O Processo de Reconhecimento do Curso de Gestão Comercial ocorreu em agosto de 2010. De acordo com a Comissão de Avaliação, o PPC do curso está sintonizado com o PPI e o PDI. O conceito final de reconhecimento do curso foi “5”, o que se refere ao conceito máximo.

Em relação à dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica não foi posto em relatório nenhuma recomendação de ajuste. Ao contrário, a matriz curricular do curso foi considerada excelente, por ser composta de disciplinas atualizadas e coerentes com a formação requerida. A avaliação positiva dos aspectos como atendimento ao discente, realização de auto-avaliação do curso, competência da coordenadora de curso, entre outros aspectos foi considerado, seu corpo docente, coordenação de curso, CPA levaram ao conceito 5 na referida dimensão.

Em relação à dimensão 2 – Corpo Docente, a comissão os considerou motivados e com experiência profissional voltadas as disciplinas que ministram, boa titulação e uma publicação considerável. A fragilidade indicada pela comissão se refere ao número de professores doutores, fato que a Faculdade considera importante mas que na formação do corpo docente do curso superior de tecnologia deve ser aliada a experiência profissional, o que na maioria das vezes é encontrada nos professores com mestrado. A formação acadêmica dos professores foi considerada aderente ao PPC do curso.

Enfim, na dimensão – Instalações Físicas foi exposto que a Faculdade oferece ao curso instalações muito boas, sugerindo somente a ampliação da sala de professores. Faz referência à biblioteca, que consideraram um grande destaque e para a Loja Conceito que consideraram um primor tanto pela sua arquitetura, quanto pela qualidade dos bens disponíveis para seu funcionamento. Registraram que é um conceito além do seu tempo que oferece aos acadêmicos diferentes ambientes de simulação de sua realidade, ou seja, o varejo.

Todos os requisitos legais foram atendidos, tendo sido indicado que a IES oferte a disciplina de Libras, fato que já foi contemplado nos demais cursos.

O Processo Avaliativo Externo de Autorização do Curso Superior de Tecnologia em Logística ocorreu em dezembro de 2009. O Conceito final atribuído ao curso foi o “5” –

conceito máximo. Em relação às dimensões avaliadas foi considerado que o PPC do curso considera as metas do PNE e o atendimento na educação superior. Está também alinhado as diretrizes do PDI da Instituição. Consideraram que a IES apresenta missão institucional formulada, com condições de concretizá-la. Há sinais de coerência entre a estrutura organizacional e a prática administrativa em termos de fluxos gerenciais. Foi visualizado também o esforço para o cumprimento do PDI, com vistas a introduzir melhorias na IES, embora a maioria da proposta esteja institucionalizada. Um ponto a ser melhorado segundo a comissão é a articulação das atividades complementares com as constantes no projeto do curso, entretanto, há o alinhamento dos objetivos e expectativas dos egressos com as bases do PDI e das unidades curriculares do PPC. A comissão alertou sobre a lacuna entre o ideal, o desejável e o possível realizável, acerca do perfil do egresso. Ressaltamos que a coordenação de curso juntamente com seu colegiado e NDE fizeram a revisão do PPC no processo de reconhecimento.

Em relação ao corpo docente, a comissão achou positiva a filosofia da IES de contratação considerando não somente a formação acadêmica, mas privilegiando fortemente a experiência profissional.

No processo de reconhecimento do CST em Logística, ocorrida em outubro de 2012, a comissão considerou que o PPC contempla muito bem as demandas efetivas de natureza econômica e social. As políticas institucionais de ensino de extensão e de pesquisa constantes no PDI estão implantadas, de maneira suficiente, no âmbito do curso. Foi considerado que o perfil profissional expressa, de maneira excelente, as competências do egresso. Os conteúdos curriculares implantados possibilitam, de maneira excelente, o desenvolvimento do perfil do egresso. Em relação às considerações da comissão em relação à dimensão corpo docente tem-se que a atuação do NDE do curso implantado é suficiente, podendo ser melhorado. Também sugerem ampliar a dedicação dos docentes em relação ao regime de trabalho, de forma a ter no curso um número maior de professores em tempo parcial e integral. Tal fato, não foi plenamente contemplado pois trata-se o curso de logística de um curso com poucas vagas – 110 vagas anuais e um vasto currículo, o que exige um corpo docente de 25 professores, mesmo número de disciplinas do curso. Tal fato impossibilitou que em 2 anos e meio a instituição tivesse em seu quadro professores em maior número em tempo parcial e integral. O relatório sugere ampliação da biblioteca e sala de professores. Tais aspectos já estão previstos no Plano de Expansão da Faculdade CDL. O conceito final do curso foi “4”.

Em setembro de 2010 a Faculdade CDL recebeu a comissão externa para autorização do curso superior de tecnologia em Marketing. No relatório de avaliação a comissão destacou o fato de o curso estar plenamente adequado ao contexto regional e que o perfil do egresso está plenamente definido e mantém coerência com os objetivos do curso e com as DCN's. O NDE, Colegiado de Curso e Coordenação de Curso estão bem representados. Consideram importante a ampliação da produção científica do corpo docente. Em relação a infraestrutura não foram realizadas observações relevantes, ao contrário, foi considerada muito boa no âmbito da sala de aula, biblioteca, laboratórios, merecendo destaque para a Loja Conceito. O conceito final do curso foi "5" – Conceito Máximo. Em 2013, a Faculdade CDL recebeu comissão de Reconhecimento do curso de marketing e obteve conceito máximo.

Em junho de 2012 foi realizada a avaliação externa para Autorização do Curso de Administração. Com base na análise do PDI, do PPC e das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Administração, foi constatado pela comissão que as demandas efetivas de natureza econômica, social e cultural da região onde a IES está inserida estão contempladas de maneira excelente, com previsão de projetos e ações de interação contínua com os setores produtivos e de serviços da região metropolitana de Fortaleza. O perfil do egresso está plenamente contemplado no PPC assim como a estrutura curricular apresenta, de maneira excelente, carga horária compatível com as DCN'S, conteúdos e atividades vinculadas ao mundo do trabalho, além de flexibilidade, interdisciplinaridade e articulação entre teoria e prática. Em 2013, a Faculdade CDL recebeu comissão de Recredenciamento e obteve conceito 4.

O corpo docente foi muito bem avaliado, merecendo destaque a composição do NDE e colegiado de curso além da experiência da Coordenadora de curso e demais professores, além da formação acadêmica.

Em relação à infraestrutura a comissão solicitou especial atenção à sala de coordenação de curso, que apesar de suficiente, poderia ser mais ampla e com possuir gabinete individual. A loja conceito foi muito bem avaliada, pois permitirá ao aluno a integração da teoria e prática, além de realização de atividades da empresa júnior. Em relação às diretrizes curriculares, a comissão indicou a implantação da temática da história e cultura afro-brasileira e indígena nas disciplinas. Tal ação já foi realizada no primeiro semestre de funcionamento do curso, quando feita a inclusão de elementos da questão étnico raciais na disciplina de Direito e Legislação Empresarial e na disciplina de Estudos Sociológicos e Antropológicos que irá contemplar a formação da sociedade brasileira. Em semestres posteriores, a disciplina de

Gestão de Pessoas também abordará o tema, assim como será explorado nas atividades complementares. Merece destaque o fato de o curso ter tido o conceito final “5” – Conceito Máximo.

Os Principais elementos do Processo Avaliativo Interno em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) serão apresentados no decorrer do relatório considerando sua pertinência em relação ao item apresentado.

### **3.1.5 Articulação entre o Planejamento e Avaliação**

A articulação entre o planejamento e avaliação começa a acontecer a partir da segunda etapa do processo de avaliação, a fase do diagnóstico. Nessa fase, ao descrever a situação real dos cursos ofertados pela Faculdade, utilizando-se de cadastro e das opiniões da comunidade acadêmica, utiliza-se como referência a missão dos cursos definida no seu PPC, nos seus currículos e programas a fim de compatibilizá-los com as diretrizes curriculares dos cursos, atividades de ensino, pesquisa e extensão, atividades complementares e estágio supervisionado. Também são analisados diversos índices acadêmicos, como admissão, evasão e reprovação, perfil do corpo docente e desempenho do corpo técnico-administrativo, além de análise de dados e documentos obtidos.

A partir de então ocorrem os encontros de planejamento e avaliação com a apresentação dos resultados para o corpo de dirigentes e técnico administrativo.

Após análise e discussão dos resultados obtidos no diagnóstico tem início a implementação das melhorias de acordo com a identificação e priorização das necessidades e de acordo com as diretrizes existentes no PDI, PPC e Planejamento da CDL de Fortaleza. As decisões envolvem reformulações e ações a serem empreendidas na instituição.

Após todo o processo de avaliação é elaborado o relatório de diagnóstico que será utilizado como base para o planejamento futuro, já que o relatório contempla o planejamento existente. A divulgação dos resultados para toda a Instituição ocorre tanto nos encontros de planejamento e avaliação quanto no portal da Instituição e outros meios de comunicação.

Ressalta-se ainda a realização de meta-avaliação com o objetivo de refletir sobre a prática avaliativa e promover melhorias no próprio processo de avaliação.

As melhorias ocorridas estão apresentadas no presente relatório quando da apresentação dos resultados assim como nas considerações gerais.

### **3.1.6 Planejamento 2017 e Avaliação de Resultados**

A CDL de Fortaleza, mantenedora da Faculdade CDL, realiza anualmente o Encontro de Planejamento Estratégico que envolve a Presidência, Superintendência, Diretoria e toda a Gerência da instituição. Trata-se, desta forma, de planejamento participativo e nesse contexto, sendo a Faculdade CDL uma unidade da CDL de Fortaleza, participa ativamente do planejamento estratégico através da Direção Geral e Coordenação Acadêmica. A Superintendência da CDL de Fortaleza é a responsável pela condução do encontro de planejamento e gestão do plano estratégico e a Direção Acadêmica da Faculdade CDL define coletivamente e gerencia a definição das estratégicas e metas para cada unidade da IES, a partir do planejamento.

Antes da realização do encontro anual de planejamento estratégico, que ocorre até março de cada ano, o gestor se reúne com sua equipe para avaliar as metas estabelecidas e analisar os resultados do ano anterior para assim elaborar as metas para o período vigente. São solicitadas metas inovadoras e desafiadoras por acreditar que as organizações prosperam a partir de desafios e metas bem definidas.

As atividades preparatórias para o Planejamento Estratégico começam a acontecer a partir do mês de Setembro do ano em curso, de modo que são desenvolvidas diversas reuniões que antecedem e que permitem compilar ideias prévias contendo pontos fortes, pontos vulneráveis e sugestões de melhorias. De posse deste relatório, o Superintendente da Mantenedora apresenta as ações para a presidência que, assessorado pelos demais diretores chegam a um plano de ação final que será apresentado, inicialmente para o corpo de associados diretores e, posteriormente, para o corpo técnico-administrativo. O relatório final contempla ações de curto, médio e longo prazo. Nesses momentos de encontros e planejamentos também são apresentadas e comentadas as principais diretrizes do comércio varejista e do mundo acadêmico como forma de divulgar e manter a todos os presentes informados sobre o contexto local, nacional e mundial no qual as instituições (mantenedora e Faculdade CDL) estão inseridas.

Mensalmente, a Superintendência da CDL de Fortaleza se reúne com o denominado Comitê Gestor, formado por todos os gestores da CDL de Fortaleza, incluindo a Coordenação da Faculdade CDL, para apresentação dos principais indicadores da instituição e apresentação de dificuldades e novas oportunidades identificadas pelas equipes de trabalho. É um



momento de grande valor, pois reúne representantes de todas as áreas para discussão e definição de melhorias e prioridades.

A seguir apresentam-se as metas para a Faculdade CDL apresentadas no Planejamento Estratégico da CDL de Fortaleza nos anos de 2013, 2014 e 2015. Essas metas, referentes ao ano de 2013, 2014 e 2015 foram relevantes para a análise da necessidade de expansão física. A expansão física passa a se configurar como a principal meta do ano de 2014 e 2015 tanto para a CDL de Fortaleza quanto para a Faculdade CDL.

No âmbito interno da Faculdade CDL, seu Planejamento anual é conduzido por seus gestores de modo a seguir as orientações dispostas no PDI. Neste sentido, é inicialmente comunicado a toda a equipe sobre a data, local e horário onde acontecerá o planejamento do ano. Geralmente, o mesmo é desenvolvido no mês de novembro e tem como premissa básica oportunizar, todos que compõem o corpo funcional, serem escutados e terem suas ideias prestigiadas.

Durante o planejamento, a equipe é dividida em: 1. Extensão, que envolve Projetos Sociais, cursos de curta e média duração abertos e fechados para empresas, 2. Balcão de empregos e atendimento ao estudante, 3. Graduação e Pós-Graduação e 4. Biblioteca, Loja Conceito e Laboratórios. Cada grupo desenvolve os pontos fortes, vulneráveis e principais sugestões de incremento e melhoria. No espaço aproximado de 01 semana é concluído o relatório final pelos principais gestores e apresentado à diretoria da Faculdade CDL. Posteriormente é dado *feedback* aos participantes sobre quais ações serão de fato, implementadas e quando.

A Faculdade CDL, por sua vez realiza seu planejamento através da articulação entre o disposto no PDI, PPI e PPC, os resultados da avaliação institucional e o planejamento da CDL de Fortaleza.

A partir dos padrões e metas estabelecidos nos referidos documentos são definidas as prioridades e as metas da instituição, que farão parte do Planejamento Estratégico da CDL de Fortaleza.

No âmbito acadêmico, a partir de 2009.1 a Faculdade passou a realizar diversos momentos de planejamento e avaliação, entre eles o Encontro de Planejamento e Avaliação, que conta com a participação do corpo técnico administrativo e Encontro Pedagógico e de avaliação que conta com a participação do corpo docente e discente além do corpo técnico administrativo. Além desses encontros realiza-se a reunião de líderes de sala que objetiva realizar uma avaliação constante das atividades acadêmicas, reunião de professores e de colegiado de curso e superiores.

O Encontro de Planejamento e Avaliação, conta com a participação de toda a equipe do corpo técnico administrativo e objetiva apresentar os resultados das avaliações realizadas assim como a reflexão das práticas cotidianas para definição das metas. A metodologia utilizada consiste em apresentação geral dos resultados e planos futuros da Faculdade em suas dimensões estratégica, tática e operacional.

Em seguida ocorre a formação dos grupos de trabalho de acordo com as atividades realizadas cotidianamente pelos mesmos para discussão das potencialidades e fragilidades para em seguida definição das ações prioritárias e metas. Durante essa análise as equipes interagem entre si para sinalização de demandas encontradas que dependem da ação de outros grupos para sua concretização. A equipe é então unificada para apresentação do resultado final.

O Encontro Pedagógico e de Avaliação conta com a participação do corpo docente e área acadêmica. Objetiva apresentar os resultados gerais das avaliações e definir as diretrizes pedagógicas para o semestre que terá início.

Inicialmente é apresentado o perfil dos alunos da faculdade, segundo o questionário sócio econômico e em seguida suas principais necessidades e solicitações decorrentes dos resultados das avaliações realizadas no período. São apresentadas práticas pedagógicas voltadas para o alcance dos objetivos do curso superior de tecnologia. Os professores trocam experiências em sala de aula construindo um momento colaborativo.

O acompanhamento das ações prioritárias e metas assim como das melhorias realizadas ocorre através de relatórios e reuniões periódicas realizadas pela coordenação acadêmica da Faculdade CDL e corpo técnico administrativo assim como reuniões de colegiados superiores, de curso e de coordenação com corpo docente e líderes de sala.

De todos esses encontros são definidas melhorias a curto, médio e longo prazo. A instituição acredita que as melhorias constantes fazem a diferença.

As metas da Faculdade CDL são inseridas no sistema de gestão estratégico denominado SCOP, que trabalha com os princípios de gestão de projetos e BSC. Nele também estão as metas da CDL de Fortaleza. O acompanhamento das metas é semanal.

Sabe-se que somente a partir do que foi planejado e realizado é possível promover a avaliação. Na organização institucional da Faculdade existe a Coordenadoria Permanente de Avaliação, órgão suplementar responsável pelas atividades de avaliação desenvolvidas no âmbito desta Faculdade.

Em 2013 foram desenvolvidos dois planos de mídia, o primeiro com enfoque nos cursos de pós-graduação contemplando os veículos de massa tais como rádio, jornal, panfletos; e um segundo plano voltado para o vestibular, portanto, para os cursos de Graduação. Este último mais robusto e focado no propósito de captar 330 novos alunos. Foi realizada pesquisa de avaliação para identificar os melhores canais de comunicação para trabalhar a demanda e desta forma foram utilizados televisão, rádio, jornal, visitas às empresas associadas a CDL com vistas a divulgar junto a seus funcionários, promoção indique um amigo junto aos alunos da Faculdade, além de divulgação em sites e mídias sociais (facebook, twitter, linkedin). O resultado foi a captação de 324 novos alunos. Sendo assim foi atingido 98% da meta estabelecida o que foi considerado bastante exitoso.

A meta estabelecida para a área de extensão foi pautada em cima de indicadores dos anos anteriores e levando em consideração que o número de salas disponíveis à noite para a extensão é escasso. Assim mesmo meta lançada para a área de extensão foi superada em 17 pontos percentuais. Foi dada especial atenção aos cursos in company visto se tratarem de trabalhos focados na demanda específica da empresa solicitante. O mailling deixado pelos participantes dos cursos foram compilados e usados para prospecção de atrair novos alunos para os cursos de graduação.

No ano de 2013 foi aberta nova turma da Pós-graduação em ICMS, cumprindo assim a meta estabelecida. Formada com o público de advogados e contadores, a turma deste MBA ainda está em curso. A inovação, contudo é que a partir de 2013 a Faculdade CDL passou a admitir o artigo científico como uma opção a mais para o trabalho final do curso, visto que anteriormente somente admitia a monografia tradicional. A iniciativa tem sido bem recebida pelos alunos o que possivelmente virá a contribuir com a revista científica que a Faculdade CDL pretende instituir em breve. Outra iniciativa positiva adotada para o bom rendimento desta turma foi ampliar o horário de funcionamento da biblioteca além de ampliar o prazo de empréstimo dos livros da biblioteca para os alunos de pós-graduação. Isso beneficiou não apenas o novo curso de ICMS mas todos os demais MBAs que já vinham em curso.

Baseado nas principais palestras ocorridas em Nova York, a CDL de Fortaleza realiza a quatro anos o replique de algumas delas de modo a multiplicar para os alunos da Faculdade CDL – graduação e pós-graduação – as principais inovações e tendências do varejo. Neste ano contamos com a participação de um representante da Faculdade CDL que viajou com todos os custos pagos pela mantenedora com o objetivo de prepará-lo para o repasse das informações para a comunidade acadêmica desta Faculdade. Contamos com a participação de mais de 800 pessoas. O evento ocorreu em 2 dias e completamente gratuito o que oportunizou alunos, lojistas e a comunidade em geral a terem acesso a informações

hodiernas e de ponta. Para abrilhantar o evento, a Faculdade CDL convidou ainda a professora da sua pós-graduação Dra Regiane Relva Romano e também professora da USP para proferir palestra sobre Tecnologia informática sendo esta palestra o ponto alto do evento.

Para desenvolvimento desta meta a Faculdade CDL alia-se à área de eventos da mantenedora CDL de Fortaleza. O público alvo são alunos e associados lojistas. O objetivo é oferecer gratuitamente acesso a palestras de conteúdos instrutivos e motivacionais.

### **3.1.7 Planejamento 2014 e Avaliação de Resultados**

O Encontro de Planejamento da Faculdade CDL e CDL de Fortaleza ocorreu em março de 2014, momento em foram apresentados os principais resultados do ano de 2013. A seguir apresentamos os principais projetos e metas definidas.

Em relação ao investimento em mídia a Faculdade CDL estabeleceu com a mantenedora a necessidade de incremento de investimento para divulgação do vestibular 2014.2. Esse incremento foi ampliado para 2015.1. Nos dois referidos semestres ocorreram os maiores investimentos em mídia já praticados pela Faculdade CDL.

A divulgação objetivou atingir outra meta que é a de ampliação do número de alunos da Faculdade CDL em 2014 diante da perspectiva de ampliação de seu espaço físico.

A Ampliação da Faculdade CDL foi realizada com sucesso no ano de 2014, após ser firmado convênio de parceria com a Universidade Estadual do Ceará para uso do prédio de sua propriedade e situado ao lado da atual unidade da Faculdade CDL. A primeira etapa do prédio foi concluída com a disponibilização de 20 salas de aula e um auditório para 300 pessoas. A segunda etapa tem previsão de início em 2015.

A meta definida para o número de alunos no final do ano de 2014 foi de 864 alunos. A referida meta foi alcançada uma vez que a Faculdade CDL passou a ofertar o curso técnico em logística. Assim, em dezembro de 2014 contava com 525 alunos de graduação, 185 alunos de curso técnico, 162 alunos de pós graduação.

Objetiva-se também ampliar a realização de cursos de extensão abertos e fechados. Participaram de cursos abertos 1.713 alunos, além de 460 pessoas capacitadas para a Copa do Mundo, 940 treinadas para vendas na promoção Fortaleza Liquida, 652 pessoas em cursos da CDL Móvel e 1.702 pessoas em cursos fechados.

Os cursos de Pós-graduação da Faculdade CDL também necessitam de incremento e por isso foram elaborados 6 projetos para 2014, sendo eles: *Marketing e Gestão do Varejo*;

*Gestão Estratégica de Pessoas; Gestão Integrada de Marketing e Logística; Gestão de Cooperativas de Crédito; Gestão de Negócios e Turismo.* Esses projetos devem ser executados somente em 2015.

A inadimplência é um indicador considerado relevante para a instituição e por este motivo a Faculdade CDL através de sua área financeira e com a ação direta da área de cobrança da mantenedora definiu para 2014 a meta ousada de manter a inadimplência em 8% em média. Em relação as metas de realização de eventos, participaram do evento Cenários do varejo 823 pessoas em 2014.

Participaram do evento ECON 438 pessoas em 2014, tendo recebido o Prêmio Nacional de Maior Público.

Foram realizados 5 Ciclos de Palestras em parceria com a CDL de Fortaleza. Ao todo participaram do evento 1.096 pessoas em 2014, tendo sido arrecadado 701 kg de alimentos. Foram realizadas 3 edições da CDL Móvel em 2014. 652 pessoas participaram dos cursos de extensão promovidos e 3,5 toneladas de garrafas pet foram coletadas, além de 599 kg de alimentos arrecadados.

Foram desenvolvidas diversas ações de comunicação e integração de colaboradores na CDL e Faculdade CDL como comemoração das datas festivas, aniversariantes do mês, treinamentos, peças teatrais, entre outras.

O Projeto Quarta da Cultura no Centro não foi realizado em 2014 por necessitar de convênios especiais.

Foram realizados os Circuitos Culturais planejados e o Projeto será reeditado em 2015.

De agosto a Novembro de 2014 foi realizado o projeto A Escola vai ao Cinema em Sobral, Limoeiro do Norte e Quixadá, tendo participado respectivamente 5.138, 6.688, 4.880 pessoas.

Participaram do Projeto Varejo para Todos 468 pessoas.

Foram treinadas na área de vendas 940 s na promoção Fortaleza Liquida em 2015.

O Bosque do Pajeú foi totalmente recuperado pela CDL de Fortaleza e Faculdade CDL assim como foram realizadas todas as manutenções e vistorias periódicas previstas para 2015.

### 3.1.8 Planejamento 2015 e Avaliação de Resultados

O Encontro de Planejamento da Faculdade CDL e CDL de Fortaleza ocorreu em março de 2015, momento em foram apresentados os principais resultados do ano de 2014. A seguir apresentamos os principais projetos e metas definidas.

#### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Alunos da Graduação

PROJETO	Alunos da Graduação
Meta	<b>A) Captar 440 novos alunos com o vestibular de 2015.2. B) Cursos de Graduação EAD.</b>
Resultado Alcançado	<b><u>Graduação: 785 alunos</u> Gestão Comercial – 07 turmas Logística – 05 turmas Administração – 04 turmas Ciências Contábeis – 02 turmas</b>

Fonte: Faculdade CDL

#### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Alunos da Extensão

PROJETO	Alunos da Extensão
Meta	<b>CURSOS TÉCNICOS EXTENSÃO – <i>abertos e In company</i></b>
Resultado Alcançado	<b>04 Turmas do Curso de Logística (FINALIZADAS EM DEZEMBRO/2015 - 119 CONCLUDENTES) 03 Turmas do Curso de Logística (INICIADAS EM AGOSTO/2015 - 113 ALUNOS) <u>Técnicos: 232 alunos</u> Logística – 07 turmas  <u>Extensão: 7.964 alunos</u> Cursos abertos: 683 alunos Cursos e palestras In Company: 1.087 alunos 10 Cursos ON-LINE: 30 alunos Cursos SESCOOP: 222 alunos Fortaleza Liquida: 1.424 alunos CDL Móvel (03 Edições): 460 alunos Empreender: 4.058 alunos</b>

Fonte: Faculdade CDL

#### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Cursos de Pós-Graduação

PROJETO	Cursos de Pós-Graduação
Meta	Ofertar 10 cursos de Especialização <b>1. Gestão de Cooperativas de Crédito – 3ª Turma (Curso In Company com UNICRED. Parceria com a UFC.) 2. Gestão de Tributos em Negócios Imobiliários e na Construção Civil 3. Engenharia da Produção (Parceria com a UECE) 4. Gestão de Negócios (Realização em Juazeiro do Norte.</b>

	<i>Parceria com a URCA)</i> <b>5. Marketing e Gestão do Varejo – 6ª Turma</b> <b>6. Gestão Estratégica de Pessoas e Desenvolvimento de Equipes – 3ª Turma</b> <b>7. Gestão de Projetos</b> <b>8. Rotinas Trabalhistas e Setor Pessoal</b> <b>9. Gestão Integrada de Marketing e Logística</b> <b>10. Gestão em Comércio Exterior e Negócios Internacionais</b>
Resultado Alcançado	<b><u>Pós-Graduação: 112 alunos</u></b> MBA Marketing e Gestão do Varejo - <i>finalizado</i> MBA de ICMS – 01 turma finalizada e 01 turma iniciada Gestão de Cooperativas de crédito - 01 turma

Fonte: Faculdade CDL

#### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Controle da Inadimplência

PROJETO	Controle da Inadimplência
META	Manter a inadimplência em 8%/mês. Subsequente
Resultado Alcançado	A meta foi atingida

Fonte: Faculdade CDL

#### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Cenários do Varejo 2015

PROJETO	Cenários do Varejo 2015
Meta	Evento para replicar para o comércio local as experiências e tendências apresentadas na <i>Retail's Big Show</i> , em NY.
Resultado Alcançado	Público: 1.086 10 edições desde 2007, com 13.720 participantes

Fonte: Faculdade CDL

#### Quadro – Missão China 2015

PROJETO	Missão China 2015
Meta	Proporcionar experiência de compras coletivas às empresas locais e conferir competitividade ao comércio varejista cearense.
Resultado Alcançado	Abril de 2015 – 23 participantes <i>Canton Fair + Hong Kong + Cingapura + Tóquio + Abu Dabhi</i>

Fonte: Faculdade CDL

**Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Ciclo de Palestras CDL**

PROJETO	Ciclo de Palestras CDL
Meta	Palestras para o aprimoramento dos profissionais do comércio local (6 palestras/ano).
Resultado Alcançado	7 palestras em parceria com a Faculdade CDL 1.474 participantes 933 kg de alimentos arrecadados

Fonte: Faculdade CDL

**Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Seminário Internacional Cobrança Efetiva na Era da Conectividade**

PROJETO	Ciclo de Palestras CDL
Meta	Tendências e inovações em tecnologia para a indústria do crédito e cobrança (parceria com a CMSpeople)
Resultado Alcançado	Parceria com a CMS Tema: Cobrança Efetiva na era da Hiperconectividade Número de Participantes: 94

Fonte: Faculdade CDL

**Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – CDL Móvel**

PROJETO	CDL Móvel
Meta	Ação itinerante visando aproximação com o comércio dos bairros, com ações de capacitação pela Faculdade CDL e captação de novos associados (4 edições/ano).
Resultado Alcançado	3 edições em 2015 462 pessoas capacitadas pela Faculdade CDL 44 novos associados - 386 kg de alimentos Salve o Planeta: 1,7 toneladas de papel e papelão

Fonte: Faculdade CDL

**Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – A Escola vai ao Cinema**

PROJETO	A Escola vai ao Cinema
Meta	Nas praças de Sobral, Limoeiro do Norte, Quixadá e Aracati.
Resultado Alcançado	<b>7ª e 8ª edições - (Abr/2015 a mar/2016)</b> <b>Sobral</b> - Alunos atendidos: 14.330 <b>Limoeiro do Norte</b> - Alunos atendidos: 9.500 <b>Quixadá</b> - Alunos atendidos: 6.130 <b>Aracati</b> - Alunos atendidos: 2.200 <b>Acções:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filme: O Menino e o Mundo</li> <li>• Oficinas de Animação</li> <li>• Concurso de Redação</li> <li>• Exibições de curta metragem</li> <li>• Concurso de Redação</li> <li>• Seminário Cine Educação</li> </ul>

Fonte: Faculdade CDL



### Quadro - Planejamento Estratégico 2015 – Fortaleza Liquida

PROJETO	Fortaleza Liquida
Meta	Campanha de promoção visando aumento das vendas do comércio, no período de baixo desempenho das vendas.
Resultado Alcançado	3.235 adesões 7.175.000 cupons distribuídos R\$ 251 milhões em vendas 3.506 funcionários treinados

Fonte: Faculdade CDL

### 3.1.9 Planejamento 2016 e Avaliação de Resultados

O Encontro de Planejamento da Faculdade CDL e CDL de Fortaleza ocorreu em março de 2016, momento em foram apresentados os principais resultados do ano de 2015. A seguir apresentamos os principais projetos e metas definidas para 2016.

O planejamento 2016/2017 foi baseado no BSC elaborado para a Faculdade CDL e desta forma, será apresentado a seguir de acordo com suas perspectivas.

#### Perspectiva: Financeira

Temas estratégicos	Objetivos	Meta(s)
Sustentabilidade econômica	1 - Assegurar a sustentação econômico-financeira da Faculdade	Relação Receitas/despesas igual ou superior a 1,0 até dezembro de 2017.
	Resultado	A relação receita/despesa da Faculdade CDL vem sendo apresentada conforme o planejado.
Aumento da Receita	2 - Ampliar o número de alunos nos cursos de graduação presenciais.	880 alunos matriculados em 2016.1, sendo 190 Manhã 990 alunos matriculados em 2016.2, sendo 200 Manhã e 150 Tarde 1130 alunos matriculados em 2017.1, sendo 250 Manhã e 200 Tarde 1200 alunos matriculados em 2017.2 sendo 250 Manhã e 250 Tarde
	Resultado	Alunos matriculados nos cursos de Graduação em dezembro/2016: 1.147 alunos
	3 - Expandir a oferta de cursos de pós-graduação lato-sensu em parceria com empresas e instituições externas.	4 novas turmas de Pós graduação a iniciar em 2016 - 160 alunos. 6 novas turmas de pós graduação a iniciar em 2017 - 240 alunos. Receita líquida mínima de 40% por curso. Mínimo de 40 alunos matriculados por curso.
	Resultado	Pós-Graduação: 184 alunos MBA Marketing – 8ª Turma MBA de ICMS – Turma 3 e 4 em andamento Gestão de Cooperativas de crédito - Turma

		3 Estratégia, Projetos e Processos – Turma 1
	4 - Concentrar seletivamente a oferta de cursos de extensão presenciais, abertos e in company.	Realizar 40 cursos abertos em 2016 e 50 cursos em 2017. Realizar 30 cursos in company em 2016 e 40 cursos em 2017. Margem bruta mínima de 70% por curso aberto e 60% por curso in company.
	Resultado	Extensão: 3.073 alunos Cursos abertos: 483 Cursos e palestras In Company: 300 10 Cursos ON-LINE: 60 Cursos SESCOOP: 120 Fortaleza Líquida: 645 CDL Móvel: 460 Empreender: 1.005
	5 – Ofertar cursos na modalidade EAD - graduação e extensão.	6 cursos graduação protocolados até junho de 2016 15 cursos próprios em 2016 e 20 em 2017 15 cursos em 2016 e 20 cursos em parceria em 2017. Núcleo de EAD implantado até setembro de 2016.
	Resultado	Foi postado no EMEC o pedido de credenciamento dos Polos EAD e abertura dos cursos de Administração e Gestão Comercial em outubro de 2016.
Aumento da Produtividade	6 - Racionalizar despesas com administrativas e com pessoal.	22% da receita em 2016, 25 % em 2017. 18 % da receita em 2016, 15 % em 2017. 40 % da receita em 2016, 35 % em 2017.
	Resultado	A receita da Faculdade CDL vem atingindo os índices estabelecidos.

**Perspectiva: Clientes**

Temas estratégicos	Objetivos	Meta(s)
Satisfação dos clientes	7 - Melhorar a qualidade dos cursos de graduação.	Obter nota 4 no IGC e nota 4 em todos os cursos avaliados até 2017.
	Resultado	O Curso de Gestão Comercial que anteriormente tinha obtido conceito 3 no ENADE obteve conceito 4. O Curso de Logística obteve anteriormente conceito 4 e na última edição conceito 3.
	8 - Implantar política de descontos diferenciada para os diversos públicos.	Resolução aprovada até março de 2016.
	Resultado	A política de descontos da Faculdade CDL foi revista em março de 2016 e também em dezembro de 2016.

Marca/imagem	9 - Implantar projeto de atualização do site institucional.	Liberar 1a versão em abril de 2016.
	Resultado	O projeto de renovação do site institucional foi realocado para o ano de 2017. O atual site foi melhorado e está atendendo a demanda.
	10 - Contratar agência de publicidade para atuar de forma permanente na elaboração de planos de comunicação.	Aprovar os planos de comunicação e mídia até abril/2016.
	Resultado	Durante o ano de 2016 a Faculdade CDL atuou com uma agência de comunicação – NAZACOM e também com a assessoria da de Mídias Digitais.
	11 - Consolidar a oferta de projetos de integração com alunos e responsabilidade social.	Relação de projetos aprovada até março de 2016.
	Resultado	Projeto em implantação

Perspectiva: Processos Internos

Temas estratégicos	Objetivos	Meta(s)
Melhoria da gestão operacional	12 - Atualizar sistema de gestão acadêmica com manualização de processos operacionais.	Sistema atualizado pela TOTVS até abril de 2016.
	Resultado	Sistema atualizado no prazo estabelecido.
	13 - Informatizar a geração de fluxo de caixa e gestão de recebíveis.	Implantar rotinas até março de 2016.
	Resultado	Sistema implantado no prazo estabelecido.
	14 - Implantar controles de gestão patrimonial e de contratos com terceiros.	Implantar controles até março de 2016.
	Resultado	Controles em implantação. Previsão de término: junho de 2017.
	15 - Implantar unidade própria de Serviços Gerais	Implantar unidade até março de 2016.
	Resultado	Implantado

Perspectiva: Aprendizado e crescimento

Temas estratégicos	Objetivos	Meta(s)
Inovação na educação	16 - Reequipar a Loja Conceito	Loja atualizada até maio de 2016.
	Resultado	Projeto remanejado para o ano de 2017
	17 - Implantar o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Contabilidade e Administração.	Resolução aprovada até abril de 2016.
	Resultado	Implantado

	18 - Implantar o Observatório do Varejo.	Instalação até junho de 2016.
	Resultado	Implantado
Desenvolvimento do capital humano	19 - Qualificar os recursos humanos da Faculdade	Capacitar todos os colaboradores em pelo menos um curso por ano em tema compatível com sua função. Treinar todos os colaboradores na utilização do sistema de gestão acadêmica.
	Resultado	Projeto Contínuo.
	20 - Estimular a produção científica dos docentes	Mínimo de três artigos/ano/docente.
	Resultado	Projeto de médio prazo. Em implantação.
	21 - Desenvolver projeto de endomarketing incluindo alunos, colaboradores e egressos.	Iniciar projeto em abril de 2016.
	Resultado	Projeto iniciado.
	22 - Implantar sistemática de avaliação de desempenho do pessoal técnico-administrativo.	Divulgar sistemática de avaliação até abril de 2016.
	Resultado	Projeto finalizado. Todo o ciclo 2016 foi realizado.

Além das metas apresentadas outras metas foram estabelecidas durante o planejamento 2016 tais como: realização do Projeto Varejo para Todos nos meses de julho/2016 e janeiro/2017; realização dos Cursos Fortaleza Líquida; realização do projeto CDL Móvel; Realização de Cursos EAD em parceria com o Grupo Fortes; realização de Cursos de Extensão – em parceria ECR; entre outras constantes no documento de planejamento 2016.

### 3.1.10 Planejamento 2017

O planejamento 2017 foi elaborado e encontra-se abaixo apresentados os principais pontos estratégicos para crescimento e fortalecimento da Faculdade CDL:

#### 3.1.10.1 CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL

Manutenção das relações com o MEC através do EMEC e Documentação MEC  
Dinamização dos cursos de graduação.  
Parcerias com empresas e associações para desenvolvimento de turmas *in company*

Curso de Ciências Contábeis

- a) Solicitação de Reconhecimento do Curso em 2017
- b) NAF – Núcleo de Assistência Fiscal – SEFAZ / SEFIN
  - a. Atendimento ao público – pessoas físicas e jurídicas
- c) Definição Coordenador do Curso
- d) Preparação para o exame de suficiência
- e) Mini cursos em parceria com o CRC

Curso de Administração, Gestão Comercial, Logística e Marketing

- a) Definição Coordenador do Curso de Logística
- b) Núcleo de Gestão e Pesquisa
  - a. Casos Alunos Empreendedores
  - b. Estudos e debates em inovação no varejo
  - c. Startup weekend
  - d. Aulas Práticas na Loja Conceito em parceria com Casa Magalhães
- c) Orientações em relação ao ENADE 2018

Curso de Redes de Computadores e Análise e Desenvolvimento de Sistemas

- a) Parceria com IByte – manutenção dos laboratório e financiamento computadores para alunos
- b) Parceria Microsoft – certificação para os alunos
- c) Parceria Cisco – laboratório e certificação para os alunos
- d) Orientações em relação ao ENADE 2018

Desenvolver aspectos comportamentais e de empreendedorismo dos alunos da Faculdade CDL:

Cursos de Nivelamento

- Introdução do curso de nivelamento em matemática EAD em parceria com a Pearson ou oferta presencial em Fevereiro e Agosto

Estágio e Emprego

- Fortalecimento da Comunicação com Empresas Associadas para oferta de estágios e empregos

Pesquisa e Iniciação Científica

- 2 editais por ano – um em cada semestre

Atividades Complementares dos Cursos de Graduação

- Visitas Técnicas
- Palestras
- Semana Acadêmica
- Café Literário
- Cine Debate
- Diálogos Empresariais
- Encontros Contábeis

Projetos Sociais e Culturais

- Circuitos Culturais
- Contação de Histórias
- Doação de Sangue
- Campanhas

Monitoria

- 2 editais por ano – um em cada semestre
  - 2 Monitores do curso de Redes de Computadores e ADS para acompanhamento das aulas práticas na Loja Conceito
  - 2 Monitores para Observatório do Varejo
  - 2 Monitores para Núcleo de Administração

#### Reuniões do Conselho Superior

- 2 reuniões ordinárias (fevereiro e agosto) e
- 2 reuniões extraordinárias (Abril e Outubro)

#### Reuniões CAAD

- Reuniões Bimestrais – Fevereiro, Abril, Junho, Agosto, Outubro e Dezembro

#### CPA

- Elaboração relatório anual 2016 da CPA – até março 2017
- Reuniões CPA – Fevereiro, Abril, Junho, Agosto, Outubro, Dezembro

#### Reuniões Órgãos Colegiados – NDE e Colegiado de Curso

- Bimestral

#### Capacitação docente

#### **BIBLIOTECA**

- a) Realização da Semana da Biblioteca em outubro de 2017 com maior divulgação e participação da sociedade em geral.
- b) Implantar o Projeto Leitura Sustentável – uma estante reservada para doações e retiradas livres. Troca troca de livros pela comunidade
- c) Alunos antenados com notícias e matérias de relevância no cenário econômico e empresarial para compartilhamento na Blogteca e discussão;
- d) “Li o livro e vi o filme”, o aluno anunciaria e comentaria;
- e) Biblioteca Digital

#### **OBSERVATÓRIO DO VAREJO**

- a) Definição professor / profissional responsável pela área
- b) Definição da gestão da plataforma de BI desenvolvida para o Observatório do Varejo
- c) Dar vazão as suas atividades validando a equipe e incentivando a realização de pesquisas que sejam do interesse do comércio varejista e da CDL, FCDL, CNDL.
- d) Buscar parcerias com SPC, Nielsen, ABRAS, ABRASCE (Associação Brasileira de Shoppings centers).

#### **LOJA CONCEITO**

- a) Consolidar o Novo modelo através de acompanhamento dirigido buscando dinamizá-la e dotá-la cada vez mais como a vitrine de varejo da Faculdade CDL.
- b) Inclusão da tecnologia Beacon – Assinatura de convênio de comodato sem custo para a Faculdade CDL
- c) Definição dos segmentos e atuação
- d) Parceria com Casa Magalhães
- e) Infraestrutura tecnológica
- f) Parcerias com empresas para exposição nos ambientes da Loja Conceito

#### **ECR**

Dar continuidade a Parceria ECR / Faculdade CDL teve início no segundo semestre de 2015.

#### Eventos ECR 2017

Serão realizados **5 Eventos/Workshop ECR** ao longo do ano de 2017, alguns multitemáticos, outros com focos específicos:

1-Março→ Multitemático

2- Maio→Trade Marketing/Shopper

3- Julho→Supply Chain

4-Setembro→Digital/Capacitação Recursos (Colaboração)

5-Novembro→ Multitemático

#### Cursos de Extensão ECR/Faculdade CDL

1- Connect Shopper→Gerenciamento por Categoria

2- POP Consulting→Trade Marketing

3- Diagma→Supply

4- TEMSI→Produtividade

5 - Pessoas

#### **CURSOS DE EXTENSÃO**

- a) Incremento de cursos *in company* através de parcerias estratégicas
- b) Renovação do portfólio dos cursos de extensão abertos

#### Cursos Abertos

- ✓ Oferta de Programação com mínimo 6 cursos ofertados por mês.
- ✓ Realização de 4 cursos abertos por mês x 10 meses x 20 alunos por turma
- ✓ Ampliação da oferta de cursos com maior valor:  
Em parceria com Paulo Almada:

Analista Fiscal 72 h/a

ICMS Prático 44 h/a

Em parceria com a ECR

Connect Shopper→Gerenciamento por Categoria

2- POP Consulting→Trade Marketing

3- Diagma→Supply

4- TEMSI→Produtividade

Possibilidade de outros cursos abertos a serem realizados e com carga horária maior:

- Liderança 40 h/a
- RH incluindo DP, Legislação Trabalhista 60 h/a
- Planejamento Financeiro e Tributário 72 h/a
- Marketing Digital 40 h/a

### **Cursos Fechados – *In company***

- ✓ Realização de 3 cursos fechados/mês x 10 meses  
(em curso *in company* o interessante é dimensionar a quantidade de negócios realizados, não “considerando” nº de participantes)

### **Cursos Varejo para Todos**

- ✓ Realização de 05 turmas com média de 30 alunos no mês de Janeiro/2017 e novamente em Julho/2017 – horário NOITE. Os cursos devem ser GRATUITOS. Para assim gerar mídia espontânea.

### **Cursos Fortaleza Liquida (2º semestre de 2017)**

- ✓ Em 2016 - 61 turmas com o total de 1.658 participantes. Média de 27 participantes por turma.
- ✓ Para 2017 - Realização de Treinamento ON LINE (2º semestre /2017 – possivelmente em SETEMBRO)

### **PARCERIAS ESTRATÉGICAS**

Amadurecimento das parcerias estratégicas através de maior entrosamento e interface com a área comercial da CDL Fortaleza e consequentemente com empresas associadas e que venham a se associar.

- a) Parceria GS1 – Cursos de Extensão e Palestras. Necessidade de assinatura convênio para 2017
- b) Parceria ECR – Cursos, Visita Técnica Italia e Consultorias. Necessidade de assinatura convênio para 2017
- c) Parceria Casa Magalhães – Realização de aulas práticas na Loja Conceito, sala de aula e laboratórios. Necessidade de assinatura convênio para 2017
- d) Parceria com Grupo Fortes – Sistemas para aulas práticas instalados nos laboratórios e cursos EAD no âmbito da extensão. Necessidade de assinatura convênio para 2017
- e) Parceria HSM – HSM Experience para alunos e professores. Necessidade de assinatura convênio para 2017
- f) Parceria Sebrae – Cursos de extensão em conjunto, Pós-graduação em Consultoria para Micro e Pequenas Empresas e em Gestão de Micro e Pequenas Empresas. Necessidade de assinatura convênio para 2017

Considera-se ainda importante prospectar parcerias para os cursos da área de TI

- g) Parceria com IByte – manutenção dos laboratório e financiamento computadores para alunos
- h) Parceria Microsoft – certificação para os alunos
- i) Parceria Cisco – laboratório e certificação para os alunos

10.1 Convênios com Universidades e Centro de Estudos Estrangeiros. Ênfase na educação empreendedora. Fomento do comércio.



## **ÂMBITO ADMINISTRATIVO**

### **Área de T I:**

#### **Atualização dos sistemas acadêmico e financeiro:**

- a) Articulação junto a TOTVS e TI para incremento de melhorias de relatórios importantes no sistema da Faculdade CDL - Janeiro/2017. Sugestão de contratação de um profissional com perfil de analista de sistemas.
- b) Incremento da inscrição dos alunos de cursos de extensão com pagamento e certificado *on line* – fevereiro/2017.
- c) Treinamento para o colaborador que secretaria a Pós-graduação no portal acadêmico de modo a melhor utilizar o ambiente de aluno *on line* em benefício dos alunos dos cursos de MBA, permitindo visualização das notas, presenças e material das disciplinas. 2x ao semestre - Janeiro e abril /2017 & setembro e outubro/2017.
- d) Instalação do sistema de wi-fi no 3º andar da Faculdade CDL - prédio da CDL de Fortaleza.
- e) Desenvolver site responsivo (adequado a qualquer tela/mobile)/ Fortes informática ou outro.

### **Área da Cobrança**

- a) Articulação com a Cobrança da CDL para realização das reuniões de acompanhamento e redução da inadimplência da Faculdade CDL, de acordo com a régua e ações de cobranças já estabelecidas em parceria com a Faculdade CDL. Mensal: janeiro a novembro/2017
- b) Cobrança Pedagógica: supervisão da ação de cobrança pedagógica a ser realizada pelo auxiliar financeiro da Faculdade CDL - mensalmente: (graduação e pós-graduação). 2º dia útil após o vencimento de cada boleto - Janeiro a Dezembro/2017
- c) Incluir a Faculdade CDL no feirão de negociação da CDL de Fortaleza. Parceria com a área de negócios e relacionamento da CDL For.
- d) Estruturar a realização de inclusão dos inadimplentes no SPC e realizar o acompanhamento para executar a exclusão quando a dívida for sanada;
- e) Desenvolver atividades de prevenção à cobrança – envio de mensagens de incentivo a adimplência. Parceria com a área comercial da CDL Fortaleza.
- f) Operacionalização da cobrança com registro, modelo exigido pelo BACEN a partir de janeiro/2017;

### **Área Financeira**

- a) Realizar a oferta de vagas do FIES para 2017.1 e 2017.2 incentivando a adesão de forma a ocupar o maior número das vagas ofertadas;
- b) Realizar a solicitação de recompra do FIES através do sisfies - mensal: janeiro a dezembro/2017 e de acordo com o calendário do MEC;

- c) acompanhar o aditamento de renovação dos alunos que possuem FIES;
- d) Otimizar o acompanhamento e controle dos diversos caixas existentes na Faculdade CDL: cópias pagas, venda de brindes, recebimento de mensalidades - mensal: janeiro a dezembro/2017;
- e) Otimizar o controle do fundo fixo, monitorando para que o valor estabelecido, não seja ultrapassado - mensal: janeiro a dezembro/2017;
- f) Acompanhar o faturamento mensal da graduação, pós-graduação e extensão - janeiro a dezembro/2017;
- g) Otimizar a parceria com o Educa Mais Brasil;
- h) Provisão de despesas no RM Fluxus (Junto ao setor pessoal e coordenação) – Janeiro a Dezembro/2017;
- i) Análise da possibilidade de Oferta de Financiamento Próprio junto à mantenedora e sistema bancário;
- j) Acompanhamento das rotinas financeiras relativas a contas a pagar, receber, tesouraria, inclusive autorizações de pagamentos

#### **Área de Contabilidade**

- a) Coordenar ações necessárias para que a Faculdade CDL entregue à contabilidade de forma consistente e em tempo hábil, as informações financeiras, de modo que a Informa possa apresentar os balancetes em dia - mensalmente: 12º dia útil de cada mês;
- b) Realizar a emissão das notas fiscais eletrônicas respeitando as novas orientações da SEFIN em consonância com as orientações da Informa contabilidade;
- c) Análise dos balancetes em conjunto com a Informa contabilidade (reunião 1 x ao mês).

#### **Área de Pessoas**

- a) Acompanhamento das avaliações de desempenho de acordo com as metas estabelecidas para cada colaborador em 2016. Semestral: Junho e Novembro/2017
- b) Articulação com a área de setor pessoal quanto às informações que precisam ser praticadas em consonância com a convenção coletiva da categoria com posterior reunião de alinhamento com a equipe da Faculdade CDL - anual: março/ 2017
- c) Desenvolvimento de encontro de entrosamento entre a equipe da Faculdade CDL com objetivo de ouvir a equipe quanto suas expectativas para 2017 e elaboração do **LNT** – levantamento de necessidades de treinamento para a equipe do corpo técnico-administrativo da Faculdade CDL - semestral: dezembro/2016 e Agosto/2017
- d) Desenvolvimento de ações que promovam entrosamento entre Faculdade CDL e CDL de Fortaleza – semestral: Janeiro/2017 e agosto/2017.
- e) Ações de endomarketing junto aos colaboradores e professores:

### **Capacitação de docentes:**

- Desenvolvimento de ações que objetivam melhoria de performance professores da Faculdade CDL.
  - Programa de desenvolvimento pessoal e profissional
    - \* Treinamento Sistemas Fortes
    - \* Treinamento Casa Magalhães
    - \* Didática do ensino superior
    - \* Capacitação no sistema TOTVS
  - Comemoração Dia do Professor – Projeto à parte

### **Manutenção e Patrimônio**

- a) Articulação com a área de apoio logístico e TI para correção do funcionamento do quadro de voz de modo a otimizar o serviço de telefonia do novo prédio da expansão
- b) Articulação junto a área de apoio logístico para análise conjunta de orçamentos de peças e utensílios a serem adquiridos em manutenção e prevenção - mensal: janeiro a dezembro/2017
- c) Apoio da área de Logística da CDL na Gestão do Programa de Resíduos sólidos – PGRS
- d) Acompanhamento da tramitação do pedido de alvará de funcionamento – Prédio da Expansão.

### **Área Marketing e Comunicação**

- a) Continuidade da parceria com Agência de Publicidade para elaboração de Plano de Comunicação visando a consolidação da marca junto a associados CDL, divulgação dos serviços da Faculdade
- b) Acompanhar a empresa/agência de publicidade quanto a elaboração e execução do plano de comunicação - mensal: janeiro a dezembro/2017
- c) Fortalecer Faculdade CDL inserida na **Cesta de Benefícios e Soluções CDL** Fortaleza, tendo remuneração de captação de alunos para os agentes de negócios, além do agente de negócios da Faculdade CDL.
- d) Implementar o Plano de Comunicação da Faculdade CDL, segmentando em:
  - \* Alunos ..... Trabalhar a fidelização
  - \* Colaboradores.... Trabalhar o endomarketing
  - \* Professores ..... Trabalhar o endomarketing
  - \* Mercado ..... Trabalhar captação de novos alunos com foco nas empresas, convênios e colégios.
- e) Fortalecer as mídias sociais – continuidade da consultoria com Jaqueline Longhi.
- f) Implementação da Comunicação Visual da Faculdade CDL – Expansão – levantar orçamento.

g) Estratégias de fidelização de clientes, através de ações que aproximem a comunidade acadêmica da Instituição (trabalho junto a alunos, egressos, professores).

#### **Eventos com foco na Integração com associados CDL**

- o Ciclo de Palestras CDL - Março, Maio, Setembro e Novembro
- o Encontros Contábeis - Fevereiro, Abril, Junho e Outubro
- o Diálogos empresariais: Lideranças do Ceará - Uma vez ao mês
- o RH em Ação - Março e Agosto
- o Cine Debate HSM - Maio, Agosto e Outubro

#### **Área Comercial**

a) Acompanhamento em conjunto com o Gestor da área de negócios e relacionamentos do desempenho dos agentes de negócios no que se refere à venda dos serviços da Faculdade CDL - mensal: janeiro a dezembro/2017

b) Nova Estratégia a ser adotada para cursos de extensão: ampliar o desconto para associado a CDL de 10% para 20% de forma a tornar os cursos mais atrativos e vendáveis.

c) Fortalecer a estratégia da graduação – desconto de 50% para empresas de sócios-proprietários

d) Fortalecer a estratégia de 50% de desconto para egressos das escolas públicas

e) Gestão dos convênios existentes e incremento de novos convênios com empresas.

f) Abertura de mercado com foco nos associados CDL. Fazer com que a Faculdade CDL seja meio de captação não apenas de alunos, mas também de empresas e instituições que venham a se associar a CDL Fortaleza.

### **3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional**

O Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES.

A respeito do eixo 2 (Desenvolvimento Institucional), no indicador (Coerência entre o PDI e as ações institucionais), destaca-se o aspecto Diversidade, meio ambiente, memória cultural, produção artística e patrimônio cultural. Destaca-se ainda, nesse eixo, dois novos indicadores: (i) Coerência entre o PDI e ações de responsabilidade social: inclusão social e Coerência entre o PDI e (ii) ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico racial.

### **3.2.1 Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional**

#### **Principais elementos do Processo Avaliativo Interno em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**

A Faculdade CDL utiliza o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, o Plano Pedagógico Institucional – PPI, os Projetos Pedagógicos de Curso – PPC’s e Regimento Interno como documentos norteadores de suas ações administrativas e acadêmicas.

O PDI foi elaborado para um período de 5 (cinco) anos e é o documento que identifica a Instituição no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve e/ou que pretende desenvolver. O primeiro PDI da Faculdade CDL foi elaborado, quando do seu credenciamento, em 2008. A segunda edição do PDI contempla o período 2011-2015. Com o término do período e a introdução do projeto de Educação a Distância foi atualizado o PDI, ficando vigente o PDI em 2016 - 2010

Desta forma, o PDI da Faculdade CDL consiste em documento em que são apresentadas projeções para um período de 2016/2020, contemplando missão, objetivos, metas, ações e cronograma de implementação dos seus Programas e Projetos e Orçamento. O PDI está dividido em: Perfil Institucional, Gestão Institucional, Organização Acadêmica, Infraestrutura, Aspectos Financeiros e Orçamentários, e Avaliação e acompanhamento do Desenvolvimento Institucional.

Os focos que permeiam este planejamento privilegiam desde questões institucionais de cunho administrativo, questões pedagógicas relativas à sua filosofia educacional e aos princípios que regem o ensino e a aprendizagem até questões estratégicas relativas à captação de parceiros diversos interessados em participar do crescimento científico, cultural, social e econômico da Região.

A Faculdade CDL iniciou suas atividades atuando na oferta de ensino superior na modalidade Graduação Tecnológica e como tal possui para cada curso um Projeto Pedagógico do Curso – PPC próprio, elaborado coletivamente de acordo com as características de formação de cada curso.

A partir da própria constituição da Faculdade esta se propõe a ampliar as fronteiras e a diversidade do conhecimento, através da oferta de cursos de formação tecnológica voltada a formação de profissionais que atuam ou pretendem atuar na área de comércio varejista. Tal prática por si já integra e amplia as fronteiras com sociedade, através do compartilhamento dos conhecimentos desenvolvidos pela mantenedora junto ao ambiente no qual a Faculdade

está inserida e o conhecimento técnico científico que hora passa a ser desenvolvido pelo curso de formação superior de tecnologia através de seu corpo docente e discente.

A Faculdade CDL pretende atuar ainda na oferta de ensino superior priorizando a Graduação Bacharelado e Graduação Tecnológica. Ao longo do período de vigência do PDI, a Faculdade planeja a oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* implementados, conforme cronograma e sempre em consonância com as áreas de atuação. A Faculdade CDL objetiva a abertura de novos campi, na região metropolitana de Fortaleza e no Estado do Ceará para oferta de cursos de graduação e pós-graduação *Lato Sensu*.

A expansão prevista no PDI relativa a infraestrutura, biblioteca, laboratórios, áudio-visual também está sendo contemplada e sua evolução será apresentada na dimensão 7.

As práticas pedagógicas da Faculdade CDL buscam sempre integrar a formação humanística com a formação técnico-científica por acreditar que as mesmas não podem ser dissociadas. As atividades desenvolvidas no ensino, extensão e pós-graduação buscam promover o desenvolvimento do homem como ser complexo inserido em contexto sócio econômico e cultural. A integração com os setores econômicos e sociais do estado através de parcerias e debates técnico científicos são um exemplo. O Estado do Ceará possui atualmente Projetos Estruturantes que são encontros permanentes de troca de conhecimento.

A Faculdade busca promover o desenvolvimento da capacidade científica e o pensamento reflexivo a partir da não separação entre ensino, pesquisa e extensão. Apesar do início recente de suas atividades a Faculdade já possui área estruturada de pesquisa e estudos tecnológicos, como forma de institucionalizar a prática e incentivar o trabalho de pesquisa e de investigação científica. Os trabalhos de pesquisa vêm sendo desenvolvidos em sala de aula assim como na Loja Conceito – núcleo prático da Faculdade.

A Faculdade realiza o objetivo de integrar a educação profissional ao trabalho, à ciência e à tecnologia ao desenvolver em seu espaço atividades de qualificação profissional, encontros, palestras e debates sobre ciência e tecnologia, participação em congressos de desenvolvimento setorial e parcerias o que gera desenvolvimento profissional e sua inserção no mercado de trabalho que pode ser potencializado através do balcão de empregos existente na Instituição.

Oferecer uma formação intelectual comprometida com a qualidade da produção científica, artística, filosófica, tecnológica e, principalmente, com o atendimento às necessidades, aos anseios e às expectativas da sociedade é realizada através de atividades de ensino, extensão e responsabilidade social e cultura, estas desenvolvidas pelo Instituto CDL de

Cultura e Responsabilidade Social, que desenvolve projetos de relevância social com o apoio da mantenedora e do setor varejista. Os projetos de Responsabilidade Social são apresentados na Dimensão 3.

A Faculdade com seu amadurecimento começa a desenvolver o projeto de extensão denominado Café Literário que objetiva promover o encontro dos alunos, autores locais e regionais e empresários do comércio para apresentar a literatura atual voltada a área, debater temas atuais e oportunizar a divulgação e lançamento de obras literárias.

No âmbito da extensão com Responsabilidade Social, ressalta-se a parceria com a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social que objetiva desenvolver competências com os alunos que estão concluindo o ensino médio e profissionais que estão buscando ingressar ou reingressar no mercado de trabalho.

A Faculdade CDL acredita ainda que a formação de profissionais com elevado preparo intelectual e científico e aptos para o exercício da profissão, somente ocorre com formação ética e social. Os debates sobre temas transversais são constantes nas atividades acadêmicas dentro e fora de sala de aula promovidas pela Instituição.

Práticas pedagógicas e administrativas foram implantadas como a Criação da Loja Conceito, que realiza aulas práticas voltadas ao comércio incluindo práticas de negociação estando relacionadas com os objetivos centrais da Instituição.

As diretrizes pedagógicas dos Cursos da Faculdade CDL se fundamentam na Resolução CNE/CP 3, de 18 de dezembro de 2002 que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a organização e o funcionamento dos cursos superiores de tecnologia.

A Faculdade CDL tem como prática a integração com a sociedade civil organizada através de parcerias que promovem o intercâmbio entre a sociedade e a Faculdade, integrando-a, de forma pertinente, através das ações de ensino, pesquisa e extensão. Dentre as parcerias destaca-se a Universidade Federal do Ceará, a Escola Superior de Publicidade e Marketing, além de Instituições privadas como Moinho Dias Branco, Super Rede entre outros.

Atendendo ao objetivo de ministrar cursos de educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação lato e *stricto sensu* em diversas áreas profissionais a Faculdade amplia a oferta de cursos superiores de tecnologia assim como oferece cursos de pós-graduação *lato sensu* e extensão, que são formas de educação continuada. Os cursos de pós-graduação *stricto sensu* serão iniciados com o amadurecimento e evolução da Faculdade.

Além do PDI, ressalta-se a existência do PPI da Faculdade, elaborado com o objetivo de nortear as práticas pedagógicas relacionadas através de suas políticas de ensino, pesquisa, extensão, pós-graduação e responsabilidade social com maior profundidade na dimensão 2. O PDI constitui instrumento teórico-metodológico que define as políticas para a organização administrativa e pedagógica.

Ao nortear as ações voltadas para a consecução da missão e visão da Instituição, no PPI encontra-se a vocação da Faculdade CDL, que propõe assegurar uma formação humanística aliada a valorização científica e a liberdade de estudo, permanecendo aberta a todas as correntes de pensamento, sem envolvimento com movimentos ou grupos ideológicos, político-partidários, religiosos ou raciais. (PPI, 2006)

Sendo o PDI um instrumento de gestão sob forma de planejamento estratégico da Instituição, contendo objetivos e metas para um período de 5 anos, este articula-se com o PPI tendo neste a sua orientação.

Desta forma, o PDI e o PPI articulam-se formando a base pedagógica para o desenvolvimento da Instituição. Ressalta-se ainda que o PDI constitui-se em documento que delinea os caminhos a serem seguidos pela Faculdade, constituído-se em elemento chave da gestão acadêmica mantendo sempre coerência e articulação não somente com o PPI mas também com os PPC's.

Nos documentos acima referidos tem-se a apresentação da inserção regional, justificativa, âmbito de atuação, perfil do egresso e diretrizes para formação do currículo, ensino e aprendizagem.

Para a Instituição a prática deve estar sempre pautada no perfil dos seus alunos vinculado à demanda regional e seus objetivos. Assim, a Faculdade CDL vem aperfeiçoando os instrumentos de coleta de dados para formação de perfil preliminar dos alunos candidatos e ingressantes. Além disso, conhecer o perfil dos candidatos e ingressantes é visto como estratégico por ser instrumento que permite através da análise de seus resultados o planejamento e a tomada de decisão em várias vertentes, entre elas práticas pedagógicas e ações administrativas e estruturais.

As ações desenvolvidas pela Faculdade CDL na implantação de seu PDI, PPI e PPC's serão descritas a seguir e ao longo das 10 dimensões de avaliação institucional presentes nesse relatório.



### **3.2.2 Resultados da Auto-avaliação Institucional**

A CPA apresenta a seguir os resultados das variáveis contempladas nas avaliações realizadas no ano de 2011 junto ao corpo docente, discente e técnico-administrativo, sem desconsiderar os dados dos anos anteriores. Em relação a Dimensão 1 os grupos envolvidos na avaliação institucional foram indagados sobre o conhecimento da missão, visão e o corpo técnico-administrativo em específico ao PPI, PDI e PPC.

Resgatando a avaliação realizada em 2009.1 vê-se que o corpo docente da Faculdade CDL, tem conhecimento da missão da Faculdade visto que 57,14% possui bom conhecimento e 42,86% excelente conhecimento. No mesmo período, 19,02% do corpo discente considerou bom o conhecimento da missão da Faculdade, 33,33% Excelente, 15,20% regular e 2,45% insuficiente. Em 2009.2 35,54% do corpo discente considerou o conhecimento da missão da Faculdade excelente e 47,42% bom.

Em 2010.1, 40% dos discentes consideraram excelente o conhecimento da missão da Faculdade, 43% bom, 13% regular e 4% insuficiente. Em relação à imagem da Instituição, 53% dos alunos consideraram excelente, 39% boa. 7% considerou regular e somente 1% insuficiente, do total de 259 respondentes.

Considera-se importante que o corpo discente conheça a missão da Faculdade CDL. Para isso foram planejadas diversas ações para divulgação da mesma. Dentre elas tem-se a publicação da missão no Manual Acadêmico, flanelógrafos das salas de aula, portal da Faculdade, reuniões de líderes e colegiados. Considera-se satisfatório que em 2010.2 87% do corpo discente da Faculdade CDL tenha conhecimento excelente e bom de sua missão.

Para o presente relatório foi feita a opção de consolidar os dados das duas avaliações anuais, desta forma, em 2011 os alunos apresentaram resultado positivo em relação aos dados coletados em 2010 no que se refere ao conhecimento da missão da Faculdade CDL, pois 89% dos respondentes consideraram excelente e bom o conhecimento da missão da Instituição. Acredita-se que foi fruto das ações continuadas de divulgação que ocorreram nas salas de aula, através de flanelógrafos e cartazes. Em 2012, respectivamente 59% e 36% dos discentes consideraram seu conhecimento acerca da Missão da Faculdade CDL excelente e bom.

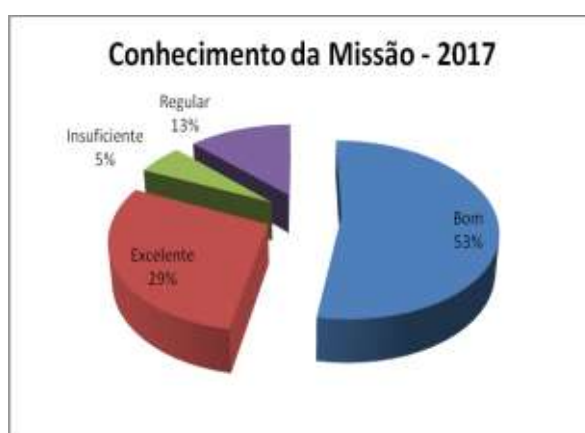
A Faculdade CDL vem desenvolvendo ações que promovam o aumento do recall da sua marca e conseqüentemente da sua Imagem. Desta forma está consciente que essa formação de imagem está diretamente vinculada ao ensino de qualidade e ao perfil do seu

corpo docente. Além disso, atrela a esta busca pela formação de uma imagem de excelência ao incentivo dos professores no uso da loja conceito através de aulas práticas lúdicas e do incentivo dos professores e alunos em pesquisas a fim de tanto desenvolver seus conhecimentos e aprendizado quanto de vincular a imagem da Faculdade à empresas e instituições o que permite que a sociedade conheça e tenha acesso a essas informações.

Em 2013 39% dos alunos consideravam ter conhecimento excelente da missão da Faculdade CDL enquanto 47% bom conhecimento. Em relação a imagem da Faculdade CDL 59% consideraram a imagem excelente e 38% boa no ano de 2013 do total de 495 alunos respondentes.

Em 2014 40% dos respondentes consideram excelente o conhecimento da missão da Faculdade CDL e 47% bom. Em relação a imagem da Faculdade CDL 63% considera excelente e 33% boa do total de 586 alunos respondentes em 2014. Em 2015 55% dos alunos consideraram conhecer de forma excelente a missão da Faculdade CDL e 40% conhecem bem. Já em relação a Imagem da Faculdade CL para 46% é excelente e 46% boa. Em 2016 os resultados foram ainda melhores.





Em relação aos docentes, em 2010.2, 57% destes admitem ter bom conhecimento da missão da Faculdade CDL e 43% tem excelente conhecimento. No mesmo período, para 71% dos professores a imagem da Faculdade CDL é excelente e 29% consideram boa. De igual forma, em 2012, 59% dos docentes consideraram bom o conhecimento da missão da Faculdade CDL e 24% excelente.

Apesar de considerado satisfatório o conhecimento da missão da Faculdade CDL pelo corpo docente e discente as ações de divulgação continuarão sendo feitas principalmente junto aos alunos ingressantes.

Em relação ao corpo técnico administrativo obteve-se em 2009.1 que 36,84% tem conhecimento excelente e que 36,84% tem conhecimento bom a cerca da missão, visão e valores da Faculdade CDL. No ano de 2010, 70% considera o conhecimento excelente e 20% bom. Foi perguntado também o conhecimento que a equipe tinha do PDI e do PPI e obteve-se como resultado nos anos de 2009 e 2010 respectivamente 63,16% consideraram excelente e 10,53% bom, no ano seguinte 50% bom e 40% regular.

Percebe-se que após as ações de divulgação da missão, visão e valores realizada pela Faculdade CDL assim como das reuniões para conhecimento do PDI e PPI os resultados do ano de 2010 foram mais satisfatórios. No entanto considera-se necessário dar continuidade ao trabalho iniciado pela CPA, Coordenação de Curso e Acadêmica de disseminação do PDI, PPI e PPC entre os membros da comunidade acadêmica para que a apropriação se torne excelente.

Em relação às práticas pedagógicas e administrativas essas estão sendo concretizadas e visam o alcance dos objetivos centrais da Instituição.

A Faculdade CDL tem apresentado a expansão prevista em seu PDI, tanto no que se refere aos cursos de graduação, quanto aos cursos de pós-graduação. Atualmente, já se encontram autorizados os cursos de Gestão Comercial, Marketing, Logística, Administração, Ciências Contábeis e Redes de Computadores e protocolado o curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Em relação aos cursos de pós-graduação, já estão sendo ofertados os cursos de Gestão de Cooperativas de Crédito, ICMS, Administração e Gestão do Varejo, Logística: Gestão da Cadeia de Suprimentos, Gestão de Pessoas, assim como já se encontram finalizados os projetos dos cursos de Aprendizagem Corporativa, Avaliação Educacional, Estratégias Psicopedagógicas da Gestão Escolar Gestão de Negócios e Comércio Exterior e Negócios Internacionais e Gestão de Negócios.

### **3.3 Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição**

Já o Eixo 3 envolve as Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES. No eixo 3 (Políticas Acadêmicas), o indicador (Programas de Atendimentos aos estudantes) atribui em seus critérios de análise: programas de apoio aos estudantes estrangeiros e programas de acolhimento ao ingressante.

A Faculdade CDL consciente da importância de sua atuação na comunidade, realiza apoio técnico e operacional a projetos de cunho social, ambiental e educacional. Para tanto, destaca como meta a ser alcançada o atendimento e assistência à comunidade construindo e implementando uma política de gestão social voltada para a qualidade de vida da população menos favorecida da cidade de Fortaleza.

O próprio desenvolvimento de uma proposta de oferta de Curso de Graduação Tecnológica constitui-se simultaneamente uma necessidade da sociedade e um desafio. No entanto, a

Faculdade acredita que é preciso reconhecer que chegou o momento de olhar para essa área de formação como estratégia para buscar formas de viabilizar o acesso aos direitos sociais através de uma profissionalização especializada de nível superior.

Neste sentido, a Faculdade não só realiza o curso superior de graduação, mas apoia programas tendo como alvo a Região metropolitana de Fortaleza, caracterizada ainda pela fragilidade da organização social, aumento da violência urbana, pobreza de parcela significativa da população e crescente destruição dos recursos naturais.

Em abril de 2000, a CDL de Fortaleza criou o Instituto CDL Cultura e Responsabilidade Social – ICC, entidade civil sem fins lucrativos, que tem como objetivos realizar, apoiar e assessorar projetos e atividades voltados ao desenvolvimento cultural, social e científico, bem como estimular ações, sensibilizar e mobilizar a sociedade na articulação da busca de soluções no processo de formação de uma consciência cidadã.

Os projetos e atividades do ICC, após a criação da Faculdade CDL são desenvolvidos em conjunto e abrangem importantes áreas de interesse social e comunitário, dentre as quais destacam-se:

Educação e Cultura: projetos culturais que valorizam e estimulam a apreciação da arte e da cultura em geral; programas de formação, capacitação e qualificação profissional; projetos que visem resgatar o lado artístico das pessoas, a socialização das crianças e adolescentes e a celebração da paz pela cultura; projetos que visem o combate à evasão escolar e repetência; melhoria da qualidade do atendimento nos programas informais de educação infantil.

Promoção Social: Programas para inclusão social e o resgate da cidadania para crianças, adolescentes e idosos que possam proporcionar ao adolescente em situação de risco social e pessoal, atividades de iniciação profissional, estimulando a sua inserção no mercado de trabalho; resgatar crianças e adolescentes que se encontram na rua comunidade de origem reintegrando-os ao convívio familiar e escolar; combater o trabalho e a exploração infanto-juvenil; crianças e adolescentes em situação de risco social e pessoal que se encontram nas ruas de Fortaleza e suas famílias; projetos específicos que atendam à comunidade carente.

Voluntariado: Captação, organização e realocação de recursos humanos, materiais e financeiros.

Dentre os projetos de responsabilidade social que visam o desenvolvimento da educação e cultura o ICC desenvolve o projeto a Escola vai ao cinema.

O Projeto “**A Escola vai ao Cinema**” beneficia diretamente estudantes da rede pública de ensino no município de Sobral, consolidando-se como espaço de difusão e exibição de filmes de longa metragem da produção nacional.

Visa ainda aumentar a visibilidade dos filmes brasileiros, além de estimular o fortalecimento dos imaginários e identidades brasileiras, através de debates a serem realizados após as sessões, mobilizando pensadores, formadores de opinião de diversas áreas do saber e plateias em torno dos temas abordados nas obras.

Justifica-se, portanto a realização do projeto, pois, pretende, através de sua ação, ampliar o alcance cultural e social de produções audiovisuais brasileiras, levando gratuitamente filmes nacionais para populações excluídas do circuito comercial de exibição, além de formar plateias para o cinema brasileiro fomentando a criação de novos polos de exibição e consumo de filmes nacionais.

O projeto a Escola vai ao cinema, com o apoio do Apoio do Ministério da Cultura, Governo do Estado, Prefeitura de Sobral e de Limoeiro do Norte e beneficiou um Público de **17.280** alunos da rede pública em 2011. Em 2013, Projeto a Escola vai ao Cinema foi realizado de agosto a novembro no Cinema Renato Aragão - Sobral e Cinema Francisco Lucena em Limoeiro do Norte. Público: Sobral: 8.400 estudantes e 758 professores Limoeiro: 5.847 estudantes e 421 professores. Ações: Mostras de cinema infantil, vídeo animação, oficinas de animação e seminários de preparação docente.

Em 2014 participaram 5.138 estudantes e 316 professores em Sobral, 6.688 estudantes e 382 professores em Limoeiro do Norte e 4.880 estudantes e 144 professores em Quixadá. Em 2015, ocorreram a 7ª e 8ª edições entre os meses de Abr/2015 a mar/2016 e em Sobral foram 14.330 alunos atendidos, em Limoeiro do Norte 9.500, em Quixadá 6.130 e em Aracati 2.200 alunos atendidos.

O projeto **Talento Jovem para o Comércio** em parceria com o Instituto Aliança e Instituto Unibanco, além dos associados da CDL, capacitaram no período de 2006 a 2011 764 jovens – 90% destes inseridos no mercado de trabalho. O Instituto CDL e a Faculdade CDL estão buscando parcerias para voltar a realizar o projeto.

**Figura Registro Fotográfico Alunos Curso Talento Jovem para o Comércio**



O Projeto **Quarta da Cultura** no Centro realizou em 2009 o seu quinto ano de atividades, redescobrimo a magia da música instrumental e evidenciando o talento de artistas cearenses e nacionais. Os espetáculos são realizados sempre na última quarta-feira do mês, no espaço cultural da Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza.

Visando sempre visando atingir plenamente seu objetivo principal, que é a valorização do músico cearense e a formação de plateias, apresentou em sua programação ícones da música instrumental cearense como Jorge Helder, Cainã Cavalcante, Manasses de Sousa, Denílson Lopes, Tarcísio Sardinha, Adelson Viana, além de artistas consagrados como o potiguar Mingo Araújo e das participações de Nando Carneiro, David Ganc, Zeca Assumpção, Hamilton de Holanda, Cama de Gato, entre outros.

Objetiva ainda valorizar e incentivar o músico cearense, dando-lhe oportunidade de pesquisar e projetar o seu trabalho e a conquista, sobretudo, da formação de plateias, considerando que, a apresentação desses artistas abrirá um vasto leque das várias tendências musicais, além de apresentar convidados especiais, artistas de renome nacional.

Ainda como parte do programa de formação de plateias desenvolvido pelo Instituto CDL, são realizados convênios com escolas públicas e particulares, escolas de música (Depto. De Artes da UECE, Conservatório de Música Alberto Nepomuceno e Bandas de Música) oferecendo dessa maneira, maior acesso dos estudantes aos espetáculos, visando atrair para os espetáculos, expressivo número de jovens, que, constituem a grande maioria de nossa população.

Propõe realizar ainda, a exemplo da primeira edição, ampla campanha de divulgação através de cartazes, folders educativos e informativos, inserções em jornais, mala direta e painéis informativos do projeto, além de renovar suas parcerias locais com a FM Centro, Banco do Nordeste e a Secretaria da Cultura do Estado do Ceará.

O Projeto Quarta da Cultura conta com o apoio do Governo do Estado, Ministério da Cultura e Theatro José de Alencar. Em 2011, foram realizadas 04 Edições (2 na CDL e 2 no Theatro



José de Alencar), com Público de 1.400 pessoas em 2011. No total foram realizadas 30 Edições desde 2004, com 8.000 presenças.

**Figura – Quarta da Cultura no Centro**



Fonte: CDL de Fortaleza

O Ceará Natal de Luz conta com o Apoio Ministério da Cultura, do Governo do Estado, Prefeitura de Fortaleza e outros parceiros e destaca-se desde 2008 pela realização através do Instituto CDL de Cultura e Responsabilidade CDL do **CEARÁ NATAL DE LUZ**. Nesse projeto foram distribuídas 165.000 mudas de árvores frutíferas. O projeto obteve recorde de plantio de mudas (65 mil em 23m30s) tendo sido acompanhado pela equipe do Guinness Book, passando a fazer parte do mesmo.

Contou com o Público em 2011 de 350.000 pessoas e 100.000 mudas de árvores. Com o apoio do Ministério da Cultura, Governo do Estado, Prefeitura e outros parceiros em 2012 tivemos um público de aproximadamente 500.000 pessoas e 120.000 mudas de árvores frutíferas foram distribuídas. Em 2013, foram distribuídas 110 mil mudas de arvores e o evento contou com a participação social e concertos natalinos. Em 2014, chegou ao número de 1.000.000 de mudas entregues.

A CDL de Fortaleza e a Faculdade CDL, em suas ações de responsabilidade social, priorizam atividades de apoio à educação de menores carentes, população de baixa renda, comerciantes que atuam em comunidades mais carentes, através do desenvolvimento da empregabilidade e prestação de serviços a comunidades carentes, por meio de execução do projeto CDL Móvel.

O projeto CDL Móvel nasceu com o objetivo de aproximar ainda mais a CDL de Fortaleza de seus associados, lojistas e da comunidade de diversos bairros, ampliando a capacidade da CDL de levar benefícios, soluções e qualificação aos vários núcleos comerciais de Fortaleza. Antes predominante no Centro, o comércio hoje está consolidado em diversos pontos da cidade, o que requer a descentralização do campo de atuação da entidade. O público-alvo são os comerciantes do Município de Fortaleza.



Como partes das atividades são realizados pela equipe da Faculdade CDL cursos gratuitos aos lojistas, trabalhadores e à população local, contribuindo para a qualificação profissional dos participantes. Sem esquecer o lado social, a CDL Móvel solicita, como valor de inscrição, a doação de alimentos, que são repassados a instituições beneficentes da própria comunidade.

A participação do Espaço CDL de Negócios e de entidades parceiras na programação do evento constitui uma oportunidade positiva de desenvolvimento para as empresas participantes, principalmente pela oferta de crédito e financiamentos em condições especiais.

A caravana da CDL Móvel já esteve presente nos seguintes corredores comerciais: Conjunto Ceará, São Gerardo (North Shopping), José Walter, Montese, Maraponga, Antonio Bezerra, Barra do Ceará, Benfica (Shopping Benfica), Messejana, Cidade dos Funcionários, Mondubim, Monte Castelo, Demócrito Rocha, Jacarecanga e Montese.

Vale ressaltar os principais parceiros do projeto: Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Caixa, Uniodonto, Wettor, Ibyte, impar, Sebrae, Diário do nordeste, Coelce, CRC, Secrel, Oi, Super rede, O povo, Dafra, Camed Corretora de Seguros, IDT e Liderança FM.

O projeto CDL Móvel tem duração de 3 semanas. Na 1ª e 2ª Semana a equipe comercial, munida de material de comunicação, aborda o comércio da região, associado e não associado informando sobre a realização da CDL Móvel, procurando fazer a adesão de novos associados e matrícula para cursos. Na 3ª Semana, são ministradas aulas e plantão dos parceiros para atender o comércio.

Desde outubro de 2005 foram realizadas 38 edições do CDL Móvel, com 9.550 pessoas capacitadas e 1.878 novos associados CDL.

Foram realizadas em 2011 02 edições do Projeto CDL Móvel, sendo elas nos bairros: Dom Lustosa e Cristo Redentor. Como resultado a CDL de Fortaleza obteve 35 novos associados conquistados nas 02 edições e 449 profissionais capacitados pela Faculdade CDL.

Em 2012 foram realizadas 04 edições nos bairros: Vila Velha, Ellery, Henrique Jorge e Alagadiço Novo. Decorrente dessa ação a CDL de Fortaleza obteve 54 novos associados. Foram capacitados 750 profissionais e através da "Gincana Salve o Planeta" foram arrecadadas 9 toneladas de papel reciclável/garrafa pet, 900Kg de alimentos arrecadados. Desde a instalação (Out/2005): 31 bairros atendidos, 1.659 novos associados e 8.313 profissionais capacitados.

Em 2013 a CDL Móvel realizou 4 edições - 585 pessoas capacitadas – Arrecadação com o programa Salve o Planeta: 13.6 toneladas garrafas PET, 550 kg de Alimentos arrecadados: 550 kg e 155 Brinquedos. Em 2014, foram 3 edições, 652 pessoas capacitadas pela Faculdade CDL, 81 novos associados , 3,5 toneladas de garrafas pet recolhidas e 599 kg de alimentos arrecadados.

Em 2015 foram realizadas 3 edições tendo sido 462 pessoas capacitadas pela Faculdade CDL e a CDL efetivado 44 novos associados. Durante o período de realização foram doados 386 kg de alimentos e recolhidos no projeto Salve o Planeta 1,7 toneladas de papel e papelão.

Em 2016 foram realizadas 2 edições da CDL Móvel capacitando 460 pessoas.

#### **Figura – Encerramento CDL Móvel 2016**



Fonte: CDL de Fortaleza

Desenvolvendo parcerias com instituições governamentais e ONG's, a CDL de Fortaleza possui dois projetos de suma importância: o Projeto de Qualificação Social e Profissional para o Comércio e Serviços - Planteq e o Plano Setorial de Qualificação – Planseq.

A CDL desenvolve desde 1997 o Planteq - Projeto de Qualificação Social e Profissional para o Comércio e Serviços. Através desse projeto, desenvolvido em parceria com a Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Estado do Ceará - STDS são realizados cursos com uma média de 200 h/a, para os trabalhadores do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda – SPETR, ou seja, para o público formado pela intermediação de mão de obra oriunda do Sistema Nacional de Emprego - SINE, que são jovens e adultos, desempregados, com objetivo de capacitá-los em funções que venham a suprir a mão de

obra do setor do comércio e serviços. De 1997 a 2008 já foram capacitados cerca de 12.000 trabalhadores. Até o ano de 2010 foram capacitados 1.660 pessoas.

**Quadro Número de pessoas capacitadas no Projeto PlanteQ no período de 1997 a 2010**

<b>ANO</b>	<b>ALUNOS</b>
1997	644
1998	3.730
1999	2.780
2000	2.490
2001	1.778
2002	400
2003	153
2004	253
2005	144
2006	115
2007	118
2009	69
2010*	386
<b>TOTAL</b>	<b>1660</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2010.

Nota: \* Número referente a 03 turmas realizadas com a STDS/CE com total de treinados = 66 e 13 turmas realizadas com SDE/PMF com total de treinados = 320.

Referente aos de 2008/2009, tivemos a oferta de 01 curso para um público de 69 trabalhadores, distribuídos em 03 turmas: Operadores de Telemarketing com Informática.

Ao final dos cursos os alunos deixam seus currículos no Balcão SINE/IDT/CDL para encaminhamento a seleções e entrevistas de empresas clientes.

Como dito anteriormente, outra ação de responsabilidade social desenvolvida pela Faculdade CDL em conjunto com a sua mantenedora e que possui grande relevância social é a participação ativa nos PlanSeQs.

Os PlanSeQs são parte integrante do Plano Nacional de Qualificação – PNQ, sendo instrumento complementar aos Planos Territoriais de Qualificação – PlanTeQs, orientados ao atendimento transversal e concertado de demandas emergenciais, estruturantes ou setorializadas de qualificação, identificadas a partir de iniciativas governamentais, sindicais, empresariais ou sociais, cujo atendimento não tenha sido passível de antecipação pelo planejamento dos entes federativos ou municipalizados.

O PlanSeQ foi instituído por meio da Resolução nº 408, do CODEFAT, de 28 de outubro de 2004, que altera o caput do art. 3º da Resolução 333/2003, através da introdução dos

parágrafos 11 a 23, aplicando-se os demais dispositivos da Resolução às suas especificidades.

Os PlanSeQs se caracterizam como um espaço de integração entre políticas de desenvolvimento e emprego, em particular, a intermediação de mão-de-obra, qualificação social e profissional e certificação profissional, em articulação direta com oportunidades concretas de ocupação nos novos empregos gerados, observando, quando pertinente, questões de inclusão social.

Os públicos prioritários a serem atendidos pelos cursos ofertados estão inseridos na população definida como prioritária pela Resolução nº 575, de 28 de abril de 2008, do Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador – CODEFAT, tendo prioridade de atendimento os trabalhadores/as inscritos/as nas agências do Sistema Nacional de Emprego – SINE.

O PlanSeQ como plano voltado ao combate do desemprego, está atento a realidade econômica e social brasileira, dando atenção especial aos jovens, notadamente às mulheres, por serem esses grupos os mais carentes em termos de experiência laboral, e responderem por 52% dos desempregados do estado. Enfim, é um segmento populacional significativo, social e economicamente falando, cuja capacidade criativa e produtiva não deve ser desperdiçada sob nenhuma hipótese. Além do mais, ao ser viabilizada sua inserção e permanência no mercado de trabalho, através de cursos profissionalizantes, por exemplo, se está também contribuindo para a redução dos níveis de pobreza, marginalidade, exclusão social e violência no Estado do Ceará.

Desta forma, considerando-se o perfil das empresas comerciais de Fortaleza/CE, em que as micro e pequenas empresas são as mais frágeis, o nível de desemprego entre os mais jovens, e o fato de que trabalhadores mais treinados/qualificados têm melhores remunerações por serem mais produtivos, ações de qualificação social e profissional no âmbito do comércio mostram-se necessárias, de forma que o setor se profissionalize cada vez mais, inclusive fomentando a auto-ocupação e queda nos patamares de desemprego, minimizando possíveis problemas de escassez de mão-de-obra qualificada para o setor em um futuro próximo, como já está ocorrendo em alguns ramos específicos, em nível nacional, além de contribuir para incrementos na remuneração do trabalho.

O Projeto de Qualificação Social e Profissional para o Comércio e Serviços de Fortaleza/CE tem como objetivo promover a qualificação de 1.456 (hum mil e quatrocentos e cinquenta e seis) trabalhadores, para a inserção e manutenção no mercado de trabalho, mais especificamente no segmento de comércio e serviços, através da realização de cursos para

jovens que buscam 1º emprego e trabalhadores atualmente sem ocupação, oriundos do Sistema Público de Emprego – SPE.

Foram realizados entre os meses de março a dezembro de 2009, 08 (oito) cursos, distribuídos em 56 (cinquenta e seis) turmas:

- 11 (onze) turmas para o curso Formação Profissional para Operador de Caixa com 26 participantes em cada turma, totalizando 286 participantes.
- 09 (nove) turmas para o curso Formação Profissional para Auxiliar de escritório com 26 participantes em cada turma, totalizando 234 participantes.
- 06 (seis) turmas para o curso Formação Profissional para Almoxarife com 26 participantes em cada turma, totalizando 156 participantes.
- 08 (oito) turmas para o curso Formação Profissional para Assistente Administrativo com 26 participantes cada turma, totalizando 208 participantes.
- 06 (seis) turmas para o curso Formação Profissional para Repositor de Mercadorias com 26 participantes cada turma, totalizando 156 participantes.
- 04 (quatro) turmas para o curso Formação Profissional para Vendedor em Comércio Atacadista com 26 participantes cada turma, totalizando 104 participantes.
- 04 (quatro) turmas para o curso Formação Profissional para Promotor de Vendas com 26 participantes cada turma, totalizando 104 participantes.
- 08 (oito) turmas para o curso de Formação Profissional para Vendedor em Comércio Varejista, com 26 participantes cada turma, totalizando 208 participantes.

Em 2010, a Faculdade CDL apoiou a FCDL/CE na realização de cursos do Planseq no interior do estado: Juazeiro do Norte, Crato, Sobral, Itapipoca, Iguatu, Quixadá, Canindé, Baturité. Até o final do ano de 2010, 22 turmas já haviam sido realizadas, capacitando 553 pessoas do total de 1.000 que serão capacitadas até junho/2011.

Historicamente o PlanSeQ CDL capacitou nos anos de 2008/2009/2010 o total de 1.518 pessoas e com a FCDL no período de 2009/2010/2011, 553 pessoas foram treinadas até o momento totalizando 2.071 pessoas treinadas.

Os cursos ofertados serão distribuídos em 200 (duzentas) horas/aula cada. Será feita uma subdivisão em dois módulos:

Carga Horária Geral (40h/a): questões atinentes a relacionamento humano, trabalho em equipe e o auto-conhecimento. Apresentação do cenário atual do mercado de trabalho.

Como elaborar currículo profissional e de como se comportar em entrevistas para seleção de emprego. Noções sobre ética no trabalho e cidadania.

Carga Horária Específica (160h/a): apresentação do conteúdo técnico referente a função no qual o educando pretende se qualificar. Deverão também ter aulas práticas de informática (Windows, Word e Internet).

Tendo em vista a situação econômica dos participantes, estes recebem benefícios como lanche e Passcard. Ao final dos cursos os alunos aprovados recebem certificados que atestam sua qualificação e terão seus currículos profissionais apresentados ao Balcão SINE/IDT/CDL, para encaminhamento a futuras seleções de empresas clientes.

Ressalta-se que a Faculdade CDL recebeu em 2009 e 2010 o Certificado Selo de Responsabilidade Cultural, conferido pela Secretaria de Cultura do Estado do Ceará às instituições que contribuíram para o desenvolvimento e valorização da diversidade cultural do Estado.

Em 2011, a pesquisa de clima realizada pela CDL de Fortaleza com o apoio da consultoria Buhamara e Homero apresentou como resultado relativo ao programa de responsabilidade social que 49% dos colaboradores da CDL o consideram ótimo, assim como 70% dos estagiários, 45% dos professores e 52% dos prestadores de serviços.

Em 2012, a Faculdade CDL, a CDL de Fortaleza e a Federação das CDL's do Estado do Ceará organizam campanha de arrecadação de alimentos não perecíveis para as vítimas da seca no interior do Estado do Ceará, em parceria com a Defesa Civil do Estado.

A campanha foi coordenada pelos alunos da Faculdade CDL após anúncio do Ministério da Integração Nacional publicado no dia 13 de julho de 2012, que informava que chegava a 172 os municípios em situação de emergência no Ceará, O estado já é o terceiro mais afetado pela estiagem no Nordeste, com 1,9 milhão de pessoas atingidas pela seca. Em todo o Nordeste, estão em situação de emergência 1.187 municípios e um total de 8,3 milhões de pessoas afetadas.

A organização de uma campanha de arrecadação de alimentos não perecíveis para as vítimas da seca do interior do Estado do Ceará é para a Faculdade CDL uma ação de solidariedade desenvolvida a partir do cenário atual em que se encontram os moradores dos municípios do interior do Estado do Ceará. A ação objetiva também desenvolver a cultura da solidariedade, manifestada no ato de ajudar aqueles que sofrem em algum contexto social.

Alunos da Faculdade CDL participaram ativamente na divulgação e arrecadação de doativos assim como todo o corpo docente e de colaboradores da instituição.



Como forma de apoio a campanha, a Faculdade CDL doou um kg de alimento para cada kg de alimento doado pela comunidade, dobrando assim a arrecadação dos donativos. Foram arrecadadas 6 toneladas de alimentos.

**Figura Campanha Varejo Solidário 2012**



Fonte: Faculdade CDL

Todos os eventos realizados na Faculdade CDL e CDL de Fortaleza incentivaram seus participantes a participarem da campanha, entregando donativos no ato da inscrição e/ou início do curso.

A Faculdade CDL realizou com o apoio da biblioteca e dos alunos a campanha de Doação de Livros Infantis. Foram arrecadados 260 livros infantis, entregues ao Lar Santa Gianna, local que recebe crianças vítimas de violência doméstica.

A Faculdade CDL consciente da importância de sua atuação na comunidade, realiza apoio técnico e operacional a projetos de cunho social, ambiental e educacional. Para tanto, destaca como meta a ser alcançada o atendimento e assistência à comunidade construindo e implementando uma política de gestão social voltada para a qualidade de vida da população menos favorecida da cidade de Fortaleza.

Como forma de resgatar a memória cultural de Fortaleza, por meio da preservação do seu patrimônio material e imaterial, a Faculdade CDL desenvolveu o Projeto Circuitos Culturais. Em 2014 foram realizadas 6 edições, que acontecem sempre aos domingos. Trata-se de excursão educativa, sucesso de público. Alunos, professores e a sociedade em geral têm a oportunidade de mergulhar na história e conhecer um acervo arquitetônico dotado de um

conjunto de edificações antigas, que cumpre a missão de revelar a identidade boêmia do bairro considerado reduto cultural da Capital. Em 2015 foram realizadas 3 edições.

**Figura Circuitos Culturais 2015**



Fonte: Faculdade CDL

A caminhada tem duração de quatro horas com orientação do turismólogo Gerson Linhares. Durante o passeio, uma aula expositiva promove um intercâmbio entre os excursionistas e as memórias dos moradores locais com vistas à apropriação de seus patrimônios, bem como de suas relações com o território.

Para participar da programação cultural da Faculdade CDL, os interessados contribuem com 1 kg de alimento não perecível, que é destinado às instituições carentes. As inscrições serão realizadas através do site da instituição.

CIRCUITO CULTURAL 2014 / 2015	Participantes
I Circuitos Culturais- Praças do Centro	32
II Circuitos Culturais- Igrejas do Centro	45
III Circuitos Culturais- Centros Histórico e Cultural	51
IV Circuitos Culturais – Caminhos de Iracema	46
V Circuitos Culturais – Maranguape	49
VI Circuito Cultural - Benfica	16
VII Circuito Cultural - Orientação	94
VIII Circuito Cultural – Parque Ecológico do Cocó	91
IX – Ciclo Faixa do Patrimônio Cultural	41
<b>Total de Participantes</b>	<b>465</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica



Em 2016 foi realizado o Circuito Cultural para Redenção como forma de trabalhar a temática afro brasileira.



- Projeto Todos Conectados - A Faculdade CDL realizou também em 2014 o Projeto Todos Conectados, que objetiva socializar as pessoas da melhor idade e inseri-las no universo digital.



- Programa de Leitura e Consumo Consciente - A Faculdade CDL ao realizar esse programa busca aproximar a comunidade acadêmica, seu entorno e crianças e jovens do município de Fortaleza da literatura e da educação para o consumo consciente.

O êxito do Projeto está diretamente relacionado a necessidade de incremento de ações que possam levar jovens e crianças a explorar o universo da leitura através de experiências com dramatização, produção textual e ilustração, assim como do debate e desenvolvimento de ideias acerca do consumo consciente.

Dentre os objetivos tem-se: Promover a Leitura entre o público infantil e de adolescentes; Desenvolver a consciência na utilização de recursos ambientais e financeiros; Propiciar

ambiente de integração e Incentivar a expressão através das artes, tais como desenho, pinturas e gravuras.

A 1ª Edição do Programa de Leitura e Consumo Consciente para Jovens & Crianças foi realizada em abril de 2014 em homenagem ao livro infantil, além das crianças participarem ativamente da contação de histórias infantis, participaram também de oficina de artes. Cada participante doou um livro infantil que foi revertido para o IPREDE.



Foto – Contação de histórias infantis – Faculdade CDL – abril/2014



OFICINA DE ARTE INFANTIL



DOAÇÕES DE LIVROS INFANTIS



### **3.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS**

O Eixo 3 é denominado Políticas Acadêmicas e abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES.

#### **3.3.1 Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão**

##### **a) Ensino**

O PPI da Faculdade CDL fundamenta-se em princípios dinâmicos e flexíveis, integração dos saberes, desenvolvimento curricular gerador de projetos integradores de diferentes disciplinas, saberes que tornam possível a aprendizagem significativa, interdisciplinaridade e atualização permanente dos cursos e seus currículos.

O currículo privilegia a formação do homem em sua totalidade, através do desenvolvimento do senso crítico, reflexivo e integrada ao contexto sócio-político-econômico e cultural. Tal formação pode torná-lo um ser autônomo e empreendedor, capaz de atuar em uma sociedade em constantes transformações.

Segundo o PPI, o currículo é um programa de estudos ou um programa de formação considerado em sua globalidade, coerência didática e continuidade temporal, isto é, de acordo com a organização das situações e das atividades de aprendizagem às quais dá lugar.

A Faculdade CDL se propõe a oferecer educação profissional ampliada que somente pode ocorrer com a construção de um currículo respaldado em valores e práticas democráticas, que leve em conta a dinâmica e as contradições do mundo do trabalho, os contextos econômicos, políticos, sociais e ambientais, as transformações técnicas e organizacionais, os saberes gerados nas atividades de trabalho, os laços coletivos e de solidariedade, os valores, histórias e saberes da experiência dos trabalhadores.

Desta forma, a concepção de currículo está associada a construção do Projeto Pedagógico do Curso e com ele a concepção da formação global do aluno, a partir da formatação do curso, seus objetivos e formas de articulação entre a teoria e a prática profissional. Acredita-se que o currículo é uma forma de expressão dos conhecimentos, habilidades e atitudes que espera-se construir em conjunto com professores e alunos ao longo da formação dos mesmos.

Para concepção de currículos também são consideradas as Diretrizes Curriculares Nacionais e Referências Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Tecnológica assim como a demanda regional, a existência de corpo docente qualificado e a vocação da Instituição.

A formação e atualização de um currículo é sempre um trabalho conjunto entre os profissionais da área acadêmica da Faculdade de forma a buscar a integração do mesmo as práticas vigentes.

A construção curricular da Faculdade observa ainda a compatibilidade com os princípios de flexibilidade (abertura para a atualização de paradigmas científicos, diversificação de formas de produção de conhecimento, e desenvolvimento da autonomia do aluno) e interdisciplinaridade (estabelecimento de conexões entre diferentes disciplinas e diferentes áreas de conhecimento).

A seleção dos conteúdos que compõem os programas das disciplinas são elaboradaa levando em consideração:

- Caracterização da área e unidade curricular;
- Problemas principais que devem dar resposta, em consonância com os interesses inerentes à profissão;
- Objetivos gerais em que se concretizem a sistematização do perfil dos egressos;
- Sistema de conteúdos (conhecimentos, habilidades, qualidades e valores) que se trabalham na disciplina;
- Projeção metodológica de como se desenvolve o processo;
- Sistema de avaliação de aprendizagem;
- Bibliografia (básica e complementar).

Essa estrutura norteia a formatação do desenho micro curricular das disciplinas, contemplando de forma efetiva todos os elementos do processo pedagógico profissional, além de estar em sintonia com as proposições atuais para formação de um profissional capacitado ao panorama mundializado do trabalho.

As ações administrativas e práticas pedagógicas envolvem desde a seleção do corpo docente qualificado, com titulação elevada, conhecimento acadêmico e prático através de experiência profissional comprovada, desenvolvimento de atividades complementares de caráter técnico, científico, cultural e de responsabilidade sócio, cultural e ambiental, bem como projetos integradores de caráter técnico e investigativo, existentes a partir do segundo

semestre do curso e que possibilitam a integração prática das competências desenvolvidas em cada semestre através de módulos compostos por disciplinas que trabalham não somente o conhecimento, mas significativamente habilidades e desenvolvem atitudes fundamentais.

Da mesma forma, as estruturas curriculares são constantemente avaliadas pela área acadêmica, através do acompanhamento do desempenho das atividades de ensino-aprendizagem e ingresso no mercado de trabalho, podendo o currículo sofrer alterações a partir dos resultados dessas avaliações. Um exemplo dessa prática foi a avaliação do currículo ocorrida no final do semestre 2008.2, quando alunos, professores e coordenação de curso e acadêmica discutiram a estrutura curricular e identificaram melhorias para a mesma. Tais sugestões foram incorporadas a matriz curricular do curso que foi alterada para o semestre seguinte.

Os Currículos dos cursos da Faculdade CDL são concebidos a partir do modelo de formação de currículo por competências por considerar fundamental na formação do tecnólogo. O currículo está dividido em módulos de forma a permitir o desenvolvimento de competências específicas e cada um deles, respaldado na interdisciplinaridade dos saberes e construção de conhecimento amplo e compartilhado. As disciplinas que compõem cada módulo se inter-relacionam o que permite o uso de diferentes conhecimentos e habilidades constantemente. A não existência de pré-requisitos é também outro fato relevante dentro dessa dinâmica.

A interdisciplinaridade é apresentada por meio dos currículos concebidos considerando o modelo por competências, o que exige de todo corpo docente o desenvolvimento de uma ação pedagógica articulada com a diversidade dos saberes pois a ação de cada um está articulada com a de todos os outros. Todos os envolvidos no processo pedagógico deverão ser capazes de perceber a sua totalidade e planejar as suas ações.

Na seleção de conteúdos a Faculdade toma como referência o que preconiza a Resolução CNE/CP 3, de 18 de dezembro de 2002: "I - incentivar o desenvolvimento da capacidade empreendedora e da compreensão do processo tecnológico, em suas causas e efeitos; II - incentivar a produção e a inovação científico-tecnológica, e suas respectivas aplicações no mundo do trabalho; III - desenvolver competências profissionais tecnológicas, gerais e específicas, para a gestão de processos e a produção de bens e serviços; IV - propiciar a compreensão e a avaliação dos impactos sociais, econômicos e ambientais resultantes da produção, gestão e incorporação de novas tecnologias; V - promover a capacidade de continuar aprendendo e de acompanhar as mudanças nas condições de trabalho, bem como

propiciar o prosseguimento de estudos em cursos de pós-graduação; VI - adotar a flexibilidade, a interdisciplinaridade, a contextualização e a atualização permanente dos cursos e seus currículos; VII - garantir a identidade do perfil profissional de conclusão de curso e da respectiva organização curricular.”

Para concretização dessas orientações, a organização curricular de cursos centrada no compromisso ético com desenvolvimento de competências profissionais deve seguir os seguintes passos:

- Concepção e elaboração do projeto pedagógico nos termos dos Artigos 12 e 13 da LDB;
- Definição do perfil profissional do curso, a partir da caracterização dos itinerários de profissionalização nas respectivas áreas profissionais;
- Clara definição das competências profissionais a serem desenvolvidas, à vista do perfil profissional de conclusão proposto, considerando, nos casos das profissões legalmente regulamentadas, as atribuições funcionais definidas em lei;
- Identificação dos conhecimentos, habilidades, atitudes e valores a serem trabalhados para o desenvolvimento das requeridas competências profissionais;
- Organização curricular, incluindo, quando requeridos, o estágio profissional supervisionado e eventual trabalho de conclusão de curso;
- Definição dos critérios e procedimentos de avaliação de competências e de avaliação de aprendizagem;
- Elaboração dos planos de curso e dos projetos pedagógicos de cursos, a serem submetidos à apreciação dos órgãos superiores competentes.

O desenho dos planos de ensino reflete a projeção metodológica dos componentes do processo de formação do profissional através dos objetivos para eles definidos:

- relacionar unidades curriculares e articular temas decisivos para a formação
- ser coerente com as competências selecionadas para cada curso oferecido e conforme a organização dessas ao longo dos cursos
- atender aos conteúdos mínimos determinados nas Diretrizes Curriculares específicas
- Organizar-se na matriz curricular seguindo uma ordem gradativa e coerente de complementaridade, articulação e complexidade
- Oportunizar a flexibilidade e a articulação entre diferentes cursos e áreas do conhecimento



- Ter tempo e espaço de desenvolvimento suficiente para atendimento à carga horária mínima estabelecida por lei.

Os procedimentos metodológicos buscam a utilização de métodos interacionistas através de técnicas problematizadoras e estudo de casos. As aulas são para isso planejadas de forma a contemplar momentos de discussão teórica, seguida de leitura ou dinâmica prática, essa podendo ser realizada na Loja Conceito, laboratório prático criado pela Faculdade para atender a necessidade de atividades reais na área de comércio e serviços.

Na Faculdade CDL os planos de ensino foram elaborados inicialmente no primeiro PPC e passam por atualização constante a partir da identificação de inovações tecnológicas, surgimento de novos conhecimentos científicos e exigências do mercado de trabalho, que requerem em conjunto o desenvolvimento de novas competências. A partir das novas competências, são construídas as bases tecnológicas e atualizados os planos de ensino. Também são atualizadas as bibliografias básicas e complementares. Todo esse processo acontece por acreditarmos que os planos de ensino são documentos dinâmicos, que devem ser atualizados sempre que identificadas novas bases tecnológicas, metodologias de ensino, publicações, enfim, sempre que for necessário e justificável.

Semestralmente, a partir dos planos de ensino e calendário acadêmico os docentes elaboram os planos de aula. Com essa prática, todos os professores planejam suas atividades, relacionando conteúdos teóricos com atividades práticas, avaliação, bibliografias e metodologias de ensino aprendizagem, facilitando com isso o planejamento dos alunos e acompanhamento da coordenação de curso dos conteúdos previstos e realizados, assim como das metodologias de ensino utilizadas e bibliografia relacionada.

Os planos de aula são entregues à coordenação de curso e disponibilizados aos alunos através de meios eletrônicos, como a internet e sistema acadêmico assim como são entregues impressos aos alunos no primeiro dia de aula.

Como dito, a pertinência dos currículos, ou seja sua concepção e prática é constantemente acompanhada seja através dos planos de ensino, planos de aula e avaliações pedagógicas, visando o alcance dos objetivos institucionais e demandas individuais e regionais

A Faculdade sempre atenta à infraestrutura de apoio às atividades didático-pedagógicas proporciona ao corpo docente acesso a equipamentos que possibilitam facilitar a dinâmica de metodologias de ensino baseadas em modernos conceitos. As salas de aula são equipadas com recursos audiovisuais assim como infraestrutura propícia a essas práticas. Os laboratórios de informática operam com o objetivo de complementar as aulas das disciplinas que requerem o uso de computadores.

A ação didático-pedagógica é dirigida à formação do profissional capaz de formular e de resolver problemas, de questionar e reconstruir realidades em âmbito interno, regional ou nacional. Essa ação incentiva atividades que resultem em aperfeiçoamento de professores e de alunos e em atendimento à comunidade, incentiva o oferecimento de cursos de formação de tecnólogos e também de cursos de pós-graduação.

#### **b) Políticas de Ensino Pesquisa e Extensão**

No PDI da Faculdade encontram-se as políticas de ensino, pesquisa e extensão. Estas promovem a integração permanente entre a Faculdade e a sociedade, como princípio de uma atuação que, além de ser permanente, deve se alargar cada vez mais, promover a socialização de conhecimentos produzidos e acumulados na academia, estimular e apoiar projetos voltados para o empreendedorismo, e enfrentar o desafio de trazer para o seio da academia a oportunidade de também trabalhar uma formação empreendedora para os seus alunos.

O princípio pedagógico da interdisciplinaridade é constantemente disseminado, através de planejamento conjunto e participativo das atividades de ensino, pesquisa e extensão, valorizando as competências, os valores, as atitudes, o saber-fazer, o saber-estar, o desenvolvimento de capacidades de criatividade, comunicação, trabalho em equipe, resolução de problemas, responsabilidade, poder empreendedor, consideradas ferramentas importantes na sociedade atual.

Nesta perspectiva, destacam-se como políticas de ensino pesquisa e extensão a adoção de diretrizes de desenvolvimento do ensino investigativo e a formação interdisciplinar em articulação com a pesquisa e a extensão; prática da excelência do ensino e compromisso com o processo ensino/aprendizagem de qualidade; flexibilidade da estrutura curricular e atualização voltada para o atendimento das diretrizes curriculares nacionais e necessidades da sociedade, inclusive do mundo do trabalho; ajuda aos alunos a se tornarem cidadãos críticos, a se engajarem na luta pela justiça social, a situarem-se competentemente e criticamente no sistema produtivo; Definição de programas de extensão como instrumento de envolvimento com a comunidade em sua área de abrangência; interface entre a academia e os diferentes segmentos da sociedade. compromisso com a solução de problemas da Região, como a melhoria da qualidade de vida, preservação do meio ambiente e a busca do desenvolvimento sustentável; interação com o setor produtivo, com a comunidade local e com os segmentos populares, a partir da ampliação dos programas/projetos de ensino, pesquisa e extensão; intercâmbio com organizações da sociedade, estabelecendo mecanismos de troca de experiências e informações; contribuir com a elevação do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) na Região Metropolitana de



Fortaleza; estimular, ampliar e apoiar a criação de escritórios-modelo e a experiência de incubação de empresas de base tecnológica na Faculdade; propor e incentivar a participação de estudantes, professores e técnico-administrativos em programas de ação solidária a grupos;

O princípio pedagógico da interdisciplinaridade é realizado através de ferramentas importantes como o planejamento conjunto e participativo, valorização das competências, dos valores, das atitudes, do saber-fazer, do saber-estar, desenvolvimento de capacidades de criatividade e comunicação, trabalho em equipe, resolução de problemas, responsabilidade e capacidade empreendedora.

Para efetivação do planejamento participativo, a Faculdade realiza em seu cronograma curricular semestral reuniões periódicas entre a equipe docente que integra um mesmo curso e reunião geral entre os docentes visando à articulação entre todas as áreas de formação profissional oferecidas. Ressalta-se também o trabalho realizado pelo Colegiado do Curso.

Em conformidade com o preconizado pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, LDB 9394/96, a Faculdade defende a interdependência dos processos de ensino, pesquisa e extensão e o desenvolvimento de atividades que conduzam à produção de conhecimento. Defende também, práticas pedagógicas articuladas ao processo ensino/aprendizagem e métodos de avaliação diversificados.

Em função dessas perspectivas e para alcançá-las, algumas diretrizes pedagógicas foram estabelecidas no PPI:

Diretriz Pedagógica 1 – o ensino/aprendizagem em nível superior envolvendo permanente exercício do pensamento reflexivo/crítico.

Diretriz Pedagógica 2 – o processo ensino/aprendizagem compreendendo uma ação dialógica com diferentes áreas do saber.

Diretriz Pedagógica 3 – o processo ensino/aprendizagem propiciando progressiva autonomia ao aluno na busca de conhecimentos por meio do exercício teórico-prático, de leituras e da pesquisa.

Diretriz Pedagógica 4 – o recurso a métodos científicos na realização de atividades acadêmicas e profissionais.

Diretriz Pedagógica 5 - a articulação entre as diferentes práticas e as perspectivas teóricas.

Diretriz Pedagógica 6 – o recurso a métodos diversificados de avaliação do ensino/aprendizagem.

Diretriz Pedagógica 7 - o estímulo ao aperfeiçoamento cultural e profissional; e,

Diretriz Pedagógica 8 - o apoio ao aprimoramento técnico/científico/cultural e social da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

As atividades de educação profissional tecnológica são consideradas atividades indissociáveis da teoria-prática e da extensão e objetivam a integração da vida profissional ao longo da vida com a realidade social, de forma participativa e mútua. Para isso os programas de ensino têm como preocupação incentivar o processo de formação profissional dos alunos na sua globalidade, valorizando a vida e natureza e estimulando a integração Faculdade-Empresa.

Para o alcance desse objetivo a Faculdade CDL adota como práticas pedagógicas inovadoras a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação para o desenvolvimento de uma competência de trabalho em autonomia, espaços para desenvolvimento de atividades práticas como a Loja Conceito, laboratórios e biblioteca. Nesses espaços os alunos podem dispor de uma enorme variedade de ferramentas de visualização da prática profissional, embasamento teórico, espaço para pesquisa, investigação e aperfeiçoamento.

Segundo o PPI, os modelos de tecnologias de informação e comunicação como práticas pedagógicas tendo como espaço o ambiente da Faculdade poderão produzir:

- um acesso à informação com rapidez e facilidade;
- uma prática de confrontação, verificação, organização, seleção e estruturação, já que as informações não estão apenas numa fonte.
- o desenvolvimento das competências de análise e de reflexão.
- a abertura ao mundo e disponibilidade para conhecer e compreender outras culturas;
- a organização do seu pensamento;
- o trabalho em simultâneo com um ou mais indivíduos situados em diferentes pontos
- a criação de *sítes* (em colaboração com os alunos e professores da sua ou de outras instituições), a qual vai permitir que os alunos realizem:
  - um trabalho de estruturação das suas ideias;
  - uma organização espacial;
  - uma apresentação com cuidados estéticos;

- um trabalho de descrição e apresentação que proporcionará uma pesquisa histórica, geográfica e cultural sobre a escola, o local e a região onde habitam e estudam;
- um registro de sons e imagens (fotografia e vídeo);

### **3.3.2 Avaliação do Ensino e Aprendizagem**

Considera-se o currículo o cerne do processo de ensino e aprendizagem, cabendo a Faculdade, no exercício da autonomia e contemplando as suas especificidades, estabelecer no seu Regimento as regras de Avaliação do Desempenho e de Frequência de alunos.

Ressalta-se que a avaliação do desempenho do aluno adotada em todos os cursos da Faculdade é entendida como um processo contínuo, sistemático e cumulativo, tendo o objetivo de promover os discentes para a progressão de seus estudos. Na avaliação, os aspectos qualitativos preponderarão sobre os aspectos quantitativos, presentes tanto no domínio cognitivo como no desenvolvimento de hábitos e atitudes.

Este processo é orientado pelas competências e habilidades definidas nos planos de curso de cada componente curricular. Avaliar competências requer procedimentos metodológicos nos quais alunos e professores estejam igualmente envolvidos. É necessário que o aluno tenha conhecimento das competências a serem alcançadas, do processo metodológico implementado na Instituição, conheça os critérios da avaliação da aprendizagem e proceda à sua auto-avaliação.

Na Faculdade CDL, a avaliação do desempenho escolar é feita por unidade curricular, abrangendo sempre os aspectos de assiduidade (frequência) e eficiência (resultado das avaliações exigidas no decorrer do semestre letivo e exames finais). Independente dos demais resultados obtidos, é considerado reprovado na unidade curricular o aluno que não obtenha frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) das aulas e demais atividades programadas.

A verificação do rendimento escolar é realizada de forma diversificada, de acordo com a peculiaridade de cada disciplina, contendo entre outros, atividades individuais e em grupo, como: pesquisa bibliográfica, demonstração prática e seminários; pesquisa de campo, elaboração e execução de projetos; provas escritas ou orais: individuais ou em equipe.

São realizadas três avaliações em cada disciplina, denominadas respectivamente de AP1, AP2 e AP3, sendo as duas primeiras obrigatórias (AP1 e AP2) e a terceira optativa (AP3). As avaliações serão expressas em notas variáveis de zero a dez, considerando-se uma casa decimal a título de fracionamento de nota.

A avaliação optativa (AP3) tem por finalidade suprir eventuais ausências do aluno a qualquer das avaliações obrigatórias (AP1 ou AP2) ou possibilitar a melhoria da média obtida nas avaliações obrigatórias (AP1 e AP2).

Atendida a exigência de no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) de frequência às aulas e demais atividades, o aluno é considerado aprovado na unidade curricular quando obtiver média de aproveitamento igual ou superior a 6,0 (seis inteiros), sendo consideradas apenas as duas maiores notas obtidas dentre as três avaliações: AP1, AP2, e AP3, sendo que a menor delas deve ser igual ou superior a 4,0 (quatro). Notas inferiores a 4,0 (quatro) não são computadas para efeito de cálculo da média.

O resultado da média obtida conforme explicitado no item anterior será a média final do aluno. Será reprovado na unidade curricular o aluno que não obtiver:

- Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) às aulas e demais atividades;
- Média final de aproveitamento inferior a 6,0 (seis inteiros).

### **3.3.3 Práticas Pedagógicas Inovadoras**

#### **Loja Conceito**

Como já referido, uma das Práticas Pedagógicas inovadoras de destaque existente na Faculdade CDL é a Loja Conceito que foi concebida para garantir a integração do aluno no ambiente profissional na sua área de formação acadêmica e o desenvolvimento das competências, habilidades e conhecimentos frente ao mundo do trabalho. Em 2009 é a única existente no Estado do Ceará.

A Loja Conceito permite ainda a vivência acadêmica que oportuniza o estabelecimento de relação entre a faculdade e a empresa, considerada campo de estágio, constituindo o momento de preparação do aluno para o exercício profissional, ao mesmo tempo em que é um processo de avaliação curricular.

Desta forma, objetiva favorecer a prática dos alunos, atendendo a demanda das aulas práticas dos cursos de graduação, Extensão e Pós-graduação voltados para além da comunidade acadêmica interna, lojistas, industriários, fornecedores, empresas da Indústria, Comércio, Serviço e demais pessoas interessadas em se capacitar nas práticas do comércio.

A Loja Conceito tem 1.000 M2 de área total, conta com lojas no térreo e primeiro andar que formam ao todo 09 lojas de departamentos de diversos segmentos do comércio e serviços.

O auditório da Loja Conceito está composto por 100 lugares, estando dotado de excelente acústica, cadeiras ergométricas. Está totalmente equipado com som, microfones e 02 projetores multimídia de alta resolução, permitindo que nossos instrutores, professores, alunos e parceiros gozem de pleno conforto e comodidade que favorecem o seu aprendizado.

Dentro da mesma ambiência, a Loja Conceito também possui uma sala de treinamento para pequenos cursos, com capacidade para 20 pessoas.

Além da estrutura das Lojas, a mesma possui, no piso superior, uma ilha digital, ao lado da cafeteria, facilitando o acesso a internet para os seus usuários e criando um novo espaço de convivência. Toda a estrutura da Loja Conceito está adaptada a pessoas portadoras de necessidades especiais motoras.

Com a criação da Loja Conceito, o projeto pedagógico da Faculdade se tornou ainda mais arrojado pela oportunidade de realização das atividades práticas, visando à aplicação de ferramentas de planejamento e controle de atividades de Marketing e de Gestão Operacional, técnicas gerenciais, modelos de negócio, sistemas informatizados e ambientação de espaços físicos de lojas.

Em resumo, a fim de consolidar esse conhecimento que será gerado, destacamos os seguintes objetivos:

- Servir de equipamento de apoio pedagógico e instrumental para a complementação da formação acadêmica dos alunos da Faculdade.
- Proporcionar a disseminação de conhecimentos que ultrapassam as barreiras de conceitos estritamente teóricos, oportunizando o desenvolvimento da capacidade reflexiva, criativa e autônoma dos treinandos no equacionamento de problemas e na tomada de decisões.
- Oportunizar a demonstração prática de técnicas apresentadas em cursos de curta duração realizadas na Faculdade CDL, nos casos em que a apresentação dos conceitos teóricos necessite ser complementada por exemplos específicos como melhor estratégia educacional para fixar conhecimentos.
- Simular a futura prática profissional dos alunos, por meio do teste de modelos, sistemas, ferramentas e conceitos de gestão empresarial nas diversas áreas de conhecimento relacionadas à administração e operação de empresas varejistas;

- Possibilitar a vivência e a experimentação do desenvolvimento de campanhas de lançamento de produtos e serviços de modo a antecipar eventuais disfunções.

É crescente a utilização da Loja Conceito, principalmente no que se refere a realização de atividades da Faculdade, representadas pelas aulas práticas. Cada vez mais os docentes estão sendo preparados para realizarem aulas práticas de suas disciplinas nos espaços da Loja Conceito. Em todas as reuniões de docentes têm sido destinado momento especial para troca de experiências entre o grupo. No início de 2011 foi criado um grupo para desenvolver a automação da loja conceito, formado de professores e coordenadores. Desta iniciativa foi fechado convênio com o Grupo Fortes que agrega um conjunto de empresas que há mais de 20 anos vêm ampliando suas atividades e prestando serviços em áreas afins, oferecendo suporte e apoio profissional, sobretudo aos segmentos empresarial, industrial, comercial e de serviços. O Grupo Fortes conta com uma carteira de milhares de clientes em todo o Brasil e uma rede de atendimento que inclui franquias e representações presentes em vários estados das regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste do Brasil. Presta serviços nas áreas de informática, desenvolvimento de software contábeis e corporativos; soluções para varejo; soluções para gestão de pessoas; tecnologia para moda e vestuário; soluções para gestão de transporte e frota; comunicação digital; auditoria contábil e empresarial; avaliação e gestão patrimonial; assessoria e consultoria contábil; educação profissional e corporativa; consultoria tributária; edição e publicação de livros eletrônicos e advocacia empresarial. Os softwares e soluções desenvolvidos pelo Grupo Fortes serão de grande valor para a Loja Conceito na realização de aulas práticas.

Também está sendo fechado convênio com a Fluxus Consultoria, parceira da SAP, autorizada para comercialização, implantação e suporte ao software de gestão empresarial SAP Business One, ERP para pequenas e médias empresas. A Fluxus irá instalar nos computadores da Loja Conceito e Laboratório de Informática os sistemas Contábil e Financeiro, de Gestão de Pessoas, Logística e Marketing e Gestão de Vendas. O início da implantação está previsto para 2013.

Dentre as disciplinas que mais utilizaram em 2011 e 2012 a loja conceito tem-se: TI Aplicada à Logística; Automação Comercial; Gestão do Capital Humano; Composto de Produtos e Serviços; Gestão Operacional de Lojas; Administração Contemporânea; Fundamentos da Atividade Comercial; Português e Redação; Empreendedorismo; Gestão Empresarial Estratégica; Layout e Merchandising; Logística Empresarial; e Propaganda e promoção de vendas.

Em 2013, 2014 e 2015 foram realizadas diversas atividades na loja conceito para os alunos das disciplinas de Publicidade e Propaganda, Princípios de Administração Mercadológica, Logística de Suprimentos, Fundamentos da Atividade Comercial, Layout e Merchandising e Gestão Operacional de Loja.

Em 2015, foi iniciado o plano de revitalização da Loja Conceito seguindo o processo de melhoria continuada do laboratório de práticas do varejo.

Em 2016 a Faculdade CDL através da Loja Conceito fez parceria com a Casa Magalhães, empresa com mais de 50 anos de trabalho no desenvolvimento de soluções tecnológicas para o varejo. Através da parceria, 15 disciplinas dos cursos de graduação da Faculdade CDL utilizaram a metodologia desenvolvida para integrar a teoria com a prática. Assim, a unidade de estudo previsto no plano de ensino foi trabalhada em 3 momentos: em sala de aula foi apresentado o arcabouço teórico, em seguida foi realizada a apresentação da solução tecnológica vinculada ao tema, momento em que os alunos utilizaram realmente a solução, em laboratório, seguida da Loja Conceito e finalizando na sala de aula com a análise dos resultados.

Alunos e professores consideraram muito positiva a iniciativa, que continuou sendo aplicada em 2017.



Aulas práticas – Casa Magalhães e Faculdade CDL

### **3.3.4 Resultados da Auto-avaliação Institucional**

De acordo com a avaliação realizada em 2009.1, 57% do corpo docente da Faculdade CDL considera excelente a adequação da loja conceito ao desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão. No entanto, 29% considera boa e 14% ainda a considera regular. Dentre os principais comentários apresentados pelos professores nos formulários de avaliação tem-se a sugestão de funcionamento real da loja conceito, ofertando produtos somente para os alunos da faculdade CDL. Sugerem ainda que os alunos poderiam estagiar em períodos diferentes na loja, com o propósito de aprender todo o funcionamento do varejo



(compra e venda de mercadorias, estabelecimento de preços, controle do estoque mínimo, funcionamento do caixa (inclusive do programa), fluxo de caixa, administração do empreendimento, contratação e demissão de pessoal, acompanhamento do mercado, apuração do lucro e demais atividades relacionadas à loja.

3,57% dos docentes em 2010.2 consideraram excelente a adequação da loja conceito, 43% consideraram boa. Acredita-se que a melhoria da avaliação deve-se ao esforço coletivo de desenvolvimento de práticas.

Em 2012 29% dos docentes consideraram a adequação da Loja Conceito excelente, 47% boa. Somente 12% acharam a adequação insuficiente ou regular.

A partir dos resultados dos indicadores acima decorrentes das avaliações realizadas pelos usuários do espaço acadêmico, foi elaborado um relatório detalhado e plano de ação e melhorias para o projeto da Loja Conceito envolvendo dentre outras ações o incremento da automação das lojas.

Dentre as ações tem-se: a elaboração de uma proposta de incremento para ser implantada no segundo ano da Loja Conceito. A proposta foi feita pelos professores da Disciplina de Fundamentos da Atividade Comercial em conjunto com os alunos da referida disciplina. Dentre as inúmeras ideias que surgiram, foram selecionadas 10 (dez) para serem apresentadas à Direção da Faculdade CDL, sendo elas:

1. Redução do número de lojas, de modo que se possa trabalhar com espaços maiores para cada ambiente. Desta forma seria elaborado e feito um rodízio a cada 03 meses dos segmentos varejistas.
2. Desenvolver ações de feira, palestras, aulas-práticas e mini-cursos durante os 03 meses das lojas em exposição.
3. Desenvolver aulas práticas de teatro para os alunos da graduação, através de temas que possuam interface com as disciplinas.
4. Criação do tutorial virtual para cada loja em exposição, onde constarão as informações de vanguarda de cada segmento varejista.
5. Espaço de Reprodução e criação gráfica, dotando assim a loja Conceito bem como a Faculdade CDL, com uma maior estrutura gráfica.
6. Incremento na divulgação da Loja Conceito através de folderes e maior utilização do outdoor da CDL para este fim.
7. Criação da Empresa Conceito nos moldes de uma empresa Júnior. Necessitando esse um projeto mais detalhado a ser apresentado posteriormente.

8. Desenvolver um catálogo de produtos da Loja Conceito constando todos os seus “produtos” e atividades disponíveis para o corpo discente, docente e comunidade em geral.
9. Desenvolver a cultura de cine debates aos sábados integrando alunos, professores e convidados da mantenedora, CDL de Fortaleza.
10. Maior utilização da Mídia indoor, tais como: fachada da mantenedora, fachada da Loja Conceito, outdoor do estacionamento.

Na ótica do corpo discente apresentada na avaliação de 2009.1 indicou que 41,18% dos alunos consideram a loja conceito adequada para a realização das atividades práticas e 26,47% consideram excelente. Os alunos fazem referência a uma necessidade de utilização ainda maior, com mais atividades e com um ambiente ainda mais dinâmico, como referido anteriormente.

Como pode ser observado, em 2010.2, como resultado do incremento do calendário de aulas práticas e maior participação dos professores, percebe-se que o resultado está sendo melhor que o apresentado nos períodos anteriores. Assim, 38% dos alunos consideraram excelente, 43% bom, 15% regular e 4% insuficiente a adequação da Loja Conceito a realização de atividades práticas.

Dentre as melhorias já realizadas estão: implantação de calendário temático, lançamento de novos cursos de extensão, redução do número de expositores para melhor desenvolvimento de atividades itinerantes, maior divulgação das atividades desenvolvidas pela Loja Conceito, para citar algumas.

Em 2011, a loja conceito passou por um processo de melhoria no que diz respeito a mudança de segmentos de loja, trabalhando também com perfumaria e cosméticos, bolos e decoração de casa. A cafeteria está em pleno funcionamento e os professores estão com mais experiência e domínio para a realização de aulas práticas. Neste ano os alunos avaliaram em 92% a adequação excelente e boa da Loja Conceito para o desenvolvimento das atividades práticas. Em 2012 86% dos alunos avaliaram de igual forma, sendo 40% excelente e 46% bom. Em relação a esse decréscimo acredita-se que ele se deve ao fato de que em 2012 foram desenvolvidas um número menor de atividades práticas na Loja Conceito em virtude da realização de um maior número de seminários e palestras.

Em 2012, vê-se um crescimento do conceito regular e diante disto será realizado o projeto de mudança dos segmentos de lojas no espaço, de forma a contemplar segmentos com

maior mix de produtos e estoque, o que permite um número maior de atividades no espaço da Loja Conceito. Tal mudança partiu das avaliações realizadas pelos docentes.

Em 2013, 47% dos alunos consideraram a loja conceito boa para realização das atividades acadêmicas e 30% excelente do total de 495 alunos.

Em 2013 a Loja Conceito da Faculdade CDL passou a ser mais utilizada e em 2014 superou o ano anterior no que diz respeito à avaliação de adequação para realização das atividades acadêmicas. Acredita-se que diante desse fato obteve-se a avaliação de 52% dos alunos considerando boa a adequação da loja conceito e 28% excelente. Em 2015 os alunos avaliaram a adequação da loja conceito as atividades acadêmicas como sendo 32% excelente, 52% bom, 14% regular e 2% insuficiente.



### 3.3.5 Atividades Complementares

As atividades complementares estimulam a prática de estudos independentes, transversais, opcionais, permitindo a permanente e contextualizada atualização profissional específica. Assim, podem incluir projetos de pesquisa, monitoria, iniciação científica, projetos de

extensão, módulos temáticos, seminários, simpósios, congressos, conferências, desde que se integrem com o Projeto Pedagógico do Curso.

Na Faculdade CDL as atividades complementares permitem ao aluno incrementar seu currículo com experiências adquiridas através de estudos e práticas independentes. São assim chamadas por diferirem do programa letivo identificado com o cotidiano da sala de aula.

A proposta é a complementação da formação profissional em outros locais, além do espaço estritamente acadêmico, estabelecendo pontes entre a Faculdade, Circuito Empresarial, e Comunidade.

A Faculdade CDL oferece oportunidades múltiplas para que o aluno integralize sua carga horária de atividades complementares na própria instituição, promovendo eventos, programas e projetos sintonizados com a proposta pedagógica do curso e com o cenário macro-econômico regional.

A compreensão de que as Atividades Complementares traçam um espaço conceitual amplo, mas que está limitado pela sua qualidade e relevância para a formação profissional do aluno, permite que a Coordenação estabeleça regras e limites, expressas no Regulamento de Atividades Complementares, para o aproveitamento dos eventos realizados fora da Faculdade. O graduando da Faculdade CDL deve integralizar no mínimo 20 (vinte) horas de atividades complementares ao longo do curso, que constarão no seu histórico escolar.

Contemplam o Programa de Extensão Universitária as atividades relacionadas à participação do aluno em Palestras, Seminários, Debates, Work Shops e Cursos, assim como outras modalidades de projetos, que expandam os limites acadêmicos, podendo ser ou não realizados pela Faculdade CDL.

Compreendem-se como Atividade de Extensão Universitária, para aproveitamento de horas de atividade complementar, os seguintes eventos: Visitas Técnicas e Viagens de Estudo; Cursos de Formação e Atualização Acadêmica; Programa Cine Debate; Projeto Literário; Rodada de Negócios; Fórum do Varejo; atividades de responsabilidade social, entre outras ações.

### **I) Visitas Técnicas e Viagens de Estudo**

As visitas técnicas e viagens de estudo permitem ao aluno o aprendizado na prática empresarial, através da observação *in loco* dos processos administrativos, possibilitando

uma reflexão crítica dos mesmos. Está prevista para que a Faculdade ofereça duas visitas técnicas com inclusão de viagem de estudo no curso que deverão ser oferecidas a partir do 2º ano de decorrência do curso de graduação tecnológica.

**Quadro Visitas Técnicas 2009/2017**

<b>VISITAS TÉCNICAS 2009.2</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Esmaltec	41
Visita Técnica – Pinheiro Supermercado	28
<b>VISITAS TÉCNICAS 2010</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Perdigão	64
Visita Técnica – J A Comercial	35
Visita Técnica – Pinheiro Supermercado / Limoeiro do Norte	60
Visita Técnica – Ibyte – Iguatemi	25
Visita Técnica – Metrofor	25
Moinho Dais Branco	17
Visita Técnica – Mercadinho São Luis	91
Visita Técnica – Ibyte, Centauro e Saraiva	35
Visita Técnica – Jotujé Distribuidora	14
<b>VISITA TÉCNICA 2011</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Vicunha Têxtil	24
Visita Técnica – Porto do Pecém	41
Visita Técnica – Pague Menos	68
Visita Técnica – Mercadinho São Luiz	52
Visita Técnica – Centauro	54
Visita Técnica – 3 Corações	42
Visita Técnica – Vicunha Têxtil	44
Visita Técnica – Porto do Pecém	50
Visita Técnica – Pague Menos	33
Visita Técnica – Mercadinho São Luiz	15
Visita Técnica – Centauro	30
Visita Técnica – 3 Corações	15
<b>VISITA TÉCNICA 2012</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Tak a Nap	75
Visita Técnica – Pague Menos	36
Visita Técnica – Termaco	13
Visita Técnica – Pinheiro Supermercado	38
Visita Técnica – Engenhoca	41
<b>VISITA TÉCNICA 2013</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Centauro	71
Visita Técnica – Pax Corretora	22
Visita Técnica – Normatel	79
Visita Técnica – DAG	12

Visita Técnica – Shopping Aldeota	22
Visita Técnica – Sebrae	25
Visita Técnica – Shopping Del Paseo	21
Visita Técnica – Correios	51
Visita Técnica – Advance Comunicação e Marketing	11
Visita Técnica – Casa Blanca Turismo	18
Visita Técnica – Pão de Açúcar	52
Visita Técnica – Pão de Açúcar	38
<b>VISITA TÉCNICA 2014</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica - NORMATEL	13
Visita Técnica - Pax Corretora	20
Visita Técnica - Pague Menos	7
Visita Técnica - Maranguape	49
Visita Técnica - Feira do Empreendedor	66
Visita Técnica - Pague Menos	14
Visita Técnica - Normatel	55
Visita Técnica - Porto do Mucuripe	20
Visita Técnica - Pax Corretora	15
<b>VISITA TÉCNICA 2015</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – Bezerra e Oliveira	25
Visita Técnica – Pague Menos	46
Visita Técnica – Loja Pena	19
Visita Técnica – CD – Pinheiro Supermercado	39
Visita Técnica – Porto do Pecém	13
Visita Técnica – Acal	42
Visita Técnica – Asa Sul	27
Visita Técnica – COBAP	17
Visita Técnica – Take a Nap	53
Visita Técnica – Mercadinhos São Luiz	35
Visita Técnica – Leroy Merlin	16
<b>VISITA TÉCNICA 2016</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Visita Técnica – CSP	30
Visita Técnica – GREENDENE	9
Visita Técnica – Mercadinho São Luiz	14
Visita Técnica – Estar Bem	48
Visita Técnica – Pague Menos	17
Visita Técnica – Porto de Pecém	37
Visita Técnica – DAG	22
Visita Técnica – Pague Menos	29
Visita Técnica – CD Pinheiro	25
Visita Técnica – Fretcar	14
Visita Técnica – Correios	14
Visita Técnica – Porto de Pecém	33

<b>VISITA TÉCNICA – 2017.1</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Mercadão -17/05/2017	13
Haco Etiquetas – 19/05/2017	26
Pague Menos – 08/04/2017	13
Porto do Pecem – 09/03/2017	36
Correios – 26/04/2017	47
Jotujé -23/05/2017	21
SAT- 12/05/2017	18
Centro Fashion – 17/05/2017	15
Cervejaria 5 elementos – 08/05/2017	13
Complexo Plena Forma – 03/06/2017	45
<b>TOTAL</b>	<b>247</b>
<b>VISITA TÉCNICA – 2017.2</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
AMBEV – 05/09/2017	17
50 Sabores – 29/11/2017	28
CD do Center Box - 25/11/2017	10
Casa Magalhães – 17/06/2017	13
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Em 2011, a fim de padronizar o processo de visita técnica desde seu agendamento até sua concretização e agradecimento final, foi elaborado pelas coordenações de curso e seus colegiados e NDE o Regulamento para Realização de visitas Técnicas.

Em 2012, em virtude da participação dos alunos no ENADE, as Coordenações de Curso resolveram reduzir o número de visitas técnicas e aumentar o número de seminários e palestras.

Em 2013 foi considerado positivo o número de visitas técnicas e em 2014 o número não foi superior ao de 2013 em grande impactado pela realização da Copa de Mundo.

## **II) Cursos de Formação e Atualização Acadêmica**

Referem-se à participação em cursos que visam à formação e/ou a atualização em áreas afins da Administração. Serão computados como pontos em atividades complementares cursos de extensão desenvolvidos pela Faculdade CDL, cursos promovidos pelas empresas onde os alunos trabalham ou por outra empresa promotora de cursos. O importante será ter em conta que para validar os pontos como atividade complementar o curso deve ser afim ao conteúdo programático de suas disciplinas.

### **Quadro Cursos de Formação e Atualização Acadêmica 2009**

<b>CURSOS DE FORMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO ACADÊMICA 2009</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Conhecendo a Calculadora HP 12C	50
Leitura Crítica	27



<b>CURSOS DE FORMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO ACADÊMICA 2009</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Iniciação a Matemática	22
Código de Defesa do Consumidor – Teoria e Prática	29
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2009

#### **Quadro Cursos de Formação e Atualização Acadêmica 2010**

<b>CURSOS DE FORMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO ACADÊMICA 2010</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Matemática Financeira com Uso da HP 12C	56
HP 12C	22
Redação Oficial	40
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2010

Em 2011, a partir da demanda dos alunos começou a ofertar cursos de Excel – do básico avançado. Os cursos foram ofertados durante a semana à noite e sábado manhã e tarde.

#### **Quadro Cursos de Formação e Atualização Acadêmica 2011**

<b>CURSOS DE FORMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO ACADÊMICA 2011</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Excel - Do Básico ao Avançado	188
Matemática Financeira	40
Redação Empresarial	19
Matemática Financeira com o uso da HP 12C	69
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2011

#### **Quadro Cursos de Formação e Atualização Acadêmica 2012.1**

<b>CURSOS DE FORMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO ACADÊMICA 2012</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Logística Integrada	37
Gestão do Varejo Contemporâneo	28
Globalização, Geopolítica, Vida Urbana e Rural	156
Estrutura, Qualidade e Processos em Gestão Comercial	78
Fundamentos da Logística, Gestão de Custos Logísticos e Gestão da Cadeia de Suprimentos	106
Logística: Compras, suprimentos, estoque e logística	83
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2012

#### **Quadro Cursos de Formação e Atualização Acadêmica 2012.2**

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2012</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
---	-----------------------------

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2012</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Gestão de Estoques e Armazenagem	2
Rotinas de Departamento Pessoal	2
Análise e Concessão de Crédito	2
Rotinas Administrativa	1
Nota Fiscal Eletrônica	3
Excel: Do básico ao Avançado	17
Gestão em Compras	3
Como Utilizar a Calculadora HP12C	12
Chefia e Liderança	3
Auxiliar de Tesouraria e Caixa	5
Princípios de Matemática	23
Redação e Produção Textual	39
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

Em 2012, de acordo com o planejado foram ofertados os cursos de Matemática Fundamental para dar suporte as disciplinas de Matemática Financeira, Estatística, Economia, Contabilidade, além das disciplinas de Armazenagem e Transporte. Foi também realizado o curso de Leitura e Interpretação Textual objetivando desenvolver nos alunos competências relacionadas a língua portuguesa.

Referem-se à participação em cursos que visam à formação e/ou a atualização em áreas afins da Administração. Serão computados como pontos em atividades complementares cursos de extensão desenvolvidos pela Faculdade CDL, cursos promovidos pelas empresas onde os alunos trabalham ou por outra empresa promotora de cursos. O importante será ter em conta que para validar os pontos como atividade complementar o curso deve ser afim ao conteúdo programático de suas disciplinas.

#### **Quadro Participação dos alunos dos cursos de graduação em cursos de extensão da Faculdade CDL**

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2013</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Excel Avançado	6
Chefia e Liderança	4
Excel: Do Básico ao Avançado	3
Excel: Do Básico ao Intermediário	2
Gerência de Loja	4
Compras e Estoques	2
Uso Fácil e Prático da HP12C	7
Excel para Iniciantes – do Básico ao Intermediário	12

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2013</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Vendedor Profissional	1
PDCA	7
Gestão Financeira de Curto Prazo	1
Excel do Básico ao Avançado	7
Logística de Suprimentos	3
Como Utilizar a Calculadora HP12C	5
Técnicas de Negociação Direcionada para Compradores	3
Planejamento e Gerenciamento em Vendas	1
Excel Avançado	4
Layout e Merchandising de Loja	1
Armazenagem e Movimentação de Materiais	1
PDCA	2
Gerenciamento em Compras	2
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

**Quadro Participação dos alunos dos cursos de graduação em cursos de extensão da Faculdade CDL**

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2014</b>	<b>Nº DE PARTICIPANTES</b>
PDCA	6
Chefia e Liderança	4
Excel do Básico ao Intermediário	10
EFD SOCIAL SPED E O DCTF PREV	2
Rotinas de Departamento Pessoal	1
Excel Avançado	11
Gestão de Estoques	3
Gerência de Loja	3
Excel do Básico ao Avançado	2
Logística Empresarial	1
Excel para iniciantes: do básico ao intermediário	9
Negociação Dirigida para compradores	2
Os 7 passos da venda eficaz	1
Excel para iniciantes	6
Excel Avançado	7
Nivelamento: Recursos da matemática para a administração	14
Gestão de Compras	1
Matemática financeira com o uso da HP 12C	12
Excel para iniciantes: do básico ao intermediário	7
Excel para iniciantes	3

Fonte: Secretaria Acadêmica

**Quadro Participação dos alunos dos cursos de graduação em cursos de extensão da Faculdade CDL**

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2015</b>	<b>Nº DE PARTICIPANTES</b>
Nivelamento - Recursos da matemática para a administração	47
Nivelamento - Recursos da matemática para a administração	28
Nivelamento - Recursos da matemática para a administração	14
Nivelamento - Recursos da matemática para a administração	36
Nivelamento - Leitura e produção textual	35
Nivelamento - Postura profissional	33
Excel para Iniciantes	9
Desenvolvendo Habilidades Gerenciais	5
Gestão de Estoques	1
Excel Intermediário	10
Excel para Iniciantes	2
Chefia e Liderança	2
Gestão de Compras	3
Os 07 passos da Venda Eficaz	1
Contabilidade para Não Contadores	4
Rotinas de Departamento Pessoal	6
Marketing nas Mídias Sociais	5
Negociação Inteligente	2
Gestão de Estoques	3
Desenvolvendo Habilidades Gerenciais	8
Indicadores de Gestão de Pessoas	3
Excel Intermediário	2
Práticas Financeiras de Tesouraria e Caixa	4
Gerência de Loja	1
Custos Logísticos	5
Ferramentas da Qualidade	3
Logística de Suprimentos: Compras e Estoques	5

**Quadro Participação dos alunos dos cursos de graduação em cursos de extensão da Faculdade CDL**

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2016</b>	<b>Nº DE PARTICIPANTES</b>
Excel para Iniciantes	4
Chefia e Liderança	0
Excel Intermediário	3
Prevenção de Perdas no Varejo de Supermercados	0
Gestão de Estoques	3
Práticas Financeiras de Tesouraria e Caixa	2
Programa de Nivelamento - MATEMÁTICA	32
Os sete passos da Venda Eficaz	0
Excel Avançado	7
Gerenciamento por Categoria	0
Gestão Financeira de Curto Prazo	3
Excel para Iniciantes	5
Gestão de Compras	2
Indicadores de Desempenho para Gestão Pessoas	1
Legislação Trabalhista	2

<b>PARTICIPAÇÃO DE ALUNOS DA FACULDADE CDL EM CURSOS DE EXTENSÃO 2016</b>	<b>Nº DE PARTICIPANTES</b>
Oficina de Atendimento, Vendas e Negociação	3
Criação de DASHBOARD com uso do excel	8
Desenvolvendo Habilidades Gerenciais	0
Programa de Nivelamento - EXCEL	11
Excel Intermediário	1
Brand Experience	0
Negociação em Vendas	1
Departamento Pessoal na Prática	1
Facebook para Negócios	3
Produtividade e Eficiência	0
Gestão de Estoques	4
Excel para Iniciantes	7
ICMS na Prática	0
Liderança na Gestão de Pessoas e na Condução de Equipes	1
Excel Avançado	1
Logística de Transporte e a intermodalidade	6
<b>Total</b>	<b>93</b>

### III) Projeto Cine Debate

O objetivo do Projeto Cine Debate da Faculdade CDL é estimular, através da utilização do meio cinematográfico, o debate e a construção de conhecimento interdisciplinar, constituindo-se espaço privilegiado para o desenvolvimento da capacidade crítica em torno das questões éticas, políticas e sociais que permeiam a atuação profissional. O Cine Debate, como atividade acadêmica, pretende desenvolver as habilidades da escrita, através da publicação, no site da Faculdade CDL, de artigos sobre o filme, e da oratória, através dos debates após as sessões; que favorecem, ainda, a compreensão das relações entre Ciência e Cinema.

Nas reuniões de planejamento das coordenações de curso são discutidas as atividades complementares e apresentadas as sugestões para o semestre. Desta forma, os professores apresentam individualmente ou em grupo filmes relacionados com as disciplinas dos módulos. Após as reuniões as coordenações analisam os melhores temas de acordo com a proposta de cada módulo e fecha com os professores datas e horários de maior conveniência.

**Quadro Cine Debate - 2009 a 2017**

<b>CINE DEBATE 2009</b>	<b>No de Alunos</b>
O Diabo veste Prada	10
A Fuga das Galinhas	9
Asterix e Obelix	5
Os Sem Floresta	10
Uma Mente Brilhante	18
A vida é bela	3
O Sucesso a qualquer preço	12
Eron: Os mais espertos da sala	29
Recém-chegada	40
Ameaça Virtual	13
<b>CINE DEBATE 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
Foram ver o filme R\$ 1,99	17
Jogada de gênio	10
Sincko – SOS Saúde	31
O clube de leitura de Jane Austen	33
Cidadão Kane	15
A dieta do palhaço	7
<b>CINE DEBATE 2011</b>	<b>No de Alunos</b>
Sonho Tcheco	30
Jerry Maguire	48
O Céu em Outubro	17
Rede Social	17
Amor por contrato	57
Piratas do Vale Silício	28
<b>CINE DEBATE 2012</b>	<b>No de Alunos</b>
Crianças do Consumo	64
Maré Vermelha	38
Homens de Honra	23
Capitalismo – Uma História de Amor	31
Ford: O Homem e a Máquina	4
<b>CINE DEBATE 2013</b>	<b>No de Alunos</b>
Olhos Azuis	24
Dinheiro como dívida	77
Inovação na Procter & Gamble, Reuters e Google: a visão dos especialistas	56
Quem se importa	51
<b>CINE DEBATE 2014</b>	<b>No de Alunos</b>
Nação Digital	107
O Nascimento do Shopping	33
<b>CINE DEBATE 2015</b>	<b>No de Alunos</b>

Até que a sorte nos separe	130
<b>CINE DEBATE 2017</b>	<b>No de Alunos</b>
A arte do design	74
Armas de persuasão	67
O Quinto Poder	39
Deep Web	20

A prática do cine debate tem sido uma das que tem obtido mais simpatia por parte dos alunos e a cada sessão um número maior de pessoas tem aderido aos cinemas.

#### IV) Projeto Literário

Referida iniciativa pretende estimular a leitura dos alunos, buscando, pela ampliação dos horizontes culturais, alcançar a formação humanística e a excelência no ensino, além de incentivar os dotes oratórios através da apresentação de obras selecionadas em exposições públicas. Para viabilizar esta prática a Faculdade CDL está lançando os encontros intitulados de “café literário” onde professores, alunos e escritores locais são convidados para passarem uma tarde juntos onde os alunos têm como atividade apresentar o livro que tiveram a oportunidade de ler e também ouvir sobre novos lançamentos literários da cidade e do Estado.

O projeto foi desenvolvido com a sugestão de 9 livros a serem debatidos nos encontros do Café Literário do semestre. No entanto, não houve a princípio boa aceitação por parte dos discentes. Com isso, o projeto foi revisto de forma a ter cada vez mais articulação com as disciplinas dos cursos, maior integração entre os docentes, maior divulgação entre os discentes e também um número menor de livros, o que permite maior foco e aproveitamento do tempo no momento do debate.

#### Quadro Café Literário 2009 a 2017

<b>CAFÉ LITERÁRIO 2009.2</b>	<b>No de Alunos</b>
Seu balde está cheio / Confissões de um assassino econômico	21
Cauda Longa	7
Nosso Iceberg está derretendo	8
<b>CAFÉ LITERÁRIO 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
A alma do negócio / O homem que calculava	17
A arte de vender mais e a estratégia do oceano azul / Picos, vales e negociação: Como usar a inteligência e a racionalidade	34
Dizem que os cães vêem coisas / A casa	4
Sentido de urgência	8
Posicionamento: A batalha pela sua mente / O Segredo de Luisa	10
Luxo Eterno / Comportamento do Consumidor brasileiro de baixa renda / Vamos a compras?	10



<b>CAFÉ LITERÁRIO 2011</b>	<b>No de Alunos</b>
A Cabeça de Steve Jobs	20
O Império do Efêmero	21
Todos se comunicam poucos de conectam	14
A cultura mundo e os impactos do mundo do trabalho	86
<b>CAFÉ LITERÁRIO – 2012</b>	<b>No de Alunos</b>
A Prosperidade do Vício	14
<b>CAFÉ LITERÁRIO – 2013</b>	<b>No de Alunos</b>
Quem Matou a Mudança	<b>15</b>
A Nova Classe Média: O Lado Brilhante da Base da Pirâmide	<b>20</b>
Sonho Grande	<b>197</b>
Shopper Marketing	<b>132</b>
<b>CAFÉ LITERÁRIO – 2014</b>	<b>No de Alunos</b>
Café Literário: A Civilização do Espetáculo	<b>36</b>
<b>CAFÉ LITERÁRIO – 2017</b>	<b>No de Alunos</b>
Café Literário	<b>182</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

## **VI) Fórum do Varejo**

Compreendem atividades como Palestras, Seminários, Debates, Workshops e Mesas-Redondas com executivos nas áreas de Marketing, Finanças, Recursos Humanos, Produção, Estratégia, Qualidade, Tecnologia da Informação e Varejo.

Dentro das ações do Fórum do Varejo a Faculdade CDL realiza com a CDL de Fortaleza o evento Cenários do Varejo. O evento é realizado para disseminar entre os associados os assuntos de destaque da Convenção Mundial do Varejo (NRF), o maior evento mundial do setor, realizado em Nova Iorque (Estados Unidos), anualmente.

A proposta é, além de discutir as tendências para o comércio antecipadas na NRF, abordá-las atentando para características locais. Todos os anos a CDL organiza uma comitiva para participar da Convenção e na sequência do evento, essa equipe estabelece os temas e palestrantes do Cenários do Varejo. O evento já conta com quatro edições, sendo um recurso diferencial de atualização dos associados ofertado pela CDL Fortaleza e dos alunos da Faculdade CDL. Na programação constam palestras, seminários e feira de negócios. O Cenários do Varejo já teve 5 edições desde sua criação, em 2007, com um total de 9.600 participantes até 2011. Só nesse ano tivemos a participação de 1.800 participantes no evento que teve como tema: “100 anos de varejo”.

**Quadro Atividades realizadas no Cenários do Varejo 2009**

<b>CENARIOS DO VAREJO / 2009</b>	<b>No de Alunos</b>
Palestra: Atual conjuntura e perspectiva no comércio	185
Palestra: Programas governamentais para a promoção do crescimento do comércio	151
Palestra: As novas tendências de comportamento do consumidor	21
Palestra: Tecnologia: O futuro do seu negócio passa por aqui	70
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2009

**Quadro Atividades realizadas no Cenários do Varejo 2010**

<b>CENARIOS DO VAREJO / 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
Palestra: Uma visão a partir da NRF 2010	241
Palestra: Como crescer no varejo e conquistar a fidelidade dos clientes	12
Palestra: Desafios da inovação do varejo	36
Palestra: A economia brasileira e as oportunidades para o comércio	202
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2010

**Quadro Atividades realizadas no Cenários do Varejo 2011**

<b>CENARIOS DO VAREJO / 2011</b>	<b>No de Alunos</b>
Palestra:NRF 100 Anos: Cenários e tendências do varejo 2011	281
Palestra:O uso da tecnologia para encantar o cliente e melhorar a eficiência	66
Palestra:O futuro não é mais como antigamente	58
Painel: Oportunidades e desafios – Como aplicar as tendências mundiais para o varejo brasileiro	215
<b>TOTAL</b>	<b>620</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2011

**Quadro Atividades realizadas no Cenários do Varejo 2012**

<b>CENARIOS DO VAREJO / 2012</b>	<b>No de Alunos</b>
Painel: Tendências em Formatos de Lojas e Gestão Operacional de Varejo	55
A Política Macroeconômica voltada para o Mercado Interno	390
Comercio Eletrônico e Mídias Sociais	6
Programas: Agentes Locais de Inovação no Varejo	6
O uso da Tecnologia para encantar clientes e melhorar e eficiência empresarial	121
Lições da 101ª Convenção da NRF e sua aplicação no varejo brasileiro	272
<b>TOTAL</b>	<b>850</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

### Quadro Cenários do Varejo – 2013

CENARIOS DO VAREJO / 2013	No de Alunos
Conteúdos e Lições da NRF 2013	130
Tecnologia Aplicada ao Varejo: O Que o mundo já vem fazendo e o que vem em seguida	131
Como ultrapassar barreiras vem alavancando o Varejo mundial	131
O varejo do futuro: como errar menos e ampliar suas chances de sucesso.	443
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

CENARIOS DO VAREJO / 2014	No de Alunos
Cenários do Varejo	472

Fonte: Secretaria Acadêmica

CENARIOS DO VAREJO / 2015	No de Alunos
Cenários do Varejo	294

Fonte: Secretaria Acadêmica

CENARIOS DO VAREJO / 2016	No de Alunos
Cenários do Varejo	300

Fonte: Secretaria Acadêmica

O Cenários do Varejo 2016 foi sem dúvida um momento especial pois comemorou 10 anos. Objetivando replicar as tendências do varejo mundial atingiu um público de 1.086. Nas 10 edições desde 2007, contou com 13.720 participantes.



**Cenários do Varejo 2016**



**Cenários do Varejo 2017**

CENARIOS DO VAREJO / 2017	No de Alunos
Cenários do Varejo	350

Fonte: Secretaria Acadêmica

## VII) Semana do Tecnólogo / Seminários de Gestão, Marketing e Logística

A Semana do Tecnólogo objetiva integrar ainda mais os alunos dos cursos de Graduação Tecnológica em Gestão Comercial & Logística; os alunos dos cursos de Pós-Graduação em Cooperativa de Crédito & Administração e Marketing no Varejo, os alunos dos cursos de Idiomas e de Extensão da Faculdade CDL.

Ainda é objetivo da Semana do Tecnólogo o fomento das ideias de responsabilidade social e cultura; a ética e o exercício da cidadania e solidariedade humana, através de ações que beneficiem a comunidade e a sociedade de um modo geral.

A elaboração da Semana do Tecnólogo conta com a participação de alunos e professores, que com a coordenação de curso elaboram a programação, definem palestrantes e mobilizam os alunos para participação na gincana social.

### Quadro Atividades realizadas na Semana do Tecnólogo 2009

<b>SEMANA DO TECNÓLOGO 2009</b>	<b>No de Alunos</b>
Oficina 01: Promoção de Vendas	115
Oficina 02: A loja do futuro	133
Oficina 03: Reciclando Mentas	18
Palestra: Super Rede: Central de compras e a responsabilidade social	137
Oficina 04: Merchandising com Hidracor	26
Oficina 05: Gerenciamento por categorias	57
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

### Quadro Palestras realizadas em 2009

<b>OUTRAS PALESTRAS 2009</b>	<b>No de Alunos</b>
Ceará: Projetos Estruturantes e Empregabilidade	171
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

### Quadro Atividades realizadas na Semana do Tecnólogo 2010

<b>SEMANA DO TECNÓLOGO 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
Palestra: O cliente como embaixador da sua empresa	108
Chá Inglês	6
Palestra: Conscientização no consumo de energia elétrica	39
Curta Espanhol	2
Oficina de Pinturas HIDRACOR	10
Palestra: O 'X' da venda	35
Palestra: Inovação em tecnologia de rastreamento de frotas	108
Palestra: Case lbyte	54
Palestra: BRANDING	76

<b>SEMANA DO TECNÓLOGO 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
Palestra: Prevenção de Perdas	39
Palestra: Ferrovia e a nova matriz logística	80
Palestra: Soluções de rastreamento	37
Palestra: WMS Sistema de gerenciamento de armazém	77
Palestra: Case Citroen	70
Encerramento da Semana do Tecnólogo	15
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

#### **Quadro Palestras realizadas em 2010**

<b>OUTRAS PALESTRAS 2010</b>	<b>No de Alunos</b>
Ciclo de Palestras – Eleições 2010	71
Palestra – CID GOMES	26
Palestra – Projeto Cidade do Atacado	189
Palestra: Lucio Alcântara	38
Palestra: Chilli Beans – Caito Maia	249
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

Em 2011, a Faculdade CDL optou por alterar a denominação do evento, que passou a ser chamado de Ciclo de Palestras Faculdade CDL. A preparação do evento conta com a participação de professores e alunos que sugerem aos coordenadores de curso palestras e convidados. Os cases de sucesso fazem o público vibrar com as histórias de empreendedores cearenses, todos eles Diretores e associados a CDL de Fortaleza.

#### **Quadro Atividades realizadas na Semana do Tecnólogo 2011**

<b>CICLO DE PALESTRAS 2011</b>	<b>No de Alunos</b>
Case de Sucesso: Logística – Grupo Pague Menos	186
Case de Sucesso – Ótica Boris	124
Logística: Um diferencial competitivo para as empresas varejistas	17
Cultura Mundo	86
Case de Sucesso: Fran's Café	40
Exporta Fácil - Correios	59
Supply Chain – Management	186
Oficina de Inovações em Vendas	50
Como Eliminar perdas no Varejo	107
Mídias Sociais	129
SR Distribuidora	86
Case de Sucesso: Grupo Geppos	82

CICLO DE PALESTRAS 2011	No de Alunos
<b>TOTAL</b>	<b>1.152</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

#### Quadro Palestras realizadas em 2011

OUTRAS PALESTRAS 2011	No de Alunos
Motivações para uma boa comunicação	101
Liderança de Alta Performance	126
Conheça o seu dinheiro	8
A importância do capital humano para as empresas	56
Planejamento Estratégico para empresa de pequeno porte	123
Enquadramento legal das pequenas empresas	69
Marketing Digital	30
Financiamento de projetos de inovação em empresas varejistas	106
Empreendedorismo	66
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

Em 2012 no lugar da realização da Semana do Tecnólogo, foram realizados os Seminários denominados; Seminários de Gestão, Marketing e Logística. Para esses seminários foram convidados autores de livros, em parceria com a editora Atlas e consultores de empresas.

#### Figura Convite Seminário de Gestão, Marketing e Logística 2012



Fonte: Área de Comunicação da Faculdade CDL

### Quadro Seminários de Gestão, Marketing e Logística 2012

<b>SEMINÁRIOS DE GESTÃO, MARKETING E LOGÍSTICA 2012</b>	<b>No de Alunos</b>
Varejo e Tecnologia – Regiane Romano	190
Gestão de Materiais e Logística em Turismo – Hamilton Pozo	160
Logística Ambiental de Resíduos Sólidos - José Vicente Caixeta Filho	103
Gestão em Marketing no Varejo – Claudia Buhamara	234
Logística Empresarial: Uma visão local com o pensamento globalizado - Amarildo de Souza Nogueira	138
Oportunidade de Negócios no Complexo Portuário do Pecém – Durval Vieira e Fernando Xavier	200
<b>TOTAL</b>	<b>1025</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

Os alunos do curso de Marketing da Faculdade CDL realizaram em 2012 o I Seminário Tendências do Varejo com o tema: O Poder de Atração do Atacarejo com o palestrante Edmilson Moraes - Gerente de Compras Assai. Participaram do Seminário 118 alunos.

Durante o semestre letivo, são ainda realizadas diversas palestras para os alunos da Faculdade CDL visando aproximação com o mercado de trabalho e as principais tendências e oportunidades existentes para os profissionais que estão sendo formados.

### Quadro Palestras realizadas em 2012

<b>PALESTRAS 2012</b>	<b>No de Alunos</b>
Negociação – Equipe Gomes de Matos	175
Oportunidades de Negócios com Grandes Fornecedores Mundiais	87
Tendências do Varejo – O Poder de Atração do Atacarejo	118
II Seminário Nacional de Comércio Eletrônico – ECOM	80
Feira do Empreendedor	87
Palestra: Merchandising – Conversando com quem entende	36
Seminário – Como Potencializar seus lucros na copa	75
Palestra: A importância do CRM e Social CRM para os negócios	73
<b>TOTAL</b>	<b>731</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

### Quadro Ciclo de Palestras e Semana Acadêmica - 2013

<b>PALESTRAS 2013</b>	<b>No de Alunos</b>
Seminário: Logística, Transporte e Infraestrutura	170
Business Intelligence – Gerardo Pinto	130
Modernização da Secretaria da Fazenda no Atendimento ao Contribuinte	89
Marketing Promocional	34



<b>PALESTRAS 2013</b>	<b>No de Alunos</b>
Propaganda X Promoção de Vendas: Afinal, em Fortaleza, fazemos campanhas promocionais ou conceituais	214
Logística Empresarial	80
Modelo Disney de Competitividade Empresarial	175
Tradição e modernidade de uma marca cearense	204
Como Conquistar, Fidelizar e Recuperar Clientes	129
Seminário de Direito Trabalhista	48
Marketing Promocional e a Promoção de Vendas Para o Mercado Nordeste	95
Empreendedorismo: Caso de Sucesso: O Bom Vizinho	126
Identidade Visual	60
Gestão de Marketing – Caso de Sucesso do Grupo Pague Menos	172
Brasil dos Últimos 30 Anos e dos Próximos 30 Anos	176
A Previdência Complementar no Brasil	60
Big Data: Análise de Dados e Inteligência de Negócio com Agilidade, Flexibilidade e Alto Desempenho	206
Marketing Digital	70
Turismo Cultural: A Experiência do Festival de Jazz e Blues de Guaramiranga	64
Gestão de Marketing no Setor de Serviços e Competitividade nas Destinações Turísticas.	193
Eventos Sustentáveis e Ações Ambientais para o Setor	79
Vitrine Conceitual e Experiência de Compra	220
<b>TOTAL</b>	<b>2.794</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

#### **Quadro Ciclo de Palestras e Semana Acadêmica - 2014**

<b>PALESTRAS 2014</b>	<b>No de Alunos</b>
Comércio Eletrônico e Empreendedorismo Digital- Case Startup Washer	26
Seminário: Desafios Do Crescimento	24
As novas Arenas do Varejo: Desafios e Tendências	51
Selfie Da Leitura	129
Palestra: A Baladeira	134
Cases- Cholet e Pena Surf Wear	139
Palestra: Desmistificando A Importação- Importar Está ao Alcance de Todos	138
Implantação e Expansão de Negócios- Invente e Reinvente	156
Palestra- Pacto Global	83
Palestra: Eu Posso Mudar o Mundo- Rosier Alexandre	49
Palestra do Kiko Loureiro	25
Aula Prática Loja Conceito- Layout e Merchandising	19
Palestra: Pós Euroshop 2014	1
E-Social- Novo Sistema de Controle das Obrigações Trabalhista e Previdenciárias	46
Seminário- Gestão de Finanças Pessoais	253
Palestra: Um Novo Perfil do Contabilista	115
<b>TOTAL</b>	<b>1.388</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

<b>PALESTRAS 2015</b>	<b>No de Alunos</b>
Novas oportunidades de empregos e negócios no Complexo Siderúrgico do Pecém	120
Como usar a internet para Vender Mais	38
Palestra: Cenários e Tendências do Varejo	40
Sarau: O Varejo na Era Digital / Inovar ou não, eis a questão	95
Mesa Redonda: Os desafios da Franquia	30
Gestão das Finanças Pessoais	154
Talk Show: Estratégia, Projetos e Processos	19
A importância da conciliação na solução das lides entre consumidores e lojistas	97
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>

<b>PALESTRA 2016</b>	<b>Quantidade de Alunos</b>
Palestra: Fortaleza 2040	97
Encontros Contábeis – 14/06/2016	46
Palestra: É hora do conteúdo – Alex Façanha	48
Ciclo de Palestra: Vencendo a crise com foco no cliente e inovação	30
Palestra: Chilli Beans	100
Encontros Contábeis – 10/05/2016	86
Diálogos Empresariais – Tasso Jereissati	180
Diálogos Empresariais – Ivens Dias Branco	210
Palestra: Luz, Câmera e Reflexão	41
Encontros Contábeis – 28/03/2016	156
Diálogos Empresariais – Pedro Lima	90
Palestra: PRODEPA	92
Palestra: Núcleo de apoio contábil e fiscal	106
Encontros Contábeis – 22/08/2016	84
Palestra: Você não precisa de crachá para ser líder	76
Palestra: Gestão na educação como fator de desenvolvimento econômico e social	152
Palestra: ECR	26
Diálogos Empresariais – José do Egito	227
Palestra: Porto do Pecém	95
Palestra: Empresa Tecer	90
Palestra: A atuação do MPCE na defesa do consumidor	93
Palestra: Desvendando a carga tributária brasileira	114
Palestra: CRA	89
Palestra: Ética na política	13
Palestra: Sustentabilidade Ambiental	34
Diálogos Empresariais – Liana Thomaz	141
Palestra: Nos bastidores da Disney	59
Diálogos Empresariais – Luciana Dummar	186
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

<b>PALESTRAS 2017</b>	<b>Nº DE PARTICIPANTES</b>
Negócios Inovadores - 05/2017	61
Diálogos Empresariais – 05/2017	140
Diálogos Empresariais – 03/2017	97
Diálogos Empresariais – 06/2017	144
Sustentabilidade no Varejo – 02/2017	97
Gameificação – 02/2017	163
Desafios e Oportunidades da Logística de Transportes – 02/2017	206
As Armas de Persuasão – 03/2017	39
Perspectivas para Setor de Logística do Estado do Ceará – 05/2017	191
Lançamento MBA – Estratégia, Projetos e processos – 05/2017	62
1º Comunikai - 05/2017	55
Seuma – 06/2017	19
Encontros Contábeis – 04/2017	189
Encontros Contábeis – 05/2017	62
Gestão de Finanças Pessoais – 05/2017	60
A Arte de Fazer Acontecer – 03/2017	22
Desafios do Crescimento – 05/2017	19
Educação Fiscal – 05/2017	40
ECR - 03/2017	11
Negociação - 05/2017	38
Rh em Ação – 03/2017	30
Diálogos Empresariais – 08/2017	77
Diálogos Empresariais – 08/2017	135
Diálogos Empresariais – 09/2017	110
Diálogos Empresariais – 10/2017	110
Diálogos Empresariais – 11/2017	150
Sustentabilidade e Economia Criativa - 09/2017	185
Start-UP CHILE – 09/2017	43
Prodepa	68
Encontros Logísticos – 09/2017	66
Encontros Logísticos – 09/2017	111
Inovação no Varejo – 09/2017	69
Rock in Rio – 11/2017	41
Encontros Contábeis – 10/2017	101
Praticas de Otimização na Gestão de Frotas – 11/2017	13
ECR - 11/2017	29
CSP – 10/2017	33
CHINT- 10/2017	8
ALFE - 08/2017	43
<b>TOTAL</b>	<b>3.137</b>

Fonte: Secretaria Acadêmica

### **Sarau do Varejo**

O Sarau de Negócios é um projeto em Parceria Faculdade CDL e Editora Atlas. O Primeiro Sarau teve como tema Marketing de Varejo e contou com a presença do autor Luis Cláudio Zenone, além de 2 professores da Faculdade CDL e um Executivo da área. A finalidade

deste evento é distribuir conceitos, experiências e opiniões sobre práticas de gestão de forma descontraída e interativa. Destina-se aos profissionais da área bem como aos estudantes dos cursos de graduação e especialização.

A divulgação do Sarau é muito ampla, pois abrange os contatos da Editora, dos autores, dos professores e profissionais convidados. Tal divulgação se dará através de e-mail marketing, redes sociais e demais meios. O formato é o seguinte: as cadeiras serão dispostas em círculo, onde os debatedores ficarão em pontos estratégicos, mas junto com o público. O professor de Marketing, Luiz Cláudio Zenone, é o facilitador. Ele faz a apresentação formal dos participantes e jogará o tema para discussão. Neste tipo de evento, não há apresentação como numa palestra, é mais como um bate-papo entre colegas da área, portanto, todos com o seu conhecimento sobre o tema.



Para o aproveitamento das horas de atividades complementares, nas quais o aluno não tenha realizado através do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, o mesmo deverá preencher requerimento junto a Secretaria Acadêmica da faculdade, apresentando documentos (fotocópias) que comprovem a participação e o programa do evento para que seja submetido à análise junto à Coordenação do Curso.

### Encontros Contábeis

O curso de Ciências Contábeis da Faculdade CDL realizou durante o ano de 2015 o evento Encontros Contábeis. O evento, que será permanente objetiva debater as principais tendências da área de Contabilidade e Finanças com alunos, professores e profissionais do mercado.

Participaram dos encontros contábeis mais de 650 pessoas no ano de 2015.

## Encontros Contábeis 2015



## Encontros Contábeis 2016



## Encontros Contábeis 2017



Vale ressaltar também o início dos Minicursos de Contabilidade em parceria com o CRC Jovem.

### Negócios em Gastronomia

A Faculdade CDL sempre inovando realizou ao longo de 2015 o evento denominado Negócios em Gastronomia, que objetiva debater com alunos de Gestão Comercial, Marketing, Logística e Administração as tendências dos serviços na área de gastronomia, visto que essa área é uma das que mais cresce no Brasil.

Em Fortaleza, é visível o aumento do número de estabelecimentos comerciais na área de alimentação assim como aumento dos Foods Trucks.



Participaram do evento Negócios em Gastronomia mais de 350 pessoas no ano de 2015.

### **Diálogos Empresariais**

O projeto Diálogos Empresariais tem como objetivo apresentar e discutir experiências bem sucedidas de implantação e gestão de empresas varejistas, industriais e ou serviços em segmentos variados, enfatizando o comportamento empreendedor utilizado na criação do empreendimento, as dificuldades para o crescimento e consolidação, os fatores críticos de sucesso percebidos e enfrentados como determinantes para o sucesso, bem como os desafios a serem enfrentados para preservar a continuidade do negócio. No ano de 2016 foram realizadas 9 Edições dos Diálogos Empresariais contando com a participação de **2635 pessoas. Destes, 950 alunos da Faculdade CDL.** A participação dos alunos é ampla e muito valorizada.



Em 2017 foi lançado o primeiro volume do Livro Diálogos Empresariais e em 2018 será lançado o segundo volume.

### **Projeto I – Discussão e Estudos sobre Sustentabilidade e Economia Criativa**

### **Projeto II - Discussão e Estudos sobre Inovação e Varejo**



## **Resultados da Auto-avaliação Institucional**

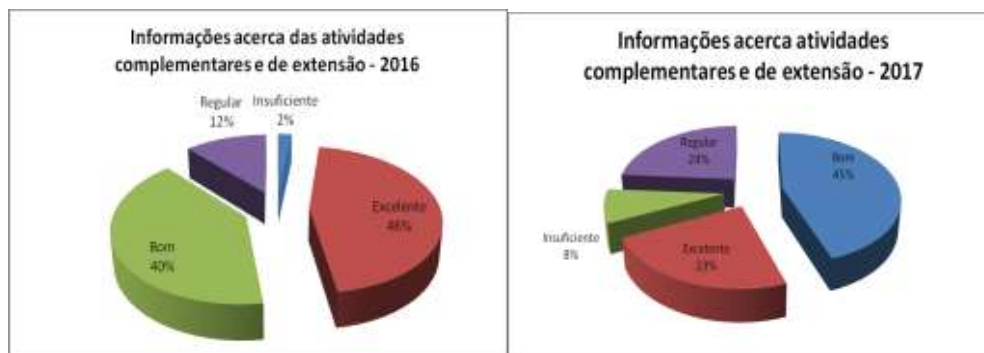
Apesar de 77,34% dos discentes avaliaram em 2009.1 as informações acerca das atividades complementares e de cursos de extensão na escala excelente e bom 22,66% consideraram regular ou insuficiente. Dessa forma, serão intensificadas as estratégias de comunicação entre a Faculdade e os alunos e maior envolvimento dos docentes nessas atividades.

Desde as primeiras avaliações discentes, quando foi percebido que a comunicação as atividades complementares e cursos de extensão precisava ser melhorada, a coordenação dos cursos passou a adotar múltiplos canais de comunicação. Desta forma, as atividades complementares estão sendo divulgadas através de cartazes nos flanelógrafos e portas das salas de aula, mala direta, informações em sala. Os professores estão trabalhando coletivamente na divulgação das atividades. Percebe-se nas avaliações posteriores que a as informações disponibilizadas acerca das atividades complementares está atendendo de forma significativa aos discentes. É preciso reforçar a comunicação entre os docentes apesar de em 2009.1 a totalidade dos docentes avaliaram as informações na escala excelente e bom sendo 42,86% e 57,14% respectivamente é importante reforçar a comunicação para que eles possam incentivar os alunos a participarem. Em 2010.1 os docentes avaliaram as informações acerca das atividades complementares: 71% excelente e 29% boa. Os dados de 2012 demonstram que é preciso reforçar a divulgação das atividades complementares entre os docentes, apesar de 47% considerar excelente e o mesmo percentual considerar boa, tivemos 6% que consideraram regular.

Em relação aos discentes, em 2010.2 39% considerou excelente as informações acerca das atividades complementares, 49% boa, 10% regular e 1% insuficiente do total de 224 respondentes. Em 2011, do total de 661 respondentes tem-se 44% que consideraram excelente, 45% boa, 9% regular e 2% insuficiente. Em 2012, um número representativo de participantes, 838 alunos, indicaram que 46% consideram excelentes as informações, 45% boa, 7% regular e 2% insuficiente.

Em 2013 53% dos alunos consideram boas e 37% excelentes as informações disponibilizadas acerca das atividades complementares e cursos de extensão. Em 2014 46% dos respondentes consideraram boas as informações e 38% excelente. Em 2015 os alunos avaliaram as informações disponibilizadas acerca dos cursos de extensão da seguinte forma: 29% consideram excelente, 56% bom, 13% regular e 2% insuficiente.





Assim, percebe-se que docentes e discentes estão desenvolvendo a cultura de participação das atividades complementares através do próprio reforço de divulgação das mesmas por parte das coordenações e corpo docente.

A comunicação das atividades complementares passou a ser trabalhada em diversas ações tais como: divulgação nos flanelógrafos, mailing para os alunos semanal, postagem no blog da biblioteca, envio aos professores, envio aos e-mails das turmas, entrega de folders aos alunos e avisos em sala de aula na semana que antecede a realização da atividade. Tais ações fortaleceram a comunicação, como apresentado.

A Faculdade também aderiu as mídias sociais para comunicar suas atividades complementares e a partir de 2011 foi inserida no Twitter e Facebook. Destaca-se o blog da Biblioteca – Blogteca que também divulga todas as atividades complementares.

### **Pesquisa**

As atividades de iniciação científica da Faculdade CDL têm como objetivo o desenvolvimento da pesquisa científica no âmbito institucional e no cenário científico nacional. Neste sentido as atividades de ensino deverão estar vinculadas à pesquisa científica e para isso estimula os alunos à atividade criadora e de pesquisa, que serão desenvolvidas individual e coletivamente, dentro de uma determinada unidade curricular ou área, tornando-a veículo facilitador do despertar de vocações e aperfeiçoamento de habilidades.

A pesquisa de Iniciação Científica realizada na Faculdade CDL é de natureza extracurricular e visam contribuir para o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo, da ciência e da tecnologia, para a criação e difusão da cultura e, portanto, para o entendimento do homem e do meio em que vive. Participam do programa professores e alunos dos cursos de graduação em Gestão Comercial e Logística.

O estímulo ao desenvolvimento da pesquisa interdisciplinar e da pesquisa institucional programada é uma forma de enriquecimento da qualidade do trabalho desenvolvido pela comunidade acadêmica. Aos docentes cabe o papel de estimular e de dar o exemplo com a produção de textos e projetos científicos, priorizando a participação dos alunos na pesquisa institucional. As diretrizes da política de pesquisa, as normas e procedimentos para o trabalho científico de docentes e de discentes estão explicitadas no Programa de Iniciação Científica de forma a permitir ao professor disponibilidade para a atividade criadora.

Através da Loja Conceito, o projeto de pesquisa visa gerar para a sociedade cearense um guia informativo das empresas comerciais e respectivas lojas que existem no Estado do Ceará. Este tipo de pesquisa já existe para o segmento da indústria, mas não existia até então para o segmento do comércio. O projeto conta com a parceria da Universidade Federal do Ceará e coube a Faculdade CDL assumir o desafio e desde outubro de 2009 está desenvolvendo este importante trabalho. O instrumento de pesquisa conta com a coordenação do professor da UFC – Dr. Fernando Xavier e colaboração da professora do curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, Meirijane Anastácio, além de alunos do mesmo curso que atuam como estagiários coletando e dando tratamento aos dados de acordo com as orientações. A solicitação do trabalho partiu da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Estado do Ceará (FCDL –CE) e para tanto, foi realizado convênio de parceria com a mesma. Tem ainda o apoio financeiro do Governo do Estado do Ceará, por se tratar de um dos maiores interessados no assunto.

Outro importante projeto de pesquisa é o Radar do comércio que objetiva comparar os resultados estatísticos do Ceará com os demais Estados da Federação. A pesquisa tem por base os dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). As principais informações focadas para o comércio são selecionadas por uma equipe composta pelo professor de Estatística do curso de gestão comercial – Mardônio Costa com apoio de alunos do Curso de Gestão Comercial.

O radar do comércio conta ainda com a parceria da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (ADECE) e Instituto de Pesquisas do Ceará (IPECE). Os dados são disponibilizados on-line mensalmente e publicados na revista “Conjuntura do Comércio” que a Faculdade CDL emite trimestralmente em colaboração com a sua mantenedora, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza.

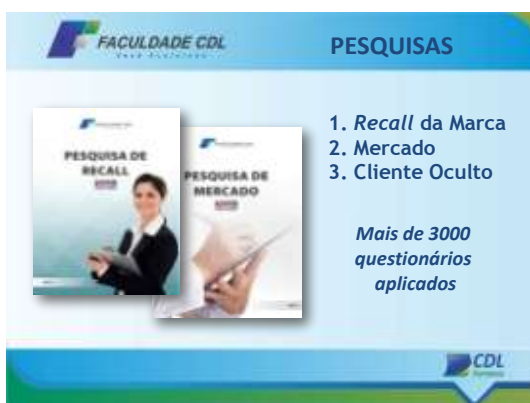
A loja Conceito vem se configurando como um laboratório de práticas e nesta perspectiva são habituais cursos práticos, consultorias e pesquisas diversas. Pelo segundo ano

consecutivo a Faculdade CDL desenvolveu Pesquisa de Clima para empresas do segmento de comércio e serviços e tiveram a coordenação da professora do curso Meirijane Anastácio. As pesquisas visam medir o clima organizacional de cada empresa contratante e a partir dessas informações é gerado um relatório que servirá de ferramenta para a gestão executiva e de diretoria da empresa contratada.

No ano de 2009 a Loja conceito desenvolveu a Pesquisa de clima para a empresa “Anjos do resgate. Em 2010 foi realizada nova pesquisa para a empresa “Pinheiro Supermercado” – do ramo de varejo de alimentos e contou com a participação de aluno do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

Nos anos de 2010 e 2011 foram realizadas duas grandes pesquisas na Faculdade CDL que apoiou a FCDL – Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Ceará na elaboração do Guia do Comércio Varejista do Ceará, sendo este o primeiro Guia do Varejo elaborado no Brasil. Em 2011, foi realizada uma pesquisa salarial para realização do Plano de Cargos e Salários da CABEC (Caixa de Previdência Privada do Banco do Estado do Ceará). O Plano de Cargos e Salários foi realizado por professor da Faculdade CDL.

Em 2012, a Faculdade CDL apresentou a ADECE uma pesquisa a ser desenvolvida em conjunto com o IDT sobre o perfil dos trabalhadores do comércio de Fortaleza. Essa pesquisa, por necessitar de recursos tem término previsto pra 2013. A pesquisa será coordenada por professor da Faculdade CDL. Em 2014, a Faculdade CDL realizou pesquisas de mercado para empresas varejistas. Dentre elas a pesquisa de Recall de Marca, Cliente Oculto e Pesquisa de Mercado.



Em 2015 a Faculdade CDL realizou diversas pesquisas de mercado, sendo elas:

- 1. Pesquisa Fortaleza Liquida**

2. **Pesquisa de Mercado - Pinheiro Supermercado – 5 Lojas em Fortaleza**
3. **Pinheiro Supermercado – 4 Lojas Interior (2015/2016)**
4. **Perfil das empresas associadas a CDL**



### **Observatório do Varejo**

Em 2016 a Faculdade CDL iniciou as atividades do Observatório do Varejo. O Observatório do Varejo objetiva fornecer aos empresários do segmento de comércio indicadores confiáveis e de antecedência, que possam lhes orientar na tomada de decisões estratégicas. Para tanto é preciso que os indicadores tenham características retrospectivas mas também prospectivas. É propósito desse Projeto, ainda, trabalhar para a disseminação das informações do Comércio, composto por representantes das instituições parceiras.

Durante o ano de 2016 as atividades foram planejadas e relatórios foram desenvolvidos. Sendo eles: Relatório I – Cenário Brasileiro e Cearense do Setor de Supermercados – CDL; Relatório II – Cenário Cearense do Setor de Supermercados – ACESU; Relatório III – Requalificação do Centro de Fortaleza – CDL / FCDL;

Foram ainda apresentadas as seguintes propostas: Proposta I – Diagnóstico e Proposta Portal Observatório do Varejo (jun-Dez/2016); Proposta II – Renovação do Termômetro do Varejo; Proposta III – Clipping do Varejo.



## Extensão

As atividades de extensão desenvolvidas pela Faculdade CDL de Fortaleza têm seus esforços voltados a formação, capacitação e o aperfeiçoamento dos recursos humanos ligados direta ou indiretamente ao segmento do comércio e serviços, buscando ser um centro de referência em estudos, formação e atualização do executivo do varejo e serviços no Brasil.

O **Programa de Extensão** da Faculdade CDL contempla atividades realizadas junto à sociedade, através de projetos específicos, com envolvimento de parcerias visando à melhoria da qualidade de vida do homem e seu desenvolvimento sócio-econômico e cultural.

As atividades desenvolvidas pelo Programa Institucional de Extensão da **Faculdade** são em atendimento ao disposto em seu PDI:

- Cursos de Extensão destinados a alunos ou membros da comunidade externa, com interesse em ampliar seus conhecimentos, técnicas e habilidades;
- Prestação de serviços à comunidade, cumprindo a função extensionista das instituições de ensino;
- Práticas, cursos e espaços para ampliar conhecimentos, técnicas, habilidades e atitudes, reforçando a qualidade dos cursos abrangidos;
- Programa de Estágios de Integração Faculdade x Empresa;

- Programas Sociais;
- Programas Culturais como: espetáculos teatrais, seminários, sabinas literárias, lançamentos de livros, exposições, apresentações do grupo coral e mostra de artes plásticas;

Sempre buscando parcerias em Instituições que garantam a seriedade, a credibilidade e principalmente eficácia e eficiência de seus cursos e treinamentos, a CDL já realizou e continua a realizar importantes projetos de atualização e formação profissional em comum acordo com: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará – SEBRAE/CE; Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP; Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM/RJ; Universidade de São Paulo – USP/PROVAR; recentemente com a Universidade Federal do Ceará – UFC, além da SECRETARIA DO TRABALHO E AÇÃO SOCIAL – SETAS, SETE – Secretaria do Trabalho e Empreendedorismo e atualmente STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social.

Esta última, destaca-se como sendo uma das principais parcerias, já que, do ano de 1997 a 2008, conseguiu capacitar cerca de 12.000 trabalhadores que buscavam uma colocação e/ou recolocação no mercado de trabalho, possibilitando ao final de cada curso realizado o encaminhamento para o Banco de Empregos CDL.

Do ano de 1995 até 2008 o Programa capacitou cerca de 87.000 trabalhadores, entre cursos de curta e média duração, através da Universidade do Vale do Rio Preto (09 turmas), dos cursos de Pós-Graduação: em Marketing do Vale do Rio Preto (02 Turmas), Gestão dos Negócios do Comércio e Serviços (02 turmas), Gestão de Marketing e Serviços (01 Turma), Gestão Integrada de Marketing e Logística (02 turmas); do curso Superior Sequencial em Gestão do Vale do Rio Preto (03 turmas) e diversos outros eventos como: seminários, palestras e workshops.

Os cursos de extensão e aperfeiçoamento profissional podem ser divididos em: Abertos de curta duração, Abertos de média duração, estes abertos a toda a comunidade ou fechados com exclusividade para funcionários de uma determinada Instituição.

Os cursos abertos de curta duração, são os cursos que possuem a carga horária compreendida entre 12 h/a até 30 h/a e que possuem o objetivo de reciclar o profissional que já trabalha, atualizando sobre as novas tendências de mercado. Os cursos apresentam temas ligados a atendimento a clientes, gerência de vendas, técnicas de vendas, liderança de equipes, telemarketing, análise de crédito, administração financeira e contábil, rotinas

trabalhistas, gestão de compras e estoques, dentre vários outros ligados direta ou indiretamente ao comércio varejista.

Já os cursos abertos de média duração, também chamados de extensão, possuem a carga horária acima de 40 h/a. Podemos citar os cursos: Teorias e Práticas Trabalhistas (40 h/a); Licitação, Contratos Administrativos e Pregão Eletrônico (60 h/a); Grafologia (45 h/a).

Os cursos de extensão da Faculdade CDL possuem instrumento próprio de avaliação aplicado sempre no último dia de aula. O instrumento contempla a avaliação do curso e seus aspectos gerais e avaliação docente. A Faculdade considera esse um instrumento que permite a melhoria contínua de suas atividades extensionistas, assim como permite verificar o alcance os objetivos propostos. A seguir serão apresentados os resultados gerais das avaliações dos cursos.

Participaram dos cursos de extensão abertos da Faculdade CDL em 2008, 655 pessoas. O total de participantes nos cursos de extensão em 2009 foi de 1.118 pessoas. No período de janeiro a dezembro de 2010 tivemos 1.127 pessoas capacitadas e em 2011, 917 pessoas. Em 2012 o número de pessoas capacitadas voltou a crescer com o total de 1.280 participantes.

Em 2013 participaram de cursos de extensão abertos 1.127 pessoas. Abaixo a relação de cursos ofertados.

Em 2014 participaram 817 pessoas em cursos de extensão abertos, em contrapartida houve aumento do número de cursos de extensão fechados.

#### **Quadro Relação dos Cursos de Extensão 2015**

<b>No</b>	<b>NOME DO CURSO</b>
1	Cálculos Trabalhistas
2	Chefia e Liderança
3	Contabilidade para Não Contadores
4	Custos Logísticos
5	Desenvolvendo Habilidades Gerenciais
6	Excel Avançado
7	Excel Intermediário
8	Excel para Iniciantes
9	Ferramentas da Qualidade
10	Gerência de Loja
11	Gestão de Compras
12	Gestão de Estoques
13	Indicadores de Gestão de Pessoas
14	Logística de Suprimentos: Compras e Estoques
15	Marketing nas Mídias Sociais



16	Negociação Inteligente
17	O Vendedor Profissional
18	Os 07 passos da Venda Eficaz
19	Planejar, Desenvolver, Checar e Agir – PDCA
20	Práticas Financeiras de Tesouraria e Caixa
21	Programa de Nivelamento (Matemática)
22	Rotinas de Departamento Pessoal

#### Quadro Relação dos Cursos de Extensão 2016

No	NOME DO CURSO
1	Excel para Iniciantes
2	Chefia e Liderança
3	Excel Intermediário
4	Prevenção de Perdas no Varejo de Supermercados
5	Gestão de Estoques
6	Práticas Financeiras de Tesouraria e Caixa
7	Programa de Nivelamento - MATEMÁTICA
8	Os sete passos da Venda Eficaz
9	Excel Avançado
10	Gerenciamento por Categoria
11	Gestão Financeira de Curto Prazo
12	Excel para Iniciantes
13	Gestão de Compras
14	Indicadores de Desempenho para Gestão Pessoas
15	Legislação Trabalhista
16	Oficina de Atendimento, Vendas e Negociação
17	Criação de DASHBOARD com uso do excel
18	Desenvolvendo Habilidades Gerenciais
19	Programa de Nivelamento - EXCEL
20	Brand Experience
21	Negociação em Vendas
22	Departamento Pessoal na Prática
23	Facebook para Negócios
24	Produtividade e Eficiência
25	Gestão de Estoques
26	Excel para Iniciantes
27	ICMS na Prática
28	Liderança na Gestão de Pessoas e na Condução de Equipes
29	Logística de Transporte e a intermodalidade

#### Quadro Relação dos Cursos de Extensão 2017

No	NOME DO CURSO
1	Excel para Iniciantes
2	Analista Fiscal
3	Excel Intermediário
4	Recursos da Matemática para Administração
5	Cobrança por Telefone e Negociação com Inadimplentes
6	ICMS na Prática
7	Excel Avançado
8	Branding - Do Marketing ao Desing Estratégico

9	Gerência de Loja
10	Departamento Pessoal na Prática
11	Estratégias de MKT nas Mídias Sociais
12	Gestão de Estoques
13	Liderança na gestão de pessoas e na condução de equipes
14	Controles Financeiros
15	Pregão e Licitação
16	Analista Fiscal
17	Gestão e Negociação em Compras
18	Analista Contábil
19	Excel para Iniciantes
20	Gestão de Risco de Crédito e Administração de Cobrança
21	ICMS na Prática
22	Recursos da Matemática para Administração - NIVELAMENTO
23	MASP
24	Liderança na Gestão de Pessoas e na Condução de Equipes
25	Gestão de Vendas com foco em Resultados
26	Prevenção de perdas no Varejo de Supermercados
27	Almoxarifado
28	Vendas de Alto Impacto
29	Gerência de Loja
30	Facebook e Instagram ADS
31	Cobrança pro telefone e Negociação com Inadimplentes
32	Alta performance nos Negócios APN
33	Gestão de Custos e Formação de Preços
34	Gerenciamento por Categoria e Shopper Marketing
35	Escola de Líderes
36	Gestão e Negociação em Compras

### **Resultados das Avaliações dos Cursos de Extensão**

Os resultados das avaliações dos cursos realizados em 2008.2 são considerados satisfatórios, pois demonstram que os objetivos dos cursos estão sendo alcançados em sua totalidade e parcialmente. O fato do alcance parcial em 5% pode estar relacionado ao fato da duração curso, que aparece nas sugestões. 97% dos alunos afirmam que os cursos atenderam as expectativas, 46% em sua totalidade e 49% em grande parte. Participaram dos cursos de extensão 655 alunos e foram respondidos 434 questionários.

Em 2009, participaram 823 pessoas e tivemos 796 questionários respondidos. O resultado obtido em relação ao atendimento dos objetivos propostos para o curso foi de 39% em sua

totalidade, 50% em grande parte, 10% parcialmente e somente 1%, o que equivale a 7 pessoas responderam que os objetivos não foram alcançados.

Em 2010, o total de participantes foi de 1.127 e de respondentes – 966. Destes, 47% consideram que o curso atingiu em sua totalidade os objetivos propostos, 46% em grande parte e 7% parcialmente. Em 2011 dos 917 participantes, 904 responderam ao questionário de avaliação, tendo como resultado: 44% consideram que a totalidade dos objetivos propostos foi alcançada em sua totalidade, 44% em grande parte, 8% parcialmente.

Em 2012, 45% consideraram que os objetivos propostos foram alcançados em sua totalidade, 47% em grande parte, 7% parcialmente e somente 1% consideram que não foram alcançados.

Em 2013 A Faculdade CDL realizou na área de Extensão 96 cursos de extensão abertos com 2.252 participantes, 34 cursos fechados com 1.054 participantes e 4.765 pessoas capacitadas em palestras, seminário itinerantes do Empreender, CDL Móvel e outros. Ao todo foram 8.071 alunos capacitados.

Em 2014 a Faculdade CDL realizou 35 cursos de extensão abertos, com 817 participantes, 38 cursos de extensão fechados, com 1.702 participantes, o Varejo para todos com 468 participantes, a CDL Móvel com 652 participantes, Empreender com 2.860 participantes, Fortaleza Líquida com 940 participantes, Encontros Contábeis com 168 participantes, além de cursos de língua com 14 inscritos.

Em 2013 46% dos respondentes consideraram que a totalidade dos objetivos propostos foram alcançados e 45% consideraram que em grande parte houve esse alcance do total de 842 respondentes.

Em 2014, 47% consideraram que os objetivos foram alcançados em sua totalidade e 44% em grande parte do total de 654 respondentes.

Em 2015, realizou 34 cursos de extensão abertos, sendo 22 cursos de extensão diferentes, alguns deles com mais de uma turma realizada totalizando 683 pessoas participantes. Ofertou também 39 cursos de extensão fechados para empresas totalizando 1.087 pessoas qualificadas. Em relação ao alcance dos objetivos 47% consideram que alcançaram os objetivos em sua totalidade, 44% em grande parte, 8% parcialmente.

Em 2016 foram 31 cursos de extensão abertos com o total de 899 participantes. O resultado foi considerado positivo pois as turmas abertas tiveram uma maior participação.

#### Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2016 – Objetivos propostos



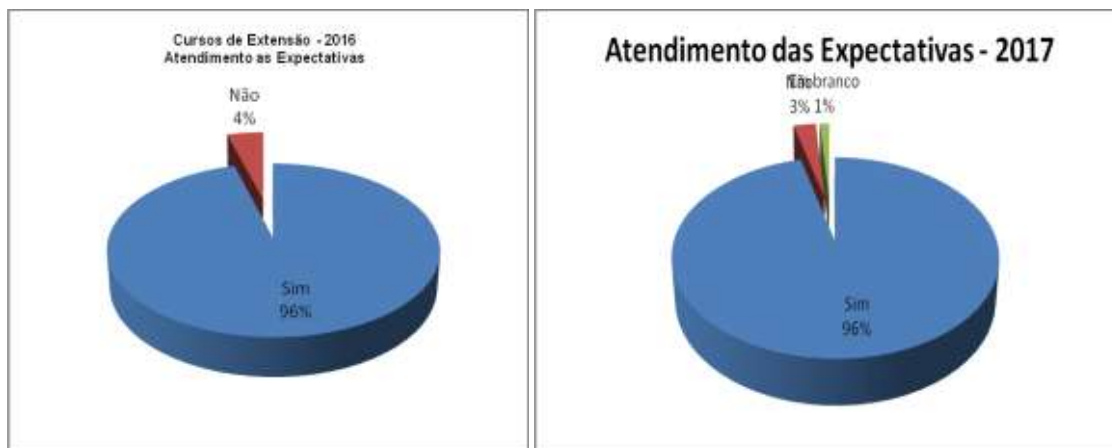
#### Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2017 – Objetivos propostos



Quando perguntados sobre o atendimento do curso às expectativas obteve-se como resposta em 2008.2 que 97% dos respondentes consideraram que o curso atendeu as expectativas enquanto 3% consideraram que as expectativas não foram alcançadas. Em 2009, 93% dos participantes tiveram suas expectativas atendidas e somente 7% não as consideraram atendidas. Em 2010 de 1.127 participantes e 966 respondentes 95% considerou que as expectativas foram atendidas e somente 5%, ou seja, 53 pessoas consideraram que não foram atendidas. Em 2011, do total de participantes 917 pessoas e 904 respondentes, 92% dos participantes dos cursos de extensão tiveram suas expectativas alcançadas enquanto 8% não tiveram o que representa 69 de 848 respondentes. Em 2012 95% dos participantes consideraram suas expectativas atendidas e somente 5% não atendidas.

Em 2013 96% dos respondentes consideraram que as expectativas com o curso foram atendidas. Em 2014 95% dos respondentes tiveram o mesmo posicionamento. Em 2015 95% consideraram que as expectativas foram atingidas.

### **Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2016 / 2017 – Atendimento às expectativas**



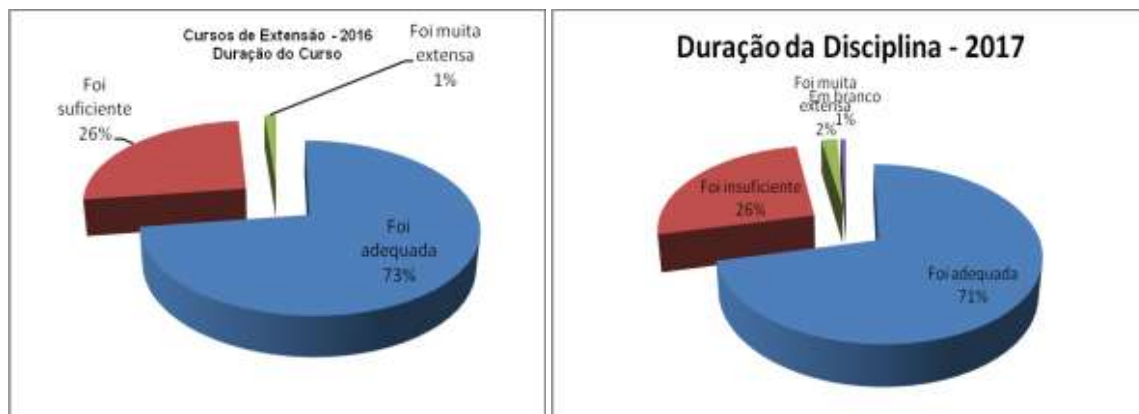
Historicamente vê-se que o atendimento às expectativas dos alunos dos cursos de extensão está relacionada, entre outros fatores com a duração do curso. Em virtude do pouco tempo de duração, em torno de 12 a 15h/aula, os alunos e professores solicitam a continuação com módulos avançados. No entanto, a proposta dos cursos de extensão é para módulos rápidos e objetivos de acordo com seu tema. O caráter prático também deve ser destacado para essa modalidade de ensino.

Em 2008.2 das 434 pessoas que responderam ao questionário de avaliação, 253 consideraram a carga horária do curso adequado, mas 178 consideraram insuficiente. Isso significa respectivamente 58% e 41%. Somente 3 pessoas consideraram muito extensa. Em 2009, o resultado foi mais positivo, 69% consideraram adequada a duração do curso enquanto 30% consideraram insuficiente. O ano de 2010 apresentou resultado semelhante ao de 2009 ao termos 68% dos participantes considerando a carga horária adequada e 31% insuficiente, do total de 1.127 participantes e 966 respondentes.

Na avaliação dos participantes do ano de 2011 vê-se que 71% dos participantes considerou a adequação da carga horária adequada, enquanto 27% considerou insuficiente. Do total de 917 participantes e 904 respondentes. Em 2012, 861 participantes consideraram a carga horária adequada, 323 suficiente, 26 muito extensa.

Em 2013 73% dos respondentes consideraram a duração do curso adequada e 25% suficiente. Em 2014 79% considerou adequada e 18% suficiente. Em 2015, 79% considerou adequada a duração do curso e 18% suficiente. 2% considerou muito extensa.

### Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2016 / 2017 – Duração da disciplina



Nota: Total de respondentes em 2016 – 451 alunos respondentes e 2017 868 respondentes

Em 2008, após análise dos resultados, considerou-se importante rever as atividades desenvolvidas pela coordenação dos cursos de extensão relativas ao apoio aos participantes visto que apesar de 54% dos participantes considerarem o apoio total e 22% em grande parte e 19% consideraram parcialmente satisfatório, 5% dos respondentes ainda consideram a Coordenação e apoio aos participantes não satisfatório.

50% dos respondentes consideraram em 2009, satisfatório o apoio da coordenação aos participantes e 44% consideraram o apoio em grande parte. 4% parcialmente e somente 2% considerou não satisfatório.

Em 2010, do total de 1.127 participantes e 966 respondentes tivemos que 43% consideraram a coordenação e apoio aos participantes em sua totalidade foi excelente. 50% em grande parte, 6% parcialmente e 1% consideraram não satisfatório.

Vê-se que a coordenação ainda obteve avaliação semelhante a de 2008 e 2009. Se considerarmos o papel da coordenação nos cursos de extensão considera-se que este vem sendo atingido pelos resultados encontrados nas avaliações de curso.

Em 2011, essa questão foi retirada do questionário de avaliação. Pois o foco deveria estar no curso, docente e infraestrutura. Foi sugerida a área de extensão a inclusão de 3 questões no questionário de avaliação dos cursos de extensão abertos, sendo elas: O funcionamento

da coordenação e o apoio aos participantes foram satisfatórios? As condições físicas do local onde foi realizado o curso eram apropriadas?

Em 2012, 54% dos participantes consideraram que o a coordenação prestou apoio em sua totalidade aos alunos. 35% em grande parte, 10% parcialmente e 1% não ficou satisfeito.

Em 2013 51% dos respondentes consideraram que o funcionamento da coordenação e apoio aos participantes ocorreu em sua totalidade. 36% consideraram que em grande parte. Em 2014 foram obtidos 54% e 36% respectivamente. Em 2015 54% dos participantes consideraram que o funcionamento da coordenação e apoio aos participantes atenderam em sua totalidade suas expectativas, 36% em grande parte e 9% parcialmente.

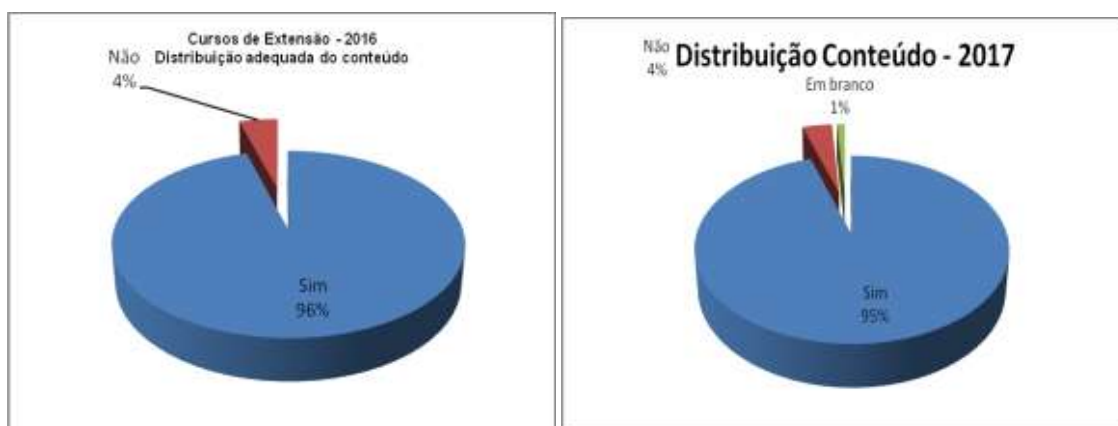
Em relação a questão que trata da adequação da distribuição do conteúdo programático durante o curso, tem-se em 2008.2 que 96% dos participantes consideraram adequada e 4% consideraram não adequado. A avaliação de 2009 demonstrou que 96% dos participantes consideraram a distribuição adequada e 4% não adequada. O resultado de 2010 apresentou similaridade com os anos anteriores, com 95% considerando adequada a distribuição do conteúdo e 5% não adequada do total de 1.127 participantes e 966 respondentes.

O resultado de 2011 foi bem mais satisfatório, pois 98% dos participantes consideraram a distribuição adequada contra 2% que consideraram não adequada. Participaram dos cursos 917 pessoas e responderam ao item 904 pessoas. Em 2012 98% dos respondentes consideraram a distribuição adequada do conteúdo e 2% não adequada. A pesquisa de 2012 teve como total de participantes – 1.180 pessoas e como total de respondentes 1.208.

Em 2013 97% consideraram a distribuição do conteúdo adequada e em 2014 e 2015 de igual forma.

**Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2016 / 2017 – Distribuição adequada do conteúdo**





Em relação a infraestrutura, em 2008 92% dos respondentes consideraram esta adequada ao curso, somente 8% não considerou de igual forma. No ano de 2009, 97% consideraram adequada a infraestrutura.

Em 2010, apesar da infraestrutura permanecer semelhante, esses indicadores foram menos positivos, tendo como resultado 87% dos participantes considerando a infraestrutura adequada e 13% não considerando. Em 2010 o total de participantes foi de 1.127 e o total de respondentes de 966.

Essa pergunta não constou no questionário de avaliação do ano de 2011 pois a infraestrutura não sofreu alteração. Em 2012, 96% consideraram apropriadas as condições físicas do local de realização do curso e 4% não consideraram adequada. Em 2012 o total de participantes – 1.280 pessoas e o Total de respondentes – 963

Em 2013 96% dos respondentes consideraram as condições físicas do espaço de realização adequadas e em 2014 97% consideraram dessa mesma forma. Em 2015 97% considerou a infra estrutura adequada.

No tocante à avaliação dos docentes, ressaltam-se a seguir serão ressaltados três aspectos considerados relevantes para a análise da qualidade dos cursos de extensão realizados pela Faculdade CD. São eles: domínio do conteúdo pelo docente, metodologia de ensino e utilização do conteúdo na empresa.

Em relação ao domínio do conteúdo programático, 100% dos respondentes em 2008.2 considerou que o docente possuía excelente domínio sobre os conteúdos abordados. Em 2009, 76% consideraram excelente o domínio sobre os assuntos abordados no curso e 23% consideraram esse domínio bom.

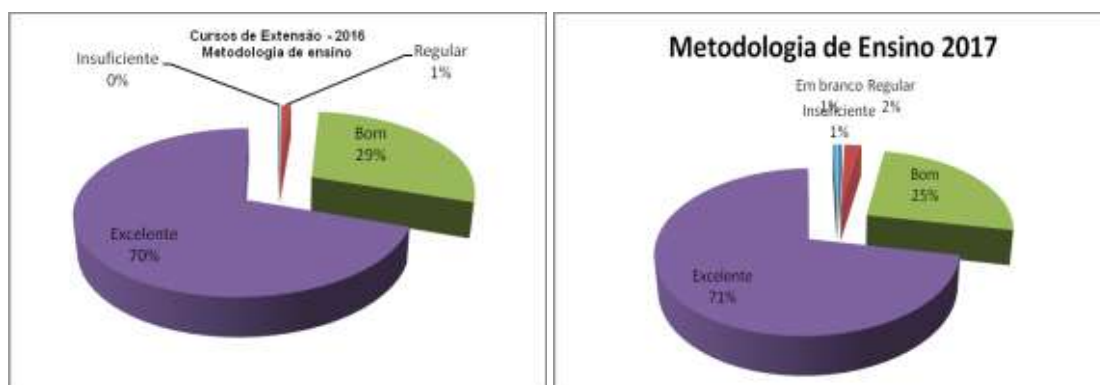
Os cursos de extensão pelas suas características próprias exige que em um curto período de tempo sejam transmitidas informações valiosas para o desenvolvimento ou

aperfeiçoamento de competências dos que participam. Assim, o domínio do conteúdo ministrado pelo docente aliado a metodologias atuais de ensino torna-se fundamental. Considera-se que esses aspectos estão sendo atendidos, tendo em vista quase 100% dos participantes consideram excelente o domínio do professor sobre o conteúdo ministrado e 94% consideraram excelentes as metodologias de ensino utilizadas em 2008.2.

Em 2010, 68% consideraram a metodologia de ensino excelente, 29% boa, 3% regular do total de 1.127 participantes e 983 respondentes. Em 2011, do total de 917 participantes e 904 respondentes, 72% considerou a metodologia de ensino excelente, 26% boa e 2% regular. Em 2012 65% consideraram excelente, 31% bom e 4% regular do total de participantes – 1.280 pessoas e Total de respondentes – 1.206 pessoas.

Em 2013 68% dos respondentes consideraram excelente a metodologia de ensino dos facilitadores dos cursos e 28% boa. Em 2014 e em 2015 73% consideraram excelente e 24% boa.

#### Gráfico Cursos de Extensão - Avaliação discente 2016 / 2017 – Metodologia de ensino



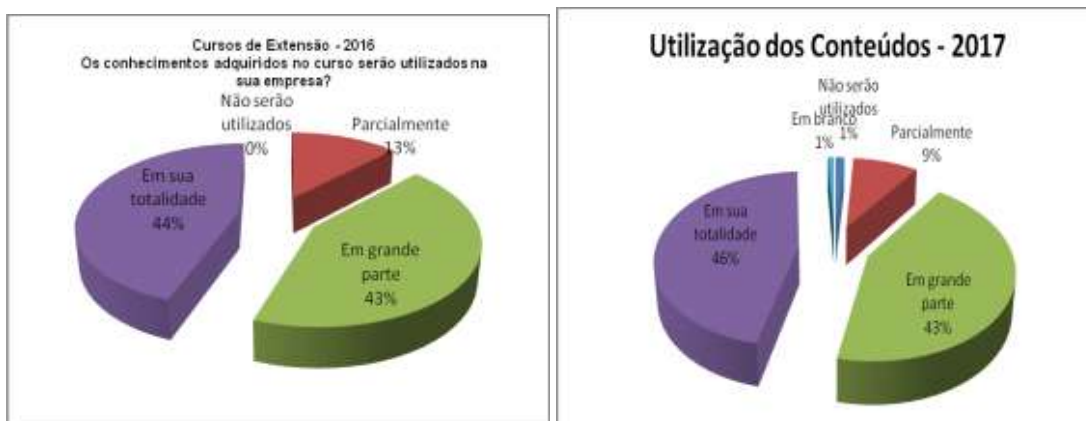
Um indicador considerado interessante nas avaliações dos cursos de extensão é a de utilização dos conhecimentos na empresa. Em 2008.2, 74% considerou que utilizará em sua totalidade os conhecimentos adquiridos, 13% em grande parte e 13% parcialmente. Em 2009, 45% consideraram que irão utilizar em sua totalidade, 42% em grande parte e 13% parcialmente. No ano de 2010, a avaliação mostrou que 52% utilizará em sua totalidade, 40% em grande parte e 7% parcialmente. 5 pessoas, o que equivale a 1% não irá utilizar os conhecimentos adquiridos.

Em 2010 52% considerou que a utilização dos conhecimentos na empresa seria total, 40% em grande parte, 7% parcialmente e 1% avaliou que os conhecimentos não serão utilizados. Dados coletados no universo de 1.127 pessoas participantes e a amostra de 667 respondentes. Em 2011, 70% dizem que a totalidade dos conhecimentos serão utilizados e

30% parcialmente utilizados. Neste ano fora 917 pessoas participantes e 904 respondentes. Em 2012, 43% considerou que utilizariam os conhecimentos adquiridos no curso na empresa em sua totalidade, 48% em grande parte e 9% parcialmente.

Em 2013 46% dos respondentes consideraram que os conhecimentos adquiridos no curso serão utilizados em grande parte e 44% parcialmente. Em 2014 48% consideraram que irão utilizar em sua totalidade e 44% em grande parte. Em 2015 48% consideram que os conhecimentos adquiridos serão utilizados em sua totalidade na empresa e 44% considera que serão utilizados em grande parte.

### **Gráfico - Avaliação Discente 2016 / 2017 – Os conhecimentos adquiridos no curso serão utilizados na sua empresa?**



Para a Faculdade CDL, a grande contribuição dos cursos de extensão, além de desenvolver competências voltadas ao mercado de trabalho está na utilização desses conhecimentos não somente pelo participante mas que esta possa atuar como propulsor de novas ideias e atitudes na empresa.

Na Faculdade CDL, os cursos de extensão fechados são chamados Cursos In Company, e contemplam programas personalizados que visam atender diretamente às necessidades das empresas.

O Curso In Company é uma modalidade de treinamento e pode ser realizado na própria empresa contratante ou nas instalações da Faculdade CDL e dentre os principais objetivos tem-se:

- Possibilitar a adequação do conteúdo programático, ajustando-o aos interesses de sua organização;
- Realizar cursos em épocas e horários mais convenientes para você e seus funcionários;

- Desenvolver os conhecimentos teóricos e práticos do curso em paralelo à vivência de trabalho dos participantes;
- Favorecer a integração e o intercâmbio técnico entre os participantes.

Os cursos são ministrados por docentes capacitados e atuantes, que buscam sempre aliar a base técnica a conduta ética, ao pensamento crítico e às habilidades de lidar com mudanças, competências indispensáveis na atual conjuntura do mercado.

Dentre os cursos disponíveis e já realizados pode-se citar: Qualidade no Atendimento; Profissional de Atendimento de Segurança; Telemarketing / Call Center - Eficiência e Sucesso; Relações Humanas como Diferencial na Organização; Chefia e Liderança; Desenvolvimento de Competências Estratégicas para Supervisores; Técnicas de como Falar em Público; Gestão por Competências; Cálculos Financeiros Através do uso da HP-12C e Planilhas do Excel; Técnicas de Vendas; Redação Empresarial; Pregão (Presencial e Eletrônico); Planejamento e Gerenciamento em Vendas; e Informática (Windows / Word / Internet / Excel / PowerPoint). Foram realizados no semestre 2008.2 entre os meses de julho a dezembro 20 cursos in company.

Alguns dos clientes são empresas de grande porte como: Coelce, Cagece, Infraero, Dimetal, Construtora Mota Machado, Correios, Metalic, Expresso Guanabara, Esmaltec, IDT, IVIA, PRT/7ª Região, CAMED, ADELCO, Banco do Brasil, Procuradoria Geral do Município, Polícia Federal, MEX - Medicamentos Expressos, CAFAZ, Monotropo, entre outros.

No ano de 2008 foram desenvolvidos cursos dirigidos à empresas clientes, citando como exemplos: EMBRAPA, com o curso: Desenvolvimento de Competências Estratégicas (40 h/a); INFRAERO, com o curso: Planejamento Estratégico (15 h/a); PLANSUL, com o workshop: Telemarketing (12 h/a); FAE, com o curso Logística Empresarial (15 h/a); POLÍCIA FEDERAL, com o curso de Informática (50 h/a); SERT ENGENHARIA, com o curso Atendimento a Clientes (15 h/a); TRIBUNAL DE JUSTIÇA, com os cursos de Excel e Access (20 h/a); TRE, com curso de Informática (20 h/a); JORNAL O POVO. com o curso Atendimento a Clientes (15 h/a); NET FORTALEZA, com o curso Chefia e Liderança (15 h/a).

Em 2010, foram realizados os cursos: Chefia e Liderança - Superlagoa; Promotor de Vendas- Estar Bem Distribuidora de alimentos LTDA; Excelência no Atendimento ao Cliente - Cagece; Técnicas de Vendas - Dragão dos Parafusos; Laboratório do Varejo - Mega Pharma; Inteligência Emocional no Trabalho - Dragão dos Parafusos; Abordagem e Fechamento de Vendas - Base Comércio de Produtos automotivos LTDA; Excel do básico

ao Avançado - Pague Menos; Excel do básico ao avançado - Pague Menos; Inteligência Emocional no Trabalho - Banco do Brasil; Empreendedorismo - Cagece; Técnicas de vendas - Lojas Lima; Excel Avançado - Dag Sleiman;

Em 2011 foram realizados 14 cursos de extensão fechados e destes participaram 238 pessoas. Os cursos realizados foram: Como Vender Mais e Melhor; Marketing Pessoas e Etiquetas Corporativas; Qualidade no Atendimento; Negociação; Laboratório do Varejo- Piso I e II; Gestão Operacional de Lojas; Layout de Loja; Layout de Loja; Inteligência Emocional na Negociação; Qualidade no Atendimento; Atendimento de Qualidade; Almoxarife; e Palestra de Motivação. Do total de 238 participantes e 221 respondentes 51% consideraram que os objetivos propostos para o curso foram alcançados em sua totalidade. 48% consideraram que em grande parte os objetivos foram alcançados. Somente 1% considerou o alcance parcial.

Em 2012 foram realizados 31 cursos in company, dentre eles: Português Instrumental para o Super Lagoa, Chefia e Liderança – UNIMED, Gestão Operacional de Vendas – UNINED, Postura Pessoal e Comunicação em Vendas – UNIMED, Como alcançar sucesso nas vendas – Touch, Desenvolvimento Gerencial, (Lagoa) Desenvolvimento Técnico (Lagoa), Atendimento Pessoal e Marketing (Verdes Mares), Como alcançar sucesso nas vendas - Iza Jeans, Práticas de controle e organização de estoques - PADRE CÍCERO, Excel: Básico ao Avançado –DAG, Como Alcançar Sucesso nas Vendas - Taisa Jeans, Gestão do tempo - Super Lagoa, Avaliação e Gestão de Desempenho Humano - Pague Menos, Gestão do Tempo - Super Lagoa, Relacionamento Interpessoal - Super lagoa, Atendimento em Regras de Boas Maneiras - Galpão D, Excel do Básico ao Avançado – ACS, Excelência no Relacionamento com Clientes - Colégio José de Alencar, para citar alguns.

Em 2012, dos 511 participantes dos cursos de extensão in company, 52% considerou total o alcance dos objetivos do curso, 43% consideraram parcial e 5% parcialmente alcançados. Total de participantes – 511 pessoas / 2. Total de respondentes – 511 pessoas. Em 2013 foram realizados 12 cursos in company com o total de 211 participantes. Em 2014 foram realizados 35 cursos com o total de 689 participantes.

Em 2013 54% dos participantes consideraram que o alcance dos objetivos propostos pelos cursos foram atingidos em sua totalidade e 40 % em grande parte. Em 2014, 65% consideraram em grande parte os objetivos alcançados e 29% em sua totalidade.

Em relação a utilização dos conhecimentos adquiridos no curso na empresa, em 2012 53% consideraram que utilizarão em sua totalidade, 32% em grande parte e 5% parcialmente. Em 2013 56% consideraram que a utilização dos conhecimentos adquiridos serão utilizados

em sua totalidade na empresa e 39% em grande parte. Em 2014 60% consideraram a utilização em sua totalidade e 36% em grande parte.

A Faculdade CDL considerou que apesar de ter investido mais na divulgação dos cursos in company ainda é possível realizar mais cursos deste tipo, pois eles trazem grande retorno às organizações varejistas.

Em 2017 foram realizados 13 cursos fechados.

No	Curso
1	Análise Gerencial do Plano de Contas
2	A Importância da Comunicação na Liderança nas Equipes de Trabalho
3	Gestão de Estoques
4	Workshop de Negociação
5	O Facilitador da Aprendizagem nas Organizações
6	Excel Avançado
7	Constuindo Indicadores Logísticos no Excel
8	Pacote Office
9	Cobrança por Telefone e Negociação com Inadimplentes
10	Excel: Do Intermediário ao Avançado
11	Excel Max Avançado
12	Excel: Do Intermediário ao Avançado
13	Aperfeiçoamento Profissional para Fiscal de Loja e Segurança Patrimonial



## Pós-Graduação

A Faculdade CDL atenta à importância da educação continuada iniciou em 2009.1 a oferta de cursos de pós-graduação. Antes desse período a mantenedora já contava com a parceria com a UFC tendo realizado três cursos de especialização:

- Administração de Marketing e Varejo (01 turma realizado)
- Gestão Integrada de Marketing e Logística (02 turmas)
- Marketing e Gestão de Serviços (01 turma)

**Quadro Relação dos Cursos de Pós-graduação realizados em parceria com UFC**

CURSOS	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Universidade do Varejo	28	49	34	23						
Pós-Graduação USP/PROVAR (1)	20	18								
Pós-Graduação USP/PROVAR (2)			34	27						
Sequencial (1) - UFC				46	37					
Sequencial (2) - UFC				43	38					
Sequencial (3) - UFC					52					
Pós-Graduação - UFC					49	90	68	71		

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2009.

No mesmo ano, 2009, a Faculdade CDL, baseada em seu PDI que prevê a realização de cursos de pós-graduação voltados à sua demanda regional, formada pelas empresas varejistas, atacadistas e de serviços situadas na região metropolitana de Fortaleza, iniciou os cursos próprios de Pós-graduação. Está articulada com as atividades de pós-graduação, as atividades de ensino no âmbito dos cursos de graduação e de extensão, sendo a pós-graduação proposta como possibilidade de especialização nas áreas de domínio da Instituição.

**Quadro Relação dos Cursos de Pós-graduação realizados pela Faculdade CDL**

CURSOS	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gestão de Cooperativas de Crédito – Turma 1	22					
Gestão de Cooperativas de Crédito – Turma 2				23		
Administração e Marketing no Varejo – Turma 2		55				
Administração e Marketing no Varejo – Turma 3			29			
Marketing e Gestão no Varejo – Turma 4					20	
Marketing e Gestão no Varejo – Turma 5						25
Gestão de Pessoas e Potência de Equipes – Turma 1		36				



Gestão Estratégica de Pessoas – Turma 2					19	
Logística; Gestão Estratégica da Cadeia de Suprimentos – Turma 1					25	
Especialização em ICMS – Turma 1			55			
Especialização em ICMS – Turma 2					30	

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2014.

Em 2011, a Faculdade CDL desenvolveu novos projetos de Cursos de Pós-graduação como o Curso de Pós-graduação em Logística: Gestão Integrada da Cadeia de Suprimentos, MBA em Gestão da Aprendizagem Corporativa, MBA em Negócios e Mercado de Consumo, MBA em Estratégias Psicopedagógicas da Gestão Escolar e MBA em Gestão e Marketing do Varejo.

Estavam sendo ofertados em 2012 os cursos Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas de Crédito – Turma 2, Pós-graduação em Administração e Marketing no Varejo – Turma 3 e Especialização em ICMS – Turma 1.

Em relação aos cursos de Pós-graduação da Faculdade CDL estes possuem como diferencial a realização de visita técnica internacional. O Curso de Gestão de Pessoas e Potência de Equipes realizou em 2012 a primeira viagem internacional da Faculdade, levando para a Espanha um grupo de aproximadamente 20 pessoas que visitaram a Universidade Complutense de Madrid, onde assistiram seminário sobre Liderança com o professor Francisco Gil Rodriguez e em seguida tiveram a oportunidade de participar de visitas técnicas a Mahou Cervejaria, Telefônica de Madrid e a uma empresa de Consultoria. Em 2014 o segundo grupo viajou para Madrid visitando também a Rede Telefonica de Madrid.

Estavam em andamento em 2013, cinco (5) cursos de Pós-graduação MBA em Administração e Marketing no Varejo, Gestão Estratégica de Pessoas e Potência de Equipe, Logística e gestão da cadeia de suprimentos, Especialização em ICMS e Gestão de Cooperativas de Crédito, totalizando 112 alunos matriculados. Nos referidos cursos foram realizadas 46 disciplinas. Do total de participantes, 806 responderam a avaliação ao final da disciplina. Obteve-se como resultado os dados abaixo. Em 2014 tinham 6 turmas em andamento.

Em 2015 os cursos de Pós-Graduação da Faculdade CDL tinham 112 alunos matriculados nos cursos de MBA Marketing e Gestão do Varejo, MBA de ICMS – 01 turma finalizada e 01 turma iniciada e Gestão de Cooperativas de crédito - 01 turma em andamento.

Em 2016 a Pós-Graduação da Faculdade CDL contou com 184 alunos matriculados nos cursos: MBA Marketing – 8ª Turma; MBA de ICMS – Turma 3 e 4 em andamento; Gestão de Cooperativas de crédito - Turma 3; Estratégia, Projetos e Processos – Turma 1.

O questionário de avaliação dos cursos de Pós-graduação está dividido em duas partes: Avaliação da Disciplina e Avaliação do Desempenho dos Docentes. Em relação a avaliação da disciplina são avaliados: se os objetivos propostos da disciplina foram alcançados, se a disciplina atendeu as expectativas, duração da disciplina e adequação da distribuição de conteúdo programático. Já sobre a avaliação do desempenho docente são aplicadas as seguintes questões: domínio sobre os assuntos abordados, clareza e habilidade na transmissão de conteúdos, Utilização de materiais e recursos didático, metodologia de ensino, pontualidade, relacionamento instrutor(a) e aluno, e uma pergunta sempre presente nos questionários de avaliação de cursos da Faculdade CDL, se os conhecimentos adquiridos no curso serão utilizados na empresa/área de atuação profissional.

Em 2012, em relação aos objetivos, vê-se que 37% consideram o alcance dos objetivos propostos em sua totalidade, 50% dos alunos consideram o alcance em grande parte, 11% parcialmente atendidos e para 2% não foram alcançados. Total de participantes – 1.008 pessoas / 2. Total de respondentes – 1.008 pessoas.

Em 2013 foram 806 questionários respondidos. Em relação aos objetivos propostos 46% considerou que foram atendidos em sua totalidade e 46% em grande parte, 10% consideraram parcialmente. Em 2014 foram 449 questionários respondidos e 33% considerou os objetivos atingidos em sua totalidade e 67% em grande parte.

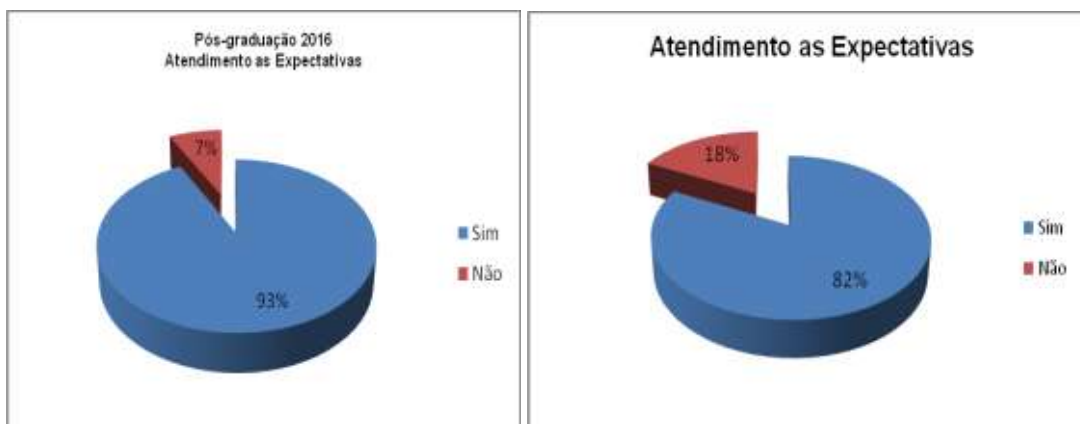
#### Gráfico Pós-graduação - Avaliação Discente 2016 / 2017 – Objetivos propostos



Total de questionários respondidos em 2016: 826 e em 2017: 834

Em relação ao atendimento às expectativas, em 2016 88% consideram as expectativas atingidas e 12% não atendidas, o que representa 887 e 121 pessoas respectivamente. Em 2016 dos 806 respondentes 92% considerou que as expectativas foram atendidas. Em 2014 dos 449 respondentes 92% também considerou as expectativas atendidas.

### Gráfico Pós-graduação - Avaliação Discente 2016 / 2017 – Atendimento às Expectativas

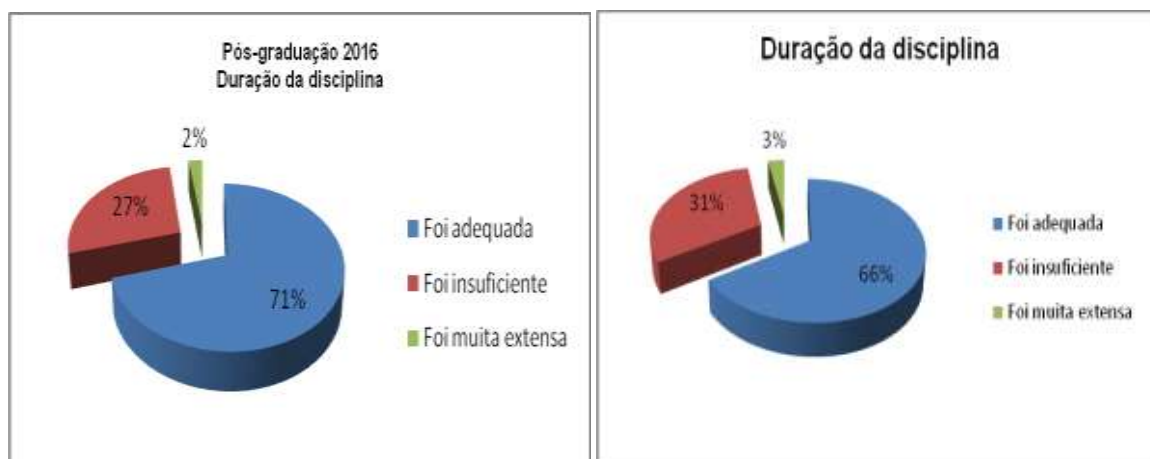


A duração da disciplina, no entendimento da Faculdade CDL está relacionada com o atendimento às expectativas e atingimento dos objetivos propostos e vê-se que em 2012 65% dos alunos considerou a duração da disciplina adequada, 30% insuficiente e 5% muito extensa.

Diante deste resultado, foi sugerido pela CPA uma análise específica de cada curso e disciplina de forma a melhorar a distribuição da carga horária das disciplinas nas próximas turmas dos cursos de Pós-graduação.

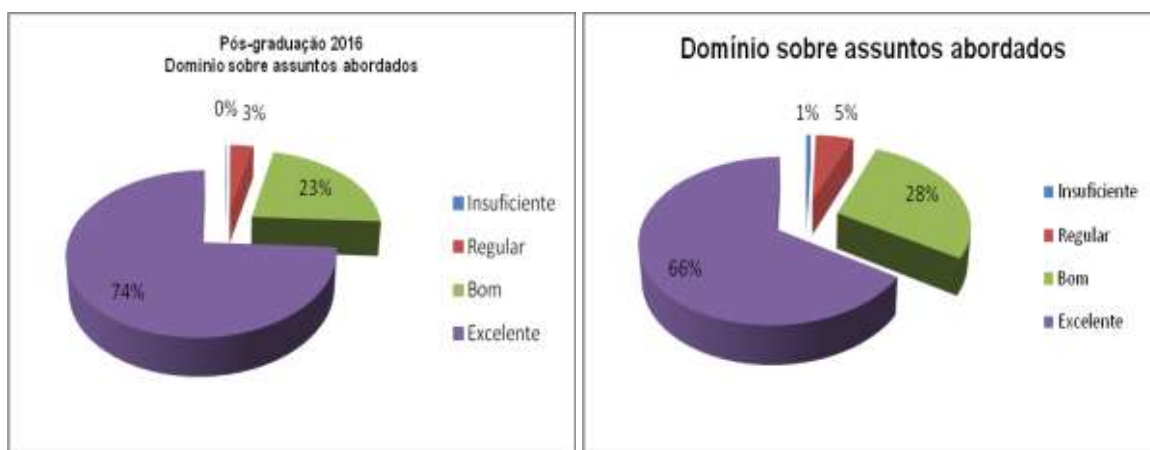
Em 2012 do total de 1.008 respondentes 65% consideraram adequada a duração da disciplina e 30% insuficiente. 5% consideraram muito extensa. Em 2013 foram 806 respondentes e destes 68% considerou adequada a duração, 28% insuficiente e 4% muito extensa. Em 2014 dos 449 respondentes 70% considerou adequada, 27% insuficiente e 3% muito extensa.

### Gráfico Pós-graduação - Avaliação Discente 2016 / 2017 – Duração da disciplina



Considera-se muito importante neste contexto de avaliação de curso, a avaliação dos docentes quanto ao domínio do conteúdo apresentado na disciplina, visto ser esse um referencial na contratação docente. Em 2012 74% dos alunos consideraram excelente o domínio dos docentes em relação ao conteúdo ministrado e 24% bom. 1% considerou regular e 1% insuficiente. Isso representa respectivamente 751, 238, 10 e 9 respondentes. Em 2013 dos 806 respondentes 74% consideraram excelente, 23% bom e 2% regular. Em 2014 dos 449 respondentes 66% consideraram excelente, 31% bom e 3% regular.

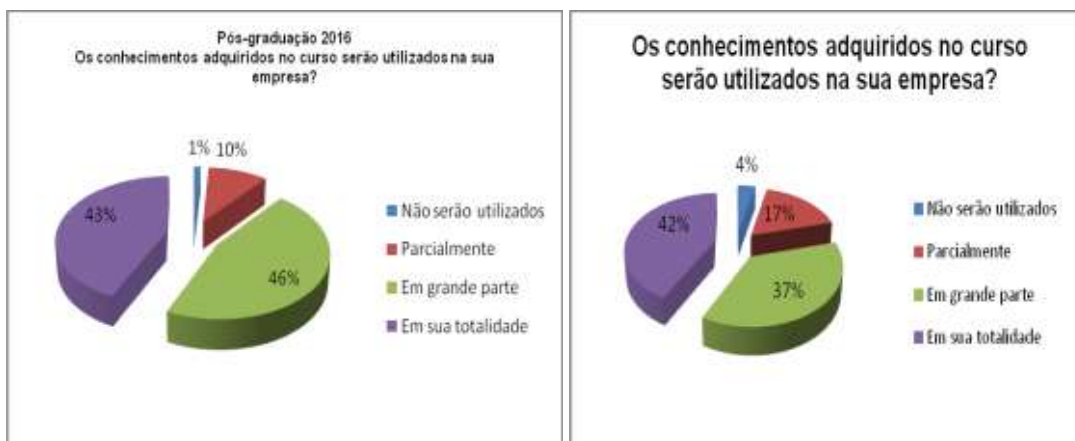
#### Gráfico Avaliação dos cursos de Pós-graduação 2016 / 2017



Finalmente, dentre outros aspectos avaliados considera-se importante a apresentação dos resultados do item que se propõe a verificar se os conhecimentos adquiridos no curso serão utilizados na empresa ou na vida profissional do aluno. Vê-se que em 2012 35% responderam que em sua totalidade, 49% em grande parte, 15% parcialmente e somente 1% consideram que não serão utilizados. Em 2013 do total de 806 38% em sua totalidade, em 45% em grande parte e 16% parcialmente. Em 2014 de 449 respondentes 35%

consideram que a aplicação dos conhecimentos será feita em sua totalidade e 49% em grande parte e 15% parcialmente.

### **Gráfico Pós-graduação - Avaliação Discente 2016 / 2017– Aplicação dos conhecimentos nas organizações**



#### **3.4 DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

No Eixo 4 são analisadas as Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.

Em relação ao eixo 4 (Políticas de Gestão) foram incluídos dois aspectos nos critérios de análise do indicador (Gestão Institucional): técnicos e sociedade civil organizada.

#### **Estratégias e meios para comunicação interna e externa**

A Faculdade CDL desenvolve ações de comunicação que dão destaques as atividades de ensino, extensão, pós-graduação, e práticas pedagógicas inovadoras, onde cabe destaque a Loja Conceito, criada com intuito de oferecer atividades associadas de teoria e prática.

O objetivo maior das ações de comunicação é tornar pública a missão institucional da IES, assim definida: “Promover a formação de profissionais qualificados para o mundo do trabalho, capazes de atuar na construção da justiça social e da democracia – contribuindo assim para o desenvolvimento social e econômico do País e do estado do Ceará.”

As atividades de comunicação interna e externa da Faculdade Tecnológica de Fortaleza tem como objetivo garantir a qualidade e a eficiência da comunicação e promoção da imagem institucional. Entre eles tem-se:

- Divulgação de informações sobre a Instituição nos meios de comunicação — Intranet e Internet — primando pela objetividade e transparência;
- Atuação no processo de comunicação da IES, através do planejamento e execução de ações, integrando a Instituição a seus diversos públicos;
- Criação gráfica, programação e comunicação visual;
- Desenvolvimento de campanhas, peças gráficas (folders, cartazes, banners, revistas e anúncios), placas e projetos de sinalização interna e externa, web design e apresentações multimídia;
- Organização, planejamento e divulgação do processo seletivo da IES em conjunto com a Coordenadoria Geral nas questões relacionadas à estrutura interna e controle das inscrições e documentação dos vestibulandos.

### **Comunicação Interna**

A comunicação interna visa construir uma interface de comunicação entre o corpo docente, discente, técnico-administrativo e direção e é realizada através das seguintes a seguir apresentadas e avaliadas.

A Faculdade disponibiliza para o corpo docente e discente sistema acadêmico criado para uma melhor interatividade entre ambos os públicos. São serviços disponíveis no aluno on-line: 1. Consulta de frequência, 2. Consulta de Notas, 3. Download do material didático, 4. Impressão de documentos, 5. Histórico acadêmico, 6. Programação das atividades complementares, 7. Renovação de matrícula, 8. Dados cadastrais (tendo opção de alterá-los), 9. Emissão da 2ª via de boleto bancário

A comunicação interna pode ainda ser descrita através dos meios tais como: quadro de avisos fixados nas salas de aula e corredores centrais, sempre atualizados e onde são disponibilizados os documentos oficiais da Faculdade como portaria de credenciamento, portaria de autorização do curso, corpo docente e sua qualificação, horários de aula, estrutura, entre outras informações relevantes. Além disso a Faculdade se comunica internamente com os alunos através de avisos em salas de aula, e-mail, malas diretas, folders além do grupo de líderes eleitos entre os alunos para representarem as turmas.

Há ainda o moderno recurso da intranet que facilita a comunicação entre os funcionários da IES agilizando o fluxo das informações. Não se pode deixar de considerar a comunicação próxima existente entre a coordenação de curso e os alunos, seja através de e-mail ou dos encontros com as lideranças de sala.

## **Resultados da Auto-avaliação Institucional**

A Faculdade CDL constantemente avalia a utilidade e funcionalidade do sistema on-line e a comunicação dos programas e projetos da Faculdade visando melhorar continuamente. Na avaliação institucional 2009.1 os docentes consideraram em 85,71% a utilidade e funcionalidade do sistema on-line bom e 14,29% consideraram ruim. Já os discentes consideraram em 14,71% excelente, 40,20% bom, 33,82% regular e 11,27% ruim do total de 268 alunos e 209 respondentes.

Tais resultados não foram considerados satisfatórios pela Faculdade CDL o que a fez adotar a estratégia de apresentar aos alunos em sala de aula o sistema, sua forma de acesso e funcionalidades. Assim, em 2010.2 os discentes consideraram em 14% excelente, 47% bom, 28% regular e 11% insuficiente. Neste período foram 224 respondentes.

Diante dos resultados das avaliações realizadas, considerou-se necessária realizar a migração do Sistema Acadêmico para uma versão mais atual e assim em 2011 a Faculdade CDL passou a disponibilizar a comunidade acadêmica sistema mais eficiente de gestão. Tal fato repercutiu no resultado da avaliação institucional que do total de 661 respondentes, obteve-se como resultado da avaliação discente que 22% considera excelente, 47% bom, 25% regular e 7% ruim. Os resultados foram considerados bem superiores aos dos anos anteriores.

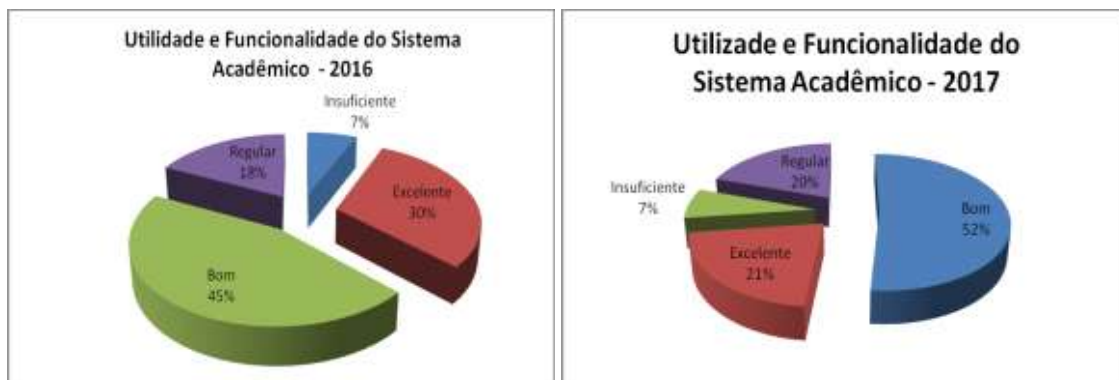
A partir dos resultados das avaliações sobre os sistemas on-line utilizados pela Faculdade CDL esta iniciou um novo ciclo de treinamento com a empresa responsável pelo sistema a fim de capacitar a equipe acadêmica na sua utilização. Novos relatórios também estão sendo desenvolvidos para atender a demanda interna da Faculdade. Em 2011, foram capacitados todos os colaboradores que ainda não tinham sido capacitados nos treinamentos iniciais e houve uma melhoria significativa dos resultados.

Também foi reforçada a apresentação em sala de aula sobre o sistema acadêmico e sua utilização, e disponibilizado um tutorial de navegação e contato com a área de suporte para que os alunos que ainda apresentassem dúvidas no acesso ao portal acadêmico pudessem tirar suas dúvidas. Desta forma, em 2012 já foi visto um resultado mais positivo que o de 2011. Em 2013 24% dos respondentes consideraram a utilidade e funcionalidade do sistema acadêmico excelente, 56% bom e 16% regular de 838 respondentes. Em 2013, 14% consideraram excelente, 59% consideraram bom e 21% regular de um total de 495 respondentes. Em 2014, 22% considerou excelente, 47% bom e 19% regular. Em 2015 1



dos 369 alunos respondentes 11% consideraram excelente a utilidade e funcionalidade do sistema on-line, 36% bom, 32% regular e 21% insuficiente.

### Gráfico Avaliação Discente 2016 / 2017 – Utilidade e Funcionalidade do Sistema Acadêmico



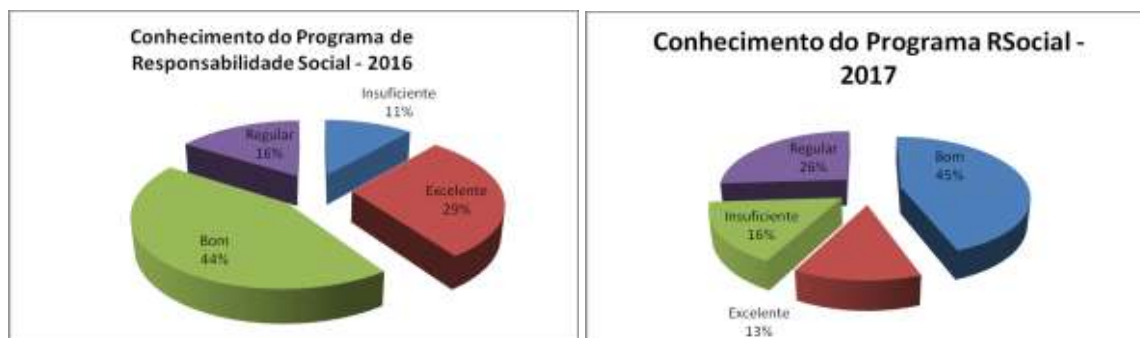
Para o Corpo Técnico Administrativo foi perguntado sobre a funcionalidade não somente dos sistema acadêmico mas também do sistema da biblioteca. Como resultado obteve-se que 31,58% considerava bom, 47,37% regular e 5,26% insuficiente. Em 2010 os resultados foram de 40% regular, 50% bom e 10% excelente.

Em relação a comunicação, em 2009.1 57,14% dos professores tinham bom conhecimento do programa de responsabilidade social enquanto 14,29% tinham excelente conhecimento. 2010.2 apresentou que 86% dos docentes possuem bom conhecimento do programa e 14% regular. Em relação as informações recebidas acerca das atividades complementares 42,86% consideram excelentes e 57,14 boa. Em 2010 a avaliação apresentou resultados positivos, com 71% dos respondentes docentes considerando excelente as informações disponibilizadas acerca das atividades complementares e de extensão e 29% considerou boa as informações.

Em relação ao corpo discente, em 2009.1, 43,88% dos discentes tinham bom conhecimento do programa de responsabilidade social enquanto 24,49% tinham excelente conhecimento. No ano de 2010, 24% consideraram excelente, 51% bom, 22% regular e 4% insuficiente o conhecimento acerca do programa de responsabilidade social. No ano de 2011 os resultados foram semelhantes aos de 2010, tendo como resultado que 25% dos respondentes consideraram excelente, 51% bom, 17% regular e 7% insuficiente, do total de 661 respondentes.

Em 2012 25% considerou excelente o conhecimento do programa de responsabilidade social, 52% bom e 16% regular. Em 2013 17% considerou excelente, 55% bom e 19% regular. Em 2014, 24% considerou excelente e 52% bom e 17% regular o conhecimento do programa de responsabilidade social. Em 2015 17% considerou excelente, 20% regular, 57% bom e 6% insuficiente.

### Gráfico Avaliação Discente 2016 / 2017– Conhecimento do Programa de RSocial



Em relação às informações recebidas acerca das atividades complementares 54,19% dos discentes consideraram excelentes e 23,15 boa em 2009.2. Em 2010.2 a avaliação apresentou resultados positivos onde 39% consideraram excelente, 49% bom, 10% regular e somente 1% ruim. Os resultados de 2011 mostraram que 44% considerou excelente, 15% bom, 9% regular e 2% insuficiente. Em 2012 46% consideraram excelente, 45% bom e 7% regular as informações acerca das atividades complementares e cursos de extensão do total de 838 respondentes. Em 2013, 37% considerou excelente, 53% bom, 9% regular. Em 2014 38% considerou excelente, 46% bom e 14% regular do total de 586 alunos respondentes.

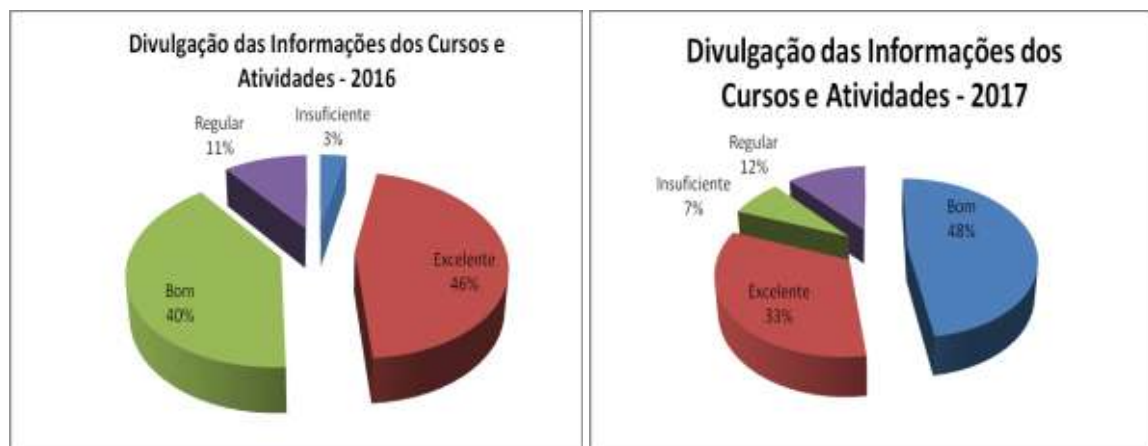
Dentre as melhorias ocorridas, tem-se a implantação do novo site da Faculdade CDL, que tem representado um excelente canal de comunicação. A Faculdade também ingressou nas redes sociais por acreditar que estas estão sendo ampliadas e passam a ser um canal de comunicação principalmente entre jovens. O Projeto do jornal on-line da Faculdade CDL está em desenvolvimento. No momento, o Jornal Conjuntura do Comércio está sendo utilizado para publicação de eventos, atividades e projetos de interesse do corpo discente, docente e técnico-administrativo.

A coordenação de curso da Faculdade CDL atua com muita atenção no desenvolvimento dos canais de comunicação com o corpo docente e discente. O resultado desse trabalho, realizado através de mala direta eletrônica com os alunos e professores, reuniões de professores, programa de liderança, reuniões de colegiado, encontro acadêmico, folders e cartazes informativos afixados nos flanelógrafos além da comunicação direta em sala de

aula, esta última sendo realizada somente em casos excepcionais para que não seja comprometido o horário de aula, pode ser visto através dos resultados das avaliações realizadas. E 2009.1, 81,87% dos alunos consideram a comunicação excelente e boa. Já os docentes no mesmo período consideraram 57,14% excelente e 42,86% boa. Os canais de comunicação foram ampliados e em 2010.2 os resultados foram considerados satisfatórios, pois chegou a 94% considerando a comunicação excelente ou boa. Em 2011 esse número foi mantido positivo com 54% dos alunos considerando excelente, 39% boa, 7% regular e 1% insuficiente.

A avaliação 2012 mostrou melhores resultados, desta forma, 52% considera excelente a divulgação de informação sobre programas, projetos e atividades do curso, 42% bom e 5% regular. Em 2013 46% considerou excelente a divulgação, 47% boa e 6% regular. Já em 2014 48% considerou excelente, 41% bom e 8% regular. Em 2015 38% considerou excelente, 50% bom, 10% regular e 2% insuficiente.

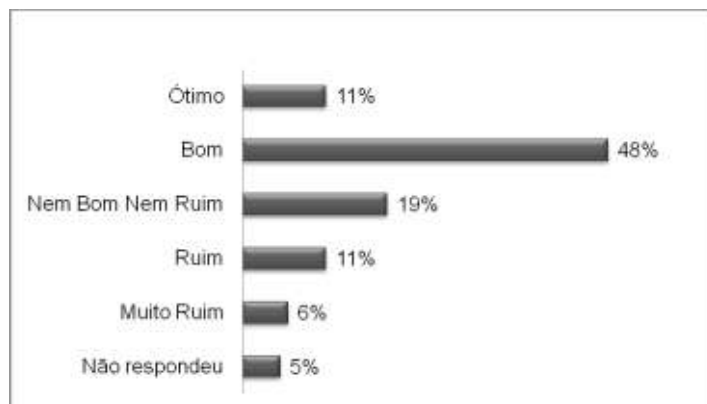
**Gráfico Avaliação Discente 2016 / 2017 – Comunicação da Coordenação de Curso com o Corpo Discente para Divulgação de informações sobre programas, projetos e atividades do curso**



Em relação ao Corpo Técnico Administrativo, este considerou em 2009.2 em 53% excelente a qualidade dos canais de comunicação da Faculdade CDL e 47% bom. Em 2010, 20% consideraram regular, 50% bom e 30% excelente.

Em 2011 a CDL Fortaleza realizou em parceria com a Buhamara e Homero soluções Estratégicas uma Pesquisa de Clima que apresentou em relação a comunicação o seguinte resultado.

**Gráfico Avaliação da comunicação na empresa entre as pessoas e os diversos setores**

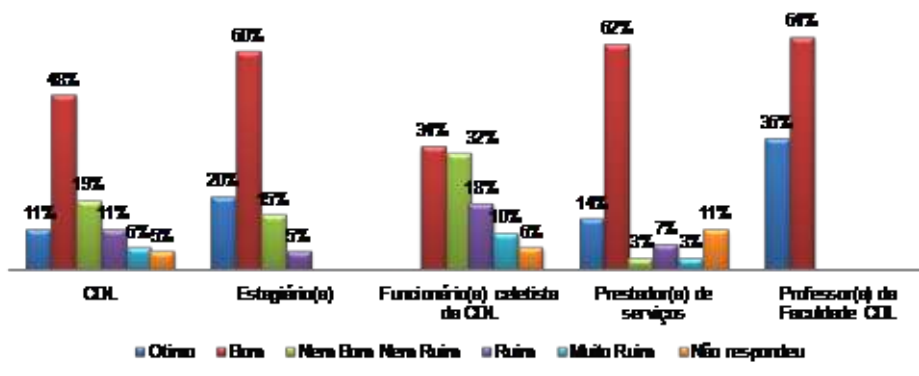


Fonte: Total da amostra

Nota: Total de respondentes CDL 144 distribuídos em: Estagiários(as) 20 - Celetistas 73 – Terceirizados (as) 29 - Professores(as) 22

**Gráfico Avaliação da comunicação na empresa entre as pessoas e os diversos setores por**

A comunicação na empresa entre as pessoas e os diversos setores



Fonte: Total da amostra

Os resultados dessas avaliações dos canais de comunicação demonstram que os mesmos estão sendo satisfatórios. No entanto, a ampliação da comunicação dos principais projetos, programas e atividades do curso deve ser considerada tendo em vista o crescimento da Faculdade e com ele o desafio de uma comunicação eficaz.

Considera-se importante a avaliação dos canais de comunicação por se tratarem estes de desafio para todas as instituições. A Faculdade CDL sempre atenta a essa dificuldade busca melhorar continuamente seus canais de comunicação através da avaliação dos mesmos. A CDL de Fortaleza de igual forma vem desenvolvendo canais mais eficazes e diferenciados de comunicação.

### **Comunicação Externa**

Acredita-se que a comunicação externa é indispensável para todas as empresas e instituições de ensino. Desta forma, a comunicação externa da Faculdade CDL é ampla e abrangente e está focada em mídia de massa e mídia direta na própria IES. As mídias são utilizadas em veículos de massa e desenvolvidas com o objetivo de divulgar as atividades de extensão, vestibular, palestras e eventos do curso. A comunicação externa é feita através de ações em diversos veículos. A Faculdade CDL utiliza a Televisão, Rádio, Jornais locais de grande circulação, internet, intranet, jornal interno, comunicados e em 2011 passou a usar as mídias sociais como forma de comunicação com a sociedade.

No segundo semestre de 2008 foram realizadas 72 inserções nos três principais jornais do estado, Jornal Diário do Nordeste, Jornal O Povo e Jornal o Estado, com matérias diretas ou relacionadas à Faculdade CDL.

Quanto ao material gráfico desenvolvido, considera-se que estes tiveram resultados satisfatórios, com destaque nessas ações da linguagem utilizada, que foi voltada ao público-alvo, com layouts, depoimentos e informações que chamam total atenção do público tendo uma ótima aceitação.

Em 2011, a CDL de Fortaleza investiu o total de R 1.001 mil em mídia paga para divulgação da Faculdade CDL, Cheque Garantido, Fortaleza Liquida, SPC Brasil e Ceará Natal de Luz. Com mídia espontânea obteve o total de R\$ 4.319.420, o que representa 66 páginas de jornal e 3 horas de TV.

#### **Figura Divulgação de benefícios e soluções da CDL de Fortaleza**



Fonte: CDL de Fortaleza

Em 2012 o total de mídia paga pela Faculdade CDL para divulgação em jornal, TV e rádio foi de R\$ 1.021 mil. Já a mídia espontânea foi de 474 páginas de Jornal, 4h 17m de TV, 1h 10m de rádio, o que representa o valor de R\$ 5.462 mil.

Em 2014 foi investido em mídia R\$ 1.119.234,00 em comunicação externa da CDL de Fortaleza e Faculdade CDL 2014.

Em 2015 foram investidos em mídia R\$ 932.472,14, sendo: Faculdade CDL (43%), Fortaleza Liquida (42%) e Institucional (15%).

### Investimento em Mídia 2016



- **Televisão**

A Faculdade CDL participou até 2009 do Programa CDL TV que abordava assuntos de interesse direto ao desenvolvimento do comércio, apresentando soluções inteligentes para o negócio e as tendências do setor. Era exibido nos canais TVC - Canal 5: todas as sextas-feiras, às 18h, com reapresentação aos sábados, 8h, e TV Fortaleza - Canal 6 NET: todas as sextas-feiras, às 20h, com reapresentação aos sábados, 13h, e domingos, 8h.

Neste programa havia um quadro dedicado exclusivamente para a Faculdade CDL onde procurava-se divulgar temas que os professores abordam em sala de aula e que têm interface com o mundo dos negócios. Através de um quadro semanal chamado NOVOS

CONCEITOS os professores da Faculdade CDL davam dicas e informações sobre diversos assuntos relacionados à educação e ao varejo.

No programa CDL na TV eram feitas chamadas e matérias semestralmente com informações sobre a Faculdade CDL, no período de vestibular para seleção de novos alunos. Os vídeos dos programas encontram-se na biblioteca da Faculdade para consulta da comunidade acadêmica.

Foram realizados no período de julho de 2008 a junho de 2009 53 edições do programa CDL na TV. Desde o início do programa em junho de 2007 foram 106 edições. O programa está sendo avaliado e remodelado em 2010. Os vídeos dos programas encontram-se na biblioteca da Faculdade CDL para consulta de toda a comunidade acadêmica.

Em 2012 foi criado um novo VT para a Faculdade CDL que possui apresentação semanal no canal de maior audiência de Fortaleza – TV Verdes Mares.

- **Jornal**

A mídia de Jornal é utilizada por se compreender que o público universitário e interessado em vir a ser universitário cultiva o hábito da leitura e neste tocante, o Jornal é utilizado para anúncios com informações sobre o vestibular. Através dos jornais de grande circulação também são divulgados os cursos de extensão, pós-graduação, palestras e eventos entre outros fatos relevantes.

O jornal tem sido amplamente utilizado para divulgação do vestibular, programa de pós-graduação e extensão.

- **Site**

No início de suas atividades o site da Faculdade CDL estava hospedado no site da mantenedora. No entanto, tendo em vista a importância desse meio de comunicação, e a expansão da Instituição este foi desenvolvido considerando todas as especificidades de uma instituição de educação superior, com espaço reservado para todas as informações referentes a mantenedora, cursos de graduação, pós-graduação, extensão, infraestrutura, balcão de empregos, atividades complementares, responsabilidade sócia, loja conceito, CPA, e biblioteca.



O site é atualizado diariamente e conta com informações acadêmicas voltadas para o público interno e informações gerais da Faculdade de interesse do público externo.

Em 2012, a CDL de Fortaleza implantou novo site, que permitiu destaque da Faculdade CDL. Essa ação foi decorrente do fato de que grande parte dos candidatos ao vestibular da Faculdade informarem que tiveram conhecimento desta por meio da Mantenedora.

**Figura Novo site da CDL de Fortaleza com destaque para a Faculdade CDL**



Fonte: CDL de Fortaleza

- **Mailing**

O E-mail eletrônico é bastante utilizado pela Faculdade CDL. São enviados aos associados CDL e demais interessados que efetuaram cadastro no site [www.cdlfor.com.br](http://www.cdlfor.com.br). Através do Mailing estes recebem informações sobre as atividades planejadas no espaço acadêmico, no âmbito da , pós-graduação e cursos de extensão, entre outras informações consideradas relevantes para a sociedade.

Em 2012 a Faculdade CDL adquiriu o Akna, um sistema de envio de e-mail em grupo que pode ser configurado por grupo de interesse. Esse sistema agregou todos os bancos de dados de e-mail da Faculdade e diante dessa organização foi criada uma agenda semanal de divulgação de forma a tender os cursos de graduação, pós-graduação, extensão e demais programas e projetos da Instituição.

- **INFORMATIVO - JORNAL CONJUNTURA DO COMÉRCIO**

Informativo mensal disponibilizado gratuitamente aos associados da CDL e aos alunos da Faculdade CDL com informações sobre os cenários do varejo onde mensalmente divulgamos os cursos de extensão além de periodicamente publicar informações diversas de assuntos relacionados à Faculdade. Em suas edições ocorre a participação de professores da Faculdade CDL, que exploram seus temas de conhecimento aplicados ao varejo. Participam professores dos cursos de Graduação, Extensão e Pós-Graduação que desenvolve um tema através de um mini artigo ou mini manifesto enriquecendo o “Conjuntura do comércio” com informações de interesse acadêmico.

O jornal Conjuntura do Comércio ganhou nova diagramação a partir de janeiro de 2009. No período de julho de 2008 a junho de 2009 foram 12 edições publicadas. Desde o seu lançamento em março de 2006 foram publicadas 40 edições.

**Figura Conjuntura do Comércio**



O Conjuntura do Comércio contou em 2011 com um novo projeto gráfico e editorial no qual a Faculdade CDL contribui mensalmente seja com matérias, entrevistas e divulgação de projetos. É impresso em papel com certificação de origem de procedência (FSC) e desde o lançamento (Mar/2006) já publicou 81 edições. Todos os mais de 7.000 associados a CDL e alunos da Faculdade CDL o recebem mensalmente. Publicou 12 edições em 2012 e seguiu em 2013 e 2014 com a periodicidade mensal.

- **Redes Sociais**

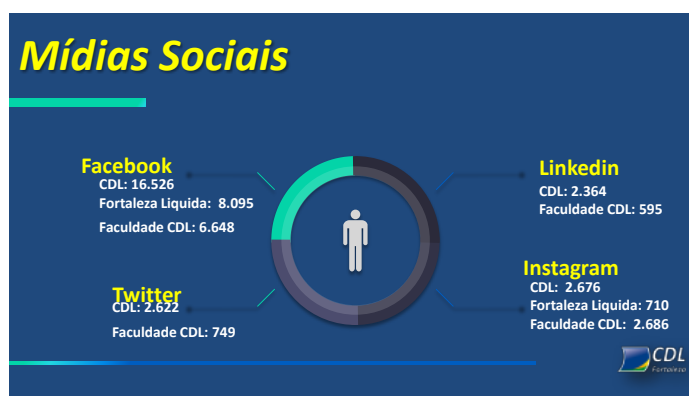
A Faculdade CDL e sua Mantenedora estão presentes nas principais redes sociais, por acreditar que as redes sociais tem adquirido uma importância crescente, podendo ser utilizadas para comunicação rápida com alunos, associados e comunidade em geral.

As principais notícias da Faculdade CDL são compartilhadas nas redes sociais, permitindo grande comunicação. Exemplo disso são a realização de seminários, palestras, atividades complementares, atividades previstas no calendário acadêmico, entre outras informações consideradas importantes. Atualmente ambas possuem (Facebook e Twitter).

2015



2016



Em 2017 a Faculdade CDL contava com 8.574 seguidores no Facebook e 5.536 seguidores no Instagram, 880 no Twitter e 385 no LinkedIn.

## Resultados das avaliações dos meios de comunicação externa

A Faculdade CDL acredita na importância de avaliar os meios de comunicação utilizados pela Instituição. Dessa forma, pesquisa entre os candidatos a ingressantes dos cursos de graduação e alunos dos cursos de extensão os meios de comunicação no qual eles tiveram contato com as informações relacionadas a Faculdade.

No semestre de 2009.1 os 140 ingressantes do curso de gestão comercial que responderam ao questionário apresentaram que o principal meio de comunicação pelo qual teve conhecimento da Faculdade CDL foi a comunicação com o próprio aluno. Esse percentual chegou a 18%. Em seguida vem o e-mail ou mala direta, que é enviado para todos os parceiros, ex-alunos da extensão e pós-graduação, alunos e empresas associadas a CDL, ficando com 21%. Em terceiro lugar foi apresentado o jornal, com 16% e em quarto lugar o panfleto ou cartaz na rua, com 14%. No ano de 2010, o aluno da Faculdade CDL foi responsável por levar a comunicação a 31% dos candidatos ao vestibular, 49% foi através de mala direta por correio, como o Conjuntura e Folders de divulgação que são enviados para os associados e parceiros e 13% foi através do Jornal. Somente 7% tiveram conhecimento da Faculdade CDL através de e-mail. Desta forma, foi verificado que o canal de comunicação mais eficaz para comunicação e captação de alunos da Faculdade CDL é a divulgação feita pelo próprio aluno da Faculdade, seguido de mala direta e jornal.

Em 2012 foi verificado que o maior canal de comunicação continua sendo o próprio aluno da Faculdade CDL, seguido com o site da mantenedora e site da Faculdade CDL.

### Tabela Canais de comunicação - Como tomou conhecimento da Faculdade CDL 2012.1

Respostas	2012.1	
Alunos da Faculdade CDL	199	<b>29%</b>
Jornal	23	<b>3%</b>
Telemarketing	2	<b>0%</b>
Panfleto	25	<b>4%</b>
Mala Direta – Correio	4	<b>0,5%</b>
Mala Direta - E-mail	2	<b>0%</b>
Site da CDL	122	<b>18%</b>
Site da Faculdade CDL	118	<b>17%</b>
Outros		
✓ Rádio		
✓ A empresa é associada ao CDL		
✓ Colegas de trabalho me informaram		
✓ Google		
✓ Outdoor		
✓ Rádio		
	190	<b>28%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>	

**Tabela Canais de comunicação - Como tomou conhecimento da Faculdade CDL 2012.2**

<b>Respostas</b>	<b>2012.2</b>	
Alunos da Faculdade CDL	94	35%
Jornal	6	2%
Telemarketing	1	0%
Panfleto	6	2%
Mala Direta – Correio	3	1%
Mala Direta - E-mail	4	1%
Site da CDL	55	21%
Site da Faculdade CDL	36	13%
TV	33	12%
Facebook	6	2%
Twitter	2	1%
Outros	23	8%
<i>TOTAL</i>	271	

**Tabela Canais de comunicação – Como tomou conhecimento - Faculdade CDL 2015 1**

<b>Respostas</b>	<b>2015.1</b>
Panfleto	59
Alunos da Faculdade CDL	477
Busdoor	15
E-mail	23
Empresa em que trabalho	255
Facebook	9
Jornal	56
Outdoor	55
Outros	86
Rádio	8
Revista	3
Site da CDL	205
Site da Faculdade CDL	158
Televisão	52
Twitter	1

**Tabela Canais de comunicação – Como tomou conhecimento - Faculdade CDL 2015 2**

<b>Respostas</b>	<b>2015.2</b>
Panfleto	26
Alunos da Faculdade CDL	295
Busdoor	5
Correspondência	1
E-mail	12
Empresa em que trabalho	147

Facebook	2
Jornal	34
Outdoor	35
Outros	49
Rádio	2
Revista	2
Site da CDL	144
Site da Faculdade CDL	105
Televisão	26
TV em ônibus	3

**Tabela Canais de comunicação – Como tomou conhecimento - Faculdade CDL 2016**

Como tomou conhecimento da Faculdade CDL?	
Alunos da Faculdade CDL	848
Busdoor	55
Educa + Brasil	69
Email	89
Empresa em que trabalho	676
Encarte	65
Facebook	21
Google	40
Jornal	276
Outdoor	225
Outros	249
Panflete	7
Rádio	74
Site da CDL	51
Site da Faculdade CDL	58
Televisão	13
<b>TOTAL</b>	<b>2816</b>

Em 2008.2 as principais mídias pelas quais os participantes dos cursos de extensão abertos tomaram conhecimento das atividades foram: 27% através da área de recursos humanos da empresa, 7% através de folder do curso, 14% através da home Page da instituição, 11% através de Fax, 12% através de e-mail recebido e 15% através de ex-participante para citar os principais.

Em 2010, percebe-se que continua representativa a comunicação através da área de recursos humanos da empresa, 17% através da home Page, 11% através de ex-participante, 15% por e-mail recebido e 15% por folder. Em 2011, essa questão não foi aplicada. Em 2012 46% das pessoas tomavam conhecimento dos cursos de extensão

através do RH das empresas, 23% email, 10% homepage da Faculdade CDL e 7% indicação de amigo. Em 2013 29% tomava conhecimento pelo RH da empresa, 29% por email recebido, 6% indicação de amigos, 7% folder e 15% homepage da Faculdade CDL. Em 2014 34% RH da Empresa, 20% Homepage da Faculdade, 19% email, 5% folder, 6% indicação de amigo e 4% mídias sociais. Em 2015 34% através do RH da empresa, 19% email, 20% homepage Faculdade, 5% folder, 6% indicação de amigos.

Diante dos resultados apresentados a Faculdade CDL em 2010 desenvolveu duas ações importantes de comunicação e articulação com a sociedade. Fechou 40 parcerias com grandes e médias empresas do estado do Ceará e realizou dois encontros chamados de RH Café. O Encontro RH Café possibilitou o estreitamento entre os gestores de RH da empresas associadas a CDL com a Faculdade CDL. Em 2012 foram realizados 3 encontro de RH Café.

É importante destacar no âmbito da comunicação e de sua valorização que a CDL de Fortaleza realiza anualmente o Prêmio CDL de Comunicação. Com seis edições realizadas até 2011, o Prêmio CDL consolida-se como uma importante iniciativa de integração da CDL Fortaleza com os jornalistas e os veículos de comunicação e como instrumento de valorização do trabalho da imprensa.

A premiação estimula a elaboração de matérias jornalísticas sobre o comércio e elege as melhores produções. Os materiais submetidos são analisados por uma comissão julgadora composta por cinco integrantes: um especialista de cada uma das quatro áreas (categorias), além do presidente da CDL de Fortaleza.

É realizada uma grande solenidade para a entrega do Prêmio, constituindo-se um momento especial de conagração entre a CDL de Fortaleza e a imprensa. Desde 2009, esse encontro tem o festejado momento do quiz, um jogo de perguntas que relacionam comércio e jornalismo; em que os vencedores ganham presentes.

Destaca-se que o Prêmio é também um alavancador de inserções em mídia espontânea sobre a CDL de Fortaleza e Faculdade CDL, o que também fortalece a imagem da entidade.

Para a edição de 2011 foi inserida uma nova categoria: cinegrafista, além das existentes: jornalismo, radiojornalismo, fotojornalismo, telejornalismo e repórter cinematográfico. O Tema 2011: "Consciência Ambiental no Varejo: Da Ação Social ao Diferencial Competitivo". Durante o evento foi entregue o "Troféu Imprensa José de Alencar" à jornalista Adísia Sá.

Em 2012 o Prêmio CDL de Comunicação trabalhou com as Categorias: jornalismo impresso, radiojornalismo, fotojornalismo, telejornalismo e repórter cinematográfico. O Tema 2012: foi



“Varejo Digital: o uso da tecnologia para ampliação do mercado”. Houve no encerramento a entrega do “Troféu Imprensa José de Alencar” ao jornalista Edilmar Norões. Foram realizadas 07 edições desde 2006.

### **Resultados das avaliações acerca da Imagem da Instituição**

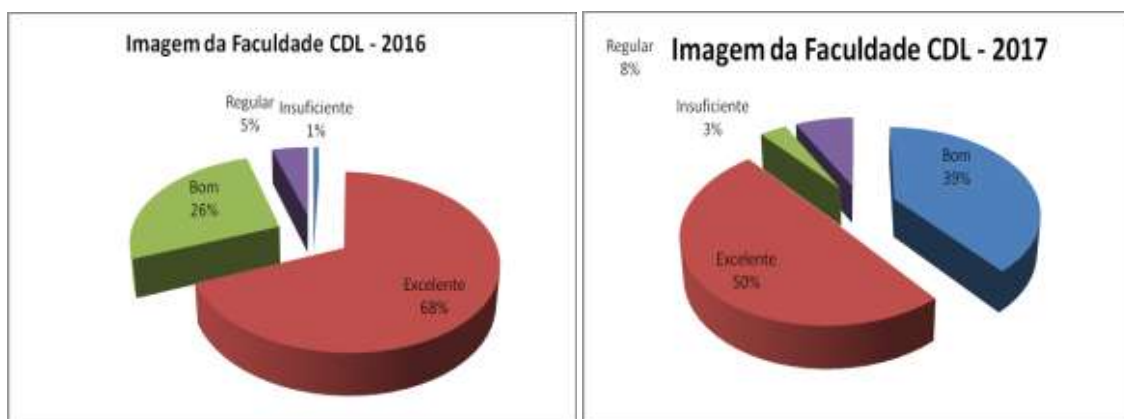
A Faculdade CDL vem desenvolvendo ações que promovam o aumento do recall da sua marca e conseqüentemente da sua Imagem. Desta forma está consciente que essa formação de imagem está diretamente vinculada ao ensino de qualidade e ao perfil do seu corpo docente. Além disso, atrela a esta busca pela formação de uma imagem de excelência ao incentivo dos professores no uso da boa conceito através de aulas práticas lúdicas e do incentivo dos professores e alunos em pesquisas a fim de tanto desenvolver seus conhecimentos e aprendizado quanto de vincular a imagem da Faculdade à empresas e instituições o que permite que a sociedade conheça e tenha acesso a essas informações.

No semestre 2009.1 85,71% dos 11 docentes que participaram da avaliação consideraram a imagem da Faculdade CDL excelente e 14,29% boa. Em 2010.1 dos 14 participantes, 79% consideraram excelente e 21% boa. Em 2010.2, foram 7 avaliações e 71% considerou excelente e 29% boa a imagem da Faculdade CDL. Em 2012 a avaliação docente quanto a imagem da Faculdade CDL apresentou dados positivos, 82% deles considerando excelente.

Para os 209 alunos do total 268 que participaram da avaliação institucional em 200.1 44,66% consideraram a Imagem da Faculdade CDL excelente e 47,57 boa. Somente 7,28% considerou regular e 0,49% insuficiente. Em 2009.2 tivemos 44,85% excelente, 47,94% boa, 5,15% regular e 2,06% não respondeu. No ano de Em 2010.1 participaram da pesquisa 259 alunos e destes 53% consideram a imagem da Faculdade CDL excelente e 39% bom, 7% consideraram regular e 1%, que se refere a 2 alunos consideraram insuficiente. Para a Instituição é um número representativo, mas é importante continuarmos consolidando a imagem institucional através das boas práticas acadêmicas realizadas. Em 2010.2 essa questão não foi aplicada. Já em 2011, dos 661 alunos participantes da avaliação, 71% consideraram excelente e 27% boa a imagem da instituição. 2% considerou regular, o que representa 13 alunos.

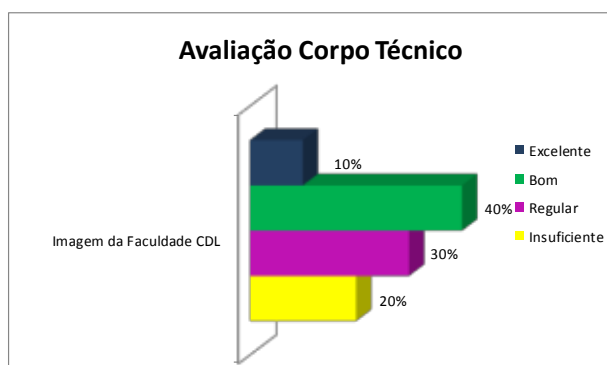
Em 2012 59% dos alunos consideravam a imagem da Faculdade CDL excelente e 36% boa. 4% regular e 1% ruim. Em 2013 59% excelente, 38% boa e 3% regular. Em 2014, 63% excelente, 33% boa, 5% regular. Em 2015, 46% excelente, 46% boa e 7% regular.

### Gráfico Avaliação Discente 2016 / 2017 – Imagem da Faculdade CDL



Em relação ao corpo técnico administrativo, em 2009.1 58% dos respondentes consideraram excelente a imagem da Faculdade CDL, 37% boa e 5% regular. Em 2011, 10% considerou excelente, 40% boa, 30% regular e 20% insuficiente.

### Gráfico Avaliação Corpo Técnico Administrativo 2011 – Imagem da Faculdade CDL

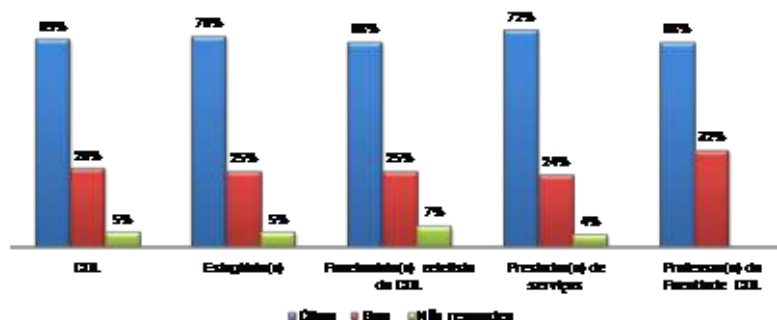


Nota: 1. Total de respondentes – 14

Ainda em 2011, pelos resultados apresentados na pesquisa de clima vê que vê-se que a imagem da instituição está sendo consolidada e forma positiva.

## Gráfico Avaliação da imagem que a CDL tem perante o mercado

Avaliação que a CDL tem perante o mercado



Nota: Total de respondentes CDL 144 distribuídos em: Estagiários(as) 20 - Celetistas 73 – Terceirizados (as) 29 - Professores(as) 22

Ressalta-se por fim o atendimento da Faculdade CDL a todos os dispositivos previstos na Portaria Normativa No 40 de 12 de Dezembro de 2007, que trata de diversas informações que devem ser mantidas pelas instituições de educação superior, seja em suas instalações ou em página eletrônica.

### - Eixo 4: Políticas de Gestão

#### Dimensão 5: Políticas de Pessoal

O Eixo 4 – Políticas de Gestão compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.

#### Apresentação dos Resultados Alcançados

A estrutura organizacional da Faculdade CDL possui áreas estratégicas de relacionamento direto com os colaboradores. São elas: Coordenação Acadêmica e Secretaria Acadêmica.

O Setor de Recursos Humanos da mantenedora atende a todo o corpo docente e técnico-administrativo da Faculdade CDL. Já a Secretaria Acadêmica atende especificamente o Corpo Docente de acordo com as diretrizes traçadas pela Coordenação Acadêmica.

As políticas de pessoal foram estabelecidas a fim de atender as demandas de recrutamento e seleção, admissão, treinamento e desenvolvimento, plano de carreira, remuneração, benefício e qualidade de vida no trabalho.

Para atingir esse objetivo a Faculdade CDL adota o modelo de gestão de pessoas dinâmico, que privilegia as competências e o compromisso com a instituição.

## **CORPO DOCENTE**

### **Seleção e Composição do Corpo Docente**

A seleção de docentes da Faculdade CDL é realizada por meio de Edital público que prevê período de inscrição, vagas, disciplinas, competências exigidas, enfim, apresenta a comunidade acadêmica meio formal e democrático de ingresso na carreira docente na Instituição.

Quando do ingresso de um docente na Faculdade esse passa a seguir o regulamentado explicitado no PDI e no Regimento que apresentam a composição da carreira docente hierarquizada em 04 (quatro) categorias funcionais, conforme a titulação: Professor com a titulação de Doutor, Professor com a titulação de Mestre, Professor com a titulação de Especialista e Professor com a titulação de Graduado.

Prevê ainda que a Faculdade CDL poderá, se necessário, contar com a colaboração de professor visitante, especialmente contratado por período determinado.

Foi crescente o número de mestre e doutores a partir de 2009 devido fundamentalmente ao crescimento do curso de Gestão Comercial e início das atividades do curso de Logística e Marketing.

Desta forma, imediatamente quando contratados os docentes já estão vinculados ao Plano de Carreira Docente da Faculdade.

### **Políticas de qualificação**

Acredita-se que o desenvolvimento da Instituição se dará pelo desenvolvimento de toda a comunidade acadêmica. Desta forma, o programa de qualificação do corpo docente em nível de pós-graduação na Faculdade CDL é visto como fundamental para a ampliação e fortalecimento da qualidade do ensino, produção científica e desenvolvimento de inovações tecnológicas.

A política de RH da Faculdade destaca, o incentivo à qualificação e aperfeiçoamento do corpo docente e técnico-administrativo, através de políticas de avaliação, incentivo a educação continuada e vinculação da qualificação a progressão no Plano de Carreira.

A Faculdade busca promover, desenvolver e sustentar o padrão de qualidade das funções de ensino, pesquisa, extensão e gerência institucional, por meio da oferta parcial ou integral de cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, aperfeiçoamento, atualização e graduação, de extensão, de treinamento e atualização profissional, voltados para a comunidade interna, oferecendo oportunidades aos docentes e colaboradores de aprofundamento e/ou aperfeiçoamento de seus conhecimentos científicos, tecnológicos e profissionais.

O principal objetivo do Programa de qualificação docente é aperfeiçoar os profissionais que compõem o Quadro Docente da Faculdade. O processo de qualificação profissional pode ocorrer dentro e fora da Instituição.

Para atender às finalidades do Programa, a Faculdade pode ainda conceder benefícios financeiros sob a forma de ajuda de custo ou mesmo auxílio financeiro específico, exclusivamente pagos em moeda legal e corrente do País.

Segundo o PDI, o montante dos recursos destinados ao Programa será fixado, a exclusivo critério da Faculdade, ou seja de acordo com as disponibilidades financeiras do período. A concessão dos benefícios obedecerá a exclusivos critérios estabelecidos pela Faculdade como:

1. Valor da ajuda de custo poderá variar de acordo com o evento e forma de participação do docente, podendo ser total ou parcial, a exclusivo critério da Faculdade.
2. Número de docentes beneficiados por evento
3. Tipo de evento – científico, tecnológico e culturais, promovidos por entidades de reconhecido valor
4. A solicitação de ajuda de custo será formulada ao Coordenador Acadêmico, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do início do evento, através de formulário próprio, instruída com cópia do respectivo programa, justificativa da participação do docente e previsão de despesas.
5. Até 10 (dez) dias após o final do evento, o Docente beneficiado apresentará ao Coordenador Acadêmico da Faculdade relatório circunstanciado, contendo, entre outros elementos, a descrição das atividades que desenvolveu e comentários sobre a importância do evento para a sua área de conhecimento.

6. O docente que receber ajuda de custo ficará obrigado a repor as aulas não ministradas em razão da sua ausência.
7. O docente poderá beneficiar-se de auxílio financeiro específico, total ou parcial, a exclusivo critério da Faculdade, para a publicação da dissertação ou tese.
8. A solicitação de auxílio financeiro específico será formulada à Direção da Mantenedora, através de formulário próprio, instruída com cópia da dissertação ou tese e justificativa da importância da sua publicação.

São considerados critérios relevantes na análise das solicitações de Ajuda de Custo:

I - disponibilidade de recursos da Faculdade;

II - necessidade institucional em áreas prioritárias;

III - tempo mínimo de exercício efetivo no Quadro Docente da Faculdade de 01 (um) ano;

IV - produção científica e intelectual do docente;

V - potencial como docente demonstrado nas suas atividades na Faculdade.

### **Plano de Carreira**

O Plano de Carreira Docente é o instrumento que regulamenta os procedimentos operacionais e disciplinares da política do pessoal docente da IES, mantida pela Câmara de Dirigentes Lojistas. Tem como objetivos: orientar o ingresso, a promoção e o regime de trabalho do corpo docente; contribuir para o aprimoramento pessoal e profissional dos professores, de modo a assegurar um quadro docente qualificado para a Faculdade; estimular o professor para o exercício eficaz das funções que lhe cabem desempenhar; promover a avaliação e o crescimento funcional do docente e possibilitar o recrutamento, no mercado de trabalho, de profissionais de reconhecida competência.

Como citado no item 5.1, a carreira docente está hierarquizada em quatro categorias funcionais, designadas como:

- I. Professor com titulação Doutor
- II. Professor com titulação Mestre
- III. Professor com titulação Especialista
- IV. Professor com titulação Graduado

## **REGIME DE TRABALHO**

Quando contratado o integrante da carreira docente fica sujeito a um dos seguintes regimes de trabalho:

- I. Tempo Integral (TI) com obrigação de prestar quarenta horas semanais de trabalho;
- II. Tempo Parcial (TP) com obrigação de prestar igual ou maior que 12 horas semanais de trabalho;
- III. Regime Especial (RE) com jornada menor que 12 horas semanais, para atividades de ensino, pesquisa, extensão e outras, fixadas em contrato de trabalho.

Ressalta-se que aos professores em regime de tempo integral, o total de horas será dividido em 50% para atividades extra classe e 50% em horas/aula. Aos professores em Regime de Tempo Parcial o total de horas será dividido em 25% em atividades extra classe e 75% em horas/aula.

Os integrantes da carreira docente da Faculdade são remunerados segundo a categoria funcional, nível de referência e regime de trabalho conforme os valores expressos em Tabela Salarial aprovada e atualizada periodicamente, de acordo com a legislação, pela coordenadoria geral.

O integrante da carreira docente da Faculdade, a cada 3 (três) anos de efetivo exercício ininterrupto na Instituição, faz jus à progressão de nível com gratificação adicional por tempo de serviço, equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor de referência da remuneração.

## **AVALIAÇÃO E PROGRESSÃO FUNCIONAL**

A Avaliação tem por objetivo reconhecer os níveis de crescimento, compromisso, capacidade, qualidade e produtividade do docente, através de instrumento próprio utilizado para a aferição do seu desempenho, no cumprimento de suas atribuições.

A progressão na carreira do magistério deverá ocorrer por titulação, por desempenho acadêmico e por tempo de serviço:

- I. De uma referência para a imediatamente superior, dentro da mesma classe;
- II. De uma classe para outra classe até completar a última referência da classe de Pós-Doutor.

A progressão na carreira do magistério ocorre, na ordem vertical, exclusivamente por titulação, baseada no nível de auto-gerenciamento da educação continuada e por



antiguidade e merecimento, na ordem horizontal. A avaliação na ordem horizontal é realizada pela CPA, obedecendo aos seguintes critérios:

1. Antiguidade, pelo tempo de serviço na Instituição.
2. Merecimento, pela avaliação de análise curricular docente, contendo as principais realizações; classificação feita pelos alunos; apreciação do trabalho realizado feita por dois pares (com níveis de carreira superior ao do docente avaliado); verificação do rendimento acadêmico de seus alunos e auto-avaliação docente.
3. Avaliação das funções docentes desempenhadas:

ENSINO: atividades com os alunos, incluindo: preparação da aula; aplicação e atribuição de notas aos alunos; leitura para atualização na área de atividade; participação em banca examinadora de tese; supervisão dos trabalhos práticos; orientação de alunos; atividades relacionadas.

PESQUISA: relatórios; artigos; monografias; livros publicados; propostas de auxílio à pesquisa; criação de software.

EXTENSÃO: atividades internas: participação em colegiados e comissões e em cargos administrativos; atividades externas: atividades na comunidade, projetos externos, participação em associações profissionais; consultorias prestadas dentro ou fora da Instituição; cursos de educação continuada.

Semestralmente ocorre o processo de avaliação do corpo docente ocorrerá através de Aplicação de questionários para coleta de dados e Análise e tomadas de decisão.

### **Resultados Consolidados da Avaliação Docente**

Em 2008.2 foram realizadas duas avaliações do corpo docente. Os resultados da segunda avaliação foram muito satisfatórios visto que em relação ao cumprimento do conteúdo programático 56,36% consideraram excelente e da mesma forma 56,90% consideraram excelente o relacionamento do professor com o aluno, 61,57% excelente pontualidade, 51,83% excelente metodologia, 54,62% excelente a utilização de materiais e recursos didáticos, 55,05% excelente a clareza e habilidade na transmissão dos conteúdos e 63,45% excelente o domínio sobre os assuntos abordados. De acordo com os resultados apresentados considera-se que o corpo docente foi muito bem avaliado. Os itens metodologia de ensino, clareza e habilidade na transmissão de conteúdos e utilização de materiais e recursos didáticos foram os que apresentaram maior percentual regular, respectivamente 10,92%, 9,62%, 8,40%. Atribui-se ao fato do perfil do corpo docente

,apesar de possuir elevada titulação, ter experiência profissional superior ao tempo de experiência no magistério superior.

Em virtude desses resultados foram realizadas reuniões com os professores para discussão de metodologias de ensino aprendizagem em sala e de aulas práticas na loja conceito. Também foram adquiridos novos equipamentos de data show para toda as salas de aula dispusessem do mesmo diariamente. Outra ação realizada foi a disponibilização de todo o material didático a ser utilizado durante o semestre ao aluno no primeiro dia de aula juntamente com o programa de disciplina e o plano de aula.

Os resultados das avaliações do corpo docente são apresentadas e discutidas de forma consolidada nas reuniões de planejamento e avaliação que acontecem semestralmente sempre no início e término do semestre letivo. Os resultados individuais são entregues individualmente a todos os professores pelas coordenações de curso.

Em 2009.1 a auto-avaliação passou a fazer parte da avaliação institucional e a ser realizada uma vez durante o semestre letivo, sempre após a realização da primeira avaliação de desempenho dos estudantes – AP1. A auto-avaliação docente possui todos os itens que são avaliados pelos alunos e sua auto-avaliação.

Em 2009.1 a auto avaliação docente mostrou que em relação a Pontualidade no início e término das aulas, 28,57% os professores consideraram excelente e 57,14% boa, esse foi o único item que apresentou a resposta regular, com 14,29%. Em relação a Compatibilidade das avaliações com o conteúdo da disciplina, 71,43% consideram excelente e 28,57% bom, quanto a Utilização de práticas pedagógicas que estimulam o aprendizado 42,86% consideram excelente e 57,10% boa. A Conexão do conteúdo com a prática profissional apresentou 71,43% excelente e 28,57% boa, o Cumprimento do conteúdo programático proposto no Plano de Ensino apresentou 71,43 excelente e 28,57% boa e enfim, a Apresentação do programa da disciplina no início do curso mostrou que 42,86% dos professores consideraram excelente e 57,14% boa.

Em 2009.1 o resultado da avaliação docente realizada pelo corpo discente. A avaliação geral foi considerada satisfatória por todos os itens possuírem no mínimo 80% avaliação de excelente e bom, conforme apresentado: Relacionamento Professor(a) / Aluno 56,41% considerou excelente e 32,79 bom, a pontualidade no início das aulas foi considerada excelente por 56,29% dos respondentes e boa por 34,31%. Quanto ao término das aulas,

57,07% os alunos consideraram excelente e 34,3% boa. Em relação a Compatibilidade das avaliações com o conteúdo da disciplina, 45,76% consideram excelente e 41,30% bom, quanto a Utilização de práticas pedagógicas que estimulam o aprendizado 43% consideram excelente e 36,76% boa. A Conexão do conteúdo com a prática profissional apresentou 49,83% excelente e 34,49% boa, o Cumprimento do conteúdo programático proposto no Plano de Ensino apresentou 49,58% excelente e 38,64% boa, a Apresentação do programa da disciplina no início do curso mostrou que 47,41% dos alunos consideraram excelente e 43,19% boa e enfim, o Domínio do professor sobre os assuntos abordados foi avaliado em 60,99% excelente 29,77% boa e a Clareza e Habilidade na transmissão dos conteúdos 51,77% excelente e 29,77% boa. (Total de respondentes – 209 alunos – Número de questionários respondidos – 919).

No semestre 2009.2 a Faculdade CDL passou a realizar o Encontro de Planejamento e Avaliação com o objetivo de discutir os resultados das avaliações e a partir das mesmas traçar diretrizes e propostas de melhorias.

Foi também realizada reunião pedagógica com os professores com foco na apresentação de metodologias de ensino aprendizagem voltadas a cursos de tecnologia, com enfoque na articulação da teoria e prática bem como na possibilidade de utilização da loja conceito.

Dentre as principais observações dos alunos tem-se a sugestão de que os professores deveriam fazer metade da aula teórica e a outra metade prática, de forma a planejar melhor a distribuição do tempo de aula. Alguns alunos enfatizam a importância de começar a aula no horário independente do número de alunos. Solicitam ainda para não serem passados tantos trabalhos extra classe em virtude do pouco tempo que dispõem por trabalharem todo o dia.

Em relação as atividades complementares solicitam ampliar ações de visitas técnicas utilizando contatos com associados e suas empresas e pedem para também para conhecer melhor a instituição CDL. Solicitam maior participação em palestras.

Em reunião foi passado ao corpo docente que como se trata de um curso voltado ao comércio, é necessário uma maior atenção para com os alunos, em relação a aprofundamento de conhecimento dos mesmos, para que, possa haver uma interação, e assim um aproveitamento do aluno para as ofertas de emprego, estágios e entre outros.

O plano de ação traçado inclui iniciar programa de capacitação docente; realizar análise das provas constantemente por amostragem; acompanhar cumprimento do conteúdo programático através dos planos de aula e pautas das disciplinas; incentivar a utilização da Loja Conceito para realização de atividades práticas; analisar os planos de aula de acordo com programas das disciplinas; solicitar planejamento de aula extra para docentes; apoiar a criação de material didático e de apoio; incentivar a utilização da biblioteca; melhorar pautas das disciplinas – acrescentar além dos campos para lançamento de faltas, 4 colunas para lançamento de API, APII, APIII e média final; planejar visitas técnicas pela Loja Conceito; apresentar na recepção geral dos alunos estrutura e atividades realizadas pela CDL e Faculdade CDL; organizar arquivo digital de provas e planos de aula; Iniciar projeto de organização de arquivos da Faculdade CDL; ampliar cursos de nivelamento e planejar entrega dos certificados dos Projetos Integrados.

Em 2009.2 foi realizada nova avaliação do corpo docente e apresentou como resultado que 46,36% considerou excelente a clareza e habilidade na transmissão dos conteúdos e 31,54% boa. 60,65% consideraram excelente o domínio do professor sobre os assuntos abordados e 29,38% bom. No item conexão do conteúdo com a prática profissional 46,63% consideraram excelente e 36,93% bom, o cumprimento do conteúdo programático proposto no plano de ensino mostrou que os alunos consideraram em 41,51% excelente e 45,28% bom. A Apresentação do programa da disciplina no início do curso mostrou que 39,35% consideraram excelente e 45,28% bom. (Total de respondentes – 196 alunos).

Dentre as principais observações dos alunos tem-se a solicitação para que os professores sejam mais flexíveis; Ministar o conteúdo com mais clareza, principalmente as disciplinas da área de exatas; trabalhar com exemplos comerciais para todos os segmentos do varejo; incentivar mais a participação dos alunos nas aulas; criar mais debates, usar a loja conceito, interagir mais com a turma; procurar direcionar os assuntos e exemplos para as micro empresas; deixar os conteúdos existentes na apostila mais claros; dinamizar ainda mais as aulas de sexta-feira; realizar mais exercícios em sala; em virtude do projeto integrado seria melhor que os outros professores não passassem trabalhos externos; fazer a prova com questões melhor elaboradas; utilização de filmes sobre o conteúdo das aulas. Já definem que as aulas práticas foram muito boas, mas deveria ter estudo de campo e visitas práticas. Ao mesmo tempo que os alunos solicitam mais aulas práticas outros definem que a prática eles já possuem, precisam mesmo de teoria e conteúdo. Uma observação chamou a atenção ao afirmar que “muitos dos alunos têm conhecimentos práticos e ainda desordenados e estão na Faculdade para somar seus conhecimentos à teoria”.

Em 2010.1, a partir dos resultados das avaliações anteriores estão sendo enfatizados os seguintes pontos nas reuniões de professores: necessidade crescente de planejamento de aula, distribuição do tempo, melhorar a comunicação professor X aluno, planejar melhor a elaboração das provas, e para isso foram apresentados modelos e sugestões. Foi solicitado aos professores que iniciassem as aulas com atividades de debate e reflexão sobre assuntos vistos anteriormente assim como atualidades de suas disciplinas e que trabalhassem os diversos segmentos do varejo.

O resultado da avaliação 2010.1 52,02% considerou excelente a clareza e habilidade na transmissão dos conteúdos e 31,13% boa. 63,80% consideraram excelente o domínio do professor sobre os assuntos abordados e 29,41% bom. No item conexão do conteúdo com a prática profissional 49,61% consideraram excelente e 36,89% bom, o cumprimento do conteúdo programático proposto no plano de ensino mostrou que os alunos consideram em 46,78% excelente e 44,80% bom. A Apresentação do programa da disciplina no início do curso mostrou que 46,78% consideraram excelente e 44,02% bom. Em relação a compatibilidade das avaliações com o conteúdo da disciplina 44,28% consideraram excelente e 43,77% boa. Total de respondentes – 259 alunos – Número de questionários respondidos – 1.163

Dentre as principais observações dos alunos tem-se que as aulas são passadas com rapidez ficando o aluno às vezes com dificuldade para acompanhar; pedem a elaboração de exercícios mais dinâmicos; elaborar questões das provas com mais clareza e objetividade; apresentação e exemplos práticos de empresas; realizar atividades que aproximam o conteúdo a prática do mercado; Melhor comunicação com os alunos; maior número de visitas técnicas desde o primeiro semestre do curso.

Pedem ainda para estudar mais a realidade, debater sobre artigos de revistas, trazer um palestrante para a sala de aula.

Dentre as ações de melhorias definidas a partir da análise dos dados tem-se: solicitar a limpeza dos carpetes e cortinas; rede Wireless no 3º andar; iluminação do estacionamento da Pinto Madeira; melhoria da escala de limpeza dos banheiros; calendário de aulas práticas na loja conceito; aquisição dos livros do café literário com maior antecedência; maior número de visitas técnicas; monitores de fundamentos da atividade comercial; maior número de estágios e maior divulgação de oportunidades para os alunos.

No resultado da avaliação 2010.2 52% considerou excelente a clareza e habilidade na transmissão dos conteúdos e 32% boa. 63% consideraram excelente o domínio do professor sobre os assuntos abordados e 30% bom. No item conexão do conteúdo com a prática profissional 53% consideraram excelente e 34% bom, o cumprimento do conteúdo programático proposto no plano de ensino mostrou que os alunos consideraram em 51% excelente e 42% bom. A Apresentação do programa da disciplina no início do curso mostrou que 52% consideraram excelente e 40% bom. Em relação a compatibilidade das avaliações com o conteúdo da disciplina 51% consideraram excelente e 40% boa. Total de respondentes – 224 alunos – Número de questionários respondidos – 1.038

Em relação a apresentação do programa no início da disciplina, essa ação vem sendo incentivada constantemente nas reuniões de professores. Sabe-se que existe uma ausência grande de alunos na primeira semana de aula, principalmente por parte dos alunos veteranos. Diante das avaliações anteriores foi solicitado aos professores retomarem as apresentações dos programas de disciplina e planos de aula sempre que for dado início a uma nova unidade. Todos os alunos da Faculdade CDL recebem de forma impressa esses documentos.

A Faculdade CDL preocupa-se desde a construção de seus projetos pedagógicos de curso da articulação da teoria com a prática profissional, motivo pelo qual criou a Loja Conceito, única do Norte/Nordeste destinada a servir como equipamento pedagógico de prática profissional. Prioriza-se também, desde a seleção de professores da Faculdade o equilíbrio entre titulação elevada e experiência profissional. Essas ações são articuladas com o planejamento de aulas que contemplem teoria e prática, além de visitas técnicas, debate de filmes, documentários e livros, palestras e seminários. Essas práticas são constantes na vida acadêmica dos alunos.

O resultado da seleção docente eficaz também é visto através dos resultados das avaliações dos professores. Vê-se que 93% dos professores possuem na visão dos alunos domínio sobre os assuntos abordados. Somente 1 aluno considerou insuficiente.

A grande maioria dos alunos da Faculdade CDL estudam no período noturno. Desta forma, solicitam sempre a inclusão de aulas mais dinâmicas como forma de amenizar muitas vezes a rotina do 3º expediente. Os professores estão em sua maioria iniciando a aula com debates de casos e reportagens atuais, seguindo com a teoria e após o intervalo trabalhando com exercícios práticos.

Nas reuniões docentes sempre são enfocadas as formas de avaliação, a necessidade de utilização de diversas metodologias avaliativas assim como trabalhar enunciados com clareza, sempre pensando no aluno. Segundo os professores, são identificados com frequência alunos que possuem dificuldade em leitura e interpretação de textos, fato que dificulta a compreensão de enunciados e questões discursivas.

A pontualidade de início e término das aulas é considerado pela Faculdade CDL dois pontos que refletem o respeito a todos aqueles que fazem parte da instituição.

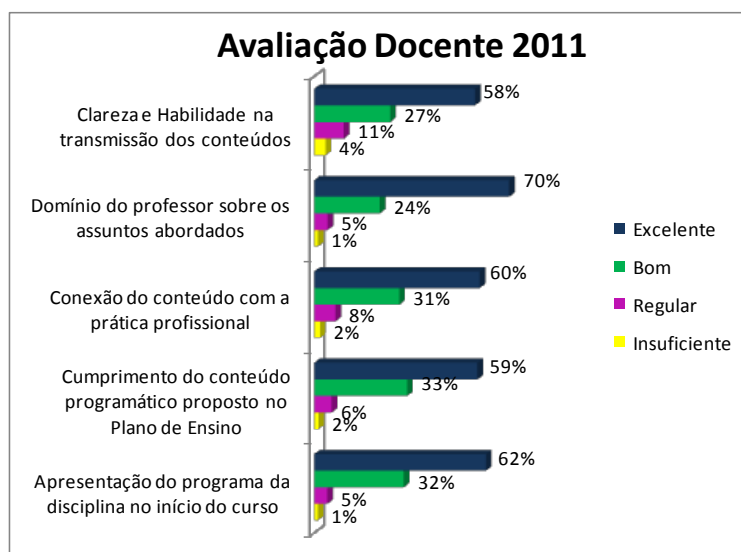
Alguns alunos ainda solicitam aulas mais dinâmicas para despertar interesse pelo assunto; mais atividades nas aulas; passar as informações com mais clareza pois alguns alunos não possuem conhecimento dos assuntos abordados; aceitar mais as ideias que os alunos sugerem em sala de aula; melhorar os métodos de avaliação, estudos de caso, colocar exercícios diferentes. Melhorar a interação entre alunos; disponibilização do material completo no início do semestre.

Dentre as ações de melhoria tem-se: compartilhar as atividades da disciplina com os alunos no início do período letivo; manter a proposta inicial; cuidados com a Comunicação – data de prova, data de entrega de trabalhos; definição de que a secretaria não receberá trabalhos de alunos, inclusive projetos integrados; atender ao período de lançamento de notas e faltas; elaborar as provas com linguagem clara; contextualizar os enunciados das questões; utilizar diversos tipos de questões para cada prova – Abertas, Fechadas e Múltipla escolha e ainda ter os cuidados na elaboração das provas: Elaborar cabeçalho com informações gerais necessárias para realização da prova. Horário de início e término, Após a entrega da prova e saída do primeiro aluno não poderá haver a entrada de outros alunos para a realização da prova, Prova individual, Prova em grupo de x alunos, Total de pontos da avaliação, Escreva de forma legível e com caneta azul ou preta. Provas respondidas a lápis não poderão passar por revisão de correção, A correção das questões abertas e atribuição de pontos será de acordo com o grau de aprofundamento das respostas, Colocar no final de cada questão o número, Entregar provas e trabalhos somente ao próprio aluno. Não entregar aos líderes e colegas.

Para o ano de 2011 deve-se planejar ainda melhor as aulas práticas na Loja Conceito, incrementar dinâmicas de grupo, fazer melhor relacionamento das teorias apresentadas com a prática profissional e fazer os registro das aulas práticas, enviando os roteiros para a coordenação.

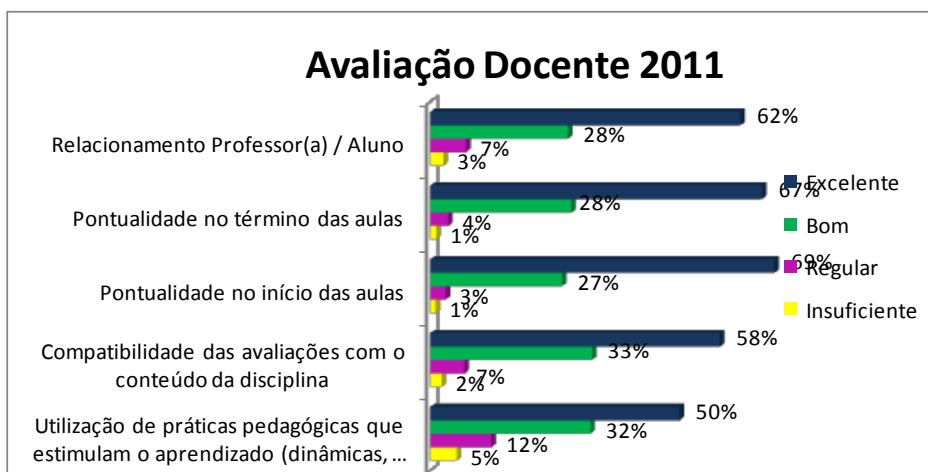


### Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2011



Nota: 1. Total de participantes – 661 alunos – número de questionários respondidos – 2.956

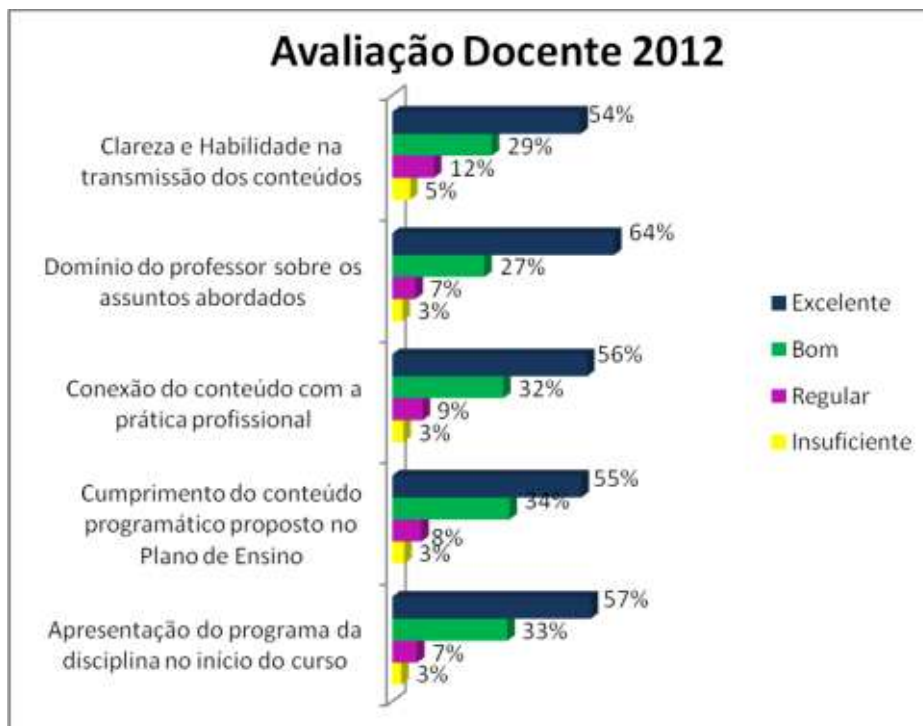
### Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2011



Nota: 1. Total de participantes – 661 alunos – número de questionários respondidos – 2.956

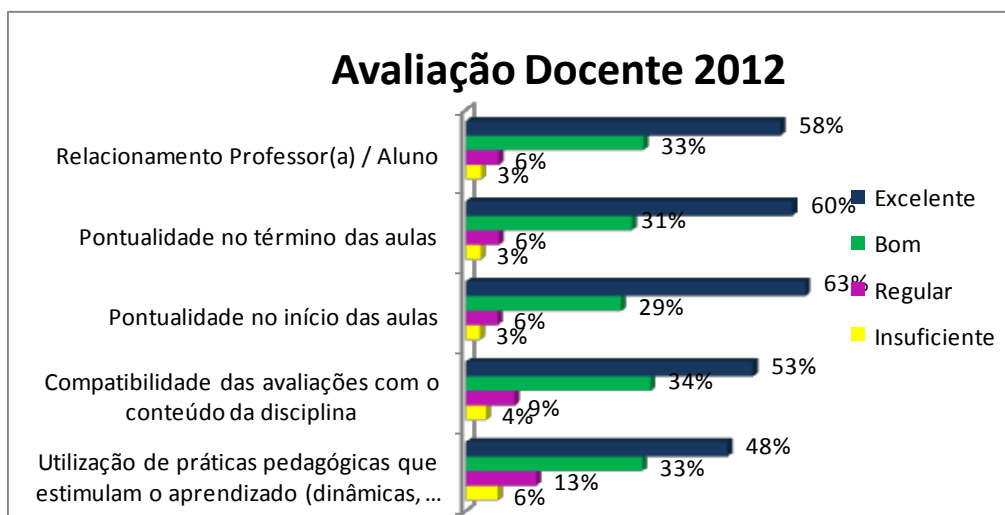
A avaliação docente 2012 contou com um número recorde de participantes. Nas duas avaliações anuais participaram 838 alunos com o total de avaliações dos docentes de 3.796.

**Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2012**



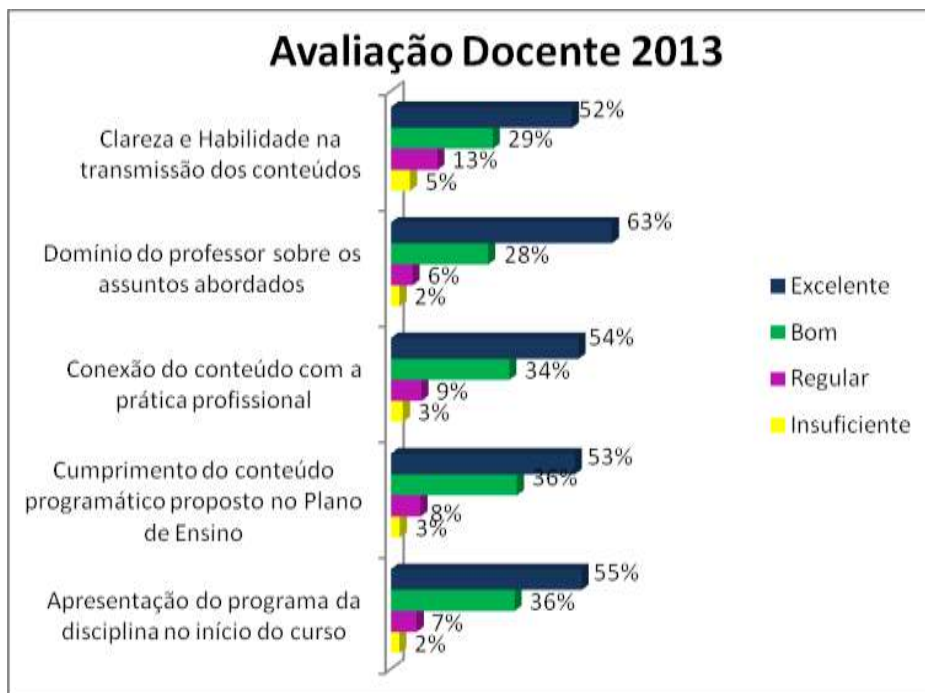
Nota: 1. Total de participantes – 838 alunos – número de questionários respondidos – 3.796

**Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2012**



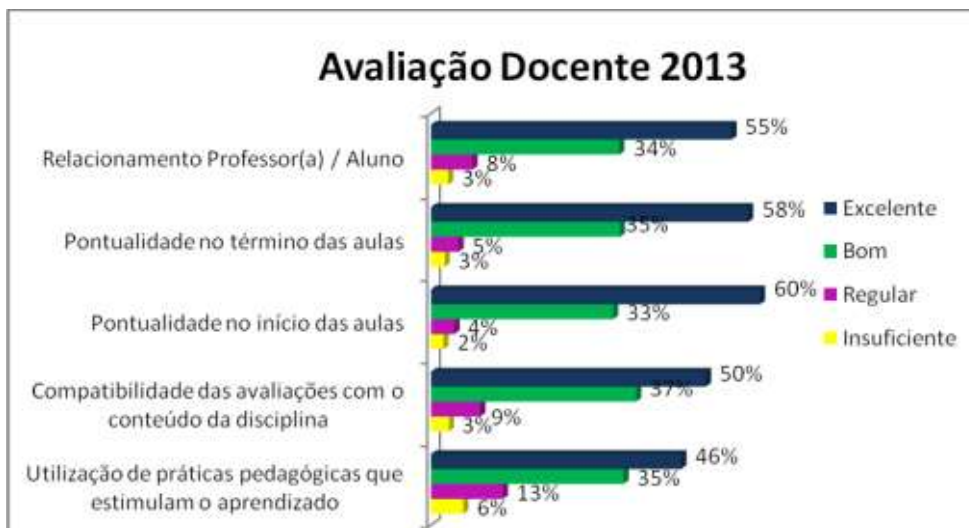
Nota: 1. Total de participantes – 838 alunos – número de questionários respondidos – 2.956

**Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2013**



Nota: Total de questionários em 2013 – 2273

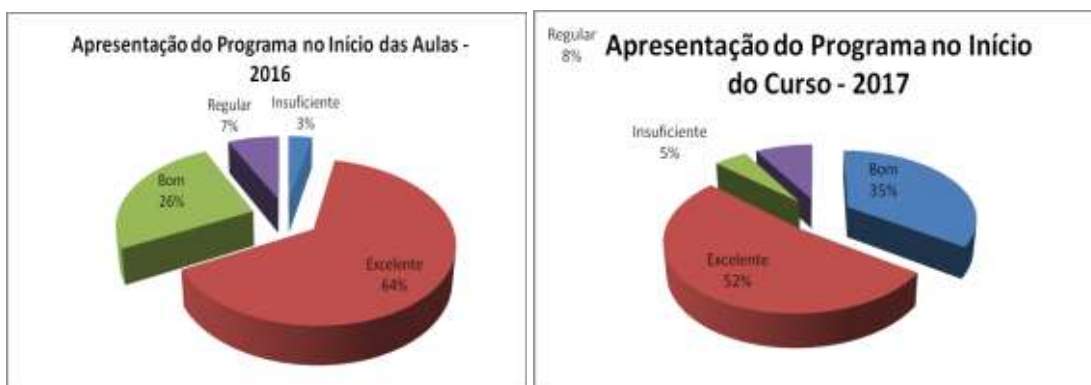
**Gráfico Avaliação Docente pelo Discente - 2013**



Nota: Total de questionários em 2013 – 2273

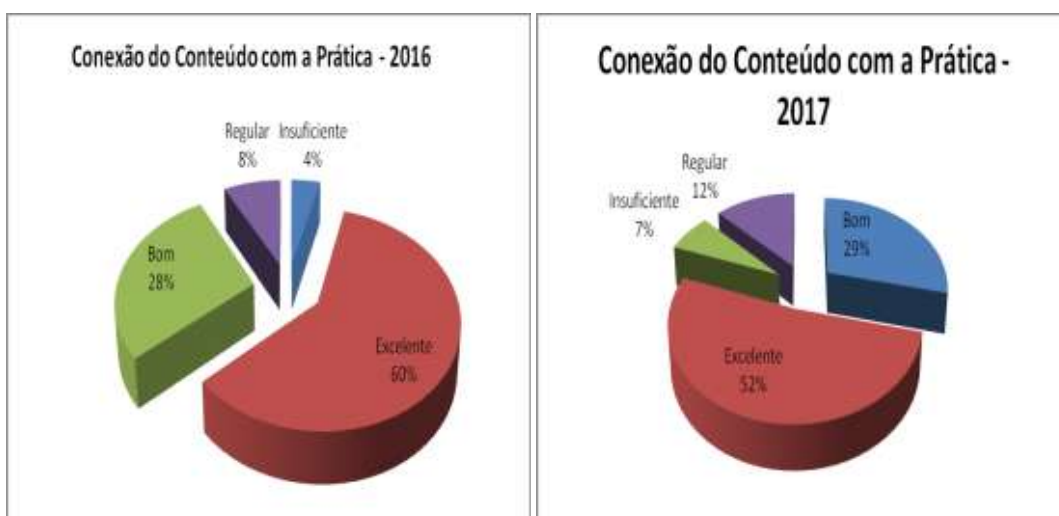
A avaliação dos docentes da Faculdade CDL é sempre muito positiva. Em 2014 58% dos alunos consideraram excelente a apresentação do programa das disciplinas pelos docentes no início do curso. 32% considerou boa e 7% regular do total de 2.793 questionários respondidos. Em 2015 58% considerou excelente, 32% boa, 8% regular e 2% ruim.

**Gráfico Avaliação Docente – Apresentação do Programa da Disciplina no Início do Curso - 2016 / 2017**



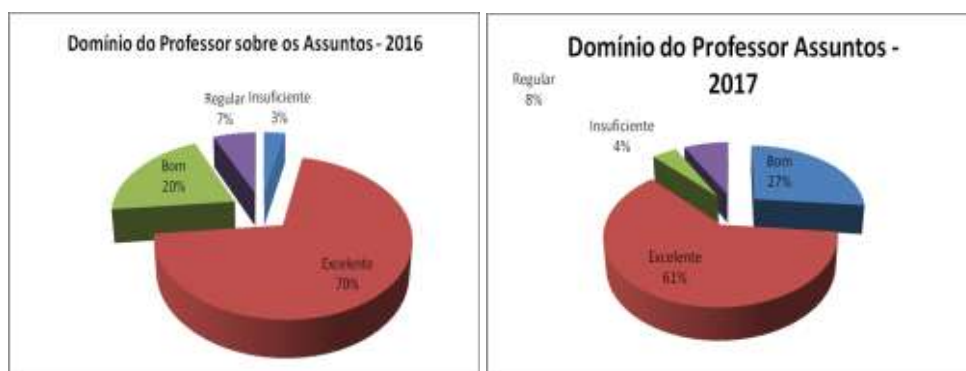
Em relação a conexão do conteúdo com a prática profissional em 2004, 56% dos alunos consideraram excelente e 32% boa, 9% regular e 3% insuficiente. Em 2015 54% considerou excelente, 33% bom, 9% regular e 4% insuficiente.

**Gráfico Avaliação Docente – Conexão do Conteúdo com a Prática Profissional - 2016 / 2017**



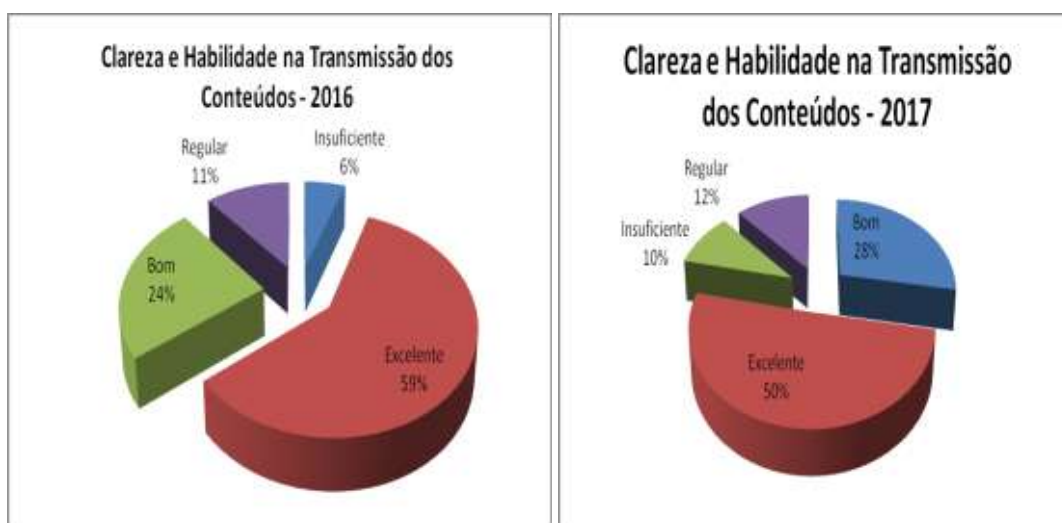
Em relação ao domínio do professor sobre os assuntos abordados 66% dos alunos consideraram excelente, 26% bom, 6% regular e 2% insuficiente. Em 2015 62% considerou excelente, 28% bom, 7% regular e 3% insuficiente.

**Gráfico Avaliação Docente – Domínio do professor sobre os assuntos abordados - 2016 / 2017**



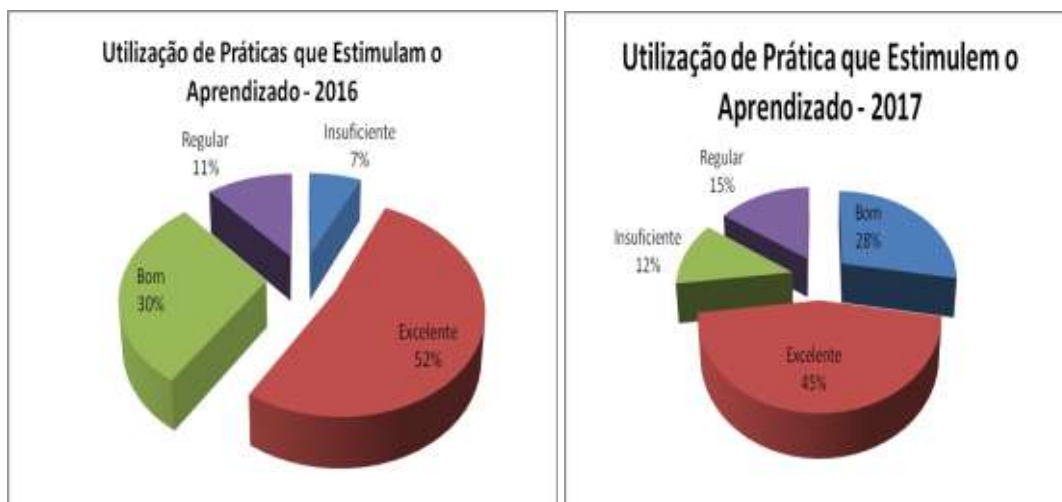
Em relação a Clareza e Habilidade na Transmissão dos Conteúdos 57% dos alunos consideraram excelente, 29% bom, 9% regular e 5% insuficiente. Em 2015 55% considerou excelente, 28% bom, 11% regular e 6% insuficiente.

**Gráfico Avaliação Docente - Clareza e Habilidade na Transmissão dos Conteúdos - 2016 / 2017**



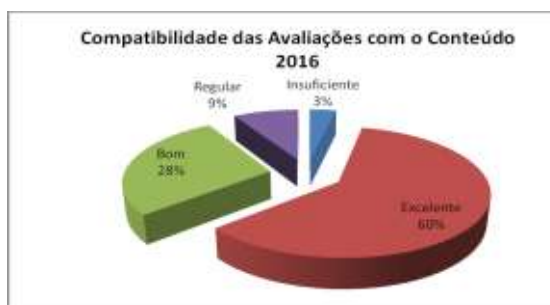
Em relação a utilização de práticas pedagógicas que estimulam o aprendizado em 2014 50% dos alunos consideraram excelente, 34% dos alunos bom, 11% regular e 5% insuficiente. Em 2015 49% considerou excelente, 33% bom, 12% regular e 6% insuficiente.

**Gráfico Avaliação Docente – Utilização das Práticas Pedagógicas que Estimulam o Aprendizado – 2016 / 2017**



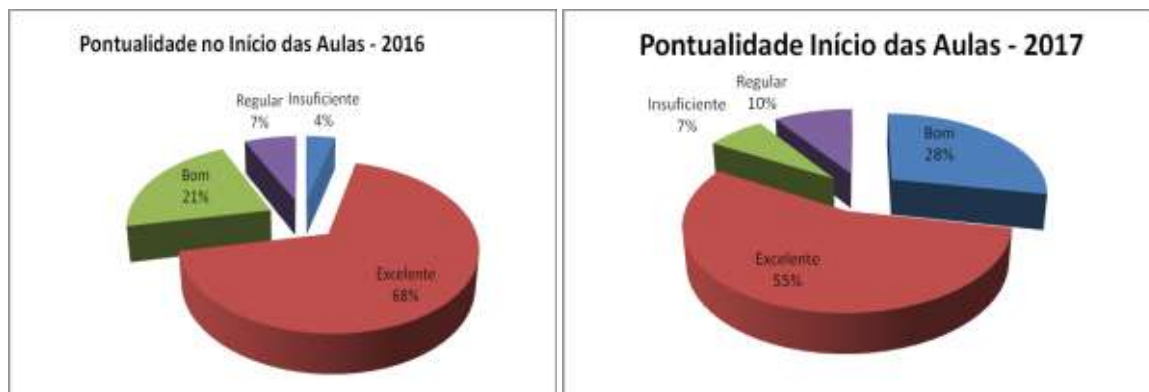
Quanto a compatibilidade das avaliações com o conteúdo das disciplinas em 2014 54% dos alunos consideraram excelente, 35% bom, 8% regular e 3% bom. Em 2015 52% considerou excelente, 35% bom, 9% regular e 4% insuficiente.

**Gráfico Avaliação Docente – Compatibilidade das Avaliações com o Conteúdo da Disciplina – 2016**



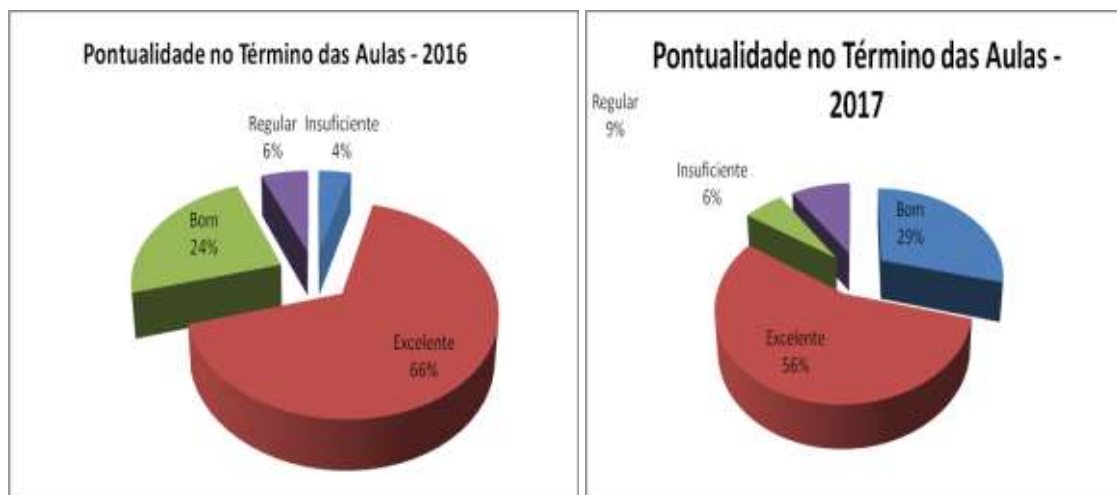
Em relação a pontualidade no início das aulas, em 2014 63% dos alunos consideraram excelente, 29% bom, 6% regular e 2% insuficiente. Em 2015 62% considerou excelente, 32% bom, 4% regular e 2% bom.

**Gráfico Avaliação Docente – Pontualidade no Início das Aulas – 2016 / 2017**



Já a pontualidade no término das aulas foi considerada em 2014 foi considerada por 60% dos alunos como excelente, 31% boa, 6% regular e 3% insuficiente. Em 2015 60% considerou excelente, 32% boa, 6% regular e 2% ruim.

**Gráfico Avaliação Docente – Pontualidade no Término das Aulas – 2016 / 2017**



O relacionamento professor aluno foi considerado em 2014 por 57% dos alunos como excelente, 33% bom, 7% regular e 3% insuficiente. Em 2015 o relacionamento do professor com o aluno foi considerado excelente pó 57%, 31% considerou bom, 8% regular e 4% ruim.



### Gráfico Avaliação Docente – Relacionamento Professor Aluno – 2016



#### Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

##### Apresentação dos resultados alcançados

##### Organização Administrativa

O modelo de organização administrativa da Faculdade CDL está delineado no seu PDI e Regimento Interno e concebe uma estrutura organizacional administrativa e acadêmica com a participação da comunidade acadêmica composta por docentes, discentes e técnico-administrativos.

A estrutura organizacional acadêmica e administrativa da Faculdade integra a comunidade acadêmica composta pelo corpo docente, discentes, técnico-administrativos e representação comunitária, buscando sempre por em prática os seguintes princípios:

- Igualdade de condição para acesso e permanência nos seus cursos;
- Liberdade de aprender e ensinar a pesquisar e divulgar o saber em suas mais diversas formas.
- Aceitação do pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas e filosóficas, como expressão de respeito à liberdade de pensamento e apreço à tolerância.
- Vinculação entre a educação, o trabalho e as práticas sociais.

A Política Institucional de Gestão Acadêmica é concebida pelos Órgãos Deliberativos e Normativos da Faculdade e exercida por meio dos Órgãos Executivos e Suplementares, estando organizada de acordo com o Regimento e o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Os eixos centrais da Política Institucional de Gestão Acadêmica estabelecem: a implantação de um modelo de organização que, em todos os planos, conduza à realização da missão institucional; uma organização integrada e participativa a um padrão geral de administração flexível e baseada na informação, na informatização e no domínio das novas tecnologias de comunicação; planejamento acadêmico capaz de conviver com mudanças e de estimular a inovação.

Tal modelo permite ampliar a transparência, a rapidez das respostas e a comunicação entre os segmentos que compõem a dinâmica institucional, bem como, estabelecer objetivos de gestão acadêmica como as que se seguem:

- atualização constante dos mecanismos de melhoria da qualificação e de produtividade dos docentes e do pessoal técnico administrativo;
- fortalecimento das instâncias de representação e participação nos órgãos colegiados;
- construção orçamentária das atividades fim de modo transparente;
- fortalecimento dos mecanismos internos e permanentes de avaliação como eixo que estrutura o processo de mudança e qualificação institucional; e,
- elaboração de um banco de dados institucional de amplo acesso.

Em sintonia com as políticas de gestão, ensino, pesquisa e extensão pretende-se promover a integração permanente entre a Faculdade e a sociedade, como princípio de uma atuação que, além de ser permanente, deve se alargar cada vez mais, promover a socialização de conhecimentos produzidos e acumulados na academia, estimular e apoiar projetos voltados para o empreendedorismo e desenvolvimento sustentável e enfrentar o desafio de trazer para o seio da academia a oportunidade de também trabalhar uma formação empreendedora.

Como políticas de gestão a Faculdade destaca:

- Ampliação do quadro permanente de pessoal;
- Promoção da modernização dos laboratórios, salas acadêmicas, e ambientes administrativos e acesso aos portadores de necessidades especiais;
- Implantação de sistemas de tecnologia da informação visando a melhoria da gestão dos processos;
- Otimização das atividades administrativas e de ensino desenvolvidas através da integração de Sistemas Informatizados;
- Ampliação da área física.

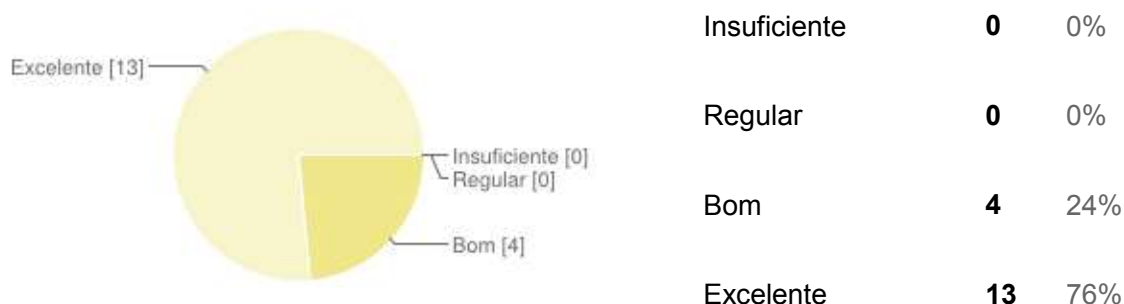
## Resultados da Avaliação das Coordenações de Curso

Em 2009.1 a coordenação de curso foi avaliada pelos docentes considerando os seguintes aspectos com seus respectivos resultados: Relacionamento entre coordenação e docente, 71,73% consideraram excelente e 14,29% boa. Em relação a divulgação de informações sobre programas, projetos e atividades do curso, 57,14% consideraram excelente e 42,86% boa. O apoio a atividades acadêmicas, encontros, eventos e atividades do curso foram consideradas por 71,43% dos docentes excelente e por 14,29% boa. Em relação ao interesse e agilidade em resolver problemas, foi considerado excelente por 71,43% e boa por 14,29%. Por fim a disponibilidade de atendimento ao docente foi considerada por 57,14% excelente e por 28,57% boa. Participaram da pesquisa 11 professores.

No semestre 2010.1 a coordenação de curso foi avaliada pelos docentes da seguinte forma: Relacionamento entre coordenação e docente, 86% consideraram excelente e 14% boa. Em relação a divulgação de informações sobre programas, projetos e atividades do curso, 79% consideraram excelente e 21% boa. O apoio a atividades acadêmicas, encontros, eventos e atividades do curso foram consideradas por 71% dos docentes excelente e por 29% boa. Em relação ao interesse e agilidade em resolver problemas, foi considerado excelente por 93% e boa por 7%. Por fim a disponibilidade de atendimento ao docente foi considerada por 86% excelente e por 14% boa. Participaram da pesquisa 11 professores.

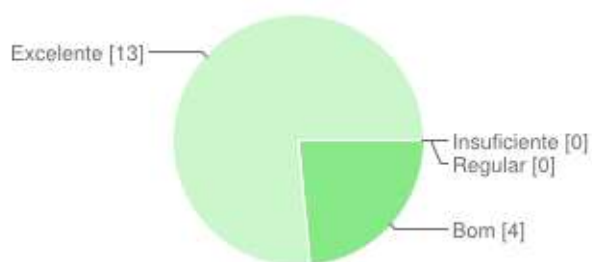
Em 2011 foi realizada uma pesquisa de clima organizacional não tendo sido aplicado o questionário de avaliação docente. Em 2012 as Coordenações de curso foram avaliadas por 17 docentes e os resultados estão apresentados nos Gráficos.

**Gráfico Avaliação Docente - Disponibilidade de atendimento do coordenador ao docente**



Fonte: Avaliação Docente 2012  
Nota: Total de respondentes – 17

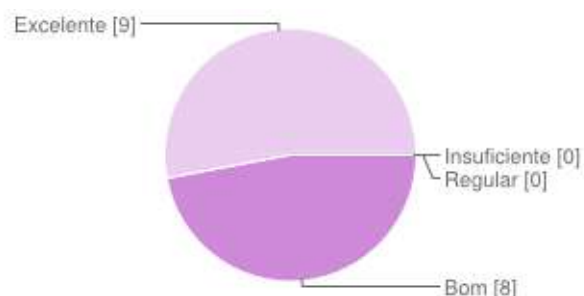
## Gráfico Avaliação Docente - Interesse e agilidade em resolver os problemas



Insuficiente	<b>0</b>	0%
Regular	<b>0</b>	0%
Bom	<b>4</b>	24%
Excelente	<b>13</b>	76%

Fonte: Avaliação Docente 2012  
Nota: Total de respondentes – 17

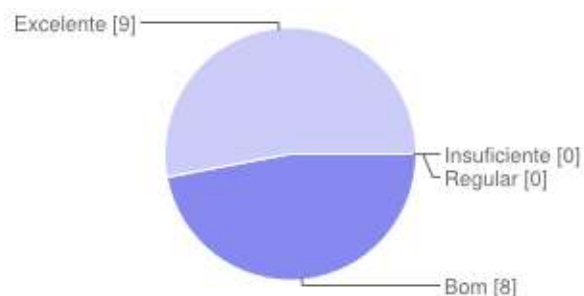
**Gráfico Avaliação Docente - Apoio a atividades acadêmicas – encontros, eventos e atividades do curso**



Insuficiente	<b>0</b>	0%
Regular	<b>0</b>	0%
Bom	<b>8</b>	47%
Excelente	<b>9</b>	53%

Fonte: Avaliação Docente 2012  
Nota: Total de respondentes – 17

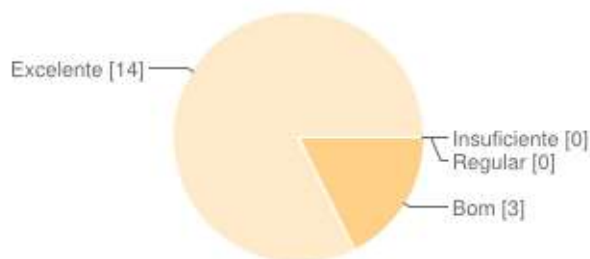
**Gráfico Avaliação Docente - Divulgação de informações sobre programas, projetos e atividades do curso**



Insuficiente	<b>0</b>	0%
Regular	<b>0</b>	0%
Bom	<b>8</b>	47%
Excelente	<b>9</b>	53%

Fonte: Avaliação Docente 2012  
Nota: Total de respondentes – 17

**Gráfico Avaliação Docente - Relacionamento entre Coordenação e docente**



Insuficiente	<b>0</b>	0%
Regular	<b>0</b>	0%
Bom	<b>3</b>	18%
Excelente	<b>14</b>	82%

Fonte: Avaliação Docente 2012  
Nota: Total de respondentes – 17

A Avaliação da Coordenação de Curso pelo Corpo Docente é considerada muito boa. A Coordenação de Curso também é avaliada pelo corpo discente, conforme dados e gráficos a seguir apresentados.

Os alunos são perguntados sobre o Apoio em Relação ao ingresso no mercado de trabalho, Estímulo a relação harmoniosa de respeito entre alunos e professores, Divulgação de Informações sobre projetos, programas e atividades do curso, Disponibilidade de Atendimento ao aluno.

Assim, em 2009.1, quando perguntados sobre o Apoio em Relação ao ingresso no mercado de trabalho, 33,68% considera excelente e 35,23% considera bom. O Estímulo a relação harmoniosa de respeito entre alunos e professores foi avaliado em 43,50% excelente e 45% bom. Quanto a Divulgação de Informações sobre projetos, programas e atividades do curso 42,65% considera excelente e 39,22% bom. Finalmente, quanto a Disponibilidade de Atendimento ao aluno 36,50% considera excelente e 52% bom. (População da Pesquisa – 268 alunos - Total de questionários respondidos – 209 alunos)

Em 2009.2, quando perguntados sobre o Apoio em Relação ao ingresso no mercado de trabalho, 21,65% considera excelente e 50% considera bom. O Estímulo a relação harmoniosa de respeito entre alunos e professores foi avaliado em 43,81% excelente e 47,94% bom. Quanto a Divulgação de Informações sobre projetos, programas e atividades do curso 42,78% considera excelente e 45,36% bom. Finalmente, quanto a Disponibilidade de Atendimento ao aluno 38,14% considera excelente e 54,12% bom. (Total de questionários respondidos – 196 alunos).

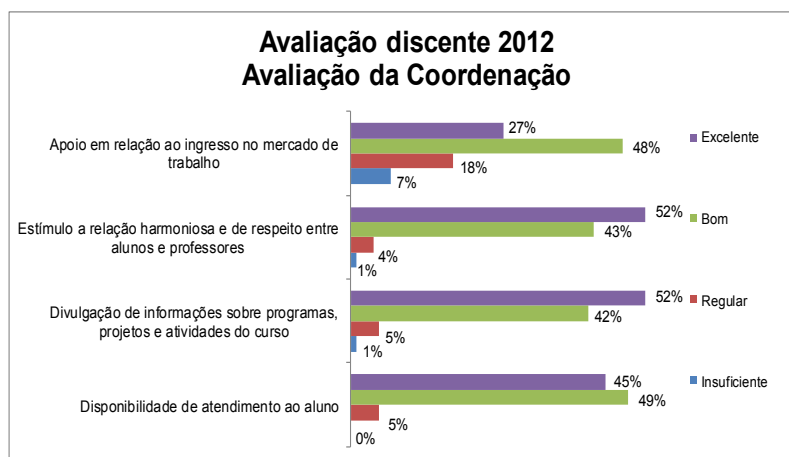
Os dados das avaliações do ano de 2010.1 mostram os seguintes resultados, em relação ao apoio ao ingresso no mercado de trabalho 28% consideraram excelente, 44% bom, 22% regular e 6% insuficiente. Em relação ao estímulo a relação harmoniosa e de respeito entre professores e alunos, 50% considerou excelente, 42% bom, 7% regular e 1% bom. Quanto a divulgação de informações sobre projetos, programas e atividades do curso, 41% avaliou

como excelente, 46% boa, 11% regular e 1% insuficiente. No tocante a disponibilidade de atendimento ao aluno 42% considerou excelente, 49% boa e 8% regular. O Total de respondentes foi de 259 alunos.

Os dados das avaliações do ano de 2010.2 mostram os seguintes resultados, em relação ao apoio ao ingresso no mercado de trabalho 25% consideraram excelente, 50% bom, 20% regular e 4% insuficiente. Em relação ao estímulo a relação harmoniosa e de respeito entre professores e alunos, 56% considerou excelente, 39% bom, 4% regular e 1% bom. Quanto a divulgação de informações sobre projetos, programas e atividades do curso, 50% avaliou como excelente, 44% boa, 5% regular e 1% insuficiente. No tocante a disponibilidade de atendimento ao aluno 48% considerou excelente, 45% boa e 5% regular. O Total de respondentes foi de 224 Alunos.

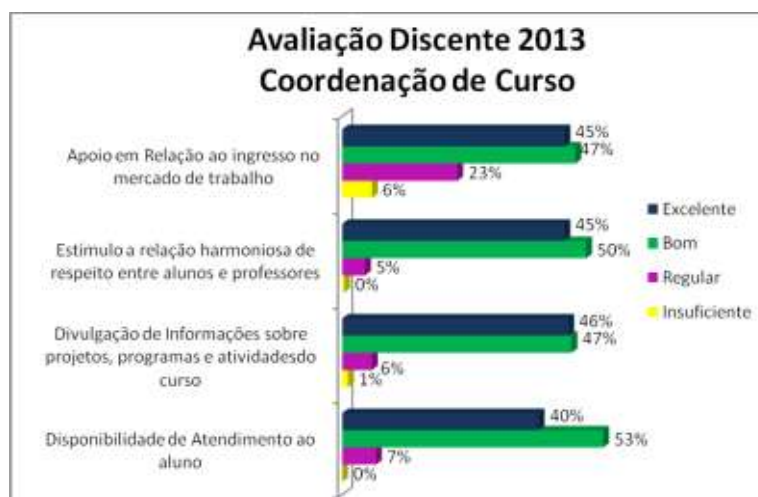
Percebe-se que as coordenações de curso estão alcançando os resultados esperados, melhorando ao longo dos semestre. A avaliação realizada no ano de 2011 apresentou que em relação ao Apoio em Relação ao ingresso no mercado de trabalho, 57% considera excelente e 48% considera bom. O Estímulo a relação harmoniosa de respeito entre alunos e professores foi avaliado em 57% excelente e 38% bom. Quanto a Divulgação de Informações sobre projetos, programas e atividades do curso 54% considera excelente e 39% bom. Finalmente, quanto a Disponibilidade de Atendimento ao aluno 52% considera excelente e 42% bom. (Total de questionários respondidos – 661).

### Gráfico Avaliação Discente 2012 – Coordenação de Curso



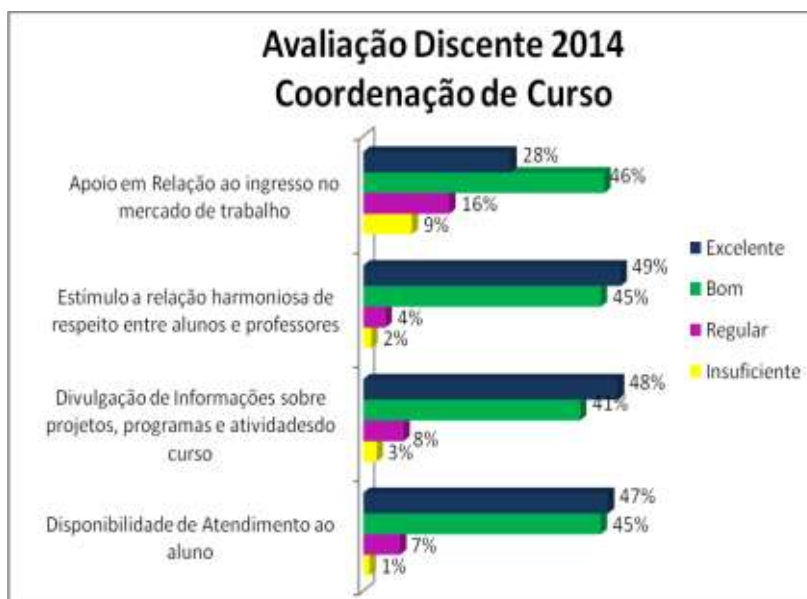
Nota: 1. Total de respondentes – 838 Alunos

### Gráfico Avaliação Discente 2013 – Coordenação de Curso



Nota: Total de respondentes em 2013 – 495 alunos

**Gráfico Avaliação Discente 2014 – Coordenação de Curso**



Nota: Total de respondentes em 2014 – 586 alunos

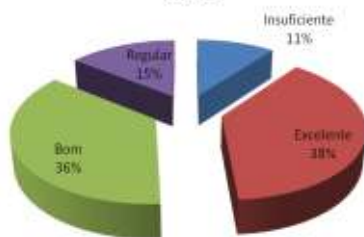
**Gráfico Avaliação Discente 2015 – Coordenação de Curso**



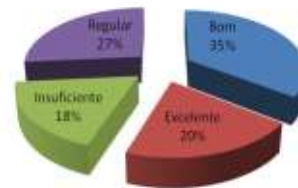
### Avaliação Discente 2015 Coordenação de Curso



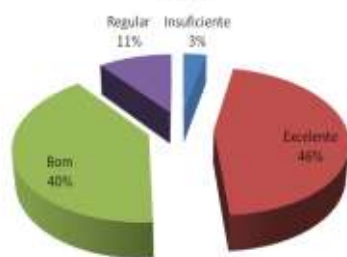
**Apoio ao ingresso no mercado de trabalho - 2016**



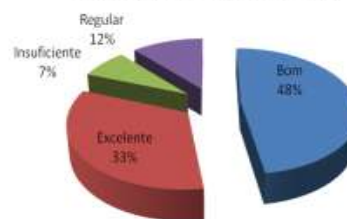
**Oferta de Oportunidades Balcão de Empregos - 2017**



**Divulgação das Informações do Curso e AC - 2016**



**Divulgação das Informações dos Cursos e Atividades - 2017**





### Resultados da Auto-avaliação Institucional

O atendimento da Secretaria acadêmica foi avaliada pelos docentes em 2009.1 como sendo para 71% dos docentes excelente e 14,29% bom. 14,29% consideraram regular. (População e amostra da Pesquisa – 11 professores). No mesmo período os discentes avaliaram em 28,64% como excelentes e 51,94% bom. 14,56% consideraram regular e 4,85% insuficiente. (População da Pesquisa – 268 alunos e Total de questionários respondidos – 209 alunos). Em 2009.2 dos 196 respondentes, 32,47% os discentes consideraram excelente o atendimento, 58,76% bom e 7,22% regular.

Em 2010.1 dos 259 respondentes, 31% considerou o atendimento da secretaria excelente e 50% bom. 14% considerou regular e igualmente insuficiente. Em 2010.2 dos 224 respondentes, 50% os discentes consideraram excelente o atendimento, 42% bom e 8% regular.

De acordo com os resultados das avaliações realizadas tem-se que a maior parte do corpo docente e discente considera excelente e bom o atendimento da secretaria geral. No entanto, ainda encontramos uma parcela que considera regular ou mesmo insuficiente. A equipe da secretaria acadêmica tem sido ampliada visando melhoria do atendimento assim como reuniões periódicas são realizadas pela coordenação acadêmica a fim de reforçar a necessidade da qualidade do atendimento e os processos realizados na secretaria.

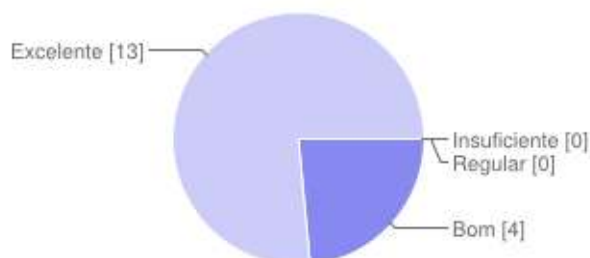
No ano de 2011, 611 alunos participaram da avaliação da secretaria acadêmica e 45% os discentes consideraram excelente o atendimento, 48% bom, 6% regular e 1% insuficiente.

### Gráfico Avaliação Discente 2012 – Atendimento da Secretaria Acadêmica



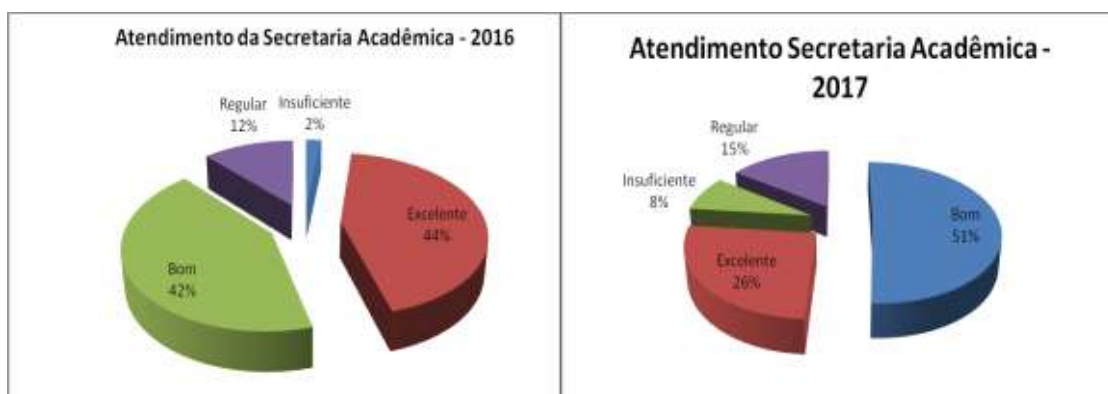
Nota: 1. Total de respondentes – 838 Alunos

### Gráfico Avaliação Docente 2012 – Atendimento da Secretaria Acadêmica



Insuficiente	<b>0</b>	0%
Regular	<b>0</b>	0%
Bom	<b>4</b>	24%
Excelente	<b>13</b>	76%

Nota: 1. Total de respondentes – 17 professores



### Planejamento Estratégico Participativo

A Faculdade CDL utiliza o Planejamento Estratégico como ferramenta de gestão. O Planejamento utiliza-se de dados e informações que são coletadas através dos processos avaliativos assim como relatórios gerenciais e outros dados disponíveis.

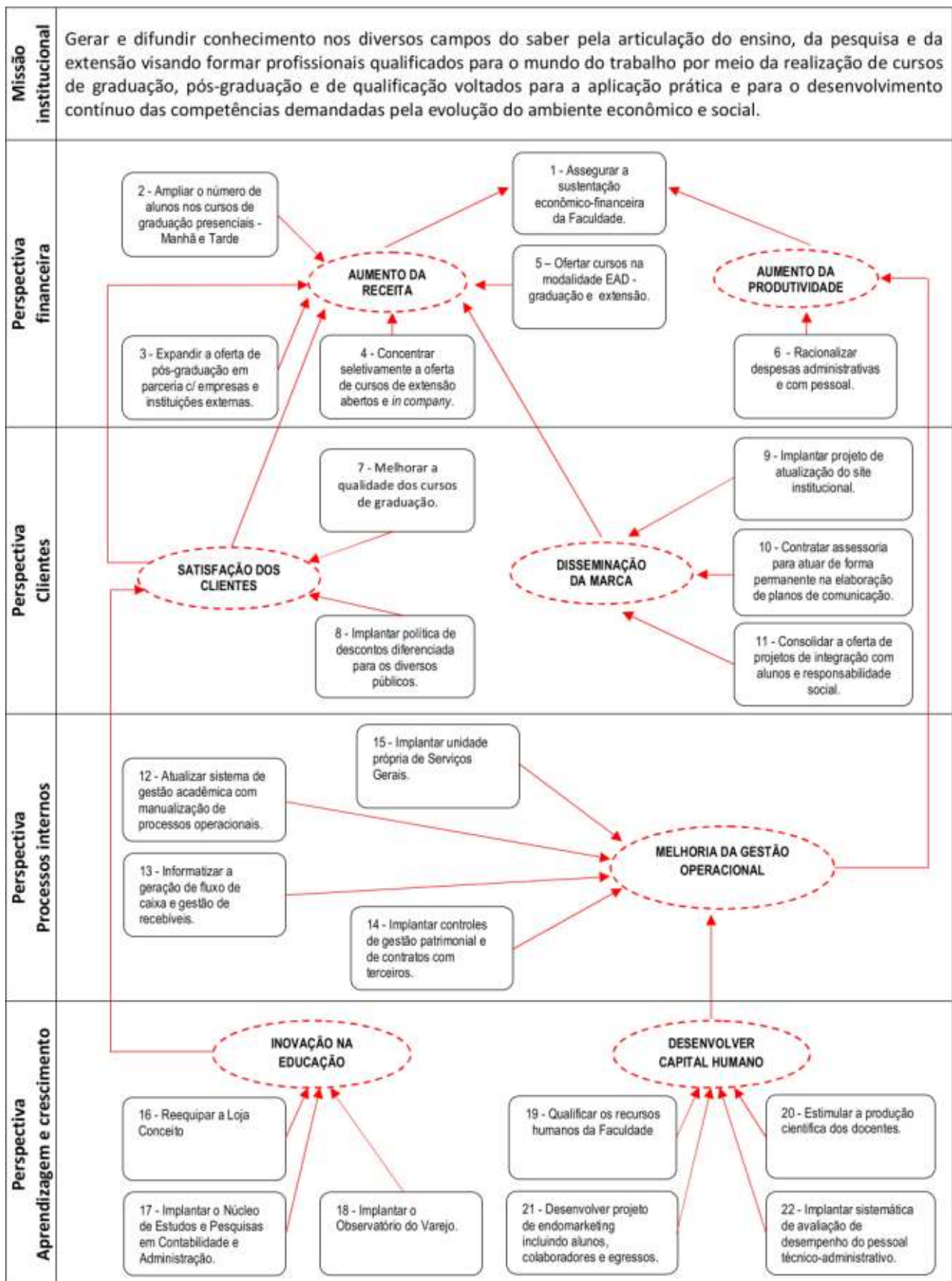
O Planejamento Estratégico é participativo, contando com representantes de diversos membros da comunidade acadêmica.

A participação do corpo docente, discente e técnico-administrativo nas atividades de direção da Faculdade CDL dar-se por meio da representação de professores no Conselho Superior Administrativo e Acadêmico, Colegiado de Curso, líderes de sala, reuniões de professores, entre outras formas.

Para a Faculdade CDL, elaborar a partir dos resultados de seu planejamento estratégico e processo avaliativo um plano de ação com metas articuladas as previstas no PDI é uma forma de adequação da gestão ao cumprimento dos objetivos e projetos institucionais e coerência com a estrutura organizacional.

A partir de 2016 foi utilizado o mapa estratégico para representar o planejamento da Faculdade CDL.

## Faculdade CDL - Mapa estratégico - período 2016/2017



## **- Eixo 5: Infraestrutura Física**

### **Dimensão 7: Infraestrutura Física**

Finalmente, no Eixo 5 tem-se a Infraestrutura Física: contempla a dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES. Sobre o eixo 5 (Infraestrutura Física), o indicador passou a ter a denominação de: Auditório(s). No indicador (Sala(s) de Professores), foi incluído o aspecto Infraestrutura de informática. O mesmo ocorreu no indicador (Gabinetes/estações de trabalho para professores em Tempo Integral – TI). O indicador (Biblioteca: infraestrutura física) recebeu um novo aspecto: condições para atendimento educacional especializado. No indicador (Biblioteca: serviços e informatização), houve o acréscimo de três aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, bancos de dados e relatórios de gestão. No indicador foi retirado o termo Laboratório da denominação do indicador. Assim, ele passou a ter a denominação de: Sala(s) de Apoio de informática ou Infraestrutura Equivalente. Ainda nesse indicador, entre os aspectos dos critérios de análise, houve a inclusão da Acessibilidade Física e das Condições Ergonômicas. O indicador (Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação) recebeu um novo aspecto: sociedade civil.

### **Resultados da avaliação da infraestrutura e projetos pelo corpo discente**

A fim de desenvolver suas atividades de ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação, a Faculdade CDL oferece à comunidade acadêmica uma unidade situada na cidade de Fortaleza/CE.

A localização da Faculdade é um fator muito positivo haja vista a oferta de transporte e a proximidade com a comunidade do comércio de lojistas, ainda muito incidente e concentrada no Centro de Fortaleza.

A Faculdade CDL prioriza desde sua fundação a criação de espaços físicos adequados para o número de usuários e desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação, sejam teóricas e/ou práticas, e à integração de todos os órgãos que compõe a sua estrutura administrativa-acadêmica.

As salas de aula, sala de professores e gabinetes de trabalho, instalações para coordenações de cursos, auditórios, salas de conferências, instalações administrativas e demais dependências são equipadas modernamente, possuem boa audição interna, ventilação adequada às necessidades climáticas locais e ao uso de equipamentos, possuindo isolamento de ruídos externos, quando necessário. Possuem ainda iluminação



condizente às atividades administrativas e acadêmicas e mobiliários e equipamentos especificamente adequados.

A Faculdade dispõe de áreas livres para circulação e convivência, possuindo estas limpeza e manutenção de acordo com mais exigentes padrões. A infraestrutura acadêmica conta com Bibliotecas, Laboratórios de Informática e Laboratórios de Específicos.

A estrutura dos laboratórios foi concebida para atender às necessidades de alunos e professores, que podem ministrar cursos na área de informática, assim como pesquisas e trabalhos e acordo com a necessidade crescente de uso de serviços informatizados.

O prédio da onde hoje funciona à Faculdade CDL tem passado por reformas, a fim de se adaptar às necessidades decorrentes do funcionamento dos Cursos e previsão de autorização de novos cursos. O espaço que já atendia à demanda inicial passou por reformas como a ampliação das salas 3 e 4 do 3º andar e ampliação das salas do 2º andar, apresentando as seguintes melhorias no decorrer do 1º semestre de funcionamento: acréscimo de 03 salas de aula; 01 novo estacionamento; 01 novo laboratório; revestimento dos quadros brancos de sala de aula; aquisição de novas cadeiras; fixação de relógios de parede nas salas de aula; instalação de fones de ouvidos nos microcomputadores da Biblioteca; composição da sala da coordenação e presidência, para melhor atender ao aluno e ao professor.

No início de 2013 a Faculdade CDL possui 11 salas de aula, 01 laboratório de informática, 01 laboratório específico, além de 04 unidades administrativas onde estão instaladas: Secretaria Acadêmica; Coordenação de curso; Direção e Apoio Administrativo. Além desses espaços, a Faculdade CDL conta com o suporte operacional dos setores administrativos-financeiros de Tecnologia da Informação. Permanece a estrutura em 2014.

O corpo docente possui espaço próprio equipado com mesas redondas, cadeiras, sofás, computador, impressora ramal telefônico e armários seguros para guarda de materiais individuais.

A Faculdade possui 02 auditórios com poltronas acolchoadas, ar refrigerado, iluminação direta e indireta, sistema de som e recursos de multimídia, sendo um localizado no prédio da sede (Auditório Gervásio Pegado) com capacidade para até 200 pessoas e outro localizado na loja conceito, com capacidade para 100 pessoas, ambos com recursos áudio visuais para transmissão em tempo real nas salas de aula e/ou telão externo.



Todas as áreas da Instituição possuem excelentes condições das instalações sanitárias, divididos em WC feminino e WC masculino, distribuídos em cada um dos três andares do prédio, assim como bebedouros e área de convivência.

O prédio da Faculdade tem circuito interno de câmeras instaladas nos corredores e em pontos estratégicos, cujas imagens são administradas no Departamento de T.I. O prédio conta também com extintores de incêndio, conforme a orientação do corpo de bombeiros e legislação em vigor.

Atenta a necessidade de destinação de áreas de convivência, a Faculdade possui 330 m<sup>2</sup> de área para lazer e convivência, incluído o pátio frontal, o salão térreo, sala dos professores, corredores, cafeteria e restaurante. Ressalta-se que todas as dependências internas são sinalizadas e padronizadas com a logomarca da Faculdade.

#### Quadro Relação dos espaços acadêmicos

Dependências	Quantidade	m <sup>2</sup>
Sala de Direção	1	45,00
Sala de Coordenação	1	17,00
Sala de Professores	1	36,00
Sala de Aulas	11	85,00
Sanitário Masculino	1	9,00
Sanitário Feminino	1	9,00
Sanitário para deficientes	1	6,00
Área de Lazer / Convivência	1	330,00
Setor de Atendimento / Tesouraria	1	30,00
Auditórios	2	220,00
Salas de Apoio – Secretaria da Faculdade	1	53,00
Biblioteca (Área total)	1	90,00
Sala de Leitura/Estudos		55,00
Sala de Multimídia		14,00
Acervo		17,00
Administração		4,00
Laboratório de Informática	1	79,00

Fonte: Secretaria Acadêmica, 2014

### Quadro Relação dos Equipamentos Áudio visuais

Equipamentos áudio Visuais	Quantidade
Aparelho de som	12
Data Show	12
Microcomputadores	30
Máquina Fotográfica Digital	01
Pontos de Internet	30
Impressoras	05
Quadro Branco	14
Microfone	03
Flip charts	12

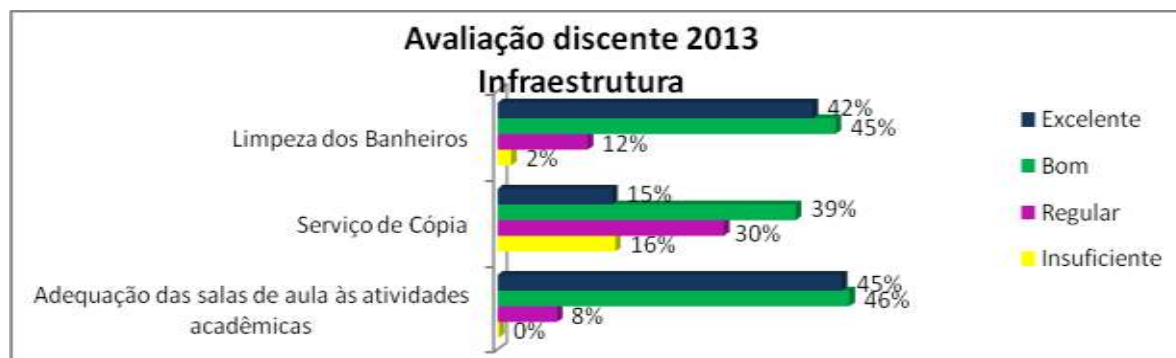
Fonte: Apoio Logístico, 2014.

A Conservação e limpeza predial da Faculdade CDL e sua mantenedora, é realizada através de contratos terceirizados administrados pelo Departamento de Apoio Logístico, renováveis a cada ano.

### Infraestrutura Acadêmica

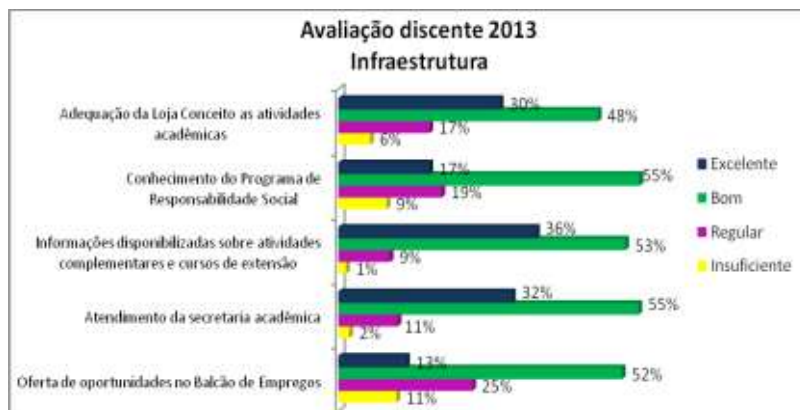
Em 2012, 46% dos respondentes consideraram excelente a adequação das salas de aula às atividades acadêmica, 46% boa e 6% regular. Em relação ao serviço de cópias 18% consideram excelente e 42% bom mas 29% ainda consideram regular. Já a limpeza dos banheiros é considerada excelente por 44% e boa 44%. 10% consideraram regular. Os resultados de 2013 estão apresentados no Gráfico.

**Gráfico Avaliação Discente 2013 – Adequação da Infraestrutura**



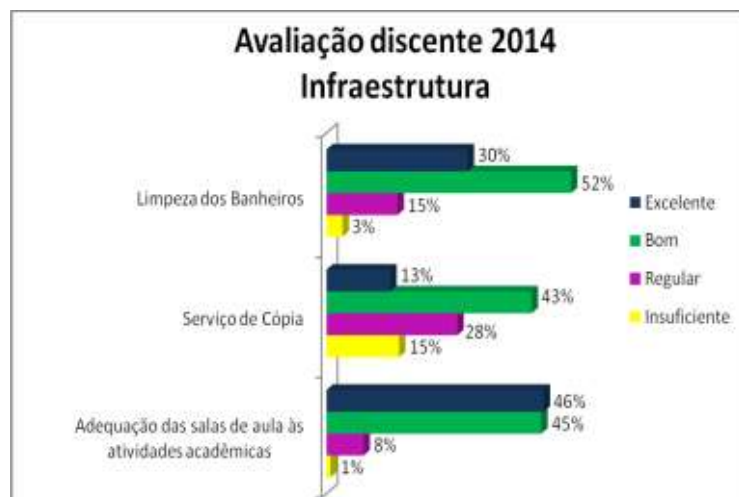
Total de Respondentes: 495

### Gráfico Avaliação Discente 2013 – Adequação da Infraestrutura



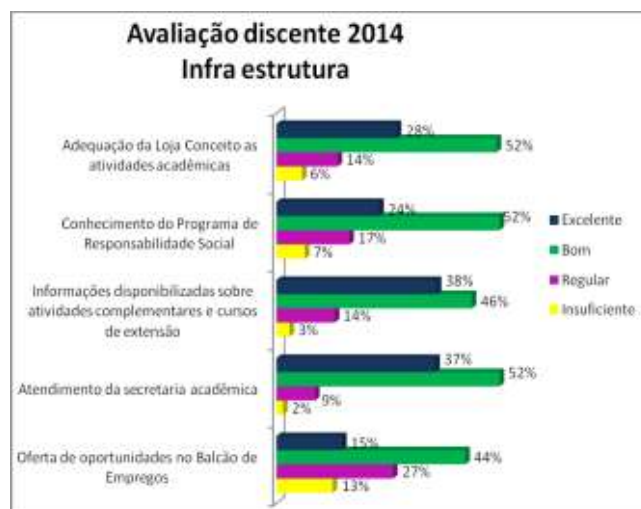
Total de Respondentes: 495

### Gráfico Avaliação Discente 2014 – Adequação da Infraestrutura



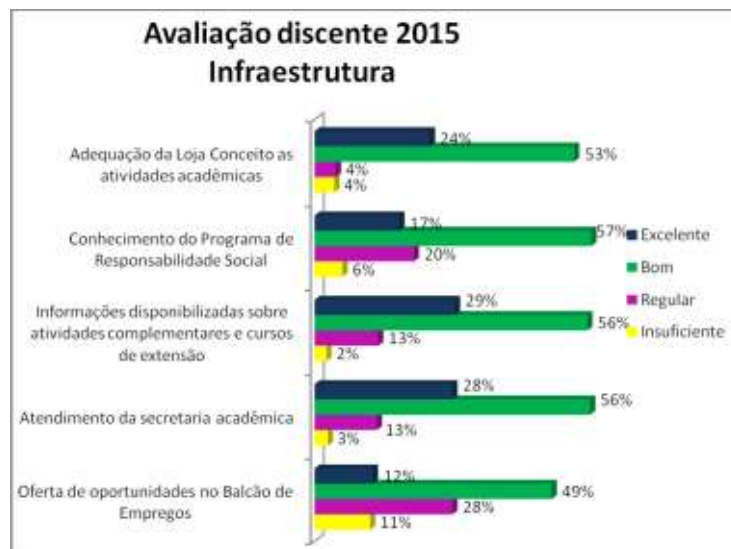
Nota: Total de respondentes em 2014 – 586 alunos

### Gráfico Avaliação Discente 2014 – Adequação da Infraestrutura



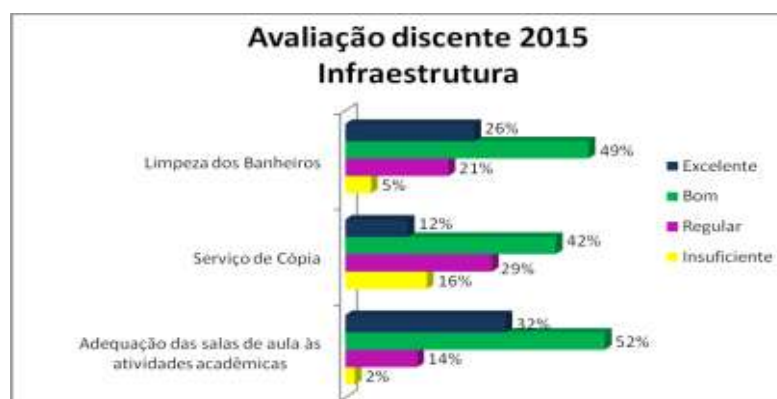
Nota: Total de respondentes em 2014 – 586 alunos

**Gráfico Avaliação Discente 20151 – Adequação da Infraestrutura**



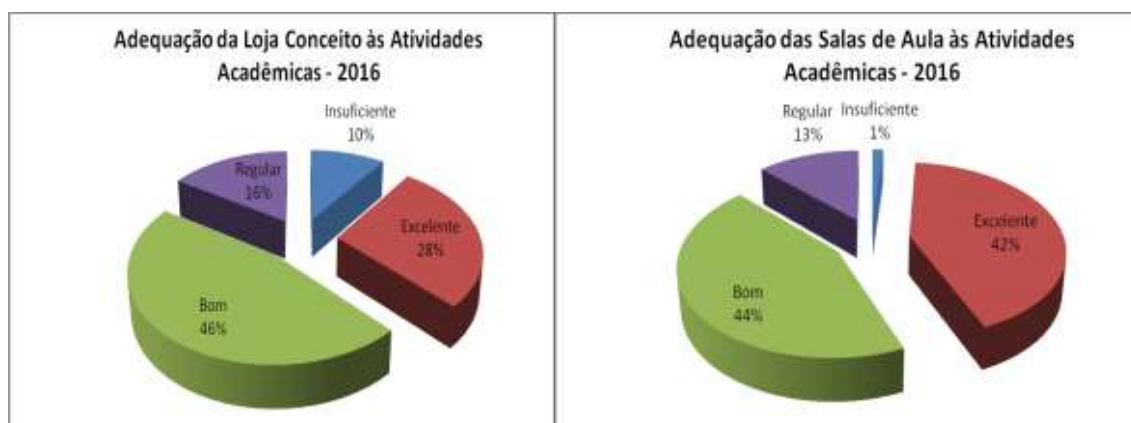
Nota: Total de respondentes em 20151 – 370 alunos

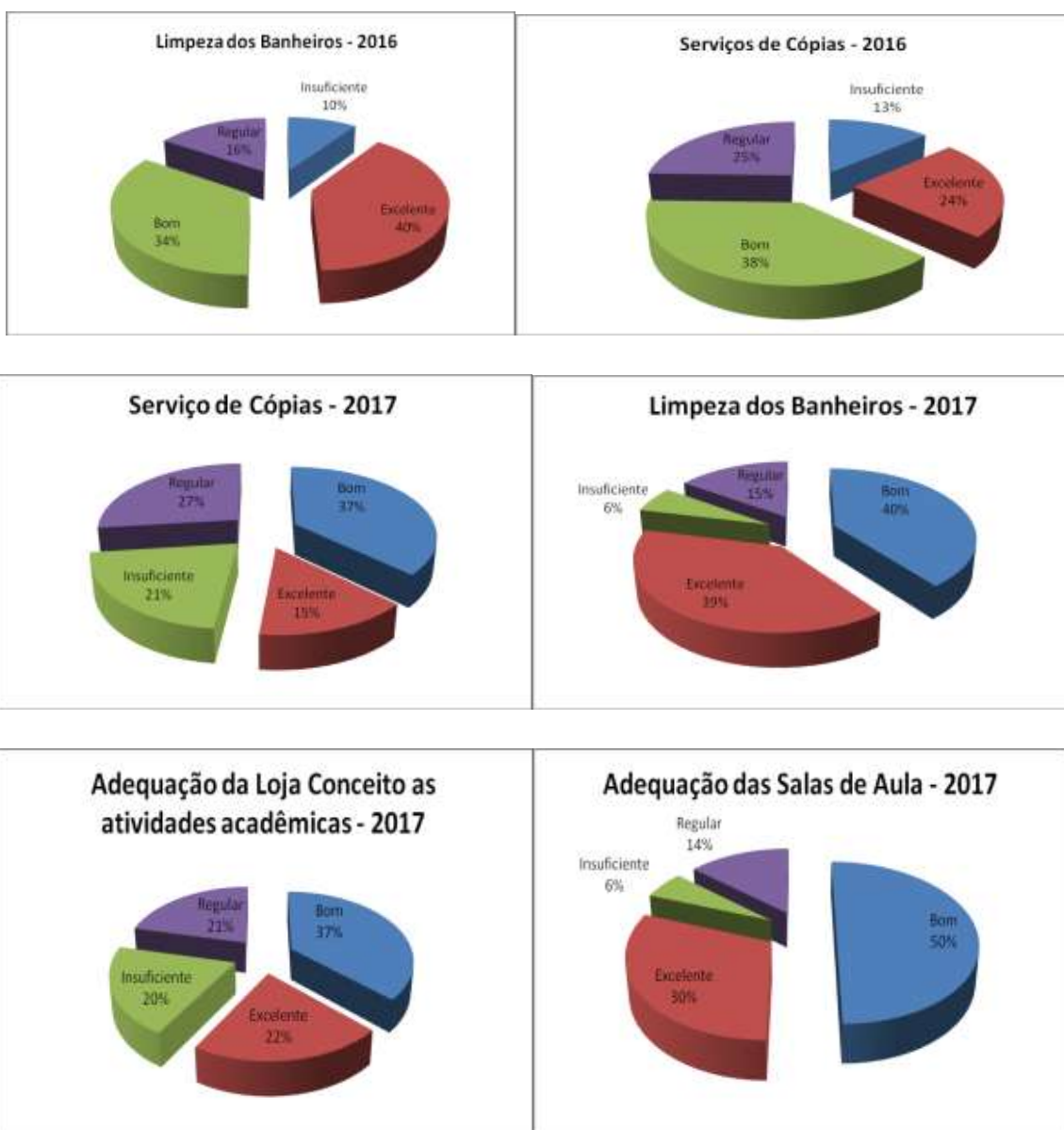
**Gráfico Avaliação Discente 20151 – Adequação da Infraestrutura**



Nota: Total de respondentes em 20151 – 370 alunos

**Avaliação 2016**





### **Biblioteca**

A Biblioteca da Faculdade se encontra totalmente informatizada, oferecendo aos seus usuários acesso à Internet, intranet, ambientes para estudo individual e em grupo. O sistema é de livre acesso às estantes, o que proporciona o contato direto do leitor com o livro facilitando as suas escolhas, reforçando o aspecto didático-pedagógico. A ambientação da Biblioteca oferece condições propícias ao desenvolvimento das atividades educacionais a que se propõe a Instituição, sendo aberta ao público em geral para consulta. O espaço físico projetado atende às exigências dos usuários, tais como: permanência para estudo, reflexão, pesquisa e elaboração de trabalhos acadêmicos; atividades de leitura livre e atualização,

debates, preparação de seminários e estudo em grupo, entre outros. O empréstimo é restrito ao corpo docente, discente e administrativo, mas a consulta é aberta a sociedade.

### **Livros da bibliografia básica**

A Biblioteca da Faculdade CDL busca sempre dispor de acervo suficiente para atender à proporção de três títulos por unidade curricular para a bibliografia básica, na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo.

Os livros da bibliografia básica são indicados pelos professores de cada disciplina e validados pelo NDE e Colegiado de Curso. Além dos livros da bibliografia básica, os alunos possuem acesso aos demais livros, revistas, periódicos, bancos de monografias, dissertações e teses disponíveis na Biblioteca da Faculdade, bem como ao acervo de livros paradidáticos e da literatura brasileira integrantes do mesmo acervo.

Ressalta-se que a biblioteca possui sistema informatizado próprio – RM Biblios e que todo o acervo encontra-se tombado e indexado junto ao patrimônio da IES.

### **Livros da bibliografia complementar**

Além da bibliografia básica, os alunos da Faculdade CDL dispõem de no mínimo cinco títulos indicados pelos docentes como bibliografia complementar no programa de cada disciplina integrante da matriz curricular do curso. O acervo possui no mínimo dois exemplares de cada título de forma física ou através de acesso virtual.

### **Periódicos especializados**

Visando atender as necessidades específicas dos Cursos, a Faculdade CDL mantém 29 assinaturas pagas e regulares de periódicos especializados impressos e indexados nas diversas áreas inerentes à área de administração (marketing, comércio, logística, liderança, vendas, distribuição, supermercados, propaganda, varejo, embalagem, negócios), as quais são renovadas anualmente, contando ainda com mais 23 títulos doados sistematicamente que ampliam e diversificam as opções de leitura dos alunos. Referido acervo de periódicos é cadastrado e indexado em sistema informatizado (RM Biblios, da TOTVS), facilitando a busca por assuntos e tem sido objeto de aulas diferenciadas pelos professores. A maioria das editoras disponibiliza o acesso eletrônico aos periódicos por intermédio de login/senha, tanto para os artigos em separado em formato pdf, como para o período integral on-line.

A seleção das publicações para composição do acervo obedece aos critérios, na ordem de prioridade abaixo especificada, mediante o gerenciamento da Biblioteca:

- Indicação pelos professores/coordenadores de curso, conforme matriz curricular, incluindo-se os livros de literatura básica e complementar, de referência, de pesquisas complementares e periódicos;
- Sugestão de professores/coordenadores de curso com relação a publicações necessárias à complementação de teor curricular (lançamentos, curiosidades, etc.) e extracurricular;
- Sugestão de alunos com relação a publicações de teor curricular;
- Sugestão de alunos com relação a publicações de teor extracurricular;
- Reposição quando identificado o extravio.

### **Serviços oferecidos pela Biblioteca**

A Biblioteca oferece em seu espaço recursos informacionais para aulas diferenciadas, tais como: levantamento de bibliografia sobre determinado assunto, leitura comparativa de autores; pesquisa na internet em artigos científicos; Busca de notícia do cotidiano para relacionamento com teoria de sala de aula; elaboração de texto a partir de pesquisa para apresentação de seminário em sala de aula; Levantamento de definições sobre certo tema na concepção de vários autores; busca de um tema desconhecido para aprofundamento de conhecimento; trabalho junto aos anúncios de jornais de produtos e serviços de empresas, dentre outros serviços, tem-se:

- Atendimento e orientação para pesquisa e levantamento bibliográfico;
- Orientação de referência quer na utilização, quer nas consultas ao acervo;
- Reprodução de documentos do acervo (periódicos, incluindo revistas e jornais) para os alunos, mediante pagamento;
- Consulta das obras de referência, monografias e acesso à base de dados de periódicos indexados;
- Apoio na organização dos trabalhos acadêmicos, utilizando os padrões da ABNT;
- Atividades culturais (através do setor de eventos da instituição), incluindo a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca (Decreto nº 84.631, de 09 de abril de 1980);
- Serviço de empréstimo, renovação, reserva e devolução;
- Intercâmbio entre bibliotecas (permuta de publicações periódicas);
- Divulgação de artigos de periódicos e livros (serviço de alerta);



- Comutação bibliográfica, através do COMUT, do IBICT, em que a Biblioteca é cadastrada como unidade participante;
- Disseminação seletiva da informação (serviço opcional mediante pagamento).

### **Infraestrutura da Biblioteca**

Para assegurar condições adequadas de conforto térmico e acústico, a Biblioteca conta com uma iluminação adequada, higiene, ventilação e segurança, itens aliados a uma moderna arquitetura interna e mobiliário adequado, objeto de projeto específico para esse fim. O usuário da Biblioteca pode optar pela utilização do guarda-volumes, que propicia tanto maior conforto para sua permanência na Biblioteca, como maior segurança aos seus pertences. A Área total da Biblioteca é de 90 m<sup>2</sup>, sendo a área destinada à administração de 4 m<sup>2</sup>, exclusiva do acervo de 17 m<sup>2</sup> e área destinada aos usuários de 69 m<sup>2</sup> (salão de leitura e sala de multimídia).

Os equipamentos atendem ao quesito qualidade, pois são de última geração, com monitor LCD, dotados de gravador de CD/DVD e duas entradas USB para mídia externa, além de fone de ouvido para cada estação. Os equipamentos dispõem de aplicativos atuais. Todos os equipamentos são sinalizados, a fim de facilitar o controle da permanência do usuário na estação de trabalho e o consequente rodízio.

A organização dos materiais (publicações) obedece a tipologia que se estabeleceu no sistema RM Biblios Corpore, com a seguinte segmentação: acervo geral de livros; periódicos, referência (dicionários, enciclopédias, guias, anuários, catálogos, etc.), produção científica (TCC's, monografias, dissertações, teses), material especial (DVD, CD-R, Fitas de vídeo). A organização física segue a mesma orientação, destacando-se as publicações em locais diferenciados, para facilitar a busca e a utilização, conforme cada uma, para disposição nas estantes, segundo a Classificação Decimal Dewey-CDD e Tabela de Cutter.

Toda a rotina de movimentação do acervo é automatizada: empréstimo; devolução do empréstimo; aviso de cobrança do empréstimo; reserva, aviso de reserva disponível, aviso de vencimento de reserva; recibo de cobrança de multa; consulta de assuntos; resultado de consulta em formatos de ficha, árvore e/ou ABNT. O equipamento de atendimento ao usuário conta com leitor ótico para agilizar o processo de empréstimo e garantir a sua exatidão.

Os assuntos são definidos conforme regras estabelecidas, a fim de se manter uniformidade e coerência (vocabulário controlado), garantindo o retorno da pesquisa, conforme estabelece a boa técnica da Biblioteconomia.

O acesso a base de dados é feito através do Sistema RM Biblios Corpore com módulo web para acesso remoto. Têm-se ainda acesso a Bibliotecas virtuais através de links dispostos em pasta eletrônica na área de trabalho dos microcomputadores da Biblioteca, prontos para o acesso, assim como links de utilidade pública e de interesse geral. Também foram providenciados os arquivos em formato eletrônico de extensão pdf, referente às notas de aula dos professores, para disponibilidade nos microcomputadores da Biblioteca, os quais já se encontram no portal da Faculdade.

A segurança do acervo é primeiramente mantida através do sistema RM Biblios, que tomba e cadastra no seu banco de dados cada publicação pertencente a Biblioteca, emitindo etiqueta de código de barras para identificação. Para garantir a segurança na movimentação do acervo, a Biblioteca conta com antenas antifurto de tecnologia RF, com sensor eletromagnético instaladas na entrada/saída da Biblioteca, acionadas a partir de etiquetas adesivadas nos livros com toque sonoro. As câmaras instaladas no interior da Biblioteca acompanham a movimentação e comportamento dos usuários (entrada, fundos e sala de multimídia). A rotina semestral de inventário do acervo, a partir de Relatórios do RM Biblios, permite a conferência do acervo depois de cada semestre de uso. O Regulamento da Biblioteca prevê a reposição de eventuais perdas, quando apontadas de responsabilidade de algum usuário, não comprometendo, dessa forma, a falta no acervo.

A divulgação dos recursos da Biblioteca é efetuada através de multimídia com apresentação em sala de aula para os alunos ingressos, e de visita guiada, quando são estimulados também a utilizarem o portal CAPES de periódicos para suas pesquisas acadêmicas. Sistemáticamente os alunos e professores são informados das novas aquisições, mediante correio eletrônico disponível via sistema RM Biblios, que também libera via internet todo o acervo para consulta, renovações e reservas através do portal do RM Corpore.

Como forma de divulgar e incentivar o uso da Biblioteca, os usuários são informados mensalmente acerca p leitor mais assíduo, do nº de empréstimos e do livro mais solicitado por empréstimo.

A Biblioteca mantém ainda em seu acervo, devidamente cadastrados no sistema RM Biblios, os registros da memória da Faculdade na mais variadas formas: fotos, jornais, revistas e peças publicitárias.

## **Política de expansão e melhoria da Biblioteca**

Na política de expansão da Biblioteca, em termos de prestação de serviços, as seguintes ações deverão ser privilegiadas:

- Estabelecimento periódico de diretrizes, metas e ações de planejamento para a Biblioteca;
- Definição de orçamento compatível com o atendimento das diretrizes, metas e ações;
- Planejamento e desenvolvimento de programas que subsidiem atividades de ensino, de pesquisa e de extensão;
- Coleta, gerenciamento e disposição de pontos de informação a fim de dinamizar atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- Fornecimento de informações referenciais e bibliográficas específicas, necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- Criação de meios de promoção, formais e informais, que divulguem os produtos e serviços, alertando os usuários para os benefícios que possam advir;
- Manutenção de sistema de segurança do acervo da Biblioteca;
- Manutenção de uso estratégico de tecnologias da informação;
- Integração do processo de informatização aos serviços e produtos da Biblioteca;
- Criação de parcerias com instituições congêneres com o intuito de divulgar produtividade intelectual e artística da Instituição;
- Realização de convênios para acessar fontes nacionais e internacionais de informações;
- Estabelecimento de intercâmbios culturais, científicos e educacionais, nas áreas de interesse;
- Implantação de critérios de avaliação das atividades desenvolvidas na Biblioteca.

É previsto no PDI que o acervo de títulos de livros terá uma ampliação anual de 5% (cinco por cento), com a finalidade de aumentar não somente a cobertura temática do acervo e a qualidade, mas também a quantidade de exemplares em relação aos títulos. Nos quadros abaixo verifica-se o crescimento significativo, tanto em relação a títulos como a exemplares.

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA BIBLIOTECA  
ANO 2015**

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (ACERVO)**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Nº total de exemplares adquiridos (livros)	528
Nº total de títulos adquiridos (livros)	257
Nº de novas assinaturas de periódicos	00
Nº de assinaturas renovadas	24

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (MOVIMENTAÇÃO/SERVIÇOS)**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Nº de empréstimo de publicações	15.850
Nº de multas arrecadadas	2.029
Nº de fichas catalográficas confeccionadas	25
Nº de postagens na Blogteca	319
Nº de acessos à Blogteca	49.778
Nº de matérias enviadas Programa Doce ente leitura	43
Nº de matérias enviadas Programa de Comunicação	3.036
Nº de frequência geral	19.155

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (FREQUÊNCIA POR USUÁRIO)**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Aluno Graduação	7.316
Aluno Pós-Graduação	71
Aluno Extensão	26
Docente	113
Diretor	50
Funcionário	250
Gestor	09
Aluno Técnico	1.969
Visitante	88

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (FREQUÊNCIA POR ATIVIDADE)**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Nº de alunos acesso aos micros	4.181
Nº de alunos leitura corrente (jornais e revistas)	1.738
Nº de pesquisa no acervo	721
Nº de alunos em estudo em grupo	1.216
Nº de alunos em estudo individual	1.630
Nº de visitas	198
Nº alunos atendidos para normalização (projeto integrado e monografia)	59
Nº de pesquisa na internet	35
Nº de orientação de pesquisa	65
Nº de levantamento bibliográfico	3

**QUADRO DE VALOR ANUAL**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>VALOR R\$</b>
Investimento em livros (Rel. 4-7.3)	25.268,68
Despesa com assinaturas de periódicos (planilha)	4.365,29
Valor de multas arrecadadas (Rel. 7-3)	5.346.50

**QUADRO DE POSIÇÃO EM 31/12/2015 (ACUMULADO)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Nº total de exemplares do acervo geral até 31/12/2015	15.443
Nº total de exemplares de livros até 31/12/2015	8.772
Nº total de acesso à Blogteca até 31/12/2015	151.872

**AÇÕES E EVENTOS DE DESTAQUE REALIZADOS EM 2015**

- Semana Nacional do Livro e da Biblioteca “*Varal Literário*” com 62 participações de alunos e professores, resultando em 123 textos expostos no Varal.
- Suporte ao Enade com o “*Plantão Enade*”, enviando semanalmente matérias das temáticas Economia, Política e Sociedade, para alunos e professores.
- Suporte ao Enade com o “*Plantão Enade*”, enviando semanalmente os sumários de revistas, para os professores.
- Envio para os professores de 52 newsletter das revistas disponíveis online.
- 04 Apresentações em sala de aula sobre normalização de trabalhos, inclusive para o Pronatec.
- 04 Apresentações em sala de aula sobre os produtos e serviços da Biblioteca, inclusive para o Pronatec.
- Aulas e atividades diferenciadas na Biblioteca com 14 visitas de professores e suas respectivas turmas à Biblioteca.
- Informativo da Biblioteca, edições 1 a 11 do ano III e, 3 edições na nova versão com a participação do estagiário de jornalismo.
- Postagens de 56 Sumários de revistas na Blogteca, ampliando o acesso à Blogteca.

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA BIBLIOTECA**

**ANO 2016**

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (ACERVO)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Nº total de exemplares adquiridos (livros)	103
Nº total de títulos adquiridos (livros)	86
Nº de novas assinaturas de periódicos	00
Nº de assinaturas renovadas	21

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (MOVIMENTAÇÃO/SERVIÇOS)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Nº de empréstimo de publicações	13.975
Nº de multas arrecadadas	1.830
Nº de fichas catalográficas confeccionadas	17
Nº de postagens na Blogteca	300
Nº de acessos à Blogteca	117.812
Nº de matérias enviadas Programa Doce ente leitura e newsletter	84
Nº de matérias enviadas Programa de Comunicação	3.120
Nº de frequência geral	10.298

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (FREQUÊNCIA POR USUÁRIO)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Aluno Graduação	9.545
Aluno Pós-Graduação	77
Aluno Extensão	20
Docente	87
Diretor	35
Funcionário	180
Gestor	28
Aluno Técnico	143
Visitante	183

**QUADRO QUANTITATIVO ANUAL (FREQUÊNCIA POR ATIVIDADE)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Nº de alunos acesso aos micros	5.103
Nº de alunos leitura corrente (jornais e revistas)	338
Nº de pesquisa no acervo	1.982
Nº de alunos em estudo em grupo	1.251
Nº de alunos em estudo individual	2.809
Nº de visitas	237
Nº alunos atendidos para normalização	49
Nº de pesquisa na internet	32
Nº de orientação de pesquisa	196
Nº de levantamento bibliográfico	1

**QUADRO DE VALOR ANUAL**

ESPECIFICAÇÃO	VALOR R\$
Investimento em livros (Rel. 4-7.3)	6.537,80
Despesa com assinaturas de periódicos (planilha)	4.671,85
Valor de multas arrecadadas (Rel. 7-3)	5.766,20

**QUADRO DE POSIÇÃO EM 31/12/2016 (ACUMULADO)**

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Nº total de exemplares do acervo geral até 31/12/2015	16.072
Nº total de exemplares de livros até 31/12/2015	8.984
Nº total de acesso à Blogteca até 31/12/2015	169.684

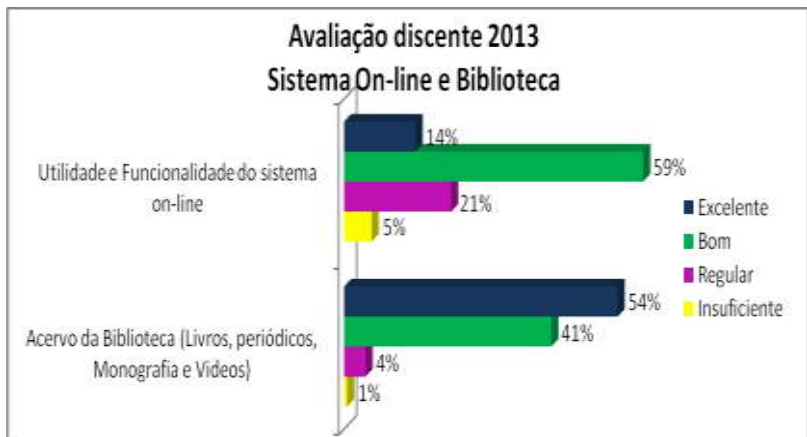
## **AÇÕES E EVENTOS DE DESTAQUE REALIZADOS**

- Fechamento do Inventário 2015/2016.
- Recepção de 01 turma iniciante para aula de apresentação da Biblioteca.
- Recepção de 02 turmas para aula diferenciada de pesquisa junto aos livros e periódicos.
- Em 18 de agosto a Biblioteca se dispôs a fazer a apresentação do Manual de Normalização em sala de aula para a disciplina de Projeto Integrado, enviando e-mail para os professores, Ana Rita, Natália, Randal, Luiz Paulo e Zilah, no entanto, nada foi agendado pelos professores.
- Divulgação na Blogteca do Manual do Projeto Integrado, Manual de Normalização e do Manual do Estágio Supervisionado com 505 acessos.
- Divulgação de diversos e-books na Blogteca.
- Reorganização da sistemática de recebimento de multas.
- Remanejamento dos livros cativos para estante particularizada e levantamento dos faltosos (17 títulos em um universo de 537 títulos).
- Reunião de sites e periódicos com acessos disponíveis, bem como senha/login de assinaturas, para subsidiar o Observatório do Varejo.
- Apresentação sobre artigo científico em sala de aula (Curso de Contábeis e de Administração), para atender à disciplina de Metodologia Científica.
- Projeto “Em busca do conhecimento”, na Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, com a participação de 59 alunos.
- Minicurso de Introdução à Formatação e Normalização de Trabalhos Acadêmicos e às Ferramentas de Pesquisa, com 04 módulos.
- Introdução do Boletim Informativo na Blogteca.
- Mensagens Árvore de Natal.

Em 2012, 51% dos alunos participantes da pesquisa consideraram excelente o acervo da biblioteca e 42% bom. Já em relação a utilidade e funcionalidade do sistema on-line 24% consideraram excelente e 55% bom. 16% ainda considerou regular.

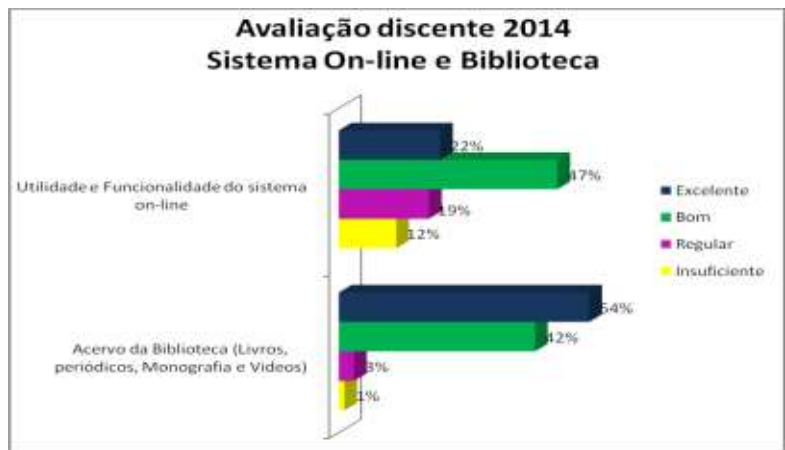


**Gráfico Avaliação Discente 2013 – Biblioteca**

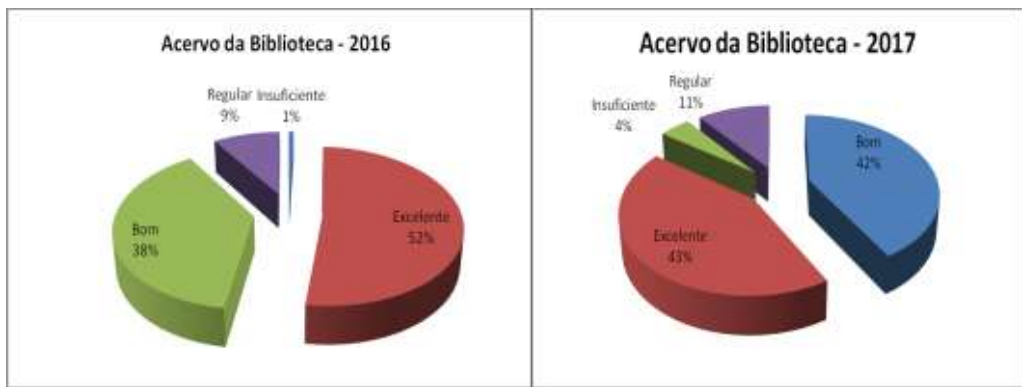


Nota: Total de respondentes em 2013 – 495 alunos

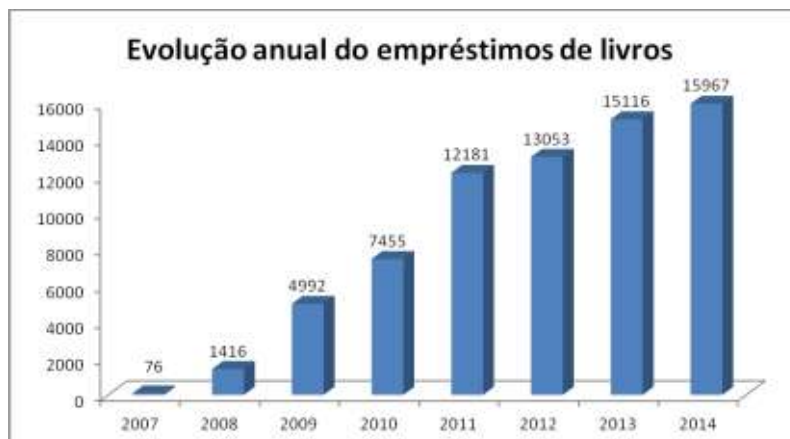
**Gráfico Avaliação Discente 2014 – Biblioteca**



Nota: Total de respondentes em 2014 – 586 alunos



### Gráfico Evolução do empréstimo de livros



Fonte: Biblioteca, 2014

### Semana Nacional do Livro e da Biblioteca 2013

A Semana Nacional do Livro e da Biblioteca de 2013 exibiu a temática “Enigmas Literários”, em que os alunos dos Cursos de Gestão Comercial, Logística, Marketing e Administração, respondiam diariamente a dois enigmas literários, para, ao final do turno, participar de sorteios de livros.

Além do objetivo geral de comemorar a Semana, conforme estabelece o Decreto nº 84.631, de 09 de abril de 1980, em 2013 tivemos como objetivos específicos:

- Divulgar a Biblioteca entre a comunidade acadêmica;
- Incentivar o gosto pela leitura e escrita;
- Ampliar o conhecimento literário dos discentes através de ações lúdicas;
- Despertar a curiosidade e imaginação;
- Motivar a busca/pesquisa de informações.

Os alunos tiveram a possibilidade de ampliar os seus conhecimentos literários através de perguntas relacionadas a autores, tanto da literatura nacional e estrangeira, como os debatidos em sala de aula, que contemplam as disciplinas.

### Figura Semana da Biblioteca 2013



**Figura Enigmas Literários - Semana da Biblioteca 2013**



O encerramento foi realizado na Loja Conceito, com a participação de professores, alunos e colaboradores, quando foram lidos todos os enigmas com as respectivas respostas e realizado o sorteio final de mais dois livros entre os presentes e de um vale-curso, com todos os alunos que participaram durante a semana.

**Figura Encerramento Semana da Biblioteca 2013**



Os resultados da comemoração e movimentação da Semana foram:

- Total de sorteios de livros realizados: 11
- Total de livros sorteados: 22
- Total de participações nos enigmas literários: 181
- Total de presentes no encerramento: 31

#### **Semana da Biblioteca 2014**

Registrar um momento especial com uma *selfie* é uma das práticas que têm conquistado milhares de internautas. Para entrar no clima, do famoso autorretrato, a **Faculdade CDL de Fortaleza** sempre atenta às novidades, lançou o projeto “*Selfie da Leitura*”, a ideia foi comemorar de maneira divertida e descontraída, a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca de 2014.

Para participar, o aluno da instituição fazia uma *selfie* de um momento de leitura, observando as condições adequadas de postura e de ambiente, logo em seguida encaminhava para o e-mail: [biblioteca@faculdadecd.edu.br](mailto:biblioteca@faculdadecd.edu.br), até o dia **31 de outubro de 2014**. Uma comissão julgadora avaliou o material, e caso aprovado a sua *selfie* foi postada no blogteca, ferramenta interativa da biblioteca da Faculdade. Os alunos participantes ganharam pontos em atividade complementar.

Além de comemorar a Semana do Livro de forma criativa, o projeto promovido pela Instituição, tinha também como intuito chamar atenção para a importância da leitura, interatividade e competitividade.

## Responsabilidade Social

A Faculdade CDL de Fortaleza consciente que existe instituições de ensino carentes, que não possuem um acervo para proporcionar a leitura, lançou em paralelo entre os seus alunos, uma ação de gincana para a doação de livros. As turmas participantes doaram livros à biblioteca, o acervo doado foi entregue às instituições, com a participação dos alunos. Os estudantes vencedores da gincana concorrem ao sorteio de um vale curso.

### Lâmina de divulgação da Semana da Biblioteca 2014

**FACULDADE CDL**  
Você Evoluindo

A Faculdade dos Empreendedores  
**PROJETO Selfie da Leitura**  
Semana Nacional de Livro e da Biblioteca

**Definição:**  
Selfie da Leitura é a forma atualizada de promover a Semana Nacional de Livro e da Biblioteca de 2014, na Faculdade CDL, visando a atenção para o empolgação da leitura, como atividade, compartilhado, incentivando o impacto de leitura social.

**Justificativa:**  
As novas tecnologias fazem parte da vida de todos, permitindo que qualquer momento possa ser registrado e compartilhado em tempo real. A Biblioteca da Faculdade CDL quer compartilhar os momentos e momentos de leitura de seus acadêmicos, através esse canal de comunicação e interação, com vistas a sensibilização e motivação para a importância da leitura. Por outro lado, há instituições carentes que não possuem um acervo para proporcionar a leitura para os seus alunos, o que pode ser corrigido com a ação de uma gincana para doação de livros, entre os turmas dos alunos da Faculdade CDL, compartilhando e incentivando, dessa forma, a Selfie da Leitura.

**Objetivos gerais:**

- Celebrar a Semana Nacional de Livro e da Biblioteca de 2014, incentivando a leitura e ação de responsabilidade social junto aos alunos;
- Espalhar;
- Incentivar a leitura junto aos alunos;
- Promover o compartilhado, compartilhando o conhecimento entre os alunos;
- Captar livros para doação a instituições carentes;
- Promover ação de responsabilidade social.

**Desempenhamento:**

- O aluno interessado em participar faz uma selfie de um momento de leitura, compartilhando com as redes sociais de contato e de ambiente, enviando para o e-mail [biblioteca@faculdadecdl.edu.br](mailto:biblioteca@faculdadecdl.edu.br), durante o período de 22 a 27/03/2014.
- A Biblioteca avalia a selfie, verificando se está dentro dos requisitos exigidos no postura e do ambiente e faz a postagem na página;
- O aluno participa da gincana entre as turmas para atingir metas e atingir objetivos a serem avaliados;
- Os alunos fazem a entrega dos livros à Biblioteca, que providenciará o transporte;
- Os alunos participam também 3 pontos em atividade complementar;
- Os alunos da turma vencedora da gincana concorrem ao sorteio de um vale curso;
- Os livros são recebidos, organizados e depositados em uma estante da biblioteca;
- O acervo é doado a uma instituição carente, com a participação dos alunos.

**Informação:**  
CDL FCDI  
tel 3464 5570

### Participação de Professores e Alunos na Semana da Biblioteca 2014



### Resultado da Semana da Biblioteca 2014

Evento	Quantitativo
Nº de <i>selfies</i> recebidas:	71 individuais e em grupos
Nº de participantes:	167 entre professores e alunos
Nº de livros arrecadados:	160 para crianças, jovens e adultos

Curso/turno	Semestre	Quant. livro
Logística - manhã	2º	113
Administração - noite	2º	23
Logística - noite	4º	8
Administração - noite	4º	7
Gestão Comercial - manhã	2º	3
Gestão Comercial - noite	5º	3
Logística - noite	2º	3
TOTAL		160

Os livros foram doados à Instituição Casa de Apoio Sol Nascente, conforme foi veiculado na edição extra do Sinergia - jornal interno da CDL de Fortaleza.

Além dos livros, a CDL de Fortaleza entregou à Instituição, 220 kg de alimentos doados pelos colaboradores, por ocasião da festa de confraternização.

### Registro de Entrega dos Livros Arrecadados na Semana da Biblioteca 2014

**EXTRA!**

## NATAL SOLIDÁRIO

No último dia 25 de dezembro, foi realizada a entrega dos 220 kg de alimentos recebidos na festa dos colaboradores. Os mantimentos foram doados à Instituição Casa de Apoio Sol Nascente - uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, localizada no bairro Castelão, que objetiva ressignificar a vida de crianças e adultos infectados e/ou afetados pelo vírus da AIDS (HIV).

Também foram doados 160 livros - infantis e adultos - arrecadados pela Faculdade CDL. Em nome da Instituição, agradecemos a todos os colaboradores que contribuíram! Obrigada!

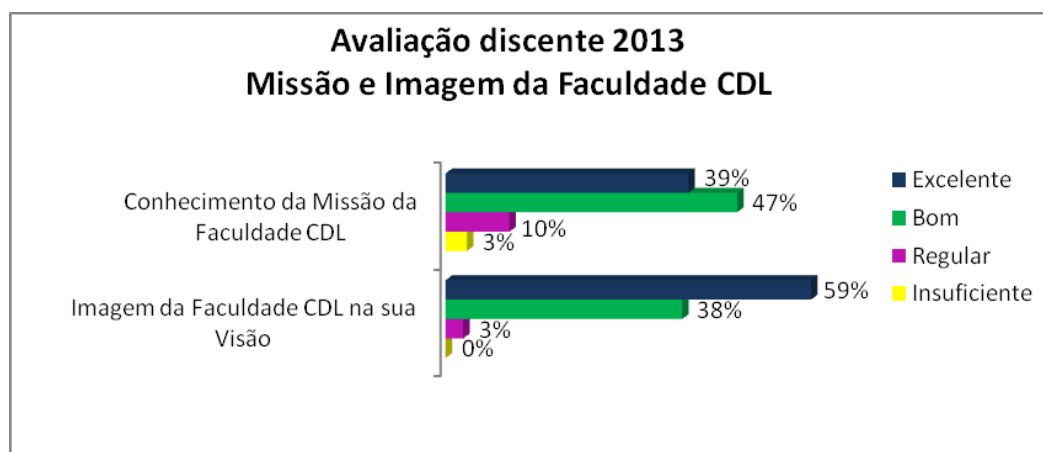
O pouco se torna muito quando feito por todos.

**CDL**  
Fortaleza

## IMAGEM DA INSTITUIÇÃO

A Faculdade CDL vem desenvolvendo ações que promovam o aumento do recall da sua marca e conseqüentemente da sua Imagem. Desta forma está consciente que essa formação de imagem está diretamente vinculada ao ensino de qualidade e ao perfil do seu corpo docente. Além disso, atrela a esta busca pela formação de uma imagem de excelência ao incentivo dos professores no uso da loja conceito através de aulas práticas lúdicas e do incentivo dos professores e alunos em pesquisas a fim de tanto desenvolver seus conhecimentos e aprendizado quanto de vincular a imagem da Faculdade à empresas e instituições o que permite que a sociedade conheça e tenha acesso a essas informações.

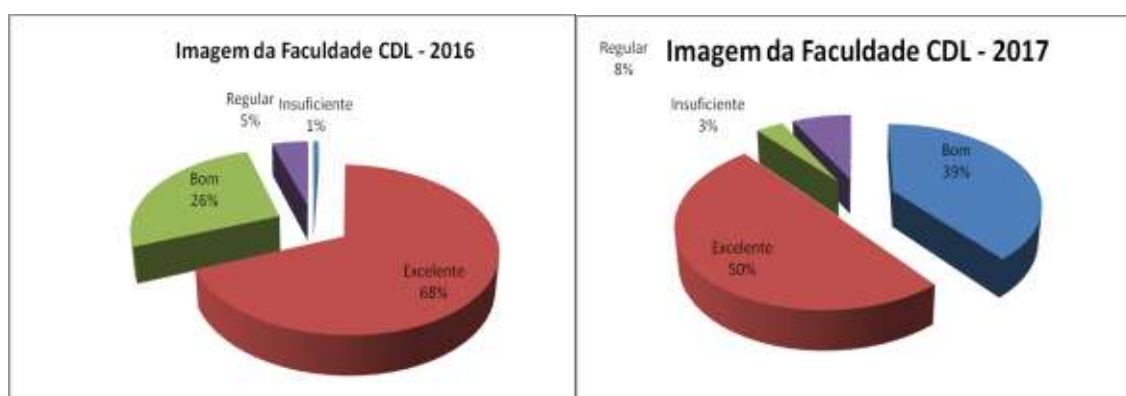
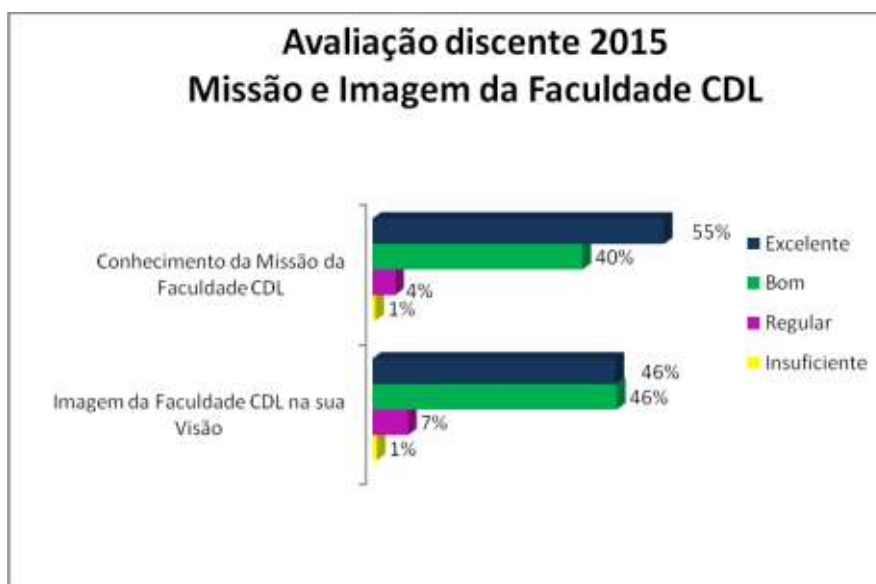
### Gráfico Avaliação Discente 2013



Total de Respondentes: 495

Para os 209 alunos do total 268 que participaram da avaliação institucional em 200.1 44,66% consideraram a Imagem da Faculdade CDL excelente e 47,57 boa. Somente 7,28% considerou regular e 0,49% insuficiente. Em 2009.2 tivemos 44,85% excelente, 47,94% boa, 5,15% regular e 2,06% não respondeu. No ano de Em 2010.1 participaram da pesquisa 259 alunos e destes 53% consideram a imagem da Faculdade CDL excelente e 39% bom, 7% consideraram regular e 1%, que se refere a 2 alunos consideraram insuficiente. Para a Instituição é um número representativo, mas é importante continuarmos consolidando a imagem institucional através das boas práticas acadêmicas realizadas. Em 2010.2 essa questão não foi aplicada. Já em 2011, dos 661 alunos participantes da avaliação, 71% consideraram excelente e 27% boa a imagem da instituição. 2% considerou regular, o que representa 13 alunos. Os resultados da avaliação discente de 2012 apresentaram que 59% dos alunos consideram a imagem da Faculdade Excelente e 36% boa.





Por fim, a instituição deve atender aos requisitos legais e normativos: 1. Condições de Acessibilidade, conforme as leis nº 10.098/2002, nº 6.949/2009, nº 7.611/2011 e a Portaria nº 3.284/2003. 2. Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, conforme o disposto na Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. 3. Plano de cargos e carreira docente, homologação. Plano de cargos e carreira dos técnicos administrativos, homologação. 4. Para Titulação do Corpo Docente para Universidades e Centros Universitários foi inserida a Resolução nº 3, de 24 de outubro de 2010; 5. Para Regime de Trabalho do Corpo Docente foi incluída a Resolução nº 3, de 14 de outubro de 2010, para as universidades, e a Resolução nº 1/2010, para os Centros Universitários; 6. Comissão Própria de Avaliação (CPA), conforme o art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004; 7. Normas e procedimentos para credenciamento e recredenciamento de Centros Universitários, conforme o disposto na Resolução CNE/CES nº 1, de 20 de janeiro de 2010; 8. Normas e procedimentos para credenciamento e recredenciamento de Universidades, conforme o disposto na Resolução CNE/CES nº 3, de 14 de outubro de 2010; 9. Diretrizes

Curriculares Nacionais para Educação das Relações Étnico-raciais e para o Ensino de História e Cultura Afro-brasileira e africana e indígena, conforme o disposto na Lei nº 11.645 de 10/03/2008, na Resolução CNE/CP nº 01, de 17 de junho de 2004 e na Lei nº 10.639, de 09 de janeiro de 2003; 10. Políticas de educação ambiental, conforme o disposto na Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999 e no Decreto nº 4.281, de junho de 2002, Resolução CP/CNE nº 2 de 15/06/2012; 11. Desenvolvimento Nacional Sustentável, conforme o disposto no Decreto nº 7.746, de 05/06/2012 e na Instrução Normativa nº 10, de 12/11/2012. 12. Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos, conforme o disposto no Parecer CNE/CP nº 8/2012. Parecer CP/CNE n.8 de 06/03/2012, que originou a Resolução CP/CNE n.1 de 30/05/2012. 13. Comissão Local de Acompanhamento e Controle Social (COLAPS), conforme o disposto na Portaria nº 1.132, de 2 de dezembro de 2009. 14. Alvará de Funcionamento. 15. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB). 16. Manutenção e Guarda do Acervo Acadêmico, conforme o disposto na Portaria nº 1.224, de 18 de dezembro de 2013.

## **ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES**

A Faculdade CDL, de acordo com o apresentado vem cumprindo o planejado em seu PDI.

Em relação ao Planejamento e Avaliação, a Faculdade CDL já possui internalizada a cultura de avaliar. Desta forma, todas as suas atividades são avaliadas pelos participantes e seus resultados considerados nas ações de melhoria.

A missão da Faculdade CDL vem sendo fortalecida e divulgada, assim como encontra-se internalizada pela comunidade acadêmica.

A Responsabilidade Social é muito presente na Faculdade CDL por ser uma instituição sem fins lucrativos e ter em sua missão trabalhar com responsabilidade social.

Os cursos de graduação e pós-graduação estão sendo autorizados e reconhecidos com conceitos elevados pelo MEC o que demonstra comprometimento com a educação e com o que é planejado e definido em seu PDI.

A comunicação com a sociedade está sendo construída de forma sólida e hoje já bem mais ampla, utilizando sites, redes sociais e os veículos de comunicação em massa.

O atendimento aos discentes é realizado pela coordenação e pela área de apoio ao discente, esta sob a condução de Psicóloga. O foco do trabalho é a colocação dos estudantes no mercado de trabalho e o apoio as suas dificuldades de aprendizagem.

Os colaboradores, segundo as pesquisas de clima sentem orgulho de trabalhar na instituição e consideram positivo o clima interno. A capacitação pode ser incrementada com a participação em cursos externos.

A organização da instituição é destaque assim como através de sua mantenedora possui sustentabilidade financeira.

A expansão da Faculdade CDL foi implantada através da construção de nova unidade.

A infraestrutura física foi ampliada. A atual infraestrutura oferece aos alunos e colaboradores ambiente confortável e seguro. A biblioteca e os laboratórios são um destaque da instituição assim como a Loja Conceito.

## **Necessidades de Melhoria - 2016**

### **1. Projetores**

- Planejar substituição dos Projetores do 2º e 3º andar prédio CDL pois são antigos e por isso não se adaptam a entrada HDMI dos computadores/notebooks dos professores. Podem ser comprados adaptadores enquanto eles estiverem em bom funcionamento.

Resultado: Foram adquiridos projetores para todas as salas de aula assim como computadores.

### **2. Salas de aula**

- Adquirir caixas de som para as salas de aula
- Aquisição de telas de projeção para as salas que possuem parede pequena de projeção
- Nas salas de aula que são utilizadas pela manhã precisamos de solução para o excesso de luminosidade
- Cadeira novas para mesa do professor
- Manutenção periódica nos computadores para verificar se estão fazendo leitura de DVD.
- Cronograma de limpeza com Anti vírus semanal

Resultado: Em relação as salas de aula todos os itens citados foram solucionados.

### **3. Sala dos Professores**

- Aquisição de outra mesa igual a existente hoje e mais 6 cadeiras
- Transferir o sofá da Loja Conceito para a Sala dos Professores
- Estante para colocação da biblioteca do Professor que será formada pela Editora Pearson

Resultado: Todas as melhorias foram realizadas

### **4. Internet / wifi**

- Verificar capacidade da rede wifi da expansão e das salas de aula do prédio da CDL
- Identificação e liberação da internet com cabo em todas as salas de aula

Resultado: o sistema de wifi ainda encontra-se em teste.

### **5. Bebedouros**

- Aquisição de 2 bebedouros para o primeiro e segundo andar.

Resultado: os bebedouros foram adquiridos.

### **6. Banheiros**

- Espelhos para os banheiros

Resultado: os espelhos foram adquiridos e instalados.

### **7. Sinalização básica**

- Números das Salas de aula
- Suporte de acrílico para aviso nas portas
- Identificação dos setores
- Placa com nome da Faculdade CDL
- Escadas (Saída)

Resultado: a sinalização básica foi toda colocada nas instalações.

### **8. Área de Convivência**

- Colocação de no mínimo 14 bancos distribuídos nos andares da Faculdade CDL para que os alunos possam sentar antes das aulas e no horário do intervalo.

Resultado: Bancos adquiridos.

### 9. Biblioteca

- Aquisição de balcão no modelo da Secretaria Geral para atendimento da biblioteca
- Aquisição de impressora para a biblioteca

Resultado: Balcão e impressoras adquiridas.

### 10. Secretaria Geral

- Aquisição de arquivos para guarda de documentos dos alunos.
- Definição de espaço para colocação dos arquivos com documentos dos alunos
- Aquisição de 2 conjuntos de cadeiras – um para recepção da Secretaria e outro para a área externa

Resultado: Projeto de arquivos em estudo.

### 11. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos

- Cestos de lixo com identificação de coleta seletiva de papel nos setores
- Identificação de todos os cestos de lixo
- Cestos coloridos nos corredores para coleta seletiva
- Depósito de lixo precisa ser revestido na cerâmica branca, com saída de água e iluminação.

Resultado: Finalizado.

### 11. Laboratórios

- Aquisição de novos computadores para o Laboratório de informática multiuso

Resultado: Laboratório renovado.

### 12. Salas de Professores TI e NDE

Resultado: Salas em instalação.

### 13. Sala de Coordenação

- Aquisição de uma nova mesa para a coordenação do curso de ciências contábeis, um armário e uma cadeira

Resultado: Salas instalada.

## Plano de Ação 2017

### GRADUAÇÃO Objetivo: Captação de novos alunos

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Campanha de vestibular 2017.1	Captação de novos alunos para os cursos de graduação	Comunidade de um modo geral; Em especial: Empresas associadas a CDL e de Sócios-proprietários da CDL, Alunos Faculdade CDL e empresas conveniadas	Divulgação em veículos de massa, mídias sociais (site, RD <i>Station</i> ) e equipe de vendas
Campanha de Vestibular 2017.2	Captação de novos alunos para os cursos de graduação	Comunidade de um modo geral; Em especial: Empresas associadas a CDL e de Sócios-proprietários da CDL, Alunos Faculdade CDL e empresas conveniadas	Divulgação em veículos de massa, mídias sociais (site, RD <i>Station</i> ) e equipe de vendas

Indique um amigo	Captação de novos alunos para graduação	Faculdade CDL, site e mídias sociais	E-mail marketing, abordagem em sala, ações no “campus”
Realização e Participação em Eventos	Captação de novos alunos para graduação	Faculdade CDL, CDL For, shoppings, refeitório de empresas, restaurante do SESC Riomar, etc	Articulação para colocação do <i>Stand</i> e agente de negócios em locais estratégicos de eventos, shoppings
Prospecção em colégios	Captação de novos alunos para graduação	Colégios da Fortaleza e adjacências (categoria pública e privada – vinculados ao perfil dos alunos da Faculdade CDL)	Articulação com diretores de colégios para realização de vestibular nas escolas.
Prospecção em Empresas	Captação de novos alunos para graduação	Em empresas do Centro, Shoppings e outras localizações	<i>Telemarketing</i> e Agendamento para abordagem <i>in loco</i>

## GRADUAÇÃO

### Objetivo: Retenção e fidelização de alunos

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Fortalecimento das relações com o aluno e professores	Reter alunos. Diminuir a evasão. Fidelizar clientes. Fortalecer o recall da marca	Faculdade CDL	Através de ações de <b>marketing</b> para fidelização de clientes focadas no público discente e docente
Fortalecimento da comunicação entre Coordenador/aluno; e professor/aluno	Reter alunos. Diminuir a evasão. Fidelizar clientes. Fortalecer o recall da marca	Faculdade CDL	Ciclo de palestras, visitas técnicas, debates, diálogos empresariais, cine debate, café literário
Resgate de alunos com status trancado e participantes de vestibulares	Reter alunos. Diminuir a evasão. Fidelizar clientes. Fortalecer o recall da marca	Banco de dados da Faculdade CDL	Telemarketing com divulgação dos incentivos para que reabra a matrícula,

## GRADUAÇÃO

**Objetivo: Ampliação da área de atuação – Autorização EAD**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Acompanhar protocolo no EMEC dos Cursos de Administração e Gestão Comercial - EAD	Captação de novos alunos de graduação no âmbito: Ceará	Faculdade CDL e Pólos	Monitorar tramitação do pedido de autorização dos cursos EAD no EMEC – 1ª etapa Finalizar o preenchimento dos formulários eletrônicos conforme demanda do MEC
Convênio com Editora Pearson	Necessidade de formalização do convênio com a Pearson para que ela seja a base conteudista	Faculdade/Pearson	Assinatura contrato de parceria
Definição e contratação da equipe do NEAD – Núcleo de Educação a Distância	Criação do Núcleo de Educação a Distância	Faculdade CDL	Fazer seleção de profissional para a Coordenação do NEAD Capacitar o atual colaborador da Faculdade CDL – Wesley Falcão para assumir a área de operação de TI do NEAD
Preparação dos Polos EAD – Fortaleza, Aracati, Juazeiro e Limoeiro do Norte	Captação de novos alunos de graduação no âmbito do Estado do Ceará	Faculdade CDL / Empresa Parceira	Definição e aquisição da infraestrutura física dos pólos – máquinas, equipamentos de informática e de escritório
Biblioteca dos pólos EAD	Exigência do MEC e viabilização dos estudos dos alunos	Faculdade CDL	Aquisição acervo biblioteca
Capacitação EAD	Desenvolver conhecimento em EAD	Faculdade CDL	Capacitar equipe de professores tutores e técnica
Autorização dos cursos	Necessidade de Receber a comissão do MEC para autorização dos cursos	Faculdade CDL e Pólos	Receber a comissão do MEC para autorização

## GRADUAÇÃO

**Objetivo: Autorização e Reconhecimento de Cursos Presenciais e relações institucionais com o MEC**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Início do Curso de ADS	Iniciar o curso de ADS para não perder o	Faculdade CDL	Campanha especial para o curso



	processo de autorização.		
Reconhecimento do Curso de Ciências Contábeis	O reconhecimento de Ciências Contábeis se faz necessário no período entre 50 a 75% de realização do mesmo	EMEC – Protocolo do Curso E recebimento da comissão na Faculdade CDL	Atualizar o PPC do Curso de Ciências Contábeis Atualizar documentos
Censo da Educação Superior	Atender a exigência anual do MEC	EMEC	Relatório
Relatório da Comissão Própria de Avaliação - CPA	Atender a exigência anual do MEC	EMEC	Relatório

## GRADUAÇÃO

### Objetivo: Núcleos de Práticas da Faculdade CDL

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Núcleo de Assistência Fiscal	Atender a empresas, pessoas físicas e capacitação dos alunos	Faculdade CDL	Realizar parceria Publicar edital para seleção dos alunos 
Núcleo de Gestão e Pesquisa	Atender a capacitação dos alunos e engajamento	Faculdade CDL	Realizar parcerias Publicar edital para seleção dos alunos 

## GRADUAÇÃO

### Objetivo: Atividades complementares que possibilitam visibilidade para a Faculdade CDL

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Diálogos Empresariais	Aumento do recall da marca	Faculdade e CDL (auditórios)	Palestra de um empreendedor ilustre do CE.
Encontros Contábeis	Aumento do recall do curso	Auditório Faculdade CDL	Palestra de tema emergente na área
Encontros de Tecnologia e Inovação	Dinamizar o ensino	Auditórios Faculdade CDL	Seminário e/ou palestra tema emergente na área
Aulas Práticas – Casa Magalhães	Proporcionar práticas	Loja conceito – sala de aula e laboratório	Capacitação dos professores no sistema p/ repassar aos alunos
Aulas Práticas – Fortes Informática	Fortalecer parcerias	Laboratórios	Capacitação dos professores no sistema p/ repassar aos alunos
Circuitos Culturais	Promover integração alunos, parceiros,	Centro da cidade e demais bairros	Divulgação e inscrição on line

	público em geral		
--	------------------	--	--

**PROJETOS ESPECIAIS - OBSERVATÓRIO DO VAREJO**

**Objetivo: Implantar o Observatório do Varejo**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Formalizar a estrutura do Observatório do Varejo	Iniciar as atividades previstas no projeto do Observatório do Varejo	CDL de Fortaleza / Faculdade CDL	Definição professor / profissional responsável pelo Observatório e sua equipe
Definir o modelo de gestão da plataforma de BI desenvolvida para o Observatório do Varejo	Necessidade de definir se a plataforma será gerenciada internamente ou através de empresa terceirizada	CDL de Fortaleza / Faculdade CDL	Analisar custos e benefícios de manter empresa terceirizada e estrutura interna necessária para realizar a gestão do BI
Atender demandas de pesquisas que sejam do interesse do comércio varejista e da CDL, FCDL, CNDL.	Tornar a Faculdade CDL e CDL de Fortaleza referência em pesquisas e análises sobre o varejo	Observatório do Varejo	Desenvolver relatórios solicitados
Buscar parcerias com SPC, Nielsen, ABRAS, ABRASCE (Associação Brasileira de Shoppings centers).	Ampliar as bases de dados do Observatório o que possibilita maior quantidade e qualidade das análises	CDL de Fortaleza / Faculdade CDL / Observatório do Varejo	Contatar principais empresas/instituições de pesquisa e de dados para fechamento de parcerias
Desenvolver indicadores regionais e setoriais de interesse do varejo/comércio/serviços/indústria	Dar visibilidade a CDL de Fortaleza e Faculdade CDL como centro de referência em indicadores do varejo	CDL de Fortaleza / Faculdade CDL / Observatório do Varejo	Reunir empresários e executivos do varejo para definição dos principais indicadores de interesse do setor

**PROJETOS ESPECIAIS - LOJA CONCEITO**

**Objetivo: Renovação da Loja Conceito**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Consolidar o Novo modelo da Loja Conceito	P/ dinamizá-la e dotá-la cada vez mais como a vitrine de varejo da Faculdade CDL.	<i>In loco</i> : ambientes da loja conceito e auditório Raimundo Cabral	Através de acompanhamento dirigido
Inclusão da tecnologia Beacon	Incremento do poll tecnológico da Loja Conceito	Loja Conceito <i>in loco</i>	Assinatura de convênio de comodato sem custo para a Faculdade CDL
Definição dos segmentos e atuação	Otimização do uso dos ambientes e dinamização das aulas	Loja Conceito <i>in loco</i>	Elaboração de projeto de renovação da Loja Conceito
Aulas Práticas com Casa Magalhães	Incremento do poll tecnológico da Loja Conceito e das aulas práticas	Sala de aula da loja conceito e laboratórios informática da Faculdade CDL	Agendar aulas com equipe da casa Magalhães e professores Faculdade CDL
Faculdade CDL – Loja Conceito	Realizar a venda de produtos com a marca Faculdade CDL	Loja Conceito	Desenvolvimento de projeto de startup pelos alunos com desenvolvimento de produtos Faculdade CDL

**PROJETOS ESPECIAIS - ECR**

**Objetivo: Consolidar a parceria com a ECR**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Realização de 5 <b>Workshops ECR</b> ao longo do ano de 2017, alguns multitemáticos, outros com focos específicos	Promover apoio às empresas varejistas/ indústria p/ aumento da eficiência nos processos, distribuição e arrumação e vendas. Promover capacitação dos alunos e demais	Faculdade CDL	Exposição teórica e apresentação de cases além de parte prática

	públicos		
Realizar cursos de Extensão (ver Extensão)			

### **FACULDADE CDL GERAL - PARCERIAS ESTRATÉGICAS**

**Objetivo: Amadurecimento das parcerias estratégicas através de maior entrosamento e interface com a área comercial da CDL Fortaleza e consequentemente com empresas associadas e que venham a se associar.**

<b>O QUE ?</b>	<b>PARA QUE?</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO?</b>
Parceria GS1	Cursos de Extensão e Palestras	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria ECR	Cursos, Visita Técnica Italia e Consultorias	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria Casa Magalhães	Realização de aulas práticas na Loja Conceito, sala de aula e laboratórios	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria com Grupo Fortes	Sistemas para aulas práticas instalados nos laboratórios e cursos EAD no âmbito da extensão	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria HSM	HSM Experience para alunos e professores possibilitando desenvolvimento de conhecimento e também diferencial no mercado	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria Sebrae	Cursos de extensão em conjunto Pós-graduação em Consultoria para Micro e Pequenas Empresas e em Gestão de Micro e Pequenas Empresas	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria com IByte	Manutenção dos	Faculdade CDL	Assinatura convênio

	laboratório e financiamento computadores para alunos		para 2017 Divulgação na mídia
Parceria Microsoft	Certificação para os alunos área de informática possibilitando desenvolvimento de conhecimento, empregabilidade e também diferencial no mercado	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia
Parceria Cisco	Laboratório e certificação para os alunos possibilitando desenvolvimento de conhecimento, empregabilidade e também diferencial no mercado	Faculdade CDL	Assinatura convênio para 2017 Divulgação na mídia

**PÓS- GRADUAÇÃO – PÓS-GRADUAÇÃO 2017. 1**

**Objetivo: Captação de alunos para cursos de Pós-graduação**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Abrir 2 cursos de MBA no 1º semestre	Aumento do número de alunos com contrato de longa duração e aumento de receita	Veículos de massa: rádio, folheteria	Divulgação em veículos de massa e abordagem em empresas
	Promoção de ensino de qualidade em nível de especialização	Visitas às empresas e Instituições	Incremento da comunicação com empresas conveniadas e a conveniar
		CDL For/ Eventos de parceiros	Participação em Feiras e eventos
		Banco de dados da Faculdade CDL	Contatos com alunos egressos através de pesquisa on line e envio de e-mail marketing

**PÓS- GRADUAÇÃO – PÓS-GRADUAÇÃO 2017.2**

**Objetivo: Captação de alunos para cursos de Pós-graduação**

O QUE ?	PARA QUE?	ONDE?	COMO?
Abrir 5 cursos de pós-graduação no 2º semestre	Aumento do número de alunos com contrato de longa duração e aumento de receita	Veículos de massa: outdoor, rádio, folheteria	Divulgação em veículos de massa e abordagem em empresas
	Promoção de ensino de qualidade em nível de especialização	Visitas às empresas e Instituições	Incremento da comunicação com empresas conveniadas e a conveniar
		CDL For/ Eventos de parceiros	Participação em Feiras e eventos
		Banco de dados da	Contatos com alunos

		Faculdade CDL	egressos através de pesquisa <i>on line</i> e envio de <i>e-mail marketing</i>
--	--	---------------	--



**EXTENSÃO – CURSOS ABERTOS**

**Objetivo: Captação de alunos para cursos de Extensão**

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Realização de 8 cursos de extensão abertos/mês	Apoio a capacitação do comércio varejista	Faculdade CDL - aos sábados	Elencar cursos que, de acordo com os anos anteriores, tem mais possibilidade de fechar turma/ Instituir pelo menos um curso Novo por mês
	Promoção de ensino de qualidade nos segmentos: negó comérc, serviços	Veículos de massa: rádio, jornal e mídias sociais	Divulgação em larga escala
	Atrair novos e possíveis alunos p/ cursos de graduação	Empresas associadas e associações conveniadas	Divulgação junto a Instituições e Empresas
		Empresas conveniadas e empresas que participaram dos cursos abertos em 2016	Levantamento das necessidades de Treinamento

**EXTENSÃO – CURSOS IN COMPANY**

**Objetivo: Captação de alunos para cursos de Extensão**

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Realização de 4 cursos de extensão <i>in company</i> /Mês	Apoio a capacitação do comércio varejista	Empresas e Instituições	Através de contatos e agendamentos de visitas – prospecção
	Promoção de ensino de qualidade nos segmentos: negócios, comércio, serviços	Empresas, Feiras e Eventos	Através de abordagem direta a clientes potenciais
	Aproximação de empresas para atrair novos e possíveis alunos p/ cursos de graduação	Empresas clientes que já utilizaram serviços de cursos <i>in company</i>	Abordagem a clientes já fidelizados

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Plano de comunicação	Definição compilada das ações a serem desenvolvidas p/ desenvolver e incrementar a Faculdade CDL como referência no ensino na área de gestão e e negócios.	Veículos de massa, mídias sociais e ações no PDV (Faculdade CDL)	Divulgação dos principais produtos e serviços da Faculdade CDL
Potenciar a divulgação das áreas de Graduação, Extensão, Pós-graduação	Aumento do recall e consequente aumento do número de alunos e do leque de serviços da Faculdade CDL	Empresas, Instituições e comunidade de um modo geral.	Ciclo de palestras, cafés literários, cine debate, encontros contábeis, diálogos empresariais, circuitos culturais
Comunicação Visual	Fortalecimento da marca e facilitação da comunicação em geral	Faculdade CDL expansão, 2º e 3º andar do prédio da CDL e Loja Conceito	Implementação da comunicação visual da Faculdade CDL

**GESTÃO – TECNOLOGIA INFORMÁTICA**

<b>O QUE ?</b>	<b>PARA QUE?</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO?</b>
----------------	------------------	--------------	--------------

<b>1 Ação</b>	<b>2. Justificativa</b>		<b>6. Modo</b>
Melhoria tecnológica do sistema acadêmico, financeiro, contábil e biblioteca	Apoio às atividades da secretaria acadêmica e dos serviços prestados ao corpo discente e docente	TOTVS e Área de TI	Incremento dos relatórios nova versão sistema TOTVS
Incremento da inscrição dos alunos nos cursos de extensão	Necessidade de desburocratização e modernização do sistema de recebimento de inscrições	Sistema <i>on line</i> da Faculdade CDL interface com o sistema TOTVS	Instituindo o pagamento e certificado <i>on line</i>
Incremento do pool de informática dos cursos de Redes de Computadores e Análise e Desenvolvimento de sistemas	Incremento das aulas e maior segurança e robustez nos sistemas utilizados	Laboratórios de informática	Parceria estratégica com a Dell

## GESTÃO – FINANCEIRO

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Provisionamento de toda despesa e de toda receita	Planejamento e melhoria do fluxo de caixa	Faculdade CDL	Através de elaboração de orçamento

Provisionamento das despesas	Planejamento e melhoria do fluxo de caixa e análise do que pode ser reduzido em termos de despesas	Sistema e interfaces com as áreas envolvidas	Histórico de pagamentos do ano de 2016 + projeções de 2017
Solicitação de recompra FIES	Ressarcimento à Faculdade das mensalidades de alunos que possuem FIES	Sistema Sis FIES	Acessando o site do FNDE
Envio dos relatórios financeiros para a contabilidade	P/ Cumprimento de prazos dos relatórios e balancetes e do bom andamento do fluxo de tarefas do setor contábil p/	Sistema TOTVs – financeiro e acesso ao <i>internet banking</i>	Operando as atividades de baixa de conciliação bancária em tempo hábil

#### GESTÃO – SETOR PESSOAL

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Provisionamento das férias de corpo docente e do corpo técnico administrativo	Para captação dos recursos, organização e planejamento dos pagamentos	Planilha eletrônica	Análise o quadro de colaboradores e salários do corpo técnico administrativo

Fechamento da folha de pagamento todo dia 25 de cada mês	Para cumprimento de prazos e viabilização de relatórios em tempo hábil para análise da coordenação e diretoria	Sistema e interface com as áreas da Faculdade que geram pagamentos de professores e demais	Através do recolhimento das informações até o dia 20 de cada mês .
--	--	--	--

## GESTÃO – RECURSOS HUMANOS

O QUE ? 1 Ação	PARA QUE? 2. Justificativa	ONDE?	COMO? 6. Modo
Avaliação de desempenho	Análise do desempenho e tomada de decisões em termos de viabilização de capacitação ou outra tomada de decisão que se faça necessária	Individualmente com cada colaborador	Análise e revisão das metas previamente definidas
LNT – levantamento das necessidades de treinamento	Para análise da real necessidade e provisionamento do investimento e	Enquete com cada colaborador	Elenco de cursos necessários para o melhor desempenho das atividades
Capacitação de professores	Desenvolver, incrementar e atualizar professores em modernas práticas e metodologias necessárias para o desempenho das práticas didáticas de excelência	Faculdade CDL com interface com parceiros, editoras, TOTVS e Casas Magalhães	Desenvolvimento de cursos de didática, metodologia para docentes, Capacitação no sistema TOTVS e sistema Casas Magalhães

## GESTÃO – COBRANÇA

O QUE ? 1 Ação	PARA QUE? 2. Justificativa	ONDE?	COMO? 6. Modo
Realização da	Incentivar alunos	Área Administrativa da	Envio de mensagem e

cobrança pedagógica de alunos com uma parcela em aberto.	com status de apenas 1 mensalidade em aberto a liquidar dívida e evitar novos inadimplentes	Faculdade CDL	telemarketing ativo.
Cobrança direta a alunos devedores com status matriculado	Redução da inadimplência	Área de cobrança CDL	Através da régua de cobrança previamente elaborada para alunos devedores
Cobrança direta a alunos devedores com status trancado	Fazer com que antigos alunos retornem à Faculdade e redução de inadimplência	Área de cobrança CDL	Estratégias de descontos e vantagens para reativação da matrícula
Grande Promoção para negociação de dívidas	Resgate de dívidas mais antigas e recuperação de alunos	Área de cobrança da CDL For	Participação no Feirão de negociação de dívidas

#### GESTÃO – MANUTENÇÃO E PATRIMÔNIO

<b>O QUE ? 1 Ação</b>	<b>PARA QUE? 2. Justificativa</b>	<b>ONDE?</b>	<b>COMO? 6. Modo</b>
Manutenção preventiva	Evitar desgastes de equipamentos, reposição e despesas desnecessárias de modo a reduzir despesas	Área de apoio logístico e Faculdade CDL	Planejamento das ações de manutenção com vistas a redução de despesas e redução de quebra de equipamentos tais como ar-condicionado, elevador, iluminação, banheiros, etc
Otimizar o serviço de telefonia fixa da Faculdade CDL	Atender a necessidade do serviço de telefonia fixa da Faculdade que atualmente está desordenado e fora do padrão	Faculdade CDL	Reorganização do quadro de telefonia
Otimização do PGRS – Programa de resíduos sólidos	Para atuação correta por parte da Faculdade no que diz respeito ao controle de resíduos em consonância com o exigido por lei e em amparo ao meio ambiente	Faculdade CDL	Acompanhamento do PGRS



