



PROCESSO N.º 1057/11

PROTOCOLO N.º 10.943.594-5

PARECER CEE/CEB N.º 1184/11

APROVADO EM 09/12/11

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
MARINGÁ

MUNICÍPIO: MARINGÁ

ASSUNTO: Pedido de reconhecimento do Curso Técnico em Vendas - Eixo
Tecnológico: Gestão e Negócios.

RELATOR: ARNALDO VICENTE

I – RELATÓRIO

1. Pelo ofício n.º 1132/11-SUED/SEED, de 15/08/11, a Secretaria de Estado da Educação encaminha a este Conselho o expediente protocolado no NRE de Maringá em 11/04/11, de interesse do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Maringá, do município de Maringá, que por sua direção solicita reconhecimento do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

A instituição de ensino foi credenciada para oferta de cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio pela Resolução Secretarial n.º 1103/02, obteve a renovação do credenciamento pela Resolução Secretarial n.º 4966/06, de 09/11/06 e nova renovação de credenciamento deu-se com base no Parecer CEE/CEB n.º 1128/11, de 08/12/11.

O Curso Técnico em Vendas foi autorizado a funcionar pela Resolução Secretarial n.º 3015/09, de 10/09/09, pelo prazo de 02 (dois) anos, a partir do segundo semestre do ano de 2009.

2. Dados Gerais do Curso

- **Curso:** Técnico em Vendas
- **Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios
- **Carga horária total do curso:** 800 horas
- **Regime de funcionamento:**
O curso Técnico em Vendas, modalidade presencial, contará com 800 horas, será realizado em regime de blocos temáticos e as aulas serão ministradas de segunda a sexta-feira nos períodos diurno das 08h às 12h, vespertino das 13h30 às 17h30 e noturno das 19h às 23h
- **Regime de matrícula:**
O regime de matrícula no Curso Técnico em Vendas será único por turma, no início do curso.
- **Número de vagas:** 30 por turma



PROCESSO N.º 1057/11

- **Período de integralização do curso:** mínimo 01 (um) ano e máximo de 05 (cinco) anos
- **Requisitos de acesso:**
Ensino Médio completo ou comprovação de estar cursando a 3ª série do Ensino Médio e idade mínima de 16 anos
- **Modalidade de oferta:** presencial, concomitante e/ou subsequente

2.1 Perfil de conclusão do Curso

De:

Profissional responsável por comercializar bens, serviços e ideias, a partir do conhecimento detalhado sobre mercado, produto, empresa, concorrência e cliente, aplicando técnicas atualizadas de venda, de marketing e de televendas, comunicando-se de forma clara e objetiva, com proatividade, eficiência, eficácia e efetividade.

Para:

Estuda os produtos e serviços da empresa, caracteriza o tipo de cliente e recolhe informações sobre a concorrência e o mercado em geral. Prepara ações de venda. Promove e efetua a venda de produtos e serviços junto aos clientes, bem como a organização do ambiente de venda. Promove serviço de apoio ao cliente, fidelização e atendimento pós-venda. Organiza e gerencia os arquivos dos clientes. Colabora na captação de novos clientes.



PROCESSO N.º 1057/11

2.2 Matriz Curricular

Estabelecimento – Centro de Educação Profissional do Senac, em Maringá

Curso – Técnico em Vendas

Ano de Reconhecimento – 2011

| Bloco Temático | Unidade temática | CH |
|--|---|------------|
| Bloco temático I Iniciação ao Trabalho | 1.1 Ética e Cidadania | 12 |
| | 1.2 Competência interpessoal no trabalho | 16 |
| | 1.3 Integração no ambiente de trabalho | 16 |
| | 1.4 Saúde, higiene, segurança e bem-estar no trabalho | 16 |
| | 1.5 Empregabilidade | 20 |
| | 1.6 Empreendedorismo | 12 |
| | Carga horária do Bloco | 92 |
| Bloco Temático II Comunicação no Trabalho | 2.1 Português básico | 32 |
| | 2.2 Comunicação em vendas | 32 |
| | Carga horária do Bloco | 64 |
| Bloco Temático III Iniciação à Informática | 3.1 Matemática comercial | 24 |
| | 3.2 Informática básica | 40 |
| | Carga horária do Bloco | 64 |
| Bloco Temático IV Técnicas de Venda | 4.1 Introdução à Venda | 12 |
| | 4.2 Preparação para a venda | 16 |
| | 4.3 Planejamento em vendas | 28 |
| | 4.4 Qualidade em vendas | 12 |
| | 4.5 Pré-venda | 16 |
| | 4.6 Abordagem e abertura de vendas | 24 |
| | 4.7 Sondagem em vendas | 20 |
| | 4.8 Tipos psicológicos de clientes | 12 |
| | 4.9 Demonstração do produto do serviço | 16 |
| | 5.0 Objeções – como lidar com elas | 24 |
| | 5.1 Tratando a questão "preço" | 16 |
| | 5.2 Fechamento de vendas | 16 |
| | 5.3 Pós-venda | 12 |
| | 5.4 Derrubando velhos mitos | 12 |
| Carga horária do Bloco | 236 | |
| Bloco Temático V Administração e Negociação em Vendas | 5.1 Habilidades comportamentais em negociação | 16 |
| | 5.2 Confiança em negociação | 12 |
| | 5.3 Administração da venda | 20 |
| | Carga horária do Bloco | 48 |
| Bloco Temático VI Consultoria em Vendas | 6.1 O novo processo de planejamento | 16 |
| | 6.2 Habilidades do consultor em vendas | 20 |
| | 6.3 Novos papéis do consultor de vendas | 12 |
| | 6.4 Criatividade na negociação | 16 |
| | Carga horária do Bloco | 64 |
| Bloco Temático VII Ferramentas de Marketing | 7.1 Fundamentos do Marketing | 12 |
| | 7.2 Evolução das Negociações | 08 |
| | 7.3 O mercado no conceito de Marketing | 12 |
| | 7.4 Pesquisa de Marketing | 20 |
| | 7.5 Desenvolvimento de produto | 16 |
| | 7.6 Estudo de preços | 16 |
| | 7.7 Otimizando o uso de ferramentas de marketing | 16 |
| | Carga horária do Bloco | 100 |
| Bloco Temático VIII Tele vendas | 8.1 Histórico de televendas | 08 |
| | 8.2 Aplicações do televendas | 08 |
| | 8.3 Como funciona o televendas | 24 |
| | 8.4 A comunicação em televendas | 12 |
| | Carga horária do Bloco | 52 |
| Bloco Temático IX Prática profissional | 9.1 Prática profissional | 80 |
| | Carga horária do Bloco | 80 |
| | Carga horária total do curso | 800 |



PROCESSO N.º 1057/11

2.3 Certificação

Certificação: Não haverá certificados no Curso Técnico em Vendas, considerando que não há itinerários alternativos para qualificação.

Diploma: O aluno ao concluir o Curso Técnico em Vendas, conforme organização curricular aprovada e comprovar a conclusão do Ensino Médio, receberá o diploma de Técnico em Vendas.

2.4 Articulação com o Setor Produtivo

A instituição de ensino mantém convênios com:

- Samaga Confecções
- Leonfer Transporte e Logística Ltda.
- Caramuru Materiais para Construção Ltda.

Os termos de convênios estão anexados às folhas 109 a 117.

3. Corpo Docente

| NOME | FORMAÇÃO | DISCIPLINA |
|-------------------------------|---|--|
| Silvana Arnold Rodrigues | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração• Especialização em Gestão Empresarial com Ênfase em Marketing para a Competitividade | <ul style="list-style-type: none">• Coordenação do Curso• Histórico do Televendas• Otimizando o Uso das Ferramentas de Marketing |
| Sarah Yuriko Mikuni | <ul style="list-style-type: none">• Psicologia• Especialização em Recursos Humanos• Especialização em Educação Especial• Especialização em Psicoterapia Comportamental | <ul style="list-style-type: none">• Ética e Cidadania• Competência Interpessoal no Trabalho• Integração no Ambiente de Trabalho |
| Fátima Natsue Matsumoto Emori | <ul style="list-style-type: none">• Enfermagem• Especialização em Enfermagem do Trabalho | <ul style="list-style-type: none">• Saúde, Higiene, Segurança e Bem Estar no Trabalho |
| Adriano Cipriano Pereira | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração | <ul style="list-style-type: none">• Empregabilidade• Empreendedorismo• Prática Profissional• Fechamento de Vendas• Pós-Venda• Derrubando Velhos Mitos |
| Maria Lucia da Silva | <ul style="list-style-type: none">• Letras• Especialização em Língua Portuguesa e Literatura | <ul style="list-style-type: none">• Português Básico• Comunicação em vendas |
| Alexandra Manfrinato | <ul style="list-style-type: none">• Tecnologia em Processamento de Dados• Especialização em Análises de Sistemas | <ul style="list-style-type: none">• Matemática Comercial• Informática Básica |



PROCESSO N.º 1057/11

| NOME | FORMAÇÃO | DISCIPLINA |
|--------------------------------------|--|---|
| Irceu de Oliveria Junior | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração• Especialização em Administração Hospitalar e de Serviços de Saúde• Especialização em Finanças | <ul style="list-style-type: none">• Introdução à Venda• Preparação para a Venda• Planejamento em Vendas |
| Adilson Soler Garcia | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração | <ul style="list-style-type: none">• Qualidade em Vendas• Pré-Venda• Abordagem em Abertura de Vendas |
| Fabiano Braga Brum | <ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis• Especialização em Gestão Empresarial com Ênfase em Recursos Humanos para Qualidade | <ul style="list-style-type: none">• Sondagem em Vendas• Demonstração do Produto ou do Serviço• Tratando a Questão Preço |
| Rose Mara Rodrigues dos Santos Bughi | <ul style="list-style-type: none">• Psicologia | <ul style="list-style-type: none">• Tipos Psicológicos de Clientes• Objeções – Como Lidar com Elas• Habilidades Comportamentais em Negociação |
| Tiago Santos Pereira | <ul style="list-style-type: none">• Comunicação Social | <ul style="list-style-type: none">• Confiança em Negociação• Administração de Venda• Criatividade na Negociação |
| Luiz Carlos Branco Flamengo | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração• Especialização em Gestão Agroindustrial• Especialização em Gestão Empresarial | <ul style="list-style-type: none">• O Novo Processo de Planejamento• Habilidades do Consultor em Vendas• Novos Papéis do Consultor de Vendas |
| Silvestre Eduardo Torelli | <ul style="list-style-type: none">• Marketing e Propaganda• Especialização em Gestão Estratégica Empresarial | <ul style="list-style-type: none">• Fundamentos do Marketing• Evolução das Negociações• O Mercado no Conceito de Marketing |
| Cleide Aparecida Bulla | <ul style="list-style-type: none">• Ciências Econômicas• Especialização em Marketing | <ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento de Produto• Pesquisa de Marketing |
| Dirlene da Silva Pires | <ul style="list-style-type: none">• Bacharel em Administração• Especialização em Gestão de Pessoas | <ul style="list-style-type: none">• Aplicações do Televendas• Como Funciona o Televendas• A Comunicação em Televendas |



PROCESSO N.º 1057/11

4. Número de Alunos Matriculados, Reprovados, Desistentes, Transferidos e Concluintes, apresentados pela Comissão Verificadora

| Síntese dos Resultados Alcançados no Curso Técnico em Vendas | | | | |
|---|-----------------------|--------------|-------------|-------|
| Curso: Técnico em Vendas | | | | |
| Turma: 01 | | turno: noite | | |
| Ano | Períodos/ Semestre | Matriculados | Desistentes | Total |
| 2010 | Início no 2º semestre | 33 | 23 | 10 |

Percebe-se pela síntese que houve uma desistência significativa na única turma ofertada, até a presente data, teve início no segundo semestre no ano de 2010 e na verificação in loco, compreendeu-se que tal desistência foi motivada por necessidade de trabalho dos alunos e/ou por questões financeiras.

No entanto, foi verificado que os alunos afirmam que o curso tem propiciado um bom conhecimento sobre a Profissão de Técnico em Vendas, o que possibilitará uma atuação profissional competente e responsável.

5. Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo n.º 241/11, do NRE de Maringá, integrada pelos Técnicos Pedagógicos: Maria Aparecida Guermandi – licenciada em Pedagogia, Silvana Cristina Bergamo – licenciada em Letras, Rosangela Martins Nabão – licenciada em Letras e como perito Eduardo Senedezze Lemes – bacharel em Administração, emitiu laudo técnico favorável ao reconhecimento do referido curso, conforme estabelecido na Deliberação n.º 09/06-CEE/PR. (fls. 291 a 307)

6. Parecer DET/SEED

Pelo Parecer n.º 262/11-SUED/SEED, a Secretaria de Estado da Educação encaminha o processo ao Conselho para o reconhecimento do referido curso.



PROCESSO N.º 1057/11

II – VOTO DO RELATOR

Considerando o exposto, somos pelo reconhecimento do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios – concomitante e/ou subsequente ao Ensino Médio, carga horária de 800 horas, regime de matrícula por turma no início do curso, período mínimo de integralização do curso de 01 (um) ano, 30 vagas por turma, presencial, do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Maringá, do município de Maringá, mantido pelo mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, a partir do segundo semestre do ano de 2009, por 05 (cinco) anos, de acordo com as Deliberações n.ºs 09/06 e 02/10-CEE/PR.

Recomendamos à mantenedora que a formação pedagógica dos docentes/coordenação seja ação a ser implementada.

A instituição de ensino deverá tomar as devidas providências quanto ao registro “on line” no SISTEC – Sistema de Informação e Supervisão de Educação Profissional e Tecnológica, para o referido curso.

Encaminhamos:

- a) o Parecer à Secretaria de Estado da Educação para expedição do ato de reconhecimento;
- b) o processo à instituição de ensino para constituir acervo e fonte de informação.

É o Parecer.

DECISÃO DA CÂMARA

A Câmara de Educação Básica aprova, por unanimidade, o Voto do Relator.

Curitiba, 09 de dezembro de 2011.

Romeu Gomes de Miranda
Presidente do CEE

Maria das Graças Figueiredo Saad
Presidente da CEB