



PROCESSO N.º 160/11

PROTOCOLO N.º 7.557.094-5

PARECER CEE/CEB N.º 561/11

APROVADO EM 05/07/11

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM FRANCISCO BELTRÃO

MUNICÍPIO: FRANCISCO BELTRÃO

ASSUNTO: Pedido de autorização para o funcionamento do Curso Técnico em Vendas - Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

RELATORA: MARIA DAS GRAÇAS FIGUEIREDO SAAD

## I – RELATÓRIO

1. Pelo Ofício n.º 84/11-SUED/SEED, de 03/02/11, a Secretaria de Estado da Educação encaminha a este Conselho o expediente protocolado no NRE de Francisco Beltrão, em 29/04/09, de interesse do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Francisco Beltrão, que por seu Diretor Regional solicita autorização para o funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

Embora o processo tenha sido protocolado no NRE de Francisco Beltrão em 29/04/09, o mesmo só deu entrada neste CEE em 03/02/11, ficando durante este período em trâmite entre a SEED e a Instituição.

## 2. Da Instituição de Ensino

O Centro de Educação Profissional do SENAC, em Francisco Beltrão está localizado à Avenida Júlio Assis Carneiro n.º 1250, no município de Francisco Beltrão, é mantido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

Foi credenciado para oferta de Cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio pela Resolução Secretarial n.º 338/02 de 07/02/02 e obteve a renovação do credenciamento pela Resolução Secretarial n.º 3630/08 de 06/08/08.

Com base no Parecer CEE/CEB n.º 538/11 de 05/07/11, obteve nova renovação do credenciamento.



PROCESSO N.º 160/11

### 3. Dados Gerais do Curso

- **Curso:** Técnico em Vendas
- **Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios
- **Carga horária:** 800 horas
- **Regime de funcionamento:** de segunda a sexta-feira, nos períodos diurno e noturno
- **Regime de matrícula:** por turma
- **Número de vagas:** 40
- **Período de integralização do curso:** o período mínimo de integralização de 01 (um) ano, sendo o máximo de 05 (cinco) anos após a conclusão do primeiro bloco temático
- **Requisitos de acesso:** escolaridade mínima: 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

### 4. Justificativa

(...)

Tendo como missão educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo e seu compromisso, com a qualidade da educação profissional, orientando-se pelos princípios, critérios e valores da Lei Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei n.º 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/04, do Parecer CNE/CEB n.º 04/99, no que se referem à Educação Profissional de Nível Técnico, o SENAC/PR propõe o Curso Técnico de Nível Médio – Técnico em Vendas com o objetivo de responder às necessidades de formação profissional no eixo tecnológico da gestão e negócios, comprometendo-se, com esta ação educacional, disponibilizar melhorias qualitativas de desenvolvimento pessoal e profissional, oportunizando melhorias e maiores oportunidades no mercado. (fl. 63)

### 5. Objetivos

Os objetivos estão descritos à folha 65.

### 6. Perfil de Conclusão do Curso

Profissional responsável por estudar os produtos e serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes, recolher informações sobre a concorrência e o mercado em geral, preparar ações de venda, promover a venda de produtos e serviços junto aos clientes, bem como a organização do ambiente de fidelização e atendimento pós venda, organizando e gerenciando os arquivos e colaborando para a captação de novos clientes.



PROCESSO N.º 160/11

## 7. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição de Ensino mantém convênios com:

- Zardo, Filhos e Cia Ltda.
- Lojas Catarinense
- Revesul Revendedora de Veículos Sudoeste Ltda.

Os termos de convênios estão anexados às folhas 127 a 133.

## 8. Organização Curricular

Matriz Curricular

### Curso Técnico em Vendas

Estabelecimento – Centro de Educação Profissional do Senac, em Francisco Beltrão

Carga Horária – 800 horas

Ano de Implantação: 2010

Bloco Temático	Unidade temática	CH
<b>Bloco temático I</b>  Iniciação ao Trabalho	- Ética e Cidadania	12
	- Competência interpessoal no trabalho	16
	- Integração no ambiente de trabalho	16
	- Saúde, higiene, segurança e bem-estar no trabalho	16
	- Empregabilidade	20
	- Empreendedorismo	12
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>92</b>
<b>Bloco Temático II</b>  Comunicação no Trabalho	- Português básico	32
	- Comunicação em vendas	32
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>64</b>
<b>Bloco Temático III</b>  Iniciação à Informática	- Matemática comercial	24
	- Informática básica	40
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>64</b>



PROCESSO N.º 160/11

<b>Bloco Temático IV</b>  <b>Técnicas de Venda</b>	- Introdução à Venda	12
	- Preparação para a venda	16
	- Planejamento em vendas	28
	- Qualidade em vendas	12
	- Pré-venda	16
	- Abordagem e abertura de vendas	24
	- Sondagem em vendas	20
	- Tipos psicológicos de clientes	12
	- Demonstração do produto ou do serviço	16
	- Objeções – como lidar com elas	24
	- Tratando a questão “preço”	16
	- Fechamento de vendas	16
	- Pós-venda	12
- Derrubando velhos mitos	12	
<b>Carga horária do Bloco</b>		<b>236</b>
<b>Bloco Temático V</b>  <b>Administração e Negociação em Vendas</b>	- Habilidades comportamentais em negociação	16
	- Confiança em negociação	12
	- Administração da venda	20
	<b>Carga horária do Bloco</b>	
<b>Bloco Temático VI</b>  <b>Consultoria em Vendas</b>	- O novo processo de planejamento	16
	- Habilidades do consultor em vendas	20
	- Novos papéis do consultor de vendas	12
	- Criatividade na negociação	16
	<b>Carga horária do Bloco</b>	
<b>Bloco Temático VII</b>  <b>Ferramentas de Marketing</b>	- Fundamentos do Marketing	12
	- Evolução das Negociações	08
	- O mercado no conceito de Marketing	12
	- Pesquisa de Marketing	20
	- Desenvolvimento de produto	16
	- Estudo de preços	16
	- Otimizando o uso de ferramentas de marketing	16
	<b>Carga horária do Bloco</b>	



PROCESSO N.º 160/11

<b>Bloco Temático VIII</b>  <b>Televidas</b>	- Histórico de televidas	08
	- Aplicações do televidas	08
	- Como funciona o televidas	24
	- A comunicação em televidas	12
<b>Carga horária do Bloco</b>		<b>52</b>
<b>Bloco Temático IX</b>  <b>Prática profissional</b>	- Prática profissional supervisionada	80
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>80</b>
	<b>Carga horária total do curso</b>	

## 9. Certificação

Àquele que concluir com aproveitamento o conjunto de blocos temáticos correspondentes à Habilitação Profissional e comprovar a conclusão do Ensino Médio, será conferido o Diploma de Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

## 10. Critérios de Avaliação da Aprendizagem

(...)

A avaliação da aprendizagem poderá ser diagnóstica, formativa ou somativa, mensurada por meio de conceito, realizada em função dos objetivos expressos no plano de curso, incluindo a observância dos aspectos cognitivos, afetivos, psicomotores e psicossociais do aluno, bem como, a sua participação ativa no processo educativo, os seus aspectos atitudinais e a capacidade de transferência de conhecimentos em situações cotidianas reais. (fls. 123 e 124)

## 11. Critérios de Aproveitamento de Conhecimento e Experiências Anteriores

Os critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores estão descritos às folhas 124 e 125.



PROCESSO N.º 160/11

## 12. Plano de Avaliação do Curso

O Plano de Avaliação do Curso está descrito à folha 134.

## 13. Corpo Docente

<b>NOME</b>	<b>FORMAÇÃO</b>	<b>DISCIPLINA</b>
Liliane Levinski	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração – Recursos Humanos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenação do Curso</li><li>• Empreendedorismo</li><li>• Introdução à Venda</li><li>• Objeções, como lidar com elas</li><li>• Fechamento de Vendas</li><li>• Pós-Venda</li><li>• Habilidades Comportamentais em Negociação</li><li>• Novos Papéis do Consultor de Vendas</li><li>• A Comunicação em Televendas</li></ul>
Sidnei Chiapetti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração</li><li>• Especialização em Gestão Empresarial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenação do Estágio não Obrigatório</li><li>• Derrubando Velhos Mitos</li><li>• Confiança em Negociação</li><li>• Administração da Venda</li><li>• O Novo Processo de Planejamento</li><li>• Criatividade na Negociação</li></ul>
Julia Spanholi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Psicologia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ética e Cidadania</li><li>• Competência Interpessoal no Trabalho</li><li>• Integração no Ambiente de Trabalho</li><li>• Empregabilidade</li><li>• Tipos Psicológicos de Clientes</li></ul>
Márcia Andréia Antonioli	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enfermagem</li><li>• Especialização em Enfermagem do Trabalho</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saúde, Higiene, Segurança e Bem-Estar no Trabalho</li></ul>
Claudete Adriana Pinheiro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Letras – Português/Inglês</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Português Básico</li></ul>
Ivandro Tamagno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação Social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação em Vendas</li></ul>
Vandré Marcos Spanholi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciências Contábeis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matemática Comercial</li></ul>
Jocélia Mara Wolker	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnologia em Processamento de Dados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informática Básica</li></ul>
Luiz Carlos de Souza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparação para a Venda</li><li>• Planejamento em Vendas</li><li>• Sondagem em Vendas</li><li>• Demonstração do Produto ou do Serviço</li><li>• Habilidade do Consultor em Vendas</li></ul>



PROCESSO N.º 160/11

<b>NOME</b>	<b>FORMAÇÃO</b>	<b>DISCIPLINA</b>
Reinaldo Chapanski	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualidade em Vendas</li><li>• Pré-Venda</li><li>• Abordagem e Abertura de Vendas</li><li>• Estudo de Preços</li><li>• Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing</li></ul>
Luciano Acco Puime	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnologia em Marketing de Varejo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tratando a Questão "Preço"</li><li>• O Mercado no Conceito de Marketing</li><li>• Pesquisa de Marketing</li><li>• Desenvolvimento de Produto</li></ul>
Rose Amorim	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administração</li><li>• Especialização em Marketing e Vendas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos do Marketing</li><li>• Evolução das Negociações</li><li>• Histórico de Televendas</li><li>• Como Funciona o Televendas</li><li>• Prática Profissional Supervisionada</li></ul>

#### **14. Plano de Estágio Não Obrigatório**

O plano de estágio não obrigatório está descrito às folhas 113 a 119.

#### **15. Recursos Físicos e Materiais**

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 313 a 318.

#### **16. Comissão Verificadora**

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo n.º 618/10, do NRE de Francisco Beltrão, integrada pelos Técnicos Pedagógicos: Maristela Aparecida Vanin – licenciada em Ciências, Raquel Quadros – licenciada em Pedagogia e como perito Carlinho Alves dos Santos – bacharel em Administração, emitiu o Laudo Técnico favorável à autorização de funcionamento do referido curso. (fls. 408 a 420A)



PROCESSO N.º 160/11

## II – VOTO DA RELATORA

Pelo exposto e considerando o Parecer n.º 716/10-DET/SEED, aprovamos o Plano do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, subsequente e/ou concomitante e votamos pela autorização para o funcionamento do referido curso, a partir da data da publicação do ato autorizatório, carga horária de 800 horas, regime de matrícula por turma, período mínimo de integralização do curso de 01 (um) ano, 40 vagas por turma, presencial, do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Francisco Beltrão, mantido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, conforme estabelecido nas Deliberações n.º 09/06 e 02/10-CEE/PR.

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

A Instituição de Ensino deverá:

- a) 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;
- b) incorporar os procedimentos didático-pedagógicos apresentados neste Plano de Curso no Regimento Escolar.

Encaminhamos:

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

É o Parecer.

### DECISÃO DA CÂMARA

A Câmara de Educação Básica aprova, por unanimidade, o Voto da Relatora.  
Curitiba, 05 de julho de 2011.

Romeu Gomes de Miranda  
Presidente do CEE

Maria das Graças Figueiredo Saad  
Presidente da CEB