



PROCESSO N° 771/11

PROTOCOLO N.º 10. 847.997-3

PARECER CEE/CEB N.º 667/11

APROVADO EM 02/08/11

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC EM CURITIBA

MUNICÍPIO: CURITIBA

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 nº 841/11-SUED/SEED, de 13 de maio de 2011, a Secretaria de Estado da Educação encaminha a este Conselho o expediente protocolado no NRE de Curitiba, em 19/01/2011, de interesse do Centro de Educação Profissional do SENAC em Curitiba, município de Curitiba que por seu Diretor Regional solicita autorização para o funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, subsequente e/ou concomitante ao Ensino Médio

## 2. Da Instituição de Ensino

O Centro de Educação Profissional do SENAC, localizado na Rua André de Barros, 750, Centro, do município de Curitiba é mantido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC.

A instituição de ensino foi credenciada para oferta de Cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio pela Resolução Secretarial nº 1834/02, de 24/05/02, com base no Parecer CEE/CEB nº 252/02-CEE/PR e obteve a renovação do credenciamento pela Resolução Secretarial nº 4234/07, de 09/10/07, com base no Parecer 569/07-CEE/PR, a partir de 24/05/07.

## 3. Dados Gerais do Curso (fls. 80)

- **Curso:** Técnico em Vendas
- **Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios
- **Carga Horária do Curso:** 800 horas
- **Regime de Funcionamento:** de 2ª a 6ª feira, períodos diurno e noturno.



PROCESSO N° 771/11

- **Regime de Matrícula:** será única, no início do curso
- **Número de Vagas:** 40 vagas
- **Período de Integralização do Curso:** mínimo de 01 ano  
máximo de 05 anos
- **Requisitos de Acesso:** Ensino Médio Completo ou cursando a 3ª série do Ensino Médio
- **Modalidade de Oferta:** presencial, subsequente, e/ou concomitante ao Ensino Médio.

#### **4. Justificativa** (fls. 06 )

(...)

Na área do comércio vender se traduz em uma das mais importantes ações no mundo dos negócios. Vender torna-se um desafio diário para atender um mercado cada vez mais exigente. Esta postura transformadora exige mudanças no modo de pensar e agir no âmbito das vendas. Hoje, para atender esta evolução o profissional de vendas tem que desenvolver competências gerais e específicas demandadas pelo mercado de trabalho, adotando visão sistêmica e empreendedora, passando a ser um co-responsável pelas ações de marketing, de finanças, de logística, bem como da cadeia de suprimentos, atuando de forma participativa, criativa e inovadoras dentro da organização.

(...) Para poder desempenhar com êxito esta função, além de habilidades essenciais, ele precisa conhecer muito bem o mercado e acompanhar as rápidas mudanças que estão ocorrendo, o que requer uma postura pró-ativa.

(...) O SENAC propõe o Curso Técnico em Vendas com o objetivo de responder às necessidades de formação profissional na área do comércio, comprometendo-se em disponibilizar melhorias qualitativas de desenvolvimento pessoal e profissional, oportunizar melhores e maiores oportunidades no mercado.

#### **5. Objetivos**

Os objetivos estão descritos às folhas (fls.80)

#### **6. Perfil Profissional** (fls. 81)

Estuda os produtos e serviços da empresa, caracteriza o tipo de clientes e recolhe informações sobre a concorrência e o mercado em geral. Prepara ações de venda. Promove e efetua 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.

#### **7. Articulação com o Setor Produtivo**

A instituição de ensino mantém convênios com:

- Depósito de Materiais para Construção Nichele Ltda.
- Akita Comércio de Peças Ltda.
- Hillmann Casas e Materiais de Construção Ltda.

Os termos estão anexados às folhas 323 a 329.



PROCESSO N° 771/11

## 8. Organização Curricular

O Curso está organizado por blocos temáticos.

### Matriz Curricular (fls. 135 )

Estabelecimento – Centro de Educação Profissional do Senac, em Curitiba		
Curso – Técnico em Vendas		Ano de implantação – 2011
Bloco Temático	Unidade temática	CH
Bloco temático I 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>
Bloco Temático II Comunicação no Trabalho	- Português básico	32
	- Comunicação em vendas	32
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>64</b>
Bloco Temático III Iniciação à Informática	- Matemática comercial	24
	- Informática básica	40
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>64</b>
Bloco Temático IV Técnicas de Venda	- 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 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>
Bloco Temático V Administração e Negociação em Vendas	- Habilidades comportamentais em negociação	16
	- Confiança em negociação	12
	- Administração da venda	20
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>48</b>
Bloco Temático VI Consultoria em Vendas	- 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>64</b>
Bloco Temático VII Ferramentas de Marketing	- 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>	<b>100</b>
Bloco Temático VIII Televendas	- Histórico de televendas	08
	- Aplicações do televendas	08
	- Como funciona o televendas	24
	- A comunicação em televendas	12
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>52</b>
Bloco Temático IX Prática profissional	Prática profissional	80
	<b>Carga horária do Bloco</b>	<b>80</b>
<b>Carga horária total do curso</b>		<b>800</b>



PROCESSO N° 771/11

### **9. Certificação (fls. 231)**

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.

### **10. Critérios de Avaliação (fls. 138)**

(...)

O resultado final da avaliação será expresso por meio de conceitos, efetuado ao final de cada unidade temática, quais sejam: Apropriou – Capaz de desempenhar as competências exigidas por cada unidade temática. Não Apropriou – Não é capaz de desempenhar as competências exigidas por cada unidade temática. Frequência igual ou superior a 75% no Bloco Temático e Prática Profissional igual a 100%.

### **11. Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores**

Os critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores estão descritos às folhas 138 a 139.

### **12. Plano de Avaliação do Curso**

O Plano de Avaliação do Curso está anexado às folhas 270.

### **13. Corpo Docente**

<b>NOME</b>	<b>FORMAÇÃO</b>	<b>DISCIPLINA</b>
-Gênova Teixeira Franke Borba	-Bacharel em Administração -Especialização em Gestão Educacional	- Coordenação do Curso
-Guisela Schmidt	-Bacharel em Psicologia	-Ética e Cidadania Integração no Ambiente de Trabalho
-Milca Stoyanow	-Bacharel em Psicologia Especialização em -Administração de Empresas	-Competência Interpessoal no Trabalho -Habilidades do Consultor em Vendas -Novos Papéis do Consultor de Vendas
-Dalton Toffoli	-Bacharel em Engenharia Ambiental -Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho	-Saúde, Higiene, Segurança e Bem Estar no Trabalho
-Sigmar Sabin	-Bacharel em Administração -MBA em Administração -Estratégica de Negócios	-Empregabilidade -Empreendedorismo



PROCESSO N° 771/11

<b>NOME</b>	<b>FORMAÇÃO</b>	<b>DISCIPLINA</b>
-Cristina Célia Correia	-Bacharel em Psicologia -Especialização em Gestão -Estratégica do Varejo	-Tipos Psicológicos de Clientes -Confiança em Negociação -Habilidades Comportamentais em Negociação
-Francisco Del Ducca Correa	-Bacharel em Engenharia de Operação, Modalidade mecânica -Bacharel em Administração de Vendas -Mestrado em Engenharia de Produção	-Demonstração do Produto do Serviço -O Novo Processo de Planejamento -Desenvolvimento do Produto
-Daniela Helena Zago de Lemos	-Bacharel em Administração -Especialização em Contabilidade e Finanças -Mestrado em Administração	-Objeções – Como lidar com elas -Derrubando Velhos Mitos -Criatividade na Negociação
-Consuelo Pontarolo	-Bacharel em Administração -Bacharel em Comunicação Social -Especialização em Marketing	-Fundamentos do Marketing -Evolução das Negociações -O Mercado no Conceito de Marketing
-Alceu Lupepsa	-Bacharel em Administração -Especialização em Marketing e Propaganda	-Pesquisa de Marketing -Estudo de Preços -Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing
-Gertrudes Dias Sabino Stanislauki	-Bacharel em Ciências Econômicas -MBA em Executivo em Gestão Empresarial	-Aplicação de Televendas -Como Funciona o Televendas -Prática Profissional
-Syonara Fernandes	-Letras/Português e Literaturas da Língua Portuguesa -Especialização em Administração em Marketing	-Português Básico -Comunicação em Vendas -A Comunicação em Televendas
-Patrícia Maria Toppel Guimarães	-Bacharel em Informática	-Informática Básica
-Reinaldo Chapanski	-Bacharel em Administração	-Introdução à Venda -Preparação para Venda -Administração da Venda
-Laertes José Wille	-Bacharel em Administração -Especialização em Gestão -Estratégica de Recursos Humanos	-Planejamento em Vendas -Qualidade em Vendas -Pré Vendas
-Luiz Carlos de Souza	-Bacharel em Administração	-Abordagem e Abertura de Vendas -Sondagem em Vendas -Tratando a Questão Preço
-Lincoln Moro	-Tecnólogo em Gestão de Vendas	-Fechamento de Vendas -Pós Vendas -Histórico de Televendas
-Adriele Tiemann Adriano	-Bacharel em Ciências Econômicas -Especialização em Planejamento e Gestão de Negócios	-Matemática Comercial



PROCESSO N° 771/11

#### **14. Práticas Profissionais**

As práticas profissionais estão descritas às folhas 136.

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

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 231 a 233.

#### **16. Comissão Verificadora**

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo n.º 01333/11, do NRE de Curitiba, integrada pelos Técnicos Pedagógicos: Amábile Guidolin, licenciada em Pedagogia, Cleide Aparecida Velani, licenciada em História e como perito Adão Aparecido Pereira Leite, bacharel em Administração, especialização em Administração e Marketing, emitiu o Laudo Técnico favorável à autorização para o funcionamento do referido curso. (cf. fls. 290 a 302).

### **II – VOTO DA RELATORA**

Considerando o exposto e o Parecer n° 162/11-DET/SEED, aprovamos o Plano do Curso Técnico em Vendas - Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, subsequente e/ou concomitante ao Ensino Médio, e votamos pela autorização para o funcionamento do referido curso, a partir da data de publicação do ato autorizatório, carga horária de 800 horas, regime de matrícula única, no início do curso, período mínimo de integralização do curso de um ano, 40 alunos por turma, presencial, do Centro de Educação Profissional SENAC, em Curitiba, município de Curitiba, mantido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, conforme estabelecido nas Deliberações n° 09/06 e n° 02/10 – CEE/PR.

Recomendamos à mantenedora que a formação pedagógica da coordenação e dos docentes do curso 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 ao Regimento Escolar.



PROCESSO N° 771/11

Encaminhamos:

a) o Parecer à Secretaria de Estado da Educação para a expedição do ato autorizatório do referido curso;

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 da Relatora.  
Curitiba, 02 de agosto de 2011.

Romeu Gomes de Miranda  
Presidente do CEE

Maria das Graças Figueiredo Saad  
Presidente da CEB