



PROCESSO Nº 362/2009

PROTOCOLO N.º 7.210.731-4

PARECER CEE/CEB N.º 138/09

APROVADO EM 05/05/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC EM
PATO BRANCO

MUNICÍPIO: PATO BRANCO

ASSUNTO: Pedido de Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em
Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

RELATORA: DARCI PERUGINE GILIOLI

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 1291/2009– GS/SEED, a Secretaria de Estado da Educação encaminha a este Conselho Estadual de Educação o expediente acima, de interesse do Centro de Educação Profissional do Senac, em Pato Branco, do Município de Pato Branco, que por seu Diretor Regional solicita autorização de funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

2 – Da Instituição de Ensino

O Centro de Educação Profissional do Senac está localizado à Rua Tapajós, 440, Centro, no Município de Pato Branco, é mantido pelo SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, obteve a renovação do credenciamento para a oferta da Educação Profissional Técnica de Nível Médio pela Resolução Secretarial nº 3710/06, de 28/07/2006.

3. Dados Gerais do Curso

- Habilitação Profissional: Técnico em Vendas
- Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
- Regime de Matrícula: por turma
- Número de vagas: 40 vagas
- Carga Horária: 800 horas
- Regime de Funcionamento: de segunda a sexta-feira nos períodos diurno ou noturno.
- Período de Integralização: mínimo de 2 (dois) anos
máximo de 5 (cinco) anos
- Modalidade de oferta: presencial, concomitante/
subsequente



PROCESSO Nº 362/2009

- Requisitos de Acesso: ter concluído o Ensino Médio ou estar cursando a terceira série do Ensino Médio e idade mínima de 16 anos.

4. Justificativa

Com a globalização e o emprego de novas tecnologias, bem como as novas formas de organização e gestão da produção, ocorreram mudanças estruturais no mundo do trabalho.

O varejo dentre os vários segmentos em que se divide a atividade comercial, é um dos que sofrem os maiores impactos, exigindo, assim, uma formação mais ampla dos profissionais que participam deste mercado tão extenso e que emprega mais de 380.000 pessoas no Estado do Paraná.

Esse novo contexto global delinea um cenário no qual o desenvolvimento e o aprimoramento profissional serão o diferencial das organizações, transformando a ação deste profissional em vantagem competitiva.

No eixo tecnológico da gestão e negócios 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 exige também mudanças no modo de pensar e agir no âmbito das vendas.

Neste contexto cabe questionar qual é o futuro da comercialização? Quais técnicas serão empregadas neste futuro? Que tipo de profissional deveremos preparar para fazer jus a estas novas exigências do mercado? Para atender esta evolução o profissional de vendas hoje tem que desenvolver competências gerais e específicas demandadas pelo mercado de trabalho, assumindo outras responsabilidades, adotando visão sistêmica e empreendedora, deixando de ser um mero espectador/executor, passando a ser co-responsável pelas ações de marketing, de finanças, de logística, bem como da cadeia de suprimentos, atuando de forma participativa, criativa e inovadora dentro da organização. Para o efetivo desenvolvimento destas competências, é preciso investir constantemente em capacitação e aperfeiçoamento profissional e pessoal. Neste novo cenário o profissional de vendas torna-se não somente a voz do cliente para o restante da organização, mas também assume o papel de integrador de todas as demais áreas para agirem favoravelmente em busca de superação das expectativas dos clientes, sendo capaz de atendê-las atuando eficazmente nos diversos setores, desde o desenvolvimento e a disponibilidade dos produtos, passando inclusive por questões como garantia de qualidade, controle de especificações entre outros.

Mas 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.

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 Nº 9394/96, Decreto Federal nº 5154/04, do Parecer CNE-CEB nº 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 melhores e maiores oportunidades no mercado. (fls. 73 e 74)



PROCESSO Nº 362/2009

5. Objetivos

Desenvolver competências gerais e específicas ligadas às atividades do vendedor, possibilitando o domínio de técnicas, melhorando o atendimento ao cliente, alcançando dessa forma a excelência na execução de suas atribuições. (fls. 76)

6. Perfil Profissional de Conclusão do Curso

Profissional responsável por comercializar bens, serviços e idéias, 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. (fls. 77)

7. Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.

Matriz Curricular Técnico em Vendas

Curso Técnico em Vendas

Estabelecimento – Centro de Educação Profissional do Senac, em Pato Branco

Carga Horária – 800 horas

Ano de Implantação: 2008

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	20
	- Empregabilidade	12
	- Empreendedorismo	
Carga horária do Bloco		92
Bloco Temático II Comunicação no Trabalho	- Português básico	32
	- Comunicação em vendas	32
	Carga horária do Bloco	64
Bloco Temático III Iniciação à Informática	- Matemática comercial	24
	- Informática básica	40
	Carga horária do Bloco	64



PROCESSO Nº 362/2009

Bloco Temático IV Técnicas de Venda	- Introdução à Venda - Preparação para a venda - Planejamento em vendas - Qualidade em vendas - Pré-venda - Abordagem e abertura de vendas - Sondagem em vendas - Tipos psicológicos de clientes - Demonstração do produto do serviço - Objeções – como lidar com elas - Tratando a questão "preço" - Fechamento de vendas - Pós-venda - Derrubando velhos mitos	12 16 28 12 16 24 20 12 16 24 16 16 12 12
	Carga horária do Bloco	236
Bloco Temático V Administração e Negociação em Vendas	- Habilidades comportamentais em negociação - Confiança em negociação - Administração da venda	16 12 20
	Carga horária do Bloco	48
Bloco Temático VI Consultoria em Vendas	- O novo processo de planejamento - Habilidades do consultor em vendas - Novos papéis do consultor de vendas - Criatividade na negociação	16 20 12 16
	Carga horária do Bloco	64
Bloco Temático VII Ferramentas de Marketing	- Fundamentos do Marketing - Evolução das Negociações - O mercado no conceito de Marketing - Pesquisa de Marketing - Desenvolvimento de produto - Estudo de preços - Otimizando o uso de ferramentas de marketing	12 08 12 20 16 16 16
	Carga horária do Bloco	100
Bloco Temático VIII Televentas	- Histórico de televentas - Aplicações do televentas - Como funciona o televentas - A comunicação em televentas	08 08 24 12
	Carga horária do Bloco	52
Bloco Temático IX Prática profissional	- Prática profissional supervisionada	80
	Carga horária do Bloco	80
Carga horária total do curso		800



PROCESSO Nº 362/2009

8. 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. (fls. 400)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- Auto Som Galeazzi Ltda
- Luiz Antonio Dall'Oglio e Cia Ltda
- Itaipu Móveis e Máquinas Ltda
- VVL Victory Veículos Ltda
- Fancar Veículos Ltda

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 414 a 429.

10. Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores

Em conformidade aos artigos 68 e 69 da Deliberação nº 09/06-CEE/PR, o Senac/PR poderá aproveitar, mediante avaliação, competências, conhecimentos e experiências anteriores, desde que diretamente relacionadas com o perfil profissional de conclusão da respectiva qualificação ou habilitação profissional, adquiridas: no Ensino Médio; em qualificações profissionais, etapas ou módulos em Nível Técnico concluídos em outros cursos, desde que cursados nos últimos 5 anos; em cursos de Formação Inicial de Trabalhadores; no trabalho ou por meios informais; em processos formais de certificação e no exterior.

O processo de avaliação de competências é realizado por comissão de ensino ou banca examinadora, análise de documentos oficiais e/ou provas de conhecimentos, finalizando com o parecer do coordenador do curso e/ou comissão constituída. (fls. 131 e 132)

11. Critérios de Avaliação

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.

(...)



PROCESSO Nº 362/2009

O sistema de avaliação considera também a trajetória educacional do aluno, somada às experimentações e à verificação do seu potencial e competências desenvolvidas e aprimoradas ao longo do curso, visando ao seu desenvolvimento enquanto pessoa, trabalhador e membro ativo da sociedade.

O resultado final da avaliação é expresso por meio de conceitos, efetuado ao final de cada unidade temática, quais sejam:

Síntese de avaliação da aprendizagem: Aproveitamento – Aprovado
conceito: Apropriou – Reprovado conceito: Não Apropriou

Frequencia igual ou superior a 75% no Bloco Temático (fls 130 e 131)

12. Plano de Avaliação do Curso

O Senac-PR, enquanto Instituição de Educação Profissional, empreende constante processo de avaliação das características e volume das demandas locais e regionais, no eixo tecnológico da gestão e negócios, do perfil de suas clientelas efetivas, potenciais e da sua própria infra-estrutura e capacidade institucional, a fim de desenvolver pessoas e organizações para o mundo do trabalho.

Sendo assim, empreende constante processo de avaliação, por meio de questionário realizado com os alunos, instrutores sobre os recursos didáticos-pedagógicos, tecnológicos, financeiros e humanos utilizados pelo Senac durante o curso, com o objetivo de identificar e adequar aspectos que estimulem e promovam o desenvolvimento e o aprimoramento de competências e habilidades pessoais e profissionais requeridas do profissional da área em questão. (fl. 132)

13 .Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Liliane Levinski	Bacharel em Administração / Recursos Humanos	Coordenação do Curso Empreendedorismo Introdução à Venda Objeções -Como Lidar com Elas Fechamento de Vendas Pós-venda Habilidades Comportamentais em Negociação Novos Papéis do Consultor de Vendas A comunicação em Televendas
Julia Spanholi	Psicologia Especialização em Administração Integrada em Marketing e Recursos Humanos	Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho Empregabilidade Tipos Psicológicos de Clientes



PROCESSO Nº 362/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Márcia Andréia Antonioli	Enfermagem Especialização em Enfermagem do Trabalho	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Claudete Adriana Pinheiro	Letras	Português Básico
Ivandro Tamagno	Bacharel em Comunicação Social / Publicidade e Propaganda	Comunicação em Vendas
Vandré Marcos Spanholi	Bacharel em Ciências Contábeis	Matemática Comercial
Jocélia Mara Wolker	Tecnologia em Processamento de Dados Curso de Extensão Utilizando a Informática para Atividades Educacionais no Ensino Médio	Informática Básica
Luiz Carlos de Souza	Bacharel em Administração / Comércio Exterior	Preparação para a Venda Planejamento em Vendas Sondagem em Vendas Demonstração do Produto ou do Serviço Habilidade do Consultor em Vendas
Reinaldo Chapanski	Bacharel em Administração	Qualidade em Vendas Pré-venda Abordagem e Abertura de Vendas Estudo de Preço Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing
Luciano Acco Puime	Tecnologia em Marketing de Varejo	Tratando a Questão Preço O Mercado no Conceito de Marketing Pesquisa de Marketing Desenvolvimento de Produto
Sidnei Chiapetti	Bacharel em Administração Especialização em Gestão Empresarial	Derrubando Velhos Mitos Confiança em Negociação Administração da Venda O Novo Processo de Planejamento Criatividade na Negociação
Rose Amorim	Bacharel em Administração Especialização em Marketing & Vendas	Fundamentos do Marketing Evolução das Negociações Histórico de Televendas Aplicação de Televendas Como Funciona o Televendas Prática Profissional

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 400 a 405, 429 a 434.



PROCESSO Nº 362/2009

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 124 a 126.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 296/2008, do NRE de Pato Branco, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Maria Helena Tomé – Pedagoga, Márcia Rosani Dalcomuni – Licenciada em Ciências e como perito Divonsir João Bruschi - Bacharel em Administração emitiu o Laudo Técnico favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CÉE. (435 a 445)

Laudo Técnico da Comissão de Verificação

(...)

Após análise dos documentos constantes do processo, da Proposta Pedagógica, da verificação “in loco” (condição dos recursos físicos, materiais e humanos), da veracidade das declarações e constatadas as condições necessárias em atendimento (...), somos de Parecer FAVORÁVEL à solicitação, a partir do início do ano letivo de 2009.

Laudo Técnico do Perito

Eu, Divonsir João Bruschi, RG nº 1.513.0778-4, graduado em Administração, após proceder a Verificação “in loco” no CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, referente a AUTORIZAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM VENDAS, município de Pato Branco, constatei que o Estabelecimento possui recursos humanos, materiais e ambientais adequados e condizentes com a Proposta Pedagógica do Estabelecimento de Ensino e do Curso em tela. O acervo bibliográfico atende adequadamente aos objetivos do curso. As salas de aula e os equipamentos são adequados ao número de alunos. Existe laboratório específico para realização das práticas referentes ao curso.

Em vista do exposto, sou de Parecer Favorável a que se conceda a AUTORIZAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM VENDAS.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 235/09 – DET/SEED, aprovamos o Plano do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios e votamos pela autorização de funcionamento do referido curso, carga horária de 800 horas, 40 vagas, período de integralização mínimo do curso de dois anos, regime de matrícula por turma, oferta concomitante ou subsequente ao Ensino Médio, modalidade de oferta presencial, do Centro de Educação Profissional do Senac, em Pato Branco, município de Pato Branco, mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.



PROCESSO Nº 362/2009

Outrossim, os procedimentos didático-pedagógicos apresentados neste Plano de Curso deverão ser incorporados ao Regimento Escolar.

Recomenda-se que a formação pedagógica da coordenação do curso e dos docentes seja meta a ser implementada pela Instituição.

Encaminhe-se:

a) o presente Parecer à Secretaria de Estado da Educação para a expedição do Ato Autorizatório do referido curso;

b) o presente processo ao Estabelecimento 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, 05 de maio de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB