



PROCESSO N.º 392/09

PROTOCOLO N.º 7.079.574-1

PARECER CEE/CEB N.º 170/09

APROVADO EM 02/06/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
IRATI

MUNICÍPIO: IRATI

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

RELATORA: CLEMENCIA MARIA FERREIRA RIBAS

I – RELATÓRIO

1. Pelo Ofício nº 1412/09– 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 Irati, que por sua Direção 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, em Irati está localizado à Avenida Vicente Machado, n.º 24 no Centro do Município de Irati e tem como Entidade Mantenedora o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

Foi Credenciado para a oferta de Cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio pela Resolução Secretarial n.º 4012/02 de 18/10/02 e obteve a Renovação de Credenciamento pela Resolução n.º 142/08 de 23/01/08.

3. Dados Gerais do Curso

- a) Habilitação Profissional
Técnico em Vendas
- b) Eixo Tecnológico
Gestão e Negócios
- c) Carga Horária
800 horas



PROCESSO N.º 392/09

d) 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-feira a sexta-feira nos períodos diurno ou noturno.

e) Regime de Matrícula

O regime de matrícula no Curso Técnico em Vendas será por turma.

f) Número de vagas

40 vagas

g) Período de Integralização

O período mínimo de integralização do curso é de 2 (dois) anos, sendo o máximo de 5 (cinco) anos após a conclusão do primeiro bloco temático.

h) Requisitos de Acesso

Escolaridade mínima: Ensino Médio completo ou comprovação de estar cursando a terceira série do Ensino Médio e idade mínima de 16 anos.

i) Modalidade de oferta

O Curso Técnico em Vendas será realizado na modalidade presencial.

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 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. (fl. 81)

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. (fl. 83)

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. (fl. 84)



PROCESSO N.º 392/09

7. Organização Curricular

A habilitação profissional constante desse plano de curso compreenderá o currículo necessário à formação do Técnico em Vendas, área de formação comércio, organizado em blocos temáticos.

Os conteúdos dos blocos temáticos será especificado no plano de trabalho dos instrutores como “bases tecnológicas”, elaborado sob a coordenação da área técnica, a partir das competências gerais da área e será registrado nos diários de classe ou documento análogo, de forma sintética, na medida e na sequência em que for desenvolvido.

A conclusão de todos os blocos temáticos certifica com terminalidade de Habilitação de Técnico em Vendas, área de comércio.

Matriz Curricular Técnico em Vendas

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
	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 N.º 392/09

Bloco Temático IV	- Introdução à Venda	12
	- Preparação para a venda	16
Técnicas de Venda	- 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
	Carga horária do Bloco	
Bloco Temático V	- Habilidades comportamentais em negociação	16
	- Confiança em negociação	12
Administração e Negociação em Vendas	- Administração da venda	20
	Carga horária do Bloco	48
Bloco Temático VI	- O novo processo de planejamento	16
	- Habilidades do consultor em vendas	20
Consultoria em Vendas	- Novos papéis do consultor de vendas	12
	- Criatividade na negociação	16
	Carga horária do Bloco	64
	Bloco Temático VII	- Fundamentos do Marketing
Ferramentas de Marketing	- 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
	Carga horária do Bloco	100

Bloco Temático VIII	- Histórico de tele vendas	08
	- Aplicações do tele vendas	08
Tele vendas	- Como funciona o tele vendas	24
	- A comunicação em tele vendas	12
	Carga horária do Bloco	52
Bloco Temático IX	- Prática profissional supervisionada	80
	Carga horária do Bloco	80
Carga horária total do curso		800



PROCESSO N.º 392/09

8. 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.

(...)

São estabelecidas estratégias didáticas para a observação do desempenho do aluno, para verificação e aferição de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes adquiridos e/ou desenvolvidos ao longo do processo de ensino/aprendizagem, considerando o desenvolvimento das múltiplas inteligências.

Os instrumentos de avaliação utilizados podem ser: exercícios de simulação, problematização, estruturação e desenvolvimento de projetos, dinâmicas de grupo, testes escritos e práticos, trabalhos de pesquisas individuais e/ou em equipe e observação do aluno pelo instrutor, em função de sua participação nas atividades educacionais, devendo ser condizentes com os objetivos, com as competências específicas e com o perfil de conclusão do curso e, ainda, compreensíveis pelo próprio avaliado.

(...)

Pode-se afirmar que o processo educativo tem como compromisso possibilitar a concretização da avaliação emancipatória que objetiva estimular o senso crítico, a problematização e a investigação, propiciando ao aluno a autonomia, a independência e a liberdade na escolha de suas ações.

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. (fls. 137 e 138)

9. 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. (fl. 138 e 139)



PROCESSO N.º 392/09

10. Articulação com o Setor Produtivo

A articulação com o setor produtivo será feita através de visitas técnicas, conhecimento do mercado e das empresas comerciais, pesquisas individuais e em equipe, projetos, etc.

As empresas que firmaram termo de cooperação técnica com o Senac de Irati foram: Lonimar Comércio de Confecções de Tecidos Ltda., Associação Comercial Industrial e Agropecuária de Irati e Cristina Artigos Esportivos Ltda., em anexo, no final do plano de curso. (convênios fls. 471 a 479)

11. 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 infraestrutura 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. 139)

12. 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. (fl. 421)

13. Corpo Docente

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Adilson José Fillus	<ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis• Especialização em Logística Empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Coordenador do Curso• O Novo Processo de Planejamento• Habilidade do Consultor de Vendas• Novos Papéis do Consultor de Vendas
Adilson Dvulathca	<ul style="list-style-type: none">• Administração• Especialização em Gestão e Auditoria de Negócios	<ul style="list-style-type: none">• Ética e Cidadania• Qualidade em Vendas• Pré Venda



PROCESSO N.º 392/09

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Daniele da Cunha Pires	<ul style="list-style-type: none">• Psicologia com Habilitação em Formação de Psicólogo	<ul style="list-style-type: none">• Competência Interpessoal no Trabalho• Integração no Ambiente do Trabalho• Empregabilidade• Tipos Psicológicos de Clientes
Anderson Sprada	<ul style="list-style-type: none">• Enfermagem	<ul style="list-style-type: none">• Saúde, Higiene, Segurança e Bem Estar no Trabalho
Edison Amarildo Moro Rios	<ul style="list-style-type: none">• Administração• Especialização em Engenharia da Qualidade• Especialização em Gerência para Técnicos de Nível Superior	<ul style="list-style-type: none">• Empreendedorismo• Fundamentos do Marketing• Evolução das Negociações• Estudos de Preços
Regina Maria Vinck	<ul style="list-style-type: none">• Letras – Português/Inglês• Mestrado em Letras	<ul style="list-style-type: none">• Português Básico• Comunicação em Vendas
Gislaine Teresinha Waida Fernandes	<ul style="list-style-type: none">• Matemática	<ul style="list-style-type: none">• Matemática Comercial
Lucas Giovani Seben	<ul style="list-style-type: none">• Licenciatura em Informática	<ul style="list-style-type: none">• Informática Básica
Dayane Cecília Zdebski	<ul style="list-style-type: none">• Administração• Especialização em Administração de Empresas – Executivo Júnior	<ul style="list-style-type: none">• Introdução à Venda• Preparação para Venda• Planejamento em Vendas
Adalberto Corrêa Júnior	<ul style="list-style-type: none">• Direito• Ciências• Técnico em Contabilidade	<ul style="list-style-type: none">• Abordagem e Abertura de Vendas• Sondagem de Vendas• Demonstração do Produto ou Serviço• Prática Profissional
Simone Maria Bonfim Neves	<ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis	<ul style="list-style-type: none">• Objeções – como lidar com elas• Pós-Venda• Derrubando Velhos Mitos
Sonia Raifur Kos	<ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis	<ul style="list-style-type: none">• Tratando a questão “Preço”• Fechamento de Vendas• Aplicação de Televendas
Fernandes Pietrobon	<ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis• Administração• Especialização em Contabilidade e Controladoria• Especialização em Gestão e Auditoria de Negócios	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Comportamentais em Negociação• Confiança em Negociação• Administração da Venda
Juliana Berg	<ul style="list-style-type: none">• Comunicação Social• Especialização em Administração – Área de Concentração: Marketing	<ul style="list-style-type: none">• O Mercado no Conceito de Marketing• Pesquisa de Marketing• Desenvolvimento de Produto• Como funciona o Televendas
Gilberto Euclides Grube Júnior	<ul style="list-style-type: none">• Ciências Contábeis• Especialização em Gestão e Auditoria de Negócios	<ul style="list-style-type: none">• Otimizando o uso de Ferramentas de Marketing• Histórico de Televendas• A Comunicação em Televendas



PROCESSO N.º 392/09

14. Descrição das Práticas Profissionais

Nas atividades Práticas Profissionais, o aluno:

- Prepara o processo da venda, organizando os materiais e os dados necessários referentes ao cliente e ao produto, visando a uma maior produtividade, objetivando a otimização do tempo, facilitando a negociação, com transparência e respeito ao cliente.
- Planeja as ações do processo de vendas, estabelecendo metas a curto, médio e longo prazo, avaliando e aprimorando os resultados obtidos, com integridade, comprometimento, clareza, persistência e de forma consciente, obtendo sucesso.
- Executa ações de pré-venda, adaptando-se às necessidades e à disponibilidade do cliente, otimizando tempo e agregando valor ao processo, com transparência, proatividade e assertividade.
- Aborda o cliente, ouvindo-o e estabelecendo um bom relacionamento por meio de técnicas de aproximação e argumentação adequadas, demonstrando produtos que atendam às necessidades e expectativas do cliente, motivando-o para a compra, com confiança, empatia e clareza.
- Sonda o cliente, percebendo por meio de sua postura e suas respostas, a reação dele diante da negociação, atualizando a ficha de cliente, com objetividade, descrição e perspicácia, mantendo diálogo harmonioso.
- Demonstra ao cliente, produtos, serviços e idéias, empregando linguagem e ferramentas incentivadoras de venda, oferecendo soluções e benefícios, agregando valor ao processo, com empatia, entusiasmo e clareza.
- Supera as objeções manifestadas pelo cliente no processo de venda, descobrindo os pontos conflitantes, apresentando soluções por meio de argumentação convincente, visando ao fechamento da venda, com empatia, flexibilidade, equilíbrio e comprometimento com as partes.
- Trata o assunto “preço”, considerando sua importância no processo de venda, agregando valor ao produto, serviço e idéia, despertando o cliente para a compra, com criatividade, dinamismo e de forma sutil.
- Fecha o processo de venda, criando um ambiente de perfeita sintonia, empregando as estratégias adequadas ao fechamento e respeitando as características e possibilidades do cliente, com assertividade, iniciativa, profissionalismo e criticidade.
- Interage com o cliente no pós-venda, visando obter informações sobre o produto, serviço e idéia negociados, com o intuito de melhorar os procedimentos, produtos e serviços da empresa, com criticidade, exatidão, empatia e profissionalismo.
- Monitora o processo de venda em todas as instâncias, por meio de estratégias administrativas, estabelecendo acordos com os colaboradores da empresa, nas solicitações de relatórios gerenciais que facilitem a apresentação de projetos de venda, respeitando a hierarquia e os prazos estabelecidos, com responsabilidade, tranquilidade e organização.



PROCESSO N.º 392/09

- Pesquisa o comportamento e as tendências do cliente, do mercado e da concorrência, identificando pontos fortes e fracos de atuação, propondo ações estratégicas para um determinado período em determinadas áreas, com criatividade, organização, flexibilidade e análise crítica.

- Relata, detalhadamente, como surgem produtos, serviços e idéias no mercado analisando o porquê de muitas vezes serem abandonados imediatamente, percebendo a importância da pesquisa como fator propulsor do sucesso do produto, serviço e idéia, com análise crítica, empatia e fidedignidade.

- Comunica-se, de forma clara e objetiva, no relacionamento comercial com o cliente, utilizando os princípios básicos do bom atendimento telefônico como fatores geradores de diferencial no mercado, com assertividade, determinação, tranquilidade, empatia, flexibilidade, criatividade, dinamismo e responsabilidade.

15. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 421 a 426.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 117/09, do NRE de Irati integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Josiane Maria Teixeira Pianaro, Licenciada em Ciências, Jussara Linkes Penteado, Licenciada em Letras, Maria Regina Rodrigues Garcia, Licenciada em Pedagogia e como perita Eliane Maria Born Boff, Bacharel em Ciências Contábeis e Mestre em Engenharia, emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE.

Relatório da Comissão Verificadora

Após verificação "in loco" no Centro de Educação Profissional do SENAC em Irati a comissão designada constatou que o estabelecimento de ensino está com seus atos oficiais vigentes, o Regimento Escolar contemplando o novo curso está aprovado pelo NRE de Irati. O referido estabelecimento possui seis salas de aula amplas com ventiladores e boa iluminação, banheiros masculinos e femininos para uso dos alunos e banheiro próprio para funcionários e professores. Consta de ambientes específicos para administração como: secretaria, sala de direção, sala do setor financeiro e sala de professores. Os ambientes pedagógicos do estabelecimento de ensino são: laboratórios de informática com 10 computadores novos em rede e com acesso à internet, laboratório de enfermagem, laboratório para atividades práticas de análises clínicas e uma biblioteca com acervo condizente com a proposta curricular do curso. Os equipamentos pedagógicos atendem as necessidades do curso ofertado.



PROCESSO N.º 392/09

Quanto a acessibilidade para cadeirante existe apenas uma rampa de acesso para uma das salas e para recepção. O imóvel apresenta condições adequadas de localização, segurança, saneamento e higiene. O estabelecimento possui um diretor geral, diretora dos cursos, secretária, coordenadores dos cursos, equipe administrativa e docentes. A documentação de comprovação de escolaridade dos docentes e Coordenadores de Curso e de Estágio correspondem às habilitações específicas que norteiam o curso. Foram observados também os Termos de Cooperação Técnica e de Visitas Técnicas com empresas sitas em Irati, constatando a existência de condições de funcionamento, somos de PARECER FAVORÁVEL à Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas no SENAC de Irati.

Laudo Conclusivo da Perita

Em verificação local nas dependências do SENAC – Serviço nacional de Aprendizagem Comercial – Centro de Educação profissional em Irati, com o objetivo de implantação do Curso Técnico em Vendas, constatei que o curso apresenta condições para tal solicitação, visto apresentar um plano de curso de acordo com a Legislação vigente, contemplando o necessário para a formação e qualificação de seus alunos.

Apresenta Recursos Humanos específicos e qualificados para atuação no referido curso. O acervo bibliográfico apresentado na vistoria superava o número de itens relacionado no processo. Alguns títulos não encontrados foram substituídos com vantagem por outros de autores bem referenciados e edições atuais. Foi solicitado uma listagem com os novos títulos, cuja solicitação foi atendida.

Conta com laboratório com boa estrutura, razão pela qual foi solicitado um detalhamento das instalações, o que também foi atendido.

Assim sendo, o sou de parecer favorável a autorização de funcionamento do Curso Técnico em Vendas do SENAC – Serviços Nacional de Aprendizagem Comercial – Centro de Educação Profissional de Irati.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 254/09 – DET/SEED, aprovamos o Plano do Curso Técnico em Vendas – Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios concomitante e/ou subsequente, carga horária de 800 horas, período de integralização de no mínimo dois anos, regime de matrícula por turma, 40 vagas, presencial e votamos pela autorização de funcionamento do referido Curso, do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Irati, mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, de acordo com a Deliberação n.º 09/06-CEE/PR.



PROCESSO N.º 392/09

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, 02 de junho de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB