



PROCESSO Nº 405/2009

PROTOCOLO N.º 7.059.469-2

PARECER CEE/CEB N.º 173/09

APROVADO EM 02/06/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
JACAREZINHO

MUNICÍPIO: JACAREZINHO

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

RELATORA: MARIA DAS GRAÇAS FIGUEIREDO SAAD

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 1421/2009– 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 Jacarezinho, do Município de Jacarezinho, 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 Santos Dumont, 131, Centro, no Município de Jacarezinho, 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 3256/07 de 23/07/2007.

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-feira 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 405/2009

- Requisitos de Acesso: Ensino Médio completo ou comprovação de 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 proativa.

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. 38 e 39)



PROCESSO Nº 405/2009

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. 41)

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. 42)

7. Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.

Matriz Curricular Técnico em Vendas

Estabelecimento – Centro de Desenvolvimento Profissional do Senac, em Jacarezinho

Município – Jacarezinho

NRE – Jacarezinho

Curso – Técnico em Vendas

Ano de implantação – 2009

Forma – concomitante e subsequente

Turno – diurno e noturno

Organização – por blocos temáticos

Carga Horária – 800 horas

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 Nº 405/2009

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		236
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	12
- Evolução das Negociações		08	
Ferramentas de Marketing	- 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



PROCESSO Nº 405/2009

Bloco Temático VIII Televidas	- Histórico de televidas - Aplicações do televidas - Como funciona o televidas - A comunicação em televidas	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

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. 354)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- Casa da Construção
- Claudia Cosméticos

452.

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 447 a



PROCESSO Nº 405/2009

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. 444 e 445)

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.

(...)

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

Frequência igual ou superior a 75% no Bloco Temático (fls. 443 e 444)

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.



PROCESSO Nº 405/2009

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. (fls. 445)

13 .Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Antenor de Matos Pinheiro	Bacharel em Administração / Administração de Empresas Especialização em MBA Gestão Empresarial/ Administração de Empresas Educação Física	Coordenação do Curso Fechamento de Vendas Qualidade em Vendas Habilidades Comportamentais em Negociação
Janaína Kether Campos Piedade	Psicologia	Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho Empregabilidade Tipos Psicológicos de Clientes
Yooko Yoshida	Enfermagem Especialização em Enfermagem do Trabalho	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Fabiana Monteiro Tonial Taddei	Letras	Português Básico Comunicação em Vendas
Paulo Guilherme Liberto	Bacharel em Administração / Administração de Empresas	Empreendedorismo Abordagem e Abertura de Vendas Abordagem e Abertura de Vendas Objeções -Como Lidar com Elas O Novo Processo de Planejamento Como Funciona o Televendas
Aniliza Valéria de Oliveira Gil	Bacharel em Ciências Contábeis Especialização em Contabilidade e Finanças	Matemática Comercial Pré-venda Sondagem em Vendas Pós-venda Estudo de Preço
Ângelo Bigaran Junior	Tecnologia em Processamento de Dados	Informática Básica
Gerson Martins Esteves	Bacharel em Administração / Administração de Empresas Especialização em Gestão Empresarial	Introdução à Venda Tratando a Questão Preço Administração da Venda Novos Papéis do Consultor de Vendas



PROCESSO Nº 405/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Carlos Henrique Machado	Bacharel em Administração Especialização em Administração de Marketing e Propaganda	Preparação para a Venda Criatividade na Negociação Evolução das Negociações Desenvolvimento de Produto Histórico de Televendas Aplicação de Televendas
Aguinaldo Roberto do Carmo	Bacharel em Administração / Administração de Empresas	Planejamento em Vendas Derrubando Velhos Mitos Confiança em Negociação Habilidade do Consultor em Vendas A comunicação em Televendas
Jean Marlos dos Santos	Publicidade e Propaganda	Fundamentos do Marketing O Mercado no Conceito de Marketing Pesquisa de Marketing Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 354 a 359, 453.

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 88 a 90, 437 a 439.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 031/09, do NRE de Jacarezinho integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Maria Helena Tomé – Pedagoga, Juliano Roberto da Silva Raramilho – Licenciado em Ciências Sociais, Marisa Corrêa Franco – Licenciada em Ciências Biológicas e como perita Renata Lydia Tobias de Miranda - Bacharel em Administração de Empresas e em Ciências Contábeis, Especialização em Contabilidade e Controladoria emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE. (463 a 486)



PROCESSO Nº 405/2009

Parecer da Comissão Verificadora

(...)

Tendo em vista o Credenciamento do Estabelecimento através da Resolução n.º 3141/01 e Parecer do CEE n.º 430/01 e a Renovação do Credenciamento através da Resolução n.º 3256/07 e Parecer do CEE n.º 490/07, procedeu-se a seguinte análise:

- o estabelecimento apresenta como objetivos o desenvolvimento das competências gerais e específicas ligadas às atividades do vendedor, possibilitando o domínio de técnicas atualizadas, melhorando o atendimento ao cliente, alcançando dessa forma a excelência na execução de suas atribuições;
- o perfil profissional de conclusão de curso está de acordo com a proposta do Curso Técnico de Vendas, e proporciona ao profissional habilidades para 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 eficiência, eficácia e efetividade;
- o curso em pauta está organizado na modalidade subsequente por Blocos Temáticos em regime presencial, atendendo a uma carga horária de 800 horas. Contém Ementas de cada disciplina, Bases Tecnológicas e biografias, definindo em um bloco composto por disciplinas;
- as práticas profissionais objetivam tornar o profissional capaz de preparar o processo de venda, planejar as ações do processo de vendas, executar ações de pré-vendas, abordagem ao cliente, sondagem ao cliente, demonstração de produtos ao cliente, superar as objeções manifestadas pelo cliente no processo de venda, tratar o assunto “preço”, fechar o processo de vendas criando uma perfeita sintonia, interação com o cliente após a venda, monitorar o processo de vendas em todas as instâncias por meio de estratégias administrativas, pesquisar o comportamento e as tendências do cliente, do mercado e da concorrência, relatar detalhadamente como surgem os produtos, serviços e ideias no mercado, comunicar-se de forma clara e objetiva no relacionamento comercial com o cliente;
- a Matriz Curricular está de acordo com a proposta apresentada, estruturada em Blocos com componentes curriculares apresentando carga horária de cada componente, perfazendo um total de 800 horas;
- o sistema de avaliação está de acordo com o Regimento Escolar, apresentando vários instrumentos com relevância à atividades crítica e à capacidade de síntese dos alunos, proporcionando recuperação concomitante ao ensino aprendizagem, com resultado expresso por meio de conceitos. O aproveitamento de estudos será feito de forma facultativa, 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 ou em Cursos de Qualificações Profissionais em Nível Técnico cursados nos últimos cinco anos, ou ainda, em cursos de formação inicial de trabalhadores ou por meios formais ou informais, devendo passar pela análise de comissão ou banca examinadora, finalizando com o parecer do coordenador do curso e/ou comissão constituída;



PROCESSO Nº 405/2009

- a articulação com o Setor Produtivo será feita através de visitas técnicas, conhecimento do mercado e das empresas comerciais, pesquisas individuais e em equipes, projetos..., com o objetivo de integrar o alunos ao mercado de trabalho e aprofundar competências que estarão sendo desenvolvidas;
- quanto ao Plano de Avaliação, o SENAC, enquanto instituição de Educação Profissional, empreende constante processo de avaliação a fim de identificar e adequar aspectos que estimulem e promovam o desenvolvimento e aprimoramento de competências e habilidades pessoais e profissionais requeridas do profissional da área em questão;
- constata-se que o coordenador de curso é bacharel em Administração, especializado em MBA Gestão Empresarial, apresentando experiência na área de atuação como docente, bem como na área administrativa;
- todos os docentes possuem habilitação específica para as disciplinas que estão indicados;
- o Curso em pauta não proporcionará qualificações intermediárias, considerando-se que não há itinerários alternativos para qualificação;
- o diploma de Técnico em Vendas será expedido após a conclusão de todos os Blocos Temáticos e comprovação da conclusão do Ensino Médio;
- a Biblioteca encontra-se em espaço próprio e adequado, estando o acervo disposto em prateleiras abertas devidamente catalogados;
- quanto ao Regimento Escolar, o mesmo encontra-se devidamente aprovado pelo NRE com base na legislação vigente.

Após análise dos documentos constantes no processo, no Plano de Curso e na Verificação “in loco”, constatamos a veracidade das declarações e as condições mínimas necessárias para o regular funcionamento do Curso Técnico em Vendas, em atendimento à Deliberação n.º 09/06-CEE. Isto posto, somos de Parecer Favorável à solicitação, a partir do ano letivo de 2009 e encaminhamos à SEED para as devidas providências.

Laudo Conclusivo da Perita

Eu, Renata Tobias de Miranda, Administradora de Empresa, declaro que o SENAC, segundo vistoria realizada no dia 04/03/2009 (quatro de março de dois mil e nove) encontra-se com o laboratório de informática com 12 computadores devidamente equipado e ligado a Internet e a biblioteca está de acordo com o Plano de Curso para Técnico em Vendas. Para melhor aperfeiçoamento, a biblioteca, já está com livros atualizados.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 238/09 – 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 Jacarezinho, município de Jacarezinho, mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.



PROCESSO Nº 405/2009

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, 02 de junho de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB