



PROCESSO Nº 570/2009

PROTOCOLO N.º 7.486.696-4

PARECER CEE/CEB N.º 308/09

APROVADO EM 12/08/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
MARINGÁ

MUNICÍPIO: MARINGÁ

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 2242/2009– 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 Maringá, do Município de Maringá, 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 Av. Colombo, 6213, Centro, em Maringá, 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 4966/06, de 09/11/2006.

3 – Dados Gerais do Curso

- Curso: 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 570/2009

- 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 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,



PROCESSO Nº 570/2009

disponibilizar melhorias qualitativas de desenvolvimento pessoal e profissional, oportunizando melhores e maiores oportunidades no mercado. (fls. 66 e 67)

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. 69)

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. 70)

7 – Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.



PROCESSO Nº 570/2009

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 Nº 570/2009

Bloco Temático IV Técnicas de Vendas	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Habilidades comportamentais em negociação- Confiança em negociação- Administração da venda	16 12 20
	Carga horária do Bloco	48
Bloco Temático VI Consultoria em Vendas	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Fundamentos do Marketing- Evolução das Negociações- O mercado no conceito de Marketing- Pesquisa de Marketing- Desenvolvimento de produto- Estudo de preços- Otimizando o uso das ferramentas de marketing	12 08 12 20 16 16 16
	Carga horária do Bloco	100



PROCESSO Nº 570/2009

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

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. 203)

9 – Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- Samaza Confecções Ltda.
- Leonfer Transporte e Logística Ltda.
- Caramuru Materiais para Construções Ltda.

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 247 a

255.



PROCESSO Nº 570/2009

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. 124 e 125)

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. 123 e 124)

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



PROCESSO Nº 570/2009

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. 125)

13 – Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Silvana Arnold Rodrigues	Bacharel em Administração Especialização em Gestão Empresarial com ênfase em Marketing para a Competitividade	Coordenação do Curso Evolução das Negociações Desenvolvimento de Produto Estudo de Preço Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing Aplicação de Televendas
Rose Mara Rodrigues dos Santos	Psicologia Especialização em MBA – Recursos Humanos	Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho
Alexandra Arnold Rodrigues	Psicologia	Empregabilidade Tipos Psicológicos de Clientes
Jackson Mattos Medrado	Enfermagem Especialização em Enfermagem em Saúde do Trabalhador	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Maria Lucia da Silva	Letras Especialização em Língua Portuguesa e Literatura	Português Básico Comunicação em Vendas
Adilson Soler Garcia	Bacharel em Administração	Empreendedorismo Abordagem e Abertura de Vendas Sondagem em Vendas Objeções -Como Lidar com Elas Demonstração do Produto ou do Serviço Habilidades Comportamentais em Negociação
Cleide Aparecida Bulla	Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em MBA em Gestão de Negócios, em MBA em Marketing e em MBA - Finanças	Matemática Comercial A Comunicação em Televendas Prática Profissional
Alexandrea Manfrinato	Tecnologia em Processamento de Dados Especialização em Análise de Sistemas	Informática Básica
Dirlene da Silva	Bacharel em Administração Especialização em Gestão de Pessoas	Introdução à Venda Planejamento em Vendas O Novo Processo de Planejamento Novos Papéis do Consultor de Vendas



PROCESSO Nº 570/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Irceu de Oliveira Junior	Bacharel em Administração Especialização em Administração Hospitalar e de Serviços de Saúde e em MBA - Finanças	Preparação para a Venda Qualidade em Vendas Pré-Venda Administração da Venda Habilidade do Consultor em Vendas Criatividade na Negociação
Luiz Carlos Branco Flamengo	Bacharel em Administração Especialização em Gestão Empresarial MBA/Executivo e em Gestão Agroindustrial	Tratando à Questão Preço Fechamento de Vendas Pós-Venda Derrubando Velhos Mitos Confiança em Negociação
Silvestre Eduardo Torelli	Bacharel em Marketing e Propaganda Especialização em MBA em Gestão e Estratégia Empresarial	Fundamentos do Marketing O Mercado no Conceito de Marketing Pesquisa de Marketing Histórico de Televendas Como Funciona o Televendas

14 – Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 203 a 208, 262 a 266.

15 – Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 117 a 119.

16 – Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 226/2009, do NRE de Maringá, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Lucianne Ivanize Sanches – Tecnóloga em Processamento de Dados, Mariangela Tantin Wolf – Licenciada em Letras, Monica Eliza Piovan – Licenciada em Letras e como perita Wilma Ramos da Silva - Bacharel em Administração emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE/PR. (270 a 282)

Relatório da Comissão de Verificação

Atestamos a veracidade das informações no Plano do Curso Técnico em Vendas proposto pelo Centro de Educação Profissional do SENAC em Maringá, em atendimento ao artigo 22 da Deliberação n.º 09/06-CEE.

Em verificação realizada em 08 de abril de 2009 no Centro de Educação Profissional do SENAC em Maringá, município de Maringá, constatamos



PROCESSO Nº 570/2009

que a justificativa da direção para a implantação do Curso Técnico em Vendas, Eixo Profissional: Gestão e Negócios se embasa na necessidade de formação de profissionais para atuarem em atividades de comércio, mais especificamente no varejo, atendendo à evolução advinda da globalização e o emprego de novas tecnologias, pois *“na área do comércio vender se traduz em uma das mais importantes ações no mundo dos negócios”*, cabendo questionar *“qual é o futuro da comercialização? Quais técnicas serão empregadas neste futuro? Que tipo de profissional devemos preparar para fazer jus a estas novas exigências no mercado?”*

Verificamos que o Estabelecimento possui recursos humanos, físicos e materiais e pedagógicos satisfatórios e adequados à oferta proposta, atendendo a Deliberação n.º 09/06-CEE.

Quanto aos recursos humanos, verificamos e atestamos que o coordenador de curso é profissional capacitado para a função, graduado em Administração e com Especialização em Gestão Empresarial com ênfase em Marketing, que acompanhará todo o desenvolvimento da proposta pedagógica do curso em pauta junto aos professores.

Quanto aos recursos físicos, o estabelecimento de ensino possui espaços apropriados e satisfatórios para uso do pessoal técnico-administrativo, pedagógico e docente, salas de aula, complexos higiênico-sanitários, biblioteca e laboratório de informática com a ventilação e iluminação adequadas à legislação vigente.

Quanto aos recursos materiais o estabelecimento conta com mobiliário adequado aos diferentes ambientes, conforme seu uso e com equipamentos como computadores, com acesso à internet 24 horas, disponibilizados a professores e alunos para pesquisas, usados como recursos pedagógicos assim como o acervo bibliográfico referente ao curso em pauta devidamente catalogado e com número de exemplares de cada título o suficiente para atender a demanda prevista de educandos para o Curso.

(...)

Isto posto, somos de Parecer Favorável à solicitação, a partir de 2009 e encaminhamos o processo à SEED para as devidas providências.

Laudo Conclusivo da Perita

Aos oito dias do mês de abril do corrente ano, eu, Wilma Ramos da Silva, RG n.º 1.540.198-2, Bacharel em Administração, estive no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Maringá, procedendo à verificação dos recursos que a instituição apresenta tendo em vista a solicitação de autorização para funcionamento do Curso Técnico em Vendas/Subsequente ao Ensino Médio, Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

Pela verificação feita posso atestar que as condições dos recursos físicos, materiais e humanos são satisfatórias para a implantação do referido curso, tanto em termos de espaço físico como salas de aula, biblioteca, ambiente para serviços administrativos e pedagógicos, com iluminação, ventilação e mobiliário adequado, quanto em termos de recursos materiais como acervo bibliográfico atualizado, laboratórios de informática, acesso à internet; como em termos de recursos humanos, com profissionais habilitados na área do curso.

Posso atestar, também, que o Plano do Curso apresenta a articulação necessária com a Proposta Pedagógica o que é o fator que favorece o desenvolvimento do processo pedagógico.



PROCESSO Nº 570/2009

Por isso, sou de Parecer Favorável à autorização para o funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente no estabelecimento acima referido.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 329/09 – 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 Maringá, município de Maringá, mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

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, 12 de agosto de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB