



PROCESSO N.º 683/2009

PROTOCOLO N.º 7.165.432-0

PARECER N.º 345/09

APROVADO EM 01/09/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
CASCAVEL

MUNICÍPIO: CASCAVEL

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

RELATORA: MARIA LUIZA XAVIER CORDEIRO

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 2616/2009– 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 Cascavel, do Município de Cascavel, 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 Recife, 2283, Centro, no Município de Cascavel, 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 38/08, de 04/01/2008.

3. Dados Gerais do Curso

- Curso: Técnico em Vendas
- Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
- Regime de Matrícula: por blocos temáticos
- 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 1 (um ano)
máximo de 5 (cinco) anos



PROCESSO Nº 683/2009

- Modalidade de oferta: presencial, concomitante/subsequente
- 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.



PROCESSO Nº 683/2009

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. 136 e 137)

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. 139)

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. 140)

7. Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.



PROCESSO Nº 683/2009

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
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 ou 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 Administração e Negociação em Vendas	- Habilidades comportamentais em negociação	16
	- Confiança em negociação	12
	- Administração da venda	20
Carga horária do Bloco		48
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
Carga horária do Bloco		64
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 das ferramentas de marketing	16	
Carga horária do Bloco		100
Bloco Temático VIII Televendas	- Histórico do televendas	08
	- Aplicações do televendas	08
	- Como funciona o televendas	24
	- A comunicação em televendas	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 683/2009

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.)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- Atacado Bandvest
- Intissar Nader Amari & Cia Ltda.
- M. A. Borges Comércio de Medicamentos Ltda.
- Bianchi e Filhos Ltda.
- Lojas Gaúcho

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 431 a 443.

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. 193 e 194)

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



PROCESSO Nº 683/2009

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. 192 e 193)

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. (fls. 194)

13 .Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Geni Terezinha Francisconi Oliveira	Curso Superior de Formação Específica em Gestão Empresarial em Marketing Especialização em Recursos Humanos	Coordenação do Curso
André José Dorociack	Bacharel em Administração Especialização em Psicossociologia da Organização Empresarial e Escolar	O Mercado no Conceito de Marketing
Izabel Dietrich	Bacharel em Direito	Ética e Cidadania
Jaqueline Delai	Enfermagem Especialização em Enfermagem do Trabalho	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Demóstenes de Aguiar Forlin	Letras	Português Básico
Carlos Francisco Morais Pereira	Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em Marketing e Propaganda	Pré-venda Fechamento de Vendas Pós-venda Abordagem e Abertura de Vendas



PROCESSO Nº 683/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
José Joaquim Aparício Cáceres	Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em Cooperativismo e em Administração de Agroindústria Mestre em Engenharia de Produção	Objeções -Como Lidar com Elas Criatividade na Negociação
Leani Nehring	Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em Economia de Empresas	Estudo de Preço
Claudio da Silva Carrasco	Bacharel em Ciências Contábeis Especialização em Administração Financeira Contábil e Controladoria	Tratando a Questão Preço
Nilson dos Santos Dias	Bacharel em Administração	Informática Básica
Delair Borges Zermiani	Letras Especialização em Língua e Literatura e Ensino	Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho
Denis Mauro Pereira de Andrade	Curso Superior de Formação Específica em Gestão Empresarial em Marketing Especialização em Marketing, Propaganda e Vendas	Preparação para a Venda Evolução das Negociações Demonstração do Produto ou do Serviço
Everaldo Damasceno Queiroz Farias	Tecnólogo em Gestão de Marketing e Vendas	Introdução à Venda
Gerson Luis Grassia	Filosofia	Qualidade em Vendas Abordagem e Abertura de Vendas Tipos Psicológicos de Clientes
Gilberto Comiran	Matemática	Matemática Comercial
Heladio Balerini	Bacharel em Administração Especialização em Master Business Administration com Ênfase em Marketing, em Docência no Ensino Superior e em Gestão da Qualidade Ambiental Mestre em Engenharia de Produção	Empreendedorismo Administração da Venda Habilidade do Consultor em Vendas Novos Papéis do Consultor de Vendas Fundamentos do Marketing Prática Profissional Supervisionada
Marisol dos Santos Dias	Bacharel em Administração Especialização em Tradução e em Docência em Ensino Superior	Aplicação de Televendas
Nilson Rosa de Farias	Filosofia	Habilidades Comportamentais em Negociação
Paulo César Feyh	Bacharel em Filosofia	Empregabilidade O Novo Processo de Planejamento
Paulo Sérgio Ferreira	Bacharel em Ciências Contábeis Especialização em Administração Financeira Contábil e Controladoria e em Docência do Ensino Superior	Desenvolvimento do Produto
Tania Bueno do Prado Assis	Letras Especialização em Metodologia e Prática de Ensino de Língua Portuguesa, Língua Inglesa Mestre em Comunicação e Semiótica	A comunicação em Televendas Comunicação em Vendas



PROCESSO Nº 683/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Valmir Marcolino	Curso Superior de Formação Específica em Gestão Empresarial em Marketing Tecnologia em Gestão Comercial Especialização em Marketing, Propaganda e Vendas	Planejamento em Vendas Sondagem em Vendas Confiança em Negociação Pesquisa de Marketing Como Funciona o Televendas
Wayana Lombardi Marques	Bacharel em Administração Especialização em Recursos Humanos	Derrubando Velhos Mitos Histórico de Televendas

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 352 a 358.

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 187 a 189.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 047/2009, do NRE de Cascavel, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Lucianne Ivanize Sanches – Tecnóloga em Processamento de Dados, Evandra Casagrande – Licenciada em Educação Física, Adriana Furlanetto – Licenciada em Educação Física e como perita Rozeli Aparecida dos Santos - Bacharel em Administração, Esquema I e Especialização em Planejamento Educacional emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE. (444 a 464)

Laudo Técnico da Comissão de Verificação

Após análise dos documentos constantes no processo, no Plano de Ensino e na verificação “in loco” (condição dos recursos físicos, materiais e humanos), constatamos a veracidade das declarações e as condições necessárias para funcionamento do curso, em atendimento à Deliberação nº 09/06-CEE.

Isto posto, somos de Parecer Favorável à solicitação, a partir da publicação da Resolução Secretarial do Diário Oficial do Estado e encaminhamos o processo à SEED para as devidas providências.



PROCESSO Nº 683/2009

Laudo Conclusivo da Perita

Rozeli Aparecida dos Santos, portadora do R.G. nº 3.144.061-0, designada pelo Núcleo Regional de Educação de Cascavel, para colaborar como Perita na verificação das condições necessárias à autorização para funcionamento do Curso Técnico em Vendas no SENAC – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, no município de Cascavel.

Atesto que a mesma apresenta Plano de Curso e condições físicas coerentes com as necessidades para atender a formação do Técnico em Vendas. Os itens observados dizem respeito ao perfil profissional, ao espaço físico e aos recursos didáticos e pedagógicos.

A organização curricular apresentada pela instituição através das ementas nas diversas disciplinas é coerente com o perfil necessário para a formação do referido profissional. Bem como ao se verificar a bibliografia a mesma é coesa com as necessidades do curso. A instituição complementou o acervo com volumes que constam no Plano do Curso e registrou-os em patrimônio conforme orientações dadas na verificação.

Quanto ao laboratório, a instituição dispõe de espaço físico e recursos técnicos para o funcionamento do laboratório de informática que é o necessário para o funcionamento do curso Técnico em Vendas.

Portanto atesto como favorável a autorização de funcionamento do Curso Técnico em Vendas na instituição SENAC – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 358/09 – 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 um ano, regime de matrícula por blocos temáticos, oferta concomitante ou subsequente ao Ensino Médio, modalidade de oferta presencial, do Centro de Educação Profissional do Senac, em Cascavel, município de Cascavel, 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 à Instituição de Ensino:

a) que a formação pedagógica dos docentes e coordenadores do curso seja meta a ser implantada pela instituição;

b) tomar as devidas providências quanto ao registro no SISTEC – Sistema de Informação e Supervisão da Educação Profissional e Tecnológica, de acordo com a Deliberação nº 04/08 – CEE/PR.



PROCESSO Nº 683/2009

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, 01 de setembro de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB