



PROCESSO Nº 741/2009

PROTOCOLO N.º 7.190.480-6

PARECER CEE/CEB N.º 386/09

APROVADO EM 05/10/2009

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
PONTA GROSSA

MUNICÍPIO: PONTA GROSSA

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

RELATOR: ROMEU GOMES DE MIRANDA

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 2911/2009– 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 Ponta Grossa, do Município de Ponta Grossa, 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 Avenida João Manoel dos Santos Ribas, 313, Centro em Ponta Grossa, 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 3725/07, de 27/08/2007.

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 1 (um) ano
máximo de 5 (cinco) anos
- Modalidade de oferta: presencial,
concomitante/subsequente



PROCESSO Nº 741/2009

- 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 agir 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



PROCESSO Nº 741/2009

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. 65 e 66)

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. 68)

6. Perfil Profissional de Conclusão do Curso

Profissional responsável por comercializar bens, serviços e ideias, 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. 69)

7. Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.

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



PROCESSO Nº 741/2009

Matrícula		
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 741/2009

Matéria		
Bloco Temático VIII Televidas	- Histórico de televidas	08
	- Aplicações do televidas	08
	- Como funciona o televidas	24
	- A comunicação em televidas	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.474)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- AJB Ribas Corretora de Seguros Ltda
- Chrestani Comércio de Peças para Veículos Ltda-ME
- Via do Sucesso Indústria e Comércio de Confecções Ltda.

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 128 a 133.

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



PROCESSO Nº 741/2009

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.)

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 a 125)

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. 135)



PROCESSO Nº 741/2009

13 .Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Liliane Corrêa Machado	Bacharel em Administração Especialização em Gestão Industrial	Coordenação do Curso Demonstração do Produto ou do Serviço Objeções -Como Lidar com Elas O Novo Processo de Planejamento Novos Papéis do Consultor de Vendas Histórico de Televendas Aplicação de Televendas Como Funciona o Televendas A comunicação em Televendas Prática Profissional
Maricéia Aparecida Migliorini	Psicologia Especialização em Metodologia do Ensino Superior	Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho Empregabilidade Tipos Psicológicos de Clientes
Cissimaira de Oliveira Rodrigues	Enfermagem Especialização em Enfermagem do Trabalho	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
José Amande da Silva	Letras Especialização em Língua Portuguesa e Literatura	Português Básico Comunicação em Vendas
Cléia Franczak da Silva	Curso Superior Sequencial em Gestão e Organização da Informação Eletrônica	Empreendedorismo
Deloures Soares Vieira de Góes	Matemática	Matemática Comercial
Gabriel França	Tecnologia em Informática	Informática Básica
Néli Aparecida Hildebrant	Bacharel em Administração	Introdução à Venda Preparação para a Venda Planejamento em Vendas Qualidade em Vendas Criatividade na Negociação
Andréia Meierjürgen Marcondes Ribas	Bacharel em Administração Especialização em Magistério da Educação Básica	Pré-venda Abordagem e Abertura de Vendas Sondagem em Vendas Habilidades Comportamentais em Negociação Administração da Venda
José Galvão dos Santos	Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em Gerência Econômica e Financeira	Tratando a Questão Preço Estudo de Preço



PROCESSO Nº 741/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Rodrigo Moraes da Silva	Bacharel em Administração Especialização em Marketing Empresarial	Fundamentos do Marketing Evolução das Negociações O Mercado no Conceito de Marketing Pesquisa de Marketing Desenvolvimento de Produto Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing
Ana Carla Steinhauser	Bacharel em Administração Especialização em Contabilidade e Finanças	Fechamento de Vendas Pós-venda Derrubando Velhos Mitos Confiança em Negociação Habilidade do Consultor em Vendas

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 475 a 483.

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 117 a 119.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 166/2009, do NRE de Ponta Grossa, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: José Maurício Teixeira – Licenciado em Geografia, Tereza Aparecida da Silva - Pedagoga, Rubia Batini Grilo – Licenciada em Geografia e como perito Vilmar Brito Costa - Bacharel em Administração emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE. (529 a 543)

Laudo Técnico da Comissão de Verificação

A Comissão de Verificação formada pelo Ato Administrativo nº 166/09, de 10 de junho de 2009, com a finalidade de Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente, Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Ponta Grossa, tem a relatar que: O ambiente físico do Centro de Educação Profissional do SENAC, em Ponta Grossa é composto dos seguintes ambientes:

No 1º Piso: Auditório – com capacidade para 100 pessoas, com som 3x1 e 4 caixas de som, TV LCD 32”, quadro branco em vidro, tela de projeção,



PROCESSO Nº 741/2009

antena parabólica, ventiladores de teto, aparelho de DVD, mesa de som, Sala para Central de Informação e matrículas, Sala para atendimento telefônico; Sala de Secretaria com arquivos para documentação escolar dos cursos Técnicos e setor de marketing, Sala de Direção, Sala setor financeiro, banheiro para instrutores e funcionários, Sala para Técnicos da Educação Profissional e Relações com o Mercado, Biblioteca contendo 4 mesas para estudos com 6 cadeiras cada, 1 microcomputador Windows XP com acesso a Internet, 2 estantes onde consta o acervo bibliográfico específico e atualizado do curso Técnico em Vendas.

No 2º Piso: possui 1 banheiro masculino e 1 feminino para alunos, Salas de aula com capacidade para 50 lugares, quadro de giz, tela de projeção, TV 21", quadro edital, 1 retroprojektor e ventilador de teto, um Laboratório de Informática com 15 microcomputadores com programa Windows XP, 1 armário com 2 portas, mesas e cadeiras individuais, 1 retroprojektor, 1 scanner e 1 impressora, sala de aula com capacidade para 50 lugares, com TV 29", quadro edital, quadro de giz, tela de projeção, ventilador de teto, 1 retroprojektor e 1 vídeo cassete; Sala de Aula com capacidade para 45 lugares, com 1 retroprojektor, 1 TV 21", quadro de giz, tela de projeção, 1 quadro edital, 1 vídeo cassete e ventilador de teto.

No 3º Piso: sala de aula com capacidade para 30 alunos, com 1 armário com TV 21" e quadro branco, Sala de aula com capacidade para 30 lugares, com quadro branco, 1 tela de projeção., TV 29", 1 armário 2 portas e ventilador de teto; Sala de manicuro equipada, sala de aula com capacidade para 25 lugares, com 01 quadro branco e 1 TV 21", salão de Beleza-Escola, com capacidade para 30 alunos, um Laboratório de Enfermagem. Possui ainda, 4 projetores multimídia, mediante agendamento prévio de uso.

Existe infraestrutura de acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais, com rampas, portas dos banheiros aptadas e Elevador em funcionamento. Com relação aos Recursos Humanos que constam do protocolado, constatamos que tantos professores como Coordenação de Curso, possuem qualificação específica em conformidade com a Legislação vigente.

A Organização Curricular do Curso contempla a estrutura determinada pelo DET/SEEED, com o CNCT e Deliberação 09/06 do Conselho Estadual de Educação. Os itens do Plano de Curso estão contemplados no roteiro para elaboração do processo de Autorização de Funcionamento de Curso Técnico em Vendas.

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.

O Plano de Avaliação do Curso prevê constante processo de avaliação em relação aos recursos didáticos pedagógicos, tecnológicos, financeiros e humanos, por meio de questionários, realizados com alunos e instrutores, objetivando identificar e adequar aspectos que estimulem e promovam o desenvolvimento e o aprimoramento de competências e habilidades pessoais e profissionais.

Concluindo o relatório, a Comissão propõe a concessão da Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em vendas – Subsequente no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Ponta Grossa.

(...)

Isto posto, somos de Parecer Favorável à Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Ponta Grossa, e encaminhamos o processo à SEED para as devidas providências.



PROCESSO Nº 741/2009

Laudo Técnico do Perito

Após verificação in loco, realizada para Autorização de Funcionamento do Curso de Técnico em Vendas – Subsequente, no Centro de Educação Profissional do SENAC, do município de Ponta Grossa, constatei que:

O Plano de Curso está de acordo com a Legislação e a Proposta do DET/SEED. Os Espaços Pedagógicos oferecem boas condições para ofertar o Curso Técnico em Vendas: contando com 1 Laboratório de Informática conectado à Internet. A Biblioteca possui um acervo bibliográfico específico e atualizado para o Curso Técnico em vendas.

Conta também com salas de aulas bem iluminadas e arejadas, todas equipadas com quadro de giz de projeção, Tvs, quadro edital, retroprojetor e ventilador de teto, além de contar com 4 projetores multimídia, mediante agendamento prévio de uso.

Os ambientes administrativos são suficientes para o desenvolvimento do Curso. Com base nas observações feitas na Verificação constatei que o Estabelecimento possui as condições necessárias para ofertar o curso Técnico em Vendas.

Sendo assim, sou de Parecer Favorável à Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente, Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Ponta Grossa.

II – VOTO DO RELATOR

Considerando o exposto e o Parecer n.º 395/09 – 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 turma, oferta concomitante ou subsequente ao Ensino Médio, modalidade de oferta presencial, do Centro de Educação Profissional do Senac, em Ponta Grossa, município de Ponta Grossa, mantido pelo SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Departamento Regional do Paraná.

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 da coordenação do curso e dos docentes seja meta a ser implementada pela Instituição;

b) tomar as devidas providências para registro no Programa SISTEC – Sistema de Informação e Supervisão da Educação Profissional, conforme a Deliberação n.º 04/08-CEE/PR.



PROCESSO Nº 741/2009

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 do Relator.
Curitiba, 05 de outubro de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB