



PROCESSO Nº 969/2009

PROTOCOLO N.º 7.082.996-7

PARECER CEE/CEB N.º 446/09

APROVADO EM 10/11/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM
CAMPO MOURÃO

MUNICÍPIO: CAMPO MOURÃO

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

RELATORA: SHIRLEY AUGUSTA DE SOUSA PICCIONI

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 3863/2009– 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 Campo Mourão, do Município de Campo Mourão, 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 Irmãos Pereira, 1451, Centro, em Campo Mourão, 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 4319/07, de 16/10/2007.

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-feira a sexta-feira nos períodos diurno(manhã e tarde) ou noturno.
- Período de Integralização: mínimo de 1 (um ano) máximo de 5 (cinco) anos
- Modalidade de oferta: presencial, concomitante subsequente



PROCESSO Nº 969/2009

- 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 sofre 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 969/2009

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. 114 e 115)

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. 117)

6 – Perfil Profissional de Conclusão do Curso

Profissional responsável por estudar os produtos e serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes, recolher informações sobre a concorrência e o mercado em geral, preparar ações de venda, promover a venda de produtos e serviços junto aos clientes, bem como a organização do ambiente de venda, de fidelização e atendimento pós venda, organizando e gerenciando os arquivos para a captação de novos clientes. (fls. 387)

7 – Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.



PROCESSO Nº 969/2009

Matriz Curricular
Técnico em Vendas

Estabelecimento – Centro de Educação Profissional do Senac, em Campo Mourão

Carga Horária – 800 horas

Ano de Implantação: 2009

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 969/2009

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
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



PROCESSO Nº 969/2009

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.359)

9 – Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- Comércio de Tecidos Riolar Ltda.
- Marcampo Comércio de Calçados Ltda.

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 374 a 377.



PROCESSO Nº 969/2009

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.171 e 172)

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.170 e 171)

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 969/2009

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. 176)

13 – Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Marcelo de Oliveira Lima	Bacharel em Administração e em Ciências Econômicas Especialização em Administração Geral com Ênfase em Recursos Humanos e Marketing	Coordenação do Curso
Carla Fernanda Hermann Zagotto Pereira	Psicologia Especialização em Psicopedagogia	Competência Interpessoal no Trabalho Empregabilidade Tipos Psicológicos de Clientes
Bruno Stramandinoli Moreno	Psicologia Especialização em Psicologia Organizacional e do Trabalho Mestre em Ciências da Motricidade	Ética e Cidadania Integração no Ambiente de Trabalho
Kassia Ayumi S. do Amaral	Farmácia-Bioquímica Especialização em Ativação de Processos de Mudança na Formação Superior de Profissionais da Saúde e em Farmacologia: Aspectos Racionais da Lógica Terapêutica Mestre em Análises Clínicas	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Adriana Maria Ferreira Bido	Letras Especialização em Linguística Aplicada ao Ensino de Língua Portuguesa e em Literatura Brasileira	Português Básico A comunicação em Televendas
Elvis Pompeo Togni	Bacharel em Ciências Contábeis	Empreendedorismo Planejamento em Vendas Qualidade em Vendas
Renata Batista de Paula	Bacharel em Administração Especialização em Qualidade em Recursos Humanos	Introdução à Venda Preparação para a Venda Administração da Venda
Silvestre Eduardo Torelli	Bacharel em Marketing	Pré-venda Tratando a Questão Preço Fechamento de Vendas



PROCESSO Nº 969/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Kelly Patrícia Silvia Smoliak	Bacharel em Ciências Contábeis	Abordagem e Abertura de Vendas Demonstração do Produto ou do Serviço Aplicação de Televendas
Roberto César Soltoski	Bacharel em Informática	Informática Básica
Fabio Gaspar Mello	Bacharel em Administração	Sondagem em Vendas Objeções -Como Lidar com Elas Pós-venda
Marilene Renata Rainieri	Bacharel em Ciências Contábeis	Derrubando Velhos Mitos Habilidades Comportamentais em Negociação O Novo Processo de Planejamento
Helder Alberto Schroder	Bacharel em Ciências Contábeis Especialização em Consultoria Econômico-Financeira de Empresas	Confiança em Negociação Novos Papéis do Consultor de Vendas Estudo de Preço
Fabiano Acássio Cavalheri	Bacharel em Ciências Contábeis	Habilidade do Consultor em Vendas Evolução nas Negociações Pesquisa de Marketing
Eder Luiz Pereira de Andrade	Matemática	Matemática Comercial
Marcelo de Oliveira Lima	Bacharel em Ciências Contábeis e em Administração Especialização em Administração Geral com Ênfase em Recursos Humanos e Marketing	Criatividade na Negociação Fundamentos do Marketing O Mercado no Conceito de Marketing
Ademir de Almeida Cardoso	Bacharel em Administração Especialização em Comércio Exterior e Mercosul	Desenvolvimento de Produto Histórico de Televendas Como Funciona o Televendas
Ana Cristina de Andrade Fronchetti	Bacharel em Administração	Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing A Comunicação em Televendas Prática Profissional

14 – Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 361 a 366.

15 – Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 164 a 166.



PROCESSO Nº 969/2009

16 – Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 156/2009, do NRE de Campo Mourão, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Lúcia Tomaz de Souza Santos – Licenciada em Ciências, Sonia Senger – Licenciada em Letras, Lucianne Ivanize Sanches – Tecnóloga em Processamento de Dados, e como perito Paulo André Campana - Bacharel em Administração, Licenciado em Matemática, Especialização em Informática Educativa, emitiu o Laudo Técnico Favorável à autorização de funcionamento do referido Curso, de acordo com a Deliberação nº 09/06-CEE. (437 a 454)

Relatório da Comissão

(...)

Durante a visita constatamos que a instituição possui espaço físico adequado, com salas de aula amplas, contendo cadeiras estofadas, ventiladores, equipamentos multimídia, TVs, DVDs e um auditório bastante amplo.

À disposição dos alunos há um laboratório de informática com vários computadores ligados à Internet e uma biblioteca contendo acervo atualizado e em quantidade suficiente para atender este curso.

Há também laboratórios com equipamentos e materiais necessários para atendimento de outros cursos ofertados pela Instituição.

Com relação ao curso, temos a informar que foi firmado 02 (dois) convênios para as práticas pedagógicas.

O Corpo docente da Instituição possui a devida habilitação para atuar no curso em pauta e apresenta o plano de capacitação desses profissionais.

A Instituição realiza capacitação para os docentes, conforme exige a legislação, onde são trabalhados os Fundamentos Pedagógicos da Educação Profissional.

Pelo exposto acima, esta comissão é de parecer favorável a autorização para funcionamento do referido curso.

Laudo do Perito

Eu, Paulo André Campana, RG 5.290.996-1 SSP PR, na função de professor especialista em Informática na Educação e Professor habilitado na área de Gestão, venho compor o presente com o título de PERITO, cujo objetivo principal foi a verificação “in loco” nas dependências do Centro de Desenvolvimento Profissional do SENAC do município de Campo Mourão, para constatar a veracidade das informações contidas no Plano de Curso para a Autorização do Curso Técnico em Vendas.

Durante a visita, constatei que a instituição possui espaço físico adequado, com salas de aula amplas e arejadas, contendo cadeiras estofadas, equipamentos multimídia, TV, DVD e ar condicionado. Constatei também a existência de um laboratório de informática com 20 máquinas em boas condições de uso e de uma biblioteca, contendo livros diversos e material didático específico em excelente estado de conservação e em quantidade suficiente para atender o curso solicitado.



PROCESSO Nº 969/2009

As práticas profissionais supervisionadas serão realizadas em empresas conveniadas de Campo Mourão, expandindo a experiência dos alunos para os mais diversos ramos de atuação.
Pelo exposto acima, sou de parecer favorável a autorização do referido curso.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 484/09 – 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 Campo Mourão, município de Campo Mourão, 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 ação a ser implementada pela Instituição.

De acordo com o artigo 8º, da Deliberação n.º 04/08 – CEE/PR, a Instituição deverá fornecer a este Conselho os dados necessários para cadastramento no SISTEC – Sistema de Informação e Supervisão da Educação Profissional e Tecnológica.

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.



ESTADO DO PARANÁ
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

PROCESSO Nº 969/2009

DECISÃO DA CÂMARA

A Câmara de Educação Básica aprova, por unanimidade, o Voto da Relatora.
Curitiba, 10 de novembro de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB