



PROCESSO Nº 1124/2009

PROTOCOLO N.º 7.190.441-5

PARECER CEE/CEB N.º 630/09

APROVADO EM 08/12/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM CASTRO

MUNICÍPIO: CASTRO

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

RELATOR: JOSÉ REINALDO ANTUNES CARNEIRO

I – RELATÓRIO

1 - Pelo Ofício nº 4456/2009– 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 Castro, do Município de Castro, 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 Alfredo Luiz de Mattos, 273, Centro, no Município de Castro, 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 2414/2008, de 13/06/2008.

3. Dados Gerais do Curso

- Curso: Técnico em Vendas
- Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
- Regime de Matrícula: única por turma
- 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
- Modalidade de oferta: presencial, concomitante/
subsequente



PROCESSO Nº 1124/2009

- 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, disponibilizar melhorias qualitativas de desenvolvimento pessoal e



PROCESSO Nº 1124/2009

profissional, oportunizando melhores e maiores oportunidades no mercado. (fls. 61 e 62)

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. 64)

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.65)

7. Organização Curricular

O curso está organizado por blocos temáticos.



PROCESSO Nº 1124/2009

**Matriz Curricular
Técnico em Vendas**

| | | |
|--|--|------------|
| 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 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 de ferramentas de marketing | 16 |
| | Carga horária do Bloco | 100 |



PROCESSO Nº 1124/2009

| | | |
|---|--|----------------------|
| 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. 428)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:

- T Maeda e Cia Ltda.
- Genir da Silva & Cia Ltda.
- Rodrigo Moraes da Silva Castro ME
- Contornocentro Comércio de Materiais de Construção Ltda. - EPP.
- Distribuidora de Tintas Lider Ltda.

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 124 a 133.



PROCESSO Nº 1124/2009

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.120 e 121)

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. 119 e 120)

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 1124/2009

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.135)

13 .Quadro de Docentes

| NOME | FORMAÇÃO | UNIDADE TEMÁTICA |
|--|--|---|
| Rodrigo Moraes da Silva | Bacharel em Administração Especialização em Marketing Empresarial | Coordenação do Curso Empregabilidade Empreendedorismo Fechamento de Vendas Pós-venda Derrubando Velhos Mitos Evolução das Negociações O Mercado no Conceito de Marketing Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing Aplicação de Televendas Como Funciona o Televendas A comunicação em Televendas Prática Profissional |
| Léa Maria Clarete Santos Mugnaini | Psicologia | Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho Tipos Psicológicos de Clientes |
| Charlini Ferreira Regatiere | Enfermagem Especialização em Enfermagem do Trabalho | Saúde, Higiene, Segurança e Bem- estar no Trabalho |
| Dayme Rosane Bençal | Letras | Português Básico |
| Andréia Meierjürgen Marcondes Ribas | Bacharel em Administração Especialização em Magistério da Educação Básica | Pré-venda Abordagem e Abertura de Vendas Sondagem em Vendas Pesquisa de Marketing Desenvolvimento do Produto Estudo de Preço Histórico de Televendas |
| Andressa Aparecida Guimarães | Tecnologia em Sistemas de Informação | Informática Básica |



PROCESSO Nº 1124/2009

| | | |
|---------------------------|--|---|
| Nelí Aparecida Hildebrant | Bacharel em Administração | Preparação para Venda Planejamento em Vendas Qualidade em Vendas Novos Papéis do Consultor de Vendas Criatividade na Negociação Fundamentos do Marketing |
| José Galvão dos Santos | Bacharel em Ciências Econômicas Especialização em Gerência Econômica e Financeira | Introdução à Venda Tratando a Questão Preço O Novo Processo de Planejamento Habilidade do Consultor em Vendas |
| Silvana Silva de Jorge | Matemática | Matemática Comercial |
| Emanoelle Wisnievski | Bacharel em Comunicação Social Especialização em Comunicação Empresarial | Comunicação em Vendas |

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 430 a 437.

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 113 a 115.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 202/2009, do NRE de Ponta Grossa, integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: José Maurício Teixeira – Licenciado em Geografia , Cristiane Prendin – Licenciada em Física , Soraia de Fátima Henrique Saleh - Farmacêutica, 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. (486 a 511)

Laudo Técnico da Comissão

Após análise dos documentos constantes no processo, do Plano de Curso, da verificação “in loco”, das condições dos recursos físicos, materiais e humanos, constatamos a veracidade das declarações e as condições necessárias em atendimento à Deliberação nº 09/06-CEE. Isto posto, somos de **Parecer Favorável** à Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente, no Centro de Educação Profissional do SENAC, em Castro, e encaminhamos o processo à SEED para as devidas providências.



PROCESSO Nº 1124/2009

Laudo Técnico do Perito

Realizada para Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas – Subsequente, no Centro de Educação Profissional do SENAC, do Município de Castro, constatei que:

O plano de Curso está de acordo com a Legislação e a Proposta do DET/SEED.

O Corpo Docente e Coordenação de Curso, possuem qualificação específica para atendimento das ementas em conformidade com a legislação vigente.

Embora a maioria das salas estejam em locais improvisados, os mesmos oferecem, boas condições para ofertar o Curso Técnico em Vendas-Subsequente: contanto com 1 laboratório de informática conectados à internet. A Biblioteca possui um acervo bibliográfico específico e atualizado para o curso técnico em vendas.

Conta também com sala de aula bem iluminada e arejada, equipada com CPU fixo para a conexão de aparelhos multimídia e ventiladores.

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 -Subsequente.

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 Castro.

II – VOTO DO RELATOR

Considerando o exposto e o Parecer n.º 547/09 – 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 única, oferta concomitante ou subsequente ao Ensino Médio, modalidade de oferta presencial, do Centro de Educação Profissional do Senac, em Castro, município de Castro, 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 dos docentes seja ação a ser implementada pela instituição.

A Instituição de Ensino deverá tomar as devidas providências quanto ao registro no SISTEC – Sistema de Informação e Supervisão da Educação Profissional e Tecnológica de acordo com a Deliberação n.º 04/08-CEE/PR.



PROCESSO Nº 1124/2009

Encaminhe-se:

a) o Parecer à Secretaria de Estado da Educação para a expedição do Ato Autorizatório do referido curso;

b) o 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, 08 de dezembro de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB