PROCESSO Nº 508/2009 PROTOCOLO N.º 7.279.689-6

PARECER CEE/CEB N.º 232/09 APROVADO EM 29/06/09

CÂMARA DE EDUCAÇÃO BÁSICA

INTERESSADO: CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DO SENAC, EM GUARAPUAVA

MUNICÍPIO: GUARAPUAVA

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 1884/2009– 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 Guarapuava, do Município de Guarapuava, 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 Padre Chagas, 3899, Centro, no Município de Guarapuava, 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 248/07, de 30/01/2007.

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 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

- 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 delineia um cenário no qual o desenvolvimento e o aprimoramento profissional serão o diferencial das organizações, transformado 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, atando 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 diverso 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 de4sempenhar 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 profissional, oportunizando melhores e maiores oportunidades no mercado. (fls. 86 e 87)

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. 89)

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. 90)

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 - Competência interpessoal no trabalho - Integração no ambiente de trabalho - Saúde, higiene, segurança e bem-estar no trabalho - Empregabilidade - Empreendedorismo	12 16 16 16 20 12
	Carga horária do Bloco	**92**
Bloco Temático II **Comunicação no Trabalho**	- Português básico - Comunicação em vendas	32 32
	Carga horária do Bloco	**64**
Bloco Temático III **Iniciação à Informática**	- Matemática comercial - Informática básica	24 40
	Carga horária do Bloco	**64**

PROCESSO Nº 508/2009

Bloco Temático IV **Técnicas de Venda**	- 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**	- Habilidades comportamentais em negociação - Confiança em negociação - Administração da venda	16 12 20
	Carga horária do Bloco	**48**
Bloco Temático VI **Consultoria em Vendas**	- 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**	- Fundamentos do Marketing - Evolução das Negociações - O mercado no conceito de Marketing - Pesquisa de Marketing - Desenvolvimento de produto - Estudo de preços - Otimizando o uso de ferramentas de marketing	12 08 12 20 16 16 16
	Carga horária do Bloco	**100**

Bloco Temático VIII **Televendas**	- Histórico de televendas - Aplicações do televendas - Como funciona o televendas - A comunicação em televendas	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. (fls. 418)

9. Articulação com o Setor Produtivo

A Instituição mantém convênios com:
- Grupo Maga Móveis
- Empresa San Rio Modas Ltda
- Empresa Comércio de Bebidas Vila Nova Ltda

Os termos dos convênios estão anexados às folhas 500 a 507.

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.146 e 147)

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.145 e 146)

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.147)

PROCESSO Nº 508/2009

13 .Quadro de Docentes

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Adriana Queiroz Silva	Bacharel em Administração	Coordenação do Curso Tratando a Questão Preço Fechamento de Vendas Pós-venda Derrubando Velhos Mitos Fundamentos do Marketing Evolução das Negociações Pesquisa de Marketing Desenvolvimento de Produto Otimizando o Uso de Ferramentas de Marketing Como Funciona o Televendas A comunicação em Televendas Prática Profissional
Clarice Battistelli	Assistente Social Especialização em Gestão Empresarial com Ênfase em Instrutoria e Consultoria	Ética e Cidadania Competência Interpessoal no Trabalho Integração no Ambiente de Trabalho
Juliane Silvestri Ribeiro	Bacharel em Administração Especialização em Psicopedagogia	Empregabilidade Empreendedorismo Tipos Psicológicos de Clientes Demonstração do Produto ou do Serviço Objeções- Como lidar com elas Habilidades Comportamentais em Negociação Confiança em Negociação Administração da Venda Histórico de Televendas Aplicação de Televendas
Viviane Knuppel de Quadros Gerber	Enfermagem Especialização em Enfermagem em Emergência Mestranda em Gestão Ambiental	Saúde, Higiene, Segurança e Bem-estar no Trabalho
Índia Mara Rodrigues Vicentin	Letras Especialização em Literaturas e Língua Portuguesa	Português Básico Comunicação em Vendas
Fábio Roberto Vicentin	Matemática Especialização em Supervisão Escolar, Planejamento, Ensino e Avaliação e em Ensino de Matemática	Matemática Comercial
Ronald Ferreira Sobrinho	Bacharel em Administração Técnico em Desenvolvimento de Sistemas	Informática Básica Introdução à Venda Preparação para a Venda Planejamento em Vendas

PROCESSO Nº 508/2009

NOME	FORMAÇÃO	UNIDADE TEMÁTICA
Ari Schwans	Bacharel em Administração Especialização em Gestão Financeira e Controladoria	Qualidade em Vendas Pré-venda Abordagem e Abertura de Vendas Sondagem em Vendas
Scheila Aparecida Kulka	Bacharel em Ciências Contábeis Especialização em Gestão Financeira e Controladoria	O Novo Processo de Planejamento O Mercado no Conceito de Marketing Estudo de Preço

14. Recursos Físicos e Materiais

Os recursos físicos e materiais estão descritos às folhas 418 a 423.

15. Práticas Profissionais

As práticas profissionais estão descritas às folhas 134 e 135.

16 . Comissão Verificadora

A Comissão Verificadora constituída pelo Ato Administrativo nº 051/09, do NRE de Guarapuava integrada pelos Técnicos Pedagógicos da SEED e do NRE: Celso Luis Fracaro – Licenciada em Letras, Elisangela Tosetto Teixeira – Bacharel em Administração, Marly Tetrezinha Martini – Pedagoga, Luciane Ivanize Sanches Tecnólogo em Processamento de Dados e como perita Mercia Deline Macedo 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. (515 a 538)

Laudo Técnico da Comissão de Verificação

(...)
Após averiguar em processo formal e "in loco" as condições do estabelecimento quanto a Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas, constatamos:

- que o curso responde às necessidades educacionais de acordo com a formas de organização e condições de trabalho na área do Comércio;
- de acordo com os objetivos o Centro de Educação Profissional do SENAC, oferece condições para que o aluno desenvolva conhecimentos profissionais necessárias à habilitação;
- a matriz curricular está estruturada de forma que o cursista desenvolva suas atividades profissionais em instituições descritas no perfil profissional;

- a Prática Profissional é realizada em várias instituições da localidade de acordo com o Plano de Curso;
- a biblioteca apresenta a bibliografia necessária ao bom funcionamento do curso.
- o laboratório tem todos os materiais necessários ao proposto para o aprendizado do cursista e espaço adequados;
- as salas são espaçosas, arejadas com iluminação natural e artificial;
- no Plano de Capacitação docente foram abordadas questões da contextualização da educação profissional ontem e hoje.

Após as averiguações em processo formal, somos de parecer favorável a Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em vendas, município de Guarapuava.

Laudo Técnico da Perita

Eu, Mércia Deline Macedo da Silva, após visita realizada ao estabelecimento de ensino SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, situado à Rua Padre Chagas, 3899, Centro, Guarapuava, Paraná, para Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas, e estudar o plano de curso do mesmo, verifiquei que:

- As disciplinas e conteúdos dos blocos temáticos da Matriz Curricular constante no plano de curso atende as necessidades pedagógicas do currículo do Curso Técnico em Vendas.
- A estrutura física é adequada: salas arejadas, com boa iluminação e ventilação,recursos matériais novos e de qualidade, banheiros limpos, toda a área com acessibilidade, laboratório de informática com equipamentos adequados e acesso a internet para pesquisas.
- Equipe pedagógica e administrativa organizada e com capacidade de oferecer um bom atendimento aos alunos.
- O acervo bibliográfico está sendo montado com a intenção de atender ao nível curricular do curso. A lista de livros é atual e adequada a tal formação.
- As empresas parcerias onde serão realizados os estágios curriculares possuem boa estrutura e disponibilidade em colaborar com o aprendizado dos alunos.

Após vistoria realizada concluí que, a instituição possui todos os requisitos para Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas.
Após avaliação sou de Parecer Favorável a Autorização de Funcionamento do Curso Técnico em Vendas nessa instituição de ensino.

II – VOTO DA RELATORA

Considerando o exposto e o Parecer n.º 307/09 – 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 subseqüente ao Ensino Médio, modalidade de oferta presencial, do Centro de Educação Profissional do Senac, em Guarapuava, município de Guarapuava, mantido pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC.

PROCESSO Nº 508/2009

Outrossim, 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, 29 de junho de 2009.

Presidente do CEE

Presidente da CEB