



# CERTIFICADO

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO TRANSPORTE certifica que:

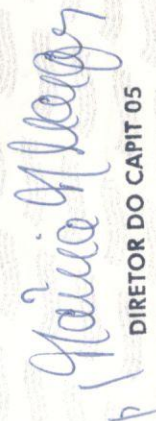
**ALEXANDRE LUIS STUMPF**

participou do curso de **QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

realizado no CAPIT 05, no período de **04 e 05/12/2000**

Registro nº. CRRS **C05025612/RS**

**Porto Alegre, 05 de DEZEMBRO de 2000.**

  
DIRETOR DO CAPIT 05

  
DIRETOR GERAL

**PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DO RS: ROMEU NERCI LUFT**  
**PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL: CLÉSIO ANDRADE**

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	CH	INSTRUTOR
<p> <b>O Fator Humano nas Organizações</b>  <b>Os Papéis Sociais</b>  <b>Prestação de Serviços e Qualidade no Atendimento</b>  <b>O Trabalho Integrado</b>  <b>Visão e Reflexos do Atendimento</b>  <b>Ações para Melhoria no Atendimento</b>  <b>Participando de Um Grupo de Trabalho</b>  <b>A Importância da Percepção</b>  <b>A Natureza da Comunicação Interpessoal</b>  <b>Aprendendo a Administrar Relacionamentos</b> </p>	<div>Total</div> <div>16 h</div>	<p><b>Maria Noemi dos Santos Bahi</b></p>