



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
CAMPUS SANTA ROSA

**EDITAL Nº 188, de 27 DE OUTUBRO DE 2022.**

### **Curso de Capacitação “Técnicas em Atendimento”**

A Direção do Instituto Federal Farroupilha, *Campus* Santa Rosa, no uso das suas atribuições legais, torna público o presente Edital que visa inscrever e selecionar interessados em participar do Curso de Capacitação **Técnicas em Atendimento**, promovido pelo *Campus* Santa Rosa. As aulas acontecerão de forma *presencial*.

#### **1. DOS OBJETIVOS**

1.1. O curso de capacitação em **Técnicas em Atendimento** tem como finalidade apresentar ferramentas que potencializem e apoiem as práticas sobre as técnicas de atendimento e estratégia básicas em vendas.

#### **2. DA CARGA HORÁRIA**

2.1. O curso de capacitação **Técnicas em Atendimento** tem uma carga horária total de 08 (oito) horas, sendo que as aulas acontecerão de forma *presencial*. **O curso acontecerá nos dias 22 e 23 de novembro de 2022, com início às 19h, na sala 227 do IFFar – Campus Santa Rosa.**

2.2. Datas previstas para a realização do curso:

<b>Datas</b>	<b>Organização/conteúdos</b>
22/11/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para que serve o atendimento</li><li>• Postura e imagem pessoal.</li><li>• Regras do atendimento</li><li>• Importância do bom relacionamento e cordialidade.</li><li>• Atendimento com Qualidade</li></ul>
23/11/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atitudes e Comportamentos no Atendimento.</li><li>• Atendimento ao cliente.</li></ul>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
CAMPUS SANTA ROSA

	<ul style="list-style-type: none"><li>• O profissional e o processo de vendas no varejo.</li><li>• Atendimento presencial</li><li>• Atendimento telefônico</li><li>• Autocontrole.</li></ul>
--	--

### 3. DAS VAGAS

3.1. **O curso oferece 40 (quarenta) vagas.** Em caso de haver um número de inscritos superior ao número de vagas, fica facultado ao Instituto Federal Farroupilha a possibilidade da ampliação da oferta.

### 4. DAS INSCRIÇÕES DOS CANDIDATOS

4.1. As inscrições dos interessados deverão ser realizadas no período de **28 de outubro a 17 de novembro de 2022** por meio do preenchimento de formulário no *Google Forms* através do link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeljpiKbJaXbQa3UJJI\\_PwB5D0b-kNcDtt5HgFQmHysV3BoRQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeljpiKbJaXbQa3UJJI_PwB5D0b-kNcDtt5HgFQmHysV3BoRQ/viewform)

**Parágrafo Primeiro** – As vagas serão preenchidas por ordem de inscrição.

**Parágrafo Segundo** - As Inscrições apresentadas fora do prazo ou com informações incompletas serão desconsideradas.

4.2. A relação de participantes selecionados será divulgada através de edital publicado no site institucional no dia 18 de novembro de 2022.

### 5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. O participante do curso está regrado segundo a legislação educacional pública federal, observando-se ainda respeito ao estatuto dos estudantes do Instituto Federal Farroupilha, *Campus* de Santa Rosa.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
CAMPUS SANTA ROSA

5.2. O presente Edital entra em vigor na data de sua divulgação.

Santa Rosa/RS, 27 de outubro de 2022.

Assinatura manuscrita em azul da Analice Marchezan.

Analice Marchezan

Diretora-Geral

Portaria nº 328/2021