# INFORMAÇÕES SOBRE A CRADT.

- Localização.
- Conhecendo o setor.
- Atendimento.

# Localização.

# Conhecendo o setor.

A **Coordenação de Registros Acadêmicos, Diplomação e Turnos (CRADT)** é o setor do IFPE Campus Palmares que dá o suporte à comunidade acadêmica e ao público externo. A CRADT na prática funciona como uma secretaria escolar e de forma geral possui as seguintes atribuições:

- Atender ao público interno e externo;
- Realizar e controlar os registros acadêmicos em sistema adotado pelo IFPE;
- Guardar documentos impressos de forma organizada e preservando-os;
- Organizar e controlar documentos digitais; e
- Encaminhar os requerimentos para os setores responsáveis.

Internamente a CRADT é estruturada hierarquicamente em:

- Coordenação;
- Equipe de apoio; e
- Equipe de atendimento.

## COORDENAÇÃO

A Coordenação possui um servidor, que dentre outras atribuições é responsável pela gestão das equipes de apoio e de atendimento. Orientar e fiscalizar os trabalhos das equipes para que sejam executados de acordo com as legislações e normas em vigor.

O foco da coordenação é manter-se atualizado, alertando as equipes para que se adequem às novas orientações.

# EQUIPE APOIO

A equipe operacional é responsável pela execução dos trabalhos no sistema **Q-Acadêmico**, sendo algumas de suas atribuições:

1. Emitir documentos como boletim, histórico escolar e declaração de vínculo;
2. Manter os registros atualizados no sistema;
3. Auxiliar a Coordenação da CRADT e da CCII na atualização do SISTEC, EDUCACENSO e PNP; e
4. Auxiliar em novas demandas de acordo com a evolução da instituição.

# EQUIPE DE ATENDIMENTO

Os servidores da equipe de atendimento, como o próprio nome diz, são responsáveis por prestar o atendimento inicial seja com informações, seja encaminhando as demandas para os setores responsáveis.

O atendimento pode ser remoto ou presencial.

1. ATENDIMENTO REMOTO:
    1. Telefone;
        - **(81) 99566-2478 (TIM)**
        - **Número com whatsapp.**
    2. E-mail;
        - **secretaria@palmares.ifpe.edu.br**

- Os e-mails dos servidores do campus Palmares terminam em **@palmares.ifpe.edu.br**
- **Por questões de segurança, nossa equipe é orientada a NÃO realizar atendimento utilizando conta de e-mail e telefone pessoais.**

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL:
   - Em virtude da pandemia, o atendimento presencial só é realizado mediante agendamento. Além disso, conforme o caso, o visitante é obrigado a seguir alguns dos protocolos de segurança do IFPE disponibilizados no link abaixo:

https://www.ifpe.edu.br/noticias/divulgados-protocolos-de-seguranca-para-atividades-presenciais

# Atendimento.

Os membros das equipes da CRADT atendem com:

1. Cordialidade;
2. Eficiência; e
3. Discrição.
    - **É importante frisar que os servidores públicos são obrigados a seguirem as legislações vigentes. Portanto quando uma demanda não puder ser atendida, o motivo será informado ao requerente e este por sua vez devera buscar outra forma de ter sua demanda atendida.**

Para que o nosso serviço seja eficiente, é necessário seguir algumas regras básicas:

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL:
    1. O requerente deve apresentar documento de identificação com foto;
    2. Informar o número de matricula caso se trate de informação acadêmica; e
    3. Atualizar seus dados cadastrais como telefone e e-mail se for o caso.

2. ATENDIMENTO REMOTO:
    1. Identificar-se informando o nome completo no início do atendimento; e
    2. Informar o número de matricula caso se trate de informação acadêmica.

Durante qualquer atendimento, o servidor que está prestando o serviço é obrigado a atentar para algumas regras específicas que visam a proteção de informações, documentos e materiais sob responsabilidade do setor.

1. **Informações:**
    1. **É vedado** aos membros das equipes da CRADT fornecerem dados pessoais de qualquer **discente** ou **servidor**, independente do canal de comunicação utilizado;
    2. Os membros das equipes da CRADT só fornecerão **número(s) de telefone** e **endereços de e-mail pessoal**, mediante autorização do proprietário devidamente registrado; e
    3. **Endereços de e-mail institucional** disponíveis em página oficial do IFPE campus Palmares podem ser fornecidos, quando solicitados, pelos membros das equipes da CRADT.

2. **Documentação:**
    1. **É vedado** à equipe de atendimento retirar qualquer documento dos arquivos da CRADT, principalmente pelos motivos abaixo;
        1. Devolução;
        2. Empréstimo; e
        3. Consulta.
            - Os documentos entregues para a efetivação da matrícula tem as informações registradas no sistema Q-Acadêmico e podem ser consultadas a partir do número de matrícula do aluno; e
            - Cópias dos documentos guardados nos arquivos da CRADT só serão permitidos em:
                - Composição de processos; ou
                - Por solicitação do titular com o devido registro.

3. **Materiais:**

A CRADT possui um serviço de achados e perdidos, e para fins de atendimento ele possui as seguintes regras:

1. Todo objeto guardado no achados e perdidos é devidamente controlado, cuja retirada só pode ser efetuada mediante identificação e registro de quem o retira;

2. Todo objeto, principalmente os de médio e alto valor comercial, ao serem retirados devem ter seu estado verificado e o responsável pela retirada deve atestar as condições do objeto no formulário de entrega;
3. Objetos identificados só podem ser retirados pelo proprietário ou devidamente autorizado pelo mesmo.