

Atendimento.

Os membros das equipes da CRADT atendem com:

1. Cordialidade;
 2. Eficiência; e
 3. Discrção.
- **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 matrícula 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 matrícula 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.