

# CARTA DE SERVIÇOS

## Gestão de Impedimentos dos produtos administrativos nacionais



<b>Nome do Serviço</b>	Gestão de Impedimentos dos produtos administrativos nacionais.
<b>Nome alternativo</b>	Gestão de Impedimentos.
<b>Descrição do Serviço</b>	Atuar na resolução de impedimentos indicados pelas equipes técnicas ou negociais dos produtos.
<b>Usuários do Serviço</b>	Comitês Gestores de Sistemas; Coordenações Nacionais Executivas; Grupos de Negócio; Gerentes de Produtos/Projetos; Tribunais Responsáveis por Módulos e demais partes interessadas dos Tribunais.
<b>Requisitos, informações e documentos necessários para acessar o serviço.</b>	Atender ao processo de acompanhamento de produtos estabelecido pela CSAN.
<b>Forma de prestação do serviço</b>	SEI; e-mail; ofício; reuniões; ferramentas de gestão de demandas (Jira e Redmine).

# CARTA DE SERVIÇOS

## Gestão de Impedimentos dos produtos administrativos nacionais



<b>Principais etapas para o processamento do serviço</b>	Entendimento do impedimento e das áreas envolvidas; alinhamento com o solicitante para levantamento do possível impacto e principais causas; avaliação das possíveis soluções; definição e tomada de ação junto às áreas competentes para remoção do impedimento e remoção do impedimento.
<b>Tempo para atendimento (prazo máximo)</b>	Não há prazo fixo, considerando que os impedimentos podem ter escopos diversos e demandar envolvimento de uma ou mais áreas.
<b>Forma de comunicação com o solicitante do serviço</b>	SEI; e-mail; ofício; reuniões; ferramentas de gestão de demandas (Jira e Redmine).
<b>Locais, meios e formas para acessar o serviço</b>	SEI; Jira e Redmine.
<b>Fundamentação Legal</b>	Resolução n.º 292/CSJT, de 20 de maio de 2021. Resolução n.º 215/CSJT de 23 de março de 2018.
<b>Outras Informações</b>	