

	Manual de Qualidade   v1.0							
	Ambiente							
	Disciplina: Ambiente		Data: 23/10/2018		Coordenadores: António Fraga			
	Status: baselined		Versão: v1.0		Vice: João Miranda			
	Lista de membros desta unidade:							
	António Fraga	MIEEC	Coordenador	uc2014216328@student.uc.pt				
	Jiaqiang Chen	LDM	Colaborador	uc2016238591@student.uc.pt				
	Sérgio Morgado	LDM	Colaborador	uc2016238356@student.uc.pt				
	Guilherme Pontes	LEI	Colaborador	uc2016242153@student.uc.pt				
	João Miranda	LEI	Colaborador	uc2015262926@student.uc.pt				
	Objetivos da Unidade de Qualidade: 1.Garantir o bom funcionamento e manutenção dos meios de comunicação e de trabalho comuns a toda a equipa; 2.Fornecer os meios que forem necessários as outras sub-unidades para o seu funcionamento correto dando as bases que forem necessárias para implementações dos mesmos(tutoriais); 3.Atender a qualquer pedido das outras sub-unidades.							
	Processos utilizados por esta unidade:							
	1.Processo de Criação e Manutenção dos meios de comunicação e de trabalho			MQ_MANUTENÇÃO-COMUNICAÇÃO				
	2. Processo de Criação de tutoriais			MQ_CRIAÇÃO-TUTORIAIS				
	3. Processo de atendimento de tickets			MQ_ATENDIMENTO-TICKETS				

	Manual de Qualidade   v1.0			
	MQ_MANUTENÇÃO-COMUNICAÇÃO			
	Disciplina: Ambiente	Data: 23/10/2018	Coordenadores: António Fraga	
	Status: baselined	Versão: v1.0	Vice: João Miranda	
	<b>Descrição do processo:</b> Este processo descreve a essência da validação de documentos por parte da unidade de Qualidade e Testes. No dia em que a subunidade de Qualidade foi criada o seu gestor dividiu os colaboradores pelas diversas subunidades. Deste modo quando um documento é solicitado para validação irá facilitar o trabalho pois as tarefas já estarão predefinidas. Caso um dos membros encarregue de fazer a validação não responder/não conseguir executar a tarefa pretendida até a data limite a mesma passará para outro dos membros escolhido pelo gestor de qualidade.			
	<b>Pessoas e os seus roles:</b> Este processo como é continuando, estando sempre ativo, todos os membros da unidade têm as suas responsabilidades, sendo que como a equipa tem diversos meios de comunicação estes foram divididos pelos membros (cada meio de comunicação tem um membro da sub-unidade de Ambiente como “admin”/responsável, sendo que cada membro fica então responsável por pelo menos um meio de comunicação/trabalho) para uma atenção continuada.			
	<b>Inputs:</b> Necessidade de um ambiente de organização de trabalho ou de comunicação da equipa;			
	<b>Critério de entrada/ativação:</b> Planeamento e execução de atividades ou atualizações que possam ser necessárias nos meios de comunicação/trabalho para o melhor funcionamento da comunicação/trabalho da equipa;.			
	<b>Descrição das tarefas:</b>  1. Avaliação da estrutura do documento: -Nesta fase verificamos se o documento tem capa com autores, nome da equipa e PL, data, versão, introdução, cabeçalho e rodapé. Todos os templates realizados pela equipa de gestão de projecto encontram-se na Google Drive da equipa.  2. Avaliação do conteúdo do documento: -Análise do conteúdo ao que foi solicitado e correção de erros de conteúdo; -Correção de erros ortográficos;			

	Manual de Qualidade   v1.0	
	<p>Métricas de avaliação deste processo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Bom funcionamento dos meios de comunicação/trabalho;</li><li>-Utilização dada pela equipa;</li><li>-Feedback da equipa;</li></ul>	
	<p>Outputs gerados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atualizações nos meios que possa melhorar o funcionamento dos mesmos (ex: criação de novos channels, etc...);</li><li>- Meios de comunicação e de trabalho para a equipa.</li></ul>	

MQ\_CRIAÇÃO-TUTORIAIS

Disciplina: Ambiente	Data: 23/10/2018	Coordenadores: António Fraga
Status: baselined	Versão: v1.0	Vice: João Miranda

**Descrição do processo:**  
Para o melhor funcionamento dos ambientes específicos de trabalho de outras sub-unidades ou ambientes gerais a equipa toda, cabe a esta sub-unidade ajudar dando as bases necessárias para a sua utilização através de tutoriais ou de pequenos guidelines.  
Para isso começamos por pesquisar o funcionamento destes ambientes, sendo que se nesta pesquisa for encontrado bons tutorias com a informação explicita e de fácil compreensão, apenas é necessário fazer uma \_\_\_\_\_ destes e disponibiliza-los a equipa da maneira mais simples e de melhor compreensão possível. Se não houver, é necessário a criação dos mesmo de inicio.

**Pessoas e os seus roles:**  
Neste processo, como nos outros, o coordenador recebe o pedido da execução deste processo ou a sub-unidade de Ambiente, em si, toma iniciativa do iniciar ao encontrar uma lacuna no conhecimento da equipa, e atribui a responsabilidade de pesquisa e criação do tutorial a membros da sub-unidade.

**Inputs:**  
Pedido de uma sub-unidade na necessidade de começar a usar um novo ambiente;  
Dificuldade nos ambientes da equipa já disponibilizados.

**Critério de entrada/ativação:**  
Quando há a necessidade que uma sub-unidade tenha de adquirir competências num determinado software;  
A introdução de uma ferramenta nova à equipa em que esta não esteja familiarizada.

**Descrição das tarefas:**  
Recolha dos dados do Google form, nomeadamente a soma das horas e as tarefas de cada disciplina.  
Ao notar que uma ou mais subunidades teve uma alteração drástica de horas de trabalho é analisada a sua situação, se não houve trabalho para realizar ou se não foi entregue a tempo.

**Outputs gerados:**  
Tutoriais, quer feitos pela unidade de raiz, quer uma compilação feita pela unidade de tutoriais já feitos;  
Meios de comunicação/trabalho prontos a usar pela equipa.

**Métricas de avaliação deste processo:**  
- Facilidade de compreensão;  
- Bom funcionamento dos ambientes de comunicação/trabalho.

	Manual de Qualidade   v1.0	
	MQ_ATENDIMENTO-TICKETS	
	Disciplina: Ambiente	
	Data: 23/09/2018	
	Coordenadores: António Fraga	
	Status: baselined	
	Versão: v1.0	
	Vice: João Miranda	
	<p><b>Descrição do processo:</b></p> <p>Para facilitar a comunicação das outras sub-unidades com a de Ambiente, e os seus pedidos de alterações, ajuda ou qualquer outra necessidade que possam ter foi criado um Google form. Assim sendo, depois de estes tickets serem submetidos são guardados num excel onde é possível ver o seu estado e o responsável desse mesmo ticket, sendo que o coordenador é quem distribui os mesmos pelos membros da unidade de Ambiente.</p>	
	<p><b>Inputs:</b></p> <p>Ticket submetido pelo Google form(pedido,deadline,sub-unidade,pessoa que fez o pedido).</p>	
	<p><b>Critério de entrada/ativação:</b></p> <p>Quando um ticket é submetido por outra sub-unidade.</p>	
	<p><b>Descrição das tarefas:</b></p> <p>Logo após a designação do membro responsável pela elaboração da ata deve o mesmo proceder em conformidade com o template disponibilizado no google drive com vista à elaboração do documento tendente ao registo de todos os acontecimentos relevantes durante a reunião.</p>	
	<p><b>Métricas de avaliação deste processo:</b></p> <p>-Tempo até ticket ser distribuído, ter responsável (horas);</p> <p>-Tempo desde que o ticket foi distribuído até ser completado (horas);</p> <p>- Satisfação da pessoa que fez o pedido.</p>	
	<p><b>Outputs gerados:</b></p> <p>Dependente do tipo de ticket.</p>	