

### 3.8. - Ambiente [ENV]

<b>Unidade:</b> ENV	<b>Data:</b> 16.11.2018	<b>Gestor:</b> António Fraga
<b>Versão:</b> 2.0	<b>Status:</b> Baselined	<b>Vice Gestor:</b> João Miranda

#### Lista de membros desta unidade:

António Fraga	MIEEC	Coordenador	antoniofraga22@gmail.com
João Miranda	LEI	Vice-Coordenador	jomiranda710@gmail.com
Jiaqiang Chen	LDM	Colaborador	chen.jiaqiang@hotmail.com
Sérgio Morgado	LDM	Colaborador	sergio.morgado@hotmail.com

#### Processo utilizado por esta unidade:

Processo	ID do Processo
1. Processo de atendimento de tickets	MQ_LABSYNC_ENV_ATENDIMENTO_TICKETS

#### Objetivo da unidade:

- 1) Garantir o bom funcionamento e manutenção dos meios de comunicação e de trabalho comuns à toda a equipa;
- 2) Fornecer os meios que forem necessários às outras subunidades para o seu funcionamento correto dando as bases que forem necessárias para a implementação dos mesmos(tutoriais);
- 3) Atender a qualquer pedido das outras sub-unidades.

### 3.8.1. - MQ\_LABSYNC\_ENV\_ATENDIMENTO\_TICKETS

#### Processo de Criação e Manutenção dos meios de comunicação e de trabalho

##### Descrição do processo:

Dada a necessidade de haver um meio de comunicação entre as outras subunidades com a de Ambiente, na qual seja rápido e fácil para as outras subunidades fazerem os seus pedidos de alterações de algum meio de trabalho ou de comunicação, ajuda ou qualquer outra necessidade que possam ter e queiram fazer um pedido a subunidade de ambiente. Para esse efeito foi aberto o *channel* do trello da nossa subunidade dando assim a possibilidade de qualquer membro da nossa equipa (LabSync) de criar um novo ticket com o seu pedido. Assim sendo, depois deste ter sido criado, fica aguardando que o coordenador, que é quem vai vendo ao longo da semana se há novos tickets, atribua um responsável principal e que os distribua pelos membros da unidade de Ambiente(podendo ser ele mesmo o responsável). Depois disso, passam para a coluna DOING. Quando estes estão concluídos pela nossa subunidade, passam para a coluna do DONE.

##### *Inputs:*

Ticket submetido pelo trello com as seguintes informações: pedido, deadline e ficando visível a pessoa que fez o pedido.

##### *Entry Criteria:*

- Ticket resolvido(terminado).
- Pessoa que fez o pedido estar satisfeita com o output.

##### Métricas de avaliação deste processo:

- 1) Tempo até o ticket ser distribuído e ter responsável (horas);
- 2) Tempo desde que o ticket foi distribuído até ser completado (horas);
- 3) Satisfação da pessoa que fez o pedido.

##### *Outputs gerados:*

- Vai depender do tipo de ticket que for submetido.