



Universidade do Porto  
Faculdade de Engenharia

**FEUP**



Rui Miguel Belchior Mesquita Tavares

# Qualidade na Gestão de Projectos na JG Componentes - Anexos

IC  
AVr

Setembro, 2004





Faculdade de Engenharia  
da Universidade do Porto

Licenciatura em Engenharia  
Informática e Computação

Relatório do Estágio Curricular da LEIC 2003/2004

Qualidade na Gestão de Projectos na  
JG Componentes

# Anexo A

## Organigrama Funcional

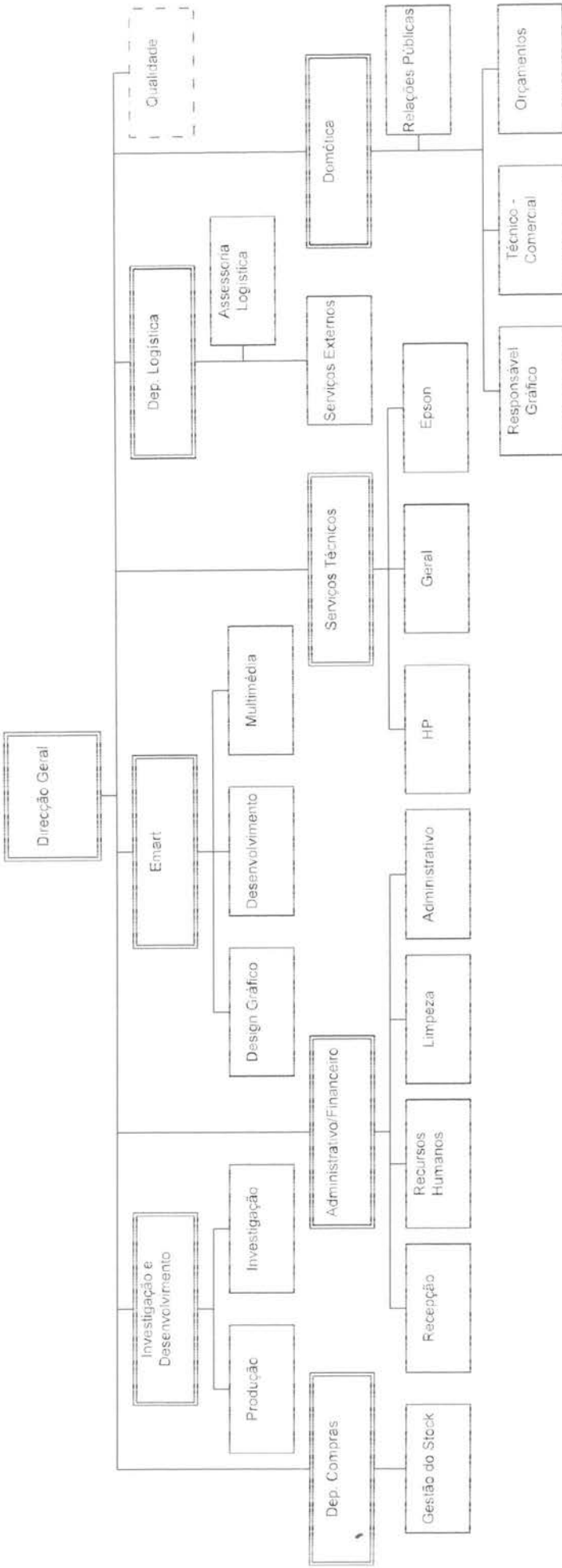
*Rui Miguel Belchior Mesquita Tavares*


Setembro de 2004



024(047.3) UEC/EFC5202 2004/TAVA Vol 2

Universidade do Porto	
Faculdade de Engenharia	
Biblioteca	
Nº	81496
CDU	024.4(047.3)
Data	20/03/2006



  
**Organigrama Funcional**

Revisto:	Aprovado:
----------	-----------



Faculdade de Engenharia  
da Universidade do Porto

Licenciatura em Engenharia  
Informática e Computação

Relatório do Estágio Curricular da LEIC 2003/2004

## Qualidade na Gestão de Projectos na JG Componentes

# Anexo B

## Processos

*Rui Miguel Belchior Mesquita Tavares*

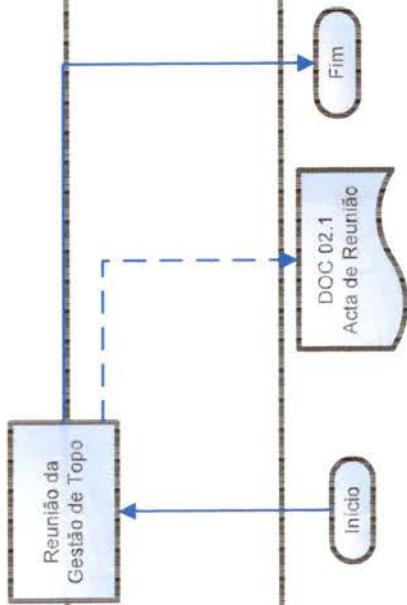
Setembro de 2004



Direção Geral

Responsáveis  
Departamento

Input/Output



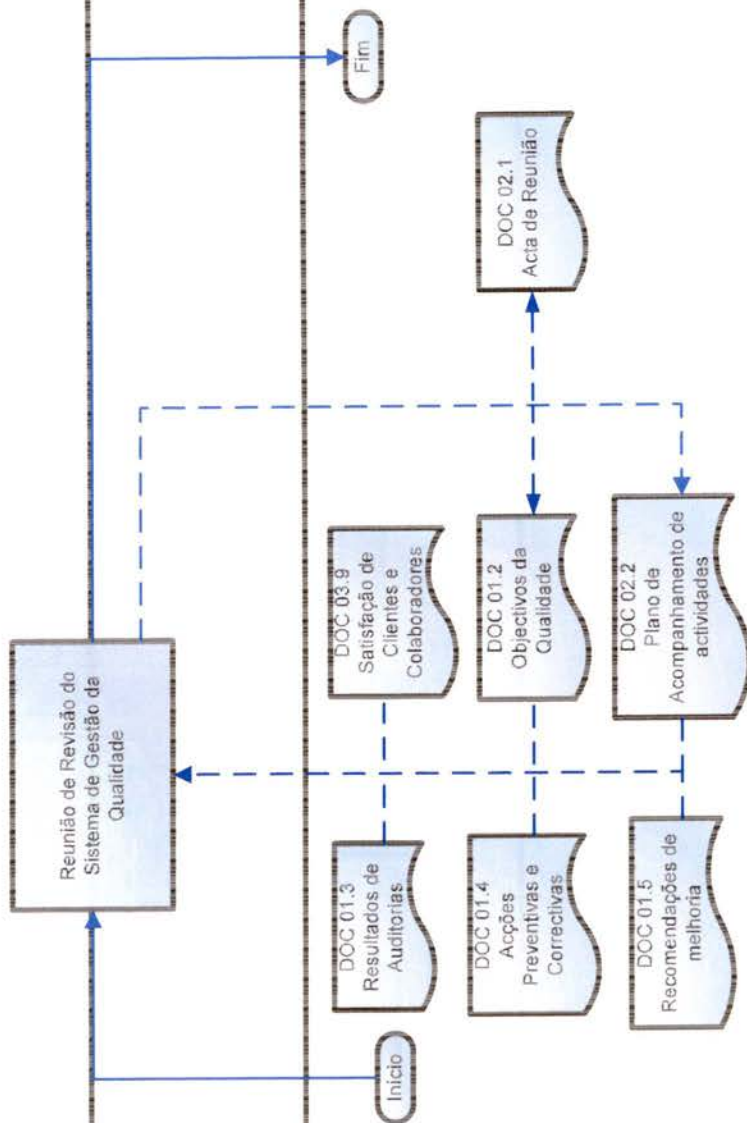
Procedimentos



Revisado:

Aprovado:

Responsável Qualidade
Departamento
Input/Output



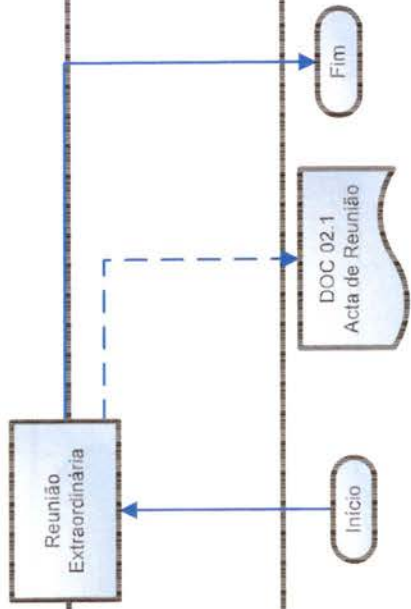
Procedimentos

Revisto:

Aprovado

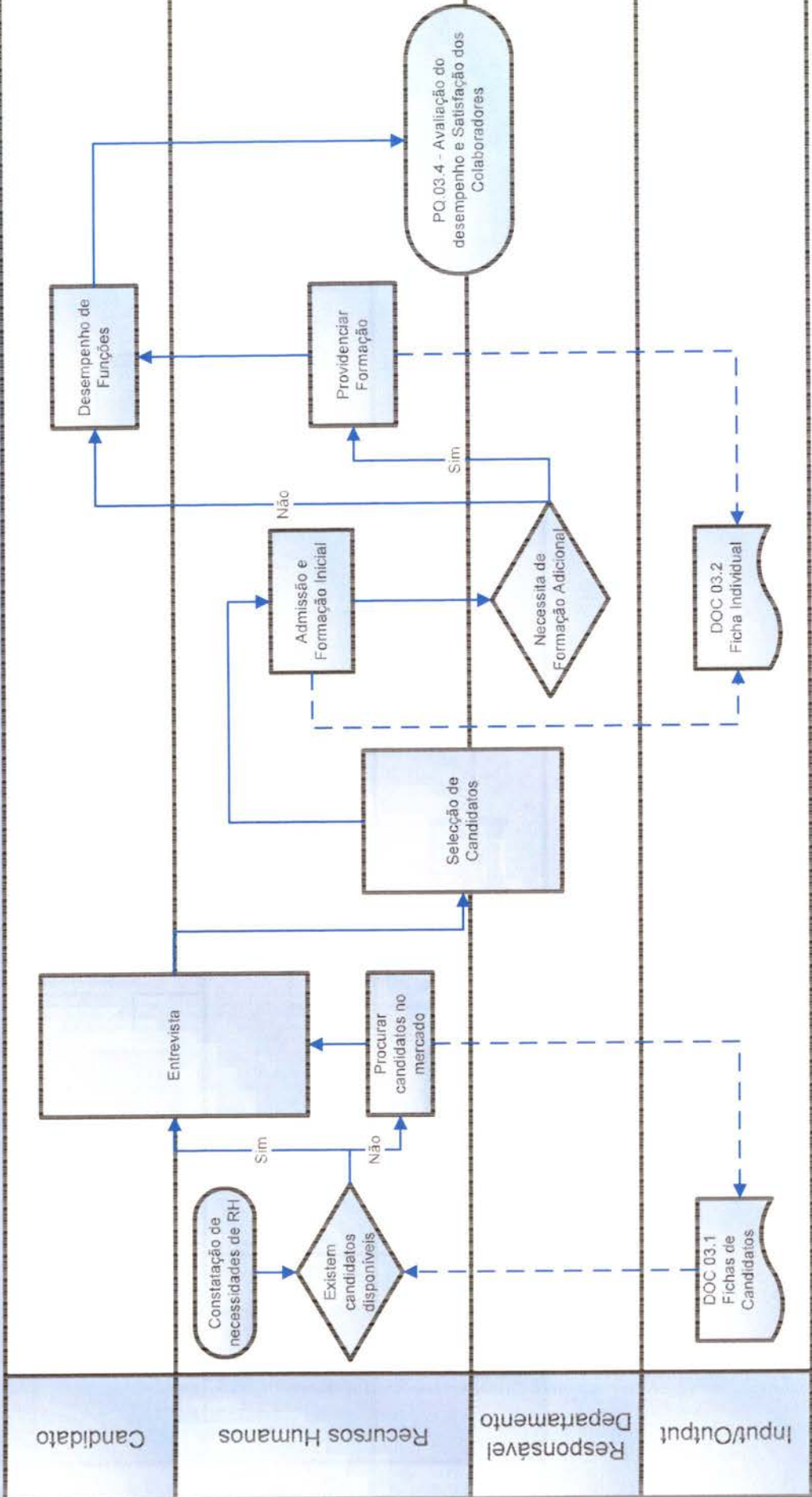


Direcção Geral
Responsáveis Departamento
Input/Output



Procedimentos		
Revisto:	Aprovado:	





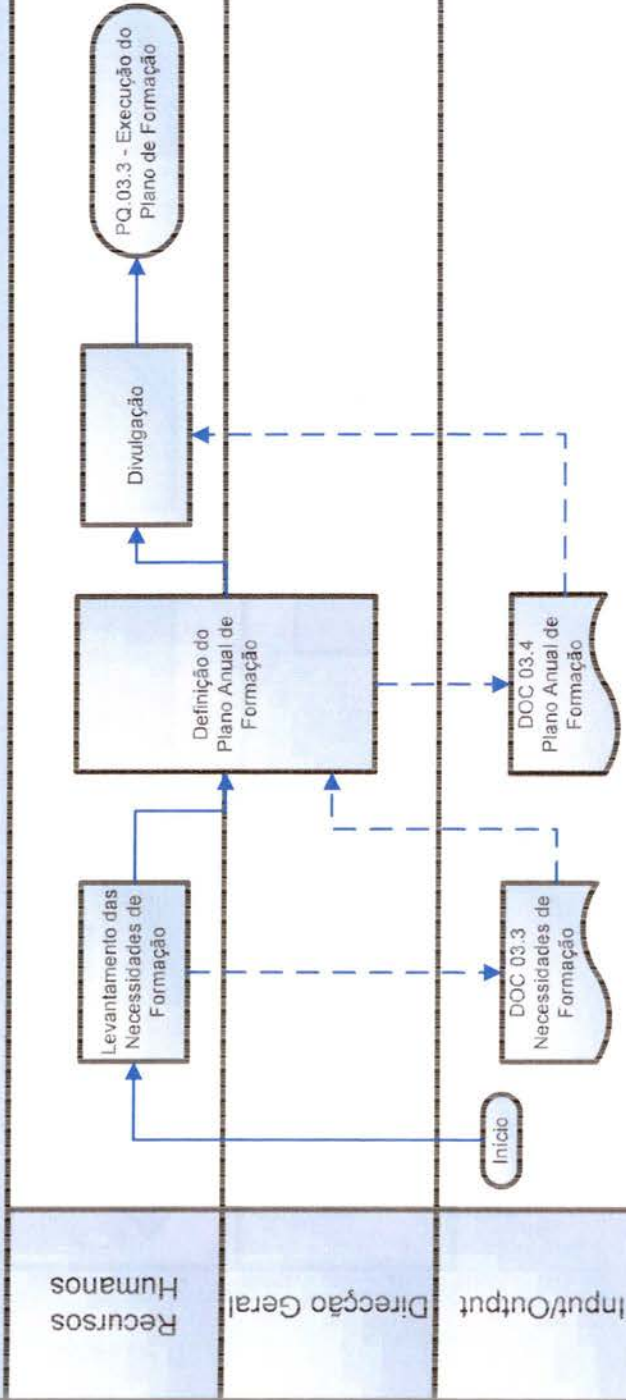
Procedimentos

Revisão:

Aprovado:

# PQ.03.2 - Gestão dos Recursos Humanos - Gestão da Formação

Versão 1.0



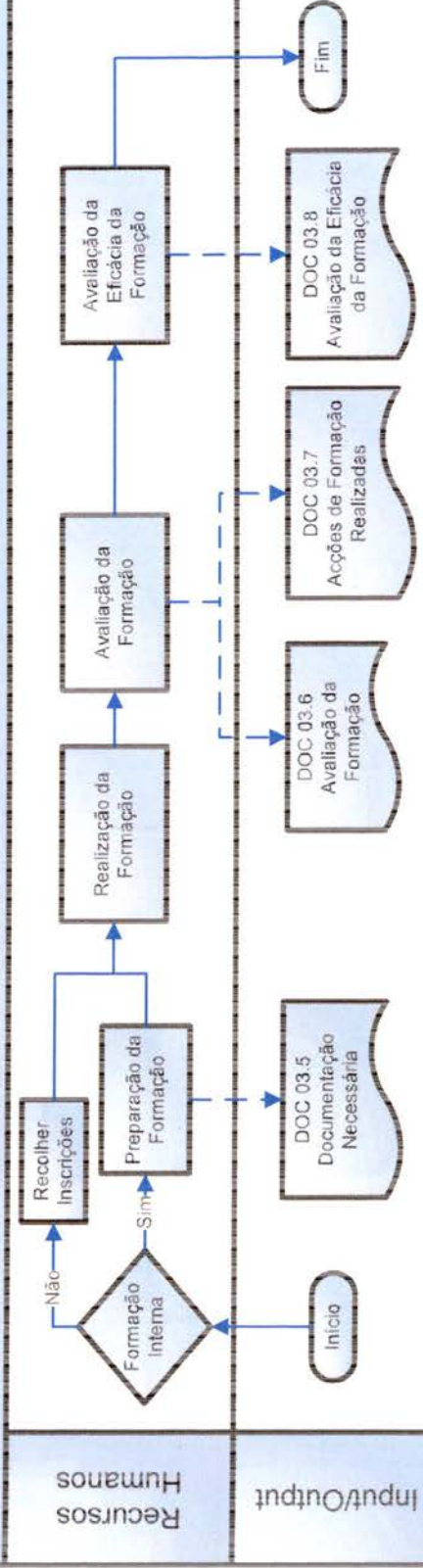
Procedimentos

Revisto:

Aprovado:

# PQ.03.3 - Gestão dos Recursos Humanos - Execução do Plano de Formação

Versão 1.0



Recursos Humanos

Input/Output



Procedimentos

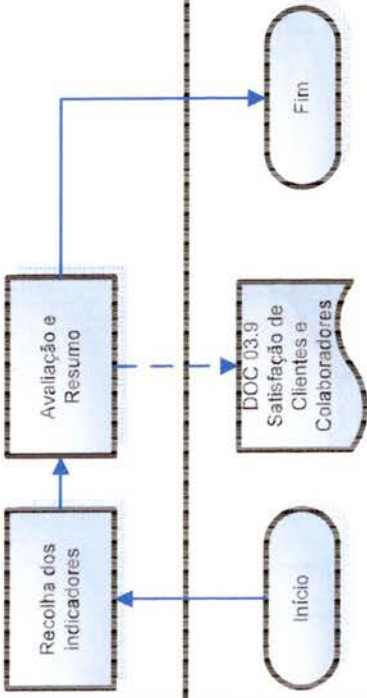
Revisto:

Aprovado:



# PQ.03.4 - Avaliação do desempenho e Satisfação dos Colaboradores

Versão 1.0



Recursos Humanos

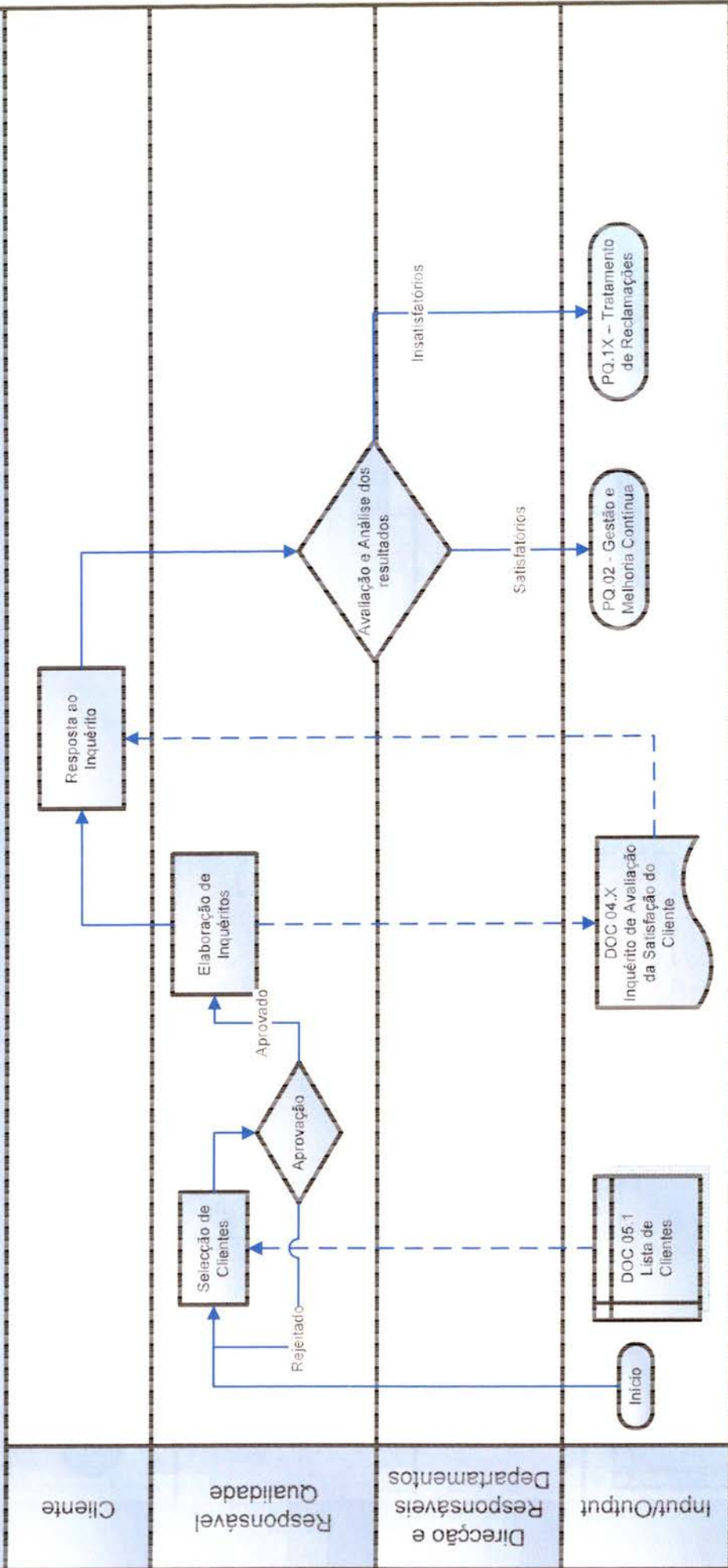
Input/Output

Procedimentos



Revisto:

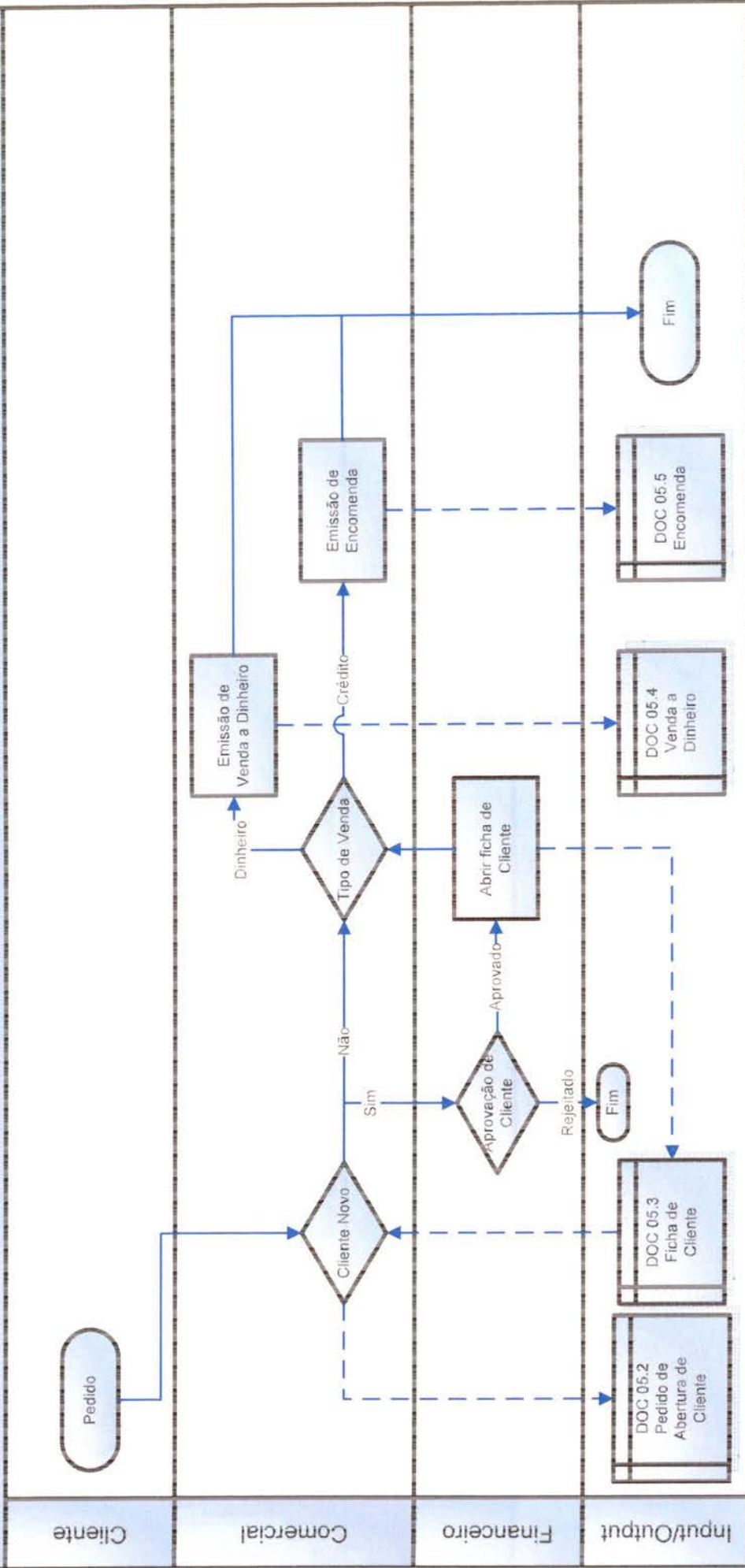
Aprovado:



Procedimentos

Revisto:

Aprovado

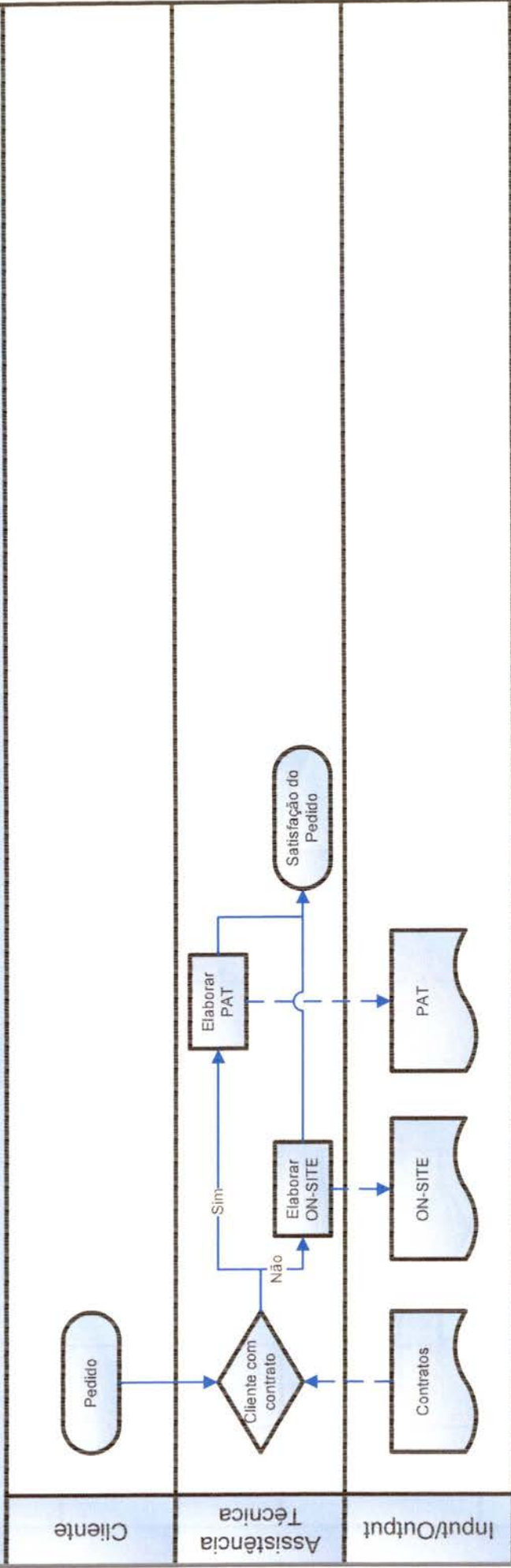


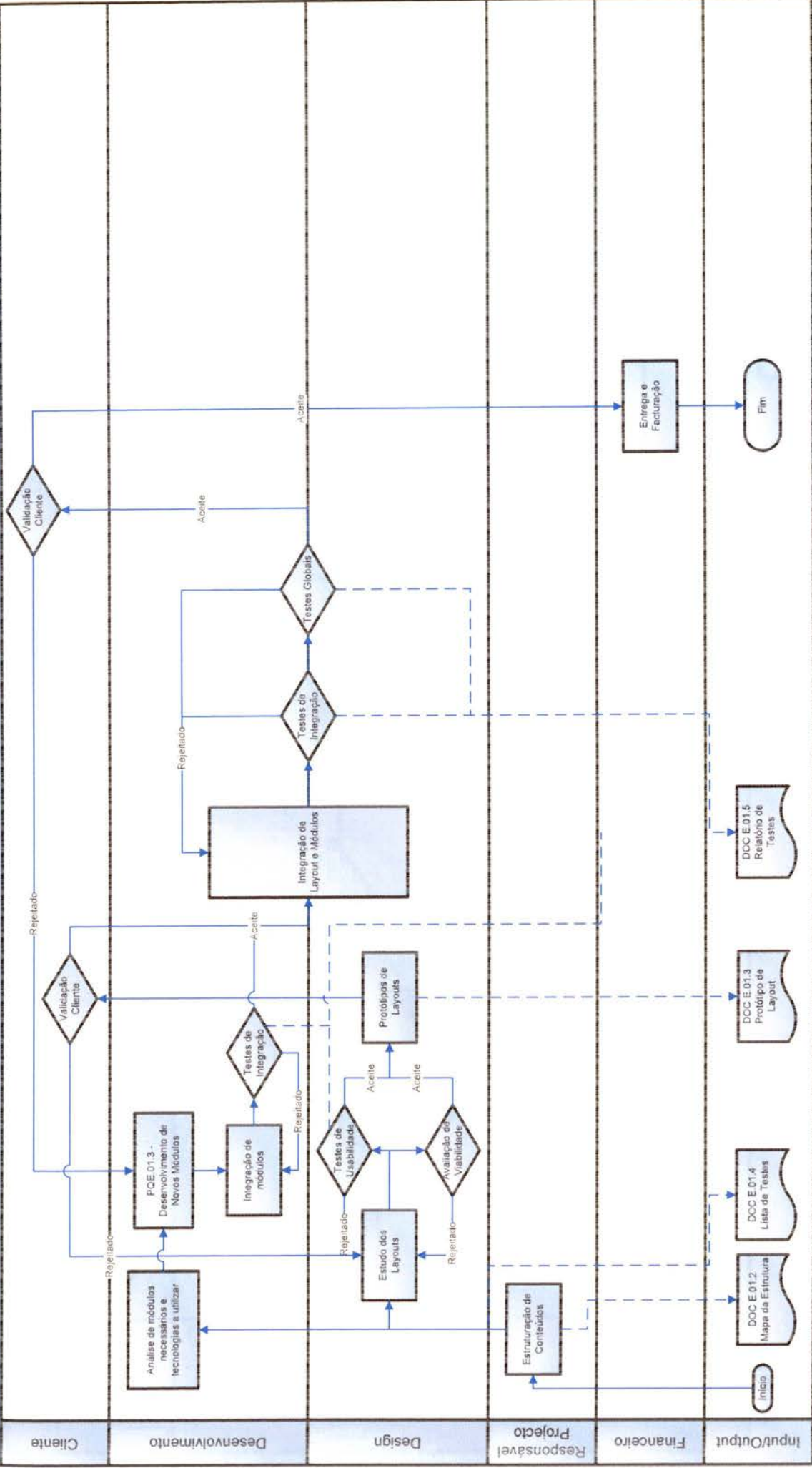
Procedimentos



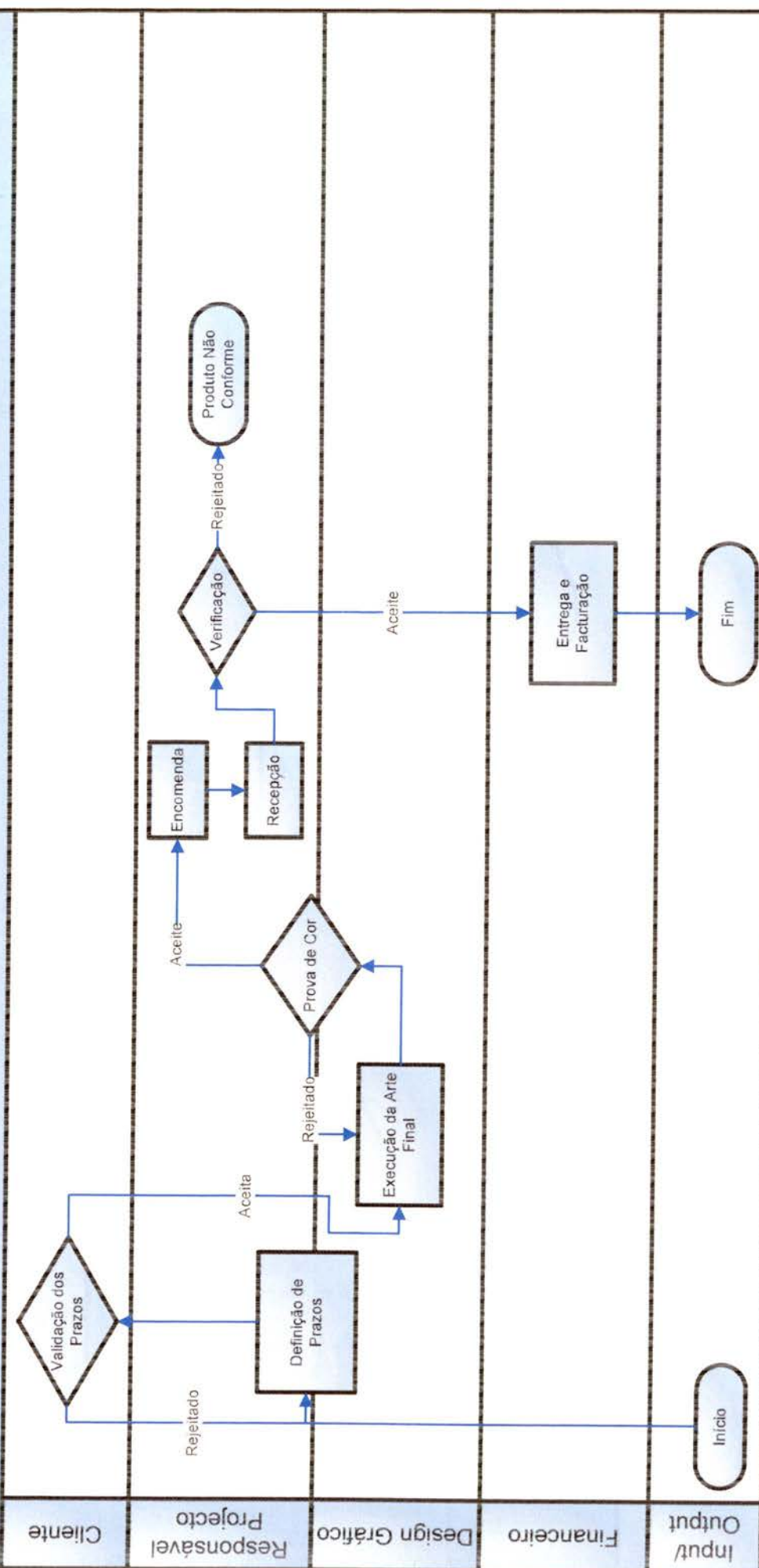
Revisão:       Aprovado



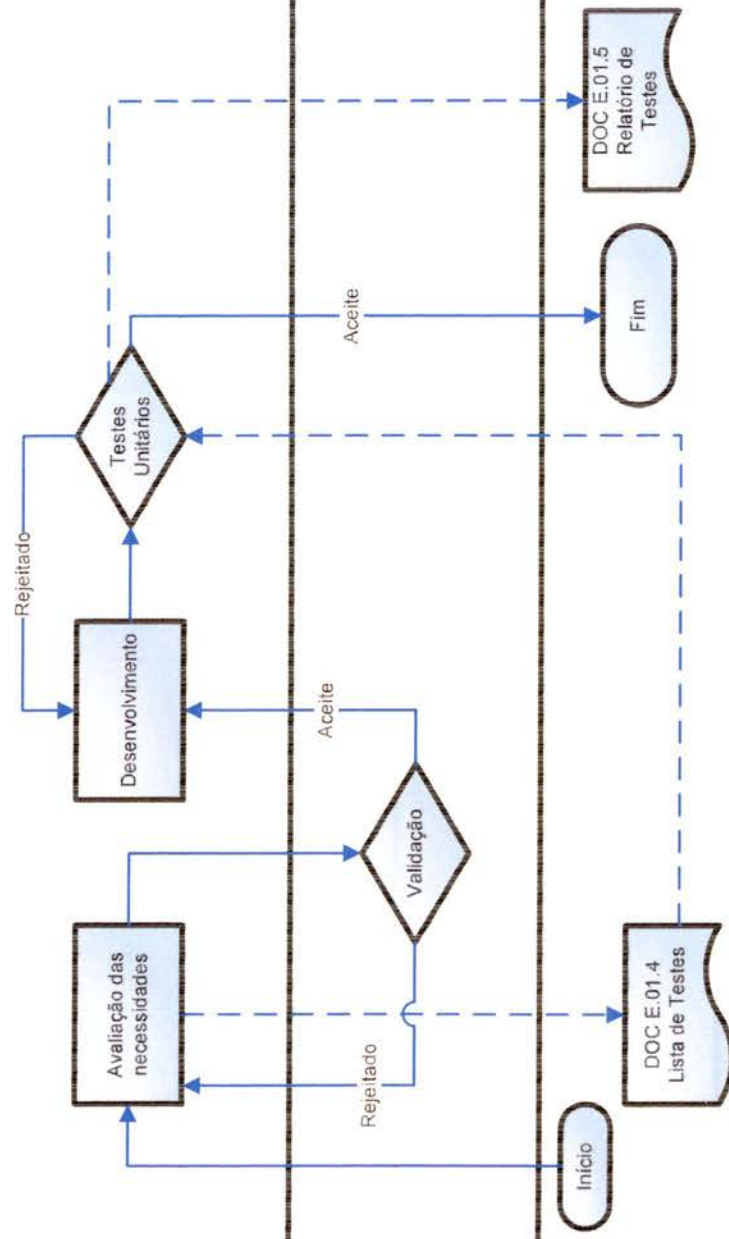




PQE.01.2 - Realização do Produto



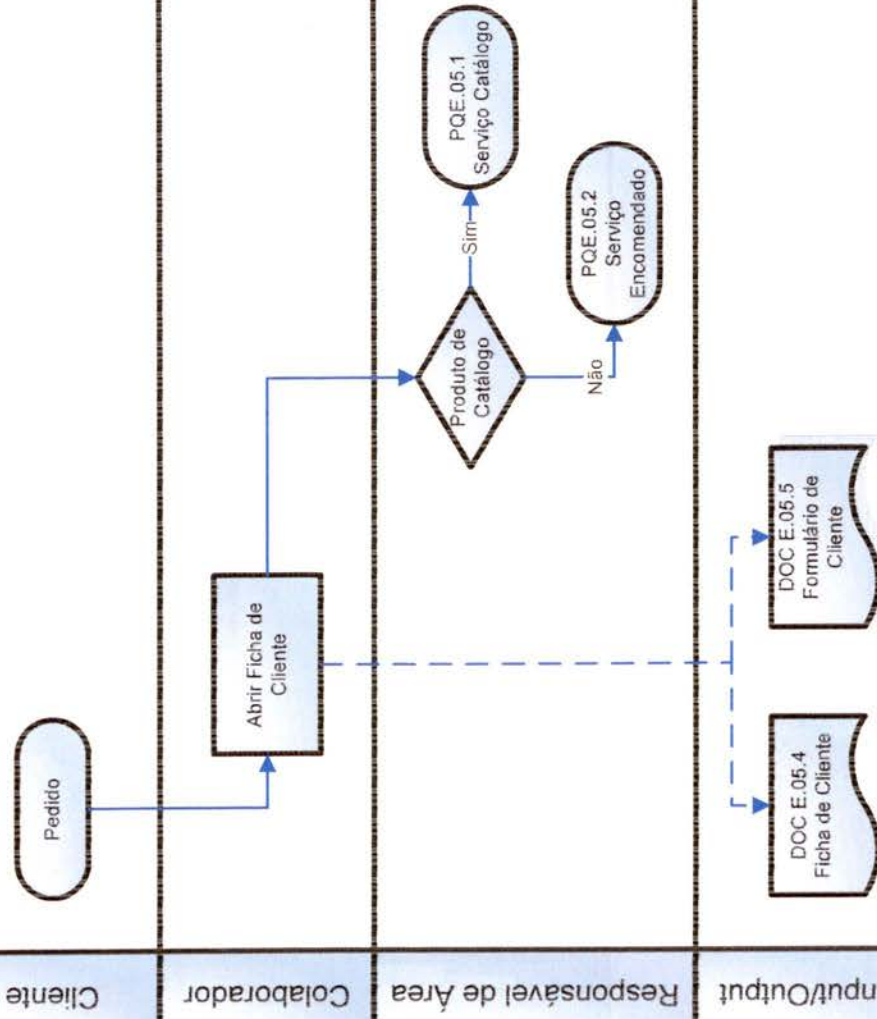




Procedimentos

Revisão:

Aprovado:




Cliente

Colaborador

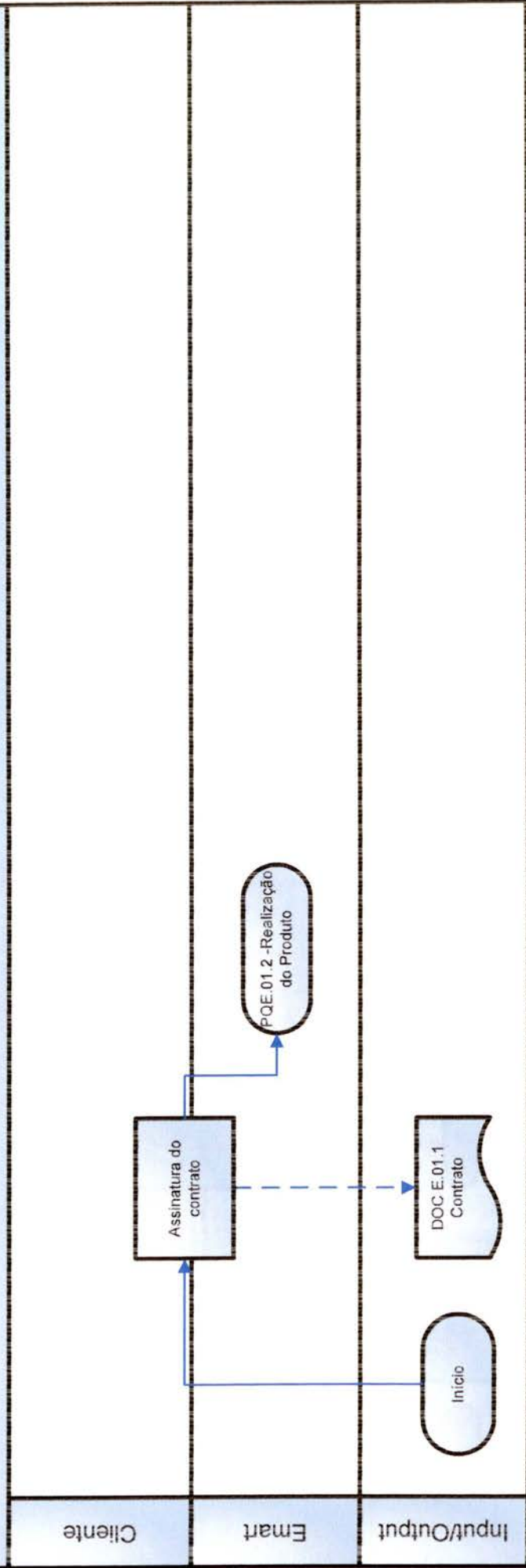
Responsável de Área

Input/Output

Procedimentos 

Revisão:

Aprovado:

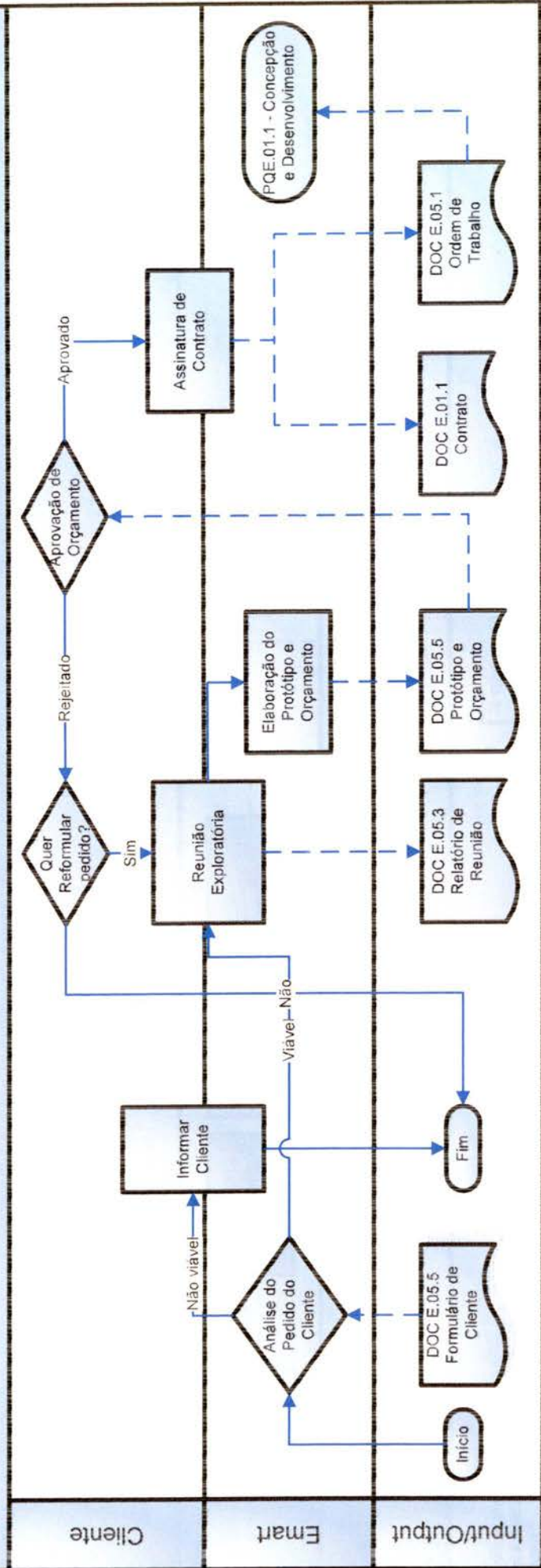


Procedimentos

Revisão:

Aprovado



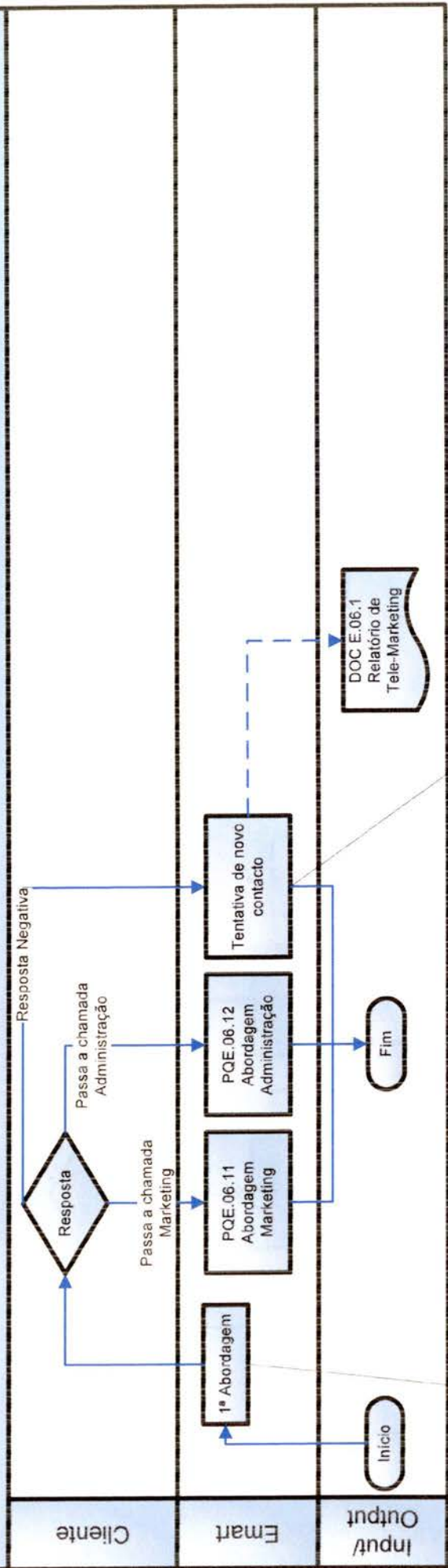


Procedimentos

Revisão:       Aprovado


# PQE.06.1 – Marketing Directo a Clientes - Geral

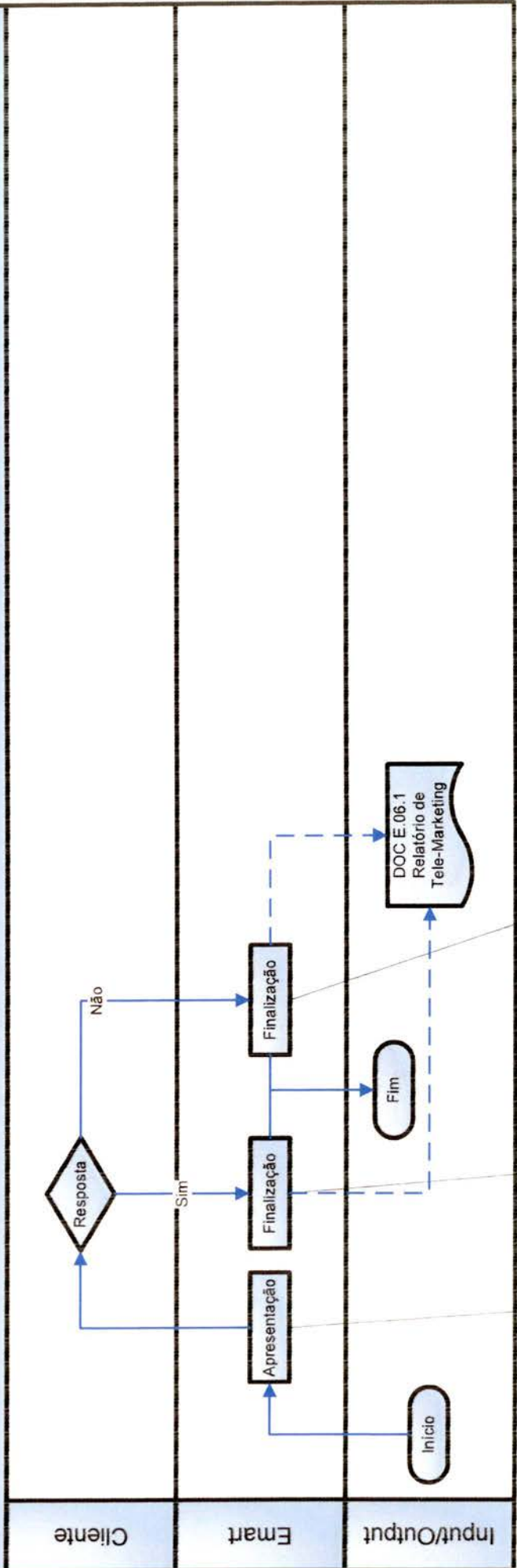
Versão 1.0



Bom dia, o meu nome é...  
 Estou a ligar da empresa  
 EMART - Design e  
 Comunicação  
 Seria possível falar com o  
 responsável pela área de  
 Publicidade/Marketing ou da  
 administração?

Já agora seria possível dizer  
 o nome do responsável /  
 Gerente, e a que horas  
 podemos voltar a ligar?

	
<h2>Procedimentos</h2>	
Revisto:	Aprovado



Bom dia, o meu nome é ..., estou a ligar da empresa EMART – Design e Comunicação.  
 A nossa área é Publicidade e Multimédia  
 Gostaria de lhe fazer algumas perguntas sobre a forma como divulgam os vossos produtos/serviços

A - Tem Página de internet  
 B - CD interativo?  
 C - Catálogos/Flyers/Cartaz  
 D - Linha Gráfica

Estão satisfeitos com esses serviços?

Pedir o número de Fax ou email ou morada, para conhecerem os nossos serviços e sem compromisso podem sempre pedir-nos um orçamento

Tentar marcar uma reunião para explorar as necessidades do cliente

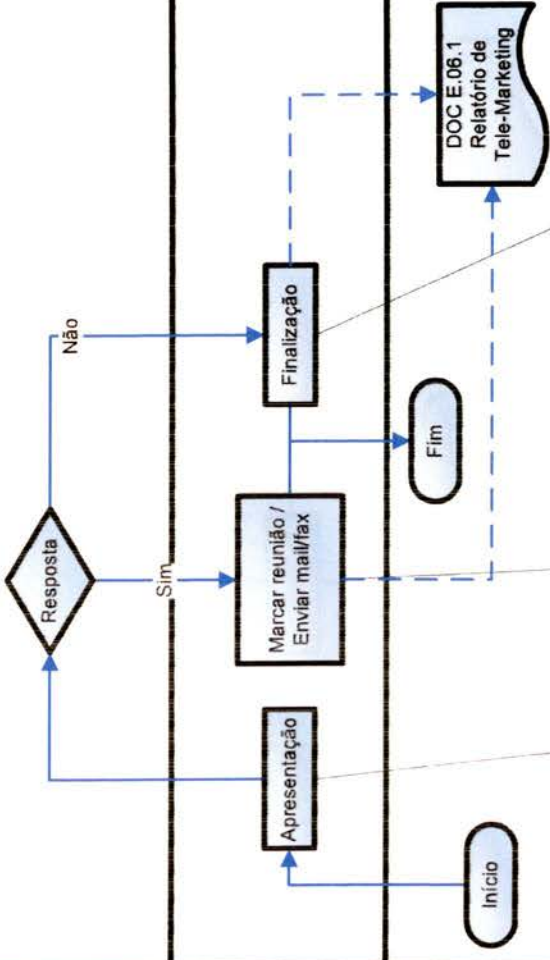
**Procedimentos**



Revisto: \_\_\_\_\_

Aprovado: \_\_\_\_\_





Porque não estão interessados?  
De qualquer forma podemos enviar  
um fax ou um CD/informação por  
correio?  
  
Visite o nosso site em  
<http://www.emartdesign.com>

Tentar marcar uma reunião para  
explorar as necessidades do cliente

Bom dia, o meu nome é... estou a ligar da empresa  
EMART – Design e Comunicação  
Gostaria de fazer uma breve apresentação da nossa  
empresa.

A nossa área foca-se na divulgação das empresas através  
de vários serviços que incidem na área de webdesign,  
redesign de sites, multimédia (CD's interactivos), design  
gráfico, modelação 3D, fotografia panorâmica a 360°,  
ilustração, tratamento de fotografia, assessoria de  
imprensa...

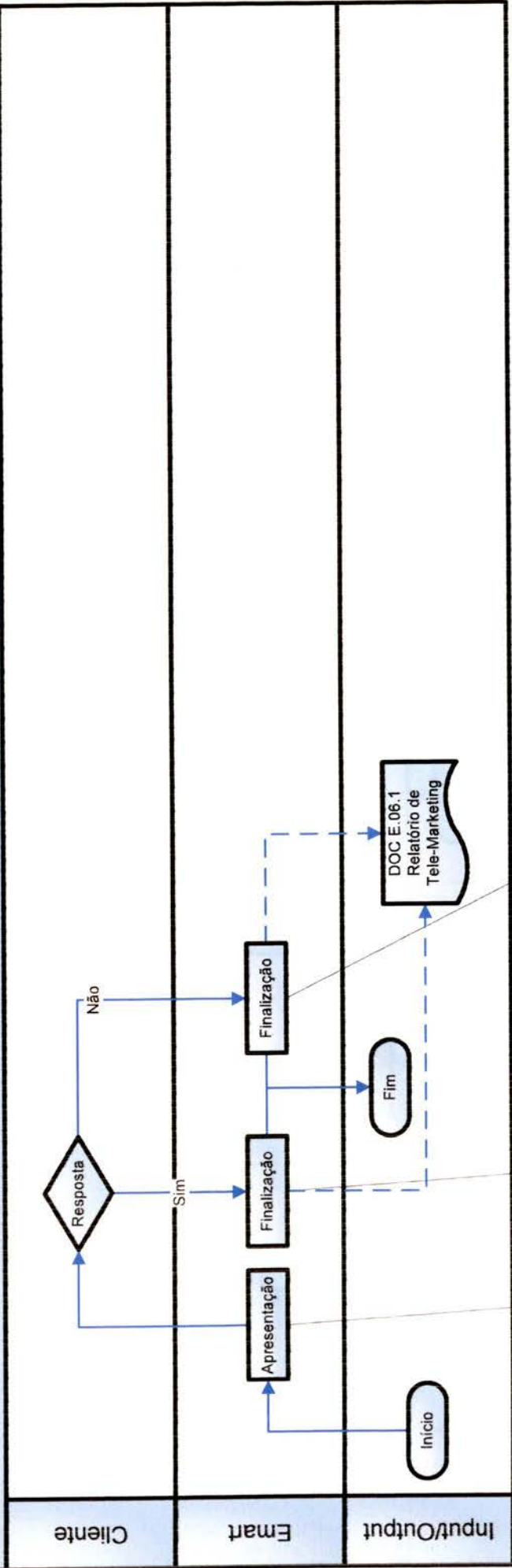
Gostaria de saber se estaria interessado em conhecer  
melhor algum destes serviços?  
Podemos marcar uma reunião ou enviar um email ou um  
fax com mais detalhe dos nossos serviços.



Procedimentos

Revisto:


Aprovado

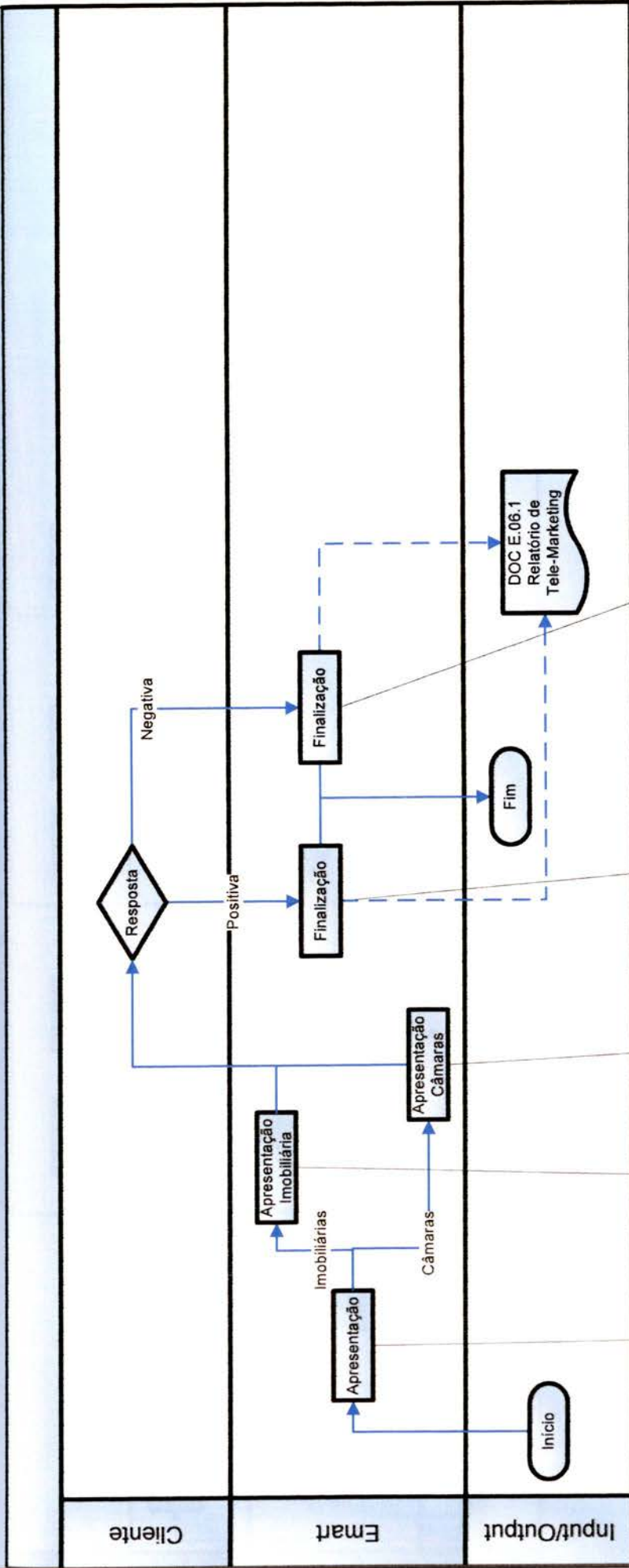


Já tem página?  
Está satisfeito com os resultados?  
Podemos enviar informação geral sobre os nossos outros serviços através de fax ou email?

Podemos tentar marcar uma reunião ou pedir o email ou fax para enviarmos os nossos preços?  
Visite o nosso site em <http://www.emartdesign.com>

Bom dia, o meu nome é ..., estou a ligar da empresa EMART -- Design e Comunicação.  
A nossa área é de webdesign, multimédia, design gráfico...  
Neste momento estamos a divulgar uns pacotes de páginas de internet, com valores desde os 200€ até a um valor de acordo com as necessidades do cliente.  
Estão interessados nestes serviços?

	
<h2>Procedimentos</h2>	
Revisto:	Aprovado




Este produto permite-lhe mostrar ao cliente, numa primeira fase, as casas que tem para vender, de uma forma mais atractiva

Este produto permite-lhe mostrar ao turista ou cidadão, de uma forma atractiva, o que a cidade tem de monumentos, museus...

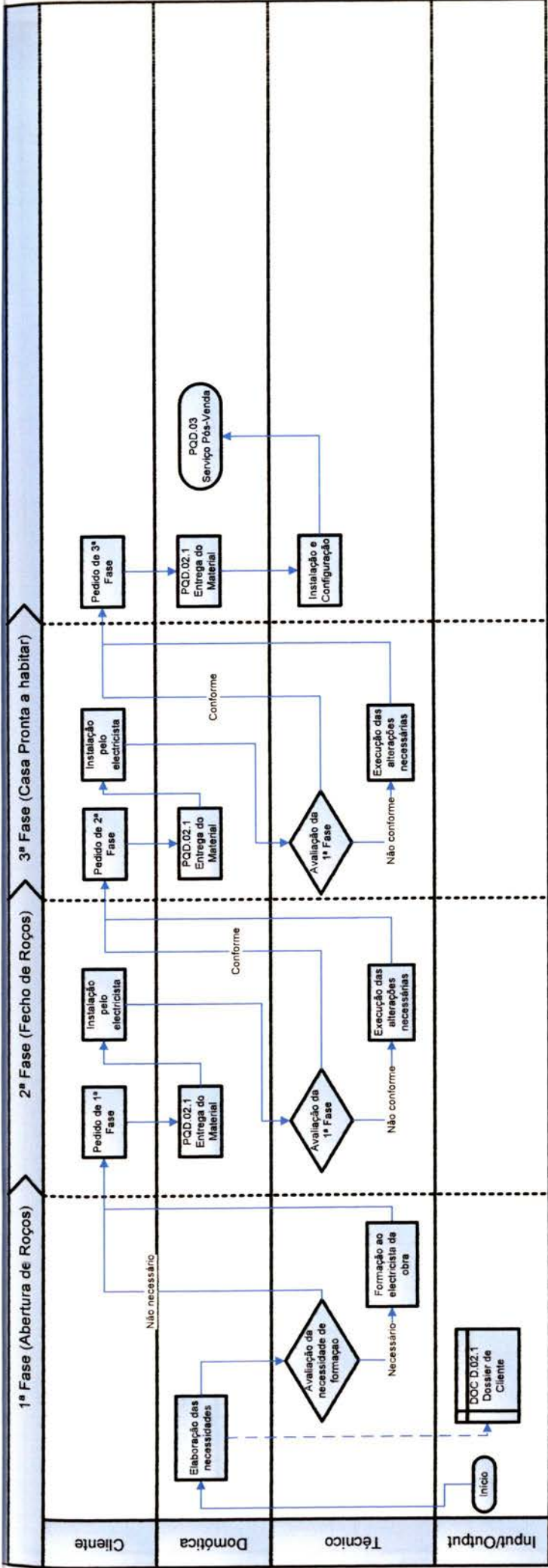
Podemos tentar marcar uma reunião ou pedir o email ou fax para enviarmos os nossos preços?  
Visite o nosso site em <http://www.emartdesign.com>

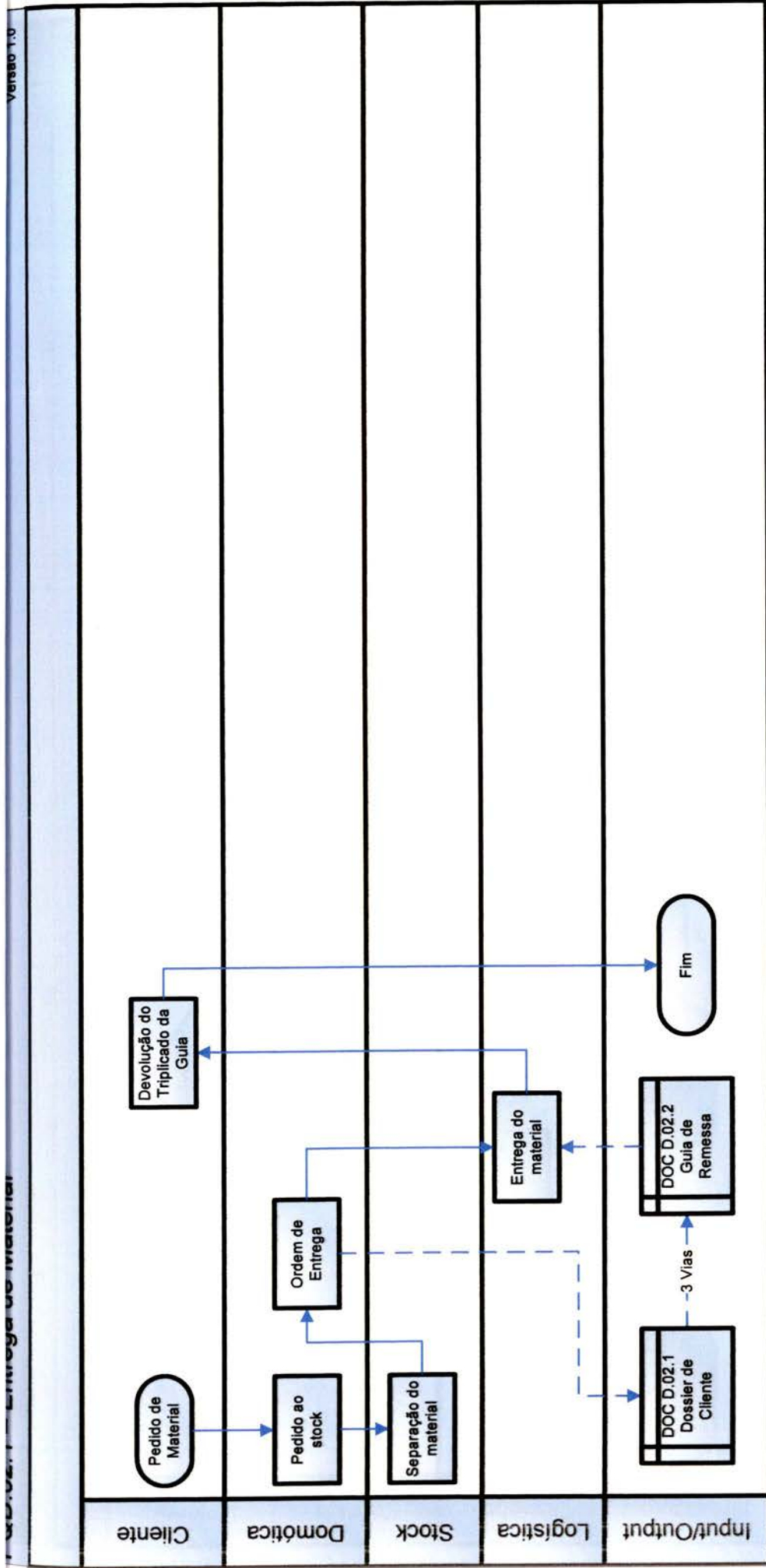
Podemos enviar informação geral sobre os nossos outros serviços através de fax ou email?

Bom dia, o meu nome é ... estou a ligar da empresa EMART – Design e Comunicação. A nossa área é de webdesign, multimédia, design gráfico... Neste momento estamos a divulgar um serviço de Visitas Virtuais e fotografias panorâmicas 360º

	
<b>Procedimentos</b>	
Revisto:	Aprovado



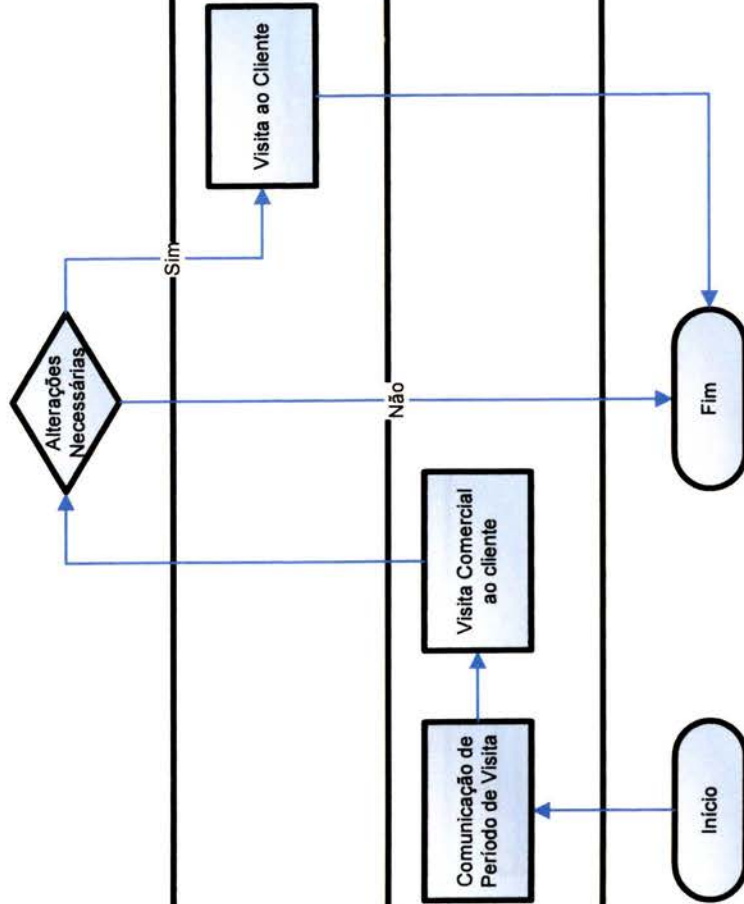




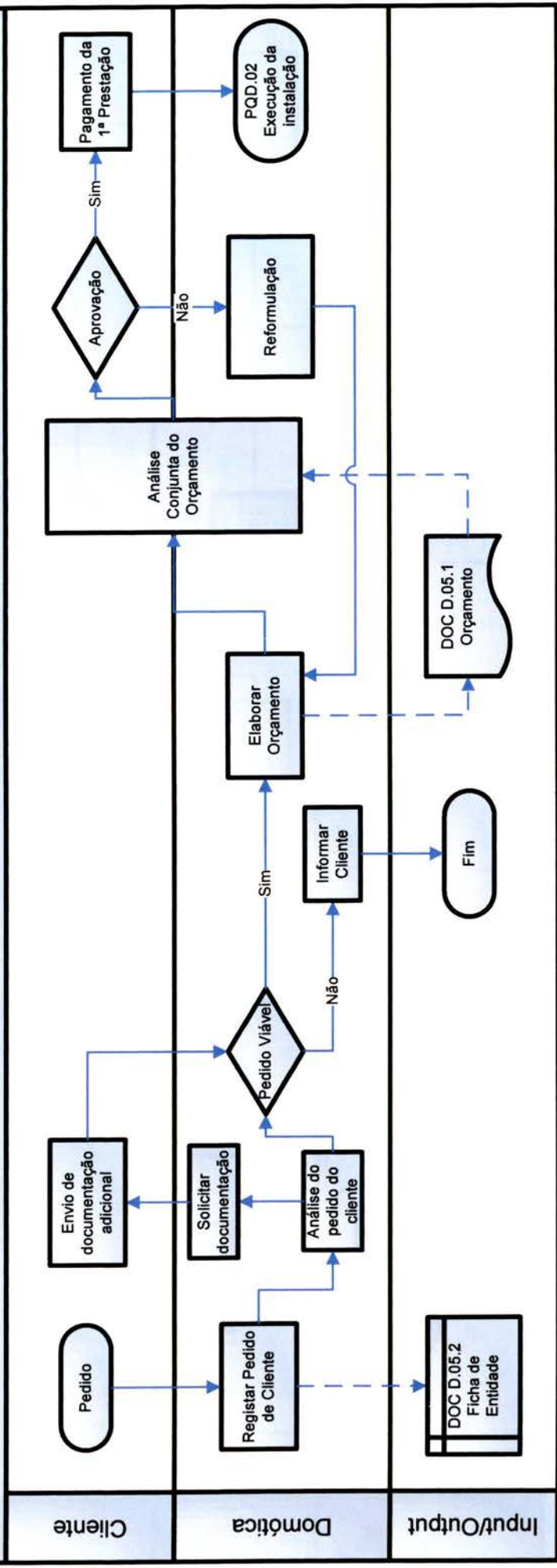
Procedimentos

Revisto:

Aprovado






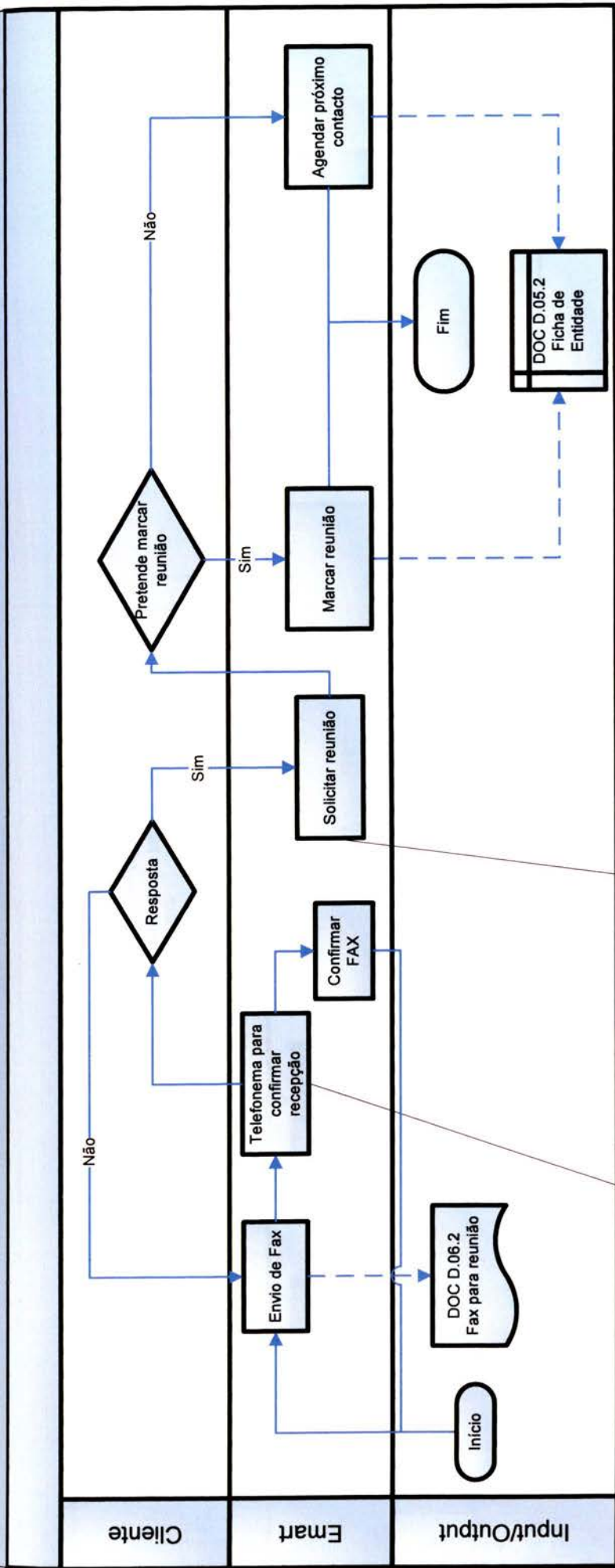


Cliente

Domótica

Input/Output


	
<h2>Procedimentos</h2>	
Revisto:	Aprovado

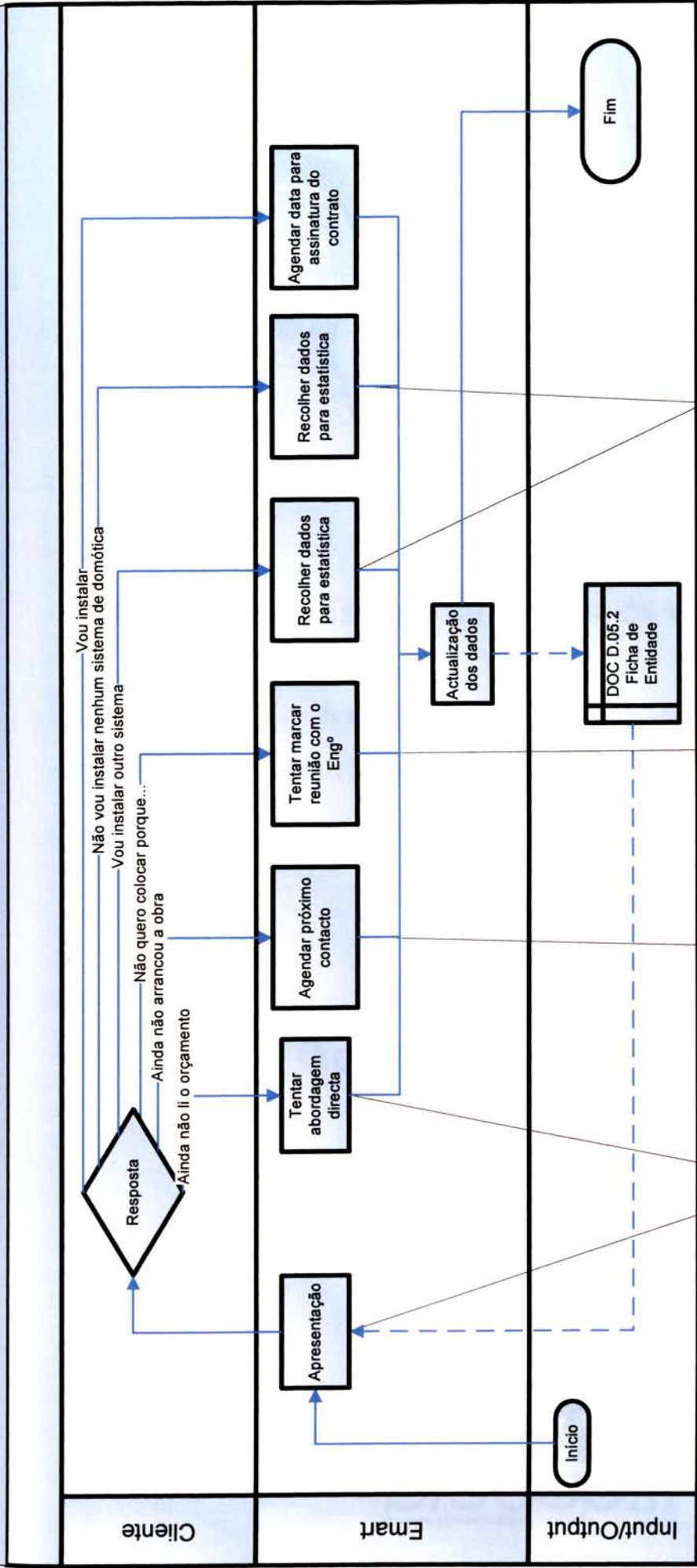


Bom dia, o meu nome é ... E estou a falar da Empresa JGDomótica.  
Estou a ligar-lhe porque foi enviado um fax a solicitar uma reunião. Recebeu?

Como dá para verificar no fax enviado, a JG Domótica é a única empresa de domótica a nível nacional. E neste momento gostaríamos de lhe dar a oportunidade de ficar a conhecer os nossos sistemas de automação doméstica. A melhor maneira seria a marcação de uma reunião para que lhe podemos apresentar as grandes potencialidades de instalar os sistemas JG Domótica nos seus empreendimentos / na sua casa.

**Para quando é que podemos agendar a Reunião???**

 <h2 style="text-align: center;">Procedimentos</h2>	
Revisto:	Aprovado



É possível informar qual foi o sistema e as razões que levou a optar por outro. Essa informação é útil para a elaboração de dados estatísticos para a empresa.

O ideal seria marcar uma reunião com o nosso engº e discutir o orçamento para ver e comparar com o restante. Que de certeza absoluta vai verificar que o orçamento por nós apresentado tem mais funcionalidades do que os da concorrência.


Mas qual foi motivo da desistência da Domótica, é que no futuro uma casa sem domótica não terá tanto valor. (Receios das Novas tecnologias) Com os nossos sistemas a casa continua a funcionar manualmente, aliás pode já deixar tudo programado para funcionar como quer e assim não precisa de interagir com o sistema.

Podemos sempre optar pela pré-instalação.

Bom Dia ...  
Daqui fala ... da JGDomótica como vai?  
Estou a ligar porque a última vez que falámos... (Ver Ficha de Entidade)... e gostaria de saber o ponto de situação

Com certeza, o ideal, então, seria que na entrega do orçamento ao seu cliente, o nosso Eng.º poderia estar também presente, em caso surgisse algum tipo de dúvida. Por acaso sabe quando é que seria a melhor altura para o seu cliente se reunir connosco, assim podíamos agendar um dia já. Aliás podíamos até agendar na casa de demonstração para ver o nosso sistema a funcionar

Com certeza, o ideal, então, seria que na entrega do orçamento ao seu cliente, o nosso Eng.º poderia estar também presente, em caso surgisse algum tipo de dúvida. Por acaso sabe quando é que seria a melhor altura para o seu cliente se reunir connosco, assim podíamos agendar um dia já. Aliás podíamos até agendar na casa de demonstração para ver o nosso sistema a funcionar

	
<b>Procedimentos</b>	
Revisto:	Aprovado





Faculdade de Engenharia  
da Universidade do Porto

Licenciatura em Engenharia  
Informática e Computação

Relatório do Estágio Curricular da LEIC 2003/2004

Qualidade na Gestão de Projectos na  
JG Componentes

# Anexo C

## Documentos Produzidos

*Rui Miguel Belchior Mesquita Tavares*

Setembro de 2004



## Relatórios de Telemarketing

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Objectivos:

Nº de Telefonemas realizados:

### RESULTADOS

Não atende:

Voltar a ligar:

Não está:

Não pode atender:

Sem-Efeito:

Vai avançar:

### REUNIÕES MARCADAS

PHC	DATA DA REUNIÃO

### OBSERVAÇÕES

**Formulário do cliente**

**Data:**

**Nome:**

Actividade:

Empresa:

Morada:

Distrito:

País:

Telefone:

Telemóvel:

Fax:

Email:

**Em quais dos nossos serviços está interessado:**

Webdesign

Design Gráfico

Assessoria de Imprensa

WebConsulting

Ilustração

Marketing Directo

Multimédia

Modelação 3D

Faça uma breve descrição do produto que pretende:

Descreva a actividade, objectivos, público-alvo, produto/serviço da sua empresa:

Caso pretenda uma página de internet, indique endereços de sites similares:

Expectativas com a utilização de uma Intranet/Internet

Observações:

A sua empresa já possui Página actual: sim\_\_ não\_\_

**URL:**





DOC:

## Ficha de Cliente

Nº

Cliente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_

Morada:

Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Observações:

Elaborado:

Aprovado:



DOC:

## Relatório de Reunião

Nº

Cliente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

**Pessoas Presentes na reunião:**

--

**Objectivos:**

--

**Relatório:**

--

Elaborado:

Aprovado:

## Registo de Tarefas Individuais

Nome:

	Hora	Data	Descrição	Projecto	Ord. Trabalho	Rubrica
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						
Início						
Fim						

Elaborado:

Aprovado:





DOC:

## Ordem de Trabalho

Nº

Cliente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Tipo de Trabalho: \_\_\_\_\_

Data Final Prevista: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Descrição:

--

Elaborado:

Aprovado:



Texto Texto Texto

---

Rui Tavares

[ruit@emartdesign.com](mailto:ruit@emartdesign.com)

Emart - Design e Comunicação

Rua Armando Vaz Silva, 225

4455-421 Perafita

Matosinhos - Portugal

[www.emartdesign.com](http://www.emartdesign.com)

Telef.: +351 22 091 0305

Fax.: +351 22 999 9249





gerimos a **SUA** imagem...



...fazêmo-lo por **SI!**

O projecto @M@rt surgiu inserido em todo o conceito de desenvolvimento e aposta do grupo JG em novas áreas de negócio.

Toda uma mudança política e social, nacional e internacional tende a que o mercado tenha novas exigencias e necessidades.

Imbuídos deste espírito nasce assim a @M@rt design@comunicação. A imagem de marca de um produto ou serviço tem que estar sempre e cada vez mais presente no mundo empresarial.

Existimos para dar rosto e identidade à sua empresa.

Temos desta forma inúmeros serviços para garantir uma gestão capaz e profissional da imagem da sua empresa.

Oferecemos serviço completo a nível de *webconsulting*, *webdesign*, *design gráfico*, *identidade corporativa*, *publicidade exterior*, *assessoria de imprensa* e *marketing directo*.



webconsulting

webdesign

design gráfico

identidade corporativa

publicidade exterior

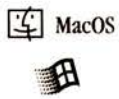
multimédia

assessoria de imprensa

marketing directo



Projecto:



[www.emartdesign.com](http://www.emartdesign.com)

© emart 2004



[geral@emartdesign.com](mailto:geral@emartdesign.com)



**@M@rt**  
design @ comunicação

© emart 2004



**@M@rt**  
design • comunicação

**@M@rt**  
design @ comunicação

**@M@rt**  
design @ comunicação

CMYK: 10/100/95/0  
RGB: 212/46/18  
PANTONE: 485C (solid coated)



design \* comunicação  
Rua Armando Vaz Silva, 225  
4455-421 Perafita Matosinhos Portugal  
Telef.: +351 22 999 92 30 Fax: +351 22 999 92 49  
email: [martaf@jgcomponentes.pt](mailto:martaf@jgcomponentes.pt)  
[www.emartdesign.com](http://www.emartdesign.com)

webdesign \* design gráfico \* identidade corporativa \* publicidade exterior

webconsulting \* assessoria de imprensa \* marketing directo

webdesign • design gráfico • identidade corporativa • publicidade exterior  
webconsulting • assessoria de imprensa • marketing directo • multimédia

Rua Armando Vaz Silva, 225 4455-421 Perafita Matosinhos Portugal  
Telef.: +351 22 999 92 30 Fax: +351 22 999 92 49 email: [mariaf@jgcomponentes.pt](mailto:mariaf@jgcomponentes.pt)



**Data:** \_\_\_\_\_

**Relatório:**

**Elaborado:**

**Aprovado:**





DOC:

## Lista de Testes

Nº

Ordem	Descrição	Objectivo

Elaborado:



Aprovado:

Nome da Página: \_\_\_\_\_

Descrição:

CORDEX SGPS  NEGÓCIOS  COMUNIDADE  RECURSOS HUMANOS BEM-VINDO  
À CORDEX

## NOTÍCIAS

Nova autoestrada entre  
Vila Real e Amarante  
Nova autoestrada entre  
Vila Real e Amarante  


## NEWSLETTER

Inscreva-se na nossa  
newsletter...o seu e-mail  OK DESTAQUE

Neste mercado, fortemente competitivo,  
é pela qualidade que a indústria  
portuguesa de estofos se deve distinguir.  
Peça-nos informações através da  
**Linha Verde de Fax...**

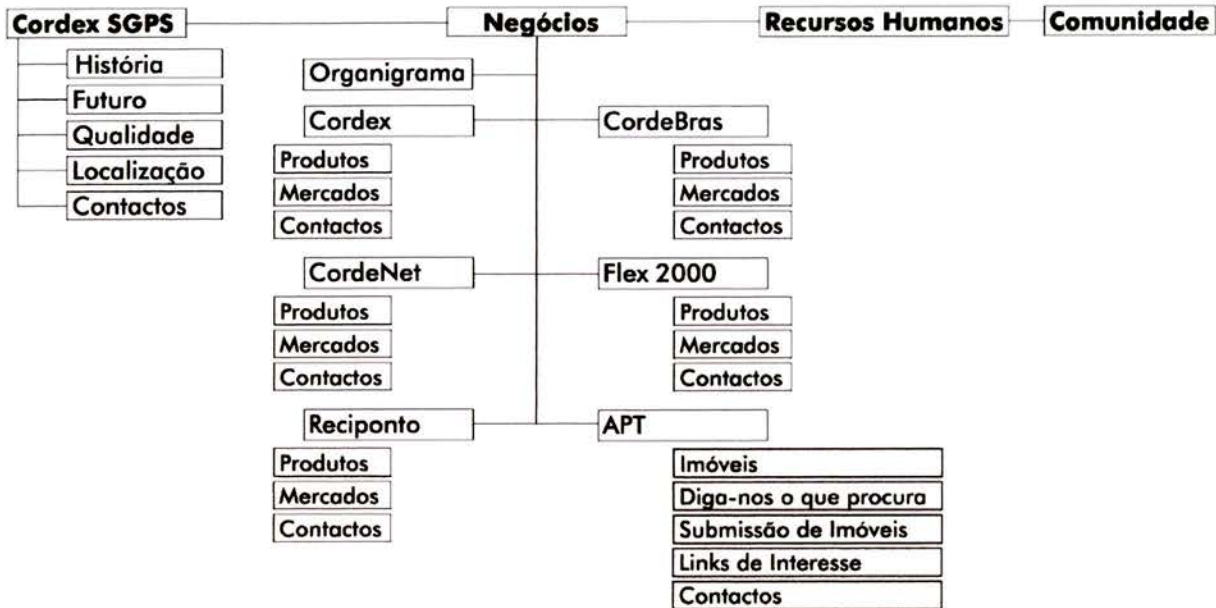


RECIPONTO

 flex2000 CORDEBRAS[Mapa do Site](#) | [Política de Privacidade](#) | [Adicione aos Favoritos](#) | [Sugira este Site](#)

Elaborado:

Aprovado:



Elaborado:

Aprovado:

## CONTRATO DE FORNECIMENTO

ENTRE:

PRIMEIRA CONTRATANTE: "J.S.GONÇALVES, FABRICO E COMERCIALIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ELECTRÓNICOS, LDA", sociedade comercial por quotas, com sede na Rua Armando Vaz Silva, n.º. 225, 4455-421 Perafita, pessoa colectiva n.º 503 600 784, aqui representada pelo seu sócio gerente **Exmo Senhor José Silva Gonçalves**, solteiro, portador do B.I. n.º 3850152,

e,

SEGUNDO CONTRATANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

### I - DO OBJECTO E DOCUMENTOS CONTRATUAIS

#### CLÁUSULA PRIMEIRA

##### (OBJECTO)

1- O presente contrato tem por objecto regular as relações entre a Primeira Contraente e o Segundo Contraente relativamente à execução, manutenção e alojamento de uma página da internet, nos termos das cláusulas seguintes e documentação anexa.

2- O Segundo Contraente, obriga-se a disponibilizar toda a informação necessária à execução do trabalho, como sendo a nível de texto, imagem e video. Estipula-se ainda que o segundo Contraente, será o único responsável pela informação contida nas peças a serem publicadas.

#### CLÁUSULA SEGUNDA

##### (ÂMBITO DO CONTRATO)

1- Fazem parte do presente contrato todos os trabalhos de concepção e elaboração de todas as peças componentes de uma página de internet, bem como todo o equipamento necessário ao mesmo, que constitui anexo I ao presente contrato.





*Uma opção inteligente.*

Rua Armando Vaz Silva, 225 | 4455-421 Perafita-Matosinhos  
Tel.: +351 22 999 92 33 | Fax: + 351 22 999 92 49  
Email: geral@jgdomotica.com | [www.jgdomotica.com](http://www.jgdomotica.com)

## FAX TRANSMISSION

Para/ To:

Fax nº:

De/From:

Assunto/ Subject:

Data/ Date:

| N° Páginas/ Pages:

Exmos. Senhores, bem vindos ao irreversível mundo da domótica - "Casas Inteligentes".

### **Solicitação de uma reunião para apresentação das nossas soluções de domótica.**

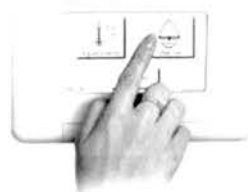
A **JG Domótica** é a única empresa de desenvolvimento de domótica a nível nacional. Através do nosso site electrónico ([www.jgdomotica.com](http://www.jgdomotica.com)) poderão ter uma noção do produto e dos últimos empreendimentos equipados com as nossas soluções.

O objectivo da JG Domótica é proporcionar a uma empresa com o potencial da vossa um forte e fiel parceiro de negócios, que suportados por um produto de altíssima qualidade e tecnologia, oferece uma real mais valia para quem procura salientar a qualidade da sua presença no mercado imobiliário. Nos nossos dias, construir uma casa sem domótica é condena-la ao passado. A evolução tecnológica obriga o ser humano a pensar e a agir de forma diferente. Da mesma forma que é impensável comprar um televisor sem telecomando, ter a possibilidade de ligar as luzes, comandar o aquecimento, abrir ou fechar os estores utilizando o comando por infravermelhos tem vindo a tornar-se um imperativo que valoriza o seu investimento. A casa terá que ser vista como um local de lazer, mas com autonomia para proporcionar segurança e comodidade ao ser humano. Questões como o alarme com a prevenção de intrusão, inundação, fuga de gás e incêndio não podem ser vistas como um luxo mas sim como um factor que valoriza a nossa vida. Quem é que não gosta de comandar a sua casa a partir do escritório? Acreditem que uma simples pré-instalação dos nossos sistemas pode alterar por completo a presença dos vossos empreendimentos.

Encontramo-nos, por isso ao vosso dispôr para vos dar a conhecer, com todo o pormenor, as potencialidades dos nossos sistemas e poder mostrar que aquilo que para muitos é o futuro longínquo para nós é já uma realidade.

Com os melhores cumprimentos,

Rui Tavares  
(Coordenador Dep. Domótica)  
(22 999 92 33)





# Relatórios de Telemarketing

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Objectivos:

Nº de Telefonemas realizados:

## RESULTADOS

Não atende: <input type="text"/>	Voltar a ligar: <input type="text"/>
Não está: <input type="text"/>	Não pode atender: <input type="text"/>
Sem-Efeito: <input type="text"/>	Vai Instalar: <input type="text"/>

## REUNIÕES MARCADAS

PHC	DATA DA REUNIÃO

## OBSERVAÇÕES

Bem-vindo ao Mundo das *Casas Inteligentes*, à evolução tecnológica, aos conceitos culturais e sociais e às necessidades da vida moderna.

Adequando as inovações técnicas numa filosofia de utilidade e conforto para o homem, eis pois o desafio que lhe propomos neste novo século: a mais alta tecnologia já não é um mito futurista e está ao alcance de qualquer um.

As *Casas Inteligentes* reflectem um conceito actual que assenta em vários outros, culturalmente assimilados, como o **Conforto**, a **Segurança**, a **Economia**, o **Controlo**, a **Tecnologia**, a **Automação**, o **Ambiente**.....os **Serviços**. Tudo isto interligado ao progresso da civilização humana.

Em Portugal já é possível possuir uma *Casa Inteligente* sem que para isso necessite de dispor de um orçamento elevado.

*Os outros ainda pensam e nós já o fizemos...*

Certos que esta proposta vai ao encontro das suas necessidades, colocamo-nos à sua inteira disposição para qualquer esclarecimento que julgue necessário fazer.

Na expectativa de um encontro, despedimo-nos com os melhores cumprimentos.

---

(Pelo Departamento Comercial)  
JG Domótica

## 2. Vantagens com a sua utilização

---

### 2.1. *Poupança de Energia e Recursos*

As *Casas Inteligentes* possibilitam uma gestão otimizada do consumo de energia:

- o aquecimento é apenas activado nos compartimentos e horários desejados
- o funcionamento da caldeira é otimizado de forma a proporcionar poupança de combustível (gás ou gasóleo)
- a iluminação dos compartimentos é automaticamente desligada quando não for detectada qualquer presença
- a abertura de estores pode ser efectuada automaticamente para evitar o consumo de luz artificial quando a iluminação fornecida pelo exterior é suficiente
- o sistema de rega automática, ligado a uma pequena estação meteorológica, é informado da quantidade de precipitação sucedida desde a última activação, regando apenas o necessário, o que possibilita um consumo de água otimizado,
- os electrodomésticos podem ser controlados pelo sistema, de modo a serem desligados quando não são necessários...

### 2.2. *Conforto*

A domótica proporciona maior conforto através do controlo automático de sistemas como a climatização, iluminação, sonorização, aromaterapia... Podem-se criar ambientes realmente agradáveis sem esforço nem dificuldade, recorrendo a uma programação prévia, um telecomando ou uma unidade central de processamento...

### 2.3. *Segurança*

A segurança é outra das vantagens inerentes ao conceito de domótica, uma vez que este implica a protecção do lar e dos residentes, quer ao nível de assaltos e intrusões, quer ao nível de acidentes domésticos (incêndios, inundações, fugas de gás ou similares), para o que poderão ser instalados detectores, circuitos fechados de televisão (CCTV), sirene de alarme, apelo telefónico dos serviços de segurança...

### 2.4. *Comunicação*

Uma *Casa Inteligente* pode permitir o controlo à distância dos sistemas automatizados, por telefone ou Internet, possibilitando o accionamento ou desactivação do aquecimento, iluminação, sistemas de áudio e vídeo... Além disso, o proprietário poderá ser contactado pelo sistema, quando houver algum problema de segurança ou qualquer outro tipo de emergência...



## **2.5. Fácil Utilização**

O interface do sistema Domus é bastante acessível, tornando a relação entre o utilizador e o sistema numa agradável relação de amizade e confiança.

O seu aspecto gráfico é uma mais valia que facilita a utilização do sistema por qualquer pessoa, mesmo sem profundos conhecimentos sobre o sistema. Os comandos disponibilizados permitem também, com um simples botão executar acções no sistema.

O nosso sistema coabita com a instalação normal das casas, ou seja, não permitimos que haja um choque cultural no momento da instalação da domótica. A *casa inteligente* continua a funcionar através dos interruptores normais e com as acções normais do dia-à-dia. Este facto traz muitas vantagens, principalmente, na fase inicial em que as pessoas não estão habituadas ao sistema. Além disto, se por algum motivo ocorrer uma falha não deixa de poder desligar as luzes ou mesmo de entrar em casa.

## **2.6. Design**

A *casa inteligente* também é bonita. Por isso, o nosso sistema integra-se na arquitectura da casa, tentando ter o menor impacto possível na decoração ou arquitectura. O facto de ser um sistema que se coloca no momento da construção permite que sejam adoptadas as melhores soluções para si.

## **2.7. Serviço Pós-Venda**

Todas as peças são produzidas nas nossas instalações com técnicos especializados e são testadas para garantir uma satisfação total. Gostamos de saber que os sistemas são de facto úteis às pessoas, por isso acompanhamos todos os nossos clientes mesmo depois de efectuada a venda.

A todos os clientes pode ser fornecido um website com informações úteis sobre a sua casa e sobre o sistema instalado que lhe permite ter um contacto mais real com os dados técnicos da sua instalação. Também é apresentado neste website um conjunto de perguntas frequentes que o pode ajudar a solucionar algumas dúvidas pontuais acerca da utilização.

### 3. DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS:

---

O **módulo de sensores** é constituído por:

- 1 unidade de controlo que faz a gestão local
- 1 unidade de sensores (presença, temperatura, luminosidade, recepção e emissão de infravermelhos)
- 1 unidade de relês que permite controlar 2 pontos de luz e um radiador ou eventualmente 3 pontos de luz caso não haja radiador).

O **écran LCD** táctil é a unidade principal de controlo. Permite a interação com o sistema, assim como, a configuração dos parâmetros.

O **módulo de estores** permite o controlo dos motores dos estores pelo sistema (comando, LCD, programação) ou por intermédio de teclas na parede.

O **sensor de presença auxiliar** permite em associação com o sensor do módulo principal, alcançar toda a área da divisão.

O **interface PC** permite a conectividade do sistema com o PC para controlo e parametrização.

A **Cabeça eléctrica** para válvula de radiador, permite o controlo do aquecimento pelo sistema.

### 3.1. FUNÇÕES PRINCIPAIS DO SISTEMA:

#### **Controlo da iluminação:**

- Modo automático ou manual. Em modo automático, faz-se a ligação das luzes com presença e luminosidade ( o nível de luminosidade e o temporizador para desligar automaticamente podem ser configurados) .Em modo manual, ligação das luzes com interruptor normal ou por comando infravermelhos.
- Configuração manual/automático no LCD ou com o comando.
- Possibilidade de controlar com o comando até 6 pontos de luzes e apagar todas as luzes da divisão ou de toda a casa.

#### **Controlo do aquecimento :**

- Controlo dos radiadores por divisão com programação no ecrã táctil.Possibilidade de controlo manual, automático; programação semanal e fim de semana.

#### **Controlo do alarme :**

- Possibilidade de alarme total, nocturno ou 2 alarmes parciais.
- Aviso de fuga de água, gás ou de detecção de incêndio e corte das electroválvulas.
- Aviso por telefone da ocorrência de qualquer situação alarme.


#### **Controlo de estores:**

- Controlo por teclas de parede, por comando infravermelhos ou com ecran táctil
- Controlo até 6 estores por divisão com o telecomando.
- Possibilidade de programação por horas, luminosidade, ou em associação com a activação do alarme.

segurança 

optimização 

economia 

conforto 

## Domus Pré

---

### Pré Instalação do Sistema.

No momento da construção o cliente pode optar pela simples pré-instalação de caixas e cabos que facilitarão no futuro a colocação do sistema de domótica.

Esta instalação permite que o cliente tenha mais tempo para decidir sobre a colocação do sistema de domótica.

A pré-instalação contempla as caixas universais e respectivas tampas, bem como todo o apoio constante dos nossos engenheiros na obra.

---

Qtd	Total
<b>1</b> Pré-Instalação (T1)	<b>142,00 €</b>

---

Total **142,00 €**

---



# JG DOMÓTICA

DESENVOLVIMENTO DE EQUIPAMENTO DE DOMÓTICA



*Uma opção inteligente.*

# JG DOMÓTICA

DESENVOLVIMENTO DE EQUIPAMENTO DE DOMÓTICA

VERSÃO 2.0

*Uma opção inteligente.*

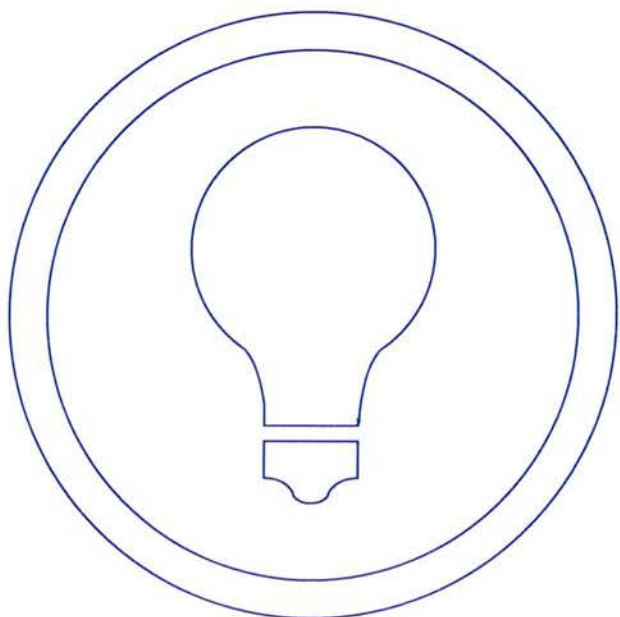
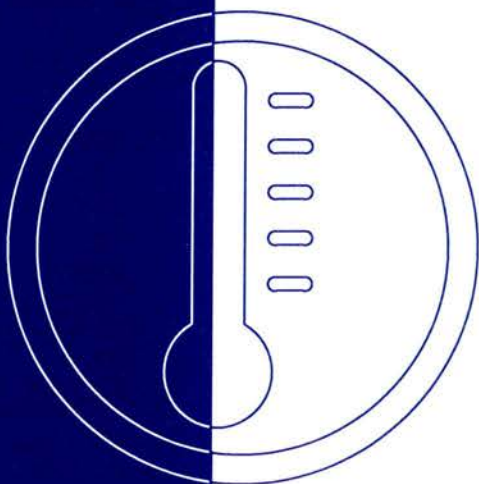
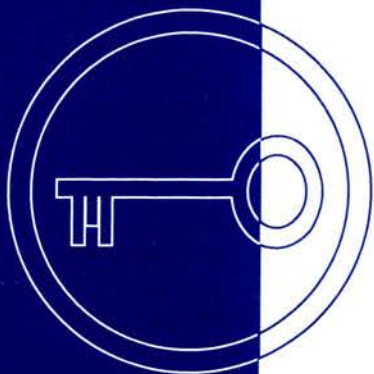
**INDICE**

<b>DOMÓTICA</b> .....	3
I.1. Definição .....	4
I.2. Vantagens .....	4
I.2.1. Poupança de Energia e Recursos.....	4
I.2.2. Conforto .....	4
I.2.3. Segurança .....	5
I.2.4. Comunicação .....	5
I.3. Áreas de Aplicação .....	5
I.3.1. Controlo da Temperatura .....	5
I.3.2. Segurança e Protecção do Lar .....	5
I.3.3. Prevenção de Acidentes Domésticos .....	6
I.3.4. Controlo da Iluminação .....	6
I.3.5. Controlo dos Electrodomésticos .....	6
I.3.6. Sonorização Ambiente .....	6
I.3.7. Controlo de Estores e Portas Exteriores .....	7
I.3.8. Fonte de Alimentação Ininterrupta .....	7
I.3.9. Aspiração Central .....	7
I.4. Sectores de Interesse .....	8
I.4.1. Sector Primário da Construção .....	8
I.4.2. Sector Imobiliário .....	8
I.4.3. Consumidor Final .....	8
<b>DESCRIÇÃO DO SISTEMA</b> .....	9
II.1. Domus .....	10
II.1.1. Sistema Domus .....	10
II.1.2. Unidade Central de Processamento.....	11
II.1.3. Sistemas Básicos Integrados no Sistema Domus .....	11
II.1.4. Opções .....	12
II.1.5. Vantagens .....	14
II.1.6. Composição .....	14
II.2. Sistema Inteligente .....	15
II.2.1. Unidade Central de Processamento .....	15
II.2.2. Comando Generalizado Via Internet .....	15
II.2.3. Comando Via Teclado/Telefone .....	15
II.2.4. Comando através da TV .....	15
II.2.5. Controlo de Estores e Cortinados Motorizados .....	15
II.2.6. Sonorização Ambiente .....	16
II.2.7. Sistema de Vigilância .....	16

II.2.8. Controlo Inteligente da Rega .....	16
II.2.9. Aspiração Central .....	17
II.2.10. Iluminação .....	17
<b>EQUIPAMENTOS DE DOMÓTICA .....</b>	<b>18</b>
III.1. Equipamento Disponível para Comercialização Imediata .....	19
III.2. Equipamento em Desenvolvimento, com produção prevista para o ano 2005 .....	20
III.3. Futuros Desenvolvimentos .....	20
<b>CONCEPÇÃO E INSTALAÇÃO .....</b>	<b>21</b>
IV.1. Módulos LCD e de Sensores .....	22
IV.1.1. Módulo LCD (unidade central de processamento) .....	22
IV.1.2. Módulos de Sensores .....	22
IV.2. Rack de Distribuição .....	23
IV.3. Detectores de Incêndio, Inundação e Fugas de Gás .....	23
IV.3.1. Detectores de Incêndio .....	24
IV.3.2. Detectores de Inundação .....	24
IV.3.3. Detectores de Fugas de Gás .....	24
IV.4. Pontos a ter em conta na Instalação do Sistema Domus .....	24
<b>V. UM DÍA NUMA CASA INTELIGENTE .....</b>	<b>25</b>



# Manual do Utilizador



*Domus*



**JG DOMÓTICA**

DOC D.01.7  
NA 2004/XX

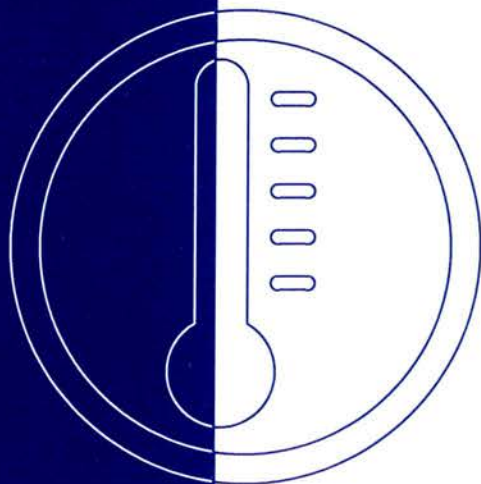
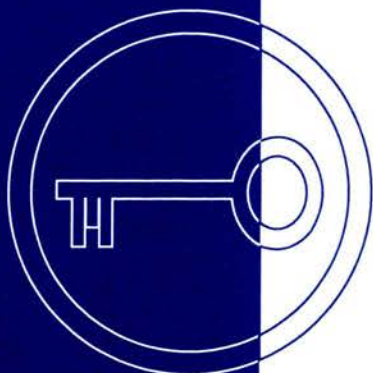
## INDICE

1. CONTROLO DE AQUECIMENTO, ILUMINAÇÃO E ALARME .....	3
2. DIAGRAMAS DOS MENUS .....	4
2.1. Diagrama dos Menus do Aquecimento .....	4
2.2. Diagrama dos Menus do Alarme .....	5
2.3. Diagrama dos Menus das Opções.....	6
2.4. Diagrama dos Menus de Configuração do Alarme .....	7
3. CONSULTA RÁPIDA .....	8
3.1. Activar Alarme .....	8
3.2. Configurar Caminho de Passagem .....	9
3.3. Seleccionar Modo de Controlo da Iluminação Automático .....	9
3.4. Acertar Data/Hora .....	10
3.5. Desligar Aquecimento da Habitação .....	11
3.6. Controlar Aquecimento nas Divisões .....	11
3.7. Configurar Alarme Parcial 1 .....	12
4. DESCRIÇÃO DOS MENUS .....	13
4.1. Aquecimento .....	13
4.2. Alarme .....	15
4.3. Opções .....	16
4.3.1. Iluminação .....	16
4.3.2. Outras Opções .....	17
4.3.4. Mais Opções .....	18
4.4. Configurar Alarme .....	20
5. TELECOMANDO .....	23
6. MENSAGENS DE ERRO .....	24
7. CONTROLO DA CALDEIRA .....	24
8. MARCADOR TELEFÓNICO .....	25

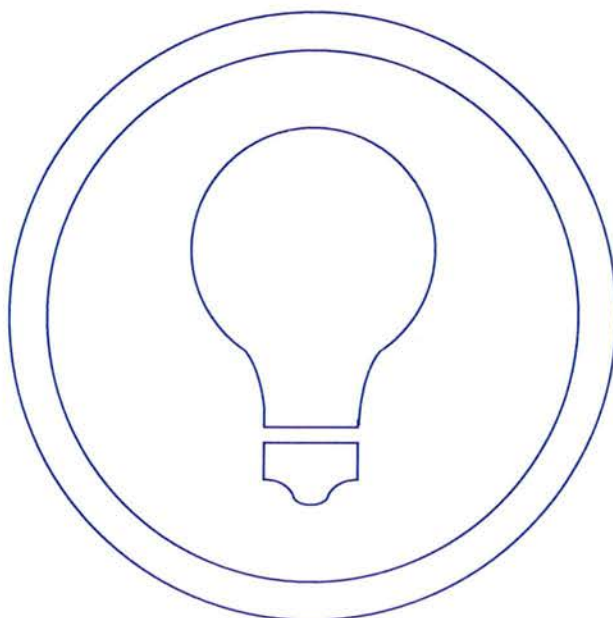
---

<b>9. SISTEMAS OPCIONAIS</b> .....	25
<b>9.1. Detecção de Inundação</b> .....	25
<b>9.2. Detecção de Incêndios</b> .....	25
<b>9.3. Detecção de Fugas Gás</b> .....	25
<b>9.4. Interface com o PC</b> .....	26
<b>10. RECOMENDAÇÕES</b> .....	26
<b>11. ÍCONES</b> .....	26

# Manual do Instalador



*Domus*

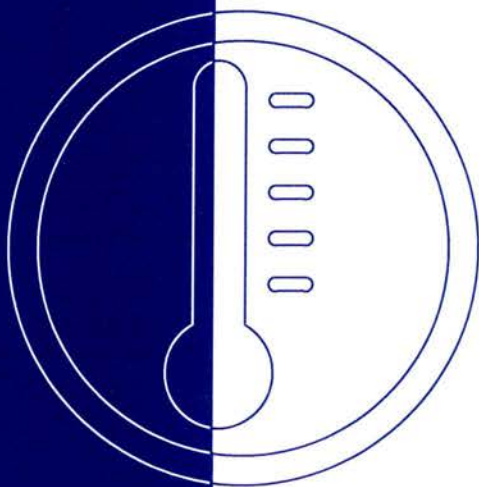
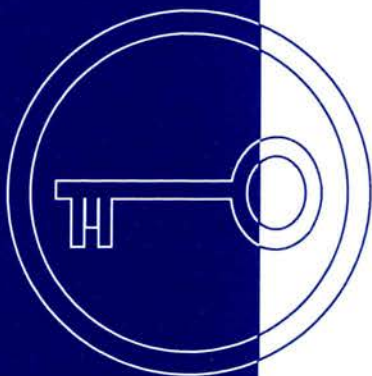


**DOMÓTICA**

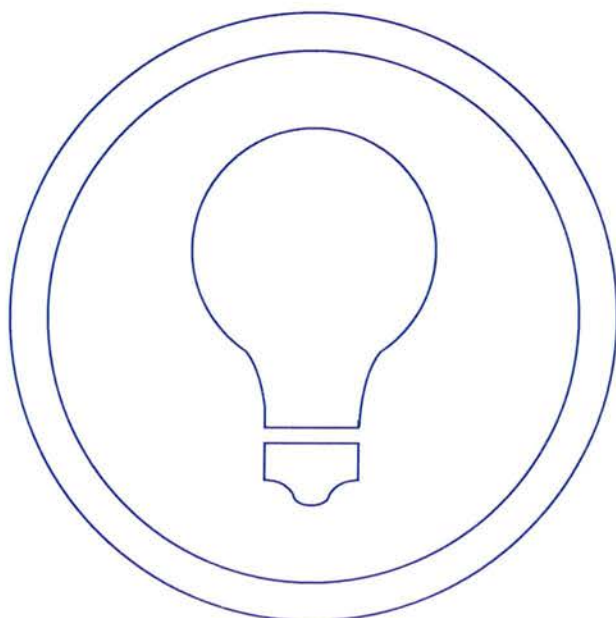
DOC D.01.6  
NA 2004/XX



# Descrição dos Componentes



*Domus*



DOC D.01.5  
NA 2004/XX



*Uma opção inteligente*

---

Texto Texto Texto

---

**Rui Tavares**

[ruit@jgdomotica.com](mailto:ruit@jgdomotica.com)

JG Domótica

Rua Armando Vaz Silva, 225

4455-421 Perafita

Matosinhos - Portugal

[www.jgdomotica.com](http://www.jgdomotica.com)

Telef.: +351 22 999 9233

Fax.: +351 22 999 9249



*Uma opção inteligente.*

**Morada  
Morada  
Morada  
Morada**

**Data:** 23 de Abril de 2004

**Assunto:** Balsasdlas sald lasld saldlasl dsla dlsadlas ldsald

**Ex<sup>mo</sup> Senhor,**

Sad

Asd

Asdasdas dsakdlsajldjaksj jdklasj jdsahkjdh sah dasgdhas ghjdgas ghjas gjhsagd hasdg asgdhasg dhsaghjdg ashdgas jgd jhasgd ashgd sagjhd gashd as

Das

Dasd asdash djahsjd hajkshd jkahsdjkh asjkdhsa

As jdhasjkhdjkas

As dhasdhsajdh jkashdkjsa hdjkh asjhd kajhdjk hs

Com os meus melhores cumprimentos,



*Uma opção inteligente.*

Rua Armando Vaz Silva, 225 | 4455-421 Perafita-Matosinhos  
Tel.: +351 22 999 92 33 | Fax: + 351 22 999 92 49  
Email: geral@jgdomotica.com **www.jgdomotica.com**

## **FAX TRANSMISSION**

Para/ To:

Fax nº:

De/From:

Assunto/ Subject:

Data/ Date:

| N° Páginas/Pages:



*Uma opção inteligente.*

---



Nome da Empresa: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_

\* Nota : toda a informação recolhida é para uso interno e para razões meramente estatísticas, será tratado com todo sigilo.

**1- Como é que tomou conhecimento da Emart? (Assinale com um X)**Contacto Comercial ..... Através do Site na Internet ..... Através de Material Promocional ..... Passa-Palavra (Word of Mouth)..... Outro: \_\_\_\_\_ ..... **2- Primeiro Contacto com a Emart**

Numa escala de 1 (totalmente em desacordo) a 5 (totalmente de acordo), qual o seu grau de concordância:

Cortesia e resposta na recepção da sua chamada ..... O comercial é claro e eficaz na ajuda da melhor solução para si..... O comercial conhece bem os serviços que a empresa oferece..... A proposta é clara e informativa ..... A Emart cumpre os acordos e respeita os compromissos assumidos..... Cumprimento de prazos previstos e/ou acordados .....

A documentação entregue é elucidativa.....

O site explica eficientemente a empresa e os seus serviços.....

### 3- Os seus serviços

Os serviços oferecidos estão de acordo com as suas necessidades.....

Os serviços são de qualidade e enquadram-se às suas necessidades .....

Os colaboradores demonstram ser profissionais no que fazem.....

Em relação qualidade /preço, o valor a pagar é adequado.....

A assistência pós-venda é importante .....

### 4- Reclamações

Alguma vez apresentou uma reclamação?.....Sim  .....Não

Se , sim, foi devidamente resolvida .....

O tempo de resposta foi rápido e satisfatório.....

### 5- Apreciação Geral

A EMart merece a sua confiança .....Sim  .....Não

Recomendava a empresa e os seus serviços a outra pessoa .....Sim  ....Não

Está satisfeito com os serviços da EMart .....Sim  .....Não

### 6- Sugestões

Para oferecer-lhe os melhores serviços, precisamos de saber o seu ponto de vista. Este espaço está reservado para qualquer comentário ou sugestão da sua parte

---

---

---

**Gratos pela vossa colaboração**



DOC:  
Inquérito de Avaliação Satisfação do Cliente

DATA: \_\_/\_\_/\_\_

Nome da empresa: \_\_\_\_\_

Nome : \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_

\* Nota: toda a informação recolhida é para uso interno e para razões meramente estatísticas, será tratado com todo sigilo

**1 - Como é que tomou conhecimento da JG Domótica? (Assinale com um X)**

- Contacto Comercial .....
- Através do Site na Internet .....
- Através de Material Promocional .....
- Através de Feiras do Sector .....
- Através dos Meios da Comunicação Social .....
- Passa-Palavra (Word of Mouth) .....
- Outro: \_\_\_\_\_ .....

**2 - Primeiro Contacto com JG Domótica:**

Numa escala de 1 (totalmente em desacordo) a 5 (totalmente de acordo), qual o seu grau de concordância:

- Os colaboradores são prestáveis .....
- O gestor de clientes é eficaz no seu desempenho .....
- O tempo de reposta ao seu pedido é adequado .....
- A visita do Gestor foi proveitosa .....





DOC:  
**Inquérito de Avaliação Satisfação do Cliente**

DATA: \_\_/\_\_/\_\_ 2

- O Gestor é pontual às reuniões .....
- Eficiência e Solução às suas necessidades.....
- Cumpre os acordos e respeita os compromissos assumidos .....
- A documentação fornecida foi clara e esclarecedora .....
- A documentação fornecida é suficiente .....
- O website explica eficientemente a empresa e os seus produtos .....

### 3 - Os seus Produtos e Serviços

- Os produtos são de qualidade .....
- Os produtos são fiáveis e de acordo com as suas necessidades .....
- Em relação qualidade/preço, o valor a pagar enquadra-se .....
- Os produtos são inovadores .....
- O serviço pós-venda e a garantia são importantes .....
- Está satisfeito com os serviços e produtos da JG Domótica .....

### 4 - Reclamações

- Alguma vez apresentou uma reclamação?..... Sim  ..... Não
- Se, sim , foi devidamente resolvida .....
- O tempo de resposta foi rápido e satisfatório.....

### 5 - Apreciação Geral

- A JG Domótica merece a sua confiança..... Sim  ..... Não
- Recomendava a empresa e os produtos a outra pessoa.... Sim  ..... Não

**Gratos pela vossa colaboração**



DOC:

Inquérito de Avaliação Satisfação do Cliente

1

DATA: \_\_/\_\_/\_\_

Nome da empresa: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_


\* Nota: toda a informação recolhida é para uso interno e para razões meramente estatísticas, será tratado com todo sigilo

**1- Como é que tomou conhecimento da JG Componentes? (Assinale com um X)**Contacto Comercial ..... Através do Site na Internet ..... Através de Material Promocional ..... Através de Feiras do Sector ..... Através dos Meios da Comunicação Social ..... Passa-Palavra (Word of Mouth) ..... Outro: \_\_\_\_\_ ..... **2- Área Comercial**

Numa escala de 1 (totalmente em desacordo) a 5 (totalmente de acordo), qual o seu grau de concordância:

Cortesia e resposta na recepção da sua chamada..... Rapidamente transferem as chamadas para o departamento pretendido..... O Comercial é claro e eficaz na selecção de produtos..... Dá-lhe todo o apoio necessário.....



	DOC: <b>Inquérito de Avaliação Satisfação do Cliente</b>	2 DATA: ___/___/___
--	---	------------------------

- O Comercial conhece os produtos que vende .....
- Os esclarecimentos pré-venda são adequados.....
- Os produtos são fiáveis e de boa qualidade.....
- A assistência comercial é importante.....
- É fácil encomendar os produtos pelo telefone .....
- As opções de envio do produto são de seu agrado .....
- O Website explica eficientemente a empresa e os seus produtos .....

### 3- Serviço Pós-Venda

- O serviço pós-venda é rápido e eficaz .....
- Tempo de resolução do problema é adequado .....

### 4- Reclamações

- Alguma vez apresentou uma reclamação?.....Sim .....Não
- Se, sim, foi devidamente resolvida .....
- O tempo de resposta foi rápido e satisfatório .....

### 5- Apreciação Geral

- Recomendava a empresa e os seus produtos a outra pessoa.....Sim .....Não
- A JG Componentes merece a sua confiança.....Sim .....Não
- Vai continuar a adquirir equipamentos na JG Componentes.
- Sim..... Não..... Talvez.....

Justifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gratos pela vossa colaboração**



- DOMÓTICA
- COMPONENTES

Nkjfbvbsybsmgkjshfmanbm,jvcmnsjcbcmc hfmnsbvfyhvmnvmnS SEDJHVSFVSJHGFJBF  
jhsdjhsfmnbvdscmnbvcjhvdmbnxvcfvbnvcnbvvcgmnbfdvskhgcngmnbvcjhvmnbxvchgnbx  
chgmnbxcnbc c mnbmnbcbjcvn,hvmnbxvcnbcvmnasdg,kjvn xcbmxjgvmnxcmbvnnsdbvcnbc  
cmhjhdbvn hgvjgvkj<gkjgvbcjvzjgvkjsdgvxnbvjhdjbvxkjcgvmbvkdhfgjdkb v mnjfburegjvhgfbnvc  
surhc bfhihgkjhfdkhkifhjf.



Aos 15 de Abril de 2003 realizou-se pelas 15H00, na sede da firma J.S. Gonçalves Componentes Lda., sita à Rua Armando Vaz Silva nº. 225, 4455-421 Perafita, uma reunião com os vários departamentos da empresa, com os seguinte ponto de agenda:

### **Situação Actual da Empresa JG Componentes, Lda**

Ana Paula Lobo expôs a situação vivida actualmente na empresa JG. Neste momento, não existe nenhum retorno financeiro, as vendas chegaram a um *standstill*, após de várias tentativas frustradas de escoar o stock existente.

O Engº Jamal salientou após de ter analisado a empresa deparou que não existe nenhuma fonte de receita há mais de 4 meses. Consequência dos fracos resultados apresentados pelos comerciais durante um extensivo período de tempo. A empresa continua a sentir os efeitos provocados por esse desleixo, e os poucos recursos que ainda existiam foram completamente esgotados. Neste momento, é necessário reinventar a empresa JG, uma empresa com mais de 20 anos de história e que actualmente não tem nada para o demonstrar.

# Política da Qualidade

Versão: 1.0

N.º NA: NA2004/XX

Data: 2004-02-12



Fornecimento de produtos e prestação de serviços que garantam a Total Satisfação de todos os interessados, cumprindo os requisitos acordados e exceder as suas expectativas, proporcionando mais valias através de uma Optimização de Custos e Produtividade.



Melhorar Continuamente a eficácia do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo o desenvolvimento de competências e a comunicação entre todos os Colaboradores.



\_\_\_\_\_  
O Director Geral





FACULDADE DE ENGENHARIA  
UNIVERSIDADE DO PORTO

BIBLIOTECA



0000081496

004(047  
EIC5202  
Vo