

MANUAL_USUARIO.md

MANUAL DO USUÁRIO - SISTEMA YUNA

GUIA COMPLETO DE UTILIZAÇÃO

INTRODUÇÃO

O Sistema YUNA é uma plataforma digital desenvolvida para facilitar a comunicação entre acompanhantes de pacientes e as equipes de serviços hospitalares, garantindo atendimento rápido e eficiente das necessidades durante a internação.

PORTAL DOS ACOMPANHANTES





Acesso ao Sistema

1. Acesse: <https://clinicasyuna.github.io/yuna/acompanhantes/>
2. Faça login com suas credenciais fornecidas pela clínica
3. Aguarde o carregamento do dashboard principal

Dashboard Principal





O dashboard apresenta um resumo visual das suas solicitações organizadas por status:

Cards de Resumo:

-  **Pendentes:** Solicitações aguardando atendimento
-  **Em Andamento:** Serviços sendo executados
-  **Finalizadas:** Atendimentos concluídos
-  **Avaliadas:** Serviços já avaliados por você

Criando Nova Solicitação

Passo a Passo:

1. Clique em “Nova Solicitação”
2. Selecione o tipo de serviço:
 -  **Manutenção:** Problemas elétricos, hidráulicos, ar-condicionado
 -  **Nutrição:** Solicitações de alimentação especial, dietas
 -  **Higienização:** Limpeza do quarto, troca de roupas de cama
 -  **Hotelaria:** Amenities, conforto, acomodações
3. Preencha os dados:
 - **Quarto:** Número do quarto
 - **Descrição:** Detalhes da solicitação
 - **Prioridade:** Normal, Alta ou Urgente
4. Confirme o envio

Acompanhando Solicitações

Visualização em Tempo Real:

- Status atualizado automaticamente
- Notificações de mudanças de status
- Tempo decorrido desde a abertura
- Responsável pelo atendimento

Status Disponíveis:

- **Pendente:** Solicitação recebida, aguardando atendimento
- **Em Andamento:** Equipe trabalhando na solução
- **Finalizada:** Serviço concluído, aguardando sua avaliação

Sistema de Avaliação

Como Avaliar:

1. Aguarde o status “Finalizada”
 2. Clique no card da solicitação
 3. Avalie de 1 a 5 estrelas
 4. Adicione comentários (opcional)
 5. Confirme a avaliação
-



PAINEL ADMINISTRATIVO

Níveis de Acesso

Super Administrador:

- Acesso completo ao sistema
- Gerenciamento de usuários
- Configurações globais
- Relatórios avançados

Administrador:

- Visualização de todas as solicitações
- Relatórios e métricas
- Dashboard de satisfação
- Sem interação direta

Equipes:

- Acesso apenas ao seu departamento
- Atendimento de solicitações
- Atualização de status

Dashboard Administrativo

Métricas Principais:

- **Total de Solicitações:** Contador geral
- **Pendentes:** Aguardando atendimento
- **Em Andamento:** Sendo processadas
- **Finalizadas Hoje:** Concluídas no dia
- **Satisfação Média:** Avaliação geral

Filtros Disponíveis:

- **Por Status:** Todos, Pendente, Em Andamento, Finalizada
- **Por Prioridade:** Todas, Urgente, Alta, Normal, Baixa
- **Por Período:** Personalizado

Gerenciamento de Usuários

Criando Usuários:

1. **Clique em “Criar Usuário”**
2. **Selecione o tipo:**
 - Admin
 - Equipe (especifique departamento)
 - Acompanhante

3. **Preencha os dados:**
 - Nome completo
 - Email
 - Senha inicial
 - Permissões específicas
4. **Confirme a criação**

Atendimento de Solicitações (Equipes)

Fluxo de Trabalho:

1. **Visualize solicitações pendentes**
2. **Clique no card para ver detalhes**
3. **Inicie o atendimento** (status: Em Andamento)
4. **Execute o serviço solicitado**
5. **Finalize com relatório** (status: Finalizada)

Campos do Relatório Final:

- **Solução aplicada**
- **Observações técnicas**
- **Tempo gasto**
- **Materiais utilizados**

Relatórios e Exportação

Tipos de Relatórios:

1. **Relatório Geral:**
 - Todas as solicitações
 - Estatísticas por equipe
 - Métricas de performance
2. **Relatório de Satisfação:**
 - Avaliações por equipe
 - Comentários dos usuários
 - Tendências temporais

Exportação:

- **Excel:** Dados tabulares completos
 - **PDF:** Relatórios formatados
 - **Impressão:** Layout otimizado
-



TROUBLESHOOTING

Problemas Comuns

Não Consigo Fazer Login:

1. Verifique suas credenciais
2. Confirme conexão com internet
3. Limpe cache do navegador
4. Contate o administrador

Solicitação Não Aparece:

1. Aguarde alguns segundos (sincronização)
2. Atualize a página (F5)
3. Verifique se foi enviada corretamente
4. Contate suporte se persistir

Interface Lenta:

1. Verifique velocidade da internet
2. Feche outras abas do navegador
3. Limpe cache e cookies
4. Use navegador atualizado

Navegadores Suportados:

- **Chrome:** 70+ (Recomendado)
 - **Firefox:** 65+
 - **Safari:** 12+
 - **Edge:** 79+
-



INSTALAÇÃO COMO APP

Dispositivos Móveis:

1. **Acesse o sistema no navegador**
2. **Menu do navegador** → “Adicionar à tela inicial”
3. **Confirme a instalação**
4. **Use como app nativo**

Desktop:

1. **Chrome:** Ícone de instalação na barra de endereços
 2. **Edge:** Menu → Apps → Instalar este site como um app
 3. **Acesso via desktop**
-



SUPORTE TÉCNICO

Canais de Atendimento:

- **Email:** suporte@yuna.com.br
- **Telefone:** (11) XXXX-XXXX
- **WhatsApp:** (11) 9XXXX-XXXX
- **Horário:** Segunda a Sexta, 8h às 18h

Informações para Suporte:

- Nome de usuário
- Tipo de problema
- Navegador utilizado
- Mensagem de erro (se houver)
- Prints da tela (opcional)

© 2024-2025 Samuel dos Reis Lacerda Junior - Todos os direitos reservados
Sistema YUNA desenvolvido por Samuel dos Reis Lacerda Junior
CNPJ: 55.004.442 SAMUEL DOS REIS LACERDA JUNIOR
Contato: ti@yuna.com.br | +55 11 94586-4671