

# MANUAL DO USUÁRIO - YUNA SOLICITE V2.0

Sistema de Gerenciamento de Solicitações de Serviços Hospitalares

---

## INFORMAÇÕES DO SISTEMA

Sistema: YUNA v2.0

Desenvolvedor: Samuel dos Reis Lacerda Junior

Cliente: Clínicas YUNA

Data: Janeiro 2026

Suporte: samukajr82@gmail.com | +55 11 94586-4671

---

## ÍNDICE





1. [Introdução](#)
  2. [Requisitos do Sistema](#)
  3. [Como Acessar](#)
  4. [Portal dos Acompanhantes](#)
  5. [Painel Administrativo](#)
  6. [Perguntas Frequentes](#)
  7. [Solução de Problemas](#)
  8. [Contato e Suporte](#)
- 

## 1. INTRODUÇÃO

### O que é o Yuna Solicite?

O Yuna Solicite é uma plataforma moderna e intuitiva que facilita a comunicação entre acompanhantes de pacientes e as equipes de serviços da clínica (Manutenção, Nutrição, Higienização e Hotelaria).

### Para quem é este sistema?

-  Acompanhantes: Familiares que acompanham pacientes internados
-  Equipes de Serviço: Profissionais de Manutenção, Nutrição, Higienização e Hotelaria
-  Administradores: Gestores que supervisionam todas as operações
-  Super Administradores: Controle total do sistema

### Principais benefícios:

- ✓ Rapidez: Solicitações chegam instantaneamente às equipes
  - ✓ Organização: Tudo fica registrado e organizado
  - ✓ Transparência: Acompanhe o status em tempo real
  - ✓ Facilidade: Interface simples e intuitiva
  - ✓ Avaliação: Sistema de feedback para melhoria contínua
- 

## 2. REQUISITOS DO SISTEMA

### Dispositivos Compatíveis:

- ✓ Computadores:
  - Windows 10 ou superior
  - macOS 10.14 ou superior
  - Linux (qualquer distribuição moderna)
- ✓ Tablets:
  - iPad (iOS 12 ou superior)
  - Tablets Android (versão 8 ou superior)
- ✓ Smartphones:
  - iPhone (iOS 12 ou superior)
  - Android (versão 8 ou superior)

### Navegadores Recomendados:

- ✓ Google Chrome (versão 90+) - RECOMENDADO
- ✓ Microsoft Edge (versão 90+)
- ✓ Firefox (versão 88+)
- ✓ Safari (versão 14+)

### Conexão com Internet:

- Mínimo: 2 Mbps
  - Recomendado: 10 Mbps ou superior
  - Funciona offline após primeiro acesso (PWA)
-

### 3. COMO ACESSAR

#### Endereço do Portal:

Portal dos Acompanhantes:

<https://clini.casyuna.github.io/yuna/acompanhantes/>

Painel Administrativo:

<https://clini.casyuna.github.io/yuna/admin/>

#### Como fazer o primeiro acesso:

##### Acompanhantes:

1. O administrador criará seu usuário
2. Você receberá email e senha temporária
3. Acesse o portal e faça login
4. Na primeira vez, você criará sua senha definitiva

##### Equipes e Administradores:

1. Receba suas credenciais do administrador
2. Acesse o painel administrativo
3. Faça login com email e senha fornecidos

#### Instalar como Aplicativo (PWA):

##### No Celular Android:

1. Abra o sistema no Chrome
2. Toque nos 3 pontinhos (:) no canto superior
3. Selecione "Adicionar à tela inicial"
4. Confirme

##### No iPhone:

1. Abra o sistema no Safari
2. Toque no ícone de compartilhar (□↑)
3. Selecione "Adicionar à Tela de Início"
4. Confirme

##### No Computador:

1. Abra o sistema no Chrome

2. Clique no ícone  $\oplus$  na barra de endereços
3. Clique em "Instalar"

---

## 4. PORTAL DOS ACOMPANHANTES

### 4.1 Fazendo Login



1. Acesse o portal dos acompanhantes
2. Digite seu email e senha
3. Clique em "Entrar"

Primeira vez? O sistema pedirá para criar uma nova senha.

---

### 4.2 Tela Principal (Dashboard)

Após o login, você verá 4 cards coloridos:

 PENDENTE [número]	 ANDAMENTO [número]
 FINALIZADA [número]	 CANCELADA [número]

- Amarelo (Pendente): Solicitações aguardando atendimento
- Azul (Em Andamento): Equipe já está atendendo
- Verde (Finalizada): Serviço concluído
- Vermelho (Cancelada): Solicitação cancelada

👉 Clique em qualquer card para ver as solicitações daquele status!

---

### 4.3 Criar Nova Solicitação

#### Passo 1: Escolher o Tipo de Serviço

Role a tela e verá 4 cards de serviços:

🔑 Manutenção

- Problemas elétricos
- Ar condicionado
- Encanamento

- Móveis quebrados

#### Nutrição


- Pedidos de refeições
- Restrições alimentares
- Horários especiais
- Dúvidas sobre cardápio

#### Higienização

- Limpeza do quarto
- Troca de roupas de cama
- Reposição de materiais
- Limpeza urgente

#### Hotelaria

- Informações gerais
- Objetos perdidos
- Amenities
- Acomodações

 Clique no card do serviço desejado!

---

## Passo 2: Preencher o Formulário

Um formulário aparecerá com os campos:

### 1. Tipo de Serviço (já preenchido)

- Não precisa mudar

### 2. Prioridade ☆

- Baixa: Sem urgência, quando possível
- Média: Normal, atender no dia
- Alta: Urgente, precisa resolver logo
- Urgente: MUITO urgente, emergência!

### 3. Descrição

- Explique o que você precisa
- Seja claro e específico

- Exemplo: "Ar condicionado do quarto 205 não está gelando"

#### 4. Horário Preferencial 🕒 (opcional)

- Se tiver preferência de horário, informe aqui
  - Exemplo: "Prefiro entre 14h e 16h"
- 

### Passo 3: Enviar

1. Revise as informações
  2. Clique no botão "Enviar Solicitação"
  3. Aguarde a confirmação ✅
  4. Pronto! A equipe receberá instantaneamente
- 

### 4.4 Acompanhar Solicitações

Para ver o status das suas solicitações:

1. Clique nos cards coloridos no topo
  2. Ou role até a seção "Minhas Solicitações"
  3. Cada solicitação mostra:
    - ID Número da solicitação
    - 📄 Tipo de serviço
    - 📅 Data e hora da criação
    - ⌚ Tempo decorrido
    - 📌 Status atual
    - ☆ Prioridade
- 

### 4.5 Avaliar Serviço Prestado

Após a equipe finalizar seu atendimento, você poderá avaliar:

#### Quando avaliar?

- Um aviso aparecerá automaticamente
- Você tem 7 dias para avaliar
- É rápido e ajuda muito! 🙏

## Como avaliar?

### 1. Nota Geral ☆☆☆☆☆

- Clique nas estrelas (1 a 5)
- 5 estrelas = Excelente!

### 2. Aspectos Específicos Avalie de 1 a 5:

- ⚡ Rapidez: Atenderam rápido?
- ✨ Qualidade: Serviço bem feito?
- 😊 Atendimento: Foram educados?

### 3. Comentários 💬 (opcional)

- Elogios são bem-vindos!
- Sugestões de melhoria
- Críticas construtivas

### 4. Recomendaria? 👍 👎

- Sim ou Não

### 5. Enviar

- Clique em "Enviar Avaliação"
- Pronto! Obrigado pelo feedback 🙏

---

## 4.6 Logout (Sair)

Para sair do sistema:

1. Clique no ícone de usuário no canto superior direito
2. Selecione "Sair"
3. Ou clique no botão "Logout"

⚠️ Importante: Por segurança, o sistema desconecta automaticamente após 10 minutos de inatividade.

---

## 5. PAINEL ADMINISTRATIVO

*Seção para Equipes, Admins e Super Admins*

### 5.1 Fazendo Login como Admin

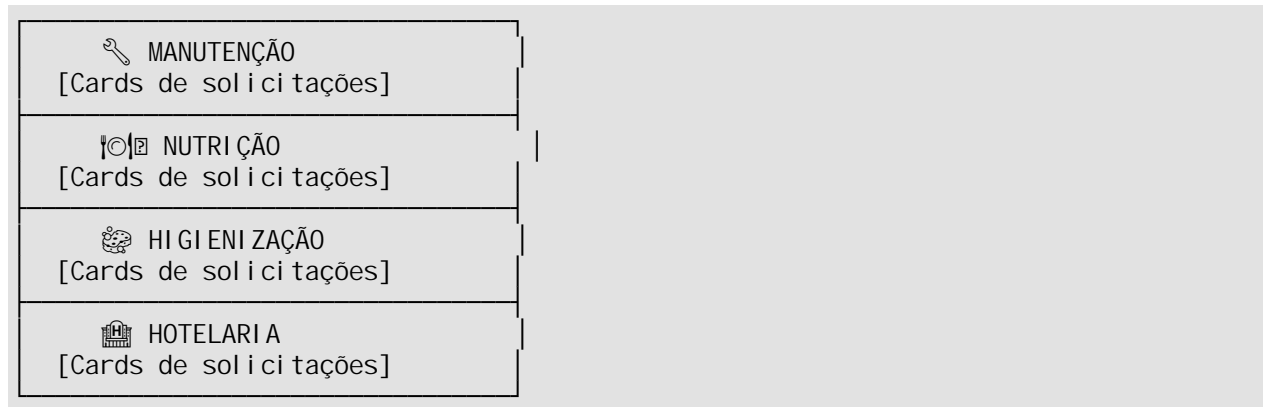
1. Acesse o painel administrativo

2. Digite seu email e senha
3. Clique em "Entrar"

---

## 5.2 Dashboard Administrativo

O painel é dividido por departamentos:



Equipes: Veem apenas seu departamento  
Admins/Super Admins: Veem todos os departamentos

---






## 5.3 Atender uma Solicitação

### Passo 1: Clicar no Card

Clique no card da solicitação que deseja atender.






























### Passo 2: Ver Detalhes

Um modal aparecerá com:

-  Descrição completa
-  Dados do solicitante
-  Número do quarto
-  Horário preferencial
-  Histórico de atualizações

### Passo 3: Atualizar Status

Botões disponíveis:

-  "Iniciar Atendimento"
-                              



- Muda status para "Em Andamento"
- Acompanhante é notificado

✓ "Finalizar"

- Clica quando concluir o serviço
- Muda status para "Finalizada"
- Acompanhante pode avaliar




✗ "Cancelar"

- Se não puder atender
  - Informe o motivo no campo de observações
- 

## 5.4 Gerenciar Usuários

*Apenas para Admins e Super Admins*


### Ver Lista de Usuários:

1. Clique em "Usuários" no menu
2. Escolha o tipo:
  - o  Acompanhantes
  - o  Equipes
  - o  Administradores

### Criar Novo Usuário:


3. Clique em "+ Novo Usuário"
4. Preencha:
  - o Nome completo
  - o Email
  - o Tipo de usuário
  - o Departamento (se equipe)
  - o Número do quarto (se acompanhante)
5. Clique em "Criar"
6. Sistema gera senha temporária automaticamente

### Editar Usuário:

1. Clique no ícone  Editar

2. Modifique os dados necessários
3. Clique em "Salvar"

### Desativar Usuário:

1. Clique no ícone  Desativar
  2. Confirme a ação
  3. Usuário não poderá mais fazer login
- 

## 5.5 Relatórios e Métricas

*Apenas para Admins e Super Admins*

### Acessar Relatórios:

1. Clique em "Relatórios" no menu
2. Escolha o período:
  - Hoje
  - Últimos 7 dias
  - Último mês
  - Personalizado

### Métricas Disponíveis:

#### Volume de Solicitações

- Total por departamento
- Por status
- Por prioridade

#### Tempo Médio de Atendimento

- Por departamento
- Por tipo de solicitação

#### Satisfação


- Nota média geral
- Por departamento
- Por equipe
- Evolução temporal

## Dashboard de Satisfação:


*Nova funcionalidade para análise detalhada de avaliações*

1. Clique em "☆ Pesquisa de Satisfação" no menu
2. Visualize métricas agregadas:
  - Média geral de satisfação
  - Total de avaliações recebidas
  - Percentual de satisfação positiva (4-5 estrelas)
  - Melhor equipe avaliada
  - Estatísticas por equipe (média, total de avaliações)

 Exportar Relatório em Excel:

3. No Dashboard de Satisfação, clique em "  Exportar Relatório (Excel) "
4. O arquivo será baixado automaticamente com 2 abas:
  - Avaliações: Lista detalhada (data, equipe, quarto, nota, aspectos, comentários)
  - Resumo por Equipe: Estatísticas consolidadas

 Filtrar Avaliações:

5. Clique em "  Filtrar Resultados "
6. Escolha os critérios:
  - Equipe específica ou todas
  - Nota mínima (1-5 estrelas)
  - Período (7/30/90 dias ou todo período)
7. Clique em "Aplicar Filtros"

 Aspectos Avaliados:

- Rapidez do atendimento
- Qualidade do serviço
- Atendimento da equipe
- Comentários adicionais dos acompanhantes
- Recomendação do serviço (Sim/Não)

## Exportar Dados (Geral):

1. Configure os filtros desejados
2. Clique em "Exportar Excel"

3. Arquivo será baixado automaticamente
- 

## 5.6 Configurações de Perfil

Para alterar seus dados:

1. Clique no ícone de usuário no topo
  2. Selecione "Perfil"
  3. Altere:
    - Nome
    - Email
    - Senha
  4. Clique em "Salvar"
- 

## 5.7 Logout Seguro

 **IMPORTANTE:** Sempre faça logout ao terminar!

1. Clique no ícone de usuário
2. Selecione "Sair"

Timeout Automático: 10 minutos de inatividade

---

## 6. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

### ? Esqueci minha senha, o que faço?

Acompanhantes:

1. Clique em "Esqueci a senha" na tela de login
2. Digite seu email
3. Você receberá um link para redefinir

Equipes/Admins:

1. Entre em contato com o administrador
  2. Ele pode redefinir sua senha
- 

### ? Posso criar solicitação por telefone?

Não. O sistema é digital para garantir registro e rastreamento. Em emergências, ligue na recepção.

---

## ? Quanto tempo demora para ser atendido?

Depende da prioridade:

- Urgente: Até 30 minutos
- Alta: Até 2 horas
- Média: No mesmo dia
- Baixa: Até 24 horas

*Tempos estimados, podem variar conforme demanda*

---

## ? Posso cancelar uma solicitação?

Sim, enquanto estiver Pendente:

1. Clique no card da solicitação
  2. Clique em "Cancelar"
  3. Informe o motivo
- 

## ? A avaliação é obrigatória?

Não, mas é muito importante! Sua avaliação ajuda a melhorar os serviços.

---

## ? Posso usar sem internet?

Sim, após o primeiro acesso! O sistema funciona offline como PWA. As solicitações ficam na fila e são enviadas quando reconectar.

---

## ? Como sei se minha solicitação foi vista?

Você verá a mudança de status:

- Pendente → Em Andamento = Equipe começou a atender

Notificações aparecem automaticamente!

---

## ? Posso ver solicitações antigas?

Sim! Role até a seção "Minhas Solicitações" ou filtre por status "Finalizada".

---

## 7. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### Problemas Comuns e Soluções

#### ✖ "Não consigo fazer login"

Soluções:

1. Verifique se email e senha estão corretos
  2. Certifique-se que não há espaços extras
  3. Verifique sua conexão com internet
  4. Limpe o cache do navegador:
    - Chrome: Ctrl+Shift+Del
    - Selecione "Cookies" e "Cache"
    - Confirme
  5. Tente outro navegador
- 


#### ✖ "A tela está carregando infinitamente"

Soluções:

1. Verifique sua conexão com internet
  2. Recarregue a página (F5 ou Ctrl+R)
  3. Limpe o cache do navegador
  4. Feche e abra o navegador novamente
- 

#### ✖ "Não recebo notificações"

Soluções:

1. Verifique se permitiu notificações:
    - Chrome: Ícone  na barra de endereços
    - Clique em "Notificações" → Permitir
  2. Verifique configurações do navegador
  3. No celular, verifique configurações do sistema
-

## ✖ "Meu navegador está lento"

Soluções:

1. Feche abas não utilizadas
  2. Limpe o cache
  3. Atualize o navegador para última versão
  4. Verifique se há atualizações do sistema operacional
- 

## ✖ "Não consigo enviar solicitação"

Soluções:

1. Verifique se preencheu todos os campos obrigatórios
  2. Verifique sua conexão com internet
  3. Tente novamente em alguns segundos
  4. Se persistir, entre em contato com suporte
- 

## ✖ "O sistema desconectou sozinho"

Isso é normal! Por segurança, após 10 minutos sem uso, o sistema faz logout automático. Basta fazer login novamente.

---

## 🔑 Quando Chamar o Suporte?

Entre em contato se:



- ✖ Não conseguir fazer login após múltiplas tentativas
  - ✖ Solicitação não chegar à equipe após 30 minutos
  - ✖ Sistema apresentar erros constantes
  - ✖ Dados desatualizados ou incorretos
  - ✖ Problemas que não estão listados acima
- 

## 8. CONTATO E SUPORTE

### 📞 Informações de Contato

Suporte Técnico:

- ✉ Email: samukajr82@gmail.com

-  Telefone: +55 11 94586-4671
-  Horário: Segunda a Sexta, 8h às 18h

Desenvolvedor:

- Samuel dos Reis Lacerda Junior
- CNPJ: 55.004.442 SAMUEL DOS REIS LACERDA JUNIOR

Endereço:

- Rua Eugene Carrieri nº17 Bloco C AP 81
- São Paulo - SP
- CEP: 05541-100



### Ao Entrar em Contato, Informe:

1. Nome completo e tipo de usuário (Acompanhante/Equipe/Admin)
2. Descrição do problema (seja específico)
3. O que você estava fazendo quando o erro ocorreu
4. Prints da tela (se possível)
5. Navegador e dispositivo que está usando

Exemplo:

Nome: João Silva  
Tipo: Acompanhante  
Problema: Não consigo avaliar a solicitação #1234  
Estava: Tentando dar 5 estrelas após finalização  
Navegador: Chrome versão 120 no iPhone 12



### Tempo de Resposta

- Urgente: Até 2 horas (horário comercial)
- Normal: Até 24 horas
- Dúvidas: Até 48 horas



## TERMOS DE USO E PRIVACIDADE

Seus Dados Estão Seguros 

- ☒ Não compartilhamos seus dados com terceiros
- ☒ Criptografia em todas as transmissões (HTTPS)



- ✓ Backup automático diário
- ✓ Conforme LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

## Responsabilidades do Usuário

Você deve:

- ✓ Manter sua senha em segurança
  - ✓ Fazer logout ao terminar de usar
  - ✓ Não compartilhar sua conta
  - ✓ Usar o sistema de forma ética
  - ✓ Não criar solicitações falsas
- 

## DICAS PARA MELHOR EXPERIÊNCIA

### Boas Práticas






1. Seja específico nas descrições
    - ✗ "Tem problema"
    - ✓ "Ar condicionado do quarto 205 não gela"
  2. Use a prioridade correta
    - Não marque tudo como "Urgente"
    - Reserve para verdadeiras emergências
  3. Avalie sempre que possível
    - Seu feedback é valioso!
    - Ajuda a melhorar o serviço
  4. Mantenha o app instalado (PWA)
    - Acesso mais rápido
    - Notificações instantâneas
  5. Faça logout em computadores compartilhados
    - Proteja sua privacidade
- 

## RECURSOS EXTRAS

### PWA (Aplicativo Web Progressivo)

O YUNA funciona como um app nativo!

Vantagens:

-  Ícone na tela inicial
-  Carregamento ultrarrápido
-  Funciona offline
-  Notificações push
-  Menos dados móveis

---

## Modo Offline

Após o primeiro acesso, você pode:

- ☒ Ver suas solicitações antigas
- ☒ Criar novas solicitações (ficam na fila)
- ☒ Consultar informações
- ☒ Não verá atualizações de status em tempo real

Ao reconectar, tudo sincroniza automaticamente!

---

## GLOSSÁRIO DE TERMOS

Acompanhante: Familiar que está com o paciente

Solicitação: Pedido de serviço feito pelo acompanhante

Status: Situação atual da solicitação (Pendente, Em Andamento, etc.)

Prioridade: Grau de urgência da solicitação

Equipe: Profissionais que atendem as solicitações

Admin: Administrador que gerencia o sistema

PWA: Progressive Web App (Aplicativo web que funciona como nativo)

Dashboard: Painel principal com resumo das informações

Timeout: Desconexão automática por inatividade

---

## CERTIFICAÇÕES E QUALIDADE

O Yuna Solicite possui:

- ☒ Código 100% Original - 19.825+ linhas proprietárias
- ☒ Segurança SSL/TLS - Criptografia de ponta
- ☒ Uptime >99.9% - Alta disponibilidade

- ✓ LGPD Compliance - Proteção de dados
- ✓ Responsive Design - Funciona em qualquer tela
- ✓ PWA Certified - Instalável como app

---

## SOBRE ESTE MANUAL

Versão: 2.0

Data: Janeiro 2026

Autor: Samuel dos Reis Lacerda Junior


Última Atualização: 08/01/2026


---


## PRONTO PARA COMEÇAR!

Agora você sabe tudo sobre o Sistema YUNA!

Acompanhantes: Comece criando sua primeira solicitação! 

Equipes: Veja as solicitações pendentes e atenda! 

Admins: Gerencie tudo de forma eficiente! 

Boa sorte e obrigado por usar o Yuna Solicite! 

---

© 2024-2026 Samuel dos Reis Lacerda Junior - Todos os direitos reservados

Yuna Solicite v2.0 - Inovação em Gestão Hospitalar

---

## PRECISA DE AJUDA?

Suporte: samukajr82@gmail.com | +55 11 94586-4671