

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