

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: ti@yuna.com.br | +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:



- 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
 - 17 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

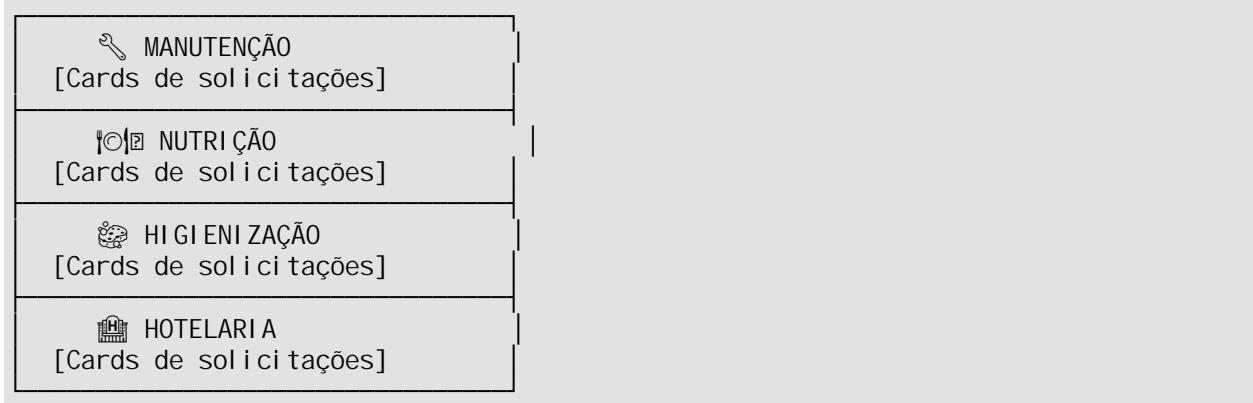
5.1 Fazendo Login como Admin

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"

- Clica quando começar a atender

- 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:

- Acompanhantes
- Equipes
- Administradores

Criar Novo Usuário:

3. Clique em "+ Novo Usuário"

4. Preencha:

- Nome completo
- Email
- Tipo de usuário
- Departamento (se equipe)
- 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:
 - o Nome
 - o Email
 - o 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:
 - o Chrome: Ctrl+Shift+Del
 - o Selecione "Cookies" e "Cache"
 - o 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:
 - o Chrome: Ícone  na barra de endereços
 - o 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: ti@yuna.com.br

-  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
 - o "Tem problema"
 - o "Ar condicionado do quarto 205 não gela"
 2. Use a prioridade correta
 - o Não marque tudo como "Urgente"
 - o Reserve para verdadeiras emergências
 3. Avalie sempre que possível
 - o Seu feedback é valioso!
 - o Ajuda a melhorar o serviço
 4. Mantenha o app instalado (PWA)
 - o Acesso mais rápido
 - o Notificações instantâneas
 5. Faça logout em computadores compartilhados
 - o 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: ti@yuna.com.br | +55 11 94586-4671