



RELIF

TODA ESCALA. COBERTA.

MONITORAR • PROTEGER • SUBSTITUIR

Manual da Gestora

O que a RELIF faz sozinha, o que ela pede de você, e quanto tempo você tem para responder quando ela pedir.

Versão 2 • 04/08/2026

Aplicativo iOS e Android

Para gestoras de escala de cuidado domiciliar

O que mudou nesta versão

Esta folha existe para você não precisar reler o manual inteiro. Se você já conhecia a versão anterior, só o que está aqui é diferente.

NOVO CAPÍTULO 05

O celular agora avisa.

Antes o alerta só existia dentro do aplicativo, e era preciso abrir para ver. Agora, quando o TALOS abre um alerta, sai uma notificação no seu celular — e tocar nela leva direto ao caso. Para funcionar, o aparelho precisa ter permitido as notificações da RELIF uma única vez.

NOVO CAPÍTULO 08

O endereço do local aparece no detalhe da escala.

Rua, complemento, bairro, cidade e CEP entram junto do nome do local, no topo do histórico da escala. Quando o local ainda não tem endereço cadastrado, a tela diz isso com todas as letras em vez de deixar em branco.

Trocar e-mail saiu do "em breve".

Como o e-mail é o seu dado de acesso, a confirmação vai para o endereço antigo e para o novo, e a troca só vale depois de abrir os dois links.

Versão 1 — primeira edição do manual: o produto, a régua de tempo, as três condutas do alerta, o histórico e o controle de monitoramento.

- 01 O que a RELIF faz
- 02 Entrar no aplicativo
- 03 Início: a tela que resume o dia
- 04 A régua: quanto tempo você tem
- 05 O aviso no celular
- 06 Responder a um alerta
- 07 Escalas
- 08 Histórico e detalhe da escala
- 09 Ligar e desligar o monitoramento
- 10 Sua conta
- 11 O que ainda não existe

O que a RELIF faz

A RELIF acompanha os seus plantões e avisa você **antes** de uma escala ficar descoberta. Quem faz esse trabalho é o TALOS, o monitor de escala. Ele entra em ação **13 horas antes** de cada plantão começar, procura o profissional escalado, pede a confirmação e acompanha a resposta.

Enquanto tudo corre bem, você não precisa fazer nada. O TALOS só chama você quando a resposta não vem, ou quando vem negativa. É por isso que a tela inicial costuma estar calma: silêncio ali significa que nada precisa de você agora.

Uma coisa que a RELIF não promete. Ela não garante que todo plantão será coberto. O que ela garante é que você vai **saber a tempo** — e a decisão de cobertura continua sendo sua.

Entrar no aplicativo

TELA: ENTRAR NA RELIF

No campo **Celular ou e-mail** use o mesmo endereço que recebeu o convite. Digite a senha e toque em **Entrar**.

Esqueci minha senha envia um link para o seu e-mail. Abra esse link **no próprio celular**, com o aplicativo instalado — se abrir no computador, ele não tem para onde ir.

O aplicativo **mantém você conectada**. Você não precisa entrar de novo a cada vez que fecha. Sair é a única forma de encerrar a sessão, e fica no menu Mais.

A tela que resume o dia

As quatro caixas do topo contam a mesma história por ângulos diferentes, e todas olham para a **mesma janela: as próximas 24 horas**, incluindo o plantão que já começou e ainda está rodando.

TELA: INÍCIO

Vermelhas

Sem resposta

Confirmadas

Monitoradas

Vermelhas são as escalas classificadas como críticas. **Sem resposta** são os plantões em que o profissional ainda não respondeu. **Confirmadas** são as que já têm o sim dele. **Monitoradas** é quantas estão sob acompanhamento ativo do TALOS agora.

Abaixo das caixas vem **Ação imediata**: o caso que mais precisa de você, com o botão **Agir agora**. Se houver outros esperando, eles aparecem logo abaixo, em **Próximas ações**. Quando não há nada em aberto, a área fica vazia — e vazio, aqui, é boa notícia.

A régua: quanto tempo você tem

Esta é a parte mais importante do manual. Quando o TALOS abre um alerta, o relógio começa a correr, e ele corre rápido de propósito: o problema que esse alerta representa também corre.

-13 h

O TALOS entra em ação

Treze horas antes do plantão, ele procura o profissional e pede a confirmação. Você não precisa fazer nada nesta etapa.

0

O alerta chega até você

Acontece quando o profissional avisa que não vai, ou quando o prazo de resposta dele se esgota sem retorno. A partir daqui o caso é seu.

+10 min

O TALOS pergunta se você precisa de mais tempo

Dez minutos sem decisão e ele volta a falar com você. Não é cobrança: é a régua funcionando. Você pode pedir **Mais 5 min** pelo próprio aplicativo, dizendo o motivo.

+17 min

O caso sobe para o supervisor

Se ainda não houver decisão, o TALOS escala. Isso não é punição — é o desenho: alguém precisa decidir, e a escala não espera.

Por que tão curto. A régua inteira cabe em menos de vinte minutos porque um plantão que vai furar precisa de substituto com horas de antecedência, não com minutos. O tempo apertado no aplicativo é o que compra tempo lá fora.

O aviso no celular NOVO

A régua do capítulo anterior só funciona se você souber que ela começou. Por isso o alerta não espera mais você abrir o aplicativo: quando o TALOS abre um caso, **o seu celular avisa.**

O QUE ACONTECE NA PRÁTICA

A notificação chega como qualquer outra do aparelho, com o nome da RELIF. **Tocar nela abre o alerta correspondente**, já na tela de agir — inclusive com o aplicativo fechado.

Se você abrir o aplicativo por conta própria antes de ver a notificação, não muda nada: o alerta está lá, na aba Início e na Central de Alertas. A notificação é um atalho, não o único caminho.

Precisa permitir uma vez. Na primeira vez que você entra, o aparelho pergunta se a RELIF pode enviar notificações. Se a resposta foi não, nenhum aviso sai — e o aplicativo volta a ser o único lugar onde o alerta aparece. Dá para corrigir a qualquer momento nos ajustes do próprio celular, em Notificações, procurando por RELIF.

Uma notificação não substitui a decisão: ela avisa que existe um caso. O que resolve é a conduta que você registra dentro do alerta, no capítulo a seguir.

Responder a um alerta

A **Central de Alertas** lista tudo que está pendente de você. No topo aparece a contagem, e os filtros separam **Todas**, **Pendentes** e **Em atendimento**. Toque em **Abrir alerta** para ver o caso inteiro.

Dentro do alerta você encontra a identificação do plantão, o horário, a categoria exigida e os dados do profissional escalado. Abaixo disso ficam as três condutas.

Confirmado

Use quando você falou com o profissional e ele **vai comparecer**. O aplicativo pergunta por onde você falou — **WhatsApp**, **Ligação**, **Presencial** ou **Outro** — e abre um campo de **Observação**. Toque em **Salvar confirmação**.

Não resolvido

Use quando a situação continua em aberto. Escolha a opção que descreve o que aconteceu:

- **Informou que não vai** — a mais decisiva. O profissional confirmou a ausência.
- **Não respondeu** — você tentou e não houve retorno.
- **Ainda não confirmou** — houve contato, mas sem resposta objetiva.
- **Contato não concluído** — a tentativa não chegou ao fim.

Toque em **Salvar conduta**.

Mais 5 min

Use quando você está no meio de uma tratativa e precisa de fôlego. Escolha o motivo — **Tentando ligação**, **Aguardando retorno**, **Gestora em outra tratativa** ou **Outro** — e toque em **Salvar extensão**.

Sobre a Observação. Escreva ali o que você faria numa anotação de papel: com quem falou, o que ficou combinado, o que ainda depende de alguém. Esse texto fica no histórico da escala e é o que explica, semanas depois, por que a decisão foi aquela.

Escalas

Aqui ficam os **plantões que ainda vêm** e os que estão acontecendo agora, do mais próximo para o mais distante. Os filtros do topo separam **Todas**, **Vermelhas** e **Sem resposta**.

ESTADOS QUE APARECEM EM CADA CARD

Confirmada

Aguardando

Recusada

Não iniciada

Não iniciada quer dizer que o plantão ainda não chegou ao ponto em que o TALOS entra — não é um problema, é cedo.

Histórico e detalhe da escala

O Histórico guarda o que **já começou**. É onde você audita: toque numa escala para abrir o registro completo dela.

TOPO DA TELA — DADOS COMPLETOS DA ESCALA

Identificação do plantão, início, término, duração, categoria exigida, local, situação, canal, cobertura, motivo da classificação e número do plantão.

NOVO O **endereço completo** do local — rua, complemento, bairro, cidade e CEP — aparece neste mesmo bloco, junto do nome. Quando o local não tem endereço cadastrado, a tela diz isso com todas as letras, em vez de deixar o campo em branco: você fica sabendo que falta o dado, e não achando que ele sumiu.

Abaixo vem a **linha do tempo**: tudo que aconteceu naquela escala, em ordem, com hora. Os filtros separam por origem — **TALOS**, **Gestora** e **Supervisor** — para você separar o que o sistema fez do que as pessoas fizeram.

Este é o lugar de conferir se uma conduta foi registrada. Salvou uma conduta e ficou em dúvida? Abra a escala e procure a linha nova marcada como **Gestora**, com a hora. Se ela está lá, ficou registrado.

Ligar e desligar o monitoramento

No detalhe de um plantão que **ainda não começou** existe o controle de monitoramento. Plantão que já começou não tem esse botão, porque a essa altura não há mais o que ligar.

O QUE CADA LADO SIGNIFICA

Ligado: o TALOS acompanha e pede a confirmação ao profissional 13 horas antes do início.

Desligado: ninguém será avisado se este plantão ficar sem cobertura, e nenhuma confirmação será pedida. O aplicativo destaca esse estado em âmbar de propósito — é a única situação em que uma escala fica sem rede.

As duas direções pedem confirmação antes de valer, com o efeito escrito na tela. Ligar faz sair mensagem para uma pessoa real; desligar retira a proteção da escala. Nenhuma das duas é ajuste de tela.

Sua conta

- **Nome de exibição** — como o seu nome aparece no aplicativo. Vale preencher: sem ele, a tela inicial só diz "Olá".
- **Alterar senha** — troca imediata, sem confirmação por e-mail.
- **Trocar e-mail** NOVO — como esse é o seu dado de acesso, a confirmação vai para o endereço antigo e para o novo. A troca só vale depois de abrir os dois links.
- **Trocar telefone e Alterar cadastro** — aparecem marcados como "Em breve".
- **Sair** — encerra a sessão neste aparelho. As notificações também param de chegar neste aparelho até você entrar de novo.
- **Excluir conta** — apaga o seu acesso. É definitivo e fica separado dos demais, no fim da tela, de propósito.

O que ainda não existe

Vale saber o que o aplicativo **não** faz nesta versão, para você não ficar esperando por algo que não vem:

- **Criar ou editar escalas pelo aplicativo.** As escalas entram pelo cadastro da operação.
- **Conversar com o profissional pelo aplicativo.** O contato continua sendo pelos seus canais de sempre; o aplicativo registra o que foi combinado.
- **Trocar telefone e alterar cadastro.** Estão à vista no menu Mais, marcados como "Em breve" — de propósito, para você saber que vêm.

Se algo parecer errado, registre e avise. Anote a tela, o horário e o que você esperava que acontecesse. Num produto que existe para avisar a tempo, um comportamento estranho é informação valiosa — não incômodo.

