

# Perguntas frequentes

## 1 - CADASTRO

---

### 1.1 As telas do software não estão ativas, o que está havendo?

Para ativar as telas do programa é necessário cadastrar um paciente (CADASTRO > PACIENTES) e iniciar uma consulta para este paciente.

### 1.2 Como faço para cadastrar um exame que não tenha no sistema?

Para cadastrar um novo exame acesse CADASTRO > EXAMES e selecione o grupo do exame que será cadastrado.

### 1.3 Não consigo entrar no programa com meu usuário e senha. O que devo fazer?

É importante verificar se se está digitando corretamente, ou, se a função Caps Lock do seu teclado está ativa. Se estiver, desative-a, pois o programa diferencia letras minúsculas e maiúsculas.

### 1.4 Onde efetuo meu cadastro?

Para efetuar seu cadastro acesse CADASTRO > PROFISSIONAIS, preencha todos os campos com seus dados e escolha novo usuário e senha. Após isso, encerre o programa e acesse novamente, utilizando login e senha que cadastrou.

### 1.5 Onde efetuo o cadastro de meus pacientes?

Para efetuar o cadastro acesse CADASTRO > PACIENTES.

### 1.6 Posso cadastrar mais de um profissional?

O software Avanutri é multiusuário, com ele é possível cadastrar mais de um profissional ou endereço, caso você trabalhe em locais diferentes. Assim, os relatórios serão impressos com os dados que precisar.

### 1.7 Quanto ao cadastro de alimentos, receitas, fontes alimentares e outros.

Com a finalidade de proporcionar maior independência de seus usuários, o software Avanutri possibilita total inclusão de cadastros.

## 2 - COMPRA

---

### 2.1 Como é feito o envio dos produtos?

Os produtos são enviados pelos correios, via PAC ou Sedex, de acordo com a forma escolhida no momento da compra. Após o envio dos produtos você receberá por email um código de postagem para acompanhamento.

### 2.2 Como faço para adquirir o programa?

Basta escolher a opção "Comprar" na página inicial, ou colar o endereço <http://avanutri.com.br/equip-produtos.asp> na sua barra de endereço da internet.

Ao clicar na opção SOFTWARE, serão exibidos todos os programas (Avanutri Online, Avanutri PC e outros), clique sobre a foto dos produtos para obter mais informações, valores e condições de pagamento.

Após selecionar o programa que irá adquirir e clicar em COMPRAR, digite seu CEP para calcular o valor do frete e escolher a forma de envio. Informe corretamente o número de seu CPF ou CNPJ, nome completo e endereço para entrega. Depois, escolha a forma de pagamento: cartão de crédito Visa ou Master (parcelamento em até 6x sem juros) ou à vista - depósito, boleto ou transferência bancária - com 05% de desconto.

Após confirmação de nosso setor financeiro, seu software será enviado.

### **2.3 Como funciona a promoção professores?**

Para adquirir esta promoção\* é necessário comprovar que leciona no curso de Nutrição em universidade nacional. A comprovação pode ser através da carteira de trabalho ou contrato em vigor com a universidade. O documento pode ser enviado digitalizado por email ou fax.

\* Essa promoção foi lançada com intuito de auxiliar o professor que precisa de um software de avaliação nutricional para utilização em seu trabalho.

Máximo de 01 promoção por CPF. Não pode ser comprado para apresentar outro nutricionista que não seja professor.

### **2.4 Já tenho o Avanutri instalado, posso instalar o programa em mais um computador?**

Cada licença pode ser instalada em um computador e, a quantidade de instalações irá depender de quantas licenças o cliente adquiriu. Caso tenha apenas uma licença e queira instalar o programa em um segundo computador, é necessário adquirir uma LICENÇA ADICIONAL.

O valor da licença adicional é R\$200,00 e pode ser dividido em até 4x sem juros nos cartões Master/Visa. Para pagamentos à vista - depósito, boleto ou transferência bancária - desconto de 5%.

### **2.5 Minha empresa pode concorrer a licitações e revender o software sem estar cadastrada na Avanutri como representante legal?**

Não. O software é comercializado somente para o cliente final. Apenas nutricionistas podem adquirir o software.

### **2.6 O que fazer caso o meu endereço esteja incompleto ou incorreto e o produto retornar ao remetente?**

Ao efetuar a compra é necessário estar atento ao preencher seu endereço. Além disso, no email de confirmação de pedido (enviado automaticamente após finalizar a compra) é possível conferir se há alguma divergência no endereço para entrega. Caso alguma informação esteja incorreta, o cliente deverá entrar em contato com a Avanutri imediatamente.

Caso o produto seja enviado e retorne para a empresa devido à endereço incorreto, o valor do frete para reenvio será por conta do cliente.

## **3 - DESINSTALAÇÃO**

---

### **3.1 Como faço para trocar de computador ou formatar sem perder os dados cadastrados em meu AVANUTRI?**

Caso precise trocar de computador ou formatá-lo, é necessário que desinstale o programa pelos padrões de procedimento Avanutri (INICIAR > TODOS OS PROGRAMAS > AVANUTRI > DESINSTALAR AVANUTRI) isso irá gerar uma senha de desinstalação que deve ser enviada para o email [avanutri@avanutri.com.br](mailto:avanutri@avanutri.com.br).

Para não perder os dados cadastrados, basta realizar um backup, conforme vídeo do manual de utilização (MANUTENÇÃO > EXECUTAR CÓPIA DE SEGURANÇA).

### **3.2 Meu computador queimou/foi formatado e não desinstalei o programa, como faço para instalar novamente?**

Em casos onde o computador queima ou é formatado e não há possibilidade de resgatar a senha de desinstalação, pedimos que nos envie um laudo técnico em papel timbrado da empresa responsável pela prestação do serviço, com carimbo, datado e assinado pelo técnico responsável.

## **4 - ENVIO DE PRODUTOS**

---

#### 4.1 Como é feito o envio dos produtos?

Ao efetuar a compra do SOFTWARE (Online ou PC) em nossa loja virtual, é possível escolher a opção FRETE GRÁTIS e receber as instruções para utilização via email.

Caso queira receber o CD do Avanutri PC e/ou realizar a compra de equipamentos, é necessário realizar o pagamento do frete. Os valores e prazos informados para entrega irão depender da forma de envio escolhida pelo cliente no ato da compra: Sedex 10 (somente para o estado do Rio de Janeiro), Sedex, ou PAC.

#### 4.2 Comprei um produto na loja virtual. Como faço para acompanhar o envio?

Conforme informado após cálculo do frete, após confirmação de pagamento, a empresa Avanutri terá de 03 a 05 dias úteis para envio dos produtos.

Após o envio, disponibilizamos o código da postagem via email, para que o cliente possa acompanhar o envio da mercadoria através do site dos Correios.

#### 4.3 Qual o prazo de entrega dos produtos?

O prazo previstos para entrega informado é calculado através do site dos Correios e irá depender da forma de envio escolhida no ato da compra:

SEDEX 10: SOMENTE PARA O ESTADO DO RIO DE JANEIRO (até às 10h da manhã do dia seguinte a postagem).

SEDEX: de 24 a 48h úteis após a postagem.

PAC: de 5 a 10 dias úteis após a postagem.

FRETE GRÁTIS: disponível apenas para compra dos softwares Avanutri Online e Avanutri PC. Ao escolher esta opção, o cliente receberá por email as instruções para utilização do programa.

obs.: Os produtos serão enviados de 03 a 05 dias após a compensação bancária e medidas internas para emissão de nota fiscal.

## 5 - FUNÇÕES

---

#### 5.1 Antropometria de crianças:

- Comprimento/Estatura,
- Peso,
- Perímetro Cefálico,
- Peso/Idade,
- Peso/Comprimento
- IMC/Idade,
- Comprimento/Idade,
- Gráficos OMS até 5 anos;
- Gráficos NCHS 5 a 10 anos,
- Histórico de Consultas,

#### 5.2 Antropometria de gestante:

Estatura,  
Peso Pré-Gestacional,  
IMC pré-gestacional,  
Peso Atual,  
IMC Atual,  
Data da Última Menstruação,  
Data prevista para o parto,  
Idade Gestacional,  
Peso para Próxima Consulta,  
Ganho de peso por Semana,  
Gráfico Automático de Atalah e Tabela do IOM,

#### 5.3 Como Faço pra Utilizar o DORO no programa

Quando abrir um relatório ou gráfico, entre em configuração de impressoras (o ícone da impressora com detalhe amarelo), em nome selecione a opção DORO PDF WRITER e dê ok. Depois clique no ícone de imprimir e pronto o gerenciador de PDF irá ser iniciado.

#### 5.4 **Eu quero exportar um cardápio ou orientação nutricional, tem como?**

Sim. Qualquer janela do programa avanutri que tenha a opção de imprimir, bem como possibilidade exportar.

#### 5.5 **Existe algum manual para aprender a mexer no programa?**

Sim. Ao adquirir o software (mesmo que não tenha recebido o CD), você receberá também o manual de utilização, com vídeos explicativos de cada tela.

#### 5.6 **Quais são as tabelas utilizadas?**

IBGE  
Inform. Fabricante  
Nestlé  
Novartis  
Nutrimed  
Support  
Taco 2006  
Philipp - Sônia Tucunduva  
Pinheiro para cadastro de medidas caseiras

#### 5.7 **Quais são as fórmulas para Cálculo de VET?**

? Harris & Benedict - 1919,  
? FAO - 85, Kcal/Kg de peso,  
? Curreri - 1978 e 1986 (Queimados),  
? Ireton Jones - 1991 (Paciente Crítico),  
? Média entre as fórmulas, Fator de Atividade e Injúria,  
? Tabela de % de Superfície Corporal Queimada e  
? Possibilidade de cálculo com peso Atual, Ideal, Teórico e Ajustado.

#### 5.8 **Quais são as funções do AVANUTRI?**

O software realiza avaliações de crianças, adolescentes, adultos, gestantes, idosos e atletas. Além de prescrição de dietas oral, oral + enteral e enteral exclusivas.

#### 5.9 **Quanto à antropometria:**

Peso Atual, Usual e Teórico,  
Estatura, Estatura/ altura do joelho,  
% de alteração de Peso,  
IMC atual + Classificação,  
% de gordura corporal (Guedes) + Classificação,  
Gord Absoluta,  
M. Magra,  
Peso Excesso,  
PCT, CB e CMB + Classificação,  
Circ. Abdominal + Risco de DCV,  
Circ. Cintura e Quadril e Relação Cintura Quadril + Risco de DCV.  
Tudo com Interpretação dos Resultados e Relatórios e Gráficos...

## 6 - GARANTIA DE PRODUTOS

---

#### 6.1 **Caso eu envie o produto por conta própria ao invés de aguardar o código de postagem gratuito fornecido pela empresa, serei ressarcido(a)?**

NÃO. Em hipótese alguma haverá ressarcimento do valor do frete por conta própria. Caso não receba o código de postagem, entre em contato com a empresa Avanutri.

## 6.2 Caso o meu produto não esteja mais disponível para venda, como será feita a troca?

Caso o equipamento adquirido não esteja disponível em estoque, a empresa Avanutri poderá trocar por um produto similar com as mesmas funções.

## 6.3 Como devo enviar o produto para troca?

Após o recebimento do código de postagem, siga os processos abaixo:

O seu produto deve estar devidamente embalado (a caixa deve estar embrulhada em um papel), ou seja, a caixa do produto deve estar protegida e não pode estar danificada.

Devem conter todos os itens em perfeito estado, tais como: produto, bateria, manual de utilização, plástico, isopor de proteção, caixa e qualquer outro item que faça parte do produto. Envie juntamente com o seu produto uma cópia da nota fiscal.

É necessário imprimir a autorização de postagem abaixo e levá-la aos Correios.

Aconselhamos que realize todos os testes solicitados pois, caso não seja constatado nenhum defeito, o seu produto será reenviado e os custos de envio são por conta do cliente.

## 6.4 Como é feita a troca dos produtos?

Será enviado um código de postagem para que envie o produto para análise gratuitamente. O produto deve ser enviado na caixa, com embalagem interna, bateria e manual.

O equipamento será avaliado e, constatado o defeito, será enviado um novo produto. Caso o defeito seja por mal uso, ou o equipamento não apresente qualquer defeito, será devolvido o mesmo produto e o cliente deverá pagar o valor do frete de envio e retorno.

O cliente não deve, em momento algum, tentar consertar o produto, pois isso anula a garantia.

## 6.5 Qual a garantia do software Avanutri?

A garantia dos softwares Avanutri é ilimitada.

## 6.6 Qual o prazo de garantia dos produtos Avanutri?

01 ano contra defeitos de fabricação, com troca imediata.

# 7 - INSTALAÇÃO

---

## 7.1 Caso seja necessário transferir o sistema para outro computador, como devo agir?

Caso precise trocar de computador ou formatá-lo, é necessário que desinstale o programa (INCIAR > PROGRAMAS > AVANUTRI > DESINSTALAR AVANUTRI) isso irá gerar uma senha de desinstalação que deve ser enviada por e-mail.

Para não perder os dados cadastrados, basta realizar um backup, conforme vídeo do manual de utilização (MANUTENÇÃO > EXECUTAR CÓPIA DE SEGURANÇA).

## 7.2 Como faço para receber minha chave de instalação?

Ao instalar o programa Avanutri, o mesmo gera um código de registro e pede uma contrassenha. Para receber a senha, é necessário enviar um email com todos os dados solicitados (nome completo, CPF, data e local da compra, número da NF e telefone para contato) e o código de sistema.

Sua senha será liberada em até 01 dia útil.

## 7.3 Como funciona a instalação?

A instalação do software pode Avanutri ser feita através do CD ou link. Após instalar, é necessário enviar por email o código de registro copiado (Ctrl + C) e colado (Ctrl + V), para que possamos liberar a contrassenha.

## 7.4 Em quanto tempo eu recebo minha senha?

Sua senha será liberada em até 24h de dia útil.

### **7.5 Em que diretório fica instalado o software Avanutri PC?**

O Avanutri Pc é sempre instalado no disco local "C", você pode escolher mudar o diretório no momento da instalação, porém, é necessário ter esse diretório no seu computador para que o software possa ser instalado.

Caso tenha feito alguma formatação e o seu técnico tenha excluído o diretório "C", por favor, entre em contato com o seu técnico e solicite que ele modifique a letra do diretório para "C".

Não é comum não ter um diretório "C" no computador, uma vez que a maioria dos programas que usualmente utilizamos são instalados no Disco "C".

### **7.6 Esqueceu sua senha?**

É muito importante que usuário e senha padrão (avanutri/avanutri) não sejam deletados, pois uma vez perdida sua senha pessoal, não temos como resgatá-la. Caso isso aconteça, é possível utilizar login e senha padrão para acessar o software e cadastrar-se novamente como profissional.

### **7.7 O software Avanutri funciona em rede?**

Para que possamos enviar o software em rede é necessário adquirir um pacote acima de 05 licenças. Cada computador que for utilizar o Avanutri contará como 01 licença.

### **7.8 Para que serve o DORO PDF WRITER ?**

O programa DORO (instalado junto com as versões mais antigas do Avanutri) é um gerenciador de PDF. Ele serve para exportar relatórios e/ou gráficos do software Avanutri para um arquivo de PDF.

### **7.9 Posso comprar 02 ou 03 licenças e dividir com outro(s) amigo(s)?**

NÃO. Conforme informado em contrato, este valor promocional é apenas para o mesmo CPF. A empresa Avanutri NÃO autoriza a venda de 02 ou 03 licenças em valores promocionais para que sejam divididas com outras pessoas.

Somente o cliente (comprador) ficará cadastrado na empresa, tendo direito a suporte técnico, atualizações gratuitas e liberação de senhas.

### **7.10 Quais são os pré-requisitos para instalação do Avanutri PC?**

Windows ME, XP, 2000. Para instalação no Windows Vista ou Windows 7 (Seven) é necessário realizar um procedimento de compatibilidade.

256Mb de memória RAM (para Avanutri)

300Mb de espaço em disco

Resolução de tela de 1024 x 768 (caso seu computador não tenha esta resolução, entre em contato com nosso suporte técnico).

Drive de CD/DVD (caso o computador não tenha este drive, disponibilizamos um link para fazer download do programa).

### **7.11 Quais são os pré-requisitos para utilizar o Avanutri Online?**

O software Avanutri Online pode ser acessado de qualquer computador (Windows, Linux, Mac) ou Tablet\*, pois o acesso é feito através de uma página na web.

\*Para utilizar o programa é necessário que o navegador de internet seja compatível com JavaScript e Flash Player. Recomendamos o uso da versão demonstrativa antes de realizar a compra: <http://www.avanutri.com.br/online-teste.asp>.

### **7.12 Qual a diferença entre 01, 02 e 03 licenças?**

A diferença da quantidade de licenças é somente a quantidade de computadores que deseja instalar o programa. Ou seja, cada licença só pode ser instalada em 01(um) computador.

Se você possui um note/netbook + um computador de mesa, deve adquirir 02 licenças.  
Se possui um note/netbook + um computador de mesa + um computador no consultório deve adquirir 03 licenças.

obs: É muito importante lembrar que, a empresa Avanutri NÃO autoriza a venda de 02 ou 03 licenças com valores promocionais para que sejam dividas com outras pessoas. Somente quem comprou ficará cadastrado na empresa, tendo direito a suporte técnico, atualizações gratuitas e liberação de senhas.

## 8 - TROCA OU DEVOLUÇÃO

---

### 8.1 Qual o prazo de devolução?

A Avanutri garante a devolução do produto no prazo de 7 dias corridos após o recebimento, conforme o CDC (Código de Direito do Consumidor), Art. 49. mas atenção, o produto não pode ter sido usado e deve estar em perfeitas condições e com todos os itens enviados.

### 8.2 Qual o prazo de troca do produto?

A Avanutri garante a troca do produto por outro no prazo de 7 dias corridos após o recebimento do produto.  
O frete é por conta do cliente.