

NÚMERO: 024/2012  
DATA: 27/12/2012  
ATUALIZAÇÃO: 02/12/2015

---

ASSUNTO: Abordagem Organizacional do Tratamento de Queimaduras  
PALAVRAS-CHAVE: Queimados, centro de tratamento, requisitos  
PARA: Hospitais do Serviço Nacional de Saúde  
CONTACTOS: Departamento da Qualidade na Saúde ([dqs@dgs.pt](mailto:dqs@dgs.pt))

---

Nos termos da alínea a) do nº 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar nº 14/2012, de 26 de Janeiro, a Direção-Geral da Saúde emite, por proposta do Departamento da Qualidade na Saúde, na área organizacional emite a Norma seguinte:

### **NORMA**

1. Considera-se "Centro de Tratamento de Queimados" o serviço hospitalar organizado para o integral e completo tratamento do doente com queimaduras.
2. O centro de tratamento de queimados elegível, nos termos da presente Norma deve cumprir os seguintes requisitos específicos<sup>1,2,3,4</sup>:
  - a) Volume de atividade assistencial<sup>1,2</sup>:
    - i. Centro de tratamento de queimados:
      - (i). Internamento de, no mínimo, 75 doentes/ano<sup>1</sup>;
      - (ii). Dotação de 5 camas de cuidados intensivos para adultos e 3 camas de cuidados intensivos para crianças;
      - (iii). Deve existir uma relação, no mínimo, de 2 camas de intermédios para 1 cama de cuidados intensivos;
      - (iv). Podem no mesmo serviço/unidade de internamento permanecer adultos e crianças de ambos os sexos desde que sejam respeitadas:
        - a. As diferenças e as necessidades específicas de cada grupo etário;
      - (v). Um centro de tratamento de queimados exclusivamente pediátrico só pode existir se integrado num hospital pediátrico.
    - b) Áreas funcionais:
      - i. Consulta externa;

- ii. Sala de Admissão;
  - iii. Bloco Operatório;
  - iv. Sala de balneoterapia (banhos e tratamentos);
  - v. Internamento em dois regimes:
    - (i). Unidade de cuidados intensivos com elevado e especializado nível de experiência no tratamento de queimados com.
      - a. Quarto de isolamento;
      - b. Equipamento específico para doentes queimados;
      - c. Equipamento específico para ventilação mecânica e monitorização invasiva;
      - d. Sala de operação exclusiva e específica para queimados;
      - e. Ar condicionado individual e específico relativamente a fluxo laminar, pressão positiva, temperatura e humidade.
- c) Tipo de Atendimento:
- i. Atendimento permanente (24h/dia) ao doente.
- d) Equipa de saúde:
- i. Cirurgião plástico/cirurgião pediátrico e um anestesiológico/intensivista disponíveis 24h/dia, 365dias/ano que asseguram as necessidades assistenciais do centro de tratamento nas 24 horas;
  - ii. Existência de, pelo menos, um dos membros da equipa médica com formação em áreas de investigação clínica ou laboratorial ou integrando equipas de investigação;
  - iii. Capacidade de formação de médicos internos, enfermeiros e outros profissionais de saúde na área clínica;
  - iv. Médico coordenador do centro de tratamento com experiência em tratamento contínuo e integral de queimaduras, preferencialmente cirurgião plástico, cirurgião pediátrico, dedicada de pelo menos três anos no tratamento de doentes queimados

- que deverá coordenar e implementar os programas de tratamento em internamento e ambulatório, em situações de rotina e em urgência;
- v. Manutenção atualizada da ficha de identificação do centro de tratamento, especialmente, no que se refere aos dados relativos ao nome do médico coordenador e contactos (telefone, telemóvel e endereço eletrónico) e obrigatoriedade de informação à Direção-Geral da Saúde, de qualquer alteração a estes dados.
  - vi. Enfermeiros disponíveis 24h/dia, 365dias/ano que asseguram as necessidades assistenciais do centro de tratamento nas 24 horas;
    - (i). Na unidade de cuidados intensivos, uma relação de 1 enfermeiro para 1 doente;
    - (ii). Instrumentista, circulante e de anestesia para cada sala de operações.
  - vii. Existência de, pelo menos, um enfermeiro com formação em áreas de investigação clínica;
  - viii. Enfermeiro-chefe;
  - ix. 50% de enfermeiros especialistas em enfermagem médico-cirúrgica, devendo existir, pelo menos, um por turno;
  - x. Enfermeiro especialista em enfermagem de saúde infantil e pediátrica em cada turno, nos cuidados dirigidos ao doente em idade pediátrica;
  - xi. Enfermeiro especialista em enfermagem de reabilitação, no turno da manhã e tarde, sempre que possível;
  - xii. Disponibilidade de assistentes operacionais;
  - xiii. Disponibilidade de assistentes técnicos;
  - xiv. Apoio de nutricionista, psicólogo/psiquiatra, pediatra, assistente social, fisiatra e fisioterapeuta.
- e) Disponibilidade sempre que necessário de consultadoria multidisciplinar nas seguintes valências:
- i. Cardiologia;
  - ii. Cirurgia geral;

- iii. Cirurgia cardiotorácica;
- iv. Doenças infecciosas;
- v. Gastrenterologia;
- vi. Hematologia;
- vii. Microbiologia;
- viii. Nefrologia;
- ix. Neurologia;
- x. Obstetrícia/Ginecologia;
- xi. Oftalmologia;
- xii. Ortopedia;
- xiii. Otorrinolaringologia;
- xiv. Patologia Clínica;
- xv. Pneumologia;
- xvi. Radiologia;
- xvii. Urologia.

f) Experiência profissional:

- i. Os profissionais de saúde que integram o centro de tratamento de queimados fazem prova documental, através de *curriculum vitae*, de que possuem conhecimentos e experiência profissional na prestação de cuidados e no tratamento de queimados e que se mantêm atualizados de acordo com a Norma nº 022/2012 “Abordagem Hospitalar das Queimaduras” e outras Normas ou Orientações a publicar.

g) Equipamentos:

- i. Ventiladores;
- ii. Ventiladores portáteis;
- iii. Aparelho de Anestesia;

- iv. Carro de emergência com desfibrilhador;
- v. Eletrocardiógrafo;
- vi. Bronco-fibroscópio gerador de luz fria (disponível na unidade de saúde)
- vii. Aspirador de secreções;
- viii. Monitores multiparâmetros;
- ix. Módulos de monitorização de pressão não invasiva;
- x. Oxímetros/capnógrafos;
- xi. Bombas de perfusão de nutrição;
- xii. Aparelho de eletrocoagulação;
- xiii. Carro unidose;
- xiv. Bombas e seringas perfusoras;
- xv. Balança;
- xvi. Craveira horizontal;
- xvii. Dermátomos;
- xviii. Expansores da pele;
- xix. Neuro-estimulador;
- xx. Banheira para queimados;
- xxi. Banheira de hidroterapia;
- xxii. Cama especial para queimados (leitos fluidizados);
- xxiii. *Scanner laser* para diagnóstico da profundidade da queimadura;
- xxiv. Termómetros auriculares;
- xxv. Cadeirões (com *trendelenburg*);
- xxvi. Cadeira de rodas;
- xxvii. Computadores e impressoras;

xxviii. Implementação de manutenção dos equipamentos, conforme aplicável.

h) Organização de Registos:

i. Processo clínico dos doentes com:

- (i). Identificação do doente;
- (ii). Consentimento informado escrito obtido;
- (iii). Regime terapêutico e posologia;

i) Sistema de informação:

i. Implementação de um registo informático dedicado e atualizado inclui:

- (i) Avaliação clínica;
- (ii) Tratamento;
- (iii) Seguimento;
- (iv) Avaliação;
- (v) Gestão de medicamentos, produtos terapêuticos e material de consumo clínico;
- (vi) Registos clínicos de protocolos implementados, arquivo e transferência de informação clínica a transmitir entre unidades de saúde.

j) Protocolos de investigação e tratamento:

i. Implementação de protocolos, devidamente atualizados e validados, nomeadamente, para:

- (i) Avaliação global do doente;
- (ii) Avaliação inicial, diagnóstico e seguimento/acompanhamento;
- (iii) Abordagem terapêutica, monitorização e avaliação;
- (iv) Tratamento das reações adversas;
- (v) Notificação de incidentes e eventos adversos;
- (vi) Critérios para colocação e cuidados de manutenção de cateter venoso central;
- (vii) Administração de fármacos (vias: oral, inalatória, subcutânea e endovenosa);

- (viii) Avaliação multidisciplinar e articulação com outras unidades funcionais (ex: unidades de cuidados intensivos, cirurgia ou outra atitude terapêutica interventiva);
  - (ix) Gestão de medicamentos e material de consumo clínico.
- k) Gestão da Qualidade:
- i. Implementação de sistema de gestão da qualidade;
  - ii. Implementação do processo de acreditação ou certificado de acreditação;
  - iii. Definição de indicadores da qualidade, de processo e de resultado;
  - iv. Colaboração em auditorias e realização de auditorias internas;
  - v. Relatório anual.
- l) Atividades de formação, de investigação e educação para a saúde:
- i. Formação de médicos internos complementares de especialidade (formação pós-graduada);
  - ii. Formação de enfermeiros (pré e pós-graduação);
  - iii. Formação de outros profissionais de saúde (terapeutas, nutricionista, dietista, psicólogo);
  - iv. Realização de ações de educação para a saúde necessárias aos doentes, família e cuidadores, considerando as adaptações necessárias e adequadas a cada grupo etário e contexto cultural e socioeconómico;
  - v. Desenvolvimento de ações de formação em serviço, contínuas, pré-graduada, pós-graduada e de investigação clínica básicas que permitem aprofundar o conhecimento da abordagem, controlo e tratamento de queimados;
  - vi. Realização de ações de formação aos profissionais de saúde, pelo menos de 12 h/ano;
  - vii. Integração em projetos de formação e investigação a nível nacional e internacional, participando em ensaios clínicos internacionais e ainda em registos epidemiológicos e promovendo publicações científicas.

### 3. Instrumento de auditoria

<b>Avaliação dos Requisitos do Centro de Tratamento de Queimados</b>				
<b>Unidade de Saúde:</b>				
<b>Data:</b> ___/___/___		<b>Equipa auditora:</b>		
<b>1: Volume assistencial</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Internamento de, no mínimo, 75 doentes/ano				
Dotação de 5 camas de cuidados intensivos para adultos e 3 camas de cuidados intensivos para crianças				
Existência de uma relação, no mínimo de 2 camas de intermédios para 1 cama de cuidados intensivos				
Possibilidade de permanência de adultos e crianças de ambos os sexos desde que estejam respeitadas as diferenças e as necessidades específicas de cada grupo etário				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>2: Áreas Funcionais</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Existência das áreas: consulta externa, sala de admissão, bloco Operatório, sala de balneoterapia (banhos e tratamentos), internamento de cuidados intensivos com elevado e especializado nível de experiência no tratamento de queimados com: quarto de isolamento; equipamento específico para doentes queimados; equipamento específico para ventilação mecânica e monitorização invasiva; sala de operação exclusiva e específica para queimados; ar condicionado individual e específico relativamente a fluxo laminar, pressão positiva, temperatura e humidade				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>3: Tipo de Atendimento</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Atendimento permanente (24h/dia) ao doente				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>4: Equipa de Saúde</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Cirurgião plástico/cirurgião pediátrico e um anestesiológico/intensivista disponíveis 24h/dia, 365dias/ano que asseguram as necessidades assistenciais do centro de tratamento nas 24 horas				
Existência de, pelo menos, um dos membros da equipa médica com formação em áreas de investigação clínica ou laboratorial ou integrando equipas de investigação				
Capacidade de formação de médicos internos, enfermeiros ou outros profissionais de saúde na área clínica				
Médico coordenador do centro de tratamento com experiência em tratamento contínuo e integral de queimaduras, preferencialmente cirurgião plástico, cirurgião pediátrico, dedicada de pelo menos três anos no tratamento de doentes queimados que deverá coordenar e implementar os programas de tratamento em internamento e ambulatório, em situações de rotina e em urgência				
Manutenção atualizada da ficha de identificação do centro de tratamento, especialmente, no que se refere aos dados relativos ao nome do médico coordenador e contactos (telefone, telemóvel e endereço eletrónico) e obrigatoriedade de informação à Direção-Geral da Saúde, de qualquer alteração a estes dados.				
Enfermeiros disponíveis 24h/dia, 365 dias/ano asseguram as necessidades assistenciais do centro de tratamento nas 24 horas				



Existência de enfermeiros na unidade de cuidados intensivos numa relação de 1 enfermeiro para 1 doente				
Existência de 3 enfermeiros para cada sala de operações: instrumentista, circulante e de anestesia				
Existência de um enfermeiro com formação em áreas de investigação clínica				
Existência de um enfermeiro-chefe				
Existência de 50 % de enfermeiros especialistas em enfermagem médico-cirúrgica, devendo existir, pelo menos, um por turno				
Existência de enfermeiro especialista em enfermagem de saúde infantil e pediátrica em cada turno, nos cuidados dirigidos ao doente em idade pediátrica				
Enfermeiro especialista em enfermagem de reabilitação no turno da manhã e tarde, sempre que possível				
Disponibilidade de assistentes operacionais				
Disponibilidade de assistentes técnicos				
Apoio de nutricionista, psicólogo, pediatra, assistente social, fisiatra e fisioterapeuta				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>5: Experiência Profissional</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Os profissionais de saúde que integram o centro de tratamento de queimados fazem prova documental, através de curriculum vitae, de que possuem conhecimentos e experiência profissional na prestação de cuidados e no tratamento de queimados e que se mantêm atualizados de acordo com a Norma nº 022/2012 “Abordagem hospitalar das queimaduras” e outras Normas Clínicas ou Orientações Clínicas a publicar				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>6: Recursos Intra-Hospitalares</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Valências: Microbiologia, doenças infecciosas, cirurgia geral, cirurgia cardiotorácica, neurologia, obstetrícia/ginecologia, oftalmologia, anestesiologia, ortopedia, otorrinolaringologia, urologia, radiologia, pneumologia, nefrologia, psiquiatria, cardiologia, Gastreenterologia, hematologia, patologia clínica				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>7: Equipamentos</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Equipamentos: ventiladores; ventiladores portáteis; aparelho de Anestesia; carro de emergência com desfibrilhador; eletrocardiógrafo; bronco-fibroscópio gerador de luz fria (disponível na unidade de saúde); aspirador de secreções; monitores multiparâmetros; módulos de monitorização de pressão não invasiva; oxímetros/capnógrafos; bombas de perfusão de nutrição; aparelho de electrocoagulação; carro unidose; bombas e seringas perfusoras; balança; craveira horizontal; dermatomos; expansores da pele; neuro-estimulador; banheira para queimados; banheira de hidroterapia; cama especial para queimados (leitos fluidizados); scanner laser para diagnóstico da profundidade da queimadura; termómetros auriculares; cadeirões (com trendelenburg); cadeira de rodas; computadores e impressoras				
Implementação de manutenção dos equipamentos, conforme aplicável				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>8: Organização de Registos</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Processo clínico dos doentes com: identificação do doente; consentimento				

informado escrito obtido; regime terapêutico e posologia				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>9: Sistema de Informação</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Implementação de um registo informático dedicado e atualizado inclui: avaliação clínica; tratamento; seguimento; avaliação; gestão de medicamentos, produtos terapêuticos e material de consumo clínico; registos clínicos de protocolos implementados, arquivo e transferência de informação clínica a transmitir entre unidades de saúde				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>10: Protocolos de Investigação e Tratamento</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Implementação de protocolos, devidamente atualizados e validados, nomeadamente, para: avaliação global do doente; avaliação inicial, diagnóstico e seguimento/acompanhamento; abordagem terapêutica, monitorização e avaliação; tratamento das reações adversas; notificação de incidentes e eventos adversos; critérios para colocação e cuidados de manutenção de cateter venoso central; administração de fármacos (vias: oral, inalatória, subcutânea e endovenosa); avaliação multidisciplinar e articulação com outras unidades funcionais (ex: unidades de cuidados intensivos, cirurgia ou outra atitude terapêutica interventiva); gestão de medicamentos e material de consumo clínico				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>11: Gestão da Qualidade</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Implementação de sistema de gestão da qualidade; implementação do processo de acreditação ou certificado de acreditação; definição de indicadores da qualidade, de processo e de resultado; colaboração em auditorias e realização de auditorias internas; relatório anual				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			
<b>12: Atividades de Formação, de Investigação e Educação para a Saúde</b>				
<b>Critérios</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>N/A</b>	<b>EVIDÊNCIA/FONTE</b>
Formação de médicos, internos complementares de especialidade (formação pós-graduada)				
Formação de enfermeiros (pré e pós-graduação)				
Formação de outros profissionais de saúde (terapeutas, nutricionista, dietista, psicólogo)				
Realização de ações de educação para a saúde necessárias aos doentes, família e cuidadores, considerando as adaptações necessárias e adequadas a cada grupo etário e contexto cultural e socioeconómico				
Desenvolvimento de ações de formação em serviço, contínuas, pré-graduada, pós-graduada e de investigação clínica básicas que permitem aprofundar o conhecimento da abordagem, controlo e tratamento de queimados				
Realização de ações de formação aos profissionais de saúde, pelo menos de 12 h/ano				
Integração em projetos de formação e investigação a nível nacional e internacional, participando em ensaios clínicos internacionais e ainda em registos epidemiológicos e promovendo publicações científicas				
<b>Sub-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ÍNDICE CONFORMIDADE</b>	%			

**Avaliação de cada padrão:**  $x = \frac{\text{Total de respostas SIM}}{\text{Total de respostas aplicáveis}} \times 100 = (\text{IQ}) \text{ de } \dots\%$

4. A presente Norma, atualizada com os contributos científicos recebidos revoga a versão de 27/07/2015 e será atualizada sempre que a evolução da evidência científica assim o determine.
5. O texto de apoio seguinte orienta e fundamenta a implementação da presente Norma.



Francisco George

Diretor-Geral da Saúde

## TEXTO DE APOIO

### Conceitos, definições e orientações

- A. Um centro de tratamento de queimados é uma área específica dentro do hospital com os recursos necessários com requisitos específicos definidos nos termos da presente Norma. Esta área contém camas e outros equipamentos relacionados com os cuidados ao doente com queimaduras<sup>2,3</sup>.
- B. Trata-se do local onde o doente queimado deve receber os cuidados de saúde adequados e especializado desde a fase aguda às sequelas pós queimadura.
- C. A atualização da presente Norma pretende contribuir para a melhoria de um sistema de cuidados de queimados que abrange um ou mais centros de queimados e recursos, o tipo de comunicação estabelecida para protocolos de transferência de triagem entre unidades de saúde, pré-hospitalar pessoal, e serviços de transporte<sup>2,3</sup>.

### Fundamentação

- A. As queimaduras continuam a ser uma causa importante de mortalidade e morbilidade.
- B. A organização dos cuidados de saúde prestados a estes doentes, bem como a definição de orientações clínicas baseadas na melhor evidência científica atualmente disponível, são fundamentais para se almejar obter ganhos em saúde, com redução da mortalidade, redução das complicações, ganhos de eficiência e ganhos em qualidade de vida dos doentes<sup>2,3</sup>.
- C. De acordo com os dados, atualmente disponíveis, as necessidades atuais de camas de queimados em Portugal é de cerca de 15-20 camas para cuidados especiais, incluindo ventilação mecânica e monitorização invasiva, para adultos e 8-9 camas para cuidados especiais, incluindo ventilação mecânica e monitorização invasiva, para crianças.
- D. De acordo com a *European Burns Association*<sup>4</sup> deve existir na Europa pelo menos um centro de tratamento de queimados para cada 3 a 10 milhões de habitantes.

### Comité Científico

- A. A presente Norma foi elaborada pelo Departamento da Qualidade na Saúde da Direção-Geral da Saúde no âmbito da melhoria da Qualidade no Sistema de Saúde.

- B. A elaboração da proposta da presente Norma teve o apoio científico de Zínia Serafim, Celso Cruzeiro (coordenação científica) e Maria Angélica Almeida.
- C. Foi ouvida a Ordem dos Enfermeiros.
- D. Foi ouvido o *Chief Nursing Officer*.

### **Coordenação executiva**

A coordenação executiva da atual versão da presente Norma foi assegurada por Cristina Martins d'Arrábida.

### **Referências Bibliográficas**

1. Alsjoern B. F. *European Practice Guidelines for Burn Care Based by the Copenhagen EBA meeting*, September 2002. British Burn Association Standards. Acedido em 7-5-15 <http://www.britishburnassociation.org/european-standards>
2. American Burn Association. *Burn Center Verification Review Program*. Verification Criteria. 2015. Acedido em 7-5-15 <http://www.ameriburn.org/Verification/CriterionDeficiencies.pdf>
3. National Health Service. NHS National Network for Burn Care. Comissing Board 2013. *The NHS England. D06/S/a NHS Standard Contract for Specialized Burns Care (All Age) Schedule 2*. Acedido em 7-5-15 <http://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2014/04/d06-spec-burn-care-0414.pdf>
4. European Burns Association. *European Practice Guidelines for Burn Care. Minimum Level of Burn Care Provision in Europe Version (2-2013)*. Acedido em 7-5-15 <http://euroburn.org/wp-content/uploads/Documents/Guidelines/EBA - Guidelines - 2013 Vienna Edition.pdf>