

# Guia de Acolhimento

## INTERNAMENTO

## HSA





# Boas-Vindas

## Apresentação

O Hospital de Santo António (doravante designado HSA) é um monumento nacional situado no centro do Porto. Ao seu projeto original, do arquiteto inglês John Carr, foram introduzidos ajustes que resultaram na atual traça do Edifício Neoclássico. Na altura da sua fundação o HSA representou uma das maiores obras erguidas pela Santa Casa da Misericórdia do Porto, um dos raros locais preparados para receber vítimas de grandes catástrofes e epidemias.

As crescentes necessidades de ampliação e modernização das instalações levaram a que, em 1992, se concebesse a remodelação do edifício Monumento Nacional e a criação de um novo edifício, este inaugurado em 1998. O novo edifício recebeu a designação de um dos seus grandes impulsionadores, o Dr. Luís de Carvalho, e dotou o HSA de condições para responder a novos desafios.



# Boas-Vindas

## Seja Muito Bem-Vindo!

Aqui estamos, empenhados em caminhar consigo nesta jornada em que assumimos o compromisso de cuidar de si e oferecer-lhe cuidados clínicos de excelência.

Elaborámos este manual para o ajudar a conhecer melhor o espaço onde se encontra e ter acesso a informação que torne a sua passagem pelo hospital o mais tranquila possível.

É missão da ULS de Santo António oferecer cuidados de saúde que integrem as melhores práticas clínicas, de ensino e investigação. Da mesma forma, também faz parte das nossas preocupações reconhecer como estar doente pode afetar a sua vida e da sua família.

Valorizamos uma cultura organizacional que favorece a dimensão humana dos cuidados de saúde, integrando os aspetos técnicos e a compreensão da pessoa na circunstância particular de estar doente. Para além da excelência técnica, é também de importância primordial para nós que nesta etapa particular da sua vida sinta que estamos atentos a si, e consideramos fundamental o respeito à dignidade, singularidade, individualidade e humanidade de cada pessoa.

A sua Saúde é a nossa prioridade e merece todo o nosso empenho.

Estamos comprometidos consigo!

# Índice

## **Onde Estamos**

## **Direitos e Deveres dos Utentes**

### **Internamento**

Admissão

O Que Deve Trazer

O Que Não Deve Trazer

Bens dos Utentes

Normas

Informações Clínicas

Colabore no seu tratamento

Visitas

Refeições

Cafetarias

Alta Hospitalar

### **Qualidade e Segurança**

Risco Geral

Prevenção de Infecção

Prevenção de Quedas

Política de Ressuscitação

Identificação, Confidencialidade e Proteção de Dados

Silêncio

### **Estruturas de Apoio**

Gabinete do Cidadão

Serviço Social

Assistência Espiritual e Religiosa

## **Outros**



# Onde Estamos

## Hospital de Santo António

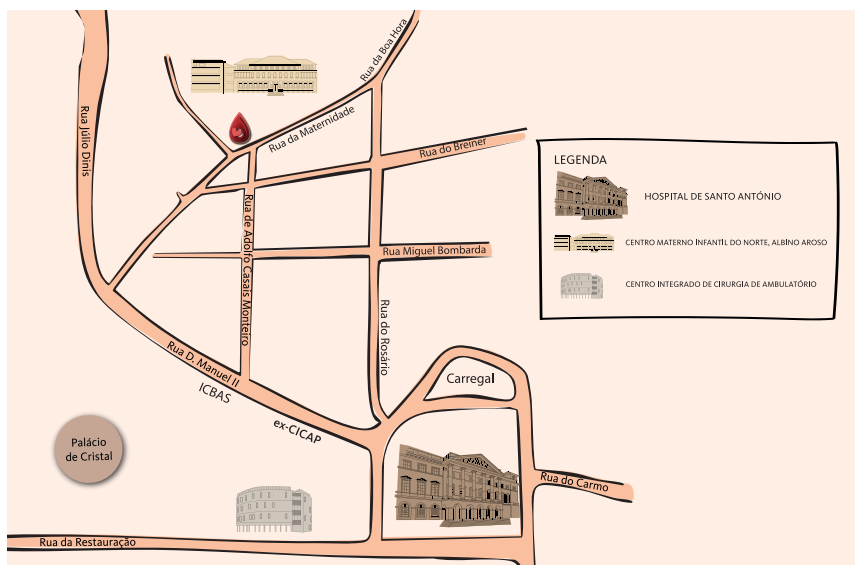
Edifício Neoclássico

Largo Professor Abel Salazar 4099-001 Porto

## Edifício Luís de Carvalho

Rua Dr. Tiago de Almeida, 4050-342 Porto

Os vários pólos do Santo António são servidos por diversas linhas dos STCP. No caso do HSA, os autocarros que servem a zona são: 200, 201, 207, 208, 300, 302, 305, 501, 507, 601, 602, 703, 800, 900.







# Direitos e Deveres

## Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde

O direito à proteção da saúde encontra-se consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade. No quadro legislativo da saúde são estabelecidos direitos mais específicos, que se tornaram princípios orientadores para a elaboração da Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes (1999), da Carta dos Direitos do Utente Internado (2005) e a Lei de Bases da Saúde (2019) e Carta para a Participação Pública em Saúde (2019).

O conhecimento dos direitos e deveres pelo utente e pelos utilizadores dos serviços de saúde contribui para a melhoria progressiva dos Cuidados e dos Serviços. Este procedimento representa, assim, mais um passo no caminho da dignificação dos utentes, do pleno respeito pela sua particular condição e da humanização dos cuidados de saúde, caminho que os utentes, os profissionais e a comunidade devem percorrer em comum.

Para mais informações sobre os Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde, por favor consulte o site da ULS de Santo António em [www.ulssa.pt](http://www.ulssa.pt) ou o Manual de Acolhimento do Internamento, disponível no Serviço onde se encontra internado.

## Privacidade

**Não filme,  
Não fotografe,  
Proteja a sua privacidade e a dos outros**

# Internamento

## Admissão

A admissão ao internamento é realizada por indicação clínica:

- A partir de uma Consulta Externa hospitalar;
- A pedido do médico de família;
- A partir de um atendimento em Serviço de Urgência.

## O Que Deve Trazer

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão e Cartão de Subistemas de Saúde (se aplicável);
- Exames pedidos pelo médico e medicação que toma atualmente;
- Roupa adequada ao internamento (pijama, roupão, roupa interior, chinelos fechados);
- Produtos de higiene pessoal.

## O Que Não Deve Trazer

- Dinheiro, cartão bancário, cheques ou outros objetos de valor (jóias e outros bens);
- Alimentos e/ou bebidas;
- Equipamentos (secador, rádio, televisão, ...).

## Bens dos Utentes

Se por algum motivo é portador de alguns valores informe a equipa de enfermagem para os guardar. No momento da alta ser-lhe-ão devolvidos.

O Santo António, não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio de valores que sejam trazidos para o interior do hospital que não obedeçam ao procedimento acima descrito.

# Internamento

## Normas

Na ULS de Santo António (Centro Hospitalar Universitário de Santo António), tal como em todas as instituições de saúde, cada enfermaria tem a sua rotina própria, fruto das especificidades de cada especialidade. Contudo, existem normas gerais aplicáveis a todos os doentes, independentemente do local onde estejam internados. Assim:

1. Siga rigorosamente as instruções transmitidas pela equipa de saúde no que respeita à dieta, repouso e tratamento;
2. Comunique à equipa de saúde qualquer sinal ou sintoma, mesmo que considere pouco relevante;
3. Todas as camas têm bandas de proteção. Não as mova sem pedir ajuda. Sempre que necessite de auxílio utilize a campainha;
4. Desligue o telemóvel, quando lhe for solicitado. Tenha sempre o telemóvel no modo silencioso ou de vibração;
5. Evite falar alto e aconselhe as suas visitas a terem o mesmo comportamento. Respeite sempre os outros doentes;
6. As visitas e/ou acompanhantes não devem ser portadores de alimentos para os doentes, exceto com a autorização da equipa de saúde;
7. Tente manter limpa e arrumada a sua zona de internamento;
8. A conservação dos materiais, equipamentos e instalações deve ser da responsabilidade de todos. Por favor, comunique a um colaborador do Santo António qualquer anomalia que detete;
9. Não deve ausentar-se do Serviço sem a autorização de um elemento da equipa de saúde;
10. Não fume dentro do hospital.

# Internamento

## Informações Clínicas

A informação clínica ser-lhe-á prestada pelo seu médico assistente, sempre pessoalmente. Algumas indicações poderão ser transmitidas por outros membros da equipa de saúde. Para qualquer eventualidade, indique uma só pessoa, da família ou amigo, com quem a equipa possa falar.

## Colabore no Seu Tratamento

Procure participar no seu tratamento e questione sobre o plano que está definido para melhorar o seu estado de saúde.

Informe a equipa de saúde sobre os dados relevantes da sua história clínica prévia que possam interferir com o seu internamento, nomeadamente:

- Intervenções cirúrgicas,
- Alergias conhecidas,
- Medicação em curso ou recentemente suspensa,
- Consumo de produtos naturais ou suplementos,
- Outros internamentos,
- Quedas ou acidentes,
- Consultas ou exames complementares agendados.

Lave as mãos antes e após as refeições e após os cuidados de higiene/ utilização da casa de banho.

As quedas no hospital nunca deveriam acontecer. Podem causar complicações graves e prolongar o seu internamento.

O aspeto mais importante nas quedas é a sua PREVENÇÃO.

# Internamento

## Visitas

As visitas na ULS de Santo António são diárias, gratuitas e condicionadas ao disposto no **Regulamento de Visitas e Acompanhantes**.

### **Recomendações a quem visita:**

Antes de visitar o seu familiar/amigo pense na sua segurança e na dos doentes internados.

- Se está com gripe, tosse, febre, diarreia, ou vive com alguém que está com estes sinais/sintomas, adie a sua visita até se sentir melhor;
- Sempre que tossir ou espirrar, cubra a boca e o nariz com um lenço de papel ou com o antebraço. Descarte o lenço de papel de imediato e higienize as mãos com água e sabão ou solução alcoólica;
- Antes de contactar com o doente e ao sair do quarto, deve desinfetar as mãos com a solução alcoólica;
- Não entre em contacto com outros doentes ou com os seus pertences. Em caso de ter necessidade de o fazer use a solução alcoólica;
- Um elevado número de pessoas presentes numa enfermaria aumenta o risco de transmissão de infeção. Plantas ou flores podem ser reservatórios de microrganismos pelo que são desaconselhadas no hospital;
- A visita de animais domésticos de estimação para fins terapêuticos poderá constituir uma concessão pontual e excecional da ULS de Santo António, analisada caso a caso, exigindo cumulativamente:
  - a. Prescrição médica, validada pelo diretor de serviço, ouvido o enfermeiro gestor e o interlocutor local do Serviço de Prevenção e Controlo da Infeção e Resistência aos Antimicrobianos – SPCIRA;

# Internamento

- b. Concordância do(a) diretor(a) da Direção da Experiência do Cliente;
- c. Certificado de sanidade, sociabilidade, vacinação, treino, obediência ao tratador e não perigosidade no animal, emitido por médico veterinário;
- d. Cidadão responsável pela guarda e comportamento do animal durante o acesso e a visita;
- e. Não interferência com a segurança e a comodidade de terceiros.

## Horários das Visitas no HSA

### 1. Unidades de internamento de curta duração adjacentes ao Serviço de Urgência (UCDM e ICDC)

Visita diária entre as 13h30 e as 19h00 – uma pessoa de cada vez, com possibilidade de troca, até quatro entradas. O acesso é efetuado pela porta principal do Edifício Neoclássico da ULS de Santo António.

### 2. Área de Decisão Clínica do Serviço de Urgência (ADC)

Visita diária entre as 13h30 e as 19h00 – uma pessoa de cada vez, com possibilidade de troca, até quatro entradas. O acesso é efetuado pela porta principal do Edifício Neoclássico da ULS de Santo António.

### 3. Unidade de Cuidados Intensivos Coronários (UCIC)

Visita diária entre as 15h00 e as 19h00 – Uma pessoa de cada vez, com possibilidade de troca, até quatro entradas.

# Internamento

## 4. Serviço de Medicina Intensiva e Intermédia – Unidade de Cuidados Intensivos 4

Visita diária entre as 15h00 e as 19h00 – até duas pessoas de cada vez, com possibilidade de troca, até quatro entradas.

## 5. Serviço de Medicina Intensiva e Intermédia – Unidade de Cuidados Intensivos 1, 2 e 3

Visita diária entre as 15h00 e as 19h00 – até duas pessoas de cada vez, com possibilidade de troca, até quatro entradas.

6. Todos os Pedidos de autorização excecional de entrada de visitas, por parte dos serviços, são exclusivamente realizados pelo enfermeira/a responsável de turno, via email através do endereço de correio eletrónico: gabinete.informativo@chporto.min-saude.pt
7. Não é permitida a saída do Serviço, dos acompanhantes dos utentes em permanência 24 horas, a partir das 22h30 até às 08h00 do dia seguinte.

## Refeições

### Refeições Doentes Internados

São fornecidas cinco refeições diárias a cada doente, (de acordo com a dieta prescrita pela equipa de saúde), nos seguintes horários:

Pequeno-Almoço	08h30 às 09h15
Almoço	12h00 às 13h00
Lanche	15h45 às 16h15
Jantar	18h45 às 19h30
Ceia	21h00

# Internamento

Se tem alergias alimentares ou particularidades/restrições no seu regime alimentar, informe a equipa de saúde. Estão disponíveis no Serviço de Nutrição e Alimentação as fichas técnicas com informações sobre os ingredientes utilizados na confecção das dietas.

**As visitas e/ou acompanhantes não podem ser portadores de alimentos para os doentes, exceto com autorização da equipa de saúde.**

As visitas e/ou acompanhantes poderão auxiliar o doente no período das refeições, desde que em consonância com a equipa de saúde, promovendo sempre a autonomia do doente.

## Cafetarias

Existem 2 Cafetarias no Hospital de Santo António, localizadas no Edifício Neoclássico e no Edifício Satélite.

Estas, destinam-se essencialmente a profissionais, visitas e/ou acompanhantes e pessoas devidamente autorizadas.

### Horário de Funcionamento:

Dias úteis: 07h30 às 19h30

Sábados: 07h30 às 19h30

## Alta Hospitalar

A alta é-lhe comunicada com antecedência para que possa, em conjunto com a sua família, tratar dos preparativos necessários à sua saída.

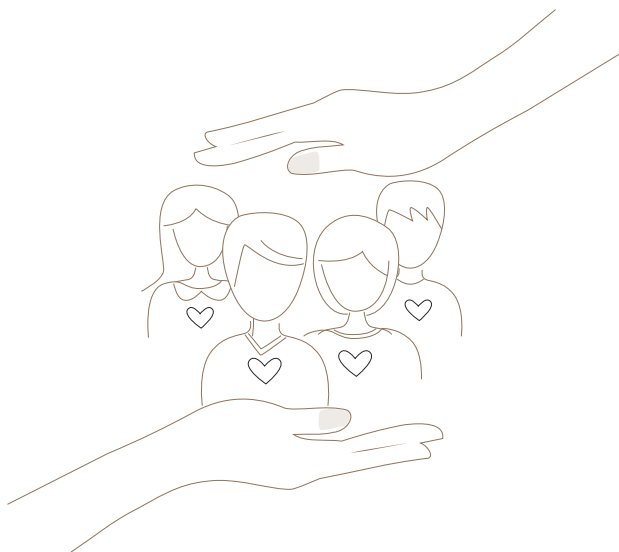
No momento da alta certifique-se que leva consigo:



# Internamento

- Carta de alta para o seu médico de família/assistente;
- Marcação de consulta e/ou exames (se aplicável);
- Certificado de incapacidade temporária (se aplicável);
- Receita com a prescrição dos medicamentos necessários à continuação dos cuidados (se aplicável);
- Confirme se entendeu bem a continuação do tratamento, os medicamentos que tem de tomar e como os deve tomar;
- Confirme a data e o local da consulta de seguimento, se for o caso.

Antes de abandonar o serviço de internamento, não hesite em esclarecer todas as dúvidas com a sua equipa de saúde por forma a garantir a continuação dos cuidados no domicílio.



# Qualidade e Segurança

## Risco Geral

As portas de acesso ao hospital encontram-se permanentemente controladas e vigiadas, pelo que se solicita a melhor colaboração com os porteiros ou com os elementos da segurança (empresa de segurança privada) que se encontram junto às entradas, nomeadamente, através do fornecimento de todas as informações solicitadas para validação do acesso. Deve respeitar as instruções dadas pelos porteiros ou pelos elementos da segurança.

É expressamente proibido fumar ou foguear no interior das instalações do hospital nas suas imediações.

## Prevenção de Infecção

A sua segurança é importante para nós. No hospital há maior vulnerabilidade para se adquirir infecção, pelo que é muito importante que todos assumam comportamentos de prevenção.

Todos os profissionais de saúde, bem como os doentes e visitas, são incentivados a higienizar as suas mãos regularmente, utilizando a solução alcoólica que disponibilizamos.

**Higienize as mãos quando sair de junto da sua cama e repita quando voltar.** Também pode lavar as mãos no lavatório, nomeadamente sempre que usar a casa de banho.

Este é um gesto simples, fácil de realizar e que tem uma grande importância na prevenção da transmissão de infeções.

Evite contactar com os objetos de outros doentes e, se o fizer, higienize as mãos de seguida.

# Qualidade e Segurança

De acordo com os procedimentos que realizam, os profissionais usam equipamentos como bata, luvas ou máscara, com a finalidade de o proteger a si e a eles próprios.

Se lhe for solicitado que use um destes equipamentos, por exemplo uma máscara, procure colaborar.

Na presença de dispositivos como soros, drenagens ou pensos, evite manipulá-los e siga as recomendações de prevenção de infeção da equipa.

## Fricção Anti-séptica das mãos

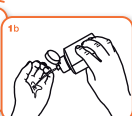
Higienize as mãos, friccionando-as com solução anti-séptica de base alcoólica (SABA). Lave as mãos apenas quando estiverem visivelmente sujas.



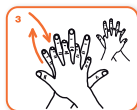
⌚ Duração total do procedimento: 20-30 seg.



Aplique o produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



As palmas das mãos com dedos entrelaçados



Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com dedos entrelaçados



Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



Uma vez secas, as suas mãos estão seguras.

Anexo 19 da Guia de Implementação



A OMS tem todos as precauções necessárias para verificar a informação contida neste documento. Contudo, o material publicado está a ser distribuído sem garantia de qualquer espécie, expressa ou implícita. A responsabilidade pela interpretação e uso do material pertence ao leitor. Em nenhuma circunstância deverá a OMS ser responsabilizada pelos danos decorrentes do seu uso.



# Qualidade e Segurança

## Prevenção de Quedas

As quedas podem causar complicações graves e prolongar o internamento. O aspeto mais importante nas quedas é a sua PREVENÇÃO.

Sugerimos algumas recomendações de prevenção, que também podem ser usadas em casa. Na dúvida, não hesite em pedir a colaboração de um profissional:

1. Se lhe foi colocada uma pulseira cor-de-rosa, significa que tem elevado risco de queda. Chame sempre por ajuda antes de se levantar;
2. Mantenha a cama travada, e na altura segura para se deitar ou levantar;
3. Disponha de iluminação adequada. Não caminhe às escuras;
4. Utilize calçado antiderrapante e de preferência fechado;
5. Evite andar descalço ou usar calçado solto e largo;
6. Coloque os objetos de necessidade frequente, o mais próximo possível;
7. Ao levantar-se da cama, sente-se na beira, durante uns minutos, antes de se por de pé;
8. Se necessitar de ajuda para ir à casa de banho, não hesite em solicitá-la.
9. Recorra sempre a ajuda para prevenir complicações.

## Em Caso de Queda

- Mantenha a calma;
- Evite levantar-se;
- Peça ajuda à equipa de saúde e siga as suas indicações.

# Qualidade e Segurança

## Alergias

Por favor, informe os profissionais de saúde caso tenha alguma alergia conhecida, seja a medicamentos, alimentos, ou outros, para que a sua segurança seja sempre garantida durante o internamento.

## Política de Ressuscitação

A Política de Ressuscitação da ULS de Santo António tem por objetivo definir os princípios a que devem obedecer a prestação de cuidados emergentes aos utentes da instituição. Pretende prevenir eventos de risco e de paragem cardiorrespiratória, e atuar na probabilidade de sobrevivência e recuperação do utente após a sua ocorrência, através da atuação das equipas de Emergência Médica Interna (EMI).

Esta atuação baseia-se em critérios éticos e clínicos adequados à pessoa tendo em conta a vontade informada e competente do utente e eventual recusa. Para aprofundar estes temas não hesite em contactar o seu profissional de referência, colocando-lhe todas as questões que considerar pertinentes, no sentido de tomar uma decisão fundamentada e informada.

## Identificação, Confidencialidade e Proteção de Dados

### Identificação de Profissionais

Os profissionais da ULS de Santo António estão devidamente identificados com um cartão de identificação.

# Qualidade e Segurança

## Identificação dos Doentes

Para garantirmos a sua segurança é muito importante a sua identificação durante a permanência no hospital e ao longo da prestação dos cuidados.

Ajude-nos a garantir sua segurança atendendo às seguintes recomendações:

- Forneça os seus documentos de identificação sempre que lhe forem solicitados;
- Se tiver dificuldade de comunicação, deve fazer-se acompanhar, sempre que possível, de uma pessoa que o ajude;
- A sua identificação poderá ser-lhe solicitada antes de qualquer ato ou procedimento;
- Quando lhe colocarem uma pulseira de identificação, confirme os dados e conserve-a colocada;
- Se a pulseira de identificação ficar danificada, solicite a sua substituição a um profissional.

## Confidencialidade e Proteção de Dados

A ULS de Santo António preocupa-se com a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, que são recolhidos no âmbito dos serviços que prestamos.

Recolhemos diversos tipos de dados pessoais com o objetivo de lhe prestar os melhores cuidados.

Podemos utilizar os dados de saúde e outros dados sensíveis para a prevenção e diagnóstico médico, a prestação de cuidados e a realização de tratamentos médicos e, em geral, para lhe fornecer os serviços de saúde, o que poderá incluir, designadamente cedência de medicação em ambulatório, eventual assistência médica no estrangeiro, cedência de ajudas técnicas, colheita de órgãos e tecidos.

# Qualidade e Segurança

Sempre que considerar necessário, poderá solicitar:

- O acesso à informação que temos sobre si;
- Que seja retificada a sua informação, caso esta se encontre incorreta ou incompleta;
- Que seja apagado ou limitado o tratamento dos seus dados pessoais.

Para questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá contactar-nos da seguinte forma:

Morada: Largo do Professor Abel Salazar, 4099-001 Porto

222 077 500 | Ext. 4259 | [dpo@chporto.min-saude.pt](mailto:dpo@chporto.min-saude.pt)

## Silêncio

O silêncio é fundamental para existir tranquilidade, para si e para os seus familiares, nesta circunstância de estar doente e beneficiar de um ambiente calmo e acolhedor.

A promoção do silêncio facilita a atenção e disponibilidade dos profissionais para o escutarem e acolherem as suas necessidades durante os cuidados de saúde.

O silêncio também ajuda os profissionais a estarem atentos, a prestarem cuidados de saúde seguros e de qualidade proporcionando maior bem-estar no local de trabalho.

O silêncio tranquiliza, reduz a ansiedade, facilita o descanso e traz bem-estar!

Juntos, podemos criar um ambiente mais sereno e tranquilo!

Ajude-nos a promover o silêncio no ambiente hospitalar!

# Estruturas de Apoio

## Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Cidadão recebe todas as exposições (reclamações, sugestões e elogios) que visam a Unidade Local de Saúde de Santo António, em todas as suas Unidades Funcionais, bem como procede ao registo e tratamento das mesmas. Remete-as, ainda, à Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

### Localização

Hospital de Santo António – Edifício Neoclássico – Piso 4

### Horário de funcionamento

Dias úteis | 09h30 às 13h00 e das 14h30 às 16h00

### Contactos

222077500 | Ext.1074 e 1075

[gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt)

### Meios disponíveis para apresentar uma Reclamação, Sugestão e Elogio:

- Livro de Reclamações;
- Formulários colocados nas Caixas de Sugestões/Reclamações;
- Carta dirigida ao Gabinete do Cidadão ou ao Presidente do Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde de Santo António;
- Correio Eletrónico através do endereço: [gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt)
- Formulário de reclamações online disponível no Website da Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Para mais informações sobre o Gabinete do Cidadão, por favor consulte o site da ULS de Santo António em [www.ulssa.pt](http://www.ulssa.pt)



# Estruturas de Apoio

## Serviço Social

O Serviço Social é uma estrutura de suporte à prestação de cuidados de saúde.

O Serviço Social presta apoio psicossocial ajudando a prevenir e/ou ultrapassar problemas sociais que interferem direta ou indiretamente com a saúde e bem-estar dos utentes e sua família. A intervenção dos assistentes sociais enquadra-se na colaboração com as equipas clínicas, envolvendo ainda os utentes e suas famílias bem como a rede social e instituições da comunidade.

### Localização e Contactos

**Hospital de Santo António** (Piso 4 do Edifício Neoclássico)

222 077 576 | Ext. 1324 | Fax: 222 077 503

Para informações adicionais sobre o funcionamento do Serviço Social, por favor consulte o site da ULS de Santo António em [www.ulssa.pt](http://www.ulssa.pt).

## Assistência Espiritual e Religiosa

O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimento de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto-Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

# Outros

## Avaliação de Satisfação

No âmbito das atividades desenvolvidas pela ULS Santo António poderemos entrar em contacto consigo para avaliar a sua satisfação. Sempre que necessário pediremos o seu consentimento específico.

Neste hospital não pode fumar.

Se quiser deixar de fumar ou necessitar de apoio fale com a equipa médica ou de enfermagem. Estamos aqui para o/a ajudar.



