

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE BELAS-ARTES



**FREGUÊS! (RE)PENSAR O DESIGN ENQUANTO
FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL:**

O caso do acesso de migrantes aos cuidados de saúde

ANEXOS

Luís Maria Gorjão Henriques Albuquerque d'Orey

Dissertação

Mestrado em Design para a Sustentabilidade

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor João Morais Mourato e pela Prof.^a Doutora

Auxiliar Convidada Carla Paoliello de Lucena Carvalho

2024

ANEXO I (A1) - QUESTIONÁRIO BNG

Bloco Introdutório

Bem vinda/o ao questionário do projeto-tese "Falar Freguês - Como o design pode ajudar a quebrar a barreira linguística nos serviços de saúde em Portugal."

Tempo estimado de conclusão: 5-7 minutos.

Este questionário tem como objetivo identificar as metodologias e ferramentas mais utilizadas pelos funcionários da ULS de São José e avaliar sua satisfação com as ferramentas disponíveis.

A sua resposta é de grande importância, uma vez que contribuirá para identificar os desafios na comunicação entre funcionários da ULS de São José e os utentes que não dominam a língua portuguesa.

Garantimos que todas as suas respostas serão mantidas em confidencialidade. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa.

Este questionário é anónimo e não será possível a identificação de uma pessoa através das respostas fornecidas.

A Faculdade de Belas-Artes garante a confidencialidade dos dados pessoais transmitidos e compromete-se a cumprir o disposto no novo Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável*

Por favor, leia atentamente as perguntas expostas e responda apenas com base na sua experiência pessoal.

*Para os efeitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD) declaro prestar o meu consentimento para o tratamento dos meus dados pessoais no presente questionário para o projeto-tese 'Falar Freguês - Como o design pode ajudar a quebrar a barreira linguística nos serviços de saúde em Portugal.' que decorrerá entre Julho e Agosto de 2024. Declaro que tomei conhecimento de que a falta de consentimento para o tratamento dos meus dados pessoais terá como resultado a minha inelegibilidade enquanto participante. A Faculdade de Belas-Artes garante a confidencialidade dos dados pessoais transmitidos e compromete-se a cumprir o disposto no novo Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável. Mais declaro, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 13.º a 22.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril ter tomado conhecimento dos direitos que me assistem relativamente aos meus dados pessoais constantes da referida Base de Dados: – Retirar o meu consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos meus dados pessoais; – Opor-se à continuação do tratamento dos meus dados pessoais; – Solicitar ao responsável pelo tratamento dos meus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”. – Apresentar queixa à autoridade de controlo, obtendo, para o efeito, junto da Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa os contactos da mesma. – Ser informado(a), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais; – O direito de consulta, acesso, rectificação, actualização ou eliminação dos meus dados pessoais disponibilizados no âmbito do registo neste questionário, mediante comunicação, para o efeito, por correio eletrónico enviado para luisdorey@edu.ulisboa.pt

Ao clicar em [Continuar], está a indicar que compreende o objetivo do estudo e concorda em participar voluntariamente. Caso surjam dúvidas antes, no decorrer ou depois da participação no questionário é favor contactar o investigador Luís d'Orey através do e-mail luisdorey@edu.ulisboa.pt ou por mensagem/chamada +351 910809020

Bloco 1

P1. Vive em Portugal?

Sim/Não

P2. Já precisou de recorrer a cuidados de saúde em Portugal?

Sim/Não

P3. Qual é o seu nível de conhecimento das seguintes línguas?

Linhas: Português; Inglês; Bengali.

Colunas: Nulo / Básico / Intermédio / Avançado / Nativo

Bloco 2

P4. Qual é o principal meio por onde procura cuidados de saúde?

Hospital / Um familiar seu / Centro de Saúde / Farmácia / Maternidade /

Laboratório de Análises / Outro (indique qual)

P5. Com que frequência tem dificuldade em comunicar com funcionários destes espaços?

Nunca / Algumas vezes / Cerca de metade das vezes / A maioria das vezes / Sempre

P6. Que meio(s) utiliza para explicar o seu problema aos funcionários do local de saúde?

Apps de Tradução; Intérprete / Tradutor pessoal; Familiar ou Amigo; Serviço de Tradução Telefónica (STT) para migrantes; Gestos; Outros (Indique qual/quais)

Bloco 3

P7. Quão satisfeito fica com a utilização destas ferramentas?

Nada Satisfeito / Pouco Satisfeito / Indiferente / Satisfeito / Muito Satisfeito / Totalmente Satisfeito / Não uso

P8. Idealmente, que tipo de apoio gostaria de ter para facilitar a comunicação nos cuidados de saúde?

[Caixa de Texto]

ANEXO II (A2) - QUESTIONÁRIO SNS

Bloco Introdutório

Bem vinda/o ao questionário do projeto-tese "Falar Freguês - Como o design pode ajudar a quebrar a barreira linguística nos serviços de saúde em Portugal."

Tempo estimado de conclusão: 5-7 minutos.

Este questionário tem como objetivo identificar as metodologias e ferramentas mais utilizadas pelos funcionários da ULS de São José e avaliar sua satisfação com as ferramentas disponíveis.

A sua resposta é de grande importância, uma vez que contribuirá para identificar os desafios na comunicação entre funcionários da ULS de São José e os utentes que não dominam a língua portuguesa.

Garantimos que todas as suas respostas serão mantidas em confidencialidade. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa.

Este questionário é anónimo e não será possível a identificação de uma pessoa através das respostas fornecidas.

A Faculdade de Belas-Artes garante a confidencialidade dos dados pessoais transmitidos e compromete-se a cumprir o disposto no novo Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável*

Por favor, leia atentamente as perguntas expostas e responda apenas com base na sua experiência pessoal.

*Para os efeitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD) declaro prestar o meu consentimento para o tratamento dos meus dados pessoais no presente questionário para o projeto-tese 'Falar Freguês - Como o design pode ajudar a quebrar a barreira linguística nos serviços de saúde em Portugal.' que decorrerá entre Julho e Agosto de 2024. Declaro que tomei conhecimento de que a falta de consentimento para o tratamento dos meus dados pessoais terá como resultado a minha inelegibilidade enquanto participante. A Faculdade de Belas-Artes garante a confidencialidade dos dados pessoais transmitidos e compromete-se a cumprir o disposto no novo Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável. Mais declaro, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 13.º a 22.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril ter tomado conhecimento dos direitos que me assistem relativamente aos meus dados pessoais constantes da referida Base de Dados: – Retirar o meu consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos meus dados pessoais; – Opor-se à continuação do tratamento dos meus dados pessoais; – Solicitar ao responsável pelo tratamento dos meus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”. – Apresentar queixa à autoridade de controlo, obtendo, para o efeito, junto da Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa os contactos da mesma. – Ser informado(a), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais; – O direito de consulta, acesso, rectificação, actualização ou eliminação dos meus dados pessoais disponibilizados no âmbito do registo neste questionário, mediante comunicação, para o efeito, por correio eletrónico enviado para luisdorey@edu.ulisboa.pt

Ao clicar em [Continuar], está a indicar que compreende o objetivo do estudo e concorda em participar voluntariamente. Caso surjam dúvidas antes, no decorrer ou depois da participação no questionário é favor contactar o investigador Luís d'Orey através do e-mail luisdorey@edu.ulisboa.pt ou por mensagem/chamada +351 910809020

Bloco 1

P1. Trabalha em algum lugar prestador de serviços de saúde em Portugal?

Sim/Não

P2. Em que lugar(es) prestador(es) de serviços de saúde é que trabalha?

Centro de Saúde; Hospital; Farmácia; Maternidade; Clínica; Laboratório de Análises; Outro (indique qual/quais)

P3. Qual é o seu posto de trabalho nesse lugar?

Segurança / Recepcionista / Farmacêutica/o / Técnico Auxiliar de Saúde / Enfermeira/o / Médica/o /
Outro (indique qual/quais)

Bloco 2

P4. Qual é o seu nível de fala das seguintes línguas?

Linhas: Português; Inglês; Bengali.

Colunas: Nulo / Básico / Intermédio / Avançado / Nativo

P5. Qual é o seu nível de compreensão das seguintes línguas?

Linhas: Português / Inglês / Bengali

Colunas: Nulo / Básico / Intermédio / Avançado / Nativo

Bloco 3

P6. Já esteve perante um utente que não dominava a(s) mesma(s) língua(s)?

Sim/Não

P7. Indique o(s) procedimento(s) de comunicação a que recorre quando não fala nem compreende a(s) mesma(s) língua(s) do utente.

[caixa de texto]

P8. Avalie o seu grau de satisfação com esse(s) procedimento(s) de comunicação.

Nada Satisfeito / Pouco Satisfeito / Satisfeito / Muito Satisfeito / Totalmente Satisfeito

Bloco 4

P9. Com que frequência utiliza as seguintes ferramentas para comunicar com um utente que não fala a(s) sua(s) língua(s)?

Linhas: Apps de Tradução; Intérpretes/Tradutor; Serviço de Tradução Telefónica (STT) para migrantes; Familiar do utente; Vídeos explicativos; Brochuras / PDFs;

Colunas: Nunca / Algumas vezes / Cerca de Metade das Vezes / A maioria das vezes / Sempre

P10. Qual é o seu grau de satisfação com as seguintes ferramentas para comunicar com um utente que não fala a(s) sua(s) língua(s)?

Linhas: Apps de Tradução; Intérpretes/Tradutor; Serviço de Tradução Telefónica (STT) para migrantes; Familiar do utente; Vídeos explicativos; Brochuras / PDFs;

Colunas: Nada Satisfeito / Pouco Satisfeito / Satisfeito / Muito Satisfeito / Totalmente Satisfeito / Não uso

P11. Idealmente, que tipo de apoio para facilitar a comunicação gostaria de ter?

[caixa de texto]