



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

## **Ajudar os idosos a aliviar o impacto psicológico da tecnologia electrónica**

**Ng Chio Wai**

**4/8/2020**

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) anunciou no final do corrente ano a introdução do serviço “atendimento em balcão único”, com o objetivo de transformar gradualmente o serviço de balcão tradicional em serviço electrónico, incluindo serviços de processamento de vários subsídios, como o Subsídio para Idosos e Pensão para Idosos.

O rápido progresso da tecnologia e da informatização impulsionado pelo impacto da epidemia também promoveu o desenvolvimento social. Mas algumas pessoas, especialmente os idosos, não conseguem adaptar-se a este avanço tecnológico durante a vida quotidiana, como, por exemplo, têm dificuldade na conversão do código de saúde para passar a fronteira e no pagamento electrónico. Para além disso, algumas pessoas ainda não possuem telemóveis inteligentes ou acesso à rede móvel.

O governo da RAEM introduziu em Julho de 2019 o “Plano de Subsídios para a Aquisição de Telemóveis destinado aos Idosos e Pessoas com Deficiência das Famílias Beneficiárias do Subsídio Regular” para ajudar os idosos e necessitados a comprar telemóveis inteligentes. Mesmo assim, ainda existem idosos que não os possuem, causando congestionamento ou atraso na divulgação das informações entre esse sector da população.

Nos últimos meses, eu e minha organização recebemos muitos pedidos de ajuda de idosos no tratamento de conversão de código de saúde e problemas associados com o código de saúde. Alguns idosos informaram que, após obterem o código de saúde, não sabem como encontrar no telemóvel a maneira de aceder novamente ao código de saúde. Após terem sido ajudados várias vezes a solucionar este problema, manifestaram desejo de passar a preencher o formulário em papel para declaração de



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

estado de saúde. Por outro lado, alguns idosos que mudaram para o uso de telemóvel inteligente de modo a se adaptar a uma sociedade tecnológica sofrem de ansiedade, preocupados por poderem ser monitorados a qualquer momento e têm dificuldade em fazer e receber chamadas. Alguns idosos até desenvolveram medos psicológicos.

Portanto, sugiro:

1. Além de prestar assistência material aos idosos, o seu bem-estar psicológico também é muito importante. Sugiro a oferta de serviços de apoio psicológico comunitários para idosos;
2. Colaborar com grupos comunitários na organização de cursos de formação ou *workshops* para idosos;
3. Incentivar as companhias de telecomunicações introduzir um “Plano de desconto na mensalidade do telefone móvel para idosos” ou mesmo um “Plano de mensalidade do telefone móvel grátis para idosos” quando tal for viável.