

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Optimização da rede de protecção *online* para a saúde mental e reforço dos mecanismos de apoio aos trabalhadores na linha da frente

Com o ritmo social cada vez mais acelerado e as mudanças nas pressões do dia-a-dia em Macau, verifica-se um aumento crescente da procura dos cidadãos em relação aos serviços de saúde mental e ao apoio emocional. A questão de saber como se cria uma plena rede de protecção da saúde mental está directamente relacionada com a felicidade das famílias locais e até assume um papel crucial na promoção da harmonia e da estabilidade no seio da sociedade. Nos últimos anos, o Governo da RAEM tem promovido empenhadamente a governação digital, envidando esforços significativos na expansão dos canais de apoio *online*. Por exemplo, os Serviços de Saúde lançaram na “Conta Única” o serviço de avaliação *online* da saúde mental, a que acresce ainda o apoio das autoridades às instituições civis na criação de diversas linhas de aconselhamento a funcionar 24 horas por dia e com serviços de apoio *online* mediante mensagens, por forma a disponibilizar aos cidadãos que sofram de problemas emocionais meios convenientes através dos quais podem pedir ajuda. Este conjunto de medidas “*online + offline*” surtiu um efeito positivo e preparatório na promoção da saúde mental nos bairros comunitários.

Contudo, segundo vários trabalhadores de aconselhamento na linha da frente e instituições civis, as actuais plataformas *online* de serviços psicológicos funcionam, na sua maioria, de forma “passiva”, ou seja, dependem muitas vezes

da iniciativa dos cidadãos de as acederem ou de lhes ligarem, daí existir uma margem para melhoria no tocante à descoberta de casos profundamente ocultos. Ao mesmo tempo, com o aumento crescente em termos da complexidade e da dificuldade dos casos de pedido de ajuda *online*, são enormes a pressão emocional e as energias negativas da sociedade que recaem sobre os agentes de aconselhamento e assistentes sociais na linha da frente, logo, os problemas relativos ao esgotamento profissional e à salvaguarda da saúde mental dos mesmos suscitaram elevada atenção dos sectores. Em especial, recentemente ocorreu, numa região vizinha, uma tragédia de uma família devido a problemas emocionais, na qual estiveram envolvidos uma assistente social da linha da frente e os seus familiares, o que fez soar o alarme para todo o sistema de bem-estar social. Isto demonstra que muitas vezes o colapso psicológico dos profissionais na linha da frente está ocultado, razão pela qual Macau se deve preparar para uma eventual adversidade, reforçando, quanto antes, a rede de protecção psicológica para as equipas da primeira linha. A expectativa, efectiva e urgente, das famílias da camada de base em geral e do sector em causa consiste em encontrar uma forma de bom aproveitamento das tecnologias inteligentes, para que as ferramentas digitais passem de uma “defesa passiva” para um “alerta proactivo”, assegurando efectivamente apoio aos profissionais na linha da frente.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Considerando que as actuais plataformas *online*, como a auto-avaliação da saúde mental da “Conta Única”, funcionam, na sua maioria, de forma passiva, o Governo deve orientar os serviços competentes para, sob o pressuposto de ser salvaguardada a privacidade individual, dotar as actuais plataformas digitais de um “mecanismo de alerta baseado em megadados e intervenção proactiva”, como,

por exemplo, a criação de um canal verde de encaminhamento para os casos ocultos que têm sido repetidamente classificados, através de auto-avaliação, como casos de alto risco, com vista a passar-se de uma espera passiva para uma detecção proactiva. Isto vai ser feito?

2. Tendo em conta que o Governo exige às equipas na linha da frente o reforço da sua capacidade de intervenção comunitária e de detecção de riscos, a pressão psicológica e a energia negativa da sociedade que recaem sobre os assistentes sociais e agentes de aconselhamento na linha da frente vão aumentar drasticamente. Assim, vai o Governo, em articulação com o Plano Decenal de Acção para os Serviços de Reabilitação (2026–2035), instalar, aquando do planeamento das instalações públicas de cada zona, de novos edifícios nos bairros comunitários ou de espaços para serviços sociais, “postos para o alívio físico e mental e repouso regular”, especificamente destinados aos profissionais na linha da frente que podem obter apoio clínico ao nível de aconselhamento psicológico a ser disponibilizado, de forma periódica, pelas autoridades, por forma a assegurar, ao nível de *hardware* e de mecanismos, o apoio a estes “guardiões” dos bairros comunitários?

17 de Julho de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Lee Koi Ian