2013
Relatório de Actividades

澳門特別行政區政府社會工作局
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL DO GOVERNO DA RAEM

ÍNDICE

Prefácio 4

Capítulo 1 – Serviços de Apoio a Indivíduos e Famílias 7

1.1 Trabalhos prioritários do ano 9

1.2 Tipos de serviço 12

1.2.1 Serviço de apoio a indivíduos e famílias 12

1.2.2 Serviços comunitários 19

1.3 Equipamentos sociais 21

1.4 Actividades importantes 23

Capítulo 2 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens 27

2.1 Trabalhos prioritários do ano 29

2.2 Tipos de serviço 31

2.3 Equipamentos sociais 33

2.4 Actividades importantes 34

Capítulo 3 – Serviço de Apoio a Idosos 37

3.1 Trabalhos prioritários do ano 39

3.2 Tipos de serviço 41

3.3 Equipamentos sociais 42

3.4 Actividades importantes 43

Capítulo 4 – Serviço de Reabilitação 45

4.1 Trabalhos prioritários do ano 47

4.2 Tipos de serviço 52

4.3 Equipamentos sociais 54

4.4 Actividades importantes 56

Capítulo 5 – Serviços de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência e Vício de Jogo 59

5.1 Trabalhos prioritários do ano 61

5.2 Tipos de serviço 62

5.2.1 Serviço de prevenção primária 62

5.2.2 Serviço de tratamento e reinserção social 69

5.2.3 Serviço de prevenção e tratamento do jogo problemático 75

Capítulo 6 – Equipamentos Sociais e Licenciamento 81

6.1 Trabalhos prioritários do ano 83

6.2 Serviços e equipamentos sociais sob tutela do IAS 84

6.2.1 Licenciamento e tipos de equipamento 85

6.2.2 Mudanças dos equipamentos sociais 86

Capítulo 7 – Formação, Intercâmbio e Programas de Apoio Financeiro 89

7.1 Cursos de formação 91

7.1.1 Trabalhadores do IAS 91

7.1.2 Trabalhadores das instituições particulares de solidariedade social 94

7.1.3 Formação de profissionais de serviço social e visita de estudo e intercâmbio a Sichuan 95

7.2 Programas de apoio financeiro 96

7.3 Visitas e intercâmbio 97

Capítulo 8 – Comissão Consultiva para o Âmbito de Acção Social 107

8.1 Conselho de Acção Social 109

8.1.1 Reunião Plenária 109

8.1.2 Visitas e intercâmbio 109

8.2 Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior 110

8.2.1 Reunião Plenária 110

8.3 Comissão para os Assuntos de Reabilitação 110

8.3.1 Reunião Plenária 110

8.4 Comissão de Luta contra a Droga 111

8.4.1 Reunião Plenária 111

8.4.2 Visitas e intercâmbio 112

Capítulo 9– Projectos de Investigação e Centros de Recursos 113

9.1 Projectos temáticos 115

9.2 Projectos legislativos 116

9.3 Centros de recursos 117

9.3.1 Núcleos de audiovisuais 117

9.3.2 Centro de Apoio à Educação contra o Abuso de Drogas 117

Capítulo 10 – Gestão Administrativa e Optimização da Qualidade de Serviço 119

10.1 Orçamento financeiro e situação de verbas despendidas 121

10.1.1 Apoio financeiro a instituições/ associações de solidariedade social 123

10.1.2 Restauração e remodelação de instalações do IAS 125

10.2 Situação e desenvolvimento dos recursos humanos 125

10.3 Desenvolvimento de sistemas informáticos 127

10.4 Optimização da qualidade do serviço 128

10.4.1 Carta de qualidade 128

10.4.2 Programa de Avaliação do Grau de Satisfação do Utente 129

10.4.3 Mecanismo de reclamações 129

10.4.4 Sistema de Gestão de Qualidade ISO9001 130

10.4.5 Optimização dos procedimentos administrativos 130

10.4.6 Programa de Gestão da Integridade 131

Anexo 132

Quadro dos Serviços / Equipamentos Sociais de Macau em 2013 133

Índice de Gráficos e Quadros 142

Índice de Gráficos 143

Índice de Quadros 143

Prefácio

Em 2013, verificou-se um desenvolvimento sustentado na economia de Macau, embora acompanhado de uma elevada taxa de inflação. A fim de salvaguardar o nível de subsistência básico das famílias mais vulneráveis e minimizar o impacto da inflação na vida da população, o Instituto de Acção Social (IAS) adoptou um conjunto de medidas e desenvolveu vários serviços para providenciar um apoio geral ao público e em particular aos mais necessitados.

O governo da RAEM instituiu o Valor do Risco Social, índice mínimo de subsistência, para ajudar a camada da população mais desfavorecida e vulnerável. Em 2013, o IAS continuou a efectuar ajustamentos ao valor do risco social e também ao montante dos diversos apoios financeiros atribuídos a indivíduos e famílias. Introduziu um conjunto de medidas de apoio, nomeadamente o prolongamento do período de vigência do "Programa de Apoio Alimentar de Curto Prazo", o aumento do grau de cobertura da atribuição do subsídio especial para os três tipos de famílias em situação vulnerável e o aumento dos montantes do subsídio para idosos e subsídio de invalidez. Além disso, procurou dar uma utilização mais eficaz dos recursos sociais e das capacidades comunitárias através da criação de uma Equipa Promotora do Serviço Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz" e de uma Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares para "Casos de Família", a fim de supervisionarem de forma abrangente o saudável desenvolvimento das comunidades e das famílias.

Na área dos serviços dedicados às crianças, o IAS introduziu diversas medidas no sentido de aumentar o número de vagas nas creches e incentivar as creches a diversificarem os serviços que prestam, bem como optimizar os serviços de apoio prestado pelo IAS, a fim de elevar, de uma forma geral, a qualidade dos serviços destas instituições em Macau. Em relação ao planeamento a longo prazo de serviços de reabilitação e serviços para os idosos, o governo da RAEM reforçou a cooperação interdepartamental na tentativa de definição de planos concretos de desenvolvimento para este tipo de serviços para o decénio 2016-2025, com a criação do "Grupo Interdepartamental de Estudo do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau" e do "Grupo Interdepartamental de Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio".

Na área da prevenção do abuso de drogas, o IAS continuou a informar e a actualizar as escolas, pais e diferentes sectores sociais sobre as questões da prevenção do abuso de drogas através de filmes baseados na realidade e documentários educativos anti-droga, sessões de teatro com temática anti-droga nas escolas, criação e distribuição do "Material Didáctico de Apoio à Prevenção do Consumo de Drogas pela Juventude", bem como acções educativas a nível comunitário. Ao constatar que os toxicodependentes tendem a ser cada vez mais jovens e o abuso de drogas socialmente mais 'camuflado', o IAS tem continuado a reforçar os trabalhos de intervenção precoce junto dos jovens de risco. Quanto à prevenção e tratamento da problemática do jogo, realizaram-se vários inquéritos e estudos para se obter informação necessária de modo a definir as medidas a tomar e o planeamento de futuros serviços.

Ao longo do ano, o IAS organizou vários tipos de acções de formação para instituições particulares, incentivando-as, através de uma política de subsídios, a realizarem ou a participarem em acções de formação e actividades de intercâmbio que respondessem às suas próprias necessidades de serviço, de forma a elevar de uma forma contínua a qualidade do pessoal que presta serviço social. O Grupo Especializado para a Redacção da Proposta de Lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais" foi constituído sob a tutela do Conselho de Acção Social para o acompanhamento em tempo útil da redacção da proposta de lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais", tendo realizado várias reuniões de trabalho ao longo do ano para aprofundar questões sobre as quais o sector social e membros do público exprimiram preocupacções, durante a primeira fase de consultas da proposta de lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais". O consenso a que chegarem os membros do Grupo servirá de base para a revisão da dita proposta de lei.

Para o futuro, o IAS comprometeu-se a uma persistente optimização dos seus actuais serviços e a melhorar a cooperação com os vários departamentos do governo e as instituições particulares, no sentido de fazer progredir de forma diversificada o sector de serviços sociais da RAEM. Com um espírito de trabalho "orientado para a população" e assumindo como princípio orientador o "apoio aos cidadãos na resolução das suas dificuldades e construção de uma nova vida", o IAS dedica-se de forma activa para construir uma sociedade harmoniosa, caracterizada pela boa vizinhança, apoio mútuo e cordialidade.

O Presidente
Iong Kong Io

Capítulo 1
Serviços de Apoio a Indivíduos e Famílias

1.1 Trabalhos prioritários do ano

1.2 Tipos de serviço

1.2.1 Serviço de apoio a indivíduos e famílias

1.2.2 Serviços comunitários

1.3 Equipamentos sociais

1.4 Actividades importantes

Serviços de Apoio a Indivíduos e Famílias

Para ajudar as famílias vulneráveis a fazer face ao crescente aumento da taxa de inflação e providenciar assistência apropriada a um maior número de indivíduos e de famílias, em Janeiro de 2013, o governo da RAEM ajustou o Valor do Risco Social, de acordo com o mecanismo de ajustamento, e implementou um conjunto de medidas de apoio para elevar a qualidade de vida dos sectores mais vulneráveis da população, nomeadamente prolongar o período de vigência do "Programa de Apoio Alimentar de Curto Prazo", aumentar o grau de cobertura da atribuição do subsídio especial para três tipos de famílias em situação vulnerável e aumentar os montantes do subsídio para idosos e subsídio de invalidez. E para melhorar a promoção dos serviços prestados à família e à comunidade, o IAS criou uma Equipa Promotora do Serviço Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz" e uma Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares, a fim de supervisionarem de forma abrangente o saudável desenvolvimento das comunidades e das famílias.

1.1 Trabalhos prioritários do ano

Medidas de apoio às comunidades em situação vulnerável

O governo da RAEM sempre se empenhou em elevar o nível de vida das famílias mais carenciadas, ajudando as famílias em situação vulnerável a enfrentar a crescente taxa de inflação e providenciando assistência apropriada a um maior número de indivíduos e de famílias. Orientando-se pela variação do Índice de Preços no Consumidor, o IAS ajustou o Valor do Risco Social em 2013, de acordo com o mecanismo de ajustamento, elevando o valor do apoio a conceder aos diferentes agregados familiares em 2,67%, ou seja, passando de Mop 3.360 para Mop3.450 o subsídio para famílias compostas por uma pessoa.

Com o objectivo de ajudar os cidadãos que não satisfazem os requisitos do IAS para a atribuição de subsídios, o IAS tem mantido uma colaboração com a Caritas de Macau no "Programa de Apoio Alimentar de Curto Prazo", através do "Centro do Serviço de Fornecimento Temporário de Alimentos da Cáritas". Para além do fornecimento, a curto-prazo, de ajuda alimentar aos cidadãos que a tal têm direito, o Programa também inclui mecanismos de serviço social destinados a ajudar indivíduos ou famílias necessitadas. No sentido de aliviar os encargos familiares criados pela alta de preços o IAS prorrogou, a partir de 1 de Outubro de 2013, o período de vigência do "Programa de Apoio Alimentar de Curto Prazo" de 8 para 10 semanas. Em 2013, candidataram-se a este Programa 1.324 agregados familiares, dos quais foram aprovados 1.241 pedidos, sendo 576 apresentados por indivíduos/famílias com baixos rendimentos, 69 por desempregados, 25 por indivíduos à espera da concessão de apoio económico, 6 por novos imigrantes, 15 por agregados familiares em situação de carência inesperada e 550 por pessoas que alegaram razões diversas. Um total de 2.357 pessoas beneficiou deste serviço e foi-lhes fornecido um total de 431.613 refeições (um aumento de 24,8% em relação a 2012).

Lei de Prevenção e Correcção da Violência Doméstica

O IAS tem-se dedicado a prestar vários serviços às famílias vítimas da violência doméstica e tem estado igualmente a ouvir atentamente as opiniões e sugestões de todos os sectores, incluindo a nível legislativo. Depois de ouvidas a opinião de todos os sectores envolvidos e as partes interessadas sobre a revisão da proposta de "Lei de Prevenção e Correcção da Violência Doméstica", passou-se para a fase de ajustamentos e espera-se que a versão da proposta de lei daí resultante possa responder melhor às necessidades práticas da sociedade de Macau.

Equipa Promotora do Serviço Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz" e Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares

Em 2013, o IAS em colaboração com instituições que prestam serviço da linha da frente às famílias e à comunidade realizou reuniões periódicas sobre coordenação de serviços, tendo criado uma Equipa Promotora do Serviço Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz" e uma Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares.

Em Março de 2013, com vista a reforçar a rede de serviços comunitário e familiar, o IAS estabeleceu cooperação com a Comissão dos Assuntos das Mulheres e 11 ONGs na criação de uma Equipa de Apoio Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz", com o objectivo de sensibilizar a população para a questão da harmonia familiar, encorajar e apoiar programas e actividades de serviço focadas nesta temática, a fim de criar uma consciência social mais positiva. A Equipa de Apoio Comunitário realizou seis reuniões durante o ano de 2013, providenciando valiosas opiniões e sugestões para o planeamento de acções e na cooperação com a "Semana da Família Feliz", para além de uma série de outras actividades para assinalar o Dia Mundial de Prevenção do Suicídio.

A intervenção da Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares foi sobretudo através de esforços conjuntos com as diferentes instituições de serviço social, nos quais se procurou identificar as possibilidades práticas de cooperação interdisciplinar, bem como com as diversas ONGs, na criação de um 'mecanismo de referência de casos' que possa providenciar aos utilizadores os serviços mais apropriados. A Equipa de Cooperação para a Resolução dos Casos Familiares realizou quatro reuniões em 2013, tendo proporcionado valiosas sugestões e opiniões relativamente à melhoria das linhas de orientação, tipo de procedimentos e coordenação requeridos pelo mecanismo de colaboração.

Estudo do planeamento para os equipamentos sociais de serviço familiar e comunitário da RAEM

Para promover os trabalhos de planeamento de futuros serviços familiar e comunitário, permitir uma distribuição mais eficaz dos recursos sociais, reforçar a rede comunitária e a respectiva colaboração, bem como desenvolver um modelo inovador de serviços que permita aos cidadãos gozarem dos serviços sociais diversificados e profissionais, o IAS incumbiu à Universidade Baptista de Hong

Kong de fazer um estudo sobre "Estudo do Planeamento para os Equipamentos Sociais de Serviço Familiar e Comunitário da RAEM" que ficou concluído em Novembro de 2013. O estudo incidiu sobre a revisão geral dos actuais equipamentos e modelos de trabalho de serviços familiar e comunitário e propôs um modelo de serviço de "Prevenção a 3 níveis". Com base no tamanho da população a servir, os serviços propostos estão categorizados em três níveis, de forma a criar uma rede de âmbito mais alargado de serviços comunitários e familiares. Este documento servirá de guia de referência para o IAS no futuro desenvolvimento deste tipo de serviços.

Pedidos e atribuição do subsídio de invalidez

Para manifestar a solidariedade da RAEM para com as pessoas portadoras de deficiência, o IAS, nos termos da Lei sobre o "Regime do subsídio de invalidez e dos cuidados de saúde prestados em regime de gratuitidade", procede à atribuição do subsídio de invalidez aos residentes permanentes da RAEM que reúnam os respectivos requisitos.

Em 2013, deram entrada 1.493 pedidos de "subsídio de invalidez", dos quais 1.122 foram diferidos (sendo atribuído subsídio a 791 requerentes, tendo 331 deles recebido o subsídio em Março de 2014) e 181 casos viram o seu pedido indeferido por não satisfazerem os requisitos. Além disso, dado que uma parte dos pedidos apenas foi entregue no final de 2013, 190 pedidos estão ainda em fase de processamento.

Apoio à execução do "Plano de Comparticipação Pecuniária"

A fim de partilhar os resultados do desenvolvimento económico com os cidadãos de Macau, em 2013, o governo da RAEM manteve o "Plano de Comparticipação Pecuniária" e coube ao IAS fazer a sua entrega, mediante depósito bancário, aos beneficiários do apoio económico, do subsídio para idosos e às pessoas incapacitadas.

Nesse ano, o IAS ajudou a entregar o subsídio do "Plano de Comparticipação Pecuniária" a 5.915 indivíduos beneficiários do apoio económico do IAS e seus agregados familiares e a 53.196 beneficiários do subsídio para idosos. Ao mesmo tempo, o IAS prestou assistência a 324 pessoas incapacitadas no sentido de receberem o referido subsídio.

1.2 Tipos de serviço

1.2.1 Serviço de apoio a indivíduos e famílias

1.2.1.1 Centros de Acção Social

O IAS criou cinco Centros de Acção Social em diferentes bairros de Macau, nomeadamente, Centro de Acção Social de Ilha Verde, Centro de Acção Social de Nossa Senhora de Fátima, Centro de Acção Social de Santo António e São Lázaro, Centro de Acção Social de São Lourenço e Sé e Centro de Acção Social da Taipa e Coloane. Todos oferecem serviços comunitários a indivíduos e famílias necessitadas, como por exemplo serviço de aconselhamento a indivíduos e famílias, apoio económico, serviço de apoio a casos urgentes durante 24 horas, apoio em caso de sinistro e transferência para instituições.

Em 2013, os cinco Centros de Acção Social (CASs) e o Gabinete de Acção Familiar do IAS, prestaram diversos serviços de natureza vária a 7.014 pessoas em 17.459 ocasiões. Além disso, através do mecanismo de triagem para o atendimento imediato, os CASs deram assistência a um total de 3.473 pessoas.

Quadro 1.1 Situação dos serviços prestados pelos CASs e Gabinete de Acção Familiar à população

Tipo de serviço	Nº de beneficiários	Nº de vezes de prestação de serviços
Apoio económico	5.766	11.880
Apoio na aquisição de equipamentos e assistência médica	46	69
Serviço de refeições	2	2
Serviço funerário	19	19
Aconselhamento individual ou familiar	515	2,478
Tratamento do vício do jogo	1	1
Apoio ao emprego	70	120
Encaminhamento	155	192
Apoio no pedido de internamento em lares	130	259
Realojamento	15	40
Emissão de atestado de situação económica/declaração/procuração	184	214
Apresentação de relatórios sociais à autoridade judiciária	87	145
Resposta às consultas de indivíduos/entidades públicas	421	892
Encaminhamento para consulta jurídica	15	21
Consultas de psicologia clínica	3	4
Apoio a casos de sinistros	1	1
Outros	786	1.122
Total	**7.014***	**17.459**

* O total exclui o número de pessoas contabilizado ao mesmo tempo no "Nº de beneficiários" e no "Nº de vezes de prestação de serviços" mas inclui o número total de pessoas atendidas pelo Gabinete de Acção Familiar e pelos cinco CASs. O número total de utentes atendidos pelos cinco CASs foi de 6.903.

Quadro 1.2 Situação de atendimento dos CASs e do Gabinete de Acção Familiar

Formas de atendimento	Nº de vezes de prestação de serviços
Entrevista	11.299
Visita domiciliária	3.483
Entrega do subsídio ao domicílio	1.568
Contacto por telefone	2.701
Reunião com famílias	86
Reuniões com os serviços/instituições afins	201
Acompanhamento de utentes na deslocação a outros serviços/instituições	75
Adopção do mecanismo de triagem no atendimento imediato	3.473
Outros	83
Total	**22.969**

Apoio económico

Nos termos do Regulamento Administrativo nº 6/2007 do Chefe Executivo, "Regime do Subsídio a Atribuir a Indivíduos e a Agregados Familiares em Situação de Carência Económica", o governo da RAEM tem-se dedicado a apoiar pessoas vulneráveis que exijam apoio especial devido a factores sociais, de saúde e outros, para lhes garantir um nível de vida básico. O Valor do Risco Social é o indicador para o apoio às comunidades vulneráveis e em situações de carência económica prestado pelo governo da RAEM. Os destinatários do Valor do Risco Social são indivíduos e agregados familiares cujos rendimentos sejam insuficientes para sustentar as suas necessidades básicas, ou sem nenhum rendimento devido a factores sociais, de saúde ou outros.

Em 2013, beneficiaram do apoio económico do IAS 5.684 indivíduos ou famílias. É de registar que o número total de membros de família beneficiados foi de 9.880 e o valor do apoio económico atribuído totalizou MOP345.749.500. Para reduzir o impacto da alta taxa do custo de vida nas comunidades vulneráveis, em Janeiro de 2013, o IAS ajustou o Valor do Risco Social e aumentado também o valor do apoio a conceder aos diferentes agregados familiares, sendo que para famílias de uma pessoa passou para Mop3.450. Em comparação com Janeiro do ano transacto, o Valor do Risco Social em 2013 registou um aumento de 7,81% ao longo do ano, valor superior à taxa de inflação que em 2012 se cifrou em 6,11%. Além disso, o IAS implementou uma série de medidas especiais para apoiar esses grupos, nomeadamente atribuição do subsídio de uma prestação adicional única às famílias beneficiárias, de valor correspondente ao montante total do subsídio; inclusão dos doentes com autismo, demência e epilepsia nos destinatários do apoio aos três tipos de famílias em situação vulnerável.

Entretanto, além do subsídio regular, o IAS concede também o subsídio eventual para fazer face às necessidades individuais e à ocorrência de diversas eventualidades. Em 2013, o valor despendido pelo IAS com a atribuição do subsídio eventual foi de MOP 8.420.319, de que beneficiaram 833 indivíduos e famílias. Importa referir que a maior fatia desse valor (58,4%), ou seja, MOP4.919.068, se destinou a apoiar casos urgentes, num total de 627 indivíduos ou famílias. No que toca ao apoio prestado aos idosos isolados e mais necessitados – beneficiários do subsídio regular – na utilização dos serviços de teleassistência "Peng On Tung", foi atribuído um subsídio no valor total de MOP805.480, do qual beneficiaram 850 indivíduos.

Em complementaridade com a introdução pelo governo da RAEM de um sistema de segurança social de dois níveis, o IAS providenciou um subsídio mensal a indivíduos com necessidades para o pagamento de contribuições. Foram 1.465 as pessoas que receberam o subsídio mensal para o pagamento de contribuições, num total de MOP744.255.

Quadro 1.3 Tipo de subsídios atribuídos pelo IAS

Tipo de apoio	Nº de famílias beneficiadas	Montante (MOP)
Carência económica	3.150	123.105.414
Família monoparental	886	62.213.047
Doença grave	1.186	50.044.133
Invalidez	253	9.270.007
Subsídio complementar	26	286.013
Apoio especial às famílias em situação vulnerável	3.091	41.471.868
Subsídio eventual	833	8.420.319
Subsídio especial para a manutenção de vida dos três tipos de famílias em situação vulnerável	3.987	26.198.900
Montante extra atribuído em Abril de 2013	5.002	24.736.299
Montante total *		**345.746.000**

* Não está incluído o montante de MOP805.480 destinado ao financiamento dos serviços de teleassistência "Peng On Tong" nem o apoio relacionado com o Fundo de Segurança Social (MOP744.255); inclui, porém, o montante extra, atribuído aos três tipos de famílias em situação vulnerável, como subsídio especial para a manutenção de vida.

Quadro 1.4 Concessão do subsídio eventual

Tipo de apoio	Indivíduo ou família	Montante (MOP)
Despesas funerárias	14	22.800
Calamidade pública ou sinistro	2	15.670
Equipamento médico	56	1.024.417
Obras de reparação no lar	1	9.800
Mobiliário e equipamento doméstico	4	24.922
Menores em situação de crise	2	9.799
Internamento em equipamentos sociais	3	71.006
Despesas com artigos de enfermagem	19	125.047
Encargos de educação ou formação	2	11.400
Apoio a casos urgentes	627	4.919.068
Outros	1	13.600
Enfermagem	2	11.650
Atribuição discricionária de subsídios a indivíduos residentes em Macau há menos de 18 meses	95	2.076.090
Casos discricionários em que a receita económica é acima do valor de risco social e/ou por outros motivos exigindo assistência urgente	5	85.050
Total	**833**	**8.420.319**

Plano de concessão do subsídio especial para a manutenção de vida

O governo da RAEM está atento a situação das famílias carenciadas, em especial a dos três tipos de família em situação mais vulnerável como sejam as famílias monoparentais, ou com membros portadores de deficiência ou com membros sofrendo de doenças crónicas. Embora parte delas tenha recebido apoio económico de instituições particulares para manter uma qualidade mínima de vida, algumas possuem receitas económicas um pouco acima do valor do risco social mas não estão familiarizadas com os procedimentos para solicitar apoios comunitários e, por isso, vivem em condições precárias. Por estas razões que desde 2003 o IAS tem colaborado com as instituições particulares de Macau, visitando essas famílias para perceber melhor a sua situação, procurando contactar, através de organizações comunitárias, não-beneficiárias do apoio do IAS, ou seja, famílias ou indivíduos em dificuldades financeiras. Nestes casos, o IAS tem providenciado, numa única prestação, um subsídio especial para a manutenção de vida, a fim de ajudar a melhorar a sua qualidade de vida.

Ainda no âmbito deste plano, para além do subsídio especial atribuído duas vezes por ano aos três tipos de famílias em situação vulnerável – já beneficiários do apoio económico regular do IAS, para a manutenção de vida, o subsídio é ainda concedido, através de 26 instituições particulares/associações, aos três tipos de famílias cuja receita económica é inferior ou um pouco acima do valor do risco social. O IAS tem procurado acompanhar e avaliar os novos casos, de modo a que aqueles que reúnam condições possam ser incluídos na rede do apoio económico regular do IAS. Em 2013, 3.987 famílias foram beneficiadas pelo Plano, no montante total de MOP26.198.900.

Quadro 1.5 Concessão do subsídio especial para a manutenção de vida

Tipo	Nº de famílias beneficiadas	Nº de beneficiários	Montante (MOP)
Famílias monoparentais	1.320	3.528	9.721.500
Famílias com doentes crónicos	1.674	3.310	9.872.100
Famílias com membros deficientes	993	2.397	6.605.300
Total	**3.987**	**9.235**	**26.198.900**

Subsídio para Idosos

Para garantir os cuidados aos idosos e promover a virtude do respeito aos idosos, o governo da RAEM começou, em 2005, a atribuir o Subsídio para Idosos. Residentes permanentes da RAEM que completem 65 anos até 31 Dezembro, podem solicitar pedido de Subsídio para Idosos ao IAS nesse ano, sendo todos os impressos e procedimentos gratuitos. No mês de Outubro de cada ano, o IAS atribui, numa única prestação, o Subsídio para Idosos aos indivíduos que reúnem

as condições estabelecidas. Em 2013, registaram-se 6.071 novos casos de pedidos, tendo sido diferidos na totalidade. Em 2013 foram gastas MOP392.002.400 em subsídio para idosos, atribuídas a 57.134 casos correntes (MOP6.600 para cada caso) e 2.529 casos anteriores (MOP 5.000 para cada um dos 256 casos de 2009 a 2011 e MOP6.000 para cada um dos 2.273 casos desde 2012).

Quadro 1.6 Requerentes do Subsídio para Idosos em 2013

Local de residência actual	65-69 anos		70-74 anos		75-79 anos		80 anos ou mais		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Macau	2.380	2.182	67	51	47	35	30	29	**2.524**	**2.297**
Hong Kong	169	328	24	30	13	32	12	32	**218**	**422**
Interior da China	132	141	23	35	17	20	14	17	**186**	**213**
Taiwan	3	5	2	--	--	1	--	--	**5**	**6**
Estrangeiro	69	91	12	11	4	6	2	5	**87**	**113**
Total	**2.753**	**2.747**	**128**	**127**	**81**	**94**	**58**	**83**	**3.020**	**3.051**

Atestado de Situação Económica

Para ajudar os residentes com necessidades a requerer assistência jurídica e para reduzir as despesas e encargos administrativos, o IAS tem emitido o Atestado de Situação Económica. Em 2013, deu entrada um total de 184 requerimentos de atestado de situação económica, dos quais alguns foram indeferidos por falta de dados necessários para avaliação da situação do requerente, ou por motivos de desistência ou ainda cancelamento pelos próprios, tendo sido prestado serviço em 214 ocasiões. Ao todo, foram emitidos 240 Atestados de Situação Económica, tendo alguns destes pedidos transitados de 2012, por não se ter concluído o seu processamento.

Serviços de aconselhamento a indivíduos ou famílias

Em 2013, os cinco CASs prestaram serviços de aconselhamento a 453 indivíduos e 157 famílias, respectivamente em 843 e 238 ocasiões, principalmente em problemas de relação conjugal, perturbações emocionais, relacionamento entre pais e filhos, problemas de saúde, emprego e comportamento, vicio do jogo, maus-tratos a esposa, vícios, suicídio, relação entre membros de familia, violência doméstica e adaptação à vida.

Apoio às autoridades judiciárias

Em 2013, o Departamento de Família e Comunidade apresentou 87 relatórios às autoridades judiciárias, prestou serviços em 145 ocasiões e redigiu 142 relatórios. Os casos de acompanhamento, em colaboração com as autoridades judiciárias,

abrangeram relatórios familiares/socioeconómicos, resposta à consulta do tribunal, poder paternal/tutela, menores em crise ou inadaptação social e acompanhamento na audiência.

1.2.1.2 Gabinete de Acção Familiar

Em 2013, o Gabinete de Acção Familiar (GAF) continuou a acompanhar e a avaliar 78 antigos casos que haviam transitado de 2012 ou de anos anteriores e recebeu 45 novos casos (30 encaminhados pelos CASs). Nesse ano, foi de 123 o número total de casos que tiveram intervenção directa do GAF no tratamento de problemas como violência doméstica, relação conjugal, relação entre pais e filhos e perturbações emocionais. Até ao final de 2013, havia ainda 102 casos em fase de acompanhamento.

Em 2011, o GAF efectuou 555 entrevistas, 80 visitas domiciliárias/visitas e prestou serviço de aconselhamento por telefone em 550 ocasiões.

Serviço de aconselhamento por linha aberta

O serviço de aconselhamento por linha aberta entrou em funcionamento em 2005. Nas horas normais de expediente as chamadas telefónicas dos utentes são atendidas pelos assistentes sociais, fora desse período as chamadas são gravadas e as respostas dadas no dia seguinte. As características de directo, imediato e de alta privacidade do serviço de aconselhamento por telefone, permitem ajudar as pessoas que sofram de perturbações emocionais ou tenham dificuldades e carências, oferecendo-lhes um meio de aconselhamento de fácil acesso.

A linha aberta não só oferece aconselhamento emocional, como também informações sociais oportunas, conforme a situação e diferentes necessidades dos utentes, para prover uma assistência mais eficaz à resolução dos problemas. Em 2013, o GAF recebeu um total de 1.686 chamadas telefónicas por Linha Aberta de Aconselhamento (1.147 chamadas nas horas normais de expediente e 539 chamadas fora desse período), referentes principalmente a problemas de saúde, de relação conjugal, de estudos/emprego, e dificuldades económicas, sociais ou de comportamento.

Serviço de apoio jurídico

A fim de oferecer, de modo pleno, aconselhamento profissional psicológico, serviços sociais e coordenação em casos de crise a indivíduos e famílias com problemas, de acordo com as necessidades reais, o IAS ainda oferece serviços de apoio jurídico relevantes para responder as dúvidas nessa área, como parte

do processo de acompanhamento das pessoas com problemas. No que toca ao serviço de consulta jurídica, em 2013, o IAS realizou 54 entrevistas e prestou 19 aconselhamentos, por via telefone. Em relação ao serviço prestado internamente, foram atendidas 259 chamadas telefónicas efectuadas pelas diversas subunidades do IAS, solicitando esclarecimentos na área do direito civil e do direito do processo civil, nomeadamente sobre casos de divórcio, poder paternal, tutela e a adopção.

Projecto de Serviço sobre Vida Positiva e Plano de Apoio Comunitário ao Emprego

O Projecto e o Plano têm por objectivo prestar serviços aos beneficiários do IAS que já possuem aptidão e condição adequada para emprego, oferecendo-lhes serviços de oferta de empregos compatíveis com as suas habilitações e orientação profissional, e ajudando-os na reintegração e na construção de uma vida normal num determinado período e com redução ajustada do apoio económico, a fim de os tornar independentes do subsídio e levá-los a assumir responsabilidades de vida familiar.

Através de orientação profissional oferecida pelo IAS, bem como da plataforma de empregos da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, oferecem-se aos participantes empregos compatíveis com as suas habilitações e formação. É providenciada assistência aos beneficiários do apoio económico do IAS com aptidões e condições adequadas para reentrar no mercado de trabalho. Entre Abril de 2006 e Dezembro de 2013, foram abertos 1.037 casos, 390 dos quais conseguiram a reintegração profissional através de orientação de plano, promoção e encaminhamento.

O Plano de Apoio Comunitário ao Emprego procura maximizar a utilização dos serviços oferecidos pelas instituições particulares, capitalizando na acção social e encorajando os beneficiários do apoio económico participantes neste Plano a inscreverem-se para redefinição da sua situação laboral e aconselhamento, providenciado por quatro instituições particulares (União geral das Associações dos Moradores de Macau, a Federação das Associações dos Operários de Macau, a Associação Geral das Mulheres de Macau e a Cáritas de Macau), a fim de reformular as suas aptidões profissionais, confiança e sentido de responsabilidade e assim poder cuidar melhor das suas vidas. Entre Abril de 2006 e Dezembro de 2013, participaram no Plano 497 pessoas, 72 das quais conseguiram tornar a entrar no mercado laboral, desligando-se do Plano, e 101 foram consideradas como capacitadas para o trabalho e com condições para participar no Projecto de Serviço sobre Vida Positiva, tendo-lhes sido proporcionados serviços de oferta de emprego compatíveis com as suas habilitações e a respectiva formação.

"Serviço de apoio às vítimas – Combate ao crime de tráfico de pessoas

Desde Julho de 2008 que o IAS tem estado a prestar assistência às vítimas de tráfico de pessoas, conforme as situações e necessidades das vítimas, propiciando-lhes acolhimento, alojamento, apoio económico, acompanhamento dos casos, aconselhamento individual, encaminhamento para assistência médica, formação profissional, consulta jurídica e tratamento para toxicodependência. O IAS continua a financiar a Centro de Solidariedade Lai Yuen da Associação Geral das Mulheres de Macau para a linha aberta de emergência de 24 horas de combate ao crime de tráfico de pessoas e para as actividades de sensibilização sobre combate a este crime, a fim de chamar a atenção dos residentes para o problema. Para melhorar a protecção a menores vítimas de tráfico humano, desde Junho de 2012 que o Centro do Bom Pastor é responsável por receber estes menores, providenciando-lhes alojamento similar ao ambiente familiar.

Em 2013, foram processados 39 casos de tráfico de pessoas, 33 dos quais eram novos casos relativos a 2013 (3 casos repetidos), 2 transitados de 2012, em fase de acompanhamento, e outros 4 casos repetidos, sendo 3 de 2012 e 1 de 2011.

1.2.2 Serviços comunitários

Serviço de apoio 24 horas para casos urgentes

Para dar resposta imediata aos pedidos da população em caso de emergência, o Departamento de Família e Comunidade tem disponibilizado um serviço de apoio de 24 horas, assegurado por assistentes sociais que, em caso de necessidade, são notificados pela Polícia de Segurança Pública, Polícia Judiciária, Corpo de Bombeiros e pelos Serviços de Saúde. Em 2013 foram atendidos 259 casos, incluindo 173 casos urgentes com necessidade de tratamento imediato, 48 outros casos verificados como não exigindo tratamento urgente e 38 casos transferidos pela Polícia. Os casos relacionavam-se com crises familiares, tentativas de suicídio, maus-tratos a esposas, maus-tratos a crianças, violência doméstica, problemas emocionais, doentes mentais, alojamento nos lares e tráfico de pessoas. Os casos relacionados com crises familiares, violência doméstica, maus-tratos e (tentativa de) suicídio representaram 38,99% do total.

Quadro 1.7 Situação do atendimento de casos através do serviço 24 horas de apoio urgente

Tipo	Nº de casos
Suicídio	20
Maus-tratos a esposas	5
Maus-tratos a maridos	--
Maus-tratos a crianças	17
Maus-tratos a idosos	--
Crise familiar	37
Alojamento nos lares	31
Pacientes com problemas mentais	5
Problemas de desalojados/sem abrigo	3
Tráfico de pessoas	60
Pessoas perdidas	1
Problemas emocionais	6
Sinistralidade e acidentes	1
Acompanhamento de menores aquando de depoimento	13
Violência doméstica	22
Outros	38
Total	**259**

Serviço de acolhimento do Centro de Sinistrados

O Centro de Sinistrados oferece serviços às pessoas necessitadas de abrigo urgente devido a acidentes públicos (incêndios ou desmoronamento de edifícios) ou desastres naturais (tufão, vagas de frio ou de calor).

Quando é hasteado em Macau o sinal número 8 de tufão, os residentes cujas casas forem destruídas ou ficarem submersas e os pescadores que moram em barcos, os sem-abrigo e os turistas, podem ficar temporariamente alojados no Centro de Abrigo de Tempestades Tropicais.

De acordo com a previsão de Direcção dos Serviços Meteorológicos e Geofísicos, quando a temperatura em Macau atingir 12 graus Celsius ou inferior, o Centro de Abrigo de Inverno será imediatamente aberto ao público.

De acordo com a previsão de Direcção dos Serviços Meteorológicos e Geofísicos, quando a temperatura em Macau atingir 34 graus Celsius ou superior, o Centro de Abrigo de Verão será imediatamente aberto ao público.

Em 2013, o Centro de Sinistrados da Ilha Verde acolheu 26 desalojados (8 dos quais afectados pela instabilidade estrutural do Edifício Sin Fong Garden), ao passo que um total de 1.302 pessoas-vez se refugiou no Centro de Abrigo de Inverno, Centro de Abrigo de Tempestades Tropicais e no Centro de Abrigo de Verão.

1.3 Equipamentos sociais

Em 2013, registou-se um total de 37 serviços/equipamentos de apoio à família e à comunidade, regularmente subsidiados pelo IAS, nomeadamente, centro de apoio à família, centro de acolhimento temporário, instituição de aconselhamento, serviço de apoio a novos imigrantes, serviço de rede de apoio mútuo às famílias monoparentais, centro comunitário e posto de serviço comunitário.

Quadro 1.8 Serviços/equipamentos de apoio à família e à comunidade subsidiados pelo IAS

Tipo	Nº de unidades	Lotação
Centro de apoio à família	13	1.859
Centro de acolhimento temporário	3	136
Instituição de aconselhamento	1	--
Serviço de apoio a novos imigrantes	1	--
Serviço de rede de apoio mútuo às famílias monoparentais	5	--
Centro comunitário	13	5.251
Posto de serviço comunitário	1	120
Total	37	**7.366**

Entrada em funcionamento do Centro de Apoio à Família "Alegria em Abundância" da Associação Geral das Mulheres de Macau

O Centro de Apoio à Família "Alegria em Abundância", da Associação Geral das Mulheres de Macau, situado na zona de habitação económica Edifício do Lago, Zona A, 2° andar A2 da Taipa, iniciou a sua actividade em Março de 2013, como centro integrado de serviços, especializado na família, complementando com acções a nível comunitário. Entre os serviços prestados aos moradores das ilhas incluem-se aconselhamento individual, familiar e matrimonial, terapia da caixa de areia, educação familiar e parental e respectivos serviços de apoio, serviços de voluntariado e aulas de actividades recreativas. O objectivo é fomentar a interacção entre os residentes e contribuir para a promoção de uma sociedade harmoniosa. O Posto de Apoio Familiar das Ilhas da Associação Geral das Mulheres de Macau[1] passou a ser a unidade de serviço do Centro para proporcionar um melhor atendimento aos residents da vila da Taipa.

[1] O Posto de Apoio Familiar das Ilhas da Associação Geral das Mulheres de Macau situa-se no rés-do-chão do Bloco 9 do Bairro Social, na Rua da Ponte Negra, na Taipa.

Entrada em funcionamento do Centro de Serviços Integrados "Família Alegre" do Exército de Salvação

O Centro de Serviços Integrados "Família Alegre" da Associação Exército de Salvação, situado no R/C Loja C da Alameda da Tranquilidade de Macau, iniciou a sua actividade em Outubro. Centrado na comunidade, as suas equipas de serviço oferecem assistência preventiva a três níveis, através de uma abrangente modalidade de serviços direccionados a indivíduos e famílias. A prevenção primária é realizada através de acções comunitárias e serviços regulares de out-reach, em que o pessoal estabelece contacto com pessoas e famílias. A prevenção secundária consiste num conjunto de serviços nucleares, com vista a reforçar as funções familiares, criar redes de apoio sociais e interpares, e apoiar o desenvolvimento pessoal; a prevenção a nível terciário faz-se através de aconselhamento específico e gestão de casos. No seu conjunto, os serviços cobrem acções de outreach, trabalhos de equipa e processamento de casos individuais e familiares.

Entrada em funcionamento do Complexo de Serviços para a Família e Comunidade do Fai Chi Kei da Federação das Associações dos Operários de Macau

O Complexo de Serviços para a Família e Comunidade do Fai Chi Kei da Federação das Associações dos Operários de Macau situa-se no 3º piso da zona de habitação social Edifício Fai Fu, no Bairro Fai Chi Kei, e iniciou a sua actividade em Dezembro , oferecendo aos residentes serviços sociais variados, incluindo aconselhamento individual e familiar, actividades de grupo, prevenção de problemas relacionados com o vício do jogo, prevenção da toxicodependência e ainda serviços de encaminhamento.

1.4 Actividades importantes

Em 2013, o IAS levou a efeito uma série de actividades familiar e comunitárias, organizando promoções de Planos de Serviços Familiar e Comunitário, assistindo instituições particulares no desenvolvimento de diversas actividades comunitárias mediante apoio financeiro eventual, procurando melhorar a qualidade de vida dos residentes, considerada premissa essencial para a criar "famílias felizes e uma sociedade harmoniosa". No mesmo ano, um total de 94 instituições particulares receberam apoio financeiro eventual do IAS, no montante total de MOP11.472.645, que serviu para organizar 408 diferentes actividades.

Planos de Serviços Familiar e Comunitário

Para coordenar o desenvolvimento social e satisfazer as necessidades da população, o IAS presta apoio financeiro a instituições particulares de solidariedade social no desenvolvimento de vários planos de serviço familiar e comunitário, além de disponibilizar diversos projectos de serviços, em resposta às necessidades de comunidades específicas, ajudando-as a adaptarem-se à vida e às mudanças sociais. Em relação ao serviço de apoio à família, desenvolveu-se o Serviço de Rede de Apoio Mútuo a Famílias Monoparentais e em termos de serviço comunitário, desenvolveu-se o serviço de apoio a novos imigrantes e o serviço de rede de apoio a trabalhadores não residentes. Em 2013, houve 8 instituições particulares que participaram nesses planos tendo prestado serviços a 40.637 pessoas.

◆ Serviço de Rede de Apoio Mútuo a Famílias Monoparentais

O IAS está atento às pressões e às necessidades que afectam as famílias monoparentais. Com a colaboração de 5 instituições particulares e após dois anos de desenvolvimento a título experimental, em 2005, o respectivo serviço tornou-se permanente e passou a denominar-se Serviço de Rede de Apoio Mútuo a Famílias Monoparentais. Os objectivos são ajudar as famílias monoparentais a criar uma rede de apoio comunitário, reforçar a sua capacidade para enfrentar as dificuldades e resolver os problemas, bem como reconstruir uma vida familiar sadia. Em 2013, foram organizadas 267 actividades, tendo-se prestado serviços a 13.869 pessoas.

◆ Serviço de rede de apoio a novos imigrantes e a trabalhadores não residentes

O IAS atribui apoio financeiro a instituições particulares de solidariedade social que prestam serviços a novos imigrantes em Macau e aos trabalhadores não residentes, no sentido de ajudá-los a integrarem-se na comunidade. No que diz respeito ao serviço de rede de apoio a novos imigrantes, o IAS prestou apoio financeiro ao Centro Comunitário do Iao Hon, da União Geral das Associações de Moradores de Macau para a realização de actividades e iniciativas diversas, incluindo grupos que acompanham os novos imigrantes, aulas de aprendizagem de línguas, classes de formação,

classes sobre disciplinas diversas, actividades de inclusão social e aconselhamento individual, que beneficiaram 21.703 pessoas-vez. Quanto ao serviço de rede de apoio a trabalhadores não residentes, o IAS financiou o Centro de Serviços da Zona Norte da Federação das Associações dos Operários de Macau e a Cáritas de Macau na realização de 8 actividades, que serviram 5.065 pessoas.

Série de actividades do Dia Internacional da Família e Semana da Família Feliz

Para comemorar o Dia Internacional da Família, decretado pelas Nações Unidas, e que ocorre a 15 de Maio, o IAS, em colaboração com os centros de serviços de apoio às famílias e à comunidade, subordinados a 30 instituições particulares, realizou, entre os dias 10 e 19 de Maio de 2013, um programa de actividades destinadas à "Semana da Família Feliz", sob o tema "difusão do amor na comunidade, famílias felizes num convívio harmonioso". As actividades incluíram "conferência de imprensa sobre a Semana da Família Feliz", "Harmonia na Comunidade – Visitas Conjuntas às Instalações das Instituições Particulares", "Visitas de Intercâmbio de membros da Equipa de Apoio Comunitário e Simpósio sobre Assuntos das Mulheres de Macau", "Bazar Divertido para a Família Feliz" e "Visitas de Intercâmbio de Pessoal da linha da frente a serviços públicos e a Instituições Particulares de Solidariedade Social". Neste conjunto de actividades participaram mais de 7.000 pessoas, entre o pessoal das instituições particulares e o público em geral.

Entre Abril e Junho, os diferentes centros de serviços de apoio às famílias e à comunidade realizaram cerca de 30 actividades para promover a harmonia comunitária e os valores de base de uma família feliz, procurando sensibilizar a população para os problemas no seio familiar e a importância de uma família feliz.

Cerimónia de inauguração do Bazar para a Família

Série de actividades do Dia Mundial de Prevenção do Suicídio, "Valorize a Vida, Ame a Vida"

Entre Julho e Setembro de 2013, o IAS, em colaboração com a Equipa de Apoio Comunitário vocacionada para promover "Vida Adorável & Família Feliz" e os centros de serviços de apoio às famílias e à comunidade, subordinados a 30 instituições particulares, realizou a "Série de Actividades do Dia Mundial de Prevenção do Suicídio" para comemorar o dia 10 de Setembro, Dia Mundial de Prevenção do Suicídio, a fim de sensibilizar a população para valorizar a vida e encorajar os cidadãos a "Amar a Vida e Ser Carinhoso para o Próximo". Um total de 8.000 pessoas-vez participaram nestas actividades, que incluíram "Cerimónia de inauguração do

Programa de Actividades do Dia Mundial de Prevenção do Suicídio", "Concurso de Desenho da Mascote Vida Maravilhosa", evento comunitário promocional "Alegria para a Vida", "Workshop sobre prevenção do Suicídio e Intervenção em caso de crise", "Bazar de Alegria para a Vida" e "Vigília à Luz das Velas pelo Dia Mundial de Prevenção do Suicídio".

Cerimónia do corte de fita do Bazar da Alegria para a Vida

Capítulo 2
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens

2.1 Trabalhos prioritários do ano

2.2 Tipos de serviço

2.3 Equipamentos sociais

2.4 Actividades importantes

Serviços de Apoio a Crianças e Jovens

Em 2013, os trabalhos direccionados para os serviços infantis incluíram o incentivo às creches para diversificarem os seus serviços e a optimização de operações de apoio ao funcionamento das mesmas. O IAS realizou uma série de actividades para comemorar o Dia Mundial da Criança, desenvolveu uma campanha para promover a educação cívica entre os jovens, realizou trabalhos sobre a promoção e cumprimento da Convenção sobre os Direitos da Criança e publicou o Relatório da Investigação sobre a Situação e Causas do vício da Internet dos jovens.

2.1 Trabalhos prioritários do ano

Projecto de construção das creches

Para responder à necessidade de serviços de creches e apoiar as famílias com necessidade de cuidados a crianças, entraram em funcionamento duas novas creches, em Março e Outubro de 2013, nomeadamente, a Creche "O Lago" da União Geral das Associações dos Moradores de Macau, situada nas ilhas, e a "Creche V da Associação de Beneficência Tung Sin Tong", na Zona Norte de Macau.

Optimização dos serviços de apoio das creches

Para dar resposta ao desenvolvimento do serviço de creches, o IAS continuou a procurar elevar a qualidade dos seus serviços, através de várias formas de apoio, incluindo a elaboração do Guia para o Procedimento de Admissão de Alunos nas Creches Subsidiadas, além de apoio adicional na implementação do Guia para as Actividades realizadas pelas Creches e Utilização de Recursos, início das acções de formação para avaliadores do serviço prestado pelas creches e workshops sobre a identificação precoce de crianças com necessidades especiais e cuidados a ter com elas.

Promoção de serviços diversificados nas creches

O IAS continuou a incentivar as creches, no sentido de estas diversificarem os serviços que prestam para poderem responder melhor às necessidades da sociedade, através da implementação de um conjunto de medidas concretas, como por exemplo, optimização dos serviços de meio-dia, serviços de urgência temporários, serviço em dias de feriado, extensão do horário de serviço das creches e realização de programas recreativos com pais e filhos. O objectivo é prestar serviços diversificados mais adequados às necessidades das famílias de Macau mediante uma utilização mais eficaz dos recursos sociais existentes.

Formação para os trabalhadores das creches

Entre Junho e Outubro de 2013, a fim de melhorar as aptidões e conhecimentos profissionais do pessoal das creches para assim garantir uma superior qualidade de serviço, o IAS realizou cinco workshops de formação direccionados para directores, pessoal recém-recrutado e como 'treino na função' para funcionários das creches,

Workshop sobre jogos para crianças

nomeadamente, “Workshop sobre como cuidar de crianças e bebés”, “Workshop sobre jogos para crianças”, “Workshop sobre jogos entre pais e filhos”, “Workshop sobre técnicas de comunicação” e “Workshop sobre Como cuidar de crianças com necessidades especiais e suas famílias”, nos quais participaram 229 pessoas. Além disso, o IAS providenciou um total de 36 horas de terceira fase de formação aos auxiliares de educação das creches durante os meses de Novembro e Dezembro de 2013, nas quais participaram 52 pessoas.

Relatório da Investigação sobre a Situação e Causas do Vício da Internet dos Jovens da RAEM

Em Janeiro e Outubro de 2013, o IAS publicou, respectivamente em chinês e em português, as versões do “Relatório da Investigação sobre a Situação e Causas do Vício da Internet dos Jovens da RAEM”. Os resultados revelam que 22,6% dos jovens viciados na Internet de Macau, percentagem que é inferior à de Hong Kong mas superior à da China continental. A principal causa deste vício é de natureza psicológica, embora factores como conflitos com a família e má relação com os pais e a escola também tenham influência indirecta.

Relatório do Estudo de Acompanhamento sobre o Problema Juvenil e o Projecto de Desenvolvimento do Serviço Juvenil na RAEM

A fim de resumir a experiência decorrente da implementação do Projecto de Desenvolvimento do Serviço Juvenil ao longo dos últimos anos e utilizá-la na formulação de futuros planos de desenvolvimento de serviços dedicados à prevenção dos jovens em risco e formas de lidar com ela, em Julho de 2011, o IAS incumbiu à Rede de Estudos da Juventude da City University de Hong Kong a realização de um “Estudo de Acompanhamento sobre o Problema Juvenil e o Projecto de Desenvolvimento do Serviço Juvenil na RAEM”. O relatório do estudo ficou concluído em Novembro de 2013 e estima-se que a sua publicação venha a ocorrer em 2014.

Projecto de serviços de apoio de consultadoria de lares de crianças e jovens

Em complemento ao lançamento e subsequente implementação do “Projecto de Serviço de Lares de Pequena Dimensão”, em Dezembro de 2012, o IAS continuou a incumbir os serviços de consultadoria da Associação de Centros de Rapazes de Hong Kong para prestar assistência a dois lares de crianças e jovens (Lar de Jovens de Mong-Há e Casa “ECF Fellowship Orphanage Inc), no sentido de implementarem o sistema de serviços para o seu funcionamento e, ao mesmo tempo, ajudaram os lares a optimizá-lo, formando pessoal e providenciando supervisão profissional. O serviço de apoio e consultadoria aos dois lares terminou em Dezembro de 2013.

Em Junho de 2013, o IAS incumbiu à Youth Outreach Society de Hong Kong serviços de consultadoria para o Centro Residencial "Arco-Íris", no sentido de ajudar esta instituição a atingir um funcionamento estável e a subsequente maximização do sistema de gestão em vigor, procurando também melhorar a qualidade dos serviços prestados através de acções de formação e supervisão profissional de casos.

2.2 Tipos de serviço

A Divisão de Infância e Juventude (DIJ), através da cooperação com instituições particulares e serviços públicos, e com a assistência oferecida pelos tribunais no âmbito da protecção social, prestou assistência e protecção às crianças e jovens, ajudou-os a enfrentar os desafios no crescimento e a reestabelecer o relacionamento social, de modo a poderem crescer de forma saudável. Quanto aos trabalhos de casos, tratou-se principalmente dos casos de serviços de creches e de cuidado de crianças e jovens em lares, de regime de protecção social, serviço de adopção e os casos de serviço de apoio comunitário.

Em 2013 foram tratados 393 casos, dos quais 146 relacionados com creches e o serviço de prestação de cuidados em lares, 244 ligados ao apoio ao tribunal e 3 relacionados com o Programa de Apoio Comunitário.

Serviços de creche e de cuidado de crianças e jovens em lares

Os serviços de creche e de cuidado de crianças e jovens em lares incluem principalmente os pedidos para ingresso em creches, pedidos de cuidados em lares, acompanhamento de casos dos residentes infantis, tratamento de assuntos relacionados com a tutela de crianças e jovens sob cuidados residenciais e serviço de apoio a famílias adoptivas. Em 2013, foram tratados 146 casos, envolvendo 179 utentes.

Quadro 2.1 Estatísticas de casos relacionados com serviços de creches e lares

Tipo	Nº de casos	Nº de pessoas envolvidas
Pedido para ingresso em creches	11	12
Pedido de cuidados em lares	42	51
Acompanhamento de residentes infantis de lares	88	105
Cuidar da tutela de crianças e jovens residentes nos lares	4	4
Transferência para outros lares	5	7
Saídas do lar	32	34
Abandono da família adoptiva	--	--
Outros	5	6
Total	**187**	**219**
Nº de casos/utentes*	**146**	**179**

* Não são contabilizados os números que aparecem simultaneamente no "Nº de casos" e "N.º de pessoas envolvidas".

Regime de Protecção Social

Em 2013 foram tratados 244 casos relacionados com a prestação de apoio ao Tribunal Judicial de Base e ao Ministério Público, mais precisamente a prestação de apoio ao Tribunal no âmbito do regime de protecção social aquando do exercício da jurisdição a menores. Os casos tratados referem-se a problemas de exercício e regularização do poder paternal e da tutela, infracções jurídicas praticadas por menores de 12 anos, diversas situações de crise ou inadaptação social no processo de crescimento, tais como abandono, falta de apoio familiar e grande dificuldade de adaptação a diversos tipos de disciplina ou à vida social.

Quadro 2.2 Casos de colaboração com o Tribunal e o Ministério Público

Tipo	Nº de casos
Exercício da tutela	21
Exercício do poder paternal	49
Investigação da paternidade	1
Situações de crise ou de inadaptação social no processo de crescimento	57
Acção de divórcio/pensão de alimentos	29
Pedido da adopção de menores sob cuidados do IAS	16
Pedido da adopção de menores com destinos específicos	23
Pedido de adopção no Interior da China	28
Pedido de adopção no estrangeiro	3
Acompanhamento de casos respeitantes a crianças abandonadas	6
Inquéritos	9
Outros	11
Total	**253**
Total dos casos*	**244**

* Não foram contabilizados 9 casos que aparecem simultaneamente em várias categorias.

Serviço de Cuidados Adoptivos

Este serviço destina-se a menores com idades entre os 3 e os 18 anos, em bom estado de saúde mental e físico, mas que estavam temporariamente sem tutela parental devido a problemas familiares. Desde que o IAS lançou o Projecto-piloto de Serviço de Cuidados Adoptivos, em Agosto de 2009 até 2013, já foram colocados ao cuidado deste serviço sete menores, dos quais dois ainda permanecem sob cuidados adoptivos.

Serviço de adopção

O IAS é a única entidade na RAEM que presta serviço de adopção, cujas responsabilidades incluem avaliação dos pedidos de adopção, emparelhamento e acompanhamento dos casos de adopção. Em 2013, o IAS registou 70 pedidos de adopção, dos quais 16 foram de adopção de menores sob cuidados do IAS, 23 de adopção de menores com destinos específicos, 28 solicitaram o envio do pedido de adopção para o Interior da China e os restantes 3 foram casos de adopção de menores residentes no estrangeiro. No mesmo ano, foram tratados 6 casos de abandono de crianças, tendo sido concluído um processo de adopção, encontrando-

se 3 em processo de pré-adopção em Macau e os restantes 2 ainda em fase de acompanhamento.

Serviço de Apoio Comunitário

Em resposta à implementação da Lei nº 2/2007 da Região Administrativa Especial de Macau, intitulada "Regime Tutelar Educativo dos Jovens Infractores", o IAS colaborou com as equipas de intervenção comunitária para jovens, prestando aos jovens com idade superior a 12 anos mas inferior a 16 anos que tinham perpetrado, pela primeira vez, actos definidos pela Lei como "crime" ou "contravenção", e que, advertidos pela polícia, aceitaram participar no serviço de aconselhamento individual do Programa de Apoio Comunitário. Em 2013, foram tratados 3 casos, 2 dos quais novos casos e 1 que transitou do ano anterior.

2.3 Equipamentos sociais

Em 2013, através de financiamento regular, o IAS apoiou o funcionamento de equipamentos sociais, incluindo 30 creches, 8 lares de crianças e jovens, 1 internato, 3 equipas de intervenção comunitária para jovens e 2 complexos de apoio à juventude e família. Às creches, aos lares de crianças e de jovens e ao internato foi atribuída uma lotação total de 5.426 vagas de serviço (4.827 das creches e 599 dos lares de crianças e jovens e do internato), tendo o número de utentes atingido 5.103 (sendo 4.814 utentes das creches e 289 utentes dos lares de crianças e jovens e do internato), representando 94% da lotação total.

Quadro 2.3 Serviços/equipamentos sociais para crianças e jovens, regularmente subsidiados

Tipo	Nº de unidades	Lotação	Nº de utentes
Creche	30	4,827	4.814
Lar de crianças e jovens	8	371	241
Internato	1	228	48
Equipa de Intervenção Comunitária para jovens [1]	3	--	Nº de casos: 999
			Nº de utentes participantes em actividades e grupos: 8.444
Complexo de Apoio à Juventude e Família [2]	2	786	Nº de membros: 9.555
			Nº de casos: 182
			Nº de utentes participantes em actividades: 31.837

1: As Equipas de Intervenção Comunitária para Jovens não definiram um limite para o número de utilizadores. Os dados apresentados são a soma do total de casos tratados e do número de participantes nas suas actividades.

2: A lotação total dos Complexos de Apoio à Juventude e Família é de 786 vagas, ao passo que o número de utilizadores é a soma do número dos seus membros, do número de casos tratados e do número de participantes nas suas actividades.

Quadro 2.4 Creches recém-criadas

Designação	Endereço	Idade de admissão	Lotação
Creche "O Lago" da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Unidade B2, 2º andar do Edifício do Lago, de habitação económica, Zona A, na Estrada Coronel Nicolau de Mesquita, Taipa	De 3 meses a 3 anos de idade	295 pessoas (serviço dia inteiro) 54 pessoas (serviço meio dia)
Creche V da Associação de Beneficência Tung Sin Tong	Estrada da Areia Preta, Nº 1A, 2º e 3º andar, Macau	De 2 a 3 anos de idade	210 pessoas (serviço dia inteiro)

Entrada em funcionamento de um Complexo de Apoio à Juventude e Família

Com a conclusão das habitações públicas nas zonas urbanas da Taipa e de Coloane, aumentou a procura de serviços sociais para servir os seus novos residentes. Para o efeito, o IAS incumbiu ao "Mosteiro Pou Tai" a criação de um Complexo de Apoio à Juventude e Família no recém-construído Edifício de Serviços Sociais de Pou Tai, situado na Rua do Minho, na Taipa. O Complexo iniciou a sua actividade em Novembro, sendo os seus serviços vocacionados para crianças e jovens dos 6 aos 29 anos de idade e suas famílias.

2.4 Actividades importantes

Dia Mundial da Criança

Para divulgar os direitos e interesses das crianças e despertar a atenção da sociedade para o saudável crescimento da criança, o IAS, em colaboração com 18 serviços públicos e 6 instituições particulares, realizou uma série de actividades subordinadas ao tema "Amar a Terra e Estimar os Recursos", nomeadamente um grande arraial, actividades interactivas entre estudantes do ensino primário e elementos da Guarnição do Exército de Libertação do Povo Chinês em Macau, visitas aos hospitais para cumprimentar crianças doentes, entre outras actividades. O grande arraial contou com a visita de cerca de 4.300 pais e filhos, ao passo que nas actividades interactivas com a Guarnição do Exército de Libertação do Povo Chinês, que tiveram lugar no Fórum de Macau, participaram 1800 alunos e professores, que ficaram a conhecer melhor o significado da bandeira nacional e cerimónia do içar da bandeira, participando em jogos com os militares e assistindo a um espectáculo cultural de variedades. O evento encerrou com as actuações de um espectáculo instrumental da Guarnição do Exército de Libertação do Povo Chinês e da orquestra de sopros da Associação dos Escoteiros de Macau.

Alunos da primária com elementos do exército chinês

Convidados do arraial

Convívio com as crianças hospitalizadas

Campanha de educação cívica para a Juventude

A fim de prestar assistência às crianças e jovens para terem bom carácter e boa cidadania, bem como melhorar a consciência cívica da população, o IAS lançou, de Dezembro de 2012 a Agosto de 2013, o "Plano de Apoio Financeiro para Promoção de Educação Cívica às Crianças e Jovens sobre Conhecimento da Lei e da Disciplina", através do qual subsidiou instituições particulares para a realização de programas e actividades de educação cívica dedicadas a crianças e jovens. Participaram no Plano 14 instituições particulares que organizaram uma variedade de eventos temáticos, como actividades de grupo, workshops, palestras, campanhas comunitárias, competições públicas e visitas e intercâmbios comunitários, contribuindo assim para aumentar a consciência cívica dos participantes, reforçar a sua noção de autodisciplina e promover valores morais positivos.

Promoção e Cumprimento da Convenção sobre os Direitos da Criança

A fim de melhorar os conhecimentos e o entendimento dos jovens sobre a "Convenção sobre os Direitos da Criança", o IAS organizou em Janeiro e Fevereiro de 2013 o "Programa de Formação dos Embaixadores Infantis". As crianças que completaram o curso participaram, já como embaixadores infantis e entre Abril e Setembro, em várias sessões promocionais para popularizar os direitos das crianças. Para divulgar a Convenção, o IAS também produziu uma série de materiais promocionais (pincéis para pintar) para serem distribuídos durante as actividades interactivas dos alunos do ensino primário com elementos da Guarnição do Exército de Libertação do Povo Chinês em Macau. Para o público em geral, o IAS produziu vários vídeos promocionais para serem transmitidos pelos canais de televisão.

Capítulo 3
Serviços de Apoio a Idosos

3.1 Trabalhos prioritários do ano

3.2 Tipos de serviço

3.3 Equipamentos sociais

3.4 Actividades importantes

Serviços de Apoio a Idosos

Como forma de enfrentar o envelhecimento da população, o governo da RAEM criou o "Grupo Interdepartamental de Estudo do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau". O Grupo de Estudo definiu a estrutura e o plano de trabalho para os seus estudos, a que se seguiu o lançamento da primeira fase da sua "Investigação de base" e estudos sobre "avaliação dos serviços". Para além disso, iniciaram também actividade o "Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai" na Zona das Ilhas e o "Centro Diurno "Prazer" para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau".

3.1 Trabalhos prioritários do ano

Acompanhamento dos trabalhos de "Estudo Interdepartamental sobre o Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau"

Para poder dar resposta ao envelhecimento da população de Macau e criar condições para que os idosos tenham uma vida feliz, em finais de 2012 o governo da RAEM criou o "Grupo Interdepartamental de Estudo do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau", do qual o IAS é a entidade coordenadora. Adoptando uma abordagem integrada na sua investigação, o Grupo de Estudo delineou um plano de políticas para um regime de protecção sistemática da terceira idade, bem como um Plano de Acção Decenal para Desenvolvimento dos Serviços aos Idosos, com base nas conclusões dos seus estudos. Em 2013, o Grupo de Estudo realizou duas reuniões interdepartamentais, no decurso das quais foi definido o plano de estudos, o plano de trabalho e o cronograma do "Estudo Interdepartamental sobre o Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau". Foi igualmente lançada a primeira fase da sua "Investigação de base" e os estudos sobre "avaliação dos serviços", com resultados promissores.

Estudo sobre as necessidades de serviços domiciliários e comunitários para os idosos na RAEM e seu planeamento

O "Estudo sobre as necessidades de serviços domiciliários e comunitários para os idosos na RAEM e seu planeamento", que o IAS incumbiu à Associação de Gerontologia de Hong Kong ficou concluído em Junho de 2013. Para além de passar em revista a forma como este tipo de serviços são prestados em outros países do mundo e mormente nas regiões vizinhas, o Estudo também se serviu de grupos foco, entrevistas e inquéritos por questionário para avaliar a situação actual, bem como a eficácia dos serviços de apoio comunitários na RAEM. As suas recomendações são de que o planeamento de centros de serviço de cuidados de dia e serviços de apoio e cuidados domiciliários para os idosos sejam baseados em, respectivamente, 0,52% e 1% da população com 60 anos ou mais de idade. O estudo também sugeriu que, considerando as necessidades de cuidados comunitários e serviços de apoio a idosos em situação domiciliária, devem ser utilizados instrumentos de avaliação estandardizados para a sua avaliação e os serviços de apoio e cuidados ao domicílio devem ser combinados com os serviços oferecidos pelos centros de cuidados de dia aos idosos, a fim de criar "Centros Integrados de Cuidados aos Idosos" que se dedicarão a apoiar os cuidadores de idosos e a cuidar dos idosos doentes (no domicílio). Quanto aos actuais centros de cuidados de dia, deverão concentrar-se em providenciar aos idosos saudáveis actividades recreativas, desportivas e serviços voluntários.

Plano de Optimização dos Serviços de Cuidados Domiciliários e de Apoio

Com o objectivo de optimizar, a longo prazo, o serviço de cuidados às pessoas idosas, o IAS convidou a Associação de Gerontologia de Hong Kong para lançar o "Plano de Optimização dos Serviços de Cuidados Domiciliários e de Apoio", mediante o treino das actuais cinco equipas de serviços de cuidados domiciliários e de apoio, ajudando-as a compilar manuais de operação, através de uma análise crítica funcional da forma como prestam os seus serviços. A AGHK também ajudou o IAS a definir os padrões para os serviços de cuidados domiciliários e de apoio. O Plano está dividido em duas fases, com a qualidade de serviço de apenas uma das equipas a ser optimizado através de um projecto-piloto realizado em 2013, sendo a optimização das restantes 4 equipas realizada em 2014.

Reforço dos cuidados à senilidade mental nos Centros de Cuidados de Dia

A fim de melhorar os serviços comunitários prestados aos idosos que sofrem de senilidade mental, bem como reforçar o apoio dado a estes doentes e às suas famílias, o IAS atribuiu um subsídio ao Instituto de Enfermagem Kiang Wu para o lançamento do projecto "Benevolência – Amor e carinho para os idosos". Uma equipa de peritos e conselheiros foi convidada para fazer uma análise crítica dos serviços que são actualmente prestados aos idosos que se debatem com este problema nos três centros de cuidados de dia, aguardando-se as suas opiniões e recomendações em termos de conteúdo, ambiente e instalações, e necessário hardware e software de apoio para melhorar a qualidade deste serviço.

2ª Fase do Plano de Optimização dos Serviços de Lares de Idosos

O IAS incumbiu à Associação de Gerontologia de Hong Kong o lançamento da "2ª Fase do Plano de Optimização dos Serviços de Lares de Idosos" em relação a seis lares para idosos subsidiados. Com base em "Workshops Práticos" e "Visitas aos Locais" realizadas ao longo de seis dias, a AGHK ajudou estes seis lares a implementarem as "10 Orientações de Prática Clínica", formuladas durante a 1ª fase do Plano, e a redigir outras "7 Orientações de Prática Clínica", esperando-se assim que estes lares possam melhorar a qualidade dos seus serviços através de um constante aperfeiçoamento.

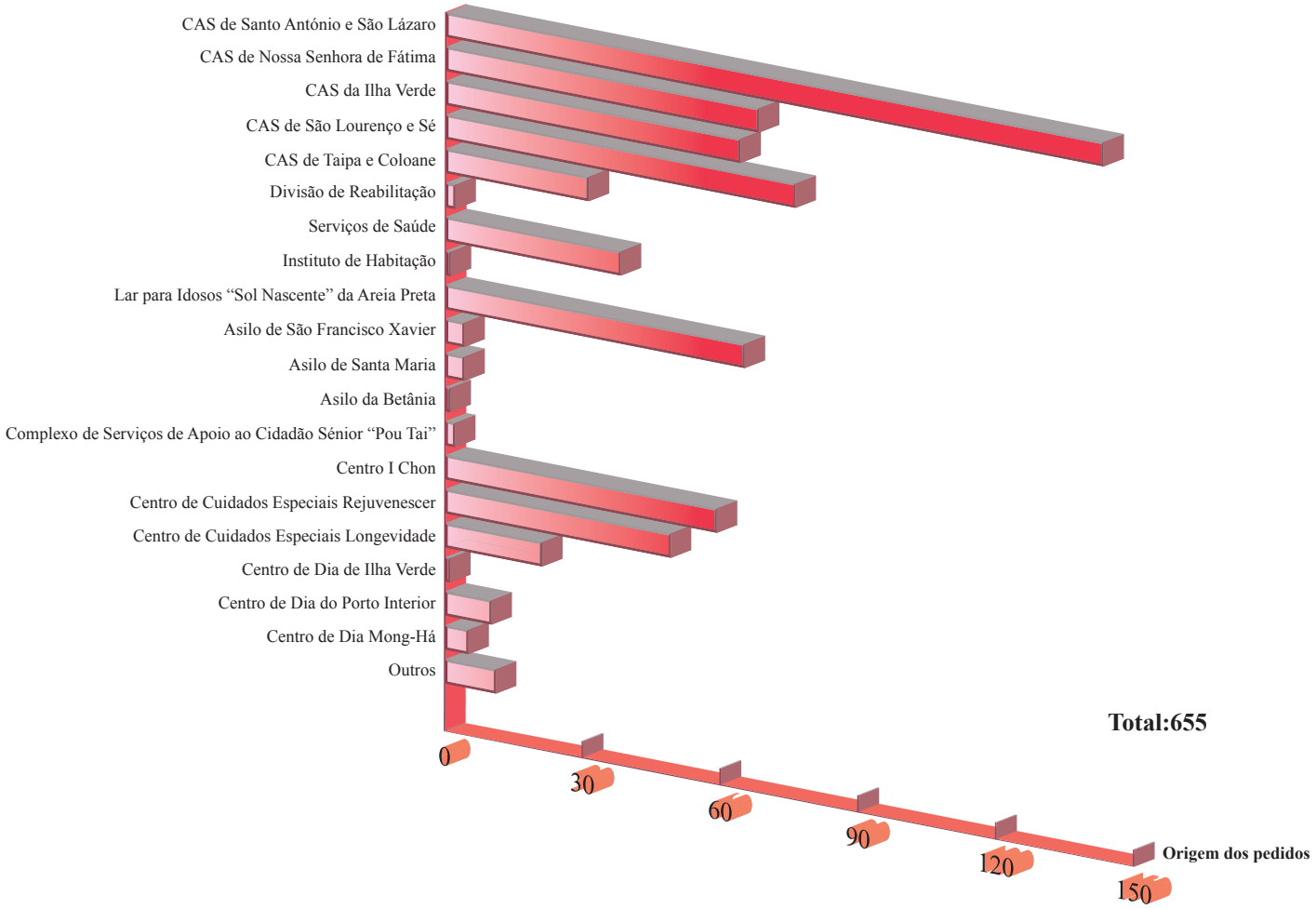
Formadores e participantes do Plano

3.2 Tipos de serviço

Em 2013, a Divisão de Idosos (DI) recebeu um total de 1.060 casos, dos quais 655 eram novos pedidos (sendo 552 pedidos para ingresso em lares e 103 para ingresso em centros de dia de cuidados especiais) e os restantes 405 eram casos de acompanhamento. Entre os pedidos para ingresso em lares, 153 foram deferidos para ingresso em lares subsidiados pelo IAS e, dentre os pedidos para o serviço dos centros de dia de cuidados especiais, 77 satisfaziam as condições exigidas, tornando-se assim beneficiários do serviço solicitado.

De entre os 655 novos pedidos para o serviço de internamento em lares, 381 foram transferidos pelos 5 CASs do IAS e os restantes 171 foram transferidos por outras entidades. Entre os 103 pedidos para o serviço de cuidados especiais no centro de dia, apenas um caso foi encaminhado para o centro de dia de cuidados especiais pelo CASs do IAS, sendo todos os restantes transferidos através Centro I Chon, Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer e Centro de Cuidados Especiais Longevidade.

Gráfico 3.1 Origem dos pedidos do serviço de prestação de cuidados permanentes



Cartão de Benefícios Especiais para Idosos

Em 2013, o IAS distribuiu cumulativamente um total de 44.302 exemplares do Cartão de Benefícios Especiais para Idosos, com 200 estabelecimentos comerciais a proporcionar benefícios de serviços e descontos de compras aos idosos portadores deste Cartão.

Plano de Apoio Financeiro aos Professores Idosos

Para apoiar e encorajar os idosos aposentados a participarem em actividades docentes comunitárias, permitindo-lhes fazer bom uso dos seus talentos, o IAS manteve o "Plano de Apoio Financeiro aos Professores Idosos" para motivar os idosos a continuarem a leccionar. Em 2013, participaram neste Plano 12 instituições de serviços para idosos, tendo contratado 21 docentes idosos que ofereceram no seu conjunto 24 cursos de formação e recreativos, com a participação de 381 idosos.

3.3 Equipamentos sociais

A Divisão de Gestão e Licenciamento dos Equipamentos Sociais (DGLES) é responsável pela gestão dos dois equipamentos sociais do IAS, a saber, o Centro de Dia da Praia do Manduco e o Centro de Convívio Fai Chi Kei. Além de coordenar e gerir o trabalho administrativo desses equipamentos sociais, a DGLES emite também pareceres sobre as actividades e os serviços dos mesmos com vista a prestar serviços que correspondam melhor às necessidades dos utentes.

Quadro 3.1 Equipamentos de serviços para idosos administrados pelo IAS

Designação	No de utentes
Centro de Dia da Praia do Manduco	57
Centro de Convívio Fai Chi Kei	64
Total	**121**

Em 2013, o IAS atribuiu subsídios regulares a 50 instituições particulares para prestarem serviços a idosos ou realizarem projectos neste campo, que ofereceram 4.608 vagas de serviços e registaram 28.993 utilizadores.

Quadro 3.2 Serviços/equipamentos sociais de apoio a idosos regularmente subsidiados

Tipo	Nº de unidades	Lotação	Nº de utentes
Centro de convívio	21	1.685	5.916
Centro de dia para idosos	8	1.105	3.316
Centro de cuidados especiais	4	639	1.409
Lar para idosos	10	1.179	809
Serviço de cuidados domiciliários e de apoio	5	--	12.572
Rede de serviços carinhosos aos idosos	1	--	1.898
Serviço Urgente de Teleassistência Doméstica	1	--	3.073
Total	**50**	**4.608**	**28.993**

Entrada em funcionamento do Centro Diurno "Prazer" para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau

Situado no rés-do-chão "H" do Bloco 6 do Edifício Ip Heng, na nova Habitação Pública de Seac Pai Van de Coloane, o Centro Diurno "Prazer" para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau iniciou a sua actividade em Abril de 2013, cuidando das necessidades dos cidadãos idosos desta nova comunidade de Seac Pai Van.

Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade" encerrou a sua actividade

O Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade" encerrou a sua actividade em Maio de 2013, pelo facto de o proprietário das instalações, a Igreja de Nossa Senhora de Fátima, ter requerido a devolução das mesmas para uso da própria igreja.

Entrada em funcionamento do Centro de Actividades "Tung Sin Tong"

Situado no edifício nº 1A da Estrada da Areia Preta de Macau, o Centro de Actividades "Tung Sin Tong iniciou a sua actividade em Maio de 2013, oferecendo aos idosos actividades recreativas e culturais em horário diurno.

Entrada em funcionamento do Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai"

O Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai", situado no Edifício de Serviços Sociais de Pou Tai, na Rua do Minho da Taipa, entrou em funcionamento em Novembro de 2013, oferecendo 297 espaços-cama para idosos com carências. De início, a admissão era feita com base nos critérios do "Mecanismo de Avaliação Unificada e Transferência Centralizada" dos serviços dos lares para idosos adoptados pelo IAS.

3.4 Actividades importantes

Plano de Apoio Financeiro para Actividades em louvor de Voluntários Idosos

Em Dezembro de 2013, o IAS introduziu o "Plano de Apoio Financeiro para Actividades em Louvor de Voluntários Idosos" para apoiar instituições particulares que organizassem actividades diversas com o objectivo de louvar os cidadãos seniores activos participantes na comunidade e para promover a ideia de que os idosos devem "sentir-se úteis à sociedade" através da participação social. O Plano também encoraja os idosos a prestar serviços voluntários, de acordo com as suas aptidões e conhecimentos. Através deste Plano, 24 instituições particulares receberam subsídios para realizarem diversas actividades entre Janeiro e Junho e 2014, incluindo sessões de partilha de experiências sobre trabalho voluntário, visitas, acções de formação e até cerimónias de louvor, nas quais participaram 568 voluntários idosos.

Capítulo 4
Serviços de Reabilitação

4.1 Trabalhos prioritários do ano

4.2 Tipos de serviço

4.3 Equipamentos sociais

4.4 Actividades importantes

Serviços de Reabilitação

O Governo da RAEM introduziu muitos planos e programas para atingir os objectivos de acção governativa no que respeita à "Revisão e Aperfeiçoamento do Regime de Avaliação de Deficiência, Perspectivas de Desenvolvimento dos Serviços de Reabilitação", como seja a permanente implementação do "Regime de Avaliação do Tipo e Grau da Deficiência, seu Registo e Emissão de Cartão" e "Regime do Subsídio de Invalidez e dos Cuidados de Saúde prestados em Regime de Gratuitidade" para aumentar os benefícios das pessoas com deficiências. Além disso, levou a efeito um "Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio" para definir planos de desenvolvimento, a médio e longo prazo, para o serviço de reabilitação. Além disso, com a colaboração da Fundação para Deficientes da China e da Federação de Deficientes da China elaborou-se uma série de programas, com vista a promover o intercâmbio e desenvolvimento de artes especiais entre as pessoas portadoras de deficiência de Macau e da China.

4.1 Trabalhos prioritários do ano

Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio (2016-2025)

O governo da RAEM criou o "Grupo Interdepartamental de Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio" com o objectivo de melhorar os serviços de reabilitação para pessoas com deficiências, ajudando-os assim a integrarem-se na vida social. Os 14 elementos do grupo são oriundos de diferentes departamentos governamentais, especializados em diversas áreas, nomeadamente, Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, Instituto de Acção Social, Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Serviços de Saúde, Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, Instituto do Desporto, Gabinete de Apoio ao Ensino Superior, Fundo de Segurança Social, Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes, Instituto de Habitação e Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, sendo o IAS responsável pela coordenação. O Grupo adiantou a formulação de planos de desenvolvimento para o serviço de reabilitação, a médio e longo prazo, para o decénio 2016 a 2025, sugerindo ao governo da RAEM medidas concretas com vista a ajudar à reabilitação e reintegração social das pessoas portadoras de deficiência.

Para este efeito, o IAS incumbiu a uma empresa de consultoria a realização de estudos exaustivos sobre o planeamento dos serviços de reabilitação para o próximo decénio (2016-2025) para a formulação de planos de desenvolvimento a médio e longo prazo, com vista a ajudar à reabilitação e reintegração social das pessoas portadoras de deficiência, através da combinação de conclusões derivadas de estudos e pesquisa dos dados disponíveis, da análise objectiva dos serviços prestados actualmente e de futuras necessidades. Na sua reunião de 13 de Novembro 2013, a Comissão para os Assuntos de Reabilitação criou o "Grupo Interdepartamental de Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio (2016-2025)" destinado a realizar uma ampla recolha de opiniões dos sectores envolvidos e da população para aperfeiçoar os respectivos trabalhos.

Revisão da Avaliação da Deficiência

O Regulamento Administrativo nº 3/2011, "Regime de Avaliação do Tipo e Grau da Deficiência, seu Registo e Emissão de Cartão", entrou oficialmente em vigor em Março de 2011. A fim de facilitar os procedimentos de avaliação do grau de deficiência e providenciar um serviço de melhor qualidade, o IAS

levou a efeito uma revisão exaustiva da avaliação, com a colaboração do Dr. Qiu Zhuoying e outros especialistas da China. O Dr. Qiu é membro do Conselho de Investigação Profissional para a Classificação de Deficiências, sob a tutela da Federação de Deficientes da China e foi o coordenador da equipa de peritos da China encarregada de formular os critérios de avaliação da deficiência em Macau e respectivo sistema. Com base nos critérios e métodos aplicados na avaliação do tipo e grau da deficiência, assim como na experiência adquirida através da sua aplicação e tomando em consideração as opiniões recolhidas, e com o objectivo de optimizar os serviços técnicos de apoio, a revisão da Avaliação da Deficiência irá concentrar-se em cinco áreas: 1) revisão dos critérios aplicados; 2) melhoria e actualização das ferramentas de avaliação; 3) melhoria do sistema de gestão; 4) compilação e análise estatística dos resultados; e 5) serviços de consultoria e apoio técnico.

A 30 de Outubro de 2013, o IAS assinou oficialmente um contrato de prestação de serviços de consultoria com a Federação de Deficientes da China e em Dezembro do mesmo ano foi formada a equipa de especialistas da China para Avaliação da Deficiência que realizou uma série de reuniões para debater os critérios actualmente praticados em Macau e analisar situações de diversas regiões, de forma a planificar futuros trabalhos e respectivas medidas de acompanhamento.

Trabalho de revisão do Decreto-Lei n.º 33/99/M "Regime da Prevenção, Integração e Reabilitação da Pessoa Portadora de Deficiência"

Com o objectivo de melhorar as garantias jurídicas dos deficientes e promover os seus benefícios e direitos, em 2013 o governo da RAEM procedeu à revisão do Decreto-Lei nº 33/99/M, "Regime da Prevenção, Integração e Reabilitação da Pessoa Portadora de Deficiência" e completou o relatório sobre a pesquisa de técnicas jurídicas e o relatório sobre políticas de reabilitação. Muito em breve, o IAS dará início à redacção da revisão dos artigos do Decreto-Lei de garantias dos deficientes e apresentará o projecto revisto, após uma exaustiva consulta e recolha de opiniões.

Plano de promoção da "Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência"

O governo da RAEM continuou a utilizar diversos meios para popularizar os objectivos e o conteúdo da "Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência", incluindo faixas publicitárias em autocarros, anúncios na imprensa escrita, rádio, TV e internet, para além da produção e distribuição de folhetos, prospectos, cartazes e lembranças para familiarizar o público com os termos

da Convenção. Além disso, houve colaboração com outros departamentos governamentais neste sentido e exposições itinerantes nas escolas, acompanhadas de jogos de perguntas e respostas, destinados a melhorar o conhecimento dos estudantes nesta matéria.

Regime de Avaliação do Tipo e Grau da Deficiência, seu Registo e Emissão de Cartão

A fim de facilitar que as pessoas portadoras de deficiência se integrem socialmente e participem de forma mais activa na vida comunitária, bem como para chamar a atenção do público para os cuidados e carinho devidos aos deficientes, o IAS encorajou as pessoas portadoras de deficiência a registarem-se através do "Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência" a fim de melhorar a base de dados da população de Macau portadora de deficiência. Em 2013, o IAS realizou sessões de partilha com departamentos do governo que prestam serviços aos cidadãos, enviando um convite, por escrito, para participarem no Programa de Benefícios, ao qual responderam 28 departamentos, confirmando que irão oferecer os respectivos benefícios.

Em 2013, o Centro de Avaliação Geral de Reabilitação processou 2.373 pedidos de "Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência" e realizou 1.040 avaliações de deficiência motora, 564 de deficiência auditiva, 6 de deficiência verbal, 574 de deficiência mental (demência), 290 de deficiência visual e 165 de deficiência intelectual. Sob coordenação do IAS, também colaborou com o Centro Hospitalar Conde de São Januário, Hospital Kiang Wu, Direcção dos Serviços de Educação e Juventude e Direcção dos Serviços das Forças de Segurança na realização de avaliações para diferentes tipos de deficiência e respectivo processamento administrativo.

Quadro 4.1 Pedidos e casos concluídos de "Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência"

Tipo	No de pedidos	No de casos concluídos
Casos de 2012 ou anteriores	724	--
Novos casos em 2013	2.801	--
Avaliações concluídas	--	2.211
Avaliações não concluídas por outras razões *	--	162
Casos não concluídos em 2013 (a transitar para 2014)	1.152	--
Total		**2.373**

* Incluindo o número de falecimento/cancelamento/pedidos não aceites (anos de 2011, 2012 e 2013).

Medidas provisórias para o Programa de Benefícios das Tarifas para Deficientes

Os deficientes que sejam portadores do "Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência" têm direito a usufruir do Programa de Benefícios das Tarifas para

Deficientes, podendo assim fazer um percurso de autocarro por apenas Mop0,30. Em 2013, houve 161 pedidos de "Cartão Temporário IC para o Uso de Autocarros por Deficientes" e 118 pedidos de "Subsídio para Tarifas", tendo o IAS destinado Mop 33.664,90 para "Subsídio para Tarifas".

5ª Edição do Plano de Prémios para os Melhores Empregadores de Deficientes

O IAS e a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) prosseguiram a sua colaboração organizando este plano para honrar publicamente as lojas/instituições/unidades que dão emprego a pessoas deficientes. O Plano ajuda o público a reconhecer e a apoiar a capacidade de trabalho dos deficientes, o que por sua vez aumenta as suas probabilidades de obter emprego. A recepção de candidaturas de lojas/instituições/unidades começou em Abril e, após apreciação, todas as 65 entidades propostas satisfaziam os requisitos da candidatura. A cerimónia de entrega de prémios, à qual assistiram 200 pessoas, decorreu a 23 de Julho de 2013.

Candidatos premiados

Estudo sobre o serviço de autocarro de reabilitação em Macau

Para se deslocarem, os deficientes em regra utilizam transportes públicos ou táxis, mas muitos deles encontram sérias dificuldades em apanhar transportes, o que limita a sua integração social, reduzindo a sua motivação para trabalhar fora de casa e participar mais activamente na vida comunitária. Neste sentido, em Dezembro de 2013, o IAS incumbiu à Sociedade de Reabilitação de Hong Kong um estudo para avaliar e planificar um serviço de autocarro de reabilitação em Macau, para poder fornecer um serviço mais adequado neste campo. Estima-se que o estudo esteja pronto em finais de 2014.

2ª Fase da Promoção Conjunta de Projectos de Desenvolvimento de Artes Especiais das Pessoas com Deficiência

O governo da RAEM assinou em Pequim, em 19 de Março de 2012, a 2ª fase (de 1 de Agosto de 2012 a 31 de Dezembro de 2013) do "Protocolo de Cooperação para a Promoção Conjunta de Projectos de Desenvolvimento de Artes Especiais das Pessoas com Deficiência (2ª fase)" com a Federação de Deficientes da China e a

Fundação dos Deficientes da China, com o IAS a assumir a chefia do departamento executivo dos projectos e levando a efeito as seguintes actividades:

- Acampamentos de Verão e de Inverno para jovens deficientes da China e de Macau, dotados para as artes especiais;
- Exposição Artística e Cultural de trabalhos de deficientes da China e de Macau (ou incluíndo também Hong Kong e Taiwan);
- Seminário sobre Teorias de Artes Especiais e Cultura para deficientes da China e de Macau;
- Sessão de partilha de experiências sobre Artes Especiais e Cultura entre deficientes da China e de Macau;
- Curso de formação de monitores de artes e ofícios para deficientes da China e de Macau;
- Demonstração Elementar de Artes Especiais e Cultura para deficientes da China e de Macau;
- Atribuição de bolsas a 20 deficientes com talentos em artes especiais para estudarem em estabelecimentos especializados;

Dentre os diferentes projectos, os "Acampamentos de Verão e de Inverno para jovens deficientes da China e de Macau dotados para artes especiais" e a "Exposição Artística e Cultural de trabalhos de deficientes da China e de Macau (ou incluíndo também Hong Kong e Taiwan)" tiveram lugar em 2012 e os restantes em 2013, a saber:

A "Sessão de partilha de experiências sobre Artes Especiais e Cultura entre deficientes da China e de Macau" teve lugar de 10 a 13 de Abril em Suzhou, na província de Jiangsu, onde a delegação de Macau, composta por dois representantes do IAS e dois da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, se juntou a 200 representantes de 31 filiais provinciais da Federação de Deficientes da China.

O "Seminário sobre Teorias de Artes Especiais e Cultura para deficientes da China e de Macau" decorreu de 15 a 19 de Junho em Wuhan, na província de Hebei, onde a delegação de Macau, composta por um representante do IAS, um da Associação dos Familiares Encarregados dos Deficientes Mentais de Macau, um da Associação de Surdos de Macau, duas pessoas deficientes e um intérprete de linguagem de sinais se juntou a 80 representantes de 31 filiais provinciais da Federação de Deficientes da China.

Seminário de promoção das artes e cultura para deficientes

O "Curso de formação de monitores de artes e ofícios para deficientes da China e de Macau" teve lugar entre 22 e 26 de Julho em Macau e nele participaram 52 pessoas, oriundas de duas escolas e 12 associações locais. O Curso foi dividido em 6 aulas, cada uma especializada numa disciplina, a saber, caligrafia, pintura, dança,

música vocal, tecedura (de fios e nós chineses) e trabalhos manuais com contas.

A "Demonstração Elementar de Artes Especiais e Cultura para deficientes da China e de Macau" realizou-se em Dezembro na China, tendo sido concedidas bolsas a 20 talentosos deficientes de artes especiais para estudarem em estabelecimentos especializados.

4.2 Tipos de serviço

O IAS, através da colaboração com as instituições particulares e os serviços públicos, tem como missão prestar apoio e serviços às pessoas com deficiências e seus familiares, a fim de aumentar a sua capacidade de independência e ajudá-las a integrarem-se novamente na sociedade e no mercado de trabalho. Organizou e acompanhou os pedidos de alojamento e os casos de outras instituições, avaliou os serviços e o planeamento de reabilitação, participou no planeamento de pesquisa e de promoção do projecto de integração das pessoas com deficiências na família, na sociedade e no mercado de trabalho, e promoveu a educação inclusiva nas comunidades.

O Centro de Avaliação Geral de Reabilitação, subordinado ao IAS, destina-se a oferecer avaliação geral aos residentes de Macau que apresentam os pedidos de apoio ou utilizam os serviços prestados pelo IAS ou pelas instituições particulares por ele subsidiadas.

De entre os 166 casos tratados em 2013, 53 foram transferidos das diversas subunidades do IAS, 26 de instituições de reabilitação, 24 da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, 35 foram pedidos directos dos interessados ou suas famílias e os restantes 28 de entidades diversas. No mesmo ano, realizaram-se entrevistas, visitas domiciliárias, chamadas telefónicas, envio de cartas e outras iniciativas, num total de 1.959 acções.

Quadro 4.2 Tipo e número de casos atendidos

Tipo	Nº de casos transitados de 2012 (pessoas)	Nº de casos novos de 2013 (pessoas)	Nº de casos tratados de 2013 (pessoas)
Pedido para ingresso em lares	76	60	35
Pedido de serviço do centro de dia	55	62	68
Pedido de serviço de alojamento temporário	--	12	10
Saída de lares/centros ou transferência para outros lares/centros	--	6	3
Pedido de informações	--	14	14
Tratamento de problemas de adaptação dos utentes à vida / trabalho de aconselhamento	--	3	3
Apresentação de relatórios sociais às autoridades judiciárias	1	26	23
Renovação/cancelamento do apoio económico	--	10	10
Outros	--	3	2
Total	**132**	**196**	**168**

Trabalho de avaliação interdisciplinar de casos

O Centro de Avaliação Geral de Reabilitação acompanhou 97 casos de avaliação geral em 2013, dos quais 81 eram casos do ano em análise e os restantes 16 foram casos de avaliação não concluídos em 2012. No total, foram concluídos 69 casos de avaliação geral, tendo sido feita a avaliação geral a utentes e dadas sugestões sobre os serviços necessários. Houve três casos de avaliação suspensos, por razões especiais, com os respectivos relatórios inconclusivos. Em 2013, ficaram igualmente por concluir 25 casos que foram transferidos para acompanhamento em 2014.

Para acompanhar o trabalho de avaliação geral dos casos, a equipa interdisciplinar do Centro, efectuou, em 2013, avaliação profissional em 229 ocasiões, das quais 77 requereram intervenção de terapeuta ocupacional, 73 de fisioterapeuta e 79 de terapeuta da fala. Na medida em que o Centro não tem ainda técnicos de avaliação intelectual, esse trabalho foi apoiado pelos Serviços de Saúde, pela Direcção dos Serviços de Educação e Juventude e pela Direcção dos Serviços das Forças de Segurança.

Quadro 4.3 Número de casos atendidos e concluídos pelo Centro de Avaliação Geral de Reabilitação

	Casos atendidos	Casos concluídos
Nº de casos não concluídos em 2012	16	--
Nº de casos atendidos em 2013	81	--
Nº de casos não ligados à área de reabilitação	--	--
Nº de casos cujos relatórios de avaliação foram concluídos em 2013	--	69
Nº de casos com relatórios não concluídos dada a cessação do tratamento de casos ou por razões especiais	--	3
Nº de casos não concluídos em 2013 (a transitar para 2014)	--	25
Total	97	97

Plano de apoio financeiro para actividades sócio-recreativas para pessoas deficientes

Em 2012 e 2013, 15 associações entregaram pedidos para o "Plano de Apoio Financeiro para Actividades Sócio-recreativas para Pessoas Deficientes" e realizaram um total de 75 actividades, das quais 49 tiveram lugar no Território (65,3%) e 26 visitas foram efectuadas no exterior (34,6%). O valor máximo do apoio financeiro para cada actividade que tiver lugar dentro e fora de Macau foi, respectivamente, de MOP24.200,00 e MOP42.350,00 e o valor atribuído pelo IAS foi de MOP2.007.178,50 em total.

Plano de Apoio Financeiro para Actividades de Formação Artística em 2013

Em 2013, participaram 24 instituições no "Plano de Apoio Financeiro para Actividades de Formação Artística – 2013", que realizaram um total de

70 cursos e actividades de grupo ao longo do ano, tendo sido dada formação a 943 pessoas. O montante mais elevado de apoio financeiro por actividade foi de MOP35.000,00, tendo o IAS financiado um total de MOP670.105,00.

Programa de Formação sobre Terapias de Reabilitação de base comunitária e domiciliária

A 31 de Agosto e 2 de Setembro de 2013, o IAS convidou fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais registados de Hong Kong, de instituições sob a tutela do Conselho de Assessoria dos Moradores de Hong Kong (Neighborhood Advice-Action Council), para realizar um "Programa de Formação sobre Terapias de Reabilitação de base comunitária e domiciliária" destinado a fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais de lares para idosos, centros de cuidados de dia para idosos, enfermeiros de base domiciliária e serviços de apoio subsidiados pelo IAS. Além disso, técnicos do IAS levaram 10 fisioterapeutas e 5 terapeutas ocupacionais a visitarem instituições de Hong Kong vocacionadas para a reabilitação, para uma troca de ideias e partilha de experiências.

Programa de Apoio Financeiro às actividades de familiares de utentes/ funcionários de instituições de reabilitação mental

O "Programa de Apoio Financeiro às actividades de familiares de utentes/ funcionários de instituições de reabilitação mental" decorreu entre Fevereiro e Setembro e nele participaram duas instituições de reabilitação mental e uma associação de familiares dos utentes, tendo sido realizadas oito actividades educativas e de apoio, incluindo 5 aulas de temas de interesse específicos, um evento local, um workshop e um seminário, com a participação de 693 utentes-vez e 303 membros de familia ou funcionários das instituições de reabilitação mental. Os custos do Programa orçaram em MOP80.107,40.

4.3 Equipamentos sociais

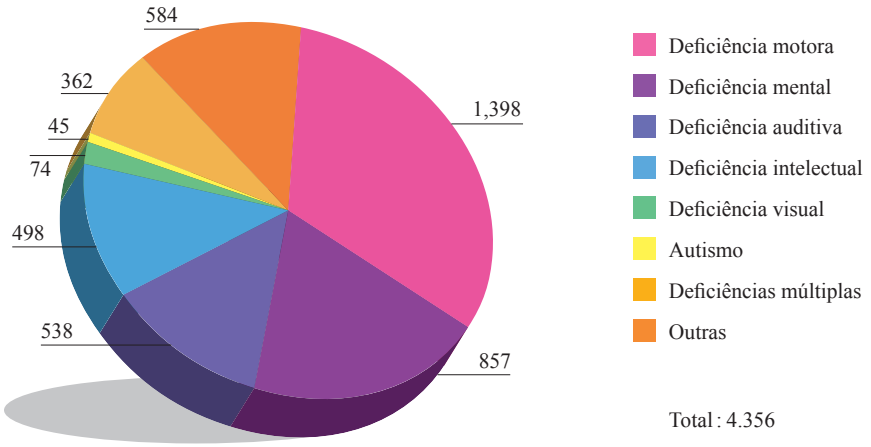
Em 2013, o IAS atribuiu apoio, na forma de um subsídio regular, a 28 serviços/equipamentos sociais de reabilitação, na área de serviço de reabilitação, que forneceram uma lotação total de 1.618 vagas, tendo 4.356 pessoas beneficiado dos serviços dessas instituições.

Quadro 4.4 Serviços/equipamentos sociais de reabilitação, regularmente subsidiados

Tipo	No de unidades	Lotação [1]
Lar de reabilitação	6	468
Centro de dia	9	704
Oficina de trabalho protegido/centro de formação profissional/centro de apoio ao emprego	8	313
Centro de educação/centro de pré-escolaridade	2	109
Serviço de autocarro de reabilitação / serviço de transporte	2	Não-aplicável
Complexo de Apoio à Reabilitação[2] – Serviço de alojamento – Serviço de apoio aos encarregados de educação	1	24 24 Sem limite
Total	**28**	**1.618**

1: Incluindo as vagas das organizações existentes e a serem lançadas.
2: Em Janeiro de 2012, os serviços de apoio ao emprego do Complexo de Apoio à Reabilitação tornou-se independente para um centro de formação profissional.

Gráfico 4.1 Estatística sobre os tipos de deficiência dos utentes dos equipamentos sociais



Mudança de endereço e aumento de vagas da Loja do Canto

A Loja do Canto que oferece formação profissional e serviços de apoio ao emprego para antigos pacientes de doenças mentais foi transferida, em Maio de 2013, para a Avenida do Coronel Mesquita, No 11-X, Edifício Coutinho, R/C, Loja A, tendo a capacidade dos seus serviços aumentado de 15 para 28 pessoas.

Mudança de endereço e aumento de vagas da Casa de Petisco "Sam Meng Chi"

A Casa de Petisco "Sam Meng Chi" que oferece formação profissional de reabilitação e serviços de apoio ao emprego para os deficientes mentais foi transferida, em Junho de 2013, para a Avenida do Coronel Mesquita, No 11-X, Edifício Coutinho, R/C, Loja A2, tendo a capacidade dos seus serviços aumentado de 6 para 20 pessoas.

Entrada em funcionamento do Posto de Fornecimento de Artigos de Uso Diário da Cáritas de Macau

O Posto de Fornecimento de Artigos de Uso Diário gerido pela Cáritas de Macau e situado no Edifício Ip Heng, Bloco 5, R/C, Loja B, Seac Pai Van, em Coloane, Macau, entrou em funcionamento em Novembro de 2013, com uma lotação de formação profissional para 6 pessoas.

Mudança de endereço, aumento do número de vagas e da variedade de serviços do Centro "O Amanhecer"

O Centro "O Amanhecer" que oferece serviços de cuidados temporários de dia inteiro, serviço especializado e formação para crianças e jovens com necessidades especiais, com idades compreendidas entre 1 e 16 anos, foi transferido em Novembro de 2013 para a Rua dos Hortelãos, nºs 329-343, Edifício Weng Leng, BR/C, Macau. O Centro conta agora com mais serviços, como intervenção precoce, formação e terapia profissional, para além de ter reforçado o âmbito dos seus recursos e equipamentos de apoio às famílias com necessidades especiais. O Centro também convidou membros de família dos seus utentes para participarem na formação, reforçando assim as capacidades e a confiança dos familiares de crianças e jovens com necessidades especiais para cuidarem-nos, o que contribui para consolidar o papel da família nesta área. A lotação dos seus serviços aumentou de 40 para 85 vagas.

4.4 Actividades importantes

Dia Internacional das Pessoas com Deficiência - 2013

A fim de proporcionar à população em geral e às empresas em particular uma melhor compreensão das capacidades de trabalho das pessoas portadoras de deficiências e incrementar a colaboração entre as instituições de reabilitação e as empresas, em 14 de Dezembro de 2013, o IAS organizou, em colaboração com 8 Serviços Públicos e 21 instituições particulares, um "Simpósio de Apoio ao Emprego das Pessoas com Deficiência" e uma "Exposição de Produtos em Apoio ao Emprego das Pessoas com Deficiência de Macau".

O Simpósio contou com a participação de 70 pessoas, incluindo quadros de empresas locais e de Hong Kong, com experiência na realização de acções sociais nas suas empresas, que partilharam as suas experiências no apoio ao emprego de pessoas deficientes. Quanto à Exposição, visitada por cerca de 300 pessoas,

apresentou trabalhos de artesanato de autoria de pessoas deficientes, tendo lugar uma venda para fins beneficentes, além de actuações em que os deficientes mostraram os seus talentos artísticos.

Cerimónia de Abertura da Exposição de Produtos

Capítulo 5
Serviços de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência e Vício do Jogo

5.1 Trabalhos prioritários do ano

5.2 Tipos de serviço

5.2.1 Serviço de prevenção primária

5.2.2 Serviço de tratamento e reinserção social

5.2.3 Serviço de prevenção e tratamento do jogo problemático

Serviços de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência e Vício do Jogo

O IAS tem-se empenhado activamente na educação da prevenção da toxicodependência e respectivas campanhas de publicidade, tendo continuado a utilizar filmes sobre temas antidroga baseados em factos reais e a fazer distribuição de materiais didácticos às escolas para que estas tenham informação e conhecimentos sobre a prevenção do abuso de substâncias, e ajudar assim a construir uma sociedade mais saudável e menos dependente de drogas.

Norteado por um espírito de profissionalismo, o IAS continuou as suas consultas médicas e tratamentos de enfermagem, em forma de consultas externas na comunidade, exames médicos, análises de urina para despistar o consumo de drogas, aconselhamento psicológico social, aconselhamento familiar, trabalhos em grupo, programas de apoio de reintegração social e serviço de encaminhamento. Quanto aos toxicodependentes, providencia-lhes um tratamento voluntário completo, bem como tratamentos de manutenção e serviço de reabilitação.

No que respeita à prevenção e ao tratamento do problema do vício do jogo, o IAS intensificou a recolha de dados e melhorou o planeamento de serviços futuros e contramedidas através do anúncio de um relatório anual do "Sistema de Registo Central dos Jogadores Problemáticos" além de uma série de estudos, nomeadamente "Estudo sobre Avaliação da Situação e Planeamento da Prevenção e Tratamento da Problemática do Jogo em Macau", "Estudo e Pesquisa sobre a Situação da Participação do Sexo Feminino no Jogo e da sua Saúde Psicológica" e "Inquérito sobre a Participação dos Residentes de Macau nas Actividades do Jogo 2013".

5.1 Trabalhos prioritários do ano

Em termos de prevenção do abuso de drogas, o IAS tem colaborado com as escolas para criar uma linha de defesa a nível das escolas, servindo-se de actividades específicas como uma digressão da peça teatral "Uma Amizade sem Droga" e palestras para professores, no sentido de estes melhor identificarem sintomas de consumo, projecções do filme de combate à droga baseado na realidade "Verdade" e realização do Concurso para a criação de Micro-filme do Combate à Droga e "Conferência Nacional sobre Prevenção e Tratamento da Toxicodependência – 2013", para além de ter reforçado a promoção do lema "escolas livres de droga".

Numa tentativa de responder ao problema cada vez mais complexo do abuso de drogas, o IAS não tem poupado esforços no reforço das qualificações profissionais dos seus funcionários e organizou sessões de Formação Profissional e um Programa de Certificação para Técnico de Aconselhamento em Comportamentos viciados destinado a assistentes sociais e pessoal médico. Por outro lado, continuou a optimizar o sistema de registo do processo clínico electrónico através do reconhecimento facial utilizado no serviço ambulatório, bem como o registo e gestão da medicação dos doentes em regime de metadona, melhorou o nível técnico das análises à urina para despistagem de droga, incentivou as instituições particulares de desintoxicação a introduzir serviços de apoio às famílias dos toxicodependentes, iniciou programas terapêuticos e de aconselhamento especialmente direccionados para os jovens e manteve a colaboração com várias instituições particulares na promoção de políticas precoces de intervenção e tratamento.

Na área da prevenção e tratamento da problemática do jogo, o IAS intensificou a publicidade sobre o jogo responsável, através da colaboração com os Serviços Públicos envolvidos, realizando várias actividades sobre o tema. Por outro lado, encorajou as empresas de jogo, bem como as instituições particulares vocacionadas para este ramo a cumprirem de forma mais eficaz as suas obrigações sociais, participando mais activamente nas campanhas de sensibilização sobre o jogo responsável. Segundo foi revelado pelo "Inquérito sobre a Consciência do Jogo Responsável", a consciência dos residentes de Macau sobre esta matéria tem vindo a aumentar de ano para ano. Além disso, está concluída a primeira fase de testes dos Quiosques de Informação sobre o Jogo Responsável instalados em casinos de seis operadoras de jogo, estando já a decorrer preparativos para a segunda fase, durante a qual serão acrescentados aos Quiosques a função de Requerimento de "Auto-exclusão" e um serviço de linha aberta 24 horas. O IAS também colaborou com seis instituições particulares no lançamento do "Programa 2013 de Actividades de não-Indulgência ao Jogo", num esforço de estender a toda a cidade uma campanha de sensibilização contra a facilitação de práticas do vício do jogo.

5.2 Tipos de serviço

Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência

Os trabalhos da prevenção do abuso de drogas em Macau incluem, nomeadamente, a promoção da educação e a campanha de sensibilização da prevenção do abuso de drogas, colaboração com diversas instituições particulares para promover e oferecer directamente tratamentos de desintoxicação e serviços de reabilitação, recolha e análise de materiais e dados importantes no âmbito da toxicodependência, conduzindo estudos e pesquisas sobre o abuso de drogas, a participação em eventos e iniciativas regionais e internacionais de combate e prevenção da toxicodependência, além de apoiar as iniciativas da Comissão de Luta contra a Droga.

Serviço de prevenção e tratamento da problemática do jogo

A Casa de Vontade Firma é um centro que oferece serviços de aconselhamento aos indivíduos afectados pelo vício do jogo, bem como aos seus familiares. Estes serviços incluem aconselhamento pessoal e familiar, uma linha aberta para pedidos de informação, aconselhamento sobre resolução de problemas financeiros e educação comunitária sobre a prevenção e tratamento do vício do jogo. Também não se pouparam meios na promoção das políticas de jogo responsável, mostrando ao público que o jogo responsável é a prática desta actividade num ambiente adequadamente supervisionado, em que os jogadores não arriscam o seu bem-estar nem o das suas famílias e amigos, nem causam danos a outros jogadores ou a pessoal do casino, nem acarretam impactos negativos para Macau ou para a sua terra de origem. O jogo responsável exige esforços colectivos do governo, dos jogadores e das suas famílias e amigos, das operadoras de jogo, das instituições vocacionadas para minorar o problema social do jogo, do sector da educação e das associações comunitárias de base.

5.2.1 Serviço de prevenção primária

Cursos de Educação sobre Drogas destinados aos alunos do ensino secundário – "Estratégias Sensatas de Combate à Droga"

Foi a partir de 2002 que o IAS introduziu o Curso "Estratégias Sensatas de Combate à Droga" que incluía conceitos sobre educação para uma vida sadia e conhecimentos sobre as drogas mais populares e seus efeitos. O Curso utiliza métodos interessantes e interactivos de ensino como meio de fazer com que os jovens conheçam mais e melhor as drogas em questão e reforcem as suas capacidades na solução de problemas, de comunicação, de decisão e de procura do apoio e ajuda, de modo a tornar menos grave a situação de uso abusivo desses produtos e do tabaco. No curso, os participantes ficam a conhecer melhor as drogas mais comuns, como tabaco, álcool, marijuana, ketamina e metanfetamina.

Quadro 5.1 Cursos de educação sobre drogas, destinados aos alunos de ensino secundário

Nome do curso/destinatários	Nº de escolas	Nº de turmas	Nº de participantes
Uma Visão Global sobre o Tabagismo / Estudantes do 1º ano do curso secundário	9	40	1.118
Estratégias para ser um Jovem Cool / Estudantes do 2º ano do curso secundário	9	40	1.219
Como ser Cool sem Droga / Estudantes do 3º ano do curso secundário	8	32	1.151
Total	**9***	**112**	**3.488**

* O total de escolas participantes não corresponde à soma dos números, dado que algumas escolas participaram em mais de um curso.

Palestras e cursos sobre combate à droga

Em 2013, o IAS organizou 72 palestras sobre combate à droga com a participação de 6.214 pessoas (o público-alvo são escolas, comunidades, encarregados de educação e profissionais). O IAS colaborou com um grupo de teatro no sentido de organizar uma digressão pelas escolas de uma peça teatral de combate à droga "Uma Amizade sem Drogas", para disseminar a mensagem através de uma abordagem artística, à qual assistiram 2.609 alunos.

Quadro 5.2 Educação sobre a prevenção primária

Tipo de actividade	Nº de vezes	Nº de participantes
Palestra escolar	53	3.419
Palestra comunitária	3	42
Curso de formação destinado aos profissionais	3	108
Palestra destinada aos encarregados de educação	1	7
Curso organizado para os encarregados de educação [1]	1	6
Curso de formação (professores, assistentes sociais e médicos) [2]	1	23
Outros [3]	10	2.609
Total	**72**	**6.214**

1 : Cada curso teve a duração de 12 horas, distribuídas por 6 aulas.
2 : Cada curso teve a duração de 15 horas.
3 : Durante a digressão, em Janeiro e Fevereiro, tiveram lugar 10 representações de "Uma Amizade sem drogas" em 9 escolas de Macau.

Visionamento continuado do filme anti-droga "Verdade" e palestras

Para familiarizar os encarregados de educação, os funcionários da linha da frente e os vários sectores envolvidos relativamente à situação de abuso de drogas entre a juventude e aos novos tipos de estupefacientes actualmente disponíveis em Macau, o IAS tem vindo a organizar, desde Junho de 2011, o visionamento do filme anti-droga "Verdade", tendo o filme continuado a ser exibido em 2013 como uma parte importante da educação de combate à droga. Após à projecção do filme, seguia-se sessões de partilha de experiências de ex-toxicodependentes, como forma de melhor informar os pais e os vários sectores sociais sobre o grave problema da toxicodependência juvenil. Às 34 sessões de projecção, seguidas de palestra, assistiram 1.280 pessoas, incluindo funcionários do Instituto Cultural, pais de alunos dos ensinos primário e secundário, estudantes universitários, pessoal docente e membros das associações de cinema.

Projecção do filme anti-droga

Quadro 5.3 Projecções do filme de combate à droga "Verdade" e palestras

Destinatários	No de projecções, com palestra	No de participantes
Pessoal docente	1	42
Estudantes universitários	1	23
Encarregados de educação	4	38
Pessoas de diferentes profissões (media, funcionários públicos, serviços de segurança e hotelaria)	26	864
Outros	2	313
Total	**34**	**1.280**

Curso da prevenção primária para os encarregados de educação – "Crescimento Saudável da Nova Geração"

O curso da prevenção primária para os encarregados de educação – "Crescimento Saudável da Nova Geração" adoptou uma abordagem interactiva para os pais poderem disciplinar melhor os seus filhos, reforçando as suas capacidades de comunicação, consolidando o relacionamento de pais e filhos e reforçando o apoio às famílias no campo educativo através do visionamento de filmes adaptados de situações do dia-a-dia, desempenho de papéis, discussões de grupo e visitas a instituições onde se pratica o tratamento a toxicodependentes. Desde o seu início, em 2009, até 2013, já foram concedidos certificados a 208 pais.

Participantes do curso

Material Didáctico de Apoio à Prevenção do Consumo de Drogas pela Juventude

O "Material Didáctico de Apoio à Prevenção do Consumo de Drogas pela Juventude" é um instrumento didáctico, prático e direccionado para a prevenção e que pode ser utilizado por professores, assistentes sociais e profissionais de saúde/médicos. O instrumento é composto de textos, apresentações em Powerpoint, curtas-metragens adaptadas de situações da vida quotidiana, jogos e materiais de referência, cujo conteúdo abrange conhecimentos sobre danos provocados pelas drogas, as maneiras de recusar drogas, legislação sobre a luta contra a droga e como cultivar uma atitude de vida positiva e saudável. Em 2013, o IAS visitou 10 escolas para promover materiais didácticos, tendo dado formação a 149 professores.

Promoção do material didáctico nas escolas

Curso de formação de educação sobre as drogas para técnico de aconselhamento para estudantes baseados nas escolas

A 26 de Março de 2013, em colaboração com a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, o IAS levou a efeito um curso de formação relativo à educação sobre as drogas destinado aos técnicos de aconselhamento aos alunos baseados nos estabelecimentos de ensino, a que assistiram 34 técnicos de aconselhamento aos alunos baseados nas escolas, que ficaram a saber como se se devem educar as crianças em relação às drogas. Do currículo do curso constava uma introdução ao Centro da Educação de Vida Sadia e serviços que este presta, além de observações dos alunos durante as aulas. Através de discussões interactivas, os participantes ficaram a conhecer os métodos pedagógicos aplicados na educação infantil sobre esta temática, a importância de introduzir este tipo de formação, e bem assim a prestada pelos pais, nas diferentes fases de desenvolvimento da criança. Os instrutores e os participantes trocaram opiniões sobre o seu trabalho e o currículo do curso.

Workshop sobre a prevenção do abuso de drogas

No sentido de dar resposta às novas e complexas facetas do consumo de drogas, em Julho de 2013 o IAS organizou um workshop de 15 horas sobre "a prevenção do abuso de drogas", conduzido por pessoal do Departamento de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência, para um grupo de 23 pessoas, incluindo professores da educação primária e segundária, assistentes sociais, técnicos de aconselhamento nas escolas, pessoal de instituições de tratamento da toxicodependência e médicos que trabalham nesta área. Os temas contemplados foram o problema do abuso de drogas em Macau, conhecimentos básicos sobre as drogas e seus efeitos nefastos, legislação e mecanismos de combate à droga, teorias aplicadas no campo da prevenção e do tratamento da toxicodependência e ainda como utilizar materiais didácticos de prevenção. O IAS organizou, a 20 de Julho, uma visita dos participantes a duas instituições de Hong Kong vocacionadas para a prevenção e o tratamento da toxicodependência e a 23 e 25 de Julho a uma instituição de Macau onde se pratica o tratamento de manutenção de metadona, para ficarem a conhecer melhor as iniciativas de desintoxicação.

Promoção da participação social

Em 2013, o IAS continuou a estimular e impulsionar as associações particulares no sentido de participarem no desenvolvimento de actividades comunitárias de luta contra a droga e a reforçarem o trabalho comunitário de prevenção primária, prestando-lhes assistência financeira. O IAS continuou a prestar apoio financeiro regular e eventual ao funcionamento e desenvolvimento de

diversos serviços do Centro Comunitário para Jovens da Associação dos Jovens Cristãos de Macau e do Projecto Ser Cool da Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau. O IAS prestou igualmente apoio financeiro a 9 associações particulares, no montante total de MOP865.046, que serviu para a organização de 44 actividades temáticas relacionadas com a prevenção da toxicodependência, o combate ao tabagismo e o desenvolvimento dos jovens.

5.2.1.1 Centro de Educação de Vida Sadia

Tendo como missão a "prevenção da toxicodependência e ajudar as crianças a crescer de forma sadia", o Centro providencia aos estudantes de Macau, com idades entre os 5 e os 12 anos, um programa educativo positivo, sistemático e de qualidade. Sob a orientação profissional dos instrutores, os alunos participaram activamente e de forma dedicada nas actividades e adquiriram informações sobre a prevenção da toxicodependência numa atmosfera alegre e relaxante, estabelecendo uma correcta consciência de valores e reconhecendo a importância de levar uma vida sadia.

Situação das aulas

Em 2013, o Centro de Educação de Vida Sadia continuou a oferecer aos estudantes de Macau educação de qualidade sobre a prevenção da toxicodependência, cujas actividades lectivas contaram com a participação de 69 escolas, num total de 591 turmas, correspondendo a 16.362 alunos (13.272 na secção chinesa, 2.809 na secção inglesa e 281 no ensino especial). Houve 867 professores a acompanhar as aulas.

Alunos participando numa aula de inglês

Novo currículo para os alunos do último ano do ensino pré-primário

Em Setembro de 2013 o Centro de Educação de Vida Sadia lançou oficialmente o novo currículo para o último ano do ensino pré-primário, servindo um total de 2.619 alunos de 86 turmas. O Currículo foi preparado localmente e com introdução de materiais didácticos sobre auto-protecção, educação sobre a droga e actividades de desempenho de papéis. Durante as aulas foram visionadas as animações do Mascote Harold, ensinando os alunos através de jogos divertidos.

5.2.1.2 Actividades importantes

Programa de actividades para assinalar o Dia Internacional contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Drogas 2013

No período que compreendeu o dia 26 de Junho, dado que assinalou o Dia Internacional contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Drogas, e as férias de verão, o IAS organizou conjuntamente com vários serviços públicos e instituições particulares uma série de actividades promocionais, nomeadamente um seminário sobre as tendências actuais da droga, uma cerimónia de lançamento da edição especial da revista dos Embaixadores Anti-Droga da "Fábrica Estrela, a estreia do micro-filme musical de combate à droga "Vida Bonita", a cerimónia de entrega do prémio do concurso de micro-filme do combate à droga – "Livre de Droga", "Vamos participar no combate à droga do Club de Fans do Harold" e "Juntos vamos avançar com acções de combate à droga".

◆ Seminário sobre tendências actuais da droga

O IAS levou a efeito um seminário sobre tendências actuais da droga, em 26 de Junho de 2013, para informar melhor os sectores socio-profissionais menos familiarizados com o assunto das tendências da droga e do problema da droga em Macau. A sessão iniciou-se com um informe sobre as campanhas anti-droga já realizadas, abordando de seguida as tendências da toxicodependência em Macau e a nível internacional, métodos de prevenção e tratamento, esforços feitos no combate ao tráfico da droga e aos crimes relacionados com a droga e bem assim a eficácia dos tratamentos de desintoxicação ao abrigo do regime de pena suspensa.

◆ Revista da Edição Especial dos Embaixadores Anti-Droga da "Fábrica Estrela" 2012

A 29 de Junho realizou-se o lançamento da revista da edição especial dos Embaixadores Anti-Droga da "Fábrica Estrela" 2012, a fim de familiarizar o público com as actividades do "Grupo de Voluntários para o Combate à Droga de Macau" e as aspirações da primeira edição da revista Embaixadores Anti-Droga da "Fábrica Estrela", contendo breves notícias sobre as várias actividades, informação sobre a legislação de combate à droga, tipos de drogas mais utilizadas e as instituições de tratamento, esperando assim que o seu conteúdo possa interessar leitores dos mais variados estratos sociais e incentivá-los a colaborar com o Grupo de Voluntários para o Combate à Droga.

◆ Cerimónia de entrega do prémio do concurso de micro-filmes do combate à droga – "Livre de Droga"

O IAS realizou, a 9 de Julho, a cerimónia de entrega dos prémios do concurso de micro-filmes de combate à droga – "Livre de Droga", no qual participaram 204 jovens com entrega de 41 trabalhos. Foram entregues prémios nas categorias "Jovem" e "Aberta" e os micro-filmes vencedores foram projectados para difundir a mensagem anti-droga.

Convidados na cerimónia de entrega de prémios

Os trabalhos vencedores das categorias "jovem" e "aberta", do Prémio Filme Mais Preferido, foram votados online pelo público através da página da internet criada para o efeito: (http://www.drug-free.org.mo). Os trabalhos a concurso receberam um total de 8.000 votos online, registando-se mais de 10.000 cliques.

◆ Vamos Participar no Combate à Droga do Harold Fans Club

O Centro de Educação de Vida Sadia, em 27 de Julho, realizou a actividade "Vamos Participar no Combate à Droga do Harold Fans Club" com a participação de cerca de 500 pessoas, principalmente membros do Harold Fans Club e seus familiares. Os espectáculos incluíam uma peça interactiva "Festa do Harold Feliz", a apresentação de uma dança pelo Double M, tendo sido especiais convidados o embaixador da educação da vida sadia, um conhecido cantor de Macau e os representantes do Harold Fans Club que cantaram em coro a canção "O Amor faz parte do Dia a Dia", canção-tema desta actividade.

Convidados do Harold Fans Club

◆ Programa de Actividades "Juntos vamos avançar com acções de combate à droga"

Entre Junho e Agosto diversas ONGs de Macau organizaram no total 30 actividades ao abrigo do tema "Juntos vamos avançar com acções de combate à droga", nas quais participaram mais de 10.000 pessoas, sensibilizando o público em geral para participar na edificação de uma sociedade sem drogas.

Passeio marítimo para assinalar o 2º aniversário do Grupo de Voluntários para o Combate à Droga

A fim de reforçar a coesão e unidade dos membros do Grupo de Voluntários para o Combate à Droga, o IAS, o Grupo de Voluntários para o Combate à Droga e a Associação dos Jovens Cristãos de Macau organizaram conjuntamente um passeio turístico marítimo ao largo de Macau para celebrar o 2º aniversário do Grupo, no qual participaram mais de 100 pessoas, incluindo o chefe do Departamento de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência e o chefe da Divisão de Prevenção Primária do IAS, o vice-presidente do Grupo de Voluntários Anti-Droga de Hong Kong, voluntários anti-droga de Macau e de Hong Kong e seus familiares e amigos. Durante o passeio, os participantes foram informados sobre os trabalhos realizados pelo Grupo ao longo de 2013, as novidades sobre o próximo recrutamento de Embaixadores Anti-Droga, tendo sido ainda atribuídos Diplomas de Honra aos voluntários que se destacaram. Para animar o convívio fizeram-se jogos interactivos e um sorteio.

Passeio marítimo do grupo de Voluntários

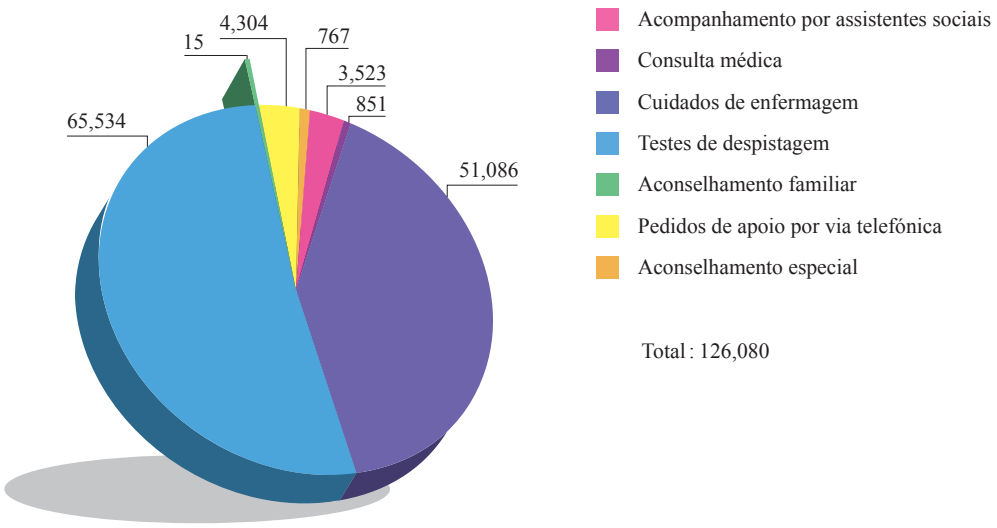
5.2.2 Serviço de tratamento e reinserção social

Consulta Externa e outros serviços de reabilitação

Em 2013, o Complexo de Apoio a Toxicodependentes tratou um total de 609 pessoas que solicitaram tratamento ao consumo de drogas, dos quais 122 eram novos casos, representando um aumento de 11% em relação a 2012. O Complexo prestou serviço a um total de 72.345 pessoas-vez, sendo o teste de análise à urina o mais frequente. Realizaram-se 65.534 testes de despistagem, a que se seguiram cuidados de enfermagem. Registou-se um aumento do número de casos em que as pessoas que solicitam ajuda se apresentam pessoalmente ou através de contacto telefónico, parecendo evidente que as campanhas de sensibilização sobre o tratamento da toxicodependência têm surtido considerável efeito.

Dentre os novos casos, 89% dos que procuram ajuda são homens, com 57% na faixa etária dos 29 anos ou inferior. Quanto aos tipos de droga consumidos, a maior parte era ketamina e novos tipos de droga.

Gráfico 5.1 Número de utentes da consulta externa do Complexo de Apoio a Toxicodependentes



No que respeita ao tratamento médico, continuou a fazer-se uso da buprenorfina e da metadona nos tratamentos de desintoxicação. Considerando que este tipo de tratamento exige aconselhamento e acompanhamento de longo termo, para lidar com os síndromes mentais induzidos pelo abuso de drogas, e além disso pelo facto de a toxicodependência aumentar o risco de contracção de doenças contagiosas, o IAS redefiniu o programa de tratamento para providenciar, tanto a adultos como a jovens, um programa de tratamento e aconselhamento mais completo, realizado por uma equipa profissional multidisciplinar de assistentes sociais e pessoal médico. Em relação ao tratamento com metadona, a Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) adoptou o conceito terapêutico de "acesso universal" defendido pela ONU.

Por isso tem mantido estreita colaboração com instituições particulares encorajando todos aqueles que pretendam desintoxicar-se a participar livremente no programa de tratamento. A taxa de comparência na medicação para os seguidores do programa de metadona foi superior a 80% e o seu comportamento e atitudes lograram mudanças positivas através do contacto permanente, intervenção, educação e aconselhamento adequados, tudo isto contribuindo para ajudá-los a manter a sua auto-disciplina. A fim de reforçar o serviço de consulta externa e os testes de despistagem para detecção do abuso de substâncias, a DTRS adoptou um sistema de gestão electrónica dos registos médicos, optimizou o seu sistema de registo do processo clínico electrónico através de reconhecimento facial, sistematizou a gestão de distribuição de metadona, adquiriu aparelhos e instrumentos científicos de análise e continuou a colaborar com a Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau na investigação sobre a concentração de metadona no sangue, servindo-se de avaliações clínicas para complementar o tratamento de toxicodependentes e aperfeiçoando o padrão dos respectivos exames e a eficácia geral dos programas de tratamento.

Trabalho para a redução de danos e reforço da prevenção e tratamento da SIDA

O "Grupo de Acompanhamento nos Cuidados aos Doentes Especiais" da DTRS continuou a melhorar os seus trabalhos em relação à prevenção eficaz do aumento das infecções de SIDA e outras doenças contagiosas entre os toxicodependentes, incluindo o acompanhamento de doentes especiais do Complexo de Apoio a Toxicodependentes e suas famílias, organizando os exames médicos e as sessões de educação sanitária e aconselhamento para os que procuram tratamento, organizando programas educativos de prevenção da SIDA para utentes hospitalizados em instituições particulares para desintoxicação, além de oferecer formação profissional ao pessoal da linha da frente envolvido no trabalho de desintoxicação. Neste âmbito, em 2013, a DTRS realizou 64 reuniões regulares com o infecciologista do Centro Hospitalar Conde de S. Januário, tendo sido acompanhados 510 casos. Além disso, a convite da Comissão de Luta contra a SIDA de Macau, a DTRS também destacou pessoal para dar palestras no "Workshop de Formação sobre Prevenção, Educação e Aconselhamento sobre a SIDA", no qual participaram 45 pessoas.

No que respeita ao aconselhamento, a consulta externa serviu 361 pessoas-vez em termos de aconselhamento especial para utentes com doenças infecto-contagiosas e organizou uma actividade ao ar livre na qual participaram 14 doentes infecto-contagiosos. Também foi ministrada educação sobre o VIH e o respectivo serviço de informações a 110 pessoas que solicitaram ajuda para tratar a sua toxicodependência e organizaram-se duas palestras sobre hepatite, doenças sexualmente transmissíveis, SIDA e doenças pulmonares, destinadas a grupos de tratamento com metadona.

Realizaram também 9 cursos de formação para 139 funcionários da linha da frente de instituições particulares vocacionadas para a prevenção e tratamento da SIDA e utentes hospitalizados em instituições particulares para desintoxicação.

O IAS organizou, de 4 a 13 de Junho, um "Curso de Formação Profissional de Aconselhamento sobre SIDA para Pessoal envolvido no tratamento da toxicodependência" para reforçar os conhecimentos do pessoal das instituições particulares para desintoxicação sobre a SIDA, melhorar as suas aptidões para aconselhar doentes com SIDA, e também reforçar a sua capacidade de planear programas educativos para a prevenção e tratamento de doenças infecto-contagiosas. No dia 14 de Junho os participantes efectuaram uma visita ao "Heart to Heart de Hong Kong" e à "Hong Kong AIDS Foundation" para um contacto com a realidade e troca de ideias. Participaram no curso 14 pessoas, incluindo assistentes sociais, profissionais de aconselhamento, assistentes de actividades, gestores de instituições e pessoal de enfermagem.

Grupos de tratamento com metadona

Com o objectivo de monitorar melhor a eficácia do tratamento de metadona, desde 2010, a Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) criou vários tipos de grupos de tratamento e actividades afins, nomeadamente, grupo regular, grupo de encorajamento, grupo de actividades ao ar livre e grupo de voluntários. Em 2013, contou com a participação de 354 pessoas.

Quadro 5.4 Participação dos doentes de metadona em actividades de grupo

Tipo	No de participantes
Grupo de ajuda mútua	83
Grupo de encorajamento	189
Grupo de actividades ao ar livre	64
Grupo de voluntários	18
Total	**354**

Em 2013, a DTRS continuou a implementar o "Plano de Incentivos com a Atribuição de Cupões para Efectuar o Tratamento com Metadona" em combinação com as actividades organizadas pelos grupos de tratamento com metadona para reforçar os efeitos do tratamento. Em 2013 havia 197 utilizadores de metadona, dos quais 80% permaneceram estáveis e mais de 170 participaram regularmente no Plano.

Aconselhamento para toxicodependentes juvenis e iniciativas afins

A Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) continuou a melhorar os serviços de aconselhamento para toxicodependentes juvenis, através de educação sanitária e aconselhamento pessoal, procurando monitorar a sua eficácia e

implementando intervenções em casos de crise no abuso de drogas. Foi igualmente reforçado o serviço de apoio, educação e aconselhamento de tratamento para grávidas toxicodependentes. No sentido de melhorar o nível de aconselhamento profissional em relação à abstinência, a DTRS enviou dez técnicos ao "Programa de Certificação para Conselheiros do Tratamento de Vícios", tendo obtido certificação internacional.

A DTRS também criou plataformas de comunicação com instituições dedicadas à terapia psicológica dos jovens e colaborou com instituições que prestam serviços aos jovens, unidades médicas da linha da frente e também com estabelecimentos de ensino na realização de palestras, actividades de intercâmbio e campanhas de publicidade para melhorar os conhecimentos da população em geral sobre o tratamento da toxicodependência juvenil, bem como melhorar a eficácia da intervenção precoce e dos resultados do seu tratamento.

Palestra sobre o Combate à Droga para Agentes da Autoridade – Campanha promocional de Dicas para a Desintoxicação

O Grupo de Trabalho para Acompanhamento da Problemática da Droga dos Jovens, sob a tutela da Comissão de Luta contra a Droga continuou a sua implementação sistemática da Campanha Promocional de Dicas para a Desintoxicação, apoiando o Ministério Público, a Polícia Judiciária e o Corpo de Polícia de Segurança Pública na organização de palestras e sessões de esclarecimento sobre a campanha. Através da divulgação, pelo pessoal da linha da frente de vários Serviços, das Dicas para a Desintoxicação a jovens suspeitos de toxicodependência e suas famílias espera-se que estes jovens possam aceder ao tratamento o mais cedo possível, fazendo-lhes ver os malefícios que o consumo da droga pode causar a longo prazo.

Em Janeiro, representantes do Grupo proferiram palestras para a Escola Superior das Forças de Segurança de Macau e em Fevereiro para o Corpo de Polícia de Segurança Pública, às quais assistiram 226 agentes da autoridade. Para além de explicar as técnicas de distribuição das Dicas para a Desintoxicação, os palestrantes também informaram os presentes sobre legislação diversa no combate à droga, as questões mentais relacionadas com o abuso de droga juvenil, gestão de crises em casos de toxicodependência, políticas de redução de danos e monitoração da eficácia dos trabalhos efectuados.

Alunos muito atentos durante a aula

Plano da campanha de sensibilização dos trabalhos da redução de danos

Em 2013, na prossecução do plano de formação para os profissionais e pessoal dos serviços da linha da frente, realizaram-se 49 sessões, incluindo palestras e cursos de

"formação profissional sobre o combate à droga e o tratamento com metadona" para serviços públicos, profissionais, instituições particulares e pessoal do IAS. Os temas abordaram a situação actual dos trabalhos de combate à droga em Macau, o tratamento com metadona, os conhecimentos profissionais sobre intervenção e aconselhamento de toxicodependentes juvenis, e ainda técnicas de promoção das dicas para a desintoxicação. Nestes cursos de formação participaram 2.115 pessoas no total. Ao mesmo tempo, concederam-se subsídios a instituições particulares e associações para colaborarem com o IAS na realização de uma série de campanhas de sensibilização com base comunitária.

Serviços de aconselhamento e apoio aos encarregados de educação dos toxicodependentes

Considerando a interdependência entre os toxicodependentes e as suas famílias, a Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) continuou a oferecer aconselhamento emocional e apoio aos pais de jovens toxicodependentes, além de colaborar com diversas instituições particulares vocacionadas para o tratamento na definição de vários serviços de assistência às famílias que enfrentam este problema.

Reforço contínuo do mecanismo de coordenação para a desintoxicação de toxicodependentes em regime de pena suspensa

Em virtude da entrada em vigor da Lei no 17/2009 "Proibição da Produção, do Tráfico e do Consumo Ilícitos de Estupefacientes e de Substâncias Psicotrópicas", os Tribunais, a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça (DSAJ) e o IAS desenvolveram em conjunto um mecanismo de coordenação para as medidas de desintoxicação em regime de pena suspensa, de forma a acompanhar melhor os casos. De 2009 a 2013, os casos sujeitos ao regime de pena suspensa transferidos do Departamento de Reinserção Social da DSAJ totalizaram 441, dos quais 143 eram novos casos.

Para reforçar a eficiência de execução do mecanismo de coordenação das unidades de desintoxicação em regime de pena suspensa, continuaram a realizar-se reuniões regulares, revendo e melhorando os procedimentos de cooperação com o Departamento de Reinserção Social da DSAJ e as instituições particulares de desintoxicação, bem como a oferecer planos de tratamentos em série e contínuos para os casos do tratamento de desintoxicação, incluindo análises regulares de urina, tratamento de desintoxicação em regime de consulta externa e plano de desintoxicação com internamento, entre outras medidas.

Apoio aos trabalhos prestados pelas instituições particulares de desintoxicação

O IAS continuou a prestar apoio financeiro e técnico às instituições particulares no sentido de desenvolverem diversos serviços de desintoxicação, optimizarem as instalações de desintoxicação e providenciarem formação profissional ao seu pessoal. Através de mecanismos de colaboração, reuniões regulares entre as instituições e encontros com os assistentes sociais, foi possível partilhar e comparar informação de carácter profissional, com vista a aumentar a eficácia dos trabalhos de desintoxicação. O IAS apoiou instituições particulares de desintoxicação para iniciarem programas de apoio às famílias de toxicodependentes, serviços de aconselhamento profissional para toxicodependentes juvenis e a padronização dos seus sistemas de gestão administrativa e contabilidade, organização de actividades de intercâmbio e programas de formação, para além da formação profissional do seu próprio pessoal envolvido no tratamento da toxicodependência.

Para melhorar a eficácia do tratamento de toxicodependentes juvenis, o IAS colaborou com o Instituto Cultural (IC) para lançar o "Plano de Especialização Técnica na Área Cultural", destinado a jovens em regime de tratamento no Complexo de Formação do Desafio Jovem Macau. O Plano, preparado pelo IC, providenciou aos participantes formação técnica em arte e conservação, incluindo cenografia, produção cinematográfica, restauro de relíquias e arqueologia.

Enfermeiros e assistentes sociais do Núcleo de Jovens da Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) visitaram a Secção "Smart Youth" da Confraternidade Cristã Vida Nova de Macau (Tribo S.Y) para reforçar a promoção da educação sanitária entre os toxicodependentes juvenis através de promoção da educação sexual. O Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, acompanhado do presidente do IAS, visitou a Tribo S.Y., em 5 de Junho de 2013, tendo trocado impressões com o seu responsável e pessoal da linha da frente para melhor se inteirar da actual situação dos seus serviços extensivos ao exterior (outreach) no tratamento dos toxicodependentes juvenis.

Secretário Cheong U visitando um centro de serviços extensivos ao exterior

Equipamentos não-governamentais de serviços sociais

O IAS atribuiu apoios financeiros e técnicos a 5 instituições/associações particulares para desenvolverem serviços diversificados de intervenção no tratamento de desintoxicação e reinserção social, incluindo 5 lares de tratamento e reabilitação de

toxicodependentes, 3 serviços extensivos ao exterior de aconselhamento de redução de danos, destinados aos toxicodependentes e jovens dependentes a medicamentos, 1 serviço de apoio a famílias de toxicodependentes, 1 associação de auto-apoio para o tratamento e reabilitação da toxicodependência e 1 serviço de consulta externa para a desabituação tabágica.

Um total de 2.272 pessoas-vez receberam serviços extensivos ao exterior relativo a jovens de alto risco ou já toxicodependentes e 2.611 pessoas-vez serviços de reintegração social providenciados por uma associação de auto-apoio para a desintoxicação e 370 pessoas (1.194 pessoas-vez) receberam, gratuitamente, serviço de desabituação tabágica na consulta externa. Os lares particulares de desintoxicação prestaram serviços a 116 pessoas e 32.186 pessoas receberam os serviços extensivos ao exterior para a desintoxicação.

Em relação aos serviços de apoio familiares, o IAS organizou 49 palestras temáticas, efectuou 586 visitas domiciliárias, respondeu a 2.961 pedidos de informação e aconselhamento por telefone e apoiou 12 vezes na organização do dia dos pais.

Quadro 5.5 Serviços/equipamentos de desintoxicação com apoio financeiro regular

Tipo	No de unidades	Lotação	No de utentes
Equipamento de desintoxicação e reinserção social	5	69	116
Serviço extensivo de desintoxicação	3	--	34.458
Associação de auto-apoio para a desintoxicação	1	--	2.611
Serviço de desabituação tabágica	1	--	1.194
Total	**10**	**69**	**38.379**

5.2.3 Serviço de prevenção e tratamento do jogo problemático

A Casa de Vontade Firme (CVF), subordinada ao IAS, oferece serviços de aconselhamento a indivíduos afectados pelo vício do jogo, bem como aos seus familiares. Estes serviços incluem aconselhamento por linha aberta, aconselhamento individual e familiar, orientação financeira e educação preventiva a nível das comunidades sobre a gestão saudável das suas finanças pessoais.

Em 2013, foram tratados pela CVF 52 casos, (31 homens e 21 mulheres) com 297 vezes de aconselhamento. Dentre os que solicitaram ajuda, 48 eram viciados em jogo e os restantes eram familiares e amigos dos jogadores. Para além do problema específico do vício, estas pessoas que buscaram ajuda também sofriam de problemas financeiros, familiares e conjugais.

Serviço de aconselhamento por linha aberta para abstenção do vício do jogo

Em 2013, a CVF atendeu 448 telefonemas, dos quais 69 não se relacionaram com o serviço de aconselhamento para abstenção do vício do jogo. Entre os requerentes, 242 eram do sexo feminino e os restantes 206 do sexo masculino; 225 dos casos sofriam pessoalmente do problema do vício ao passo que as restantes chamadas foram feitas por familiares ou amigos dos jogadores patológicos e outras pessoas que não se quiseram identificar.

Serviço de orientação financeira

Devido ao facto de a maioria dos que solicitaram ajuda para o vício do jogo também terem problemas de dívidas, a CVF tem prestado um serviço de orientação de finanças pessoais para ajudar as pessoas que se encontram sob tratamento do vício a planearem melhor a forma de pagar as suas dívidas e iniciar uma gestão mais saudável das suas finanças pessoais. Em 2013, houve 14 casos que solicitaram serviço de orientação de finanças pessoais.

Sistema de Registo Central dos Indivíduos afectados pelo vício do Jogo

O Sistema de Registo Central dos Indivíduos afectados pelo vício do Jogo serve para compilar dados estatísticos sobre o número de jogadores compulsivos em Macau que precisam de ajuda e entender as características da sua situação, que constituirão dados úteis para a planificação os futuros dos serviços sociais de Macau nesta área. Em 2013, participaram no Sistema 17 entidades, sendo registados 134 novos casos (84 homens e 50 mulheres), dos quais a maior parte está na faixa etária 18-29 (33 casos) e 50-59 (33 casos), com 32 casos na faixa 40-49.

Estudo sobre Avaliação da Situação e Planeamento da Prevenção e Tratamento do vício do Jogo em Macau

O "Estudo sobre Avaliação da Situação e Planeamento da Prevenção e Tratamento do vício do Jogo em Macau", que o IAS incumbiu ao Instituto de Estudos sobre a Indústria de Jogo da Universidade de Macau, ficou concluído em Março de 2013. O estudo baseou-se nos trabalhos de prevenção e tratamento do vício do jogo realizados nos últimos cinco anos, retirando também ilações da forma como outros países com sistemas sofisticados de monitoração do jogo popularizaram o conceito do jogo responsável, e oferece recomendações para o planeamento, a longo prazo, dos serviços dedicados à prevenção e tratamento do vício do jogo em Macau. A metodologia do estudo incluiu inquéritos por questionário, entrevistas pormenorizadas, análise de

dados em segunda mão, debates entre peritos e conclusões científicas. De uma forma geral, recomenda que sejam introduzidos critérios de avaliação nas políticas do jogo responsável, alerta para a necessidade de serem definidos objectivos a curto, médio e longo prazo, bem como as taxas (proporcionalidade) do vício do jogo, de participação no jogo e de noção de jogo responsável. No campo da prevenção, o Estudo sugere a segmentação do público-alvo em vários grupos-alvo de forma a iniciar trabalhos de prevenção específicos para cada um, criando ao mesmo tempo uma linha aberta 24 horas para tratamento do vício do jogo e também uma estrutura de formação profissional.

Estudo e Pesquisa sobre a Situação da Participação das Mulheres no Jogo e sua Saúde Psicológica

O "Estudo e Pesquisa sobre a Situação da Participação das Mulheres no Jogo e sua Saúde Psicológica", que o IAS incumbiu à Faculdade de Ciências Sociais da Universidade de Macau, ficou concluído em Setembro de 2013. O objectivo era tentar perceber não só a situação da participação das mulheres no jogo mas também o seu papel familiar que influía na atitude em relação a ele. Foram entrevistadas com êxito, por telefone, 1.013 mulheres maiores de 18 anos e as conclusões revelam que as mulheres tendem a jogar em companhia das amigas, familiares ou outras pessoas e que apenas 27% das inquiridas afirmou ir jogar "sozinha". Mais de metade das inquiridas (57%) afirmou ter participado em jogo social com familiares ou amigos e outras 54% comprada a lotaria de Hong Kong "Mark Six". 17% das inquiridas disse ter jogado nos casinos, com 15,60% a apostar nos slot machines e 4,44% a jogar mahjong, com muito poucas participantes mulheres a apostarem em corridas de cavalos, jogos de futebol ou basquetebol. Quanto às razões para jogarem, muitas inquiridas afirmaram ser por uma questão de socialização, ou para aliviar o tédio ou as preocupações. Finalmente, registou-se uma correlação negativa entre as condições mentais e físicas das inquiridas e as suas razões para jogarem, ou seja, as menos saudáveis tinham maior propensão para jogar.

Inquérito sobre a Participação dos Residentes de Macau nas Actividades do Jogo 2013

O "Inquérito sobre a Participação dos Residentes de Macau nas Actividades do Jogo 2013", que o IAS incumbiu ao Instituto de Estudos sobre a Indústria de Jogo da Universidade de Macau, ficou concluído em Dezembro de 2013. O objectivo era investigar, através de entrevista por telefone, com base em amostra aleatória, o grau de participação dos residentes de Macau, na faixa etária dos 15-64, nas actividades de jogo, procurando determinar o nível dos vícios. Foram entrevistados com êxito 2.158

residentes, com as conclusões a revelarem que a percentagem da sua participação no jogo, em 2013, foi de 49,5%, inferior portanto às verificadas em 2010 (55,9%) e 2007 (59.2%), o que mostra que esta tem vindo a baixar gradualmente.

Dicas sobre prevenção e tratamento do vício do jogo

A fim de popularizar entre todas as camadas da população a prevenção, formas de tratamento e canais de ajuda disponíveis para lidar com o problema do vício do jogo, o IAS produziu "Dicas sobre prevenção e tratamento dos problemas do vício do jogo", a fim de proporcionar ao público acesso a informação mais completa e apropriada sobre os serviços dedicados a este tipo de problema, incluindo os programas comunitários em vigor para a prevenção do vício, o perfil das instituições dedicadas à prevenção e ao tratamento, bem como sobre o "requerimento de auto-exclusão" e o "requerimento de exclusão a pedido de terceiros".

Programa para a prevenção do vício do jogo e campanha de publicidade e sensibilização de base comunitária

◆ Planos "Jovem Inteligente" e "Embaixador Inteligente"

Em 2013, o IAS subsidiou diversas entidades, incluindo a Associação dos Jovens Cristãos de Macau, Rede de Serviços Juvenis Bosco, Gabinete Coordenador dos Serviços Sociais Sheng Kung Hui Macau, Associação de Nova Juventude Chinesa de Macau e Centro de Serviços da Zona Norte da Federação das Associações dos Operários de Macau na co-organização dos Planos "Jovem Inteligente" e "Embaixador Inteligente", com o objectivo de reforçar as capacidades dos jovens para enfrentar as adversidades, mostrando-lhes os danos que podem advir da indulgência ao jogo. Os planos registaram um total de 1.563 membros, tendo organizado 146 actividades, nas quais participaram 8.491 pessoas.

◆ Plano de Serviço para Trabalhadores da Indústria do Jogo – Programa "Vida de Arco-Íris"

Em 2013, o IAS subsidiou a Associação dos Jovens Cristãos de Macau, a Associação de Juventude Voluntária de Macau e o Gabinete Coordenador dos Serviços Sociais Sheng Kung Hui Macau na co-organização do Plano de Serviço para Trabalhadores da Indústria do Jogo – Programa "Vida de Arco-Íris", com o objectivo de providenciar uma variedade de serviços sociais aos trabalhadores da indústria do jogo no sentido de aliviar o seu stress, relembrar-lhes que devem prestar mais atenção ao seu bem-estar físico e mental e bem assim serem mais participativos socialmente. O plano registou um total de 11.606 membros, tendo organizado 384 actividades, nas quais participaram 4.861 pessoas.

◆ Projecto de Divulgação de Desenvolvimento de Saúde dos Trabalhadores da Indústria de Jogos

Em 2013, o IAS subsidiou a Associação dos Trabalhadores da Indústria de Jogos de Fortuna e Azar de Macau para a realização do "Projecto de Divulgação de Desenvolvimento de Saúde dos Trabalhadores da Indústria de Jogos", com o objectivo de aliviar as pressões laborais dos trabalhadores da indústria do jogo, o qual lidou com 98 casos de pedidos de ajuda, tendo realizado três sessões do

Projecto Pioneiro do Jogo Responsável, que contaram com a participação de 1.282 pessoas, tendo prestado serviço a outras 724. Por outro lado, realizou-se a 4ª sessão do Curso de Formação do Jogo Responsável, no qual participaram 119 pessoas.

◆ Educação e palestras de base comunitária

A fim de popularizar entre todas as camadas da população informação sobre a prevenção do vício do jogo, em 2013, o IAS realizou 46 palestras sobre este tema e quatro palestras sobre gestão saudável das finanças pessoais, nas quais participaram 2.391 pessoas.

◆ Campanha de publicidade e actividades de sensibilização

Em Setembro e Outubro de 2013 o IAS colaborou com 6 instituições particulares na realização de um "Programa de Actividades sobre a Não Indulgência ao Jogo", no qual participaram mais de 1.000 pessoas e que constou da cerimónia inaugural, do dia de orientação, do concurso de escrita de argumentos, do concurso de culinária, de um arraial e a cerimónia de encerramento com entrega de diplomas de honra.

De Outubro de 2013 a Janeiro de 2014, o IAS organizou, em colaboração com a Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos e o Instituto de Estudos sobre a Indústria de Jogo da Universidade de Macau, o programa "Actividades de Sensibilização do Jogo Responsável 2013", no qual participaram mais de 4.600 pessoas e que incluiu uma cerimónia inaugural, sessões de sensibilização a nível comunitário e uma cerimónia de encerramento. Durante as actividades, mais de 18.000 trabalhadores da indústria do jogo ostentaram a faixa "Jogo Responsável" em sinal de apoio à iniciativa.

Durante o 4º trimestre de 2013, o IAS também colaborou com a Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos e o Instituto de Estudos sobre a Indústria de Jogo da Universidade de Macau no desenvolvimento da 2ª fase dos Quiosques de Informação sobre o Jogo Responsável, optimizando o seu funcionamento e adicionando duas funções extra, o requerimento de "Auto-exclusão" e uma linha aberta 24 horas de serviço.

Capítulo 6
Equipamentos sociais e licenciamento

6.1 Trabalhos prioritários do ano

6.2 Serviços e equipamentos sociais sob tutela do IAS

6.2.1 Licenciamento e tipo de equipamentos

6.2.2 Mudanças dos equipamentos sociais

Equipamentos sociais e licenciamento

O IAS tem a seu cargo a emissão e renovação de licenças para equipamentos sociais, a supervisão do funcionamento e oferece também apoio técnico as operadoras dos equipamentos sociais. O IAS colabora com os Serviços de Saúde e o Corpo de Bombeiros na realização de inspecções sanitárias e inspecções de segurança contra incêndio dos equipamentos sociais para assegurar o bem-estar dos seus utilizadores.

6.1 Trabalhos prioritários do ano

Acções de prevenção contra incêndios

Em 2013, o IAS e o Corpo de Bombeiros efectuaram, conjuntamente, duas palestras sobre segurança contra incêndios e acções de formação na utilização de meios nos equipamentos sociais, que contaram com a participação de 140 pessoas provenientes de 80 equipamentos sociais, incluindo responsáveis de equipamentos sociais, pessoal ligado à segurança contra incêndio e pessoal do IAS.

Além disso, essas duas entidades realizaram palestras sobre segurança contra incêndios destinadas aos 20 equipamentos sociais recentemente constituídos, nas quais participaram cerca de 40 pessoas, incluindo responsáveis de equipamentos sociais e pessoal ligado à segurança contra incêndio. O IAS colaborou também com o Corpo de Bombeiros num exercício de simulação conjunto de evacuação de edifício para dois equipamentos sociais recentemente constituídos e que se situam no mesmo andar de um edifício, daí ser essencial que saibam coordenar uma operação deste tipo em caso de emergência. Esses equipamentos são uma creche e um centro comunitário. Para além deste exercício, foram realizadas outras 94 simulações de evacuação em relação a 70 equipamentos sociais.

Acção conjunta de inspecções sanitárias

Em 2013, o IAS e os Centros de Saúde fizeram inspecções sanitárias a 105 equipamentos sociais, incluindo 38 creches, 9 lares de crianças e jovens, 19 lares de idosos, 6 lares de pessoas deficientes, 4 centros de acolhimento temporário, 4 lares de tratamento e reabilitação de toxicodependentes, 17 equipamentos para deficientes de outros tipos, 3 centros de dia de cuidados especiais para idosos e 5 centros de dia para idosos.

Trabalho de prevenção e controlo de doenças infecto-contagiosas

Para prevenir os riscos de pandemia devido aos casos de transmissão humana do vírus H7N9 de gripe aviária ocorridos na China continental, em Abril de 2013, o IAS uniu esforços com o Centro de Prevenção e Controlo de Doença dos Serviços de Saúde para implementar uma série de medidas preventivas, incluindo o envio de "Orientações para a Prevenção da gripe das aves H7N9" para todos os equipamentos sociais de Macau e a realização de 3 sessões de esclarecimento sobre formas de prevenção da gripe das aves H7N9.

Com o objectivo de aumentar o grau de cobertura da vacinação sazonal contra a gripe em todas as crianças de Macau, desde 2013 que os Serviços de Saúde passaram a incluir na sua lista de locais de vacinação de grupo as creches e os

jardins-de-infância. A 26 de Setembro o IAS co-organizou com os Serviços de Saúde uma "Sessão de Esclarecimento sobre o Plano de vacinação de grupo contra a gripe nas creches", que contou com a participação de 48 pessoas de 33 creches. O IAS continuou a oferecer os seus préstimos aos Serviços de Saúde no sentido de organizar sessões de vacinação de grupo para pessoal do IAS, dos equipamentos sociais e seus utentes, aproveitando para reforçar a publicidade sobre a necessidade de vacinação e encorajando todas as pessoas em risco a vacinarem-se para reduzir os riscos da pandemia nos equipamentos sociais.

Optimização da gestão de medicamentos e cuidados de enfermagem nos equipamentos sociais

Com o objectivo de optimizar a gestão de medicamentos nas instalações que requerem um suprimento constante, como os centros de dia de cuidados especiais para idosos, os lares para idosos e os lares para convalescença, e aproveitando para sensibilizar o respectivo pessoal para as questões de segurança de medicamentos e melhoria das práticas de gestão, o IAS colaborou com os Serviços de Saúde, em 2013, para optimizar a gestão de medicamentos nessas instalações através de análises críticas dos actuais mecanismos de gestão de medicamentos e dando formação e palestras para melhorar as suas capacidades de gestão. O IAS também uniu esforços com os Serviços de Saúde na organização de workshops sazonais sobre temas de enfermagem para enfermeiros e assistentes de enfermagem dos centros de dia de cuidados especiais para idosos, os lares para idosos e os lares para convalescença, para melhorar as suas competências profissionais e elevar a qualidade do serviço prestado.

Recursos humanos do pessoal de enfermagem

A fim de providenciar um apoio activo aos equipamentos sociais que irão iniciar a sua actividade em breve e reduzir o nervosismo de pessoal de enfermagem, em 2013 o IAS incumbiu à Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau a organização da 4ª edição do "Curso de Certificado Profissional para Prestadores de Cuidados de Saúde", que decorreu do 3º trimestre de 2013 a Março de 2014.

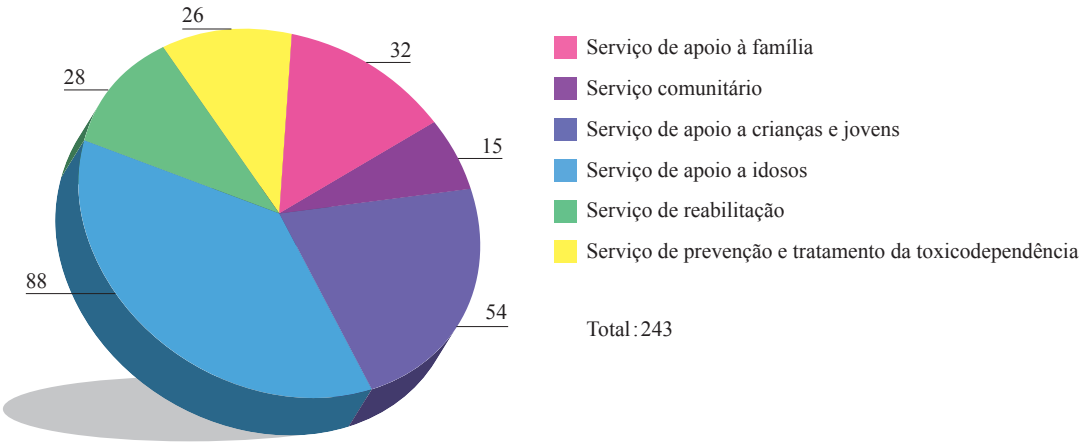
6.2 Serviços e equipamentos sociais sob tutela do IAS

Em 2013 funcionavam em Macau, e sob tutela do IAS, um total de 243 serviços e equipamentos sociais de diversos tipos (incluindo instituições que se regem de acordo com legislação própria, unidades subsidiadas e entidades públicas),

nomeadamente, centros de apoio à família, centros de acolhimento temporário, instituições de aconselhamento, serviço de apoio aos novos imigrantes, serviço da rede de apoio mútuo a famílias monoparentais, centro de sinistrados, centros comunitários, postos de serviço comunitário, creches, lares de crianças e jovens, equipas de intervenção comunitária para jovens, complexo de apoio à juventude e família, lares de idosos, serviço de cuidados domiciliários integrados e de apoio, serviço para idosos isolados, centros de dia para idosos/centros de dia de cuidados especiais para idosos, centros de convívio para idosos, serviços de teleassistência "Peng On Tung", lares de reabilitação de pessoas deficientes, centros de dia, oficinas de trabalho protegido, centros de formação profissional, complexo de serviços de reabilitação, centros de educação/centros de pré-escolaridade, serviço de autocarro de reabilitação, centros de avaliação, serviço de tratamento e reabilitação para toxicodependência, serviço de prevenção da toxicodependência, lares de tratamento e reabilitação da toxicodependência, serviço externo para toxicodependentes e serviço de prevenção e tratamento da problemática do jogo.

Em 2011, 203 serviços e equipamentos sociais (vide o anexo), representando uma percentagem de 83,54% em relação à totalidade, foram subsidiados regularmente pelo IAS.

Gráfico 6.1 Estatísticas sobre os serviços/equipamentos sociais sob tutela do IAS



6.2.1 Licenciamento e tipo de equipamentos

A Divisão de Gestão e Licenciamento dos Equipamentos Sociais (DGLES) faz a emissão de licença a equipamentos sociais afecto à regulamentação do Decreto-Lei nº 90/88/M, incluindo a candidatura de licenciamento, alteração de licenciamento, prorrogação, emissão de 2ª vez e supervisão de licenciamento/autorização provisória de funcionamento e consulta de parecer técnico.

Em 2013, funcionavam em Macau um total de 169 equipamentos sob a supervisão directa do DGLES, dos quais 8 equipamentos sociais de prevenção e tratamento da toxicodependência não estiveram sujeitos à regulação do Decreto-Lei nº 90/88/M. Entre os equipamentos sob tutela do IAS, 136 tinham licença, 14 eram portadores de autorização provisória, 2 eram públicos, por isso, isentos do pedido da licença, 9 eram "outros/não aplicável" (em reconstrução/mudança) e 8 iniciaram funcionamento mas com pedidos da licença ainda em situação de apreciação. Outros 16 equipamentos estavam em fase de montagem e espera-se que as instalações fiquem prontas e entrem em funcionamento ainda em 2014.

Quadro 6.1 Tipo de equipamentos sociais e situação de licenciamento

Tipo	Com licença	Com autorização provisória	Pedido em apreciação (mas já em funcionamento)	Outros/Não aplicável	Total
Creche	37	3	--	--	40
Lar de crianças e jovens	8	1	--	--	9
Lar de idosos	15	--	4	--	19
Centro de dia para idosos	8	2	--	2	12
Centro de convívio	21	--	1	1	23
Lar de pessoas deficientes	4	--	2	--	6
Outros equipamentos para deficientes	14	4	1	--	19
Centro comunitário	25	3	--	--	28
Outros equipamentos	4	1	--	8	13
Total	136	14	8	11	169

6.2.2 Mudanças dos equipamentos sociais

Em 2013, registaram-se 2 pedidos de cancelamento da licença ou encerramento de equipamentos sociais, tendo sido concedida licença a 8 equipamentos sociais e autorização provisória a 13 equipamentos sociais (a 2 dos quais foram concedidas as respectivas licenças no mesmo ano).

Quadro 6.2 Concessão de licenças

Nome do equipamento social	Tipo	Entidade gestora/requerente	Primeira emissão da autorização provisória
Creche V da Associação de Beneficência Tung Sin Tong	Creche	Associação de Beneficência Tung Sin Tong	--
Lar da Alegria da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Lar de pessoas deficientes	Igreja Metodista de Macau	2012
Centro Comunitário de Mong-Há	Centro comunitário	União Geral das Associações dos Moradores de Macau	2011
Centro para idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau	Centro de dia para idosos	Associação Geral das Mulheres de Macau	2010
Casa de Petisco "Sam Meng Chi"	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação de Apoio aos Deficientes Mentais de Macau	2013
Loja do Canto	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação Richmond Fellowship de Macau	2013
Centro I Lok	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação de Reabilitação"Fu Hong"de Macau	2010
Centro de Apoio ao Emprego para Deficientes Mentais da Macau Special Olympics	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Macau Special Olympics	2012

Quadro 6.3 Primeira emissão da autorização provisória

Nome do equipamento	Tipo	Entidade gestora
Canadian Nursery (Creche Canadiana)	Creche	Si Qi Educação de Qualidade, Limitada
Creche Tudo a Volta do Bebe	Creche	Pessoa singular
Creche "O Lago" da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Creche	União Geral das Associações dos Moradores de Macau
Centro de Apoio à Família "Alegria em Abundância"	Centro comunitário	Associação Geral das Mulheres de Macau
Complexo de Apoio à Juventude e Família de Mosteiro Pou Tai	Centro comunitário	Mosteiro Pou Tai
Centro de Serviços Integrados Fai Chi Kei da FAOM	Centro comunitário	Federação das Associações dos Operários de Macau
Centro de Actividades para Idosos de Tung Sin Tong	Centro de dia para idosos	Associação de Beneficência Tung Sin Tong
Posto de Fornecimento de Artigos de Uso Diário da Cáritas	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Cáritas de Macau
Centro Lustroso	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Cáritas de Macau
Centro "O Amanhecer"	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação dos Familiares Encarregados dos Deficientes Mentais de Macau
Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai"	Outros equipamentos para serviços sociais	Mosteiro Pou Tai
Casa de Petiscos "Sam Meng Chi"[1]	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação de Apoio aos Deficientes Mentais de Macau
Loja do Canto [2]	Outros equipamentos para pessoas deficientes	Associação Richmond Fellowship de Macau

1 : A Casa de Petiscos "Sam Meng Chi" foi concedida licença de funcionamento no mesmo ano.
2 : A Loja do Canto foi concedida licença de funcionamento no mesmo ano.

Quadro 6.4 Cancelamento da licença/Pedido de encerramento

Nome do equipamento social	Tipo	Entidade gestora	Motivo de Encerramento
Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade"	Centro de convívio	Paróquia de Nossa Senhora de Fátima	Cancelamento por iniciativa do titular
Centro "O Amanhecer"	Outros equipamentos para deficientes	Associação dos Familiares Encarregados dos Deficientes Mentais de Macau	Mudança

Capítulo 7
Formação, Intercâmbio e Programas de Apoio Financeiro

7.1 Cursos de formação

7.1.1 Trabalhadores do IAS

7.1.2 Trabalhadores das instituições particulares de solidariedade social

7.1.3 Formação de profissionais de serviço social e visita de estudo e intercâmbio a Sichuan

7.2 Programas de apoio financeiro

7.3 Actividades de visitas e de intercâmbio

Formação, Intercâmbio e Programas de Apoio Financeiro

O IAS continuou a realizar cursos de formação para instituições particulares de solidariedade social e a prestar-lhes apoio, através dos seus Programas de Apoio Financeiro, no sentido de melhorar os benefícios de assistência social do seu pessoal, incentivando-os a organizarem acções de formação e visitas de intercâmbio.

7.1 Cursos de formação

O público-alvo dos cursos de formação organizados pelo IAS inclui o pessoal das instituições particulares de solidariedade social e do IAS. Em 2013, o IAS organizou 17 cursos de formação para os seus próprios funcionários, com 367 participantes, e 40 para os trabalhadores das instituições particulares de solidariedade social, com uma participação de 1.295 pessoas. Além disso, nos meses de Outubro e Novembro, teve lugar a "Formação e Visita de Intercâmbio de Profissionais do Serviço Social a Sichuan", com o objectivo de aprofundar a compreensão dos participantes sobre o sistema de benefícios sociais e o seu desenvolvimento nas diferentes regiões da China e de promover a troca e partilha de experiências entre os sectores de serviço social de Macau e de Sichuan, que contou com a participação de 71 pessoas.

Em 2013, o IAS organizou um total de 58 cursos de formação, em Macau e fora do Território, com a participação de um total de 1.733 pessoas.

Quadro 7.1 Situação da formação de pessoal

Destinatários	No de cursos	No de participantes
Pessoal do IAS	17	367
Pessoal das instituições particulares de solidariedade social	40	1.295
Curso de formação e de intercâmbio dos profissionais de serviço social na província de Sichuan*	1	71
Total	**58**	**1.733**

* Inscreveram-se os profissionais de serviço social do IAS, de outros serviços sociais e das instituições particulares.

Professores e alunos no curso de formação em Sichuan

7.1.1 Trabalhadores do IAS

Formação regular leccionada pela unidade jurídica do IAS

◆ Em 17 de Abril, realizou-se o "Curso de Conhecimentos Profissionais" do "Programa de Formação para os Trabalhadores de Linha de Frente" destinado aos novos trabalhadores da linha da frente do IAS, com vista a melhorar os seus conhecimentos sobre as leis e a consciência jurídica. O curso contou com a participação de 28 pessoas.

◆ A fim de reforçar os conhecimentos do pessoal do Departamento Administrativo e Financeiro sobre o Código do Procedimento Administrativo, realizou-se um curso de formação, em 6 de Setembro de 2013, com 16 participantes.

Palestra sobre "Novas Direcções na Entrevista Motivacional"

◆ O pessoal da Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) assistiu a uma Palestra e um Workshop sobre "Novas Direcções na Entrevista Motivacional", organizada de 17 a 19 de Janeiro pelo Grupo de Hospitais Tung Wah de Hong Kong, que serviu para reforçar os seus conhecimentos, teóricos e práticos, sobre a matéria, no sentido de melhorar o seu desempenho profissional no aconselhamento de casos de tratamento da toxicodependência. A palestra foi presidida pelo Dr. William Miller, fundador do aconselhamento motivacional, sendo o workshop orientado por um psicólogo clínico. Os participantes ficaram a conhecer melhor a evolução e a prática ao longo de décadas deste tipo de aconselhamento, os seus mais recentes desenvolvimentos e técnicas de aplicação.

◆ Na medida em que o aconselhamento motivacional tem sido muito utilizado em acções terapêuticas e com reconhecida eficácia, os assistentes sociais com mais experiência foram convidados a orientar workshops, de 26 a 28 de Setembro, destinados ao pessoal das quatro divisões dependentes do Departamento de Solidariedade Social, sobre técnicas de aconselhamento e truques para lidar com pacientes pouco motivados que se recusam ao aconselhamento. Participaram nestes workshops 23 pessoas.

Participantes do curso com o percursor da entrevista motivacional

3ª Edição do Curso sobre Experiência de Jogo e Mitos dos Jogadores Problemáticos

Para melhorar a compreensão dos assistentes sociais do IAS sobre as características básicas e o vocabulário técnico dos jogos mais populares dos casinos de Macau e, deste modo, poder entender os erros cognitivos comuns dos jogadores problemáticos sobre os jogos de fortuna e azar, instrutores do Centro Pedagógico e Científico na Área do Jogo do Instituto Politécnico de Macau realizaram a 3ª Edição do Curso sobre Experiência de Jogo e Mitos dos Jogadores Problemáticos", que decorreu em 16, 17 e 25 de Abril de 2013 e contou com 26 participantes.

Serviço de supervisão de casos clínicos

De 8 de Julho a 12 de Dezembro de 2013, supervisores profissionais de Hong Kong

foram convidados para fazer uma exposição sobre "supervisão de casos clínicos" aos assistentes sociais e técnicos do serviço de aconselhamento dos Centros de Acção Social do IAS, a fim de melhorar as suas capacidades de intervenção neste campo, com ênfase particular nas aptidões necessárias para lidar com casos de alto risco. Assistiram à palestra 49 funcionários.

Curso de Formação para Combater o Tráfico de Pessoas – Nível Avançado

A 17 e 18 de Outubro de 2013, especialistas da Organização Internacional das Migrações foram convidados para ministrar um "Curso Avançado de Formação sobre como Combater o Tráfico de Pessoas", destinado ao pessoal de linha da frente do IAS, a fim de melhorar os seus conhecimentos sobre o combate internacional a este flagelo e os desafios inerentes, bem como as medidas a tomar para ajudar os vítimas. O curso, com a participação de 34 pessoas, foi dividido em duas partes, teórica e prática, com introdução de legislação pertinente, estudo de casos e técnicas de entrevista.

Participantes e os oradores do curso

UK Drug Policy & The Models of Care – 4 Tiered Service For Substance Misusers

A fim de reforçar os conhecimentos profissionais do pessoal do IAS que lida com a prevenção e tratamento da toxicodependência, a Comissária do Abuso de Substâncias (Joint Commissioning Manager Substance Misuse) do NHS HARROW, Public Health Department de Londres foi convidado a fazer uma exposição sobre as políticas de droga no Reino Unido e os modelos de cuidados, numa palestra que teve lugar a 6 e 7 de Novembro, com a presença de 27 pessoas.

Formação Profissional e Programa de Certificação para Técnico de Aconselhamento em Comportamentos dos vícios

Em colaboração com a Associação de Profissionais Especializados no Aconselhamento dos vícios de Hong Kong, o IAS organizou, no início de 2013, uma acção de Formação Profissional e Programa de Certificação para Técnico de Aconselhamento em Comportamentos dos vícios, com a finalidade de melhorar o nível profissional do Departamento de Prevenção e Tratamento da

Toxicodependência (DPTT) na prevenção e tratamento do abuso de drogas. A 30 de Novembro, o DPTT adquiriu a acreditação e 13 técnicos do IAS foram credenciados pelo International Certification & Reciprocity Consortium como Profissionais de Aconselhamento em Comportamentos dos vicios, após a análise às suas habilitações, formação técnica e exame profissional. São o primeiro grupo de Técnicos de Aconselhamento em Comportamentos dos vícios de Macau.

Técnicos credenciados em Aconselhamento de comportamentos aditivos

7.1.2 Trabalhadores das instituições particulares de solidariedade social

Curso de Formação da Educação sobre as drogas para técnicos de aconselhamento aos alunos baseados nos estabelecimentos de ensino

O chefe do Departamento de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência, da Divisão de Prevenção Primária e instrutores da Educação da Vida Sadia mantiveram, a 26 de Março de 2013, um encontro de discussão interactiva com 34 técnicos de aconselhamento para estudantes baseados nas escolas, oriundo de 9 instituições particulares, onde partilharam os seus conhecimentos sobre como educar crianças em relação à droga. Os instrutores e os estudantes trocaram opiniões sobre a importância do papel da educação antidroga e parental nas diferentes fases de desenvolvimento da criança.

3ª Edição do Curso sobre Experiência de Jogo e Mitos dos Jogadores Problemáticos

Para melhorar a compreensão do pessoal da linha da frente e dos aconselhadores de instituições particulares de solidariedade social sobre as características básicas e o vocabulário técnico dos jogos mais populares dos casinos de Macau, e, deste modo, poder entender os mitos comuns dos jogadores problemáticos sobre os jogos de fortuna e azar, instrutores do Centro Pedagógico e Científico na Área do Jogo do Instituto Politécnico de Macau realizaram a "3ª Edição do Curso sobre Experiência de Jogo e Mitos dos Jogadores Problemáticos" que decorreu a 18, 19 e 25 de Abril de 2013 e contou com 26 participantes.

Teoria e prática sobre a aplicação da terapia narrativa no aconselhamento do vício do jogo

Um doutorado da Universidade Baptista de Hong Kong foi convidado para dar uma palestra sobre "Teoria e prática da aplicação da terapia narrativa a comportamentos

viciados", a 30 e 31 de Maio e 6 e 7 de Junho, a fim de familiarizar os assistentes sociais e profissionais de aconselhamento das instituições dedicadas à prevenção e tratamento da problemática do jogo com as aptidões básicas da terapia narrativa e sua aplicação. Nas palestras participaram 29 pessoas.

Fotografia de grupo dos participantes do curso

Aconselhamento da Toxicodependência – Curso sobre Aplicação da Entrevista Motivacional

A fim de melhorar as aptidões práticas do pessoal da linha da frente do DPTT e das instituições particulares envolvidos no tratamento da toxicodependência, foi convidado um psicólogo veterano de Hong Kong para ministrar um "Curso de Aplicação de Entrevista Motivacional ao Aconselhamento de Tratamento da Toxicodependência", que decorreu de 28 a 29 de Junho de 2013, com 30 participantes.

Conhecer as drogas mais populares em Macau e respectivas tendências mundiais

A 10 de Outubro de 2013, especialistas da Polícia Judiciária foram convidados a proferir uma palestra sobre o tema "Conhecer as Drogas mais Populares em Macau e respectivas Tendências Mundiais", com a finalidade de melhorar os conhecimentos, nesta área, do pessoal da DPTT e de elementos das instituições particulares, subsidiadas pelo IAS, vocacionadas para o tratamento da toxicodependência. Assistiram à palestra 37 pessoas.

Curso de Formação para Combater o Tráfico de Pessoas – Nível Básico

A 16 de Outubro de 2013, especialistas da Organização Internacional das Migrações foram convidados a ministrar um "Curso Básico de Formação sobre como Combater o Tráfico de Pessoas", a fim de melhorar a capacidade do pessoal de serviço social da linha da frente a identificar casos de tráfico de pessoas, tendo os especialistas feito a exposição sobre a definição de tráfico de pessoas e conceitos a ele relacionados, e a caracterização dos traficantes e das suas vítimas. Assistiram ao curso 44 pessoas.

7.1.3 Formação de profissionais de serviço social e visita de estudo e intercâmbio a Sichuan

Em 2013, o IAS continuou a organizar a "Formação de Profissionais de Serviço Social e Visita de Estudo e Intercâmbio a Sichuan", com o apoio do Gabinete de Ligação do Governo Central

Entrega de lembrança pelo representante do IAS ao Director do Gabinete de Ligação

na RAEM, de modo a melhorar os conhecimentos dos assistentes sociais de Macau sobre o serviço social que se pratica na China. O chefe do Departamento de Estudos e Planeamento chefiou dois grupos de estudos de 69 participantes, incluindo pessoal dos Serviços Públicos e instituições particulares, que participou em acções de formação profissional em Chengdu, efectuando visitas a instituições locais de assistência social, bem como ao Projecto de Reconstrução na cidade de Guangyuan, financiado pela RAEM, durante as quais os membros de Macau trocaram impressões com estudantes locais de cursos de serviço social, ficando assim a conhecer melhor a situação e o funcionamento dos serviços sociais locais.

7.2 Programas de apoio financeiro

Plano de Comparticipação do Seguro de Saúde das Instituições Particulares de Solidariedade Social Subsidiadas

Desde a sua introdução em 2009, o "Plano de Comparticipação do Seguro de Saúde das Instituições Particulares de Solidariedade Social Subsidiadas" tem sido activamente apoiado pelo sector do serviço social, o que tem contribuído para reforçar a protecção dos benefícios dos funcionários e reter os mais qualificados. Em 2013, participaram no Plano 163 instituições, sendo o total de beneficiários 2.030, envolvendo um montante de cerca de MOP 4.926.522,59.

Projecto de Desenvolvimento Profissional dos Trabalhadores de Serviço Social – Atribuição de Apoio Financeiro para a Realização de Acções de Formação Contínua e de Intercâmbio com as Congéneres, para o Pessoal de Serviço Social das Instituições Particulares

Desde o lançamento do Plano em 2009, os sectores de serviço social foram incentivados a realizar, de forma contínua, cursos de formação profissional, bem como a organizar actividades de intercâmbio e visitas de estudo, a fim de coordenar o desenvolvimento a longo prazo da formação de pessoal profissional e optimizar a qualidade dos serviços sociais.

Em 2013, registaram-se 250 pedidos para a organização de actividades de formação profissional, de intercâmbio e de visita, das quais 13 foram canceladas, apenas se realizando 237 actividades formativas, para as quais foi atribuído um subsídio no montante total de MOP4.517.588,41.

Bolsas de estudo

Em 2013, o IAS continuou a cooperar com o Instituto Politécnico de Macau através da concessão de bolsas de estudo aos melhores alunos do Curso de Serviço Social, para

o ano lectivo 2012/2013. Assim, no referido ano lectivo foram concedidas bolsas, no valor total de MOP30.000, aos quatro alunos que mais se distinguiram dentre os seus colegas do curso. Além disso, como forma de incentivar os estudantes com talento que se distingam no seu desempenho académico e encorajar mais talentos a optar por uma carreira no serviço social, o IAS concedeu uma bolsa de MOP10.000 ao aluno do 4º ano da Licenciatura em Serviço Social da Universidade de São José que se distinguir nos seus estudos.

7.3 Actividades de visitas e de intercâmbio

Jubileu de Diamante (60 anos) da Associação de Centros de Rapazes de Hong Kong: Conferência Internacional sobre Serviço Residencial e Educação Especial

A chefe da Divisão de Infância e Juventude e dois representantes do IAS participaram no Jubileu de Diamante (60 anos) da Associação de Centros de Rapazes de Hong Kong e na Conferência Internacional sobre Serviço Residencial e Educação Especial que teve lugar em Hong Kong, a 11 e 12 de Janeiro de 2013, com o objectivo de fazer troca de ideias e melhorar o profissionalismo do Serviço Residencial e da Educação Especial na China continental, Taiwan, Hong Kong e Macau, através de discussões temáticas, demonstração de serviços-modelo e visitas a fornecedores deste tipo de serviços em Hong Kong.

Visita de intercâmbio a Singapura sobre serviços à família, a idosos, jovens e de reabilitação

O presidente do IAS chefiou uma delegação de 18 pessoas numa visita a Singapura, entre 22 e 26 de Janeiro de 2013, onde os representantes do Desenvolvimento Social e da Família e do Conselho Nacional de Serviço Social (NCSS) informaram a delegação sobre os serviços sociais prestados naquela cidade-estado, com enfoque particular no desenvolvimento de serviços à família, idosos, jovens e reabilitação. A delegação teve ainda oportunidade de visitar várias instituições de serviço social geridas pelo NCSS, onde se procedeu a uma troca de ideias e os elementos de Macau se inteiraram sobre as técnicas de recuperação eficaz de pessoas com deficiências. Também se efectuou uma visita ao Thye Hua Kwan Moral Charities (THKMC) onde se discutiu o actual modelo de colaboração entre o governo de Singapura e as instituições locais de serviço social, com uma visita guiada ao seu centro de serviço à família e outras instalações de apoio.

Partilha de experiencias entre as delegações

Programa de actividades para assinalar o Dia Mundial do Serviço Social

Dirigentes do IAS e das Associações de assistentes sociais de Macau

Para assinalar o Dia Mundial do Serviço Social 2013, o IAS colaborou, entre Fevereiro e Abril de 2013, com a Associação dos Assistentes Sociais de Macau, o Instituto Politécnico de Macau e a Universidade de São José na realização de uma série de actividades temáticas para sensibilizar o público sobre a profissão de assistente social e bem como aumentar a solidariedade entre todos os profissionais do sector. As diversas actividades, em que participaram mais de mil pessoas, incluíram visitas de carinho a centros comunitários, palestras sobre formação profissional de serviço social, uma Corrida de estafetas "Passar a Tocha", a estreia da curta-metragem "Ajuda dos Assistentes Sociais", uma exposição fotográfica sobre Serviço Social, um concurso de design de e-cartões, uma "Sessão de Partilha Profissional & Lançamento de Música Criativa – Embarca numa carreira de ajuda ao Próximo" e ainda um Dia de Convívio sobre o lema "Transmitir o Amor".

56ª Reunião da Comissão sobre Narcóticos

O chefe do Departamento de Prevenção e Tratamento de Toxicodependência (DPTT) e a chefe da Divisão de Tratamento e Reinserção Social (DTRS) do IAS, integrados na delegação da República Popular da China, assistiram à "56ª Reunião da Comissão sobre Drogas Narcóticas", realizada na sede das Nações Unidas, em Viena, entre 11 e 15 de Março de 2013. Na reunião, fez-se a apresentação e análise retrospectiva da situação actual da droga no mundo e a situação da implementação das resoluções aprovadas em 2012. Realizaram-se sessões plenárias para discutir e rever 18 propostas de resolução que eventualmente foram todas adoptadas. Os membros da Comissão Nacional de Controlo de Narcóticos da China e da Missão Permanente da RPC na ONU em Viena trocaram impressões com os delegados da RAEM, discutindo em particular a inclusão de novos tipos de drogas na regulamentação existente, a monitoração e controlo pela ONU dos químicos e percursores de drogas, a actualização de dados sobre a captura destes, bem como o registo de importação e exportação e rastreamento dos percursores no comércio legal.

Representantes do IAS integram a delegação da China na Reunião sobre Narcóticos

Workshop sobre a "Convenção de Haia, 1993 relativa à Protecção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adopção Internacional"

Cinco representantes do IAS, integrados na delegação da República Popular da China, participaram no Workshop sobre "Convenção de Haia, 1993 relativa à Protecção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adopção Internacional", que teve lugar em Macau de 27 a 28 de Março de 2013. Nela se fez a revisão de implementação da Convenção na região da Ásia-Pacífico, considerando que será na maior parte dos países do sudeste asiático 'onde se irá adoptar essa Convenção', e houve trocas de impressões sobre questões como "local habitual de residência", "organismos acreditados para realizar serviços de adopção" e os aspectos financeiros da "adopção inter-países". Realizaram-se ainda discussões de grupo sobre casos hipotéticos a fim de reforçar os conhecimentos dos participantes sobre a Convenção.

Visita de intercâmbio ao Canadá sobre serviços relacionados com o jogo responsável e a problemática do jogo

A fim de enriquecer os futuros planos de desenvolvimento dos serviços em Macau relacionados com o jogo responsável e a prevenção e tratamento da problemática do jogo, é essencial obter referências de práticas eficazes neste campo em outros países. Para este efeito, a vice-presidente do IAS, o chefe do DPTT e coordenadores da Casa de Vontade Firme constituíram um "Grupo de Trabalho sobre o Jogo Responsável", com 8 elementos, para uma visita ao Canadá, às cidades de Toronto e Vancouver, de 12 a 20 de Abril de 2013, para uma troca de impressões sobre o jogo responsável e a problemática do jogo. Durante a sua estadia, a delegação participou na "Discovery 2013 Conference" e visitou instituições de aconselhamento da problemática do jogo, empresas de jogo, Serviços Públicos responsáveis pelas políticas do jogo e ainda o Canadiano Council of Profissional Certification, o organismo que no Canadá faz a acreditação do Programa de Certificação para Técnico de Aconselhamento para a adição do Jogo.

Técnicos do IAS no Canadá

Visita da delegação do Gabinete de Assuntos de Hong Kong e Macau de Dongguan

Uma delegação de 58 pessoas do Gabinete de Assuntos de Hong Kong e Macau de Dongguan, dividida em dois grupos, visitou Macau, a 6 e 20 de Maio de 2013, para conhecer melhor a cultura e o

Entrega de lembrança pelo Presidente do IAS ao vice-director do Gabinete de Ligação

serviço social que aqui se pratica. A delegação manteve encontros com o Presidente, o chefe do Departamento de Solidariedade Social e o chefe do Departamento de Estudos e Planeamento do IAS, durante os quais foi informada sobre as características do serviço social em Macau. Após uma troca de experiências sobre como optimizar os serviços sociais nas duas regiões, a delegação visitou o Centro "Pou Choi" da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau.

O Caminho a Seguir: Consulta Regional Ásia-Pacífico sobre Agenda de Desenvolvimento com inclusão dos deficientes para 2015 e posterior

O chefe do Departamento de Solidariedade Social e o chefe da Divisão de Reabilitação do IAS participaram na conferência "O Caminho a Seguir: Consulta Regional Ásia-Pacífico sobre a Agenda de Desenvolvimento com Inclusão dos Deficientes para 2015 e posterior", que teve lugar em Bangkok da Tailândia, de 14 a 16 de Maio de 2013. Os tópicos em discussão incluíram experiências práticas e os desafios inerentes ao desenvolvimento com inclusão dos deficientes e como atingir os objectivos consignados na "Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência" de forma a lograr uma sociedade 'onde todos contam', e bem assim qual o papel a desempenhar pelas ONGs e organismos privados na prossecução deste tipo de desenvolvimento.

1ª Conferência Nacional de Prevenção e Controlo do Abuso de Drogas Juvenil

A chefe da Divisão de Prevenção Primária e um representante do IAS participaram na "1ª Conferência Nacional de Prevenção e Controlo do Abuso de Drogas Juvenil" que teve lugar em Pequim, de 22 a 24 de Maio de 2013, durante a qual partilharam com peritos da China, Hong Kong, Macau e doutros países as suas experiências no trabalho de prevenção e tratamento de jovens toxicodependentes. Na conferência apresentaram o relatório temático, "Situação do Abuso de Drogas Juvenil na Região de Macau e Contramedidas", o vídeo "Harold" de sensibilização sobre a educação de vida sadia, alguns micro-filmes educativos constantes do material didáctico antidroga, o filme antidrogas "Verdade", além de partilharem as suas experiências sobre as formas mais eficazes de educar os jovens e a comunidade em geral sobre os malefícios das drogas.

Participação do representante do IAS na conferência

7ª Conferência Regional das Comunidades Chinesas sobre Serviços para Pessoas com Deficiências Intelectuais

O chefe do Departamento de Solidariedade Social, o chefe da Divisão de Reabilitação e dois representantes do IAS participaram na 7ª Conferência Regional das Comunidades Chinesas sobre Serviços para Pessoas com Deficiências Intelectuais, que teve lugar em Guangzhou, de 17 a 20 de Junho de 2013. Estudos temáticos, partilha de experiências e visitas a instituições serviram para fortalecer os contactos entre os trabalhadores da área da reabilitação, as pessoas que sofrem este tipo de deficiência e suas famílias na China, Hong Kong, Taiwan e outras comunidades chinesas de diversas regiões.

Visita pela Associação de Assistentes Sociais de Shenzhen

Uma delegação de 32 assistentes sociais e supervisores juniores da Associação de Assistentes Sociais de Shenzhen efectuou uma visita de intercâmbio a Macau, de 22 a 23 de Junho de 2013, para melhorar os conhecimentos dos supervisores e o seu profissionalismo, aprendendo com os serviços sociais de Macau e retirando lições de êxito de experiências da RAEM na gestão de seus serviços sociais. Os representantes do IAS informaram os membros da delegação sobre a actual situação do serviço social na RAEM, mantendo troca de impressões e fazendo visitas guiadas ao Centro "Pou Choi" da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau, Lar de Cuidados Especiais da Obra das Mães e também ao Complexo de Apoio à Juventude e Família da Taipa Sheng Kung Hui.

Assistentes sociais de Macau e Shenzhen

2º Simpósio sobre a Prevenção do Abuso de Drogas Juvenil nas 4 Regiões

O chefe do Departamento de Prevenção e Tratamento de Toxicodependência (DPTT) participou no "2º Simpósio sobre a Prevenção do Abuso de Drogas Juvenil nas 4 Regiões", realizado em Macau a 7 de Setembro de 2013, onde trocou impressões com os participantes sobre a sua experiência na prevenção do abuso de drogas por parte dos jovens e nos métodos utilizados para o efeito. No dia a seguir, teve lugar uma mesa redonda para apresentação de ideias e um workshop sobre cuidados médicos, para explorar práticas pedagógicas conducentes a uma prevenção mais eficaz da toxicodependência.

Simpósio para partilha de experiência

8º Fórum Internacional de Pequim sobre a Reabilitação

A chefe do Departamento de Solidariedade Social e dois representantes do IAS participaram no 8º Fórum Internacional de Pequim sobre a Reabilitação que teve lugar de 13 a 15 de Setembro de 2013. O objectivo do evento foi reforçar a colaboração e intercâmbios com a China na área da reabilitação, a fim de melhorar o desenvolvimento deste tipo de serviço a nível global.

6º Congresso Nacional da Federação das Pessoas Deficientes da China

A chefe do Departamento de Solidariedade Social participou no 6º Congresso Nacional da Federação das Pessoas Deficientes da China, que se realizou em Pequim, de 16 a 19 de Setembro de 2013. No evento os participantes tiveram oportunidade de se familiarizarem com os trabalhos realizados pelo governo e pela própria Federação, as políticas relativas a pessoas deficientes e planos futuros.

Sessão de Revisão sobre a implementação da Convenção sobre os Direitos da Criança

Em 26 e 27 de Setembro, a chefe da Divisão de Infância e Juventude, integrada na delegação da RPC, participou a na Sessão de Revisão sobre a implementação da "Convenção sobre os Direitos das Crianças", em Genebra, na qual a Comissão da ONU para os Direitos das Crianças passou em revista a sua implementação por parte da China, incluindo as regiões especiais de Macau e Hong Kong.

25ª IFNGO & OFAP Joint 2013 Conference

A 25ª IFNGO & OFAP Joint 2013 Conference realizou-se em Macau, de 21 a 25 de Outubro de 2013, organizada conjuntamente pela IFNGO (Federação Internacional das ONGs para a Prevenção do Abuso de Drogas e de Substâncias) e a OFAP (Organização das Famílias da Ásia-Pacífico). A conferência foi inaugurada pelo presidente em exercício do IAS, tendo participado nos trabalhos 7 representantes do IAS. A agenda da Conferência, sob o tema "Reforçar a Família para um Futuro Melhor e mais Sustentável", passou em revista os paradigmas das políticas em relação ao vício e sugeriu que o reforço da sociedade civil se faça através da educação e que a melhor segurança social reside na família.

Representante do IAS com os convidados da conferência

10º Congresso Mundial sobre Cuidados a Longo Prazo nas Comunidades Chinesas

O presidente em exercício e a chefe da Divisão dos Idosos do IAS participaram no "10º Congresso Mundial sobre Cuidados a Longo Prazo nas Comunidades Chinesas" que se realizou em Macau, de 24 a 26 de Outubro de 2013, e que contou com a presença de estudiosos e peritos dos EUA, Austrália, China, Hong Kong e Macau, no qual se debateram assuntos sobre serviços aos idosos para uma plateia de membros dos sectores envolvidos.

Peritos dos EUA, Austrália, China, Hong Kong e Macau

Conferência Nacional sobre Prevenção e Tratamento da Toxicodependência de 2013

A "Conferência Nacional sobre Prevenção e Tratamento da Toxicodependência de 2013" organizada pelo IAS, em colaboração com a CADAPT (Associação Chinesa para a Prevenção e o Tratamento do Abuso de Drogas) e o HKCSS (Conselho de Serviço Social de Hong Kong), teve lugar em Macau de 30 de Outubro a 1 de Novembro de 2013, sob o tema "Encarar a nova estratégia de combate à droga – Prevenção sistemática, desenvolvimento profissional, tratamento inovador, colaboração multilateral". O Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, o Director do Departamento de Serviço Social do Gabinete de Ligação do Governo Central na RAEM e o presidente do IAS, entre outras individualidades, presidiram à cerimónia inaugural da conferência, na qual participaram 350 peritos da China, Hong Kong e Macau.

Foto de Grupo de representantes de Macau e da China e Hong Kong

Participação de vários peritos na conferência

Além disso, para a prossecução dos objectivos do Protocolo de Colaboração em Serviço Social celebrado entre o Governo da RAEM e a Confederação Nacional das Associações de Família (CNAF) de Portugal, o IAS convidou uma delegação de 4 peritos da CNAF para uma visita de intercâmbio a Macau. Entre os vários encontros, destaca-se uma sessão sobre prevenção e tratamento da toxicodependência, na qual os peritos portugueses partilharam as experiências no seu país. Estes encontros contribuem para elevar o profissionalismo de Macau na prevenção e tratamento da toxicodependência e aumentar a eficácia dos respectivos serviços.

Foto de grupo de Peritos de Portugal e de Macau

Reunião de Peritos sobre Geração Eficaz de Dados para Indicadores da Estratégia Incheon

A chefe da Divisão de Reabilitação e um representante do IAS participaram na Reunião de Peritos sobre Geração Eficaz de Dados para Indicadores da Estratégia Incheon, que teve lugar em Bangkok de 5 a 8 de Novembro de 2013. Do plano de trabalhos fazia parte aferir o progresso na recolha de dados, as falhas de informação e necessidades de aumentar a capacidade de recolha, de forma a obter dados fiáveis e comparáveis para os Indicadores da Estratégia de Incheon; a revisão e parecer sobre a minuta do Livro Guia e a consideração de uma estrutura conjunta para planos nacionais de recolha de dados para os Indicadores da Estratégia de Incheon.

Dirigentes do IAS reúnem-se com estudantes do ensino secundário

O IAS e a Escola Luso-Chinesa Técnico-Profissional organizaram conjuntamente uma reunião com estudantes, a 11 de Novembro de 2013, tendo como tema "partilhar no serviço social e escutar as ideias da juventude", que foi orientada pelo presidente, vice-presidente e vários chefes de departamento do IAS, acompanhados pelo director da Escola, e na qual participaram cerca de 130 alunos e professores do ensino secundário. O IAS pretendia conhecer as opiniões dos estudantes e suas sugestões sobre o serviço social através de uma conversa directa, aproveitando também para reforçar a sua consciência cívica e chamar a atenção para as questões sociais, para além de os incentivar a participar em serviço comunitário.

Encontro com alunos do secundário

Conferência Internacional sobre Questões da Família nas Comunidades Chinesas

O IAS e 25 representantes de instituições particulares dedicadas à família e ao serviço comunitário participaram na Conferência Internacional sobre Questões da Família nas comunidades chinesas, que decorreu em Hong Kong a 25 de Novembro de 2013. Oradores convidados do Canadá, EUA, Singapura, China, Taiwan, Hong Kong e Macau informaram, de uma forma breve, sobre os serviços sociais à família nas comunidades chinesas espalhadas pelo mundo, dando aos participantes uma ideia da sua história, desenvolvimento e situação actual. O representante residente do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) na China foi convidado para partilhar informação sobre os trabalhos do Programa e seu progresso na China.

Participação dos técnicos de Macau na conferência

16ª Conferência Regional da Ásia-Pacífico da "Alzheimer Doença Internacional"

A 16ª Conferência Regional da Ásia-Pacífico da "Alzheimer Doença Internacional, subordinada ao tema "Aumentar a Capacidade de Tratamento da Senilidade Mental" teve lugar, sucessivamente, em Hong Kong e Macau. Três representantes do IAS participaram na sessão da Conferência realizada em Hong Kong de 11 a 13 de Dezembro de 2013, ao passo que o presidente, a chefe da Divisão dos Idosos e cinco representantes do IAS participaram na sessão que teve lugar em Macau, a 14 de Dezembro. A conferência reuniu profissionais do sector médico, de serviço social e administradores de centros de cuidados que analisaram este tipo de serviços de várias perspectivas e tentaram sensibilizar o público para prestar mais atenção às pessoas com problemas de senilidade mental.

Foto de grupo dos participantes da conferência

Capítulo 8
Comissão Consultiva para o Âmbito de Acção Social

8.1 Conselho de Acção Social

8.1.1 Reunião Plenária

8.1.2 Actividades de visitas e de intercâmbio

8.2 Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior

8.2.1 Reunião Plenária

8.3 Comissão para os Assuntos de Reabilitação

8.3.1 Reunião Plenária

8.4 Comissão de Luta contra a Droga

8.4.1 Reunião Plenária

8.4.2 Actividades de visitas e de intercâmbio

Comissão Consultiva para o Âmbito de Acção Social

O governo da RAEM criou o Conselho de Acção Social, a Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior, a Comissão para os Assuntos de Reabilitação e a Comissão de Luta contra a Droga, tendo solicitado opiniões dos vários Serviços Públicos, da sociedade e dos profissionais, a fim de poder delinear com maior eficácia as relevantes políticas e os planos de serviço da área de trabalho social durante a sua formulação e implementação.

8.1 Conselho de Acção Social

8.1.1 Reunião Plenária

Em 2013, o Conselho de Acção Social realizou seis reuniões plenárias para discutir agendas de trabalho, nomeadamente a regulamentação relativa ao seu funcionamento interno, aferição de pedidos de reconhecimento de pessoas colectivas como pertencentes ao sector dos serviços sociais, renovação do reconhecimento das pessoas colectivas do sector dos serviços sociais, além de reportar sobre palavras-chave relacionadas com a consulta da proposta de lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais". Ao longo das várias reuniões, o Conselho procedeu à aferição de 131 pedidos de renovação de reconhecimento das pessoas colectivas do sector dos serviços sociais, 1 pedido de reconhecimento da pessoa colectiva como pertencente ao sector dos serviços sociais, tendo submetido os respectivos pareceres ao Chefe Executivo para decisão final.

Grupo Especializado para a Redacção da Proposta de Lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais

Em Março de 2013, o Conselho de Acção Social criou, sob sua dependência, o "Grupo Especializado para a Redacção da Proposta de Lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais" para o acompanhamento da redacção da proposta de lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais". Dos 20 membros do Grupo, 10 pertencem ao Conselho de Acção Social e os outros 10 são representantes do sector de serviço social. O grupo realizou 5 reuniões de trabalho ao longo de 2013 para discutir a definição de acção social, código deontológico, pré-requisitos para o registo, desenvolvimento profissional (formação contínua), regime de fiscalização, possibilidade de incluir os assistentes sociais que são funcionários públicos no Regime de Credenciação, bem como a composição e funções do Conselho Profissional dos Assistentes Sociais. Foi ainda criado um Grupo de Trabalho especial de dez membros, responsável pela elaboração do código deontológico, formado por representantes das organizações profissionais de serviço social, do programa de Estudos de Serviço Social das instituições de ensino superior, instituições de serviço social e do próprio IAS.

8.1.2 Actividades de visitas e de intercâmbio

A fim de ficar a conhecer melhor os serviços sociais de outros países do mundo e poder recolher ensinamentos das suas experiências, o vice-presidente (e presidente do IAS) do Conselho de Acção Social

Visita da Delegação de Macau aos EUA

chefiou uma delegação de 20 elementos aos Estados Unidos, tendo visitado Los Angeles, Las Vegas e San Francisco entre 19 e 28 de Abril. A delegação manteve encontros e troca de ideias com entidades e autoridades locais sobre serviços à família, violência doméstica, políticas de jogo responsável e problemas de jogo patológico, tendo visitado diversos Serviços Públicos especializados em serviços sociais e em prestar apoio as vítimas de violência doméstica, e ainda centros de aconselhamento para a prevenção e tratamento da problemática do jogo, além de empresas de jogo locais.

8.2 Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior

8.2.1 Reunião Plenária

Em 2013, a Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior realizou duas reuniões plenárias. Os temas discutidos na 1ª reunião incluíram um resumo do "Estudo Interdepartamental do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau" iniciado pelo governo da RAEM e sobre o conteúdo e forma de implementação de projectos similares lançados nas regiões vizinhas, os resultados dos estudos a decorrer sobre a senilidade mental e os relevantes serviços comunitários, a situação actual e perspectivas de desenvolvimento da educação permanente para os idosos, a monitoração das condições físicas dos idosos e o desenvolvimento de programas desportivos para os mesmos. Na 2ª reunião plenária, para além da informação sobre os progressos realizados no "Estudo Interdepartamental do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau", foram dadas também informações sobre a criação do "Grupo Interdepartamental de Estudo do Mecanismo de Protecção dos Idosos de Macau" e sobre a situação actual e desenvolvimento dos centros de dia de cuidados especiais, serviços de cuidados domiciliários e de apoio, serviço de teleassistência Peng On Tung, serviço de apoio 24-hrs ao domicílio e serviço para idosos isolados.

8.3 Comissão para os Assuntos de Reabilitação

8.3.1 Reunião Plenária

Em 2013, a Comissão para os Assuntos de Reabilitação realizou duas reuniões plenárias. Os temas discutidos na 1ª reunião incluíram um resumo informativo sobre o "Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio", conteúdo da "Estratégia de Incheon" da UNESCAP, situação actual e planeamento do transporte público sem barreiras, regulamentação relativa ao funcionamento interno da Comissão para os Assuntos de Reabilitação e eleição dos membros para o novo mandato do Grupo de Trabalho Especial para a Promoção da "Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência". Na 2ª reunião plenária foi apresentado o planeamento

para a instalação das estruturas sem barreiras no futuro sistema de Metro Ligeiro e as respectivas obras de apoio, a actual situação e os planos de desenvolvimento do autocarro de reabilitação e do serviço de transporte médico, "Estudo sobre a Planificação do Serviço de Autocarro de Reabilitação para os deficientes de Macau" e ainda a criação do "Grupo Interdepartamental de Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio".

8.4 Comissão de Luta contra a Droga

8.4.1 Reunião Plenária

Em 2013, a Comissão de Luta contra a Droga realizou duas reuniões plenárias, que trataram sobretudo dos relatórios apresentados pelos dois grupos de trabalho a ela subordinados, estatísticas da toxicodependência, opiniões e sugestões dadas pelos membros da Comissão sobre políticas relativas ao combate à droga, grau de implementação das convenções das Nações Unidas (ONU) sobre o combate à droga em Macau, relatório sumário dos trabalhos realizados em 2013 e discussão do plano de trabalhos para 2014.

O Grupo de Trabalho para Acompanhamento da Problemática da Droga dos Jovens e o Grupo de Trabalho para a Execução e acompanhamento da Lei de Combate à Droga dependem da Comissão. O primeiro realizou o acompanhamento do "Estudo sobre o Grau de Abuso de Drogas pelos Toxicodependentes Jovens", "Dicas de Desintoxicação" e "Concurso da Filmagem de um filme sobre o Combate à Droga" em 2013, ao passo que o segundo acompanhou a inclusão de novos tipos de drogas no regulamento da Lei de Combate à Droga, procedeu à revisão do actual mecanismo de pena suspensa para a desintoxicação, implementou as medidas de vigilância da ONU sobre os químicos e percursores das drogas e ainda a discussão sobre a condução automóvel sob o efeito de drogas. A 28 de Março de 2013, o vice-presidente da Associação de Profissionais Especializados no Aconselhamento ao vício de Hong Kong foi convidado para visitar Macau e fazer uma palestra sobre os modos de operação, eficácia, vantagens e defeitos dos tribunais da toxicodependência nos EUA, aos membros do Grupo de Trabalho para a Execução e acompanhamento da Lei de Combate à Droga.

8.4.2 Actividades de visitas e de intercâmbio

8.4.2.1 Visita de intercâmbio a Portugal e à Inglaterra

O vice-presidente (e presidente do IAS) do Conselho de Acção Social chefiou uma delegação de 16 pessoas numa visita de intercâmbio a Portugal e à Inglaterra, entre 21 e 30 de Setembro. A delegação visitou no total 14 departamentos do governo e ONGs que lidam com a problemática da droga, nomeadamente o Ministério da Saúde de Portugal, o Departamento de Prevenção da Toxicodependência e a Comissão de Alerta sobre a Toxicodependência e, na Inglaterra, efectuou visitas ao Ministério da Saúde e ao Conselho Consultivo para o Abuso das Drogas. Durante a visita, os membros do Conselho ficaram a conhecer melhor as medidas e políticas dos governos de Portugal e da Inglaterra na prevenção e tratamento da toxicodependência, tendo retirado conhecimentos valiosos que poderão aplicar de futuro à realidade de Macau.

Delegação de Macau em visita de estudo

8.4.2.2 Visita do Gabinete de Luta contra à Droga da Cidade de Zhuhai

A fim de incrementar a troca de ideias e a colaboração nas iniciativas de combate à droga entre Macau e Guangdong, a Comissão visitou os Gabinetes de Luta contra a Droga de Guangdong e da Cidade de Zhuhai, em Fevereiro de 2012. A visita foi retribuída em 31 de Outubro de 2013, quando uma delegação de 10 pessoas do Gabinete de Luta contra a Droga da Cidade de Zhuhai esteve em Macau para manter uma troca de opiniões sobre acções de colaboração no combate à droga nas duas regiões, esperando manter um contacto mais estreito e colaboração nesta área.

Capítulo 9
Projectos de Investigação e Centros de Recursos

9.1 Projectos temáticos

9.2 Projectos legislativos

9.3 Centros de recursos

9.3.1 Núcleos de audiovisuais

9.3.2 Centro de Apoio à Educação contra o Abuso de Drogas

Projectos de Investigação e Centros de Recursos

Para coordenar o aperfeiçoamento das políticas de serviços sociais do Governo da RAEM, em 2013, este Instituto concluiu vários projectos de estudo e impulsionou activamente os 4 projectos de legislação. Além disso, o Núcleo de Audiovisuais e o Centro de Apoio à Educação para o Combate ao Abuso de Drogas deste Instituto, procede o empréstimo de livros e presta informações de prevenção ao abuso de droga à população.

9.1 Projectos temáticos

◆ Estudo sobre avaliação da situação e planeamento da prevenção e tratamento de problemas do jogo em Macau

O "Estudo sobre avaliação da situação e planeamento da prevenção e tratamento de problemas do jogo em Macau" ficou concluído em Março de 2013 e define o planeamento, a longo prazo, dos serviços dedicados à prevenção e tratamento de problemas do jogo em Macau, o que requer planos de prevenção sistemáticos direccionados para os diferentes estratos sociais, bem como a formulação de indicadores objectivos para se medir os níveis de participação no jogo a curto, médio e longo prazo, e a prevalência de situações de problemática do jogo.

◆ Estudo e Pesquisa sobre a Situação da Participação do Sexo Feminino no Jogo e sua Saúde Psicológica

O "Estudo e Pesquisa sobre a Situação da Participação do Sexo Feminino no Jogo e sua Saúde Psicológica" ficaram concluídos em Abril de 2013. Trata-se de uma investigação empírica e científica sobre as causas que levam a mulher a participar em actividades de jogo e também sobre a sua saúde psicológica, a fim de se obterem orientações de serviço direccionadas aos diferentes grupos femininos.

◆ Estudo sobre as Necessidades e Planeamento de Serviços Domésticos e Comunitários para Idosos da RAEM

O "Estudo sobre as Necessidades e Planeamento de Serviços Domésticos e Comunitários para Idosos da RAEM" ficou concluído em Outubro de 2013. O relatório final do estudo recomenda que o planeamento de centros de serviço de cuidados de dia e serviços de apoio e cuidados domiciliários para os idosos seja baseado em, respectivamente, 0,52% e 1% da futura população com idade igual ou superior a 60 anos. O estudo também sugeriu que os serviços de apoio e cuidados ao domicílio devem ser combinados com os serviços oferecidos pelos centros de cuidados de dia aos idosos, a fim de criar "Centros Integrados de Cuidados aos Idosos" que se dedicarão a apoiar os idosos e a cuidar dos idosos doentes (no domicílio).

◆ Relatório da Investigação sobre o Problema Juvenil e o Projecto de Desenvolvimento do Serviço Juvenil na RAEM

O "Relatório da Investigação sobre o Problema Juvenil e o Projecto de Desenvolvimento do Serviço Juvenil na RAEM" ficou concluído em Novembro de 2013. Com base no conteúdo deste relatório serão redigidos futuros planos de desenvolvimento de serviços direccionados para a prevenção e correcção dos problemas da delinquência juvenil.

◆ Estudo sobre a Planificação de Equipamentos de Serviços Familiares e Comunitários da RAEM

O "Estudo sobre a Planificação de Equipamentos de Serviços Familiares e Comunitários da RAEM" ficou concluído em Novembro de 2013. O Relatório do estudo propõe um modelo de serviço de "Prevenção a 3 níveis". Com base na extensão da população que pretende servir, os serviços a prestar são categorizados em três níveis, de forma a criar uma rede de âmbito mais alargada de serviços à comunidade e à família.

◆ Inquérito sobre a Participação dos Residentes de Macau nas Actividades do Jogo 2013

O "Inquérito sobre a Participação dos Residentes de Macau nas Actividades do Jogo 2013" ficou

concluído em Novembro de 2013 e analisa as atitudes subjacentes ao comportamento dos residentes de Macau em relação ao jogo, oferecendo conclusões que servem de referência ao IAS na preparação de políticas de desenvolvimento de serviços vocacionados para a prevenção e tratamento da problemática do jogo.

◆ Estudo sobre a Análise e a Planificação da Distribuição de Necessidades dos Equipamentos de Serviços para Deficientes

Concluído em Dezembro de 2013, o "Estudo sobre a Análise e a Planificação da Distribuição de Necessidades dos Equipamentos de Serviços para Deficientes", através da análise objectiva das necessidades de serviços de reabilitação por parte da população portadora de deficiências, das referências de experiências das regiões vizinhas na prestação deste tipo de serviços e da análise das tendências internacionais neste campo, oferece importantes materiais para a formulação de uma estrutura de planeamento dos serviços de reabilitação em Macau.

◆ Estudo sobre a Planificação do Serviço de Autocarro de Reabilitação da RAEM

A fim de ajudar as pessoas com deficiências a participar mais activamente em actividades comunitárias, o IAS está a proceder a uma revisão profunda do actual serviço de autocarro de reabilitação mediante um "Estudo sobre a Planificação do Serviço de Autocarro de Reabilitação da RAEM", com o objectivo de providenciar mais alternativas de serviço e soluções mais personalizadas. O estudo deverá estar concluído em finais de 2014.

◆ Programa de Estudo sobre o Subsídio Regular destinado à Realização dos Serviços Sociais de Macau

Com o intuito de melhorar e optimizar o actual regime de concessão de subsídios, em Abril de 2013, o IAS indigitou o Instituto Politécnico de Macau a realizar um "Programa de Estudo sobre o Subsídio Regular destinado à Realização dos Serviços Sociais de Macau", tendo já a equipa de investigação realizado várias entrevistas e inquéritos por questionário a várias instituições particulares e serviços públicos relevantes para obter opiniões abalizadas sobre o assunto, e efectuado visitas de estudo a Hong Kong e Taiwan para se inteirar dos respectivos regimes de concessão de subsídios. Estima-se que o relatório deste Programa de Estudo seja apresentado no segundo semestre de 2014.

9.2 Projectos legislativos

Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais

O Conselho de Acção Social criou o "Grupo Especializado para a Redacção da Proposta de Lei do "Regime de Credenciação dos Assistentes Sociais" em Março de 2013 com a finalidade de aprofundar a discussão sobre temas e questões sobre as quais o sector de serviço social e o público em geral exprimiram dúvidas durante a primeira fase de consultas públicas da Proposta de Lei. O consenso a que chegarem os membros do grupo durante a discussão servirá de base para os ajustamentos a fazer à Proposta de Lei, tendo o grupo reuniu cinco vezes, no decorrer do ano de 2013.

Lei de Prevenção e Correcção da Violência Doméstica

O IAS tem vindo a fazer avançar o trabalho legislativo relacionado com a prevenção e correcção da violência doméstica. A proposta de "Lei de Prevenção e Correcção da Violência Doméstica" ficou concluída em 2013 e está agora a ser sujeita a revisão e ajustamentos.

Lei de Bases dos Direitos e Garantias dos Idosos

Após a consulta pública da proposta de "Lei de Bases dos Direitos e Garantias dos Idosos", o IAS

procedeu à revisão da proposta de lei, com base nas opiniões e sugestões coligidas, estando agora em fase final de redacção.

Regime da Prevenção, Integração e Reabilitação de Deficientes

Em 2013, o IAS completou os estudos relativos às técnicas jurídicas e às políticas de reabilitação. O principal foco do estudo centrou-se na forma como o Decreto-Lei nº 33/99/M se relaciona e apoia o actual processo da reabilitação e o seu desenvolvimento num futuro previsível. Fizeram-se análises críticas da legislação de Macau associada à salvaguarda dos direitos das pessoas portadoras de deficiências, e foram avançados conselhos preliminares sobre quais os conteúdos que podem ser melhorados e quais os que devem ser introduzidos. Estes estudos pretendem viabilizar um planeamento eficaz e integrado do conjunto de emendas a fazer à legislação e regulamentos.

9.3 Centros de recursos

9.3.1 Núcleos de audiovisuais

O Núcleo de Audiovisuais do IAS é um centro de recursos de pequena dimensão que reúne principalmente livros e produtos multimédia relacionados com o serviço social, para consulta dos trabalhadores do IAS, assistentes sociais e investigadores do ramo. Em 2013, o Núcleo contava com 9.982 exemplares de livros e materiais multimédia, sobretudo de âmbito académico e das áreas da sociologia, acção social, serviço social, ciência social, psicologia, direito e informática, que podem ser tomados a título de empréstimo pelos leitores. Em 2013, o número de utentes do Núcleo de Audiovisuais totalizou 2.130, dos quais 692 solicitaram o empréstimo de livros.

Quadro 9.1 Situação do Serviço do Núcleo de Audiovisuais

Tipo	No de vezes
Utilização do Núcleo	2.130
Empréstimo de livros pelos utentes	692
Emissão do cartão de leitor	3

9.3.2 Centro de Apoio à Educação contra o Abuso de Drogas

O Centro de Apoio à Educação para o Combate ao Abuso de Drogas, sob a tutela da Divisão de Prevenção Primária (DPP) do IAS, disponibiliza à população múltiplos canais de consulta e serviços afins. Para melhorar o serviço de informação sobre este tema, o Centro adquiriu livros e revistas, instrumentos didácticos e panfletos publicitários relacionados com o combate à droga, e publica regularmente o "Boletim Informativo sobre o Combate à Droga", com distribuição por escolas, associações e instituições de solidariedade social, sendo ainda divulgado através do site anti-drogas de Macau (http://www.antidrugs.gov.mo), veiculando assim amplamente informações relacionadas com a luta contra a droga. Em 2013, o Centro atendeu um total de 314 pessoas-vez, incluindo elementos de escolas e associações, quer de visita individual livre, quer mediante marcação prévia.

Capítulo 10
Gestão Administrativa e Optimização da Qualidade de Serviço

10.1 Orçamento financeiro e situação de verbas despendidas

10.1.1 Apoio financeiro a instituições/associações de solidariedade social

10.1.2 Restauração e remodelação de instalações do IAS

10.2 Situação e desenvolvimento dos recursos humanos

10.3 Desenvolvimento de sistemas informáticos

10.4 Optimização da qualidade do serviço

10.4.1 Carta de qualidade

10.4.2 Programa de Avaliação do Grau de Satisfação do Serviço

10.4.3 Mecanismo de tratamento das queixas

10.4.4 Sistema de Gestão de Qualidade ISO9001

10.4.5 Optimização dos procedimentos administrativos

10.4.6 Programa de Gestão da Integridade

Gestão Administrativa e Optimização da Qualidade de Serviço

O IAS tem investido nos recursos adequados da gestão administrativa para uma contínua optimização dos serviços e poder assim oferecer aos cidadãos serviços apropriados de assistência social. Para a gestão dos recursos financeiros e materiais, o IAS tem de executar acções de aprovisionamento, controlo de bens, inventariação, manutenção e conservação. Em termos de gestão de recursos humanos, houve que recrutar mais pessoal, fosse para substituir os que deixaram o IAS devido a aposentação, reconversão profissional ou desenvolver os serviços para melhorar a sua eficiência. Além disso, o IAS tem alargado o âmbito de cobertura dos seus e-serviços e tem procurado optimizar o seu funcionamento em geral e melhorar a sua eficácia para poder acompanhar o desenvolvimento social.

10.1 Orçamento financeiro e situação de verbas despendidas

Em 2013, o "orçamento privativo" e o "Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração (PIDDA)" totalizaram o valor de MOP2.370.532.431,00, registando um aumento de 18,65% em relação a 2012. Do orçamento privativo e do PIDDA gastou-se, efectivamente, a quantia de MOP1.924.989.857,68, sendo de 81,20% o grau de realização desses recursos.

Quadro 10.1 Verbas orçamentadas e despendidas por fontes de financiamento

Designação		2012	2013
Orçamento privativo	Orçamento	1.857.944.580,74	2.162.184.731,00
	Despendido	1.688.587.129,86	1.813.064.805,99
	Grau de realização	90,88%	83,85%
PIDDA	Orçamento	140.040.000,00	208.347.700,00
	Despendido	29.585.448,70	111.925.051,69
	Grau de realização	21,13%	53,72%
Total	**Orçamento**	**1.997.984.580,74**	**2.370.532.431,00**
	Despendido	**1.718.172.578,56**	**1.924.989.857,68**
	Grau de realização	**86,00%**	**81,20%**

No que se refere ao orçamento privativo, os recursos foram aplicados respectivamente nas "Despesas de Âmbito de Serviço Social", nas "Despesas de Funcionamento e de Investimento dos Serviços" e na "Transferência para o Sector Público". O total do montante despendido foi de MOP1.813.064.805,99, correspondendo a um aumento de 7,37% em relação a 2012.

Quadro 10.2 Orçamento privativo – Evolução das despesas

Designação	2012	2013	Taxa de crescimento
1. Despesas de Âmbito de Serviço Social	**1.399.916.118,49**	**1.473.824.855,93**	**5,28%**
Apoio financeiro a instituições particulares	541.238.643,36	647.014.520,36	19,54%
Apoio financeiro a indivíduos e famílias	376.500.265,72	346.359.705,35	-8,01%
Subsídio para idosos	318.488.000,00	392.002.400,00	23,08%
Subsídio de invalidez	152.423.931,20	84.479.023,60	-44,58%
Equipamentos a cargo do IAS	1.382.696,41	2.440.007,80	76,47%
Actividades comunitárias e outros serviços prestados à população	2.429.962,40	244.013,60	-89,96%
Formação de trabalhadores da área social	1.079.544,35	1.281.947,02	18,75%
Quotas e donativos às organizações internacionais	6.373.075,05	3.238,20	-99,95%
2. Despesas de Funcionamento e de Investimento dos Serviços	**261.634.329,37**	**310.083.476,06**	**18,52%**
Pessoal	187.158.623,16	201.917.639,47	7,89%
Aquisição de bens e serviços	49.029.512,61	57.398.266,39	17,07%
Despesas de investimento	25.446.193,60	50.767.570,20	99,51%
3. Transferência para o sector público	**27.036.682,00**	**29.156.474,00**	**7,84%**
Total	**1.688.587.129,86**	**1.813.064.805,99**	**7,37%**

As "Despesas de Âmbito de Serviço Social" continuaram a ocupar a maior parcela do total em 2013, registando-se um aumento de MOP73.908.737,44, ou seja, 5,28%, em relação a 2012.

Em 2013, face a rápida mudança da situação social e económica, o IAS continuou a intensificar os esforços em aprofundar os planos relevantes. Quanto ao apoio para as instituições particulares e a operação dos equipamentos, o IAS apoiou o desenvolvimento contínuo de serviços dessas instituições através da atribuição acrescida de recursos. Assim, em reposta ao desenvolvimento socioeconómico e do mercado de trabalho, voltou-se a aumentar o montante do subsídio regular atribuído às instituições, incluindo o aumento global de 10%, baseado no apoio financeiro existente, que foi superior à actual taxa de inflação. Tal aumento ajudou as instituições particulares a enfrentar melhor as suas despesas com recursos humanos, subida geral de custos, aumentos salariais do pessoal, consolidação de equipas e trabalho e optimização geral das condições operacionais.

Além disso, o IAS manteve vários planos do subsídio eventual para actividades organizadas pelas instituições particulares e pelos equipamentos sociais, promovendo nomeadamente o "Projecto de Desenvolvimento Profissional dos Trabalhadores de Serviço Social – Subsídio para Realização de Acções de Formação Contínua e de Intercâmbio com as suas Congéneres para os Trabalhadores de Serviço Social das Instituições Particulares" e o "Plano de Comparticipação do Seguro de Saúde das Instituições Particulares de Solidariedade Social Subsidiada", assim como também aumentou o financiamento para os projectos de natureza de capital dos equipamentos sociais e às suas actividades e, deste modo, o montante do subsídio para diversos âmbitos de serviços foi aumentado ou permaneceu inalterado.

De acordo com o padrão definido pelo Valor do Risco Social, o IAS prestou assistência económica e ajuda de emergência a indivíduos e famílias carenciados ou em situação de dificuldade económica. Para combater a inflação constante e reduzir a pressão da vida das famílias em situação vulnerável, em Janeiro de 2013, o IAS concedeu uma prestação adicional no valor do subsídio mensal a estas famílias, de acordo com o nº5 do artigo 7º do Regulamento Administrativo nº6/2007. Em Abril de 2013 concedeu outra prestação adicional de apoio financeiro, sem dedução do seu rendimento mensal, aos agregados familiares que recebem regularmente apoio financeiro (com excepção dos beneficiários que residem em lares). Ou seja, a maior parte dos beneficiários de apoio financeiro regular receberam 14 meses de apoio financeiro em 2013.

Em Janeiro de 2013, o governo da RAEM elevou o padrão do Valor do Risco Social. Após o aumento, o montante do subsídio para agregado familiar composto por um indivíduo passou de MOP3.360 para MOP3.450, tendo igualmente aumentado o subsídio para os agregados familiares mais numerosos. Quanto aos três tipos de famílias em situação vulnerável, nomeadamente, famílias monoparentais, com doentes crónicos ou com pessoas portadoras de deficiências, para além do subsídio mensal, foi também atribuído um subsídio especial.

Segundo o Regulamento Administrativo nº 12/2005, "Regime do Subsídio para Idosos" e seus suplementos subsequentes, o IAS manteve a concessão do subsídio para idosos. Em 2013, o IAS atribuiu MOP392.002.400 a 59.663 beneficiários do Subsídio para Idosos.

Além disso, de acordo com as disposições da Lei n.º 9/2011, o IAS continuou a atribuir o Subsídio de Invalidez (incluindo subsídio para tarifas de Medidas Provisórias do Programa de Benefícios de Tarifas para Pessoas com Deficiência), que totalizou MOP84.479.023,60.

10.1.1 Apoio financeiro a instituições/associações de solidariedade social

O apoio financeiro concedido pelo IAS a instituições particulares/associações de solidariedade social assume as seguintes formas: subsídio regular, subsídio eventual e transferência de capital. Em 2013, foi atribuído um montante total de MOP556.021.681,55 para o subsídio regular, o que representa um aumento de 20,37% em relação a 2012. O subsídio eventual pertence ao financiamento não periódico, facultado às instituições particulares de beneficência social para organizar actividades, fazer aquisições e custear pequenas reparações conforme as necessidades reais. As despesas com o subsídio eventual em 2013 foram de MOP53.303.718,46, registando um aumento de 12,25% em relação a 2012. A transferência de capital destina-se a subsidiar as despesas de instituições particulares com necessidades especiais e é sobretudo utilizada para obras de reparação em grande escala e aquisição de veículos e equipamentos. Em 2013, foram despendidas MOP37.689.120,35 em transferências de capital, o que representa um aumento de 18,44% em relação a 2012.

Quadro 10.3 Situação de apoio financeiro regular concedido a instituições/associações de solidariedade social de Macau

Tipo	Montante concedido (MOP)
Instituições Particulares/ Associações de Solidariedade Social	**50.929.032,00**
Serviço de apoio a crianças e jovens	**158.509.300,00**
Créche	93.618.820,00
Lar de crianças e jovens	38.012.733,00
Serviço Extensivo ao Exterior para Jovens	26.877.747,00
Serviço de apoio a idosos	**127.603.609,55**
Lar para idosos	46.524.826,00
Centro de dia para idosos	25.071.244,00
Centro de cuidados especiais	12.677.180,00
Centro de convívio	22.793.161,55
Serviços de cuidados domiciliários integrados e de apoio	12.787.219,00
Serviço para idosos isolados	7.749.979,00
Serviço de reabilitação	**119.315.624,00**
Lar para pessoas deficientes	53.351.412,00
Centro de dia	33.726.097,00
Oficina de trabalho protegido	8.222.745,00
Centro de formação	8.504.457,00
Centro de educação/Centro de pré-escolaridade	4.755.577,00
Autocarro para pessoas deficientes	7.043.960,00
Serviços gerais	3.711.376,00
Serviço comunitário	**26.561.500,00**
Centro comunitário	26.561.500,00
Serviço de apoio à família	**42.376.538,00**
Centro de apoio à família	24.965.501,00
Centro de acolhimento temporário	6.884.580,00
Instituição de aconselhamento	6.206.781,00
Serviço de apoio a novos imigrantes	651.660,00
Serviço de rede de apoio mútuo a famílias monoparentais	3.668.016,00
Serviço de prevenção e tratamento da toxicodependência	**27.632.437,00**
Lar de tratamento e reabilitação da toxicodependência	11.793.495,00
Serviço de desintoxicação extensivo ao exterior	11.000.856,00
Serviço de prevenção primária	4.838.086,00
Serviço de prevenção e tratamento da problemática do jogo	**3.093.641,00**
Serviço de Aconselhamento para a Problemática do Jogo	3.093.641,00
Total	**556.021.681,55**

Quadro 10.4 Situação do apoio financeiro eventual concedido e transferência de capital para instituições particulares / associações de solidariedade social de Macau

Âmbito de serviço	Montante concedido (MOP)
Serviço de apoio a crianças e jovens	21.197.225,05
Serviço de apoio a idosos	14.568.345,30
Serviço de reabilitação	14.459.110,50
Serviço de apoio à família e comunidade	16.852.986,18
Serviço de prevenção e tratamento da toxicodependência	5.222.571,50
Associação de beneficência	9.748.080,05
Outros âmbitos de serviço social	8.193.195,03
Serviço de prevenção e tratamento da problemática do jogo	751.325,20
Total	**90.992.838,81**

10.1.2 Restauração e remodelação de instalações do IAS

Em 2013, o IAS desenvolveu vários projectos de restauração e de remodelação em grande escala. As despesas do IAS em obras de remodelação e de manutenção das instalações cedidas pelo Governo da RAEM às instituições particulares totalizaram MOP 44.271.262,20, das quais MOP 23.348.653,50 (apenas despesas referentes a 2013, já que alguns projectos implicam encargos plurianuais) foram despendidos na remodelação de instalações de serviço social recentes, nomeadamente o Centro Geral de Reabilitação e Formação Profissional (MOP5.500.000,00), Creche "Riviera Macau", (MOP6.122.414,00), Creche S. João da Obra das Mães, na Taipa (MOP9.925.015,50) e Centro de Serviços Integrados Fai Chi Kei (MOP10.801.224,00), representando 73,07% da despesa total dos projectos de "Edifícios". As despesas de outras obras e as da remodelação do próprio edifício para outros equipamentos sociais totalizaram MOP11.922.608,70. Foram gastas MOP1.864.965,00 nas 14 obras de subunidades/equipamentos subordinados ao IAS.

10.2 Situação e desenvolvimento dos recursos humanos

Em 2013, o IAS contava com 459 funcionários, menos 18 do que em 2012. Esta evolução deve-se à desvinculação normal do serviço, ingresso ao serviço, pedido de licença sem vencimento (de curta e longa duração) e comissão de serviço ou requisição por outros serviços públicos. A evolução de funcionários resultou do recrutamento de 2 técnicos superiores, desvinculação normal do serviço de 16 funcionários (3 técnicos superiores, 2 intérpretes-tradutores, 3 técnicos, 2 adjuntos técnicos, 1 motorista de ligeiros e 5 auxiliares) e gozo de licença plurianual sem vencimento de curta duração por 4 funcionários (1 técnico superior, 1 técnico, 1 adjunto técnico e 1 enfermeira).

Características e distribuição do pessoal

Entre os 459 funcionários, 343 possuem habilitações literárias de ensino superior, representando 74,73% do total, com 129 técnicos superiores/equiparados possuindo todos habilitações literárias de licenciatura ou de grau superior; e 81 técnicos/equiparados, dos quais 66 possuem títulos académicos de licenciatura ou de grau superior.

Quadro 10.5 Formas de contratação dos trabalhadores do IAS

Formas de contratação	2012	2013
Quadro	111	104
Substituto	1	--
Além-quadro	277	276
Assalariamento	87	78
Requisição	1	1
Total	**477**	**459**

Quadro 10.6 Distribuição do pessoal por subunidades

Subunidade	2012	2013
Gabinete do Presidente	18	18
Departamento de Solidariedade Social	124	119
Departamento da Família e Comunidade	131	129
Departamento de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência	73	71
Departamento Administrativo e Financeiro	75	72
Departamento de Estudos e Planeamento	36	31
Equipa de Obras	16	16
Comissão dos Assuntos das Mulheres	4	3
Total	**477**	**459**

Quadro 10.7 Distribuição do pessoal por grupos profissionais

Grupos profissionais	2012	2013
Dirigente e chefia	15	15
Técnico superior/equiparado	131	129
Técnico	85	81
Pessoal de informática	1	1
Docente	4	4
Pessoal de interpretação e tradução	6	4
Pessoal de enfermagem	19	18
Adjunto-técnico	128	125
Transporte /Operário	88	82
Total	**477**	**459**

Quadro 10.8 Distribuição do pessoal por habilitações literárias

Habilitações literárias	2012	2013
Ensino Superior	352	344
Ensino secundário/outros	5	4
11.º ano	29	26
9.º ano	26	25
6.º ano	62	58
Sem habilitações literárias	3	2
Total	**477**	**459**

De entre os funcionários do IAS, a maioria é do sexo feminino, representando 67,1% do total, sendo os do sexo masculino 32,9%. Em geral, as idades oscilam entre os 31 e 40 anos e entre os 51 e 55.

Quadro 10.9 Distribuição do pessoal por grupo etário e por sexo

Idade	Masculino	Feminino	Total
21-25	1	6	7
26-30	13	29	42
31-35	23	58	81
36-40	21	61	82
41-45	22	38	60
46-50	21	43	64
51-55	32	38	70
56-60	14	23	37
≧ 61	4	12	16
Total	**151**	**308**	**459**

10.3 Desenvolvimento de sistemas informáticos

Em 2013, o IAS tentou melhorar o funcionamento de rotina dos seus equipamentos e sistemas informáticos, procurando actualizá-los, ao mesmo tempo que continuou a desenvolver, reconstruir e optimizar os diversos sistemas electrónicos utilizados nas actividades e serviços. O sistema de segurança informático também foi oportunamente revisto, para poder dar resposta adequada à operação diária numa sociedade contemporânea de informação em constante desenvolvimento.

Extensão do sistema de impressão para a emissão de recibo nos pedidos de serviços

A fim de optimizar o manuseamento (entrega) de documentos apresentados pelos cidadãos, bem como o seu subsequente acompanhamento, o IAS ampliou o sistema de impressão para a emissão de recibo aos pedidos de licenciamento dos equipamentos sociais, avaliação de deficiência, apoio judiciário, adopção de crianças, serviço de reabilitação em regime diurno e lares para idosos.

Criação de sistema de registo online para o Serviço de Aconselhamento para a Problemática do Jogo

Foi criado um sistema de registo central para melhorar o serviço de aconselhamento para a problemática do jogo utilizando um sistema de recolha de dados online. Os dados recebidos serão utilizados unicamente para análise de informação, ajudando assim o pessoal do IAS a processar melhor o seu trabalho, optimizando os respectivos serviços.

Gestão e segurança da rede de informação

Tendo em consideração a complexidade e constante mutação das actuais redes de informação, o IAS actualizou suas paredes corta-fogo (firewall) e completou as relevantes integrações do sistema. Para além de providenciar ao seu pessoal de gestão da rede um sistema operativo estandardizado, o IAS intensificou a análise da informação em rede e reforçou os níveis de segurança e sistemas de defesa da sua rede, criando um ambiente de trabalho que respeita os padrões internacionais de segurança neste campo.

10.4 Optimização da qualidade do serviço

Em 2000, a Secretária para a Administração e Justiça promulgou o Despacho nº 13/2000 que determina que todos os departamentos do governo têm de optimizar os seus procedimentos administrativos e aperfeiçoar os mecanismos que lidam com sugestões, queixas e reclamações, numa iniciativa para consolidar as bases de futuras reformas.

Com o objectivo de melhorar a qualidade de serviço e manter um contínuo aperfeiçoamento, o IAS concebeu e implementou, de uma forma gradual, uma série de projectos de optimização, nomeadamente, carta de qualidade, mecanismo de tratamento das queixas, inquérito sobre o nível de satisfação dos cidadãos, optimização administrativa, sistema de certificação ISO e gestão íntegra.

10.4.1 Carta de qualidade

Em Março de 2013, o IAS foi notificado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública de que a reavaliação da sua carta de qualidade tinha recebido a classificação de "favorável". Por isso, a 1 de Abril de 2013, o IAS lançou oficialmente os 21 itens aprovados na sua Carta de Qualidade, respeitantes a 38 indicadores de qualidade de serviços. Em meados de 2013, foram feitos e distribuídos novos cartazes e panfletos para publicitar a nova Carta de Qualidade.

Em 2013, o desempenho de serviço (taxa de cumprimento das metas) do IAS foi de 100%, com todos os seus itens de serviço a atingir as metas previstas. Ao longo dos últimos cinco anos, a taxa geral de cumprimento das metas da Carta de Qualidade do IAS tem vindo a subir de ano para ano, sendo de 90,38% em 2009 e 100% em 2011. Em 2012 a taxa desceu ligeiramente, pois houve um item de serviço que não atingiu a meta prevista, mas em 2013 a taxa de cumprimento voltou a ser de 100%.

Gráfico 10.1 Taxa de cumprimento da Carta de Qualidade

10.4.2 Programa de Avaliação do Grau de Satisfação do Serviço

Todos os anos, em data específica, o IAS realiza o Inquérito sobre o Nível de Satisfação do Serviço a fim de recolher opiniões e sugestões que sirvam de referência para a contínua melhoria dos seus serviços. O Inquérito analisa o grau de satisfação tanto dos cidadãos como das organizações/instituições. Em relação aos primeiros, o inquérito por questionário foi feito pelo pessoal do IAS às pessoas que compareceram nas 9 unidades de atendimento do IAS para pedir informações ou entregar pedidos. Em 2013, o IAS coligiu 398 questionários válidos, que revelaram que o nível de satisfação dos cidadãos com o serviço geral do IAS foi de 94,47%, registando um aumento de 2,16% em relação a 2012. No que respeita ao grau de satisfação das organizações/instituições, em 2013 o IAS enviou, por correio, o questionário para 284 delas. A partir dos 241 questionários válidos recolhidos, constatou-se que o nível de satisfação com o serviço geral do IAS foi de 82,57%, um aumento de 11,26% em relação a 2012.

10.4.3 Mecanismo de tratamento das queixas

Para a obtenção correcta das informações proporcionadas pelos residentes e poder transformá-las em elementos de referência com vista ao aperfeiçoamento da operacionalidade dos seus departamentos, o IAS estabeleceu um mecanismo de tratamento das sugestões, queixas e reclamações (abreviado para "mecanismo de tratamento das queixas"). Assim, o público tem ao seu dispor seis vias para o efeito: comparência em pessoa, colocação na caixa de sugestões, chamada telefónica 24 horas com gravação, por fax, e-mail ou por carta pelo correio.

Em 2013, o número total de casos recebidos pelo optimizado mecanismo de tratamento das queixas foi de 76, isto é, menos 37 casos quando comparado com 2012. Registaram-se 36 casos sobre o IAS, sendo 26 de queixas sobre procedimentos e formalidades (19 casos) e 6 casos envolvendo o pessoal.

Os restantes 40 casos referiam-se a instituições particulares supervisionadas pelo IAS, dos quais 36 casos foram queixas dos casos, sendo o seu conteúdo sobre questões operacionais (29 casos) e o seu pessoal (7 casos).

Dos 62 casos de queixas, 30 exigiam acompanhamento, 28 dos quais o IAS já tinha completado o acompanhamento em 2013, esperando-se que os restantes 2 fiquem apurados em 2014.

Quadro 10.10 Recepção de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões	Queixas	Reclamações	Total
Pessoal	--	6	--	**6**
Equipmentos e instalações	--	1	--	**1**
Ambiente	--	--	--	**--**
Procedimentos e formalidades	6	19	4	**29**
Outros	4	36	--	**40**
Total	**10**	**62**	**4**	**76**

10.4.4 Sistema de Gestão de Qualidade ISO9001

A fim de melhorar a qualidade de serviço e optimizar as suas operações, o IAS iniciou em 2004 a certificação de qualidade do seu sistema de gestão. Em 2013, a entidade reguladora, o British Standards Institution (BSI) renovou o certificado de qualidade (ISO9001:2008) da Divisão de Gestão e Licenciamento dos Equipamentos Sociais (DGLES) e da Secção de Contabilidade e Tesouraria da Divisão Administrativa e Financeira.

O âmbito de certificação da DGLES contempla o serviço de licenciamento para instalações de serviço social, ao passo que a Secção de Contabilidade e Tesouraria inclui actividade financeira e de despesas, tratamento de salários do pessoal, preparação das demonstrações financeiras e emissão de certificados.

No decurso da certificação, o IAS criou uma Equipa Interna de Auditoria de Qualidade para realizar as auditorias periódicas daquelas duas subunidades, que também foram alvo de auditorias externas. O objectivo destas foi rever o seu modo de operação e optimizar os seus mecanismos de controlo de qualidade de forma a preencher os requisitos de uma gestão de qualidade e manter o aperfeiçoamento constante.

A Secção de Aprovisionamento e Património já está a preparar a segunda fase da certificação ISO9001, realizando melhorias na documentação dos bens imóveis, substituição do sistema de registo dos bens móveis e redacção da minuta do manual de procedimentos operativos.

O IAS continuará a adoptar o modelo de gestão científica e uma atitude de serviço de melhoria contínua, e a promover o trabalho de certificação de ISO em outras áreas, de forma a aperfeiçoar-se constantemente e prestar aos residentes serviços de melhor qualidade.

10.4.5 Optimização dos procedimentos administrativos

O programa de optimização da administração do IAS centrou-se nos procedimentos executivos das tarefas administrativas. Em conformidade com a lei, o IAS procedeu à revisão de procedimentos administrativos em áreas onde se podem fazer simplificações e introduzir melhorias, de forma a aumentar a sua eficácia e garantir a melhor prática possível.

As subunidades que participaram no programa de optimização da administração têm de reportar os seus progressos, duas vezes por ano, ao Grupo para Optimização Administrativa. De Dezembro a Janeiro do ano seguinte, deve-se fazer a apresentação da situação de progresso da execução dos projectos da optimização dos procedimentos

administrativos do ano em curso e o plano de optimização dos procedimentos administrativos do ano seguinte, bem como apresentar, no mês de Julho, a situação do progresso da execução dos projectos da optimização dos procedimentos administrativos referente ao primeiro semestre do ano em curso e o projecto de alteração, quando o houver. Após a elaboração do relatório pelo Grupo para Optimização Administrativa, as informações relevantes foram submetidas, para apreciação, aos Presidentes deste Instituto e da Comissão de Optimização.

Em 2013, o IAS promoveu um total de 8 projectos de optimização dos procedimentos administrativos, inclusive 12 do ano de 2012, perfazendo um total de 20 projectos, tendo sido concluídos 19. A taxa de conclusão em 2013 foi a mais elevada de sempre, mostrando que as diferentes subunidades já dominam o processo de melhoria do fluxo de funcionamento prático. Os projectos não concluídos serão transferidos para o ano de 2014 para continuarem a ser executados.

10.4.6 Programa de Gestão da Integridade

No que respeita ao Programa de Gestão da Integridade, o IAS adoptou as medidas adequadas, depois de apurados esforços e alocação de recursos para se prevenirem irregularidades. Entre as medidas tomadas salientam-se a formação periódica do pessoal para reforçar o seu sentido de integridade, a formulação de guias de trabalho e um regulamento do pessoal, bem como a sua optimização em tempo útil.

O IAS colaborou com o Comissariado contra a Corrupção na realização de Fóruns Jurídicos sobre Integridade, destinados ao pessoal das instalações de serviço social subsidiadas, que decorreram a 19 de Julho e a 2 e 3 de Dezembro, com a participação de um total de 206 pessoas.

Anexo

Quadros dos Serviços / Equipamentos Sociais de Macau em 2013

Serviço de Apoio à Família

Centro de Acção Social	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Acção Social de São Lourenço e Sé (Zona do Sul)	Público	Público	Não aplicável [1]
2 Centro de Acção Social de Santo António e São Lázaro (Zona Central)	Público	Público	Não aplicável [2]
3 Centro de Acção Social Nossa Senhora de Fátima (Zona do Tamagnini Barbosa)	Público	Público	Não aplicável [3]
4 Centro de Acção Social da Ilha Verde	Público	Público	Não aplicável [4]
5 Centro de Acção Social da Taipa e Coloane (Ilhas)	Público	Público	Não aplicável [5]
6 Gabinete de Acção Familiar	Público	Público	Não aplicável [6]

Centro de Apoio à Família	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Apoio à Família da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Centro de Apoio à Família "Kin Wa" da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Educação e Apoio à Família na Ilha da Taipa da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Apoio Familiar da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Centro de Apoio à Família da Cáritas de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
6 Centro de Apoio Familiar da Zona Norte da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Centro de Apoio às Relações Conjugais e Famíliares do Movimento Católico de Apoio a Família Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Irmãs da Caridade do Bom Pastor — Centro de Apoio à Mulher	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Associação de Luta Contra os Maus Tratos às Crianças de Macau — Centro de Protecção das Crianças	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Centro de Apoio à Família da Praça de Ponte e Horta	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
11 Centro de Senhora (Cáritas)	Não lucrativo	Não Subsidiado	Não Aplicável
12 Centro de Serviços Integrados «Família Alegre» do Exército de Salvação [7]	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
13 Centro de Apoio à Família «Alegria em Abundância» da Associação Geral das Mulheres de Macau [8]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
14 Centro Integrado de Serviços de Família e Comunidade de Fai Chi Kei de Federação das Associações dos Operários de Macau [9]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório

Centro de Acolhimento Temporário	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro do Bom Pastor	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Casa Corcel (Centro de Acolhimento para Desalojados)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Solidariedade Lai Yuen da Associação das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Acolhimento Temporário para Mulheres "Ian Oi Chi Ká"	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença

Instituição de aconselhamento	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Cáritas de Macau — Esperança de Vida	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviço de Apoio a Novos Imigrantes de Macau	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Apoio Social para Famílias Imigrantes da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Rede de Apoio Mútuo a Famílias Monoparentais	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro Comunitário Tamagnini Barbosa da Federação das Associações dos Operários de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Centro de Apoio à Família – Casa Ricci	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
3 Centro de Apoio Familiar da Associação das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
4 Centro de Apoio à Família "Kin Wa" da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
5 Centro Comunitário de Iao Hon	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Centro de Sinistrados	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Sinistrados da Ilha Verde	Público	Público	Não Aplicável [10]

Serviço de Centros Comunitários

Centro Comunitário	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro Comunitário da Ilha Verde	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Centro Comunitário de Iao Hon	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro Comunitário de Mong-Há da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
4 Centro Comunitário Tamagnini Barbosa	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Centro Comunitário da Taipa da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Centro de Apoio Social da Associação Baptista Ha Wan	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Centro de Actividades Complexão da Associação Geral dos Operários de Macau em Taipa	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Centro de Serviço Comunitário da Areia Preta da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Centro de Prestação de Serviços Gerais da Associação Promotora do Desenvolvimento de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Centro Comunitário da Praia do Manduco	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
11 Centro Comunitário da Zona de Aterros do Porto Exterior	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
12 Centro de Serviços da Zona Norte da Federação das Associações dos Operários de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
13 Centro Lok Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
14 Centro Comunitário "Sun Tou Tong"	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença

Posto de Serviço Comunitário	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Posto de Serviço Comunitário da União Geral das Associações dos Moradores de Macau em Seak Pai Van [11]	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

1 : Subunidade do Instituto de Acção Social
2 : Subunidade do Instituto de Acção Social
3 : Subunidade do Instituto de Acção Social
4 : Subunidade do Instituto de Acção Social
5 : Subunidade do Instituto de Acção Social
6 : Subunidade do Instituto de Acção Social
7 : O Centro de Serviços Integrados «Família Alegre» do Exército de Salvação entrou em funcionamento em Outubro.
8 : O Centro de Apoio à Família «Alegria em Abundância» da Associação Geral das Mulheres de Macau entrou em funcionamento em Março.
9 : O Centro Integrado de Serviços de Família e Comunidade de Fai Chi Kei entrou em funcionamento em Dezembro.
10 : Subunidade do Instituto de Acção Social
11 : O Posto de Serviço Comunitário da União Geral das Associações dos Moradores de Macau em Seak Pai Van entrou em funcionamento em Maio.

Serviço de Apoio a Crianças e Jovens

Creche	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Creche "Mong-Há"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Creche Cáritas	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Creche Fai Chi Kei	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Creche (III) da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Creche Tung Sin Tong (I)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Creche Tung Sin Tong (II)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Creche Tung Sin Tong (III)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Creche «Fu Luen Tai Yat Toc I So»	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Creche S. João da Obra das Mães (HC)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Creche dos Operários	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
11 Creche Sa Lei Tau Fong Chong Toc I Chong Sam	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
12 Creche "Papa João XXIII"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
13 Creche Santa Maria Mazzarello	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
14 Creche "O Golfinho" da Associação das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
15 Creche Fong Chong da Taipa	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
16 Creche "Infantário de Nossa Senhora do Carmo"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
17 Creche da Associação dos Cristãos em Acção	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
18 Creche S. João da Obra das Mães (NAPE)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
19 Creche "O Traquinas"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
20 Creche "A Gaivota"da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
21 Creche "A Andorinha"da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
22 Creche do Montepio Geral de Macau "D. Ana Sofia Monjardino" da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
23 Creche da Santa Casa da Misericórdia de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
24 Creche Tung Sin Tong IV	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
25 Creche II da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
26 Creche da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
27 Creche das Missionárias da Caridade - "Ian Oi Chun Kao Toc I So"	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
28 Creche "Infantário Santa Rosa de Lima"	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
29 Centro de Educação Infantil Santo António	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
30 Creche Anexa à Escola Hou Kong	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
31 Creche Hang Foc Sio I Chong Sam	Lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
32 Creche "O Pequeno Mundo"	Lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
33 Creche «O Coelhinho» da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
34 Creche Kao Yip	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
35 Creche Anjinhos	Lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
36 Creche Britânica Internacional	Lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
37 Creche «o Lago» da União Geral das Associações dos Moradores de Macau [12]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
38 Creche Tung Sin Tong V [13]	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
39 Creche Tudo à Volta do Bebé [14]	Lucrativo	Não Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
40 CLC Creche-Jardim De Infância [15]	Lucrativo	Não Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório

Centro de Acolhimento Temporário	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Casa "ECF Fellowship Orphanage Inc."	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
2 Lar de Jovens de Mong-Há	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro Residencial "Arco-Iris"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Instituto "Helen Liang"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Berço da Esperança	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Lar de S. José Ká-Hó	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Jardins Dom Versiglia	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Fonte da Esperança	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Lar de Estrela da Esperança do Sheng Kung Hui	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da Zona Norte Sheng Kung Hui	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
3 Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da Taipa Sheng Kung Hui	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviços Gerais aos Jovens e às Famílias	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Complexo de Apoio à Juventude e Família da Taipa Sheng Kung Hui	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Complexo de Serviços de Apoio à Juventude e Família «Pou Tai» [16]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório

12 : A Creche «o Lago» da União Geral das Associações dos Moradores de Macau entrou em funcionamento em Março.

13 : A Creche Tung Sin Tong V entrou em funcionamento em Outubro.

14 : A Creche Tudo à Volta do Bebé entrou em funcionamento em Novembro.

15 : A CLC Creche-Jardim De Infância entrou em funcionamento em Dezembro.

16 : O Complexo de Serviços de Apoio à Juventude e Família «Pou Tai» entrou em funcionamento em Novembro.

Serviço de Apoio a Idosos

Lar para Idosos	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Lar de Idosos de N. Sr.ª de Ká-Hó	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
2 Lar da Nossa Senhora da Misericórdia	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Lar de Idosos da Obra das Mães	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Asilo Vila Madalena	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Asilo de Betânia	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
6 Asilo de São Francisco Xavier	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
7 Asilo Santa Maria	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
8 Lar de Cuidados Especiais da Obra das Mães	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Lar de Cuidados "Sol Nascente" da Areia Preta	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai" (Serviços dos lares) [17]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
11 Asilo de São José	Não lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
12 Lar de Idosos "Hou Kong Yuet Lai"	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
13 Lar de Idosos "Pinheiro"	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
14 Lar de Idosos de Macau (Fok Hoi)	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
15 Lar para Idosos "Yee On"	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
16 Lar para Idosos "Yee On" (Nga San)	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
17 Lar para Idosos "Yee On" (Yat Lai)	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
18 Lar de Idosos Ian Oi Limitada	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
19 Lar de Idosos Ieng Hong – Helene Hin	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença
20 Asilo de Felicidade	lucrativo	Não Subsidiado	Portador de licença

Centro de Acolhimento Temporário	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Dia da Ilha Verde (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Centro de Dia de Mong-Há da Federação das Associações dos Operários de Macau (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
3 Centro de Cuidados Especiais Longevidade (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
4 Centro de Dia do Porto Interior (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
5 Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Lar para Idosos	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Rede de Serviços Carinhosos aos Idosos da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Casa dos «Pinheiros» da Taipa	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
3 Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade" 18	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
4 Centro de Convívio da Associação de Beneficiência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro da Ilha Verde	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
5 Centro de Convívio «Hong Nin Chi Ka» da Associação de Agricultores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
6 Centro para Idosos da Casa Ricci	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
7 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação de Beneficiência e Assistência Mútuo dos Moradores do Bairro "Tai O"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
8 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Bairro de San Kio	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
9 Centro de Convívio de Cheng Chong da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Fai Chi Kei	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
10 Centro de Convívio "Missão Luterana de Hong Kong e Macau/Centro de Terceira Idade Yan Kei"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
11 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Patane	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
12 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Moradores da Zona Sul de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
13 Centro de Convívio da Obra das Mães	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
14 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores de Mong-Há	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
15 Centro de Convívio de Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro do Antigo Hipódromo, Bairro Areia Preta e Iao Hon	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
16 Centro de Convívio da Associação de Beneficiência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Artur Tamagnini Barbosa	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
17 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Sam Pá Mun	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
18 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
19 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Residentes do Bairro da Praia do Manduco	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
20 Centro de Convívio da Associação dos Habitantes das Ilhas Kuan Iek	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
21 Centro de Dia "Chong Pak Chi Ká"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
22 Centro de Dia do Porto Interior	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
23 Centro de Dia de Mong-Há da Associação Geral dos Operários de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
24 Centro de Dia da Ilha Verde da Cáritas de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
25 Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
26 Centro I Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
27 Centro das Idosas da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Centro de Dia para Idosos/Centro de Cuidados Especiais para Idosos	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Dia da Praia do Manduco	Público	Público	Isento
2 Centro de Dia da Ilha Verde	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Dia de Mong-Há da Associação Geral dos Operários	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Dia "Chong Pak Chi Ká"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Centro de Cuidados Especiais Longevidade	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Centro de Dia do Porto Interior	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
8 Centro I Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Centro de Dia Brilho da Vida	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Centro de Serviços Completos para Idosos Cheng I	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
11 Centro de Actividades Idosos de "Tung Sin Tong" [19]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
12 Centro Diurno Prazer para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau [20]	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
13 Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior «Pou Tai» (Serviços de Cuidados Especiais Diurnos) [21]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório

Centro de Convívio	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Convívio Fai Chi Kei	Público	Público	Isento
2 Centro de Convívio Vivacidade da Associação Geral dos Operários de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Convívio do Bairro do Antigo Hipódromo, Areia Preta e Iao Hon de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Convívio "Kei Hong Lok Yuen" do Centro Pastoral da Areia Preta	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade" 22	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores de Mong-Há	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
7 Centro de Convívio da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Artur Tamagnini Barbosa	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Sam Pá Mun	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
9 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Bairro de San Kio	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
10 Casa para Anciãos da Paróquia de Santo António	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
11 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro"Tai O"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
12 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da União Geral das Associações dos Moradores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
13 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Residentes do Bairro da Praia do Manduco	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
14 Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Moradores da Zona Sul de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
15 Centro para Idosos da Casa Ricci	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
16 Centro de Convívio da Obra das Mães	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
17 Centro de Convívio "Casa dos Pinheiros" da Taipa	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
18 Centro de Convívio da Associação dos Habitantes das Ilhas Kuan Iek	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
19 Centro de Convívio "Missão Luterana de Hong Kong e Macau/Centro de Terceira Idade Yan Kei "	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
20 Centro de Convívio de Cheng Chong da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Fai Chi Kei	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
21 Centro de Convívio da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro da Ilha Verde	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
22 Centro de Convívio «Hong Nin Chi Ka» da Associação de Agricultores de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
23 Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Patane	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
24 Centro das Idosas da Associação Geral das Mulheres de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Serviço de teleassistência	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Serviços de Teleassistência "Peng On Tung"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

17 : O Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai" (Serviços dos lares) entrou em funcionamento em Outubro.
18 : O Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade"encerrou o funcionamento em Maio.
19 : O Centro de Actividades Idosos de "Tung Sin Tong"entrou em funcionamento em Setembro.
20 : O Centro Diurno Prazer para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau entrou em funcionamento em Abril.
21 : O Complexo de Serviços de Apoio ao cidadão Sénior «Pou Tai» (Serviços de Cuidados Especiais Diurnos) entrou em funcionamento em Novembro.
22 : O Centro de Convívio "Clube de Terceira Idade"encerrou o funcionamento em Maio.

Serviço de Reabilitação

Lar de Pessoas Deficientes	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Residência Temporária de Mong - Há	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Centro de Santa Lúcia	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Santa Margarita	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Lar de Nossa Senhora da Penha	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
5 Lar São Luís Gonzaga	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
6 Lar da Alegria da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Centro de Dia	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro "O Amanhecer" [23]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
2 Centro de Apoio Social para Surdos	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro "A Madrugada"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Dia "Alvorada"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Centro de Apoio Vocacional	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
6 Centro de Reabilitação de Cegos	Não lucrativo	Subsidiado	Apreciação - Funcionamento
7 Centro Kai Hong	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
8 Centro Hong Ieng da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
9 Centro I Lok da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Oficina de Trabalho Protegido	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro Lustroso	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório
2 Centro Pou Choi da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Centro de Formação Profissional	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Formação Profissional e de Estimulação do Desenvolvimento para Deficientes Mentais de Macau Special Olympics	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Loja do Canto (Centro da Formação Profissional)	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Apoio ao Emprego para Deficientes Mentais de Macau Special Olympics	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Casa de Petisco "Sam Meng Chi"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
5 Posto de fornecimento de Artigos de uso diário da Cáritas [24]	Não lucrativo	Subsidiado	Autorização para funcionamento provisório

Serviços Gerais de Reabilitação	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Complexo de Serviços "Hong Lok"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Centro de Educação/Centro de Pré-escolaridade	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Desenvolvimento Infantil "Kai Chi"	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
2 Centro de Educação para Crianças com Problemas de Audição	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença

Serviço de Autocarro de Reabilitação	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Autocarro de Reabilitação de Cáritas	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Cruz Vermelha de Macau — Serviço de Transladação Médica (Macau Red Cross Medical Transfer Service)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviço de Autocarro de Reabilitação	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Avaliação Geral de Reabilitação	Público	Público	Não Aplicável [25]

23 : O Centro "O Amanhecer" (Antigo) mudou as suas instalações e tendo a licença sido cancelada em 27 de Novembro; relativamente ao Centro "O Amanhecer" (Novo) será emitida a respectiva autorização para funcionamento provisório em Novembro.

24 : O Posto de fornecimento de Artigos de uso diário da Cáritas entrou em funcionamento em Novembro.

25 : Subunidade do Instituto de Acção Social.

Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência e Vício de Jogo

Serviço de Prevenção da Toxicodependência	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Centro de Educação de Vida Sadia	Público	Público	Não Aplicável [26]
2 Centro de Apoio à Educação para o Combate ao Abuso de Drogas	Público	Público	Não Aplicável [27]
3 Centro Comunitário para Jovens da Associação dos Jovens Cristãos de Macau (YMCA)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
4 Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Be Cool Project	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
5 Associação de Beneficência Au Hon Sam - Consulta Externa de Desabituação Tabágica	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviço de Reabilitação para os Toxicodependentes	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Complexo de Apoio a Toxicodependentes	Público	Público	Não Aplicável [28]
2 Associação Renovação e Apoio Mútuo de Macau (Centro de serviço)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Lar de Tratamento e Reabilitação da Toxicodependência	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Associação Desafio Jovem de Macau (Secção Masculina)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Associação Desafio Jovem de Macau (Secção Feminina)	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
3 Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Centro de Reabilitação	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
4 Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Secção Feminina	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
5 Confraternidade Cristã Vida Nova de Macau - Centro de Reabilitação	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviço de Desintoxicação Extensivo ao Exterior	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Confraternidade Cristã Vida Nova - Secção "Smart Youth"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
2 Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau – Serviço Extensivo ao Exterior	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

Serviço de Prevenção do Jogo Problemático	Natureza	Situação de apoio financeiro	Situação de licença
1 Casa de Vontade Firme - Centro de Aconselhamento para a Problemática do Jogo	Público	Público	Não Aplicável [29]
2 Centro de Aconselhamento sobre o Jogo e de Apoio à Família de Sheng Kung Hui	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
3 Centro de Educação e Apoio à Família na Ilha da Taipa da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau	Não lucrativo	Subsidiado	Portador de licença
4 Centro de Consulta dos Jogadores de Azar Patológicos Yat On	Não lucrativo	Não Subsidiado	Não Aplicável
5 Missão Evangelista Chinesa de Macau - Centro de Hou Kong	Não lucrativo	Não Subsidiado	Não Aplicável
6 Confraternidade Evangelístico Industrial de Macau	Não lucrativo	Não Subsidiado	Não Aplicável
7 Associação dos Trabalhadores da Indústria de Jogos de Fortuna e Azar de Macau -Projecto de Divulgação de Desenvolvimento de Saúde dos Trabalhadores da Indústria de Jogos	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
8 Associação de Nova Juventude Chinesa de Macau-Plano "Jovem Inteligente"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
9 Associação dos Jovens Cristãos de Macau - Plano "Jovem Inteligente"e programa "Vida de Arco-Íris"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
10 Rede de Serviços Juvenis Bosco - Plano "Jovem Inteligente"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
11 Associação de Juventude Voluntária de Macau-Programa "Vida de Arco-Íris"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável
12 Centro de Serviços da Zona Norte da Associação Geral dos Operários de Macau-Plano "Embaixador Inteligente"	Não lucrativo	Subsidiado	Não Aplicável

26 : Subunidade do Instituto de Acção Social.
27 : Subunidade do Instituto de Acção Social.
28 : Subunidade do Instituto de Acção Social.
29 : Subunidade do Instituto de Acção Social.

Índice de Gráficos e Quadros

Índice de Gráficos

Gráfico 3.1 Origem dos pedidos do serviço de prestação de cuidados permanentes 41

Gráfico 4.1 Estatística sobre os tipos de deficiência dos utentes dos equipamentos sociais 55

Gráfico 5.1 Número de utentes da consulta externa do Complexo de Apoio a Toxicodependentes 69

Gráfico 6.1 Estatísticas sobre os serviços/equipamentos sociais sob tutela do IAS 85

Gráfico 10.1 Taxa de cumprimento da Carta de Qualidade 128

Índice de Quadros

Quadro 1.1 Situação dos serviços prestados pelos CASs e Gabinete de Acção Familiar à população 12

Quadro 1.2 Situação de atendimento dos CASs e do Gabinete de Acção Familiar 13

Quadro 1.3 Tipo de subsídios atribuídos pelo IAS 14

Quadro 1.4 Concessão do subsídio eventual 14

Quadro 1.5 Concessão do subsídio especial para a manutenção de vida 15

Quadro 1.6 Requerentes do Subsídio para Idosos em 2013 16

Quadro 1.7 Situação do atendimento de casos pelo serviço 24 horas de apoio urgente 20

Quadro 1.8 Serviços/equipamentos de apoio à família e à comunidade subsidiados pelo IAS 21

Quadro 2.1 Estatísticas de casos relacionados com serviços de creches e lares 31

Quadro 2.2 Casos de colaboração com o Tribunal e o Ministério Público 32

Quadro 2.3 Serviços/equipamentos sociais para crianças e jovens, regularmente subsidiados 33

Quadro 2.4 Creches recém-criadas 33

Quadro 3.1 Equipamentos de serviços para idosos administrados pelo IAS 42

Quadro 3.2 Serviços/equipamentos sociais de apoio a idosos regularmente subsidiados 42

Quadro 4.1 Pedidos e casos concluídos de “Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência” 49

Quadro 4.2 Tipo e número de casos atendidos 52

Quadro 4.3 Número de casos atendidos e concluídos pelo Centro de Avaliação Geral de Reabilitação 53

Quadro 4.4 Serviços/equipamentos sociais de reabilitação, regularmente subsidiados 55

Quadro 5.1 Cursos de educação sobre drogas, destinados aos alunos de ensino secundário 63

Quadro 5.2 Educação sobre a prevenção primária 63

Quadro 5.3 Projecções do filme de combate à droga "Verdade" e palestras 64

Quadro 5.4 Participação dos doentes de metadona em actividades de grupo 71

Quadro 5.5 Serviços/equipamentos de desintoxicação com apoio financeiro regular 75

Quadro 6.1 Tipo dos equipamentos sociais e situação de licenciamento 86

Quadro 6.2 Concessão de licenças 87

Quadro 6.3 Primeira emissão da autorização provisória 87

Quadro 6.4 Cancelamento da licença/Pedido de encerramento 87

Quadro 7.1 Situação da formação de pessoal 91

Quadro 9.1 Situação do Serviço do Núcleo de Audiovisuais 117

Quadro 10.1 Verbas orçamentadas e despendidas por fontes de financiamento 121

Quadro 10.2 Orçamento privativo – Evolução das despesas 121

Quadro 10.3 Situação de apoio financeiro regular concedido a instituições/associações de solidariedade social de Macau 124

Quadro 10.4 Situação do apoio financeiro eventual concedido e transferência de capital para instituições particulares /associações de solidariedade social de Macau 124

Quadro 10.5 Formas de contratação dos trabalhadores do IAS 126

Quadro 10.6 Distribuição do pessoal por subunidades 126

Quadro 10.7 Distribuição do pessoal por grupos profissionais 126

Quadro 10.8 Distribuição do pessoal por habilitações literárias 126

Quadro 10.9 Distribuição do pessoal por grupo etário e por sexo 127

Quadro 10.10 Recepção de sugestões, queixas e reclamações 129

Ficha Técnica

Título	Relatório de Actividades 2013
Produção	Departamento de Estudos e Planeamento
Edição	Instituto de Acção Social
Endereço	Estrada do Cemitério, n.° 6, Macau
Website	http://www.ias.gov.mo
Data de edição	Dezembro de 2014
Impressão	*U DESIGN*
Ordem de edição	1.ª edição
Ordem de impressão	1.ª impressão
Tiragem	250 exemplares (Gratuito)
N.º de Código do IAS	IAS/P-PUB-10/DEP-12.2014-250exs.

ISBN 978-99937-52-70-7

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

http://www.ias.gov.mo

ISBN 978-99937-52-70-7
9 789993 752707