Relatório de Actividades do Instituto de Acção Social

2017

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

Índice

Prefácio 4

I. Serviços Sociais em Macau 5

1. Situação Geral dos Serviços Sociais em Macau 6
2 Organograma do Instituto de Acção Social 7
3 Conselho e Comissão da área de Serviço Social 8
3.1 Conselho de Acção Social 8
3.2 Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior 8
3.3 Comissão para os Assuntos de Reabilitação 9
3.4 Comissão de Luta contra a Droga 10
3.5 Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças 10
3.6 Conselho de Reinserção Social 11

II. Retrospectiva dos Trabalhos do Ano 12

1. Serviços de Apoio a Indivíduos e Famílias 13
1.1 Trabalhos Prioritários do Ano 13
1.1.1 Optimização Contínua de Assistência Social 13
1.1.1.1 Classificação de casos de redução precisa da pobreza 13
1.1.1.2 Emissão Contínua do Subsídio para Idosos e do Subsídio de Invalidez 13
1.1.1.3 Emissão Contínua do Subsídio Provisório de Invalidez 13
1.1.2 Construção da rede de auxílio comunitário 14
1.1.3 Resposta ao socorro emergente 15
1.2 Serviços Principais 16
1.2.1 Execução da "Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica" 16
1.2.2 Conclusão do Estudo do Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau 16
1.2.3 Construção da Base de Dados das Crianças de Macau 17
1.2.4 Série de Actividades do "Mês da Família Feliz" 17
2. Serviços de Apoio a Crianças e Jovens 18
2.1 Trabalhos Prioritários do Ano 18
2.1.1 Construção e Expansão de Creches 18
2.1.2 Criação do primeiro Pavilhão Familiar 18
2.1.3 Lançamento do Plano de Avaliação dos Serviços de Lares de Crianças e Jovens 19
2.2 Serviços Principais 19
2.2.1 Elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Serviços de Creches 2018 a 2022 19
2.2.2 Série de Actividades para o Dia das Crianças 20
2.2.3 Serviços de cuidados de alojamento às crianças e jovens com necessidades especiais 21
2.2.4 Regime de protecção social 22
3. Serviços de Apoio a Idosos 23
3.1 Trabalhos Prioritários do Ano 23
3.1.1 Execução das medidas de curto prazo do Plano Decenal de Acção dos Serviços de Apoio a Idosos 23
3.1.2 Definição do "Dia do Idoso da RAEM" 24
3.2 Serviços Principais 24
3.2.1 Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Retribuição" 24
3.2.2 Curso de Formação para os Planeadores dos Cuidados aos Doentes com Demência 25

3.2.3 Macau – Um Lar Feliz e Sadio – Construção Conjunta de Uma Comunidade de Macau Amigável da Demência 25

4. Serviços de Reabilitação 26

4.1 Trabalhos Prioritários do Ano 26

4.1.1 Execução das medidas de curto prazo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025 26

4.1.2 Elaboração das Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras da RAEM 27

4.1.3 Criação de Lares de Alojamento de Longo Prazo para os Reabilitados de Doença Mental 27

4.2 Serviços Principais 28

4.2.1 Aperfeiçoamento da Comunicação Sem Barreiras 28

4.2.2 Serviços de Intervenção Precoce em Crianças e Assistência Familiar 28

4.2.3 Série de Actividades do Dia Internacional de Reabilitação 28

5. Serviços de Prevenção e Tratamento da Dependência do Jogo 29

5.1 Trabalhos Prioritários do Ano 29

5.1.1 Realização de Palestras e Actividades Educativas sobre a Dependência do Jogo para População de Alto Risco 29

5.1.2 Série de Actividades de Sensibilização do Jogo Responsável 30

5.2 Serviços Principais 30

5.2.1 Quiosques Informativos sobre o Jogo Responsável 30

5.2.2 Plano Sensibilizador sobre a Gestão Racional de Recursos Financeiros 31

5.2.3 Curso de Formação Profissional de Aconselhamento sobre a Dependência do Jogo 31

6. Serviços de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência 32

6.1 Serviços de Prevenção do Abuso da Droga 32

6.1.1 Trabalhos Prioritários do Ano 32

6.1.1.1 Optimização do Curso de Educação de Vida Sadia 32

6.1.1.2 Intensificação da Sensibilização aos Encarregados de Educação 33

6.1.2 Serviços Principais 33

6.1.2.1 Aumento da Eficácia da Casa de Educação de Vida Sadia 33

6.1.2.2 Série de Actividades do Dia Internacional contra o Abuso e Tráfico Ilícito de Drogas 34

6.2. Serviços de Tratamento da Toxicodependência e Reabilitação 35

6.2.1 Trabalhos Prioritários do Ano 35

6.2.1.1 Aperfeiçoamento contínuo do mecanismo de coordenação para a desintoxicação de toxicodependentes em regime de pena suspensa 35

6.2.1.2 Consolidação de Apoio aos Encarregados de Educação dos Toxicodependentes 36

6.2.2 Serviços Principais 36

6.2.2.1 Desintoxicação, Consulta Externa e Serviços de Reabilitação 36

6.2.2.2 Prevenção e Tratamento das Doenças Infecciosas e Redução de Danos 36

6.2.2.3 Desenvolvimento Pleno da Promoção de Serviços de Desintoxicação 37

7. Serviços de Reinserção Social 38

7.1 Serviços de Reabilitação 38

7.1.1 Trabalhos Prioritários do Ano 38

7.1.1.1 Aumento de Nível Profissional dos Funcionários da Linha Frente 38

7.1.1.2 Criação do Plano de Correcção nos Casos Especiais 38

7.1.2 Serviços Principais 39

7.1.2.1 Programa de Apoio ao Emprego para os Reabilitados 39

Índice

7.2 Serviços de Apoio a Jovens 40

7.2.1 Trabalhos Prioritários do Ano 40

7.2.1.1 Introdução de Mecanismo de Avaliação de Risco de Reincidência Juvenil 40

7.2.1.2 Realização de uma série de actividades de prevenção da criminalidade juvenil 40

7.2.2 Serviços Principais 41

7.2.2.1 Programa de Colocação de Emprego para Jovens do Instituto de Menores 41

7.2.2.2 Grupo de Psicologia Juvenil 41

8. Tomada de Medidas Diversificadas e Promoção do Desenvolvimento de Serviços .. 42

8.1 Consolidação de Apoio Financeiro e Acções de Formação 42

8.1.1 Sistema de Apoio Financeiro 42

8.1.2 Acções de Formação e Plano de Apoio Financeiro 42

8.1.2.1 Cursos de Formação 42

8.1.2.1.1 Acções de formação destinadas ao pessoal do IAS 43

8.1.2.1.2 Acções de formação destinadas ao pessoal das instituições de serviço social 44

8.1.2.2 Plano de Apoio Financeiro para o Seguro Médico dos Funcionários de Equipamentos Sociais Subsidiados 46

8.1.2.3 Bolsa de estudo 46

8.1.3 Actividades: Conferências, visitas de estudo e intercâmbio 46

8.2 Fiscalização de Licença e Aperfeiçoamento de Funcionamento 50

8.2.1 Equipamentos Sociais com Fiscalização de Licença 50

8.2.2 Trabalhos de Combate a Incêndio 50

8.2.3 Inspecção Conjunta de Higiene e Segurança Alimentar 50

8.2.4 Prevenção e Controlo das Doenças Infecciosas 50

8.3 Optimização de Serviços e Aumento da Qualidade 50

8.3.1 Orçamento Financeiro e Verbas Despendidas 50

8.3.2. Carta de Qualidade 53

8.3.3 Programa de Avaliação do Grau de Satisfação do Serviço 53

8.3.4 Mecanismo de Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações 53

8.3.5 Sistema de Gestão de Qualidade ISO9001 54

8.3.6 Optimização dos procedimentos administrativos 54

8.3.7 Trabalhos respeitantes ao Plano para uma Gestão Íntegra 54

8.4 Estudos Temáticos e Projectos Legislativos 55

8.4.1 Estudos Temáticos 55

8.4.1.1 Estudo sobre os Serviços de Reabilitação Mental Comunitária 55

8.4.1.2 Estudo sobre Serviços de Alojamento para Deficientes Mentais 55

8.4.1.3 Estudo sobre a Condição da Mulher em Macau 55

8.4.2 Projectos Legislativos 55

8.4.2.1 Regime Jurídico de Garantias dos Direitos e Interesses dos Idosos 55

8.4.2.2 Regime de Acreditação Profissional e Inscrição para Assistente Social 55

8.5 50.º Aniversário do IAS 56

8.6 Atribuição da Medalha de Mérito Altruístico ao IAS 57

III. Anexo 58

Lista de instituições e projectos de serviço social em Macau para o ano de 2017 59

Prefácio

O ano de 2017 constitui um marco importante para o Instituto de Acção Social (adiante designado por "IAS"). Ao longo de 50 anos consecutivos, o IAS, no que ao desenvolvimento dos serviços sociais diz respeito, tem executado diversos trabalhos e cumprido a sua missão sob o lema: "apoiar os cidadãos na resolução das suas dificuldades e na construção de uma nova vida". Ao mesmo tempo, pautou-se sempre pelo princípio de ir sempre ao encontro, de forma activa, da necessária inovação e optimização, para responder efectivamente às necessidades dos cidadãos de Macau.

Hoje em dia, é possível verificar que em todos os cantos da cidade existe uma resposta em termos de serviços sociais, fruto desse trabalho desenvolvido ao longo deste meio século de compromisso para com a população. O facto de podermos implementar, com sucesso, as políticas e os serviços sociais em Macau espelha o esforço conjunto dispensado pelo Governo da Região Administrativa Especial de Macau (adiante designada por "RAEM") e pelas instituições particulares de serviço social. Tendo por base o espírito de solidariedade e pioneirismo, o qual se alia a uma colaboração sincera, as duas partes têm envidado esforços para desenvolver e disponibilizar ao público serviços sociais diversificados. Actualmente, o sistema de serviços sociais engloba vários patamares de apoio a diferentes franjas da população, incluindo assistência para famílias, comunidade, crianças e jovens, idosos, reabilitação, prevenção e tratamento da toxicodependência ou de casos de jogo problemático, bem como serviços extensivos ao exterior e de reinserção social, entre outros.

Servindo a população em várias frentes, em 2017, foi prestada atenção tanto ao desenvolvimento da educação infantil como ao apoio aos grupos mais desprotegidos. Assim, neste ano, o Governo da RAEM aumentou para aproximadamente 10 mil as vagas em creches de modo a corresponder a procura deste serviço. Ao mesmo tempo, em coordenação com o "Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau 2016-2020", foi também concluída a classificação de cerca de 10 mil casos respeitantes à diminuição da pobreza, de modo a construir, por um lado, uma rede concreta de assistência social e comunitária e, por outro lado, implementar continuamente o trabalho de apoio destinado aos grupos vulneráveis. Importante de assinalar é também o esforço envidado em direcção à igualdade de género. Neste âmbito, através da conclusão do estudo "Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau", foram definidos os objectivos gerais e a direcção do desenvolvimento dos assuntos das mulheres.

Para fazer face ao envelhecimento demográfico e apoiar as pessoas com deficiência física e mental, este instituto focou-se ainda na implementação activa de todas as medidas de curto prazo (2016-2017), relativas ao planeamento dos serviços para os idosos e de reabilitação, para o próximo decénio. Em simultâneo, foi instituído o nono dia do nono mês do calendário lunar como o Dia do Idoso da RAEM, com vista a divulgar o seu valor filial e o contributo para a sociedade. Adicionalmente, a fim de satisfazer as necessidades dos cidadãos seniores, entrou em funcionamento, no final de 2017, a primeira unidade de cuidados diversificados e abrangentes destinados exclusivamente aos idosos nas ilhas. Reforçando ainda o compromisso de redesenhar Macau como uma cidade livre de barreiras, foram concluídas as Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras, o que poderá facilitar a mobilidade dos idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com necessidades e, ao mesmo tempo, ajudar as instalações de reabilitação subsidiadas a melhorarem gradualmente as suas condições para, assim, chegarmos ao objectivo a que nos propomos: a inclusão.

Ao longo deste ano, o IAS concentrou-se ainda em fortalecer a promoção e divulgação, junto da comunidade, nomeadamente de serviços e técnicas de prevenção e tratamento da dependência do jogo e combate à toxicodependência. Com este reforço, pretende-se implementar serviços diversificados de reinserção social e melhorar de forma mais eficaz o tratamento das pessoas reabilitadas e a prevenção destes casos entre jovens. Além disso, foi ainda nossa preocupação lançar medidas de apoio em situações de catástrofe. Neste sentido, para apoiar plenamente os trabalhos de socorro, na sequência do tufão "Hato", foram lançadas medidas de resposta de emergência e abertas unidades de serviços sociais, em conjunto com o sector, com vista a prestar apoio aos grupos vulneráveis.

E num período tão especial, que nos faz olhar para trás com gratidão, foram ainda desenvolvidas uma série de actividades comemorativas, subordinada ao tema "Cinquenta anos de trabalho laborioso em prol do Serviço Social e juntos partilhemos o caminho da construção do futuro", das quais se destacam actividades sócio-recreativas, emissões filatélicas e o sarau nocturno com espectáculo de diferentes modalidades e talentos. Espera-se que com as referidas comemorações se possa não apenas partilhar com todas as instituições sociais de Macau e a população em geral a alegria das bodas de ouro do IAS, mas também levar um maior número de pessoas a conhecer e prestar atenção ao desenvolvimento dos serviços sociais.

Por último, o IAS gostaria de agradecer profundamente ao Governo da RAEM pela atribuição da Medalha de Mérito Altruístico, a qual representa um reconhecimento dos esforços dispensados pelo sector dos serviços sociais ao longo dos anos. No futuro, o IAS irá continuar a dar o seu máximo para melhorar os vários serviços sociais, optimizando as estratégias de planeamento e de desenvolvimento de longo prazo das políticas de bem-estar social, avançando, sempre, sob o princípio do altruísmo e em conjunto com os cidadãos e as organizações particulares de serviços sociais, rumo à construção de "Macau Saudável, Um Lar Feliz".

Presidente

Vong Yim Mui

I. Serviços Sociais em Macau

1. Situação Geral dos Serviços Sociais em Macau

As políticas de serviços sociais lançadas pelo Governo da RAEM foram desenvolvidas, principalmente, por meio de uma estreita colaboração com as instituições particulares, tendo por objectivo, através de prestação de serviços pragmáticos, resolver problemas individuais, familiares e sociais, melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e construir conjuntamente uma sociedade harmoniosa e feliz.

O Instituto de Acção Social (IAS) é uma instituição pública cujas atribuições são colaborar na definição, organização, coordenação, dinamização e execução da política de acção social da RAEM, prestando serviços de assistência a indivíduos e famílias, crianças e jovens, idosos, reabilitação, prevenção e tratamento da toxicodependência, a problemática do jogo e reinserção social. O IAS dispõe de 13 instalações de serviço social que podem disponibilizar directamente serviços aos cidadãos, incluindo Centros de Acção Social, Centro de Sinistrados, Centro para Idosos, Centro de Avaliação Geral de Reabilitação, Centro de Tratamento por Medicamentos (Metadona), Casa de Educação de Vida Sadia e Casa de Vontade Firme (serviços de prevenção e tratamento da dependência do jogo).

Em 2017, o apoio financeiro a instituições / associações de solidariedade social foi de mais de 1,3 mil milhões de patacas, consistindo em apoio regular, apoio as actividades eventuais e transferência de capitais. Neste ano, na área de serviços sociais, o IAS investiu, no total, mais de 2,415 mil milhões de patacas, o que representa uma taxa de crescimento de 3,66% face ao ano anterior. As despesas englobaram os diversos apoios financeiros, subsídios e pensões etc..

Em resposta ao desenvolvimento global da sociedade de Macau e aos objectivos políticos definidos pelo Plano Quinquenal de Desenvolvimento do Governo da RAEM (2016-2020), o IAS tem implementado activamente o trabalho de solidariedade aos grupos vulneráveis e aperfeiçoado, através de planeamento de longo prazo, os vários serviços sociais, incluindo a colaboração conjunta com outros departamentos públicos no desenvolvimento do Plano Decenal de Acção para os Serviços de Apoio a Idoso 2016-2025 e do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025, com vista a responder ao envelhecimento demográfico e ajudar as pessoas com deficiência física e mental. Em 2017, já foram concluídas todas as medidas delineadas para curto prazo, enquanto algumas medidas de médio prazo foram desenvolvidas com antecedência. No que diz respeito à prestação de serviços a crianças e o respectivo Plano de Desenvolvimento dos Serviços de Creches da Região Administrativa Especial de Macau para os anos de 2018 a 2022, foi desenvolvido um plano e realizada uma análise sobre a necessidade dos serviços infantis e a distribuição racional dos recursos, no sentido de elevar a qualidade de cuidados infantis. Por outro lado, foram concretizados trabalhos respeitantes à definição dos objectivos políticos e da direcção do desenvolvimento dos assuntos das mulheres, com vista a propor estratégias e medidas favoráveis para uma maior participação das mulheres na sociedade e na economia.

2. Organograma do Instituto de Acção Social

3. Conselho e Comissão da área de Serviço Social

A fim de escutar plenamente as opiniões da sociedade e dos vários sectores profissionais e permitir uma elaboração e implementação mais eficientes das políticas e dos planos de acção social foram criados, pelo Governo da RAEM, o Conselho de Acção Social, a Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior, a Comissão para os Assuntos de Reabilitação, a Comissão de Luta contra a Droga, o Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças e o Conselho de Reinserção Social.

3.1 Conselho de Acção Social

Em 2017, o Conselho de Acção Social realizou uma sessão plenária, a qual consistiu principalmente na exposição dos trabalhos realizados em 2016 e a respectiva apresentação do programa de acção governativa do IAS em 2017. No âmbito deste encontro, procedeu-se ainda à apreciação de um requerimento de reconhecimento e dois requerimentos de renovação de reconhecimento da pessoa colectiva, no âmbito dos serviços sociais, e deu-se lugar à criação de um grupo de peritos, composto por especialistas, académicos e vogais da comissão e destinado aos trabalhos preparatórios do Regime de Acreditação Profissional e Inscrição para Assistente Social (adiante designado por "grupo de peritos"). Em 2017, este grupo de peritos realizou, no total, 3 reuniões plenárias e 7 reuniões de troca de impressões, tendo efectuado essencialmente uma discussão profunda no que diz respeito aos critérios de aferição para a habilitação académica e ao aperfeiçoamento contínuo.

Conselho de Acção Social

3.2 Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior

A Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior também realizou, em 2017, duas sessões plenárias, as quais incidiram principalmente na apresentação da implementação das medidas de curto prazo e dos trabalhos a realizar para os próximos dois anos no âmbito do Plano Decenal de Acção dos Serviços de Apoio a Idosos 2016-2025. Neste sentido foram também apresentados os resultados dos intercensos 2016 e dos respectivos dados da população idosa. Ao mesmo tempo, dispensou-se atenção ao Regime de Previdência Central não Obrigatório. Nessas sessões, foram ouvidas opiniões dos membros, por forma a melhorar os respectivos trabalhos e a servir de referência.

Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior

3.3 Comissão para os Assuntos de Reabilitação

Em 2017, tiveram lugar 2 sessões plenárias realizadas pela Comissão para os Assuntos de Reabilitação e 2 reuniões do Grupo de trabalho para os assuntos de acessibilidade, durante as quais se discutiram principalmente questões como o plano de desenvolvimento de longo prazo do subsídio provisório de invalidez, a implementação das medidas de curto prazo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025, bem como se apresentaram os trabalhos do grupo de trabalho para os assuntos de acessibilidade e o andamento dos trabalhos das Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras (adiante designadas por "Normas"). Além disso, foi conduzida, pela primeira vez, uma visita de intercâmbio a Hong Kong, destinada a pessoas que têm diferentes tipos de deficiência, o que ajudará não só na elaboração, implementação e alteração das Normas, como também no estabelecimento do regime do pessoal profissional de livre barreiras.

Comissão para os Assuntos de Reabilitação

3.4 Comissão de Luta contra a Droga

Em 2017, a Comissão de Luta contra a Droga, também se reuniu duas vezes, sendo que estas sessões se centraram sobretudo na apresentação dos dados recentes relativos à criminalidade associada à droga em Macau, apresentação dos dados estatísticos do Sistema de Registo Central dos Toxicodependentes de Macau, apresentação da situação dos trabalhos do Grupo de Trabalho para Acompanhamento da Problemática da Droga entre os Jovens e do Grupo de trabalho para a Execução e Acompanhamento da Lei de Combate à Droga, apresentação dos Projectos de Resolução importantes da 60.ª Sessão da Comissão de Estupefacientes da Nações Unidas. Foi feita ainda exposição do conteúdo revisto da Lei de combate à droga (Lei n.º 10/2016).

Além disso, a Comissão participou em várias actividades, incluindo visitas de estudo desenvolvidas na província de Guangdong, Conferência Nacional de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência realizada em Hong Kong e 27.ª Conferência Mundial da Federação Internacional de Organizações Não-Governamentais para a Prevenção do Abuso de Drogas e Substâncias (27th IFNGO World Conference) realizada em Macau.

Comissão de Luta contra a Droga

3.5 Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças

Em 2017, o Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças realizou 2 reuniões, durante as quais os membros focaram a sua atenção, sobretudo, na apresentação do resultado do estudo do Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau, na implementação da Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica, no esclarecimento da emenda do artigo sobre a prática de crime contra a liberdade ou autodeterminação sexual estipulado no Código Penal. Foi dada relevância ainda à apresentação do Relatório sobre a Condição da Mulher em Macau 2017 e da Base de Dados das Crianças de Macau, entre outros.

Ao mesmo tempo, foi criado um grupo especializado dentro do Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças, com vista a rever constantemente as políticas de 7 domínios referidas no relatório de estudo do Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau, tendo sido, em consonância, alterados também os respectivos planos políticos. Ademais, foi constituído um grupo especializado para o acompanhamento dos direitos e interesses das crianças, de modo a dar opiniões construtivas ao Governo da RAEM no que diz respeito à elaboração de políticas e planos de trabalho relacionados com os assuntos desta camada da população.

Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças

3.6 Conselho de Reinserção Social

Em 2017, o Conselho de Reinserção Social realizou uma reunião, durante a qual tomou como prioritário definir a direcção dos seus projectos e das medidas concretas destinadas à reinserção social, um trabalho desenvolvido conjuntamente pela Direcção dos Serviços Correccionais e pelo IAS, nomeadamente em relação à criação de um grupo de contacto interdepartamental. Durante a sessão foram apresentados os serviços de prevenção e tratamento da dependência do jogo e da droga e a respectiva formação de preparação para a vida profissional, das pessoas que estão no Estabelecimento Prisional de Coloane e no Instituto de Menores; discutiram-se ainda os serviços de acompanhamento intensivo aos internados do Instituto de Menores; apresentou-se o andamento do relatório sobre a actual situação de reincidência dos residentes de Macau condenados.

Conselho de Reinserção Social

II. Retrospectiva dos Trabalhos do Ano

1. Serviços de Apoio a Indivíduos e Famílias

O IAS criou 5 Centros de Acção Social em diferentes zonas de Macau, com vista a disponibilizar serviços gerais a indivíduos ou famílias que se encontram em dificuldades, incluindo aconselhamento individual e familiar, apoio financeiro, serviço de apoio de 24 horas, apoio em caso de sinistro, encaminhamento, consulta jurídica, etc. Ao mesmo tempo, os centros, acima referidos, além de poderem prestar serviços de aconselhamento e diversos tipos de assistências necessárias a pessoas que sofrem de violência doméstica, são ainda responsáveis pela emissão de pensões e subsídios, incluindo subsídio para idosos e subsídio de invalidez.

No que diz respeito aos serviços familiares e comunitários, existiam 37 instalações de serviços sociais / projectos a receber o apoio financeiro regular do IAS, incluindo serviços para família e comunidade, serviços de auxílio comunitário, serviços de aconselhamento e abrigo, serviços de linha aberta de 24 horas, entre outros. No total, para levar a cabo estes trabalhos, procedeu-se ao financiamento de 367 funcionários com um montante de cerca de 140 milhões de patacas.

1.1 Trabalhos Prioritários do Ano

1.1.1 Optimização Contínua de Assistência Social

1.1.1.1 Classificação de casos de redução precisa da pobreza

A fim de assegurar que os recursos públicos são utilizados de forma mais racional e ao mesmo tempo se permite que a assistência social atenda melhor às necessidades do desenvolvimento social, foi efectuada, em 2017, a classificação de casos respeitante à redução da pobreza, na esperança de aumentar a precisão da assistência social. Neste sentido, nesse ano, foram classificados cerca de 10 mil casos de famílias, enquanto os respectivos trabalhos continuarão a ser realizados, com vista a optimizar os serviços complementares após a classificação.

Em 2017, 4.118 famílias receberam subsídios regulares no valor total de 223 milhões de patacas, números que espelham uma redução de 338 casos face ao ano anterior.

1.1.1.2 Classificação de casos de redução precisa da pobreza

Para partilhar o sucesso económico, o Governo da RAEM tem atribuído uma grande importância às necessidades de vida dos grupos vulneráveis. Em 2017, foi emitido um total de 648 milhões de patacas para 80.991 casos (incluindo 2.688 casos de segunda via) de subsídio para idosos e 133 de milhões de patacas para 12.147 casos (incluindo 908 casos de segunda via) de subsídio de invalidez.

1.1.1.3 Emissão Contínua do Subsídio Provisório de Invalidez

A fim de melhor salvaguardar a qualidade de vida das pessoas com deficiência e resolver questões relativas ao requerimento e recepção do subsídio de invalidez, o Governo da RAEM decidiu prolongar as respectivas medidas provisórias até 31 de Dezembro de 2018. O subsídio provisório de invalidez é emitido pelo IAS para as pessoas que reúnem os requisitos necessários. Em 2017, o valor mensal do subsídio provisório de invalidez fixava-se nas 3.450 patacas. Ao mesmo tempo, em conjunto com o Fundo de Segurança Social, foi estudada a possibilidade de fazer com que o subsídio passasse a ser uma medida de longo prazo. Desde a implementação do plano, mais de 657 pessoas beneficiaram do subsídio, no período compreendido entre Julho de 2014 e Dezembro de 2017, totalizando o valor de 70 milhões patacas.

1.1.2 Construção da rede de auxílio comunitário

Em conjunto com 41 unidades de serviços sociais, o IAS criou uma rede de auxílio de colaboração distrital em 6 zonas de Macau, com o objectivo de construir uma sociedade comunitária com serviços sistemáticos e amistáveis. Mediante a realização de reuniões com as diferentes zonas, a iniciativa consiste na discussão dos respectivos problemas e permite que se faça o aproveitamento máximo dos serviços existentes, de modo a responder às necessidades dos residentes. Em 2017, foram realizadas 29 reuniões, 21 actividades e 8 promoções, as quais contaram com a participação de 11.700 pessoas. A colaboração entre as diferentes zonas pode facilitar não só a integração dos recursos de serviços, como também a implementação diversificada de vários tipos de serviços dentro da sociedade comunitária, aumentando assim o papel da família e o sentimento de pertença dos residentes, prevenindo de forma mais eficaz a ocorrência ou a deterioração de crises de indivíduos ou de famílias.

Foto dos Participantes da Reunião de Colaboração dos Serviços de Apoio à Família e Comunidade

Conferência de Imprensa da Cerimónia de Inauguração - Série de Actividades do “Mês da Família Feliz”

1.1.3 Resposta ao socorro emergente

Em resposta à passagem do tufão "Hato", ocorrido em 23 de Agosto, em conjunto com o sector dos serviços sociais, o IAS lançou várias medidas de resposta de emergência, incluindo a abertura de instalações de serviços sociais e linha de apoio de 24 horas, com vista a prestar apoio pleno aos grupos vulneráveis e aos cidadãos com necessidade. Durante o funcionamento dos centros de abrigo, mais de 300 pessoas utilizaram os respectivos serviços. Ao mesmo tempo, foram tomadas ainda as seguintes medidas: garantia oportuna do fornecimento de água potável e de alimentos em todas as instalações de acolhimento, incluindo lares para idosos; prestação de apoio emergente para mais de 2 mil utilizadores e mais de 700 idosos isolados que necessitam de cuidado domiciliário; contacto feito com mais de 1.000 beneficiários de subsídio e mais de 5 mil idosos isolados e casais de idosos, com vista a conhecer a sua situação domiciliária e prestar o apoio necessário.

Além disso, foi elaborado o plano de apoio financeiro de emergência destinado às instalações de serviços sociais danificadas durante a passagem do tufão, de modo a ajudá-las a voltar ao funcionamento normal o mais rapidamente possível. Em simultâneo, para fazer um devido acompanhamento aos familiares das vítimas, o IAS organizou sessões de apoio para recuperação psicológica pós-desastre e palestras de aconselhamento na comunidade. Para o efeito, foi realizado ainda um curso destinado a mais de 500 profissionais, no sentido de os munir de ferramentas essenciais para que prestassem apoio psicológico aos residentes de forma mais adequada.

1.2 Serviços Principais

1.2.1 Execução da "Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica"

Desde a entrada em vigor da Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica (adiante designada por "Lei de Violência Doméstica") em 5 de Outubro de 2016, o IAS recebeu, em 2017, um total de 2.278 casos relacionados com disputas e conflitos familiares e suspeitos de violência doméstica. Destes, 1.397 casos foram recebidos através da linha de serviços de apoio às famílias em risco. No total, foram identificados 96 casos de violência doméstica, dentre os quais, se verificaram 73 casos de violência conjugal, 20 casos de violência contra crianças, 1 caso de violência contra idosos e 2 casos de violência entre membros da família.

Em coordenação com a implementação da Lei de Violência Doméstica, o IAS tem promovido junto do público, através de meios multimédia (TV e rádio) e materiais publicitários, informações respeitantes à prevenção e combate à violência doméstica. Em 2017, foram realizadas 2 reuniões de colaboração regular entre os departamentos públicos e 428 reuniões de colaboração interdisciplinar. Ademais, foram realizados 4 acções de formação destinadas a profissionais da área e 7 palestras de promoção de Direito, contando com a participação de 1.163 pessoas. Entre Outubro e Novembro de 2017, o IAS, conjuntamente com as instituições particulares, realizou uma série de actividades sob o mote "Violência Zero em Toda a Cidade", tendo contado com a participação de cerca de 4 mil pessoas. A realização deste tipo de actividade visa, por um lado, melhorar a consciencialização e a atenção dos cidadãos no que diz respeito à Lei de Violência Doméstica e, por outro lado, permitir que os cidadãos conheçam melhor os recursos dos serviços sociais de Macau e saibam utilizá-las activamente, no futuro, em caso de necessidade.

Carnaval "Violência Zero em Toda a Cidade"

1.2.2 Conclusão do Estudo do Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau

Foi criado um grupo especializado dentro do Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças, com vista a rever constantemente as políticas de 7 domínios (formação educativa, saúde, segurança, economia, direitos de participação e decisão de medidas, protecção social, comunicação social e cultura), referidas no relatório de estudo do Objectivo do Desenvolvimento das Mulheres de Macau, tendo, em resultado disso, sido alterados também os respectivos planos políticos.

1.2.3 Construção da Base de Dados das Crianças de Macau

O Conselho para os Assuntos das Mulheres e Crianças tem prestado grande atenção aos assuntos das mulheres e crianças. Em 2017, foi concluída a elaboração da Base de Dados das Crianças de Macau, a qual contém cerca de 150 dados de crianças, recolhidos a partir de mais de 10 departamentos públicos, incluindo as áreas de população, saúde, desenvolvimento educacional, protecção, ambiente, economia e crime, etc. Os dados podem facilitar a realização de análises, estudos e previsões dos académicos locais e de profissionais dos sectores público e social, na consequente definição de políticas e planos de serviços, com perspectiva, relacionados com as crianças. A base de dados pode ser aberta para o uso público após a respectiva fase preparatória.

1.2.4 Série de Actividades do "Mês da Família Feliz"

Para celebrar o Dia Internacional das Famílias, que decorreu no dia 15 de Maio, o IAS, em conjunto com mais de 41 instituições de serviços sociais, realizou, entre 7 de Maio e 17 de Junho, uma série de actividades para assinalar o "Mês da Família Feliz 2017", sob o tema "Família Saudável". As sessões decorreram em vários pontos da cidade, nomeadamente, em Toi San, Ilha Verde, Centro, Sul, Taipa e Coloane. Tendo por base o conceito de acção preventiva terciária, as actividades foram realizadas de acordo com as características de cada zona e as necessidades de serviços, compreendendo um total de 6 sessões lúdicas e educativas, designadas de carnavais, 15 promoções de serviços conjuntos e 182 ateliês destinados a pais, famílias e casais. Estes eventos contaram com a participação de cerca de 30 mil pessoas.

Família com crianças felizes – Carnaval "Free Play"

2. Serviços de Apoio a Crianças e Jovens

Em 2017, contavam-se 54 creches em Macau, das quais, 37 recebiam apoio financeiro regular do IAS e podiam disponibilizar de um total de 8 mil vagas, ou seja, representavam cerca de 80% do número total. Além disso, existiam ainda 9 lares de crianças e jovens a disponibilizar serviços de cuidado e aconselhamento de curto ou longo prazo, destinados a crianças órfãs, abandonadas e sem cuidados familiares ou jovens que atravessem uma situação de conflito no seio familiar ou social e correm o risco de desenvolver problemas associados na adolescência.

Ao mesmo tempo, existiam 56 instalações de serviços sociais/projectos a receber o apoio financeiro regular do IAS, incluindo creches, lares de crianças e jovens, centros de apoio à juventude e família, equipas de intervenção comunitária para jovens, planos especiais para jovens e espaços de lazer para crianças, designados de pavilhões familiares. Neste âmbito, foi disponibilizado financiamento para 1.335 funcionários com um montante total de cerca de 340 milhões de patacas.

2.1 Trabalhos Prioritários do Ano

2.1.1 Construção e Expansão de Creches

Em 2017, além de terem sido construídas três creches, foram ainda realizados trabalhos de expansão em uma creche financiada, o que fez com que o número total de vagas aumentasse para aproximadamente 10 mil.

2.1.2 Criação do primeiro Pavilhão Familiar

Em Dezembro de 2017, o primeiro pavilhão familiar entrou em funcionamento, como um espaço que disponibiliza um ambiente confortável para as famílias e promove a interacção entre as crianças e os cuidadores. De acordo com as diferentes necessidades de crescimento das crianças com idade inferior a 3 anos, são desenhadas e construídas as correspondentes áreas lúdicas. Através da orientação e do apoio dos funcionários do pavilhão, os cuidadores podem acompanhar melhor o divertimento e o crescimento das crianças, estabelecendo assim uma relação harmoniosa e inclusiva.

Ambiente interior do Centro Familiar da Creche Diocesana Helen Liang

2.1.3 Lançamento do Plano de Avaliação dos Serviços dos Lares de Crianças e Jovens

O IAS incumbiu à Youth Studies Net, da Universidade da Cidade de Hong Kong, o desenvolvimento do plano de avaliação dos serviços dos lares de crianças e jovens, na esperança de, através de uma avaliação profissional, compreender melhor o nível dos serviços prestados pelos lares de crianças e jovens de Macau e melhorar continuamente a respectiva qualidade dos serviços.

Em Outubro de 2017, o IAS, por um lado, fez uma apresentação do plano para os responsáveis, funcionários e entidades gestoras dos lares de crianças e jovens e, por outro lado, começou a conhecer, através de visitas locais e entrevistas com temas fulcrais, a situação de funcionamento e dos serviços prestados pelos lares, de modo a planear as respectivas acções de formação e elaborar as tabelas de avaliação.

Sessão de Apresentação do Plano de Avaliação dos Serviços dos Lares de Crianças e Jovens

2.2 Serviços Principais

2.2.1 Elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Serviços de Creches 2018 a 2022

Com base no resultado do Inquérito sobre a Procura dos Serviços das Creches e Estudo sobre o Planeamento das Respectivas Políticas, desenvolvido pela Universidade de Macau por incumbência do IAS, bem como tendo em consideração as opiniões recolhidas junto do sector de creches e das respectivas entidades gestoras, foi concluída, em Dezembro de 2017, a elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Serviços de Creches da Região Administrativa Especial de Macau para os anos de 2018 a 2022 (adiante designado por "Plano").

O Plano tem como principais objectivos assegurar a oferta apropriada e a distribuição racional das vagas de admissão de crianças em creches, elevar de modo contínuo a qualidade dos serviços de creches, e promover, ao mesmo tempo, novos modelos respeitantes aos serviços de creches e outras medidas de apoio à prestação de cuidados infantis.

2.2.2 Série de Actividades para o Dia das Crianças

Em conjunto com o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude e o Instituto do Desporto, entre outros departamentos governamentais e organizações não-governamentais, o IAS realizou, de Maio a Junho de 2017, uma série de actividades sob o tema "Direitos das Crianças", das quais se destacam três grandes bazares, organização da ida dos alunos do ensino primário ao Quartel da Taipa da Guarnição do Exército de Libertação do Povo Chinês em Macau para assistirem a espectáculos culturais e artísticos e visitas a crianças hospitalizadas. Estas actividades foram levadas a cabo, por um lado, com o objectivo de chamar a atenção da sociedade para os direitos e o bem-estar das crianças e, por outro lado, estimular os encarregados de educação a celebrarem o festival com os filhos. Em 2017, estas actividades contaram com cerca de 12.680 participantes.

Série de Actividades para o Dia Internacional das Crianças - Cerimónia de Inauguração do Bazar

Série de Actividades para o Dia Internacional das Crianças -
Distribuição de Prendas pelos Convidados às Crianças Hospitalizadas

2.2.3 Serviços de cuidados de alojamento às crianças e jovens com necessidades especiais

Os serviços de cuidados de alojamento à crianças e jovens com necessidades especiais consistem principalmente no requerimento de serviços de transferência especial, requerimento de serviços de cuidados de alojamento, acompanhamento de crianças, tratamento da questão de tutela respeitante aos casos de serviços de cuidados de alojamento para crianças e jovens e serviços de acolhimento familiar, entre outros. Em 2017, foram tratados 193 casos relacionados com serviços de cuidados de alojamento a crianças e jovens, o que beneficiou um total de 253 pessoas.

Tabela 1: Situação dos serviços de cuidados de alojamento à crianças e jovens com necessidades especiais

Tipo	Número de casos	Número de pessoas envolvidas
Requerimento de serviços de transferência especial	**8**	**8**
Requerimento de serviços de cuidados de alojamento	**48**	**60**
Acompanhamento de crianças	**193**	**241**
Tratamento da questão de tutela respeitante aos casos de serviços de cuidados de alojamento à crianças e jovens	**3**	**3**
Transferência	**10**	**10**
Deixar a instituição	**34**	**39**
Colocação na família de acolhimento/ Inicio do período de acolhimento familiar	**0**	**0**
Deixar a família de acolhimento/Fim do período de acolhimento familiar	**0**	**0**
Outros	**3**	**3**
Total (número de casos / pessoas envolvidas)	**299**	**364**
Número total de casos / número de pessoas *	**193**	**253**

* Dedução daqueles que se encontram simultaneamente em “Número de casos” e “Número de pessoas envolvidas”.

2.2.4 Regime de protecção social

Em 2017, junto do Tribunal Judicial de Base e do Ministério Público, o IAS prestou assistência a um total de 373 casos, disponibilizando essencialmente apoio no âmbito do regime de protecção social aquando do exercício de jurisdição pelo Tribunal em relação a menores. Os casos englobavam o exercício e a regulação de adopção, poder paternal e tutela, especialmente em relação às crianças com idade inferior a 12 anos que praticaram condutas infractoras e com distúrbios de crescimento ou de inadaptação social, por exemplo, crianças abandonadas, sem auto-suficiência e extremamente inadaptadas à disciplina ou vida social.

Tabela 2: Situação de Prestação de Assistência junto do Tribunal Judicial de Base e Ministério Público

Tipo	Número de casos
Tutela	**17**
Poder paternal	**97**
Investigação da paternidade	**16**
Casos respeitantes a crises ou inadaptação à vida social	**124**
Acção de divórcio/pensão de alimentos	**42**
Candidatura de adopção de menores emparelhados pelo IAS	**16**
Candidatura de adopção de menores definidos	**16**
Candidatura de adopção de menores no Interior da China	**18**
Adopção por residentes do exterior	**3**
Acompanhamento de crianças abandonadas	**4**
Consulta	**0**
Comunicação de internamento	**15**
Outros	**17**
Total	**385**
Número total de casos	**373***

* Dedução de 12 casos repetidos

3. Serviços de Apoio a Idosos

A fim de melhorar constantemente a qualidade de vida dos idosos, em 2017, o IAS, através de apoio financeiro e técnico, continuou a ajudar as associações e organizações particulares a criarem instalações de serviços sociais, de modo a promover os serviços de auxílio comunitário e prestar serviços adequados aos idosos com necessidades, permitindo assim aos mesmos poder passar uma vida feliz. Em 2017, foram disponibilizados ainda serviços de cuidados residenciais aos idosos com saúde debilitada. 11 lares receberam apoio financeiro regular do IAS, fornecendo um total de 1.300 vagas, o que representa quase 70% do número total (2.000) de vagas.

No que diz respeito aos serviços de apoio a idosos, existiam, em 2017, 53 instalações de serviços sociais / projectos a receber o apoio financeiro regular do IAS, incluindo lar de idosos, centro de convívio, centro diurno, centro de cuidados diurnos, centro de serviços integrados, serviços de cuidado e apoio domiciliário, serviços de apoio a idosos isolados, programa de apoio aos idosos isolados, serviços domiciliário de tele-assistência. No total, foi alocado financiamento para 977 funcionários, com um montante total de cerca de 290 milhões de patacas.

3.1 Trabalhos Prioritários do Ano

3.1.1 Execução das medidas de curto prazo do Plano Decenal de Acção dos Serviços de Apoio a Idosos

Liderado pelo Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura e composto por 13 departamentos públicos[1], o Grupo Director Interdepartamental do Mecanismo de Protecção dos Idosos concluiu, em 2017, um total de 217 medidas, incluindo 180 medidas de curto prazo inicialmente definidas, 24 medidas de curto prazo posteriormente acrescentadas e 13 medidas de médio prazo desenvolvidas antecipadamente.

As medidas de curto prazo incluem principalmente: aumento do número das vagas de lares para idosos e das vagas dos serviços de cuidados a longo prazo; aperfeiçoamento da Lei de Bases dos Direitos e Garantias dos Idosos e das medidas para o acompanhamento; elaboração das "Orientações para a organização dos cursos para idosos", melhoramento das instalações sem barreiras para os acessos pedonais e passagens superiores pedonais; desenvolvimento do plano de educação e promoção sobre a segurança dos idosos em casa, prevenindo acidentes domésticos, etc.

Primeira Sessão Plenária de 2017 do Grupo Director Interdepartamental do Mecanismo de Protecção dos Idosos

[1] Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, Instituto de Acção social, Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, Fundo de Segurança Social, Direcção dos Serviços de Estatísticas e Censos, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Instituto do Desporto, Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes, Instituto de Habitação, Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, Instituto Politécnico de Macau, Serviços de Saúde e Instituto Cultural.

3.1.2 Definição do "Dia do Idoso da RAEM"

Em 18 de Agosto de 2017, o Chefe do Executivo instituiu, através da Ordem Executiva n.º 87/2017, o nono dia do nono mês do ano lunar como "Dia do Idoso da RAEM", com vista a afirmar o contributo social dos idosos e divulgar o valor filial para a sociedade. Para o efeito, em conjunto com vários departamentos públicos, o IAS organizou o primeiro Dia do Idoso da RAEM, sob o tema "participação social e envelhecimento activo", o qual envolveu ainda uma cerimónia de reconhecimento de idosos de excelência. Mergulhada numa atmosfera muito animada, a actividade contou com a participação de cerca de 2.600 pessoas.

Cerimónia de Inauguração do Dia do Idoso da RAEM presidida pelo Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, Alexis Tam, e por um grupo de convidados

3.2 Serviços Principais

3.2.1 Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Retribuição"

Localizado na Avenida de Vale das Borboletas de Seac Pai Van, Edifício de Serviços Sociais e de Saúde de Seac Pai Van, 6.º-9.º andar, Coloane, o Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Retribuição" começou oficialmente a entrar em funcionamento em Dezembro de 2017. O complexo é o primeiro centro de serviços integrados em Macau que pode disponibilizar simultaneamente 4 tipos de cuidado, incluindo serviços domiciliários de cuidado e de apoio, serviços de cuidado diurno e comunitário, serviços de lares institucionais e serviços integrados de apoio a idosos.

Cerimónia de Inauguração do Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Retribuição"

3.2.2 Curso de Formação para os Planeadores dos Cuidados aos Doentes com Demência

Em coordenação com o desenvolvimento dos serviços destinados aos doentes com demência, o IAS incumbiu ao Instituto de Enfermagem Kiang Wu de Macau a realização do Curso de Formação para os Planeadores dos Cuidados aos Doentes com Demência, o qual tem por objectivo melhorar os respectivos serviços através de formação de quadros qualificados. O curso, com uma duração de 80 horas, destina-se essencialmente a profissionais com diploma de licenciatura e foi ministrado e orientado por instrutores experientes, englobando teoria, prática, discussão de casos e avaliação contínua etc..

3.2.3 Macau – Um Lar Feliz e Sadio – Construção Conjunta de Uma Comunidade de Macau Amigável da Demência

Em conjunto com os Serviços de Saúde e a Associação da Doença de Alzheimer de Macau, o IAS realizou, em 22 de Outubro de 2017, o Fórum Internacional "Macau – Um Lar Feliz e Sadio – Construção Conjunta de Uma Comunidade de Macau Amigável da Demência", tendo convidado vários profissionais provenientes do Interior da China, Hong Kong e Macau para partilharem experiências respeitantes ao desenvolvimento de uma comunidade tolerante e compreensiva para com a demência. No dia do evento, foi realizada ainda uma cerimónia de leitura da Carta da Comunidade Amiga das Pessoas com Demência da RAEM, iniciativa que contou com a participação de 43 instituições de serviço social.

Cerimónia de Inauguração de Macau – Um Lar Feliz e Sadio –
Construção Conjunta de Uma Comunidade de Macau Amigável da Demência

4. Serviços de Reabilitação

Em 2017, foram concluídas as medidas de curto prazo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025. Para o efeito, existem 10 lares de reabilitação destinados à prestação de serviços de alojamento, cuidado e capacitação e treino diário para as pessoas com deficiência intelectual e doenças e distúrbios do foro mental. Além disso, estão em funcionamento ainda vários centros de serviços diurnos, centros de reabilitação profissional, centros de serviços de intervenção precoce, centros de serviços integrados e serviços de transporte adaptado que podem disponibilizar aos deficientes, com diferentes necessidades, serviços de treino diário e capacitação para uma vida independente, tratamento de reabilitação, formação de habilidades profissionais, treino antecipado, assistência familiar, actividades sociais e recreativas, e assistência em deslocações etc. Essas instalações têm capacidade para disponibilizar um total de 801 vagas em serviços com alojamento e 1.490 vagas para serviços sem alojamento.

No que diz respeito aos serviços de reabilitação, existem 37 instalações de serviços sociais / projectos que recebem o apoio financeiro regular do IAS, incluindo lares de alojamento, centros de dia, oficinas de trabalho protegido, centros de formação profissional, centro de serviços integrados e autocarro de reabilitação etc. No total, foi concedido financiamento para 756 funcionários com um montante total de cerca de 250 milhões de patacas.

4.1 Trabalhos Prioritários do Ano

4.1.1 Execução das medidas de curto prazo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025

Liderado pelo Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura e composto por 14 departamentos públicos[2], o Grupo Director Interdepartamental do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio concluiu, em 2017, um total de 155 medidas, incluindo 152 medidas de curto prazo inicialmente definidas e 3 medidas de curto prazo que foram posteriormente acrescentadas. Além disso, foram desenvolvidas, antecipadamente, 53 medidas de médio prazo.

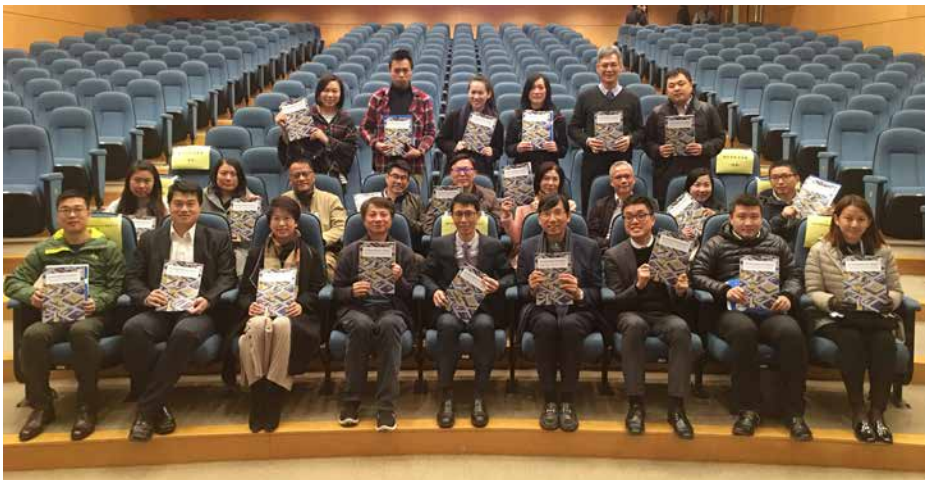
As medidas de curto prazo incluem principalmente: criação do Centro de Avaliação Conjunta Pediátrica, Centro de Reabilitação Pediátrica, Equipa de Prestação de Serviços Psicológicos Comunitários; aumento de cerca de 600 vagas em instalações de serviços de reabilitação; implementação do Programa relativo ao Incentivo de Emprego de Beneficiários da Pensão de Invalidez; aumento de número de autocarros de reabilitação e optimização dos respectivos serviços; elaboração das Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras da RAEM.

[2] Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, Instituto de Acção social, Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, Instituto para os Assuntos Municipais e Cívicos, Direcção dos Serviços de Estatísticas 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.

Primeira Sessão Plenária de 2017 do Grupo Director do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio (2016–2025)

4.1.2 Elaboração das Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras da RAEM

Tendo em conta a importância do ambiente livre de barreiras para a reabilitação e inclusão social das pessoas com deficiência, o grupo de trabalho das normas arquitectónicas para a concepção de design universal e livre de barreiras, composto pelo IAS e por 12 departamentos do sector público, concluiu, em Dezembro de 2017, os respectivos trabalhos de elaboração. O período de elaboração, desencadeou-se, em 3 fases, incluindo 13 sessões de recolha de opinião das partes interessadas, e contou ainda com a organização de um seminário de design sem barreiras destinado ao sector de engenheiros e arquitectos.



Conclusão da Elaboração das Normas Arquitectónicas para a Concepção de Design Universal e Livre de Barreiras da RAEM

4.1.3 Criação de Lares de Alojamento de Longo Prazo para os Reabilitados de Doença Mental

Em Seac Pai Van, Coloane, foi criado um lar, designado de "Vila da Harmonia", para acolher os reabilitados de doença mental, o qual está preparado para disponibilizar serviços de alojamento, alimentação, cuidado pessoal, fisioterapia, terapia ocupacional, aconselhamento pessoal, treinamento em grupo, actividades sociais e recreativas, entre outros.

4.2 Serviços Principais

4.2.1 Aperfeiçoamento da Comunicação Sem Barreiras

Para estreitar as diferenças e reduzir ao máximo as barreiras, o Governo continua centrado em promover os serviços de língua gestual, tendo sido adicionados mais apoios, através de plataforma de rede, inclusão da língua gestual e apoio escrito em notícias correntes, de política e sociedade, informações de bem-estar e de vida quotidiana. Tal medida tem em vista permitir que cada vez mais pessoas com deficiência auditiva tenham acesso a um leque vasto de informações. Ao mesmo tempo, em colaboração com a Associação de Surdos de Macau, o IAS desenvolveu, em 2017, uma aplicação destinada às pessoas com deficiência auditiva, que visa permitir que, num ambiente insonoro, possam expressar mais facilmente suas opiniões, obter informações e resolver problemas da vida, aumentando, assim, as suas oportunidades de participação social. A aplicação será testada em 2018.

4.2.2 Serviços de Intervenção Precoce em Crianças e Assistência Familiar

O Governo da RAEM tem atribuído uma grande importância ao trabalho de intervenção precoce em crianças. Neste sentido, o IAS, em Maio de 2017, lançou, em colaboração com o Centro de Educação e Apoio à Família na Ilha da Taipa da Secção do Serviço Social da Igreja Metodista de Macau, o projecto "cantinho familiar para o crescimento das sementes". Este projecto foi desenvolvido para corresponder às necessidades de tratamento e à capacitação através de terapia das crianças com necessidades especiais, entre os 0 a 3 anos, e, ao mesmo tempo, fortalecer os conhecimentos e as técnicas dos encarregados de educação / cuidadores, aliviando o stress decorrente. Ficaram, assim, disponíveis serviços de aconselhamento, actividades familiares lúdicas e educativas, cursos de formação sistemáticos para os encarregados de educação, *workshops*, assistência no relacionamento familiar e recursos para os encarregados de educação etc.

4.2.3 Série de Actividades do Dia Internacional de Reabilitação

A fim de aprofundar a consciencialização dos cidadãos sobre a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência e fazer com que os mesmos cuidem de forma espontânea das necessidades das pessoas com deficiência na vida diária, o IAS, em conjunto com 7 departamentos públicos e 21 instituições de serviço social, realizou, em 2017, uma série de actividades do dia internacional de reabilitação, sob o tema de "construção de uma sociedade solidária e inclusiva". As actividades consistiam em duas partes: sessão de partilha intitulada "Carinho. Acessibilidade. Coesão." e "plano de apoio financeiro destinado à vida das pessoas com deficiência". A sessão de partilha foi realizada em 25 de Novembro de 2017, contando com a participação de cerca de 250 pessoas, enquanto o plano de apoio financeiro foi realizado entre 1 de Dezembro de 2017 e 28 de Fevereiro de 2018, contando com a participação de 11 instituições de serviço social.

Dia Internacional de Reabilitação 2017 – Carinho. Acessibilidade. Coesão.

5. Serviços de Prevenção e Tratamento da Dependência do Jogo

A Casa de Vontade Firme da Divisão de Prevenção e Tratamento do Jogo Problemático, subordinada do IAS, é uma entidade que se destina a prestar serviços de aconselhamento aos indivíduos afectados pelos problemas decorrentes da dependência do jogo e aos seus familiares. Através de acções comunitárias de prevenção, tem-se ainda como objectivo reduzir os possíveis danos causados aos mesmos.

No que diz respeito aos serviços de prevenção e tratamento da dependência do jogo, o IAS disponibilizava, em 2017, financiamento do tipo regular a 6 instalações de serviços sociais / projectos, incluindo serviços de tratamento de dependência do jogo, linha aberta de 24 horas para o aconselhamento da problemática do jogo, serviços para trabalhadores da indústria do jogo, serviços voluntários para trabalhadores da indústria do jogo, serviços para os jovens na promoção da prevenção da problemática do jogo e centro comunitário para os jovens na prevenção e sensibilização da problemática do jogo, entre outros. Neste âmbito, foi alocado financiamento para 59 funcionários num total de cerca de 23 milhões de patacas.

5.1 Trabalhos Prioritários do Ano

5.1.1 Realização de Palestras e Actividades Educativas sobre Dependência do Jogo para População de Alto Risco

Em 2017, foram realizadas 24 palestras e actividades educativas sobre a gestão financeira saudável e a prevenção contra os distúrbios provocados pela dependência do jogo, as quais contaram com a participação de 1.044 pessoas. Ao mesmo tempo, foram realizadas 19 palestras e actividades educativas, destinadas exclusivamente aos idosos, sobre a gestão financeira saudável e a prevenção contra os distúrbios provocados pela dependência do jogo, com vista a fortalecer a respectiva capacidade de resistência a dependência do jogo. Nesta actividade, registou-se a participação de 1.147 pessoas. Além disso, em conjunto com as instituições particulares de prevenção e tratamento da dependência do jogo, foram realizadas 54 palestras destinadas às pessoas aposentadas, mulheres, jovens, trabalhadores da indústria do jogo e seus familiares, tendo-se registado uma participação de 2.600 pessoas.

Realização de Palestras e Actividades Educativas sobre a Prevenção e Tratamento da Dependência do Jogo

5.1.2 Série de Actividades de Sensibilização do Jogo Responsável

Em conjunto com a Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos e o Instituto de Estudos sobre a Indústria de Jogo da Universidade de Macau, em 2017, o IAS realizou continuamente uma série de actividades promocionais do jogo responsável, sob o tema "Jogo não é um Negócio, Mantenha-se em Controlo *(Gambling is not business, Stay in control)*", com o objectivo de lembrar as pessoas, quer residentes locais quer turistas, que é importante prestar atenção à questão do jogo responsável. As actividades incluíram: prova de orientação urbana de Macau, exposições itinerantes, jogo de perguntas e respostas online, divulgação ao ar livre da aplicação móvel de jogo responsável, competição de micro-filmes, entre outras.

Cerimónia de Encerramento da Série de Actividades de Sensibilização do Jogo Responsável 2017

5.2 Serviços Principais

5.2.1 Quiosques de Informação sobre o Jogo Responsável

Os Quiosques de Informação sobre o Jogo Responsável, desenvolvidos conjuntamente pela Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos e pelo Instituto de Estudos Sobre a Indústria do Jogo da Universidade de Macau, visam fornecer ao público serviços e informações respeitantes ao jogo responsável, risco do jogo, dependência do jogo, auto-avaliação, requerimento de auto-exclusão, linha de 24 horas para tratamento da dependência do jogo. Para o efeito, em 2017, foi criado, nos recintos de jogo, um novo posto informativo sobre o jogo responsável que permite esclarecer, no local, todos aqueles que solicitam apoio. Ao mesmo tempo, foram ainda instalados três quiosques de informação sobre o jogo responsável. Até 2017, um total de 30 postos de informação tinham sido colocados ao serviço do público, tendo-se registado um número superior a 60 mil visualizações (visitantes). Destes, 135 casos diziam respeito ao requerimento de auto-exclusão.

5.2.2 Plano Sensibilizador sobre a Gestão Racional de Recursos Financeiros

Em colaboração com as instituições particulares, o IAS tem implementado, através da realização de cursos nas escolas, um plano sensibilizador sobre a gestão racional de recursos, para fomentar valores correctos em relação ao uso do dinheiro entre jovens. O curso, cuja estrutura foi desenhada em consonância com o ambiente social de Macau, concentra-se na prevenção face ao jogo, e já se estendeu do ensino primário ao ensino secundário. O curso está criado para se focar na prevenção contra os distúrbios provocados pela dependência do jogo, englobando trabalhos para encarregados de educação, de modo que possa também reforçar a educação familiar. Em 2017, foram realizadas, no total, 106 actividades escolares, contando com a participação de mais de 2.700 alunos. O plano recebeu um apoio activo de várias escolas, tendo ainda registado continuamente algumas novas participações.

Plano de Sensibilização sobre a Gestão Racional de Recursos Financeiros

5.2.3 Curso de Formação Profissional de Aconselhamento sobre a Dependência do Jogo

A fim de formar mais profissionais no âmbito dos serviços de prevenção e tratamento da dependência do jogo, o IAS, em conjunto com a Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos, a Universidade de Macau e o Instituto Politécnico de Macau, realizou, entre Março e Julho, o "Curso para a Obtenção do Certificado Profissional de Aconselhamento em Jogos de Fortuna e Azar de Macau" destinado aos trabalhadores e técnicos de aconselhamento dos serviços sociais. Já entre Junho e Novembro, foram ministrados também o "Curso de Formação para a obtenção do Certificado dos Orientadores do Jogo Responsável de Macau", destinado aos corpos gestores das empresas de jogo, e o "Curso de Formação para a obtenção do Certificado dos Instrutores do Jogo Responsável de Macau". No âmbito dos três cursos, 125 formandos obtiveram os respectivos certificados.

6. Serviços de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência

6.1 Serviços de Prevenção do Abuso da Droga

As acções de prevenção do abuso da droga têm sido desenvolvidas através de um compreensivo leque de actividades, nomeadamente palestras, cursos de formação, cartazes / folhetos de divulgação, publicidade divulgada nos meios de comunicação social, exposições, jogos, informações online, linhas de consulta, serviços de atendimento e actividades recreativas e desportivas. Estas iniciativas visam promover, junto da escola, família e comunidade, acções de educação sobre a prevenção do abuso da droga, prestando recursos financeiros e técnicos para apoiar as associações particulares na realização de actividades relacionadas com o combate à toxicodependência.

No que diz respeito aos serviços de prevenção do abuso de drogas, 3 instalações de serviços sociais / projectos recebiam apoio financeiro regular do IAS, incluindo serviços de prevenção do abuso de drogas primários e secundários. Neste capítulo foi alocado financiamento para 29 funcionários com o montante total de cerca de 11 milhões de patacas.

6.1.1 Serviços de Prevenção do Abuso da Droga

6.1.1.1 Optimização do Curso de Educação de Vida Sadia

Com a missão de "ajudar as crianças a crescerem de forma saudável e prevenir o abuso da droga", o Curso de Educação de Vida Sadia tem por objectivo proporcionar, aos alunos com idades entre 5 e 12 anos, acções educativas de boa qualidade relativamente à prevenção do abuso da droga para que os mesmos possam estabelecer um estilo de vida saudável e valores correctos. A fim de melhorar a qualidade da educação curricular, em 2017, foram introduzidos materiais didácticos de multimédia, produzidos localmente, nos recursos pedagógicos originais, no sentido de, através de novas técnicas de ensino, aumentar a capacidade de resistência dos alunos contra drogas.

Aplicação da nova tecnologia multimédia no Curso de Educação de Vida Sadia

6.1.1.2 Intensificação da Sensibilização aos Encarregados de Educação

Em conjunto com o Gabinete Coordenador dos Serviços Sociais Sheng Kung Hui Macau, o IAS lançou o segundo livro ilustrado do Harold "Cogumelo Verde e Calçado de Salto Alto", o qual é um meio de apoio para os encarregados de educação que, através de uma forma de educação lúdica, passam o conhecimento as crianças sobre o combate à toxicodependência, começando assim a prevenção em casa. O livro ilustrado foi bem recebido pelos cidadãos. No total, cerca de 2500 alunos e encarregados de educação registaram-se online para obter o referido livro, tendo quase 600 pessoas participado nas actividades promocionais no seio da comunidade. Em Novembro, foi realizada uma palestra destinada exclusivamente aos encarregados de educação, com o objectivo de, por um lado, partilhar técnicas de comunicação e estabelecer uma boa relação de filiação e, por outro lado, prevenir eventuais abusos de drogas dos filhos. A iniciativa contou com a participação de cerca de 130 pessoas. Além disso, o IAS realizou 3 actividades para as famílias, de modo a que, quer através de visitas à Casa de Educação de Vida Sadia, quer com a realização de palestras para os encarregados de educação e outras actividades de aventura em família, se promovesse uma vida livre de drogas. As actividades envolveram a participação de cerca de 100 pessoas.

Cerimónia de lançamento do livro ilustrado Harold "cogumelo verde e calçado de salto alto"

6.1.2 Serviços Principais

6.1.2.1 Aumento da Eficácia da Casa de Educação de Vida Sadia

A Casa de Educação de Vida Sadia, subordinada ao IAS, tem melhorado constantemente os equipamentos de software e hardware e promovida uma diversidade de actividades culturais, desportivas e artísticas bem como formações profissionais, podendo os cidadãos de Macau, especialmente as crianças, os jovens e os encarregados de educação, obter informações saudáveis respeitantes à luta contra a droga, aumentando continuamente assim a eficácia de combate à toxicodependência na comunidade. Em 2017, foram realizadas 153 actividades, incluindo aventuras dentro da sala, palestra de combate à toxicodependência, sessão de partilha musical, contando com a participação de 4.784 pessoas.

Aventura dentro da sala com Elementos de Combate à Toxicodependência

6.1.2.2 Série de Actividades do Dia Internacional contra o Abuso e Tráfico Ilícito de Drogas

Em colaboração com a Confraternidade Cristã Vida Nova de Macau-Smart Youth, o IAS realizou em Abril a actividade intitulada "Ao virar da esquina encontra-se o Harold", a qual deu início a série de actividades do Dia Internacional contra o Abuso e Tráfico Ilícito de Drogas de 2017. A fim de promover na comunidade uma mensagem de vida saudável e combate à toxicodependência, foram realizados jogos de tenda didácticos e actividades gerais, contando com a participação de mais de 800 pessoas.

"Ao virar da esquina encontra-se o Harold" - Foto do grupo entre participantes e Harold

Entre Maio e Setembro, em conjunto com a Associação dos Jovens Cristãos de Macau, foi realizada a "competição de criação de histórias e espectáculos sobre vida saudável para pais e filhos". Através da concepção de histórias infantis interessantes e inspiradoras e de espectáculos maravilhosos, teve-se como objectivos principais desenvolver de forma suficiente a imaginação criativa das crianças, promover a colaboração familiar e divulgar a mensagem de prevenção do abuso de drogas em prol de uma vida saudável. A actividade contou com a participação de mais de 200 pessoas.

Cerimónia de Atribuição de Prémios da "Competição da Criação de Histórias e Espectáculos sobre Vida Saudável para Pais e Filhos"

6.2 Serviços de Tratamento da Toxicodependência e Reabilitação

Os centros de desintoxicação e tratamento de manutenção do IAS disponibilizam serviços de desintoxicação para os toxicodependentes e serviços de apoio para seus familiares, incluindo serviços de tratamento da toxicodependência para jovens e adultos, prevenção e tratamento de abuso de drogas, aconselhamento e acompanhamento de doenças infecciosas, tratamento de manutenção da Metadona, apoio aos encarregados de educação dos toxicodependentes, testes de urina e testes laboratoriais necessários para a desintoxicação, entre outros.

No que diz respeito aos serviços de tratamento da toxicodependência e respectiva reabilitação, existiam 9 instalações de serviços sociais / projectos a receber o apoio financeiro regular do IAS, incluindo lares de tratamento da toxicodependência, serviços extensivo ao exterior e de abstenção do fumo. No total, foi disponibilizado financiamento para 119 funcionários, nesta área, com o montante total de cerca de 42 milhões de patacas.

6.2.1 Trabalhos Prioritários do Ano

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

Em conjunto com os tribunais, o IAS continuou a desenvolver o mecanismo de coordenação para o apoio à desintoxicação de toxicodependentes em regime de pena suspensa. No período compreendido entre 2009 e 2017, foram encaminhados, no total, 854 casos de pena suspensa, dos quais 50 são referentes ao ano de 2017; ao mesmo tempo reforçou-se o aperfeiçoamento contínuo a dois níveis de desintoxicação em regime de pena suspensa: comunidade e lar. Em simultâneo, foram não só realizadas várias palestras/actividades temáticas (10 horas) como também desenvolvidos, em colaboração com as instituições de serviço social, tratamentos comunitários e serviços de aconselhamento destinados aos casos em regime de pena suspensa;

em 2017, o IAS acompanhou um total de 70 pessoas encaminhadas das instituições particulares dos serviços de desintoxicação, tendo organizado também 66 actividades auxiliares, as quais contaram com a participação de mais de 210 pessoas.

Palestra Temática

6.2.1.2 Consolidação de Apoio aos Encarregados de Educação dos Toxicodependentes

Em 2017, o IAS realizou 5 seminários temáticos para as instituições particulares dos serviços de desintoxicação com o objectivo premente de fortalecer os trabalhos de aconselhamento, acompanhamento e apoio emocional aos encarregados de educação de toxicodependentes. Neste âmbito foram ainda divulgadas 3 publicações intituladas "Família Inteligente" bem como realizadas mais de 50 actividades destinadas aos encarregados de educação, as quais contaram com a participação de mais de 330 pessoas.

6.2.2 Serviços Principais

6.2.2.1 Desintoxicação, Consulta Externa e Serviços de Reabilitação

Em 2017, nos serviços de desintoxicação de consulta externa houve registo da participação de 460 pessoas, entre as quais se encontravam 24 novos casos. No total, foram prestados 89.492 serviços, sendo a maioria exames de urina e serviços de cuidado.

6.2.2.2 Prevenção e Tratamento das Doenças Infecciosas e Redução de Danos

Em 2017, o IAS continuou a colaborar com o departamento de infecção do Centro Hospitalar de Conde São Januário, tendo acompanhado um total de 369 casos de doenças infecto-contagiosas. Ao mesmo tempo, foi prestado acompanhamento a 281 casos de doenças infecciosas especiais, disponibilizadas consultas sobre SIDA a 58 requerentes e organizadas acções de formação/ actividades respeitantes à prevenção e tratamento de doenças infecciosas para 107 funcionários da linha da frente e formandos de espaço de acolhimento para desintoxicação.

Para melhor nos inteirarmos da situação dos toxicodependentes, foi endereçado um questionário sobre os comportamentos de alto risco, o qual foi preenchido por 138 pessoas. Estes dados recolhidos e devidamente analisados serão importante para desenvolver os respectivos trabalhos de apoio. Além disso, em coordenação com as actividades desenvolvidas pelo grupo de tratamento de metadona, e dado que se pretende elevar o efeito terapêutico das técnicas de reabilitação em doentes, o IAS, em 2017, continuou a implementar o plano de "Tratamento de Metadona com Prémio de Cupão", que contou com a participação de 179 utentes. Em média, a taxa de comparência foi de 88%.

Realização de Carnaval de Páscoa para os Toxicodependentes em reabilitação

6.2.2.3 Desenvolvimento Pleno da Promoção de Serviços de Desintoxicação

Mediante a promoção multi-nível e multi-canal, o IAS tentou fortalecer o contacto com os toxicodependentes e suas famílias, na esperança que fosse sempre possível iniciar trabalhos de aconselhamento o quanto antes. Em 2017, foram realizadas continuamente palestras relativas a "Dicas de Desintoxicação" para agentes de autoridade e pessoas no estabelecimento prisional; foram também realizados cursos de formação profissional, destinados ao pessoal da linha frente das instituições de serviço social, no que diz respeito à intervenção junto de jovens de alto risco e respectivo aconselhamento de desintoxicação; em associação com os grupos médicos, foram ainda desenvolvidas várias acções de formação / palestras práticas de combate à toxicodependência para o pessoal médico de base; consta ainda a realização de 41 actividades sobre o princípio antidrogas, as quais contaram com a participação de mais de 2.000 pessoas.

Além disso, através de páginas online como "Dicas de Desintoxicação" e "MethInfo", aplicações móveis, "Posto informático de combate à toxicodependência", e "i-Tips", foram desenvolvidos continuamente serviços de desintoxicação e as respectivas iniciativas de sensibilização e divulgação. Em 2017, foram enviadas mais de 2.400 mensagens para os jovens e os seus encarregados de educação, com vista a alertar as pessoas a respeito do perigo das drogas.

Palestra de "Dicas de Desintoxicação" com Pessoal dos Serviços de Alfândega

7. Serviços de Reinserção Social

A fim de ajudar de forma mais efectiva os reabilitados e os jovens infractores no seu processo de reabilitação, correcção e inclusão, o IAS lançou uma série de medidas complementares, incluindo plano de inclusão familiar / comunitária dos reabilitados, medidas de apoio aos reclusos libertados e serviços de residência temporária etc.. Relativamente aos jovens infractores, foi destacada a importância de se fortalecer a educação e conhecimentos sobre matéria legal, crescimento individual, aconselhamento comunitário e residência de curto prazo.

No que diz respeito aos serviços de reinserção social, existiam 3 instalações de serviços sociais a receber o apoio financeiro regular do IAS, incluindo residências temporárias para reabilitados e residências de curto prazo para jovens que incorreram em infracções, as quais foram financiadas com o montante total de 15 milhões de patacas.

7.1 Serviços de Reabilitação

7.1.1 Trabalhos Prioritários do Ano

7.1.1.1 Aumento de Nível Profissional dos Funcionários da Linha Frente

A fim de construir uma equipa de correcção profissional, em 2017, foram realizados vários cursos de formação profissional, de modo a proporcionar aos funcionários da linha frente qualificações, reconhecidas a nível internacional, para exercer os respectivos serviços, incluindo a avaliação de risco de prática de infracção e o tratamento em grupo para comportamentos criminais especiais.

Curso de Formação Especializada para os Funcionários

7.1.1.2 Criação do Plano de Correcção nos Casos Especiais

A correcção dos reabilitados implica um plano de correcção nos casos especiais, com vista a ajudar de forma eficiente os diferentes infractores a efectuarem uma reabilitação e restabelecerem a sua vida em sociedade em conformidade com a lei. Nos casos especiais, a terapia de grupo compreende 4 áreas principais, incluindo tratamento em situações de homicídio qualificado, correcção face a abusos no âmbito da violência doméstica, tratamento de crime sexual e educação de infracções de trânsito. Em 2017, foram realizadas 42 actividades de grupo, que contaram com um total de 30 destinatários

Terapia de Grupo nos Casos Especiais

7.1.2 Serviços Principais

7.1.2.1 Programa de Apoio ao Emprego para os Reabilitados

Neste âmbito, o IAS continuou a implementar diversos programas de oportunidades de inclusão, prestando apoio às pessoas em reabilitação na procura de emprego, através de iniciativas como o Programa de Empregadores Generosos e o Programa de Emprego antes da Liberdade Condicional aos Reclusos. Em 2017, 56 reclusos participaram no programa "emprego antes de liberdade condicional", sendo que 23 foram contratados com sucesso. A taxa de emprego superou os 40%.

Feira de Recrutamento de Reclusos

7.2 Serviços de Apoio a Jovens

7.2.1 Trabalhos Prioritários do Ano

7.2.1.1 Introdução de Mecanismo de Avaliação de Risco de Reincidência Juvenil

Neste âmbito, foi introduzido o mecanismo de avaliação e de gestão de risco de reincidência juvenil (Youth Level of Service/Case Management Inventory). Em Maio de 2017, o pessoal da linha frente concluiu a formação especializada sobre a avaliação de risco de reincidência juvenil. A ferramenta de avaliação já foi oficialmente aplicada em Junho de 2017, tendo todos os jovens aconselhados concluído a respectiva avaliação. A introdução de novo mecanismo de avaliação pode não só prever mais precisamente o risco de reincidência dos jovens infractores, como também apresentar oportunamente as devidas sugestões junto do órgão judicial, com vista a estabelecer uma proposta de correcção adequada de acordo com as necessidades dos jovens.

Curso de Avaliação de Risco de Reincidência Juvenil

7.2.1.2 Realização de uma série de actividades de prevenção da criminalidade juvenil

Em resposta aos actos ilegais reincidentes entre os jovens que se encontravam em aconselhamento, foi realizada, em 2017, uma série de actividades sob o tema "Acções Excepcionais", contando com a participação de 107 pessoas. As actividades contaram com formação jurídica, palestras de combate à droga, workshop de educação sexual, visitas a bairros, educação de anti-violência, entre outros.

Série de Actividades de "Acções Excepcionais"

7.2.2 Serviços Principais

7.2.2.1 Programa de Colocação de Emprego para Jovens do Instituto de Menores

Foi criado o "Programa de Colocação de Empregos para Jovens do Instituto de Menores", com vista a criar condições favoráveis para garantir que os jovens que incorreram em infracções, possam, antes de saírem do Instituto de Menores, obter oportunidades de emprego e reintegrarem-se na sociedade. Em 2017, um total de 4 jovens participou no programa, dos quais 3 foram recrutados. A taxa de emprego atingiu os 70%.

Entrevista de Emprego entre Empregadores Generosos e Jovens Infractores do Instituto de Menores

7.2.2.2 Grupo de Psicologia Juvenil

Em 2017, foi também criado o Grupo de Psicologia Juvenil, com vista a conceber diferentes estratégias de aconselhamento de acordo com a avaliação psicológica juvenil e o tipo de caso envolvido, incluindo factores como a auto-exploração, educação sexual, gestão emocional e controlo emocional. Nas iniciativas desenvolvidas participaram, no total, 107 pessoas.

Grupo de Psicologia Juvenil

8. Tomada de Medidas Diversificadas e Promoção do Desenvolvimento de Serviços

8.1 Consolidação de Apoio Financeiro e Acções de Formação

8.1.1 Sistema de Apoio Financeiro

Em 2017, existiam 250 instituições de serviço social / planos a receber o apoio regular do IAS, entre as quais 46 associações de solidariedade social. No total, foi alocado financiamento para mais de 3600 funcionários[3], com um montante total de cerca de 1190 milhões de patacas[4].

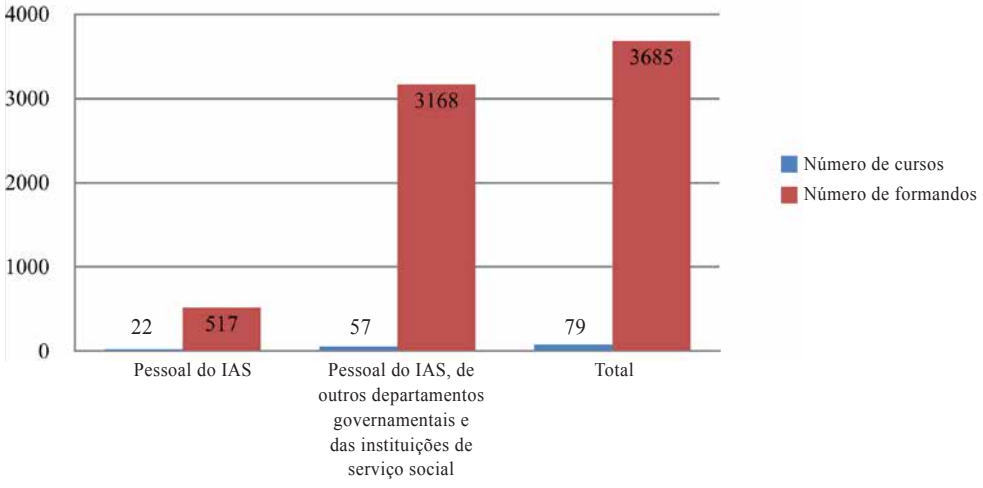
Ao mesmo tempo, foi lançado o Plano de Auditoria dos Equipamentos Sociais Subsidiados de 2016. Na primeira fase, foi proporcionado apoio financeiro exclusivo a 25 equipamentos sociais que recebiam, em média, mensalmente mais de 700 mil patacas, com vista a implementar a auditoria externa das contas anuais. Para o efeito, o IAS escutou atentamente as opiniões de profissionais do sector de auditoria de Macau, para assim poder elaborar os respectivos critérios e observações. Relativamente aos equipamentos sociais subsidiados, foi concluída a terceira parte da primeira fase da auditoria. Através de uma auditoria plena realizada por auditores e a respectiva fiscalização de contas regulares realizada pelo IAS, conseguiu-se promover a transparência do uso dos recursos públicos.

8.1.2 Acções de Formação e Plano de Apoio Financeiro

8.1.2.1 Cursos de Formação

Estas acções têm como destinatários principais o pessoal do IAS e das instituições de serviço social. Em 2017, realizaram-se 79 cursos de formação, contando com a participação de 3.685 pessoas.

Tabela 8.1 Situação de Formação do Pessoal



[3] Incluindo 22 pessoas provenientes das associações de solidariedade social.
[4] Incluindo um total de 67 milhões de patacas recebidas pelas associações de solidariedade social.

8.1.2.1.1 Acções de formação destinadas ao pessoal do IAS

Abril: realização do "Workshop sobre técnicas de discurso", com vista a melhorar as técnicas de divulgação educacional dos assistentes sociais e profissionais

Maio: realização do "Workshop sobre o controlo das acções violentas e técnicas de fuga" pela "New Life Psychiatric Rehabilitation Association" de Hong Kong

Maio: realização do curso de "Inventário de Serviços e de Gestão de Casos" para reforçar a capacidade dos jovens sobre a gestão dos casos e a avaliação de riscos de reincidência

Junho: realização do curso de estratégias sobre reabilitação e intervenção em casos de crime sexual, com vista a melhorar as técnicas de intervenção e acompanhamento dos crimes sexuais

Setembro: teve lugar o "Curso para a obtenção do certificado profissional sobre estratégias de negociação", leccionado pela Hong Kong Society of Professional Training

Outubro: realização do curso de "Entrevista Motivacional", durante o qual foi possível aprender técnicas de aconselhamento em profundidade e fazer com que os destinatários alterem sua motivação

8.1.2.1.2 Acções de formação destinadas ao pessoal das instituições de serviço social

Janeiro e Maio: Plano de Avaliação dos Serviços de creches desenvolvido pela Faculdade de Educação da Universidade de Macau, com a participação do pessoal das creches financiadas

Março a Junho: realização do Curso de Formação para os Planeadores dos Cuidados aos Doentes com Demência destinado ao pessoal das instituições de serviço social, com vista a fomentar cuidadores qualificados

Maio e Novembro: "Formação dos profissionais de serviços de apoio social e actividades de intercâmbio e visitas de estudo em Jiangsu" organizadas conjuntamente pelo IAS e do Gabinete de Ligação do Governo Central na RAEM

Junho a Novembro: Curso de Primeiros Socorros e Assistência no âmbito da Saúde Mental, destinado ao pessoal de serviços sociais, realizado pelos instrutores da Associação de Saúde Mental de Hong Kong

Julho: com o apoio do Gabinete de Ligação do Governo Central da RAEM, o IAS convidou especialistas do Interior da China para fazer uma apresentação intitulada "rejuvenescimento nacional depois de cem anos de vicissitude", destinada ao pessoal de serviços sociais de Macau

Julho: "Curso de Formação sobre a Estratégia e as Etapas de Investigação no Tratamento de Casos Suspeitos de Maus Tratos a Crianças" realizado pela *Hong Kong Police Force*

Julho e Agosto: realização da iniciativa "Introdução à Produção Cinematográfica", com vista a ensinar técnicas de produção cinematográfica para os colegas que trabalham na prevenção e tratamento da dependência do jogo e da droga, para assim facilitar o desenvolvimento da educação e divulgação na área juvenil

Agosto: realização de "curso de formação para cuidados às crianças com necessidades especiais e às suas famílias (2017)" destinado ao pessoal das creches

Outubro: realização do "Curso de Formação de Instrutores de Primeiros Socorros de Saúde Mental", com vista a formar instrutores locais

Outubro e Novembro: Curso de Formação de Descrição Áudio realizado pela Audio Description Association (Hong Kong)

Dezembro: realização do "Workshop sobre Acidentes que Colocam em Risco a Integridade Física e a Segurança Pessoal" destinado ao pessoal das instalações de alojamento social

Dezembro: realização de "curso de formação de gestão de relações públicas e crises em instituições de serviço social", com vista a aprofundar a cooperação entre as instituições particulares e o governo

8.1.2.2 Plano de Apoio Financeiro para o Seguro Médico dos Funcionários de Equipamentos Sociais Subsidiados

Desde o seu lançamento em 2009, o Plano de Apoio Financeiro para o Seguro Médico dos Funcionários de Equipamentos Sociais Subsidiados, tem permitido reforçar a melhoria das condições e do bem-estar dos funcionários assegurando a manutenção e estabilidade pessoal qualificado. Após a optimização do sistema de apoio financeiro em 2015, e dado que o apoio financeiro regular já englobava o seguro médico dos funcionários, desde 2016, os destinatários passaram a ser as instituições de serviço social que não tinham participado no novo sistema de apoio financeiro. Em 2017, foi registada a participação de 107 pessoas no plano, provenientes de 9 instituições, tendo sido disponibilizado um total de 200 mil patacas.

8.1.2.3 Bolsa de estudo

Em 2017, 8 estudantes, com excelente desempenho académico, do curso de licenciatura em Serviço Social receberam bolsa de estudo, a qual continua a ser atribuída em 2018.

A partir do ano lectivo 2016/2017, em colaboração com o Gabinete de Apoio ao Ensino Superior (GAES), o IAS criou o programa de "Bolsa de Estudo para os Estudantes de Pós-Graduação do Curso de Acção Social e das Áreas Pertinentes". As áreas pertinentes compreendem acção social, segurança social e bem-estar social, entre outras. Em 2017, 2 estudantes de mestrado receberam esta bolsa, a qual continua a ser implementada em 2018.

8.1.3 Actividades: Conferências, visitas de estudo e intercâmbio

Março: integrando a delegação do governo da China, representantes do IAS participaram na 60.ª Sessão da Comissão de Estupefacientes das Nações Unidas em Viena, Áustria

Março: encontro entre dirigentes do IAS e delegação do Ministério de Assuntos Civis, para troca de impressões respeitantes à situação dos trabalhadores de serviços sociais e ao apoio financeiro de serviços sociais

Março: reunião entre o IAS e a Associação de Contabilistas Registados de Macau e a Associação de Auditores e Técnicos de Contas de Macau, no sentido de trocar impressões respeitantes à questão de auditoria das instalações de serviços sociais

Maio: sessão de partilha das experiências sobre serviços sociais por ocasião da série de actividades do Dia Mundial de Serviço Social - "Não se Esqueça da Intenção Original e Persista na Convicção", realizada conjuntamente pelo IAS e Instituto Politécnico de Macau, com a missão de promover serviços sociais

Maio: exposição "Família, Simples, Cidade, Acompanhamento" por ocasião da série de actividades do Dia Mundial de Serviço Social, realizada conjuntamente pelo IAS e pela Universidade da Cidade de Macau, no sentido de transmitir a mensagem de "Família Saudável e Comunidade Carinhosa" através da partilha de vídeos de experiências sociais e exposições experimentais

Maio: "Fórum Comunitário de Gestão de Crises e Apoio Psicossocial" por ocasião da série de actividades do Dia Mundial de Serviço Social, realizado conjuntamente pelo IAS e pela Universidade de São José, no sentido de convidar especialistas estrangeiras e locais para trocarem impressões com os trabalhadores de serviços sociais

Maio: encontro entre a delegação da província de *Fujian* e o IAS, no sentido de trocar impressões respeitantes à situação geral dos trabalhos sociais e serviços comunitários de Macau.

Maio: actividade recreativa "Caminhar conjuntamente para o futuro" por ocasião da série de actividades do Dia Mundial de Serviço Social, realizada conjuntamente pelo IAS e pela Associação dos Assistentes Sociais de Macau, no sentido de aumentar a coesão e o sentimento de pertença dos trabalhadores de serviços sociais

Agosto: com a coordenação conjunta do Gabinete de Ligação do Governo Central na RAEM, realizou-se a visita da delegação da *Hong Kong Social Workers* and *Welfare Employees Union* ao IAS. As duas partes trocaram impressões respeitantes à situação de assistentes sociais, requerimento e utilização dos vários serviços sociais, dependência do jogo, entre outros.

Setembro: delegação do IAS participou na Third Review of The Madrid International Plan of Action on Ageing, realizada em Bangkok, Tailândia

Outubro: visita da delegação de Tuen Mun Children and Juvenile Home of Hong Kong Social Welfare Department ao IAS, durante a qual as duas partes trocarem impressões respeitantes ao trabalho de correcção dos jovens infractores em Hong Kong e Macau

Novembro: visita da delegação de Hong Kong Correctional Services Department e Caring for Reabilited People Association ao IAS, durante a qual as duas partes trocarem impressões respeitantes ao serviço de reabilitados e ao trabalho de reinserção social de Hong Kong e Macau

Novembro: participação da delegação do IAS na "37th Asian and Pacific Conference of Correctional Administrators", realizada nas ilhas Fiji

Novembro: intercâmbio em Taiwan sobre tratamento precoce organizado pela Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Macau, com vista a conhecer serviços locais respeitantes ao tratamento precoce

Novembro: participação na 27.ª Conferência Mundial da Federação Internacional de Organizações Não-Governamentais para a Prevenção do Abuso de Drogas e Substâncias, sob o tema "conhecer políticas de toxicodependência, tratamento, prevenção e redução de danos"

Dezembro: Visita da delegação da Federação de Pessoas com Deficiência da China ao IAS, durante a qual as duas partes trocaram impressões respeitantes à optimização de ambiente social para voluntariados na ajuda das pessoas com deficiência e ao aumento da consciência social

8.2 Fiscalização de Licença e Aperfeiçoamento de Funcionamento

8.2.1 Equipamentos Sociais com Fiscalização de Licença

O IAS tem proporcionado serviços de licenciamento às instalações de serviço social, cuja fiscalização está regulada pelo Decreto-lei n.º 90/88/M, o qual engloba as várias etapas do processo, requerimento, alteração, renovação da licença/autorização para funcionamento provisório, segundas vias de licenças, fiscalização, consulta de pareceres técnicos, etc. Em 2017, além dos 8 equipamentos sociais de prevenção e tratamento de toxicodependência, 191 equipamentos sociais foram fiscalizados pelo IAS, a 5 equipamentos sociais foram concedida licença de funcionamento, outros 5 equipamentos sociais receberam autorização para funcionamento provisório. Além disso, foram ainda tratados outros casos, um respeitante à alteração de detentor da licença, outro respeitante à emissão da segunda via da licença, 19 respeitantes à alteração de licença e 122 casos respeitantes à consulta de parecer técnico.

8.2.2 Trabalhos de Combate a Incêndio

Em conjunto com o Corpo de Bombeiros, o IAS realizou 2 palestras sobre combate a incêndios, as quais contaram com a participação de mais de 140 pessoas provenientes de 77 equipamentos sociais. Ao mesmo tempo, foram promovidos 112 simulacros para evacuação, pelo IAS, para 89 instituições que estavam sinalizadas como entidades que deviam efectuar testes de evacuação, pelo menos, uma vez por ano. Além disso, o IAS ajudou 3 recém-criados equipamentos sociais a efectuarem os respectivos testes de segurança, incluindo evacuação.

8.2.3 Inspecção Conjunta de Higiene e Segurança Alimentar

Neste ano, em conjunto com vários centros de saúde dos Serviços de Saúde, o IAS realizou inspecções em 129 equipamentos sociais. Por outro lado, também se aliou ao centro de segurança alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM)", em parceria com o qual efectuou inspecções de segurança alimentar nos 114 equipamentos sociais onde proporcionam serviço de refeições.

8.2.4 Prevenção e Controlo das Doenças Infecciosas

Em colaboração com os Serviços de Saúde, o IAS tem acompanhado atentamente a ocorrência, o desenvolvimento e a possível propagação das doenças de carácter infeccioso, quer nas regiões vizinhas quer no território. Para o efeito, e tendo em conta as características das diferentes doenças infecciosas, foram emitidas tanto cartas e instruções de prevenção e controlo aos equipamentos sociais, como se realizaram inspecções regulares, de modo a supervisionar os equipamentos sociais na implementação dos parâmetros definidos no Guia de Prevenção de Doenças Transmissíveis em Equipamentos Sociais.

8.3 Optimização de Serviços e Aumento da Qualidade

8.3.1 Orçamento Financeiro e Verbas Despendidas

Em 2017, o Orçamento Privativo e o Plano de Investimentos e das Despesas de Desenvolvimento da Administração (PIDDA) totalizaram 3.450.000.000 patacas, registando um aumento de cerca de 8% face ao ano de 2016. Entretanto, as verbas efectivamente despendidas fixaram-se nas 3.010.000.000 patacas, sendo cerca de 87% a taxa de realização destes recursos.

Tabela 8.3 Verbas orçamentadas e despendidas por fontes de financiamento

Item		2016	2017
Orçamento Privativo	Orçamento	3.097.145.262	3.260.189.422
	Despendido	2.762.947.217	2.864.782.979
	Taxa de realização	89%	88%
PIDDA	Orçamento	97.388.600	187.803.200
	Despendido	64.009.410	147.131.143
	Taxa de realização	66%	78%
Total	Orçamento	3.194.533.862	3.447.992.622
	Despendido	2.826.956.627	3.011.914.123
	Taxa de realização	88%	87%

Em coordenação com as necessidades funcionais, os recursos foram aplicados respectivamente nas "Despesas de Âmbito de Serviço Social", "Despesas de Funcionamento e de Investimento dos Serviços", bem como na "Transferência para o Sector Público". O total do montante despendido foi de 2.860.000.000 patacas, correspondendo a um aumento de cerca de 4% em relação a 2016. As Despesas de Âmbito de Serviço Social continuaram a representar a maior proporção nas despesas gerais, registando um aumento de 4%, equivalente a 90.000.000 patacas, face a 2016.

Tabela 8.4 Orçamento Privativo - Evolução das Despesas

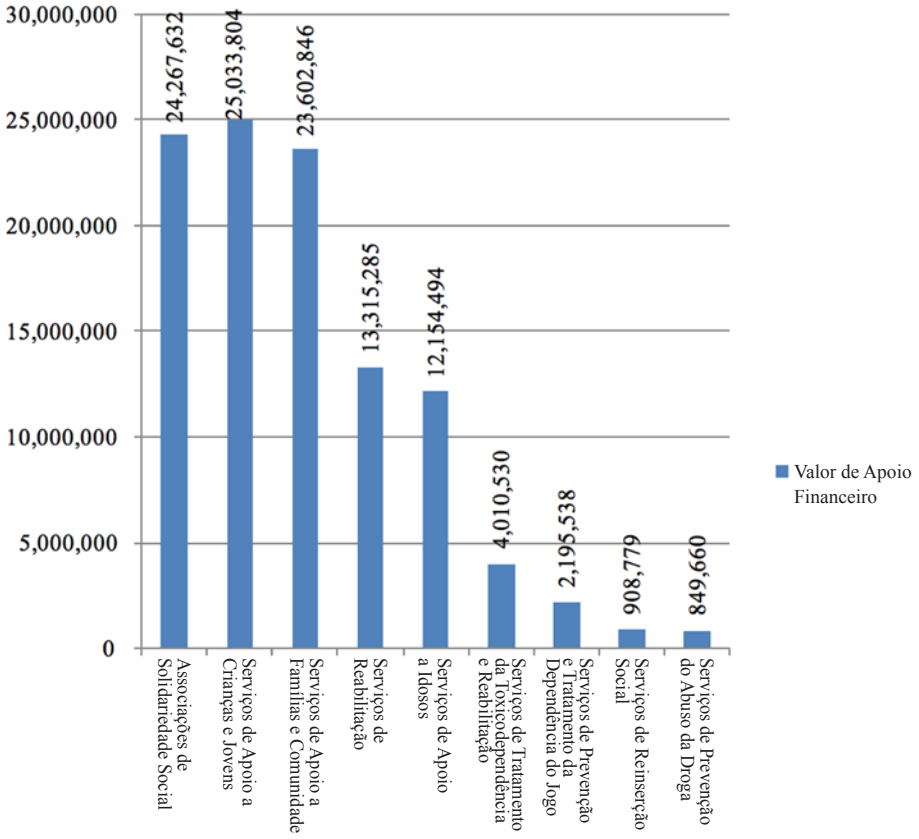
Item	2016	2017	Taxa de crescimento
1. Despesas de Âmbito de Serviço Social	**2.330.334.957**	**2.415.633.142**	**4%**
Apoio financeiro a instituições / associações de serviço social	1.213.840.208	1.305.810.847	8%
Apoio financeiro a indivíduos e famílias	321.010.639	302.493.313	-6%
Subsídio para idosos	588.752.700	647.669.000	10%
Subsídio de invalidez	124.818.200	133.481.000	7%
Equipamentos sociais a cargo do IAS	6.058.398	7.688.369	27%
Actividades comunitárias e outros serviços prestados aos cidadãos	96.844	2.048.130	2015%
Formação de trabalhadores da área social	3.607.197	4.399.355	22%
Obras / Manutenção de Equipamentos Sociais	72.150.771	12.043.128	-83%
2. Despesas de Funcionamento das entidades subordinadas e de Investimento dos Serviços	**390.655.659**	**403.339.254**	**3%**
Pessoal	308.112.748	342.225.900	11%
Aquisição de bens e serviços	64.174.928	48.328.387	-25%
Despesas de investimento	18.367.983	12.784.967	-30%
3. Transferência para o Sector Público	**41.956.601**	**45.810.583**	**9%**
Total	**2.762.947.217**	**2.864.782.979**	**4%**

Em 2017, o IAS continuou a aprofundar os respectivos planos, tendo apoiado as instituições de serviço social a desenvolverem constantemente serviços através do investimento de mais recursos. Em resposta ao aumento da procura de serviços sociais, foi aumentado o número de vagas disponíveis através de expansão da escala, entrada em funcionamento oficial e nova criação, com vista a atender às necessidades dos residentes. Ao mesmo tempo, o IAS efectuou um aumento de apoio financeiro destinado às instituições de serviço social, de modo a ajudar na melhoria contínua da qualidade de serviço.

Apoio financeiro a instituições / associações de serviço social

Em 2017, o apoio financeiro a instituições / associações de solidariedade social foi superior a 1,3 mil milhões de patacas, consistindo em apoio regular, apoio das actividades eventuais e transferência de capitais, dentre as quais, as despesas do apoio regular totalizaram cerca de 1,2 mil milhões de patacas, correspondendo a um aumento de cerca de 11% face a 2016. O apoio às actividades eventuais inclui-se no capítulo do apoio financeiro não periódico destinado, de acordo com a necessidade real, às instituições de serviço social na realização de actividades, reparação em pequena escala e aquisição de equipamentos. Em 2017, as despesas do apoio das actividades eventuais totalizaram 46.000.000 patacas, registando uma diminuição de 19% em relação a 2016. A transferência de capital constitui no apoio financeiro destinado às instituições de serviço social na reparação em grande escala, aquisição de veículos e equipamentos. Em 2017, as despesas da transferência de capital totalizaram 60.000.000 patacas, registando uma diminuição de cerca de 24% em relação a 2016.

Tabela 8.2 Apoio financeiro eventual e transferência de capital concedidos a instituições/associações de serviço social de Macau



8.3.2 Carta de Qualidade

No primeiro semestre de 2017, foram implementados pelo IAS 20 projectos de carta de qualidade (incluindo 32 indicadores de qualidade de serviços), enquanto no segundo semestre, devido à alteração de forma de prestação de serviços, o número de projectos implementados passou para 19 (incluindo 31 indicadores de qualidade de serviços). A taxa de cumprimento geral foi, assim, de 99,9%.

8.3.3 Programa de Avaliação do Grau de Satisfação do Serviço

O ano de 2017 foi ainda marcado pela realização, mediante amostragem e correspondência, de um inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados pelo IAS, sobretudo os 25 serviços externos destinados aos cidadãos, instituições/associações que tinham recebido serviços ou apoios financeiros do IAS. No total foram recolhidos 1.374 questionários válidos, sendo destes 1.259 questionários preenchidos pelos cidadãos e 115 questionários preenchidos pelas instituições/associações. O inquérito foi aplicado com uma escala de avaliação de 0 a 5 pontos, em que 5 é o nível mais elevado. Em 2017, o grau de satisfação do serviço, em geral, foi de 4,27.

8.3.4 Mecanismo de Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações

O IAS, para usufruir das opiniões e recomendações dos cidadãos, estabeleceu um mecanismo de tratamento de sugestões, queixas e reclamações, as quais, sendo benéficas, será como referência para o contínuo o aperfeiçoamento da operacionalidade dos seus departamentos. Com esta iniciativa, o público tem ao seu dispor seis vias[5] , para fazer chegar as suas opiniões e considerações ao IAS. Em 2017, o mecanismo recebeu um total de 110 casos, registando um aumento de 30 casos face a 2016, nomeadamente 10 casos de sugestão e 20 casos de queixas.

Tabela 8.5 Recepção de Sugestões, Queixas e Reclamações

Tipo		Sugestões		Queixas		Reclamações		Total	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Serviços do IAS	Pessoal	--		16	18	--	--	16	18
	Equipamentos e Instalações	1		--	2	--	--	1	2
	Ambiente	--		--	--	--	--	--	--
	Procedimentos e Formalidades	13	25	15	14	--	--	28	39
Instituições de serviço social fiscalizadas pelo IAS	Funcionamento das Instituições	5	4	19	41	--	--	24	45
	Pessoal das instituições	--		11	6	--	--	11	6
Total		19	29	61	81	--	--	80	110

[5] Queixa feita pessoalmente ao serviço, caixa de sugestões, linha telefónica, fax, email e correio.

Em 2017, foram recebidos 59 casos referentes à optimização dos serviços do IAS, que na sua maioria diziam respeito a casos de queixas contra o pessoal, os procedimentos e as formalidades (34 casos). Já 51 dos casos eram referentes à optimização das instituições de serviço social fiscalizadas pelo IAS. Neste último âmbito, os casos de queixas (47 casos) constituíam igualmente o maior número, e estas estavam sobretudo relacionadas com o funcionamento das instituições de serviço social e a atitude de pessoal.

No total, foram registados 81 casos de queixas, incluindo 25 confirmados, 46 não confirmados e 10 em acompanhamento. Para melhorar a qualidade do serviço, o IAS lançou uma série de medidas de acompanhamento em 28[6] dos casos , tendo 24 sido acompanhados em 2017 com resultados positivos. Ao mesmo tempo, as medidas destinadas a 4 casos já se encontravam em execução, o que necessitará de um maior período de observação para verificar os seus resultados. Estima-se que as medidas de acompanhamento fiquem concluídas no primeiro semestre de 2018.

8.3.5 Sistema de Gestão de Qualidade ISO9001

A fim de melhorar a qualidade de serviço e aperfeiçoar o funcionamento interno, desde 2004, o IAS tem iniciado a certificação de qualidade do seu sistema de gestão. Em 2017, a Divisão de Licenciamento e Fiscalização dos Equipamentos Sociais e a Secção de Contabilidade e Tesouraria obtiveram a renovação de certificação (Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001:2008) da British Standards Institution (BSI), enquanto a Secção de Aprovisionamento e Património passou a ser o primeiro departamento do IAS com a certificação de ISO9001: 2015.

8.3.6 Optimização dos procedimentos administrativos

Em resposta ao desenvolvimento dos serviços e à necessidade dos cidadãos, o IAS tem melhorado activamente os procedimentos administrativos, especialmente em relação aos problemas verificados durante o procedimento de funcionamento e às opiniões dadas pelos cidadãos. Para efeito, com a fiscalização da comissão de optimização, o IAS tem lançado anualmente planos de trabalho em conformidade com a lei, por um lado, de modo a simplificar e melhorar os procedimentos e, por outro lado, aumentar a eficiência dos trabalhos e serviços. Em 2017, dos 12 itens de optimização dos procedimentos administrativos implementados pelo IAS, 10 itens foram concluídos, enquanto os restantes 2 itens necessitarão de ser executados em 2018.

8.3.7 Trabalhos respeitantes ao Plano para uma Gestão Íntegra

A partir da celebração do Protocolo de Colaborações do Plano para uma Gestão Íntegra entre o IAS e o Comissariado contra a Corrupção, em 2007, a gestão íntegra tem sido incluída nos trabalhos regulares do IAS. Em Agosto e Novembro de 2017, foram realizadas respectivamente acções de formação sobre conhecimento legal respeitante à execução de funções, as quais contaram com a participação de mais de 50 funcionários. Além disso, de acordo com a instrução de serviço interno dos funcionários, foi elevada oportunamente a respectiva consciência de integridade e cumprimento da lei.

[6] Essas medidas abrangem 25 queixas confirmadas e 3 não confirmadas.

8.4 Estudos Temáticos e Projectos Legislativos

8.4.1 Estudos Temáticos

8.4.1.1 Estudo sobre os Serviços de Reabilitação Mental Comunitária

O IAS incumbiu o Instituto Politécnico de Macau de realizar o "Estudo sobre os Serviços de Reabilitação Mental Comunitária". O projecto tem como objectivo efectuar uma revisão plena sobre os serviços de reabilitação mental comunitária bem como iniciar a discussão sobre a respectiva eficácia; apresentar sugestões de aperfeiçoamento destinadas aos serviços existentes; emitir pareceres concretos para a definição de respectivas políticas de desenvolvimento e planeamento.

8.4.1.2 Estudo sobre Serviços de Alojamento para Deficientes Mentais

O IAS incumbiu a SAHK de efectuar o Estudo sobre Serviços de Alojamento para Deficientes Mentais, com o objectivo de ter dados suficientes para conceber um guia de avaliação e execução objectiva, confiável e eficaz no que diz respeito ao requerimento, avaliação e distribuição de serviços de alojamento para os deficientes mentais, socorrendo-se, assim, de um sistema de aprovação e triagem adequado e que atende aos respectivos requerimentos.

8.4.1.3 Estudo sobre a Condição da Mulher em Macau

O IAS incumbiu a ERS SOLUTIONS (MACAO) LTD de elaborar o "Relatório sobre a Condição da Mulher em Macau 2017", no qual foram apresentadas as seguintes sugestões: melhorar o ambiente económico e social, fomentar a promoção das mulheres; reforçar o apoio às mulheres trabalhadoras e melhorar serviços de cuidados infantis e idosos; ajustar as políticas respeitantes às empregadas domésticas e aperfeiçoar o respectivo mecanismo de formação; fortalecer a educação de igualdade de género, dar importância à construção de associações de mulheres e encorajar a participação feminina na função pública; dar importância à prevenção e tratamento de doenças e prestar atenção à saúde mental das mulheres; construir um sistema de apoio de longo prazo e aumentar a motivação de fertilidade das mulheres.

8.4.2 Projectos Legislativos

8.4.2.1 Regime Jurídico de Garantias dos Direitos e Interesses dos Idosos

O projecto de lei foi aprovado na generalidade pela Assembleia Legislativa em 27 de Outubro de 2017 e foi publicado em 20 de Agosto de 2018. O facto de o projecto de lei ter sido aprovado permitirá que o âmbito de garantias dos direitos e interesses dos idosos da RAEM seja mais claro e concreto, o que facilita a salvaguarda de direitos e interesses dos idosos e promove a atmosfera social de respeito pelos idosos.

8.4.2.2 Regime de Acreditação Profissional e Inscrição para Assistente Social

O projecto de lei foi aprovado na generalidade pela Assembleia Legislativa em 6 de Novembro de 2017, tendo entrado em fase de discussão na especialidade. Após a aprovação do projecto de lei, aqueles que pretendem exercer profissões no sector de serviço social em entidades privadas devem passar pela acreditação e inscrição profissional. Este regime pode não só melhorar constantemente a qualidade de serviços dos trabalhadores sociais da RAEM, como também salvaguardar ainda mais os direitos e interesses dos utentes dor serviços.

8.5 50.º Aniversário do IAS

Para celebrar o 50.º aniversário do IAS, em 2017, foram realizadas várias actividades comemorativas, subordinadas ao tema "cinquenta anos de trabalho laborioso em prol do Serviço Social e juntos partilhemos o caminho da construção do futuro", das quais se destacam actividades sócio-recreativas, emissões filatélicas, concursos de fotografia, publicações periódicas e o sarau nocturno com diferentes modalidades e talentos. Espera-se que com as referidas comemorações se possa não apenas partilhar com todas as instituições sociais de Macau e a população em geral a alegria das bodas de ouro do IAS, mas também levar um maior número de pessoas a conhecer e prestar atenção ao desenvolvimento dos serviços sociais.

Cerimónia de Inauguração do 50.º Aniversário do IAS

8.5 O IAS recebeu a Medalha de Mérito Altruístico

Em Janeiro de 2018, o IAS recebeu a Medalha de Mérito Altruístico 2017 atribuída pelo Governo da RAEM.

Durante este percurso de meio século, trilhado com um espírito solidário e sob o princípio de "prestar serviços centrados nas pessoas e apoiar cidadãos na resolução das suas dificuldades e na construção de uma nova vida", o IAS tem-se dedicado à colaboração com as instituições particulares de serviços sociais, em prol da criação de uma sociedade harmoniosa, feliz e inclusiva.

III. Anexo

Quadros dos Serviços, Equipamentos Sociais e Projectos de Macau em 2017[1]

Serviço de Apoio à Família

Centro de Acção Social	
1	Centro de Acção Social de São Lourenço e Sé (Zona do Sul)[2]
2	Centro de Acção Social de Santo António e São Lázaro (Zona Central)
3	Centro de Acção Social Nossa Senhora de Fátima (Zona do Tamagnini Barbosa)
4	Centro de Acção Social da Ilha Verde
5	Centro de Acção Social da Taipa e Coloane

Centro Integrado de Serviços de Família e Comunidade	
1	Complexo de Serviços para a Família e Comunidade do Fai Chi Kei da Federação das Associações dos Operários de Macau
2	Centro de Apoio Familiar da Associação Geral das Mulheres de Macau
3	Centro de Apoio à Família "Alegria em Abundância" da Associação Geral das Mulheres de Macau
4	Centro de Serviços Integrados «Família Alegre» do Exército de Salvação
5	Centro Integrado de Serviços de Família e Comunidade de Seac Pai Van da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
6	Centro Lok Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
7	Centro de Serviços Integrados de Apoio à Família - Fonte de Alegria e de Energia
8	Centro de Educação e Apoio à Família na Ilha da Taipa da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau
9	Centro de Apoio à Família "Kin Wa" da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau
10	Centro de Apoio Múltiplo à Família "Alegria em Harmonia" da Associação Geral das Mulheres de Macau

Centro Comunitário	
1	Centro Comunitário da Ilha Verde
2	Centro Comunitário de Iao Hon
3	Centro de Apoio Social da Associação Baptista Ha Wan
4	Centro Comunitário da Praia do Manduco
5	Centro Comunitário da Zona de Aterros do Porto Exterior
6	Centro de Serviços da Taipa da Federação das Associações dos Operários de Macau
7	Centro Comunitário "Sun Tou Tong"[3]

Centro de Serviços do Apoio Comunitário	
1	Centro Comunitário Tamagnini Barbosa
2	Centro Comunitário de Mong-Há da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
3	Centro de Serviços da Zona Norte da Federação das Associações dos Operários de Macau

[1] Modelo - A cor vermelha significa público; A cor preta significa subsidiado; A cor azul significa não subsidiado e lucrativo; A cor verde significa não subsidiado e não lucrativo.

[2] Desde Maio de 2018, o Centro de Acção Social de São Lourenço e Sé (Zona do Sul) passou a funcionar no local do Centro de Acção Social de Santo António e São Lázaro (Zona Central), os quais se integraram criando assim o Centro de Acção Social da Zona Centro-Sul (Patane).

[3] Entrou em funcionamento em Agosto de 2017.

Pequenos equipamentos do Serviço de Apoio à Família	
1	Centro de Apoio Familiar da Zona Norte da Associação Geral das Mulheres de Macau
2	Centro de Apoio à Família da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
3	Centro de Apoio Mútuo para Mulheres da Congregação das Irmãs Nossa Senhora da Caridade do Bom Pastor
4	Centro de Promoção de Famílias Saudáveis da Rede de Serviços Juvenis Bosco
5	Centro Comunitário da Taipa da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
6	Centro de Serviço Comunitário da Areia Preta da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
7	Centro de Prestação de Serviços Gerais da Associação Promotora do Desenvolvimento de Macau

Centro de Abrigo e de Acolhimento Temporário	
1	Centro do Bom Pastor
2	Casa Corcel (Centro de Acolhimento para Desalojados)
3	Centro de Solidariedade Lai Yuen da Associação Geral das Mulheres de Macau
4	Centro de retiro e reflexão para pessoas do sexo masculino da Cáritas de Macau
5	Centro de Acolhimento Temporário para Mulheres "Ian Oi Chi Ká" [4]

Linha Aberta de aconselhamento de 24 horas	
1	Linha aberta do serviço de apoio em situações de emergência de 24 horas da Cáritas de Macau
2	Linha Aberta da Caritas Macau – Esperança de Vida

Centro de aconselhamento e recursos	
1	Centro de Apoio às Relações Conjugais e Familiares do Movimento Católico de Apoio à Família Macau
2	Plano para obter uma vida familiar ensolarada — Serviço de Apoio à Família
3	Centro de Apoio à Educação — Vida Triunfante da Cáritas Macau
4	Associação de Luta Contra os Maus Tratos às Crianças de Macau — Centro de Protecção das Crianças

Centro de Sinistrados	
1	Centro de Sinistrados da Ilha Verde

Programa Especial	
1	Programa de Apoio Alimentar de Curto Prazo
2	Centro “WelAnser” – Plano de Serviços de Apoio aos Residentes de Macau de Nacionalidade Não-chinesa

[4] Entrou em funcionamento em Maio de 2017

Serviço de Apoio a Crianças e Jovens

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

Creche	
39	Ze Ai Creche-Jardim De Infância
40	Creche Alegria das Crianças da Federação das Associações dos Operários de Macau
41	Creche Tudo à Volta do Bebé 2
42	Creche Sin Meng
43	Creche S. João da Obra das Mães (TAIPA)
44	Creche Sio Tai Ieong Tin Tei
45	Infantário Aprende Comigo Macau
46	Creche Britânica
47	Oriental Pearl Creche, Macau[5]
48	Creche Jardim de Bebé
49	Creche Kao Yip (Doca de Lam Mau)
50	Creche Tong Sum
51	Creche "Abelhinha" da Associação Geral das Mulheres de Macau [6]
52	Creche S. João da Obra das Mães (Campus da UM) [7]
53	Creche Diocesana Helen Liang [8]
54	Creche Aprender com Prazer [9]

Lar de Crianças e Jovens	
1	Casa "ECF Fellowship Orphanage Inc."
2	Lar de Jovens de Mong-Há
3	Centro Residencial "Arco-Iris"
4	Berço da Esperança
5	Lar de S. José Ká-Hó
6	Jardins Dom Versiglia
7	Fonte da Esperança
8	Lar de Estrela da Esperança do Sheng Kung Hui
9	Vila Lok Tou

Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens	
1	Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da Zona Norte Sheng Kung Hui
2	Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
3	Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens da Taipa Sheng Kung Hui
4	Equipa de Intervenção Comunitária para Jovens de Seac Pai Van da Associação dos Jovens Cristãos de Macau

[5] O nome original Creche de Boai foi alterado em Julho de 2017.
[6] Entrou em funcionamento em Abril de 2017.
[7] Entrou em funcionamento em Agosto de 2017.
[8] Entrou em funcionamento em Agosto de 2017.
[9] Entrou em funcionamento em Setembro de 2017.

Serviços Gerais aos Jovens e às Famílias	
1	Complexo de Apoio à Juventude e Família da Taipa Sheng Kung Hui
2	Complexo de Serviços de Apoio à Juventude e Família «Pou Tai»

Programa Especial	
1	Sheng Kung Hui «Nova Ligação» — Programa Piloto dos Serviços a Prestar aos Jovens Anónimos e com Vício pela Internet
2	Dream Come True Adolescent Development Project
3	Sheng Kung Hui Refuel Back to School — School Adjustment Service Program
4	Agência da Perseverança da Coragem
5	Sheng Kung Hui Youth Works
6	Creche Diocesana Helen Liang – Centro Familiar [10]
7	Associação das Águias Voadoras de Macau

[10] Entrou em funcionamento em Dezembro de 2017.

Serviço de Apoio a Idosos

Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior [11]	
1	Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Pou Tai"
2	Lar de Cuidados “Sol Nascente” da Areia Preta
3	Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior "Retribuição" [12]

Lar para Idosos	
1	Lar de Idosos de N. Sr.ª de Ká-Hó
2	Lar da Nossa Senhora da Misericórdia
3	Lar de Idosos da Obra das Mães
4	Asilo Vila Madalena
5	Asilo de Betânia
6	Asilo de São Francisco Xavier
7	Asilo Santa Maria
8	Lar de Cuidados Especiais da Obra das Mães
9	Asilo de São José
10	Lar de Idosos “Hou Kong Yuet Lai”
11	Lar de Idosos “Pinheiro”
12	Lar de Idosos de Macau (Fok Hoi)
13	Lar para Idosos “Yee On”
14	Lar para Idosos “Yee On” (Nga San)
15	Lar para Idosos “Yee On” (Yat Lai)
16	Lar de Idosos Ian Oi Limitada
17	Lar de Idosos Ieng Hong – Helene Hin
18	Asilo de Felicidade

Centro de Cuidados Especiais para Idosos	
1	Centro de Cuidados Especiais Longevidade
2	Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
3	Centro I Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau

[11] Presta o serviço de lar, cuidados de dia, cuidados domiciliários e de apoio.
[12] Entrou em funcionamento em Novembro de 2017.

Centro de Dia para Idosos	
1	Centro de Dia da Ilha Verde
2	Centro de Dia de Mong-Há da Federação das Associações dos Operários de Macau
3	Centro de Dia “Chong Pak Chi Ká”
4	Centro de Dia do Porto Interior
5	Centro de Dia Brilho da Vida
6	Centro de Serviços Completos para Idosos Cheng I
7	Centro de Actividades Idosos de "Tung Sin Tong"
8	Centro Diurno Prazer para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau

Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio	
1	Centro de Dia da Ilha Verde (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)
2	Centro de Dia de Mong-Há da Federação das Associações dos Operários de Macau (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)
3	Centro de Cuidados Especiais Longevidade (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)
4	Centro de Dia do Porto Interior (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)
5	Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer (Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio)

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

Serviço para Idosos Isolados	
1	Rede de Serviços Carinhosos aos Idosos da União Geral das Associações dos Moradores de Macau

Programa de Apoio aos Idosos Isolados	
1	Casa dos «Pinheiros» da Taipa
2	Centro de Cuidados Especiais Rejuvenescer da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
3	Centro de Convívio da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro da Ilha Verde
4	Centro de Convívio «Hong Nin Chi Ka» da Associação de Agricultores de Macau
5	Centro para Idosos da Casa Ricci
6	Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação de Beneficência e Assistência Mútuo dos Moradores do Bairro "Tai O"
7	Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Bairro de San Kio
8	Centro de Convívio de Cheng Chong da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Fai Chi Kei
9	Centro de Convívio "Missão Luterana de Hong Kong e Macau/Centro de Terceira Idade Yan Kei"
10	Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Patane
11	Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Moradores da Zona Sul de Macau
12	Centro de Convívio da Obra das Mães
13	Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores de Mong-Há
14	Centro de Convívio de Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro do Antigo Hipódromo, Bairro Areia Preta e Iao Hon
15	Centro de Convívio da Associação de Beneficência e Assistência Mútua dos Moradores do Bairro Artur Tamagnini Barbosa
16	Centro de Convívio da Associação de Mútuo Auxílio dos Moradores do Sam Pá Mun
17	Centro de Lazer e Recreação dos Anciãos da Associação dos Residentes do Bairro da Praia do Manduco
18	Centro de Convívio da Associação dos Habitantes das Ilhas Kuan Iek
19	Centro de Convívio da Associação Geral das Mulheres de Macau
20	Centro de Dia "Chong Pak Chi Ká"
21	Centro de Dia de Mong-Há da Federação das Associações dos Operários de Macau
22	Centro de Dia da Ilha Verde
23	Centro I Chon da União Geral das Associações dos Moradores de Macau
24	Centro de Actividades Idosos de "Tung Sin Tong"
25	Centro Diurno Prazer para Idosos da Associação Geral das Mulheres de Macau

Serviço Urgente de Teleassistência Doméstica	
1	Centro de Serviços de Teleassistência "Peng On Tung"

Serviço de Reabilitação

Lar de Pessoas Deficientes	
1	Residência Temporária de Mong - Há
2	Centro de Santa Lúcia
3	Centro de Santa Margarita
4	Lar de Nossa Senhora da Penha
5	Lar São Luís Gonzaga
6	Lar da Alegria da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau
7	"Casa Luz da Estrela" da Associação dos Encarregados e Familiares dos Deficientes Mentais de Macau
8	Lar – A Baía do Sol da Secção de Serviço Social da Igreja Metodista de Macau
9	Programa de Auxílio — Residencial Apoio Feliz
10	Centro Long Cheng da Associação de Reabilitação «Fu Hong» de Macau [13]

Centro de Dia	
1	Centro de Apoio Social para Surdos
2	Centro "A Madrugada"
3	Centro de Dia "Alvorada"
4	Centro de Apoio Vocacional
5	Centro de Reabilitação de Cego
6	Centro Kai Hong
7	Centro Hong Ieng da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau
8	Centro I Lok da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau
9	Posto de Serviços para a Saúde Física e Mental – "Generosidade e Alegria"
10	Blissful, Centro de Auxilio Comunitário para Portadores de Deficiência Intelectual de Macau Special Olympics [14]

Oficina de Trabalho Protegido	
1	Centro Lustroso
2	Centro Pou Choi da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau
3	Centro Pou Lei da Associação de Reabilitação "Fu Hong" de Macau [15]

[13] Entrou em funcionamento em Outubro de 2017.
[14] O nome original "Centro de Formação Profissional e de Estimulação do Desenvolvimento dos Deficientes Mentais de Macau Special Olympics" foi alterado em Dezembro de 2017.
[15] Entrou em funcionamento em Maio de 2017.

Centro de Formação Profissional	
1	Loja do Canto (Centro da Formação Profissional)
2	Casa de Petisco “Sam Meng Chi”
3	Casa do Arco-Íris Esplendoroso

Serviços Gerais de Reabilitação	
1	Complexo de Serviços “Hong Lok”
2	Centro de Serviços Complexos “Ngai Zeon”

Centro de Educação/Centro de Pré-escolaridade	
1	Centro de Formação Inicial - Kai Chi [16]
2	Centro de Educação para Crianças com Problemas de Audição
3	Centro "O Amanhecer"

Serviço de Autocarro de Reabilitaçãoo	
1	Autocarro de Reabilitação da Cáritas
2	Cruz Vermelha de Macau — Serviço de Transladação Médica (Macau Red Cross Medical Transfer Service)

Centro de Avaliação	
1	Centro de Avaliação Geral de Reabilitação

Programa Especial	
1	Programa de Promoção de Saúde Mental dos Jovens «Afecto Juvenil»
2	Programa de Apoio as Crianças Autistas/Impedimento na Aprendizagem

[16] O nome original em chinês foi alterado em Julho de 2017, permanecendo o nome em português.

Serviço de Prevenção e Tratamento do Distúrbio do Jogo

Serviço de Prevenção e Tratamento do Distúrbio do Jogo	
1	Divisão de Prevenção e Tratamento do Jogo Problemático - Casa de Vontade Firme
2	Centro de Aconselhamento sobre o Jogo e de Apoio à Família de Sheng Kung Hui
3	Linha aberta de 24 horas para o aconselhamento da problemática do jogo e aconselhamento via internet
4	Centro de Consulta dos Jogadores de Azar Patológicos Yat On
5	Confraternidade Evangelístico Industrial de Macau
6	Macao Casa dos Trabalhadores dos Indústria de Jogo
7	Associação de Nova Juventude Chinesa de Macau - Projecto de Jovem Inteligente
8	Associação de Juventude Voluntária de Macau – Plano de "Vida de Arco-Íris" para Trabalhadores da Indústria do Jogo
9	Associação dos Jovens Cristãos de Macau - Plano Sensibilizador sobre a Gestão Racional de Recursos Financeiros
10	Teen Teen Buddies Camp da Rede de Serviços Juvenis Bosco

Serviço de Prevenção da Toxicodependência

Serviço de Prevenção da Toxicodependência	
1	Casa de Educação de Vida Sadia
2	Associação dos Jovens Cristãos de Macau (tarefas associativas)
3	Centro Comunitário para Jovens da Associação dos Jovens Cristãos de Macau (YMCA)
4	Associação dos Jovens Cristãos de Macau - Organic Teen
5	Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Be Cool Project

Serviço de Reabilitação para os Toxicodependentes	
1	Centro de Serviços de Desintoxicação e Tratamento de Manutenção

Lar de Tratamento e Reabilitação da Toxicodependência	
1	Associação Desafio Jovem de Macau (Secção Masculina)
2	Associação Desafio Jovem de Macau (Secção Feminina)
3	Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Centro de Reabilitação
4	Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau - Secção Feminina

Serviço de Desintoxicação Extensivo ao Exterior	
1	Confraternidade Cristã Vida Nova - Secção “Smart Youth”
2	Associação de Reabilitação de Toxicodependentes de Macau – Serviço Extensivo ao Exterior
3	Associação Desafio Jovem Macau — Centro de Apoio à Família
4	Confraternidade Cristã Vida Nova de Macau – We Point

Serviço de Desabituação Tabágica	
1	Associação de Beneficência Au Hon Sam - Consulta Externa de Desabituação Tabágica

Serviço de Reinserção Social

Serviço de Residência Temporária dos Reabilitados	
1	Lar de Acolhimento Temporário

Serviço de Residência Temporária dos Jovens Infractores	
1	Centro de Acolhimento de Jovens Infractores Lai Cheng
2	Centro de Acolhimento de Jovens Infractoras Lai San

www.ias.gov.mo