

A exploração dos serviços comunitários de Macau no futuro

*Yiu Ying Chee**

I. Introdução

Os serviços prestados por centros comunitários em Macau são baseadas na comunidade. Os centros comunitários abrangem mais de 40 mil pessoas. Por um lado, as modalidades de serviços concentram-se principalmente em serviços prestados na promoção da prevenção do dengue, nas actividades preconizadas de segurança de trânsito e na educação nacional. Estas actividades atingem a sua eficácia através de formas diversificadas, incluindo viagens, bazares, exposições e seminários. Por outro lado, os centros comunitários centram-se em serviços domiciliários, tais como formação em actividades para diferentes grupos, ensino e aulas de interesse. Nos últimos anos, Macau sofreu um rápido desenvolvimento económico. Muitas das antigas áreas ou terrenos desocupados tornaram-se objectivos para os construtores. Além disso, a população de Macau em 2011 aumentou para 552.50¹ de 435.235² em 2001. A taxa de aumento foi quase de 25% em 10 anos. De acordo com a consulta ao texto sobre estratégia pública de habitação e desenvolvimento, publicado pelo Instituto de Habitação, vemos que 83,3% da população de Macau vive em habitações privadas e 12,5% vive em habitações económicas de preços acessíveis para venda. Por outras palavras, 529.295 dos residentes de Macau vivem em habitações que precisam de ser reparadas e geridas voluntariamente. Em Macau, 40,9% da habitação foi construída antes de 1990 (incluindo a habitação social).³ As condições de degradação dos edifícios antigos e as suas regras de manutenção tornam-se um problema na comunidade e despertam a preocupação dos moradores, tais como a responsabilidade e os métodos de gestão. Os problemas envolvem vários níveis de moradores. Na verdade, o governo de Macau tem prestado serviços comunitários

* Lecturer de Serviço Social do Instituto Politécnico de Macau

¹ DSEC. (2011). *Censos de 2011 Resultados preliminares*. Macau: DSEC

² DSEC. (2002). *Censos 2001*. Macau: DSCE.

³ Instituto da Habitação. (2012). *Consulta sobre a Estratégia do Desenvolvimento para a Habitação Pública (2011-2020)*. Macau: Instituto da Habitação

aos residentes há um tempo relativamente longo. Enfrentando as rápidas mudanças da sociedade, o serviço comunitário deveria reconsiderar a sua orientação.

II. Mudanças nos serviços prestados pelos centros comunitários

Os serviços comunitários são o trabalho social dos centros comunitários para contactar directamente com os moradores. Recentemente em Macau serviços comunitários como a prestação de serviços a idosos, serviços de reabilitação e serviços familiares tornaram-se populares e são muito apreciados. No entanto, existe a falta de ajuda profissional relativamente aos problemas de construção.

Os serviços à comunidade deveriam seguir o desenvolvimento de uma comunidade. Assim, a preocupação sobre as condições de degradação dos edifícios antigos na comunidade deveria ser no futuro a chave principal do serviço comunitário. No entanto, e enfrentando os problemas da ampla gama de metas dos serviços e dos diferentes problemas que surgem em diferentes edifícios, os centros comunitários em geral não podem facilmente fornecer serviços adequados. Enquanto isso, a área de fronteira e o programa de acção regional dos centros comunitários actuais não estão claras. Por exemplo, existem oito centros comunitários na Paróquia de Nossa Senhora de Fátima, dois na Taipa, dois na Paróquia de São Lourenço, um na Paróquia de Santo António e um na Freguesia da Catedral. Eles não fornecem apenas serviços comunitários, mas também proporcionam promoções de obras de prevenção, tratamento de casos diversos e grandes e numerosas actividades para os moradores que vivem naquelas paróquias. Sobre a intervenção dos problemas de construção, alguns deles são ajudados por organizações de voluntários. De acordo com a análise da população em 2001, um centro comunitário atendeu de 22.000 a 130.000 pessoas, no mínimo. Em média, cada centro comunitário precisa de servir quase 43.000 pessoas.⁴ De acordo com os dados dos censos de 2011, um centro comunitário trabalha a partir do mínimo de 24.400 a 122.800 pessoas. Em média, cada centro comunitário precisa de

⁴ Yiu Ying Chee. (2002). Reflection of Macao Community Work. New Trendency on 21 Century Community Work, 199. Macau: União Geral das Associações dos Moradores de Macau.

servir quase 46.800 pessoas (Tabela 1). Devemos prestar atenção ao facto não pô de o número de centros comunitários aumentar, mas também, ao número da população servida que em 2001 aumentou igualmente.

Tabela 1. Dados sobre o serviço prestado à população pelos centros comunitários nas diversas paróquias

Paróquia	Número de Pessoas	Número de Centros Comunitários	Média da população de cada centro de serviço comunitário	Observações
Paróquia de S. António	122800	1	122800	
Paróquia de S. Lázaro	31800	0	0	Nenhum centro comunitário
Paróquia de S. Lourenço	48800	2	24400	
Paróquia da Sé Catedral	46800	1	46800	
Paróquia de N ^a S ^a de Fátima	218700	8	27227.5	
Taipa	78500	2	39250	
Coloane	4300	0	0	Nenhum centro comunitário
Área de Água	700	0	0	Nenhum centro comunitário
Total	552500	14	39464	

Fonte: o autor trabalha fora desta tabela, referindo os resultados preliminares de 2011 aos censos realizados pelos Serviços de Estatística e Censos de Macau

De acordo com os dados do Instituto de Acção Social, existem 14 centros comunitários (Tabela 2). No entanto, não há nenhum novo centro comunitário criado após o criação do Centro de “Lok Chun” em 2007. As características dos serviços do centro comunitário foram enfatizadas na abordagem directa aos serviços, desde 2002 até ao presente, no sentido de melhorar o padrão de vida dos residentes (Tabela 2). Por exemplo, os centros comunitários oferecem assistência aos moradores, visando ajudar nos seus problemas e nas suas preocupações, dando-lhes incentivos e organizando-os para participarem na comunidade. Por outras palavras, os centros comunitários esperam melhorar a qualidade de vida dos moradores através das competências do serviço social.

Tabela 2. Descrição de todos os centros comunitários

Nome do centro comunitário	Descrição	Ano Estabelecido
Centro Comunitário da Ilha Verde	O seu objectivo é prestar serviços ao bairro da “Ilha Verde”, melhorando assim a qualidade de vida dos moradores. Os objectivos são fortalecer as relações dos vizinhos e o seu sentido de pertença, exercer o espírito de assistência mútua, para motivar os moradores a participar na sociedade; resolver os problemas que surgem na comunidade e melhorar a sua qualidade de vida.	1995
Centro Comunitário do Iao Hon	O objectivo é oferecer serviços comunitários com base no princípio da “melhoria da qualidade de vida dos residentes e criação de uma comunidade saudável.”	1994
Centro Comunitário de Mong Ha	O objectivo é discutir e investigar as causas dos problemas levantados da comunidade com os moradores e procurar recursos sociais para satisfazer as necessidades dos moradores sob o princípio na “melhoria da qualidade de vida dos residentes, criando uma comunidade saudável”.	1989
Centro Comunitário Tamagnini Barbosa	O objetivo do Centro é motivar os moradores a participar na sociedade e resolver os problemas que surgem da comunidade, melhorando assim a sua qualidade de vida e reforçar o seu sentimento de pertença	1997
Taipa-Centro da Associação Comunitária União Geral dos Residentes de Macau	Este Centro visa principalmente incentivar os moradores da Taipa a participarem nas actividades comunitárias, promoção da educação cívica e pedido de processamento de assistência, bem como no acompanhamento das queixas por parte da comunidade.	1999
Centro da Associação Batista Ha Wan	O objectivo é contribuir para serviços sociais com o espírito de religião para servir os residentes de Macau, ajudando os mais desfavorecidos a melhorar o seu padrão de vida.	1992
Centro Comunitário Sun Tou Tong	Destina-se a transmitir a mensagem de amor aos moradores do bairro e, para o efeito, o centro organiza uma série de actividades.	1994
Centro de Serviço Integrado da Federação de Sindicatos de Macau	Destina-se essencialmente ao seguinte: (1) Incentivar os residentes a participarem em actividades, definindo as suas prioridades, bem como comprometerem-se a encontrar soluções para os problemas que emanam da comunidade;	2001

Nome do centro comunitário	Descrição	Ano Estabelecido
Centro de Serviço Integrado da Federação de Sindicatos de Macau	(2) Explorar as potencialidades dos moradores e fornecer capacitação, bem como motivar os líderes da comunidade a participarem em questões relativas aos assuntos sociais. (3) Melhorar o nível de vida dos residentes e reforçar a sua participação na comunidade, a fim de se construir uma comunidade pacífica.	2001
Centro de Serviço Comunitário da Areia Preta	Destina-se a ajudar os moradores que vivem na zona e necessitam de resolver problemas; ajudá-los a melhorar as relações de boa vizinhança e proporcionar-lhes serviços integrados.	2001
Centro Provedor de Serviços da Associação para a Promoção e o desenvolvimento de Macau	Visa estimular o desenvolvimento socio-económico de Macau; reforçar a educação cívica; promover a estabilidade social, bem como a prosperidade económica e defender os legítimos direitos e interesses dos seus membros.	1996
Centro comunitário da Praia do Manduco	O centro tem como objectivo a educação da comunidade e da família, bem como o aconselhamento psicológico e chamar a atenção dos pais e escolas para os assuntos da comunidade.	2003
Centro de Serviço Integrado do Distrito Norte	O centro preocupa-se com o emprego e os direitos cívicos dos residentes na sua área; esforça-se por ajudar os moradores a resolver diferentes tipos de necessidades; desenvolve redes de apoio às famílias e à comunidade; inicia uma variedade de serviços apropriados; promove a participação social e a melhoria da qualidade de vida dos moradores.	2005
ZAPE-Centro Comunitário	O objectivo principal do centro é servir a população através do fornecimento de uma ampla gama de serviços, a fim de melhorar o padrão de vida da população.	2005
Centro “Lok Chun”	O Centro tem como objectivos de serviço: (1) ajudar os moradores que precisam de superar as barreiras psicológicas, atenuar o stress e melhorar a harmonia familiar, bem como despertar a consciência para a importância da saúde mental;	2007

Nome do centro comunitário	Descrição	Ano Estabelecido
Centro “Lok Chun”	(2) A colaboração multi-disciplinar entre empresas, governo e instituições de serviço social para criar oportunidades de trabalho e levantar pontos de vista tendenciosos da comunidade e dos “grupos desfavorecidos”. Este é um tipo de educação pela vida, destinado a alterar cada um dos outros valores, em prol da criação de uma comunidade solidária e harmoniosa.	2007

Fonte: de acordo com os dados on-line de 2012 do Instituto de Acção Social, o autor elaborou a tabela acima.

O serviço comunitário destaca a participação dos moradores. Através do contacto directo com os moradores, os centros comunitários podem perceber os problemas que os moradores enfrentam e ajudá-los a expressar as suas opiniões aos departamentos governamentais relevantes.^{5 6} Outra característica do serviço comunitário é ajudar o governo a exercer as suas funções. Através da realização das necessidades dos moradores e das políticas governamentais, os centros comunitários podem desempenhar o papel de moderador e coordenador político e até mesmo de pacificador, a fim de resolver divergências sociais e melhorar a qualidade de vida dos moradores. A abordagem do trabalho social dos centros comunitários já mudou os serviços de apoio concedido. No entanto, ainda precisam de ter em consideração o padrão de trabalho anterior. Como os moradores têm em conta os problemas com os prédios e as agências de serviços sociais, devem reconsiderar gradualmente a orientação dos seus serviços e estratégias, no modo de como ajudar os moradores a resolver os problemas com os edifícios. Presentemente, prevalece o modo de pensar dos problemas parte da comunidade.⁷

⁵ Yiu Ying Chee. (2011). *Community Organization Theory and Practical Skills*. Taiwan: Yang Chih Book.

⁶ Batten, T.R.(1967). *The Non-Directive Approach in Group and Community Work*. London: Oxford University Press.

⁷ Yiu Ying Chee. (2006). Create the platform mutually and live comfortably and cooperatively---harmonious service in neighborhood community. *Development of Macao Social Welfare System: Characteristics and Tendency*, 303. Macao: Centro de Estudos de Macau

III. Impacto dos problemas de construção na comunidade

O envelhecimento dos edifícios causa uma grande perplexidade à população em geral. Em Março deste ano e de acordo com o Macau Daily, um incêndio no edf. Son Lei, deu-se devido ao facto de o edifício não ter telhado e quando o fogo começou os moradores só puderam contar com uma escada estreita de acesso, para escapar ao incêndio. A área comum daquele edifício é muito estreita, assim como as unidades adjacentes que ao abrirem as suas portas, dificultaram a fuga dos vizinhos. O edf. Son Lei é um dos sete edifícios mais antigos na zona antiga do Iao Hon. A construção deste edifício foi há mais de 40 anos e o projecto dos edifícios antigos não pode oferecer espaços suficientes para os residentes escaparem, surgindo paralelamente outro tipo de problemas menos visíveis. O problema do envelhecimento dos edifícios não pode ser ignorado. O problema da degradação da habitação pode derivar de vários tipos de litígios. Um dos casos mais graves foi o colapso do edifício na estrada de Ma Wai Tau em 29/1/2010. Resultou, neste caso, em quatro mortos e dois feridos.⁸ Em 18/11/2009, antes do acidente neste edifício, o Departamento de Obras Públicas de Hong Kong enviou uma equipa de pessoal para fazer a inspecção ao mesmo edifício. O relatório mostrou mais tarde que aquele edifício não tinha nenhum perigo estrutural emergente. No entanto, um acidente é um acidente e se não forem feitas prevenções antecipadas, causará graves consequências. Além dos problemas sociais causados pelos acidentes, os problemas com os senhorios, os problemas de direitos e interesses desencadeados durante o processo de discussão, também causam impactos em determinado grupo de pessoas de determinado padrão. A reconstrução de edifícios pode causar benefícios económicos. As atribuições desses benefícios são os pontos de luta principais dos proprietários e dos construtores, incluindo que os proprietários e todos os outros, esperam juros mais elevados e por isso recusam-se a vender e a sair. No caso da demolição de Chong Qing Nail House em 2007, os meios de comunicação chinesa nomearam-na como o caso mais relevante da história da habitação. Essa casa foi construída em 1944 e começou por aderir ao programa de reconstrução da área antiga em 2004. As entidades residenciais e não residenciais nas proximidades, foram saindo das suas casas, mas,

⁸ Fonte: <http://zh.wikinews.org/wiki/>, 25/5/2012

a família Yeung, a protagonista deste caso, recusou-se a sair, devido a interesses próprios. A sua casa foi finalmente desmantelada através de ordem oficial do tribunal em 2007.^{9 10} Essas disputas prolongaram-se por quase três anos, causando muitos problemas aos construtores, proprietários e até mesmo aos cidadãos locais e ao governo. Aliás, a partir de muitos lugares, os meios de comunicação, naquela ocasião, relataram este caso tornando-o o foco da comunidade internacional. Outro exemplo da área de reconstrução antiga que tem causado maior preocupação internacional é a renovação urbana (reconstrução urbana) como foi o caso em Taipei do “Wenlin Yuan” e em saber-se se uma das partes recusou sair devido a razões económicas ou não, tendo surgido muitas questões polémicas sobre todos estes acontecimentos. Os problemas eram relativos à participação dos moradores, às operações técnicas no campo da renovação, às linhas de construção, aos acessos devidos a incêndio, à inconstitucionalidade e aos direitos dos residentes, etc. A família Wong morava ali e há mais de seis gerações, há 100 anos; tanto a habitação como o terreno foram legalmente obtidos. Na verdade, eles renovaram apenas a sua casa, antes da notificação da renovação urbana. Eles desconheciam que tinham sido incluídos no âmbito da renovação urbana, até terem sido informados da alteração dos seus direitos pelos empreiteiros através de uma ordem oficial, da renovação urbana. Por isso, reuniram-se muitas pessoas em frente à porta da família Wang, gritando e cantando palavras de ordem a fim de protestar e apoiar a família Wang. A polícia precisou de enviar cerca de 300 polícias para ajudar a dispersar esta manifestação.¹¹ Actualmente, os 14 centros comunitários em Macau prestam muitos serviços públicos, incluindo trabalhos de prevenção e promoção que são considerados os mais necessários à sociedade. De acordo com os dados do Instituto de Acção Social, em 2011, um dos serviços dos centros comunitários era a organização pública. Sobre a situação do envelhecimento dos edifícios, além dos crescentes preços dos imóveis que evidenciam as preocupações dos proprietários, os problemas de habitação incluem a exigência de manutenção do sistema de financiamento fornecido pelo governo. Além disso, o tráfego, o ambiente, a responsabilidade, a gestão, a segurança e problemas de construção

⁹ Fonte: <http://zh.wikipedia.org/zh-hk/>, 25/5/2012

¹⁰ Fonte: <http://zh.wikipedia.org/zh-hk/>, 25/5/2012

¹¹ Fonte: <http://zh.wikipedia.org/wiki/>, 25/5/2012

ilegais causados pelo aumento da população, são também problemas habitacionais graves. Todos estes problemas não são únicos, pois podem envolver muitas funções e conhecimentos profissionais de muitos departamentos governamentais, como por exemplo, a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, o Instituto de Habitação, a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes e o IACM. Os problemas também envolvem questões legais. Alguns problemas podem ser negociados com dinheiro. Mas, se os problemas causarem vítimas, a compensação monetária não pode resolver os problemas psicológicos. De acordo com os dados da Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro, até 2011, o número de edifícios residenciais, comerciais e industriais com 30 anos ou mais é de 3799.¹² O número de edifícios em Macau, não incluindo os edifícios industriais, é de 17176. O número de edifícios residenciais com idades entre os 23 anos ou mais é de 3544. O problema do envelhecimento dos edifícios não deve ser ignorado (Tabela 3). Enfrentar os problemas da comunidade causados pelo envelhecimento dos edifícios, é o maior dever do Instituto de Habitação, para além de implementar a concertação da lei de gestão da habitação. No entanto, a construção de uma boa relação com os moradores, reconhecendo os seus problemas relativos à habitação, organizando-os e promovendo a ajuda mútua, deve ser uma das funções dos centros comunitários.

Tabela 3. Análise sobre o ano de criação dos edifícios em Macau

Região	Total	2000 e posterior	1990-1999	1989 e anterior	População
Macau	17176	8396	5236	3544	552500
Península de Macau	12862	5734	3625	3503	468900
Taipa	3317	1740	1536	41	78500
Coloane	997	922	75	Desconhecido	4300
Área de água	N/A	N/A	N/A	N/A	700
Idade(até 2012)		12	13-22	23 ou mais	

Fonte: de acordo com estatísticas de Construção (2011) fornecidas pela Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, o autor elabora a tabela acima.

¹² Fonte: http://www.dscg.gov.mo/CHT/knowledge/geo_statistic.html, 29/5/2012

O edf. Son Lei em Macau, Yang Jia Ping na China continental e Wenlin Yuan em Taipei mostram vários problemas emergentes no desenvolvimento urbano. A gravidade desses problemas indicados nos parágrafos anteriores podem ser reduzidos se os problemas forem antecipadamente ordenados e de forma sistemática. Isso é realmente o trabalho do serviço comunitário, bem como ir à comunidade e descobrir necessidades não concretizadas dos moradores, dando assistência aos moradores carenciados. O conceito de serviço à comunidade é promover a harmonia da comunidade, mais ainda, através da oferta de serviços de assistência, aconselhamento e apoio aos residentes mesmo, quando os problemas sociais ainda não tenham surgido.

IV. Sugestão

Como cada centro comunitário em Macau tem a função de ajudar a resolver os problemas sociais, considera apenas os residentes numa região específica como alvo do serviço, fornecendo serviços com os conceitos profissionais de trabalho social. O desenvolvimento de serviços à comunidade em Macau é quase o mesmo para aqueles que dele beneficiam na região da Grande China. O trabalho comunitário de moradores têm várias interações. Os centros comunitários resolvem os problemas dos moradores interessados através da interação dos moradores para organizar o trabalho da comunidade, em busca de líderes regionais e focaliza o grupo no qual os residentes participam. Os moradores e os centros comunitários têm um relacionamento mutuamente benéfico.¹³ Assim, ao formular as estratégias futuras de desenvolvimento de serviços comunitários, deverá-se considerar sobretudo os problemas da comunidade, as mudanças regionais e a qualidade profissional.

Problemas Sociais devido ao envelhecimento dos edifícios.

As características dos problemas sociais vão mudar o processo de urbanização. Os residentes de Macau são influenciados por vários problemas sociais, devido à urbanização, especialmente pelos problemas

¹³ Yiu Ying Chee. (2009). Exploring the Relationship of Community Service Centers and Residential Concern Groups by Social Capital Theory. Community development journal trimestral, 350.

dos edifícios degradados e da sua gestão. Os moradores têm diferentes níveis de influência adversa por causa desses problemas. No entanto, eles podem ser evitados e melhor coordenados, sendo que assim, o governo deverá formular políticas adequadas para reduzir os impactos negativos na comunidade. Tradicionalmente, os problemas de envelhecimento dos edifícios eram considerados como problemas que devem ser tratados pelo Instituto de Habitação e Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes. No entanto, os problemas dos edifícios velhos não afectam apenas os moradores que vivem no edifício ou que o possuem, mas também afectam os moradores que vivem nas proximidades. Por exemplo, a queda do revestimento das paredes exteriores dos edifícios velhos para a rua afectará os peões. Assim, os problemas dos edifícios antigos devem ser considerados como um problema social e devem ser usados métodos profissionais permitindo oferecer serviços comunitários especializados.

Conflitos de vizinhança, não só acontecem com frequência nas regiões com muitos prédios velhos, como também, em geral, nos prédios com vários andares. Assim, é necessário prestar mais atenção à coordenação entre os proprietários dos imóveis. A gestão apropriada dos edifícios ameniza os conflitos entre a vizinhança e a ansiedade dos moradores. No entanto, dado que a gestão dos edifícios é complicada, é necessário dispor de uma parte neutra e credível e de uma terceira parte para equilibrar os conflitos entre os diferentes lados e reduzir mal-entendidos e conflitos.¹⁴

Mudança Regional

A população de Macau aumentou quase 25% nestes dez anos. A paróquia de Nossa Senhora de Fátima é constituída pela maior parte da população de Macau. No entanto, com o aumento da habitação pública construída na Taipa, nos últimos anos, não há dúvida de que a população da Taipa aumentou, diminuindo a população de algumas paróquias. O governo deve fazer a estimativa do fluxo da população, estabelecer equipas de assistência profissional para ajudar as zonas afectadas e ajudar os moradores na adaptação a uma nova vida. Não só os

¹⁴ Yiu Ying Chee. (2006). Create the platform mutually and live comfortably and cooperatively — harmonious service in neighborhood community. *Development of Macao Social Welfare System: Characteristics and Tendency*, 303. Macao: Centro de Estudos de Macau

moradores a viver numa nova zona residencial necessitam de assistência, como também os moradores que ainda vivem na zona antiga. Por exemplo, com a saída e entrada de moradores para uma nova zona, forma-se deste modo uma nova vizinhança. Isto pode destruir as relações de uma verdadeira vizinhança. Além disso, na região com edifícios muitos envelhecidos, deveria existir uma equipa de serviços profissionais a fim de ajudar os moradores a lidar com os problemas dos edifícios degradados. No desenvolvimento social é fácil provocar a transição do velho para o novo, especialmente em Macau, que tem recursos de terra limitados. Muitas regiões irão promover continuamente vários acordos de configuração para corresponder às necessidades do desenvolvimento. Por exemplo, a expansão das Portas do Cerco dá uma nova oportunidade de desenvolvimento à Ilha Verde, mas também traz uma grande quantidade de população flutuante para a comunidade original que causam tanto oportunidades como pressões sobre esta região. Às vezes, a oportunidade vira em calamidade. Nesta situação, se surge uma intervenção apropriada, então a calamidade torna-se numa oportunidade. Assim, o governo, face ao crescimento da população, precisa de preparar-se antecipadamente e configurar sistematicamente a equipa de trabalho comunitário, para lidar com a construção da futura comunidade.

Serviços Especializados

A construção da comunidade constitui um grande problema para o governo. O apoio dos centros comunitários é importante para esta questão. No entanto, eles não podem obter o reconhecimento e aceitação, a menos que tenham uma estrutura profissional. Assim, as estratégias futuras dos centros comunitários deveriam ser a de olhar para a estrutura profissional.

Clara classificação dos serviços prestados pelos centros comunitários existentes e equipas de serviço comunitários: os centros da comunidade de Macau já têm os seus próprios serviços essenciais. Assim, o governo deve considerar a separação das funções dos centros comunitários e das equipas de serviços comunitários. Além disso, o governo deve estabelecer equipas de serviços integrados em novas zonas de desenvolvimento, para substituir os centros comunitários existentes e trazer os serviços inicialmente previstos para os centros comunitários para as equipas de serviços integrados. Reorganizar áreas de serviço: uma área de serviço desproporcional não é boa para a prestação de serviços à comunidade. Como Yiu Ying Chee

afirma acima, os centros comunitários de Macau não tem uma área de serviço clara e isto faz com que alguns centros comunitários precisem de atender mais de 100.000 habitantes, enquanto outros apenas atendem entre 20.000 a 30.000 habitantes. Por sua vez, alguns serviços à população estão ultrapassados, como por exemplo acontece com a população da paróquia de Nossa Senhora de Fátima. O número excessivo da população afecta o serviço e a qualidade do mesmo. Portanto, é necessário rever as áreas de serviço.¹⁵ O governo pode, de acordo com os dados dos censos de 2011, reorganizar as áreas de serviço de centros comunitários diferentes, para controlar o número de serviços prestados à população por cada centro comunitário, que é de cerca de 25.000 a 30.000 habitantes.

Criação de estabelecimento profissional: as equipas de serviços comunitários podem ser configuradas de acordo com o número de residentes. Elas são diferentes dos centros comunitários. O trabalho destes serviços reside na organização dos moradores. Elas não só conctam com os moradores durante a noite, como fazem serviço de visitas domiciliárias e como também precisam de entrar em contacto com os departamentos governamentais nas horas de expediente. Por isso, elas precisam de criar um estabelecimento profissional para satisfazer ambas as situações. A dimensão profissional de uma equipa de atendimento urbano de renovação social em Hong Kong é relativamente grande, sendo formada por 9 elementos. Em Macau, sugere-se que o número de pessoas a constituir uma equipa de serviços comunitários seja de sete elementos, incluindo cinco profissionais de serviço social e dois trabalhadores (balconista e operário).

Cultivar sistematicamente uma equipa profissional organizada por moradores: os problemas dos edificios envolvem problemas legais, problemas de gestão, problemas de manutenção, etc. As diferentes situações estão ligadas por diferentes normas legais. Portanto, os assistentes sociais profissionais precisam de entender a mudança da política. Estabelecer comités de gestão: afim de proporcionar o melhor serviço aos utentes do serviço¹⁶, muitos centros comunitários de Hong Kong estabeleceram um sistema supervisor, a fim de fornecer um serviço de linha da

¹⁵ Yiu Ying Chee. (2002). Reflection of Macao Community Work. New Trendency on 21 Century Community Work, 199. Macau: União Geral das Associações dos Moradores de Macau.

¹⁶ Brown, A, & Bourne, I. (1996). *The Social Work Supervisor*. Buckingham: Open University Press.

frente, uma orientação objectiva aos trabalhadores. Os problemas e interesses das organizações de moradores são complicados. O sistema fiscal único não pode compreender todas as situações. Assim, sugere-se que os comités de direcção possam ser configurados para integrar os recursos de forma fácil e diminuir a pressão dos trabalhadores da linha da frente.¹⁷

Macau é uma cidade pequena, mas com uma população muito densa, onde serviços e política podem ser facilmente misturados. Assim, considerando as sugestões acima, o governo deve separar serviço e política, a fim de estabelecer um serviço neutro profissional.

V. Conclusão

O problema do envelhecimento dos edifícios é inevitável. Vários problemas surgem na comunidade devido a esta degradação. Yiu Ying Chee considera ser necessário fornecer assistência adequada para manter o contínuo desenvolvimento da comunidade e reduzir este tipo de problema social.

Enquanto isso, chegou a hora de resolver o problema do envelhecimento dos edifícios. Os centros comunitários devem considerar criar uma nova direcção do serviço e estabelecer um conjunto de estratégias de desenvolvimento sistemático, a fim de minimizar a influência adversa do envelhecimento dos edifícios. Estas medidas também podem deixar a comunidade desenvolver-se ordenadamente, induzir a harmonia entre os moradores, sociedade e governo, reduzindo o custo social causado por contradições sociais.

¹⁷ Brown, A, & Bourne, I. (1996). *The Social Work Supervisor*. Buckingham: Open University Press.