



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

INTERPELAÇÃO ESCRITA

De acordo com uma notícia: “A Associação *Mystery Shopping Providers*, uma organização internacional, anunciou, recentemente, no *Smiling Report*, que a média mundial de sorrisos é de 83 pontos. De entre os 37 países ou cidades apresentados, a Polónia está em primeiro lugar, atingindo os 96 pontos e a Irlanda em segundo, com 95 pontos, Macau fica em penúltimo lugar, com 54 pontos, e a Coréia do Sul, em último. O relatório revela que os residentes de Macau sorriem pouco, daí ficar demonstrado que, em Macau, a qualidade do sector dos serviços está a piorar e, na opinião do sector do comércio, a falta de recursos humanos impede a elevação da qualidade desses serviços ^[1].”

Segundo especialistas e académicos, a economia de Macau está a desenvolver-se de forma bastante acelerada, e a riqueza dos residentes aumentou. Em 2006, o PIB *per capita* de Macau superou o de Hong Kong, passando desde então a ocupar a primeira posição na lista classificativa da Ásia, mas os residentes de Macau continuam a enfrentar os problemas de “dificuldade de transporte”, “dificuldade de arranjar parque de estacionamento”, “dificuldade de acesso a serviços médicos”, “dificuldade de habitação”, “rendas altas”, “dificuldade de arranjar emprego” e “dificuldade das pequenas e médias empresas”, o que faz baixar o índice de felicidade dos



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

residentes. Assim, como é possível que estes mostrem o seu sorriso às pessoas?

Por exemplo, segundo uma notícia: “os residentes de Macau viram, no ano passado, a sua riqueza aumentar significativamente, pois o montante total dos seus depósitos bancários cresceu 26% em relação a 2012, ultrapassando a casa dos 680 mil milhões de patacas. Além disso, o montante total dos lucros operacionais do sector bancário de Macau ascendeu a 8,4 mil milhões de patacas, um aumento de 35% relativamente ao exercício financeiro anterior, revelando assim estar na senda de um desenvolvimento saudável e sustentável^[2]”. Os depósitos bancários por habitante atingiram a casa dos milhões, a sua riqueza aumentou significativamente, mas, na realidade, os residentes não conseguem partilhar, efectivamente, dos resultados do crescimento económico. Como é possível que estes mostrem o seu sorriso às pessoas? Se estes sorriem, é apenas um sorriso amargo! O *Smiling Report* demonstra que, em Macau, existem realmente essas situações, pelo menos, existem situações relacionadas. As principais receitas económicas de Macau, enquanto Centro Mundial de Turismo e Lazer, provêm do sector dos serviços, e os dados da Direcção dos Serviços de Estatística e Censos mostram que, em 2012, o terceiro sector de Macau ocupa 93,8%^[3] no seu PIB. O mais importante no sector dos serviços é exactamente a atitude de prestação desses serviços, mas, nestes últimos anos, a qualidade dos serviços prestados aos turistas não é satisfatória, ou seja, os turistas pagam por maus



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

serviços e isso não condiz com o facto de o terceiro sector ser o principal da estrutura económica.

Nestes termos, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Os recentes dados estatísticos mostram que o terceiro sector de Macau ocupa 93,8% no PIB, mas o *Smiling Report* coloca Macau no penúltimo lugar. Com esta classificação de sorriso tão baixa, como é que o sector dos serviços pode ter uma proporção tão importante no PIB? Isto resulta de problemas dos “vistos individuais” ou de problemas do Governo? O Governo vai explicar isso detalhadamente ao público?
2. Segundo especialistas e académicos, existe uma relação de complemento entre a vida material e o estado de espírito. Quando os residentes não têm de se preocupar com questões sociais e materiais, conseguem ter possibilidade e tempo para melhorar e enriquecer a sua vida pessoal^[4]. Nestes últimos anos, a economia de Macau está a desenvolver-se de forma bastante acelerada, e melhorar as condições de vida é o objectivo principal das acções governativas, mas os residentes de Macau continuam a enfrentar problemas de “dificuldade de transporte”, “dificuldade de arranjar parque de estacionamento”, “dificuldade de acesso a serviços médicos”, “dificuldade de habitação”, “rendas altas”, “dificuldade de arranjar emprego” e “dificuldade das pequenas e médias empresas”. Com tantos problemas na vida, como é



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

que os residentes conseguem sorrir? Como é que o Governo reage a estes problemas?

3. Macau tem como objectivo tornar-se um Centro Mundial de Turismo e Lazer. Costuma-se dizer que “é uma felicidade ter amigos que vêm de longe visitar a cidade”, mas essa má qualidade de prestação de serviços poderá influenciar a imagem internacional de Macau. O Governo já reparou na gravidade e na urgência destas questões? Em caso afirmativo, de que medidas concretas dispõe o Governo para resolver a dificuldade de sorrir no atendimento dos serviços? O Governo vai explicar isso detalhadamente ao público?

Referências:

[1] Macau fica em penúltimo lugar no *ranking* mundial. Os residentes de Macau sorriem pouco. Má qualidade dos serviços prestados, *Diário de Macau*, 14 de Abril de 2014

[2] No ano passado, os depósitos bancários cresceram 26% e atingiram os 680 mil milhões de patacas, *Jornal do Cidadão*, 20 de Fevereiro de 2014

[3] DSEC, <http://www.dsec.gov.mo/TimeSeriesDatabase.aspx?KeyIndicatorID=190>

[4] Dar importância ao estado de espírito na definição das medidas sociais, *Qiushi Journal*, 6 de Setembro de 2013

O Deputado à Assembleia Legislativa

Mak Soi Kun

16 de Abril de 2014

IE-2014-04-16- Mak Soi Kun(P)(MRB-MMC) (1)

4 / 4