



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à Assembleia Legislativa, Sr. Mak Soi Kun

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços de Saúde, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Mak Soi Kun, de 16 de Abril de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 322/E270/V/GPAL/2014, da Assembleia Legislativa, de 17 de Abril de 2014 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 22 de Abril de 2014:

As instituições académicas, as organizações e as associações de pesquisa do Mundo elaboram e divulgam relatórios sobre temáticas variadas para fins diferentes. O Governo da RAEM tem prestado atenção a informações contidas nesses relatórios que dizem respeito a Macau e analisado as informações e sugestões que são úteis. Essas matérias podem servir como referência para fundamentação do estudo de políticas e definição de medidas.

A política dos visitantes com visto individual, desde a sua implementação, tem contribuído visivelmente para o desenvolvimento da economia local. No entanto, eventualmente as consequências desta política podem vir a afectar a vida quotidiana dos cidadãos residentes. Nos anos recentes, a questão dos recursos humanos tem igualmente



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

constituído um grande desafio para a manutenção da qualidade dos serviços turísticos. Assim, para dar a conhecer e fazer compreender, de forma mais aprofundada, à população a política de desenvolvimento do sector de turismo, divulgando gradualmente mensagens positivas sobre os aspectos de desenvolvimento deste sector, em 2013 foi de novo lançada a Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau. Através de actividades realizadas em conjunto com as associações locais pretende-se, de forma eficaz e abrangente, divulgar junto da população as informações sobre o turismo com vista a elevar em conjunto a qualidade dos recursos turísticos e criar um ambiente favorável para o turismo, para em consonância com a política do Governo, transformar Macau num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

Além disso, os Serviços de Turismo têm, desde há muito tempo, colaborado com outros departamentos governamentais e operadores do sector turístico, com vista a elevar a qualidade da prestação de serviço pelos profissionais desta área. O nosso objectivo é assegurar que os turistas se sintam satisfeitos com a alta qualidade do serviço prestado e prolonguem o seu tempo de permanência em Macau, aumentando deste modo os rendimentos da indústria turística, garantindo o seu desenvolvimento sustentado e consolidando a imagem de Macau como



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

uma cidade de turismo de qualidade.

Os Serviços de Turismo têm realizado regularmente reuniões e consultas com a indústria turística e associações do sector, para além de ter desenvolvido projectos de cooperação com instituições de ensino superior de Macau, operadores e associações do sector turístico e organismos de formação, para avaliar as necessidades de formação e organizar cursos especializados destinados aos trabalhadores do sector. As acções de formação incidem designadamente sobre as seguintes áreas: venda a retalho, agências de viagem, guias turísticos, restauração, táxis e autocarros públicos. Em 2013, estes cursos de formação e “workshops” contaram com 4138 participantes e 480 participantes tomaram parte em acções de formação e palestras internas organizadas pelos Serviços de Turismo.

Com o objectivo de promover serviços turísticos de excelência, os Serviços de Turismo lançaram em 2014 o Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade, no sentido de estabelecer parâmetros de qualidade de serviço para a indústria turística, incentivar e apoiar a formação de uma cultura de prestação de serviço e reconhecer o mérito e a contribuição de operadores do sector que se distinguiram na prestação de serviço de qualidade e na promoção da gestão de serviço de qualidade.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Este projecto vai ao encontro do objectivo estratégico de construir Macau como um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

Em 2014, os Serviços de Turismo irão organizar acções de formação técnico e profissional cujos destinatários serão funcionários e gerentes das agências de viagens, guias, líderes turísticos e motoristas de autocarros de turismo, com vista a elevar as suas capacidades. As matérias abrangidas por estas acções de formação incluem a gestão de resultados e eficiência, a prestação de serviços aos clientes e a gestão de crises. Os Serviços de Turismo estão também providenciando apoio às acções de formação organizadas pelo sector turístico. Para além destas medidas, os Serviços de Turismo irão realizar colóquios destinados aos operadores do sector, a fim de dar a conhecer as novas condições de mercado e informações sobre as tendências evolutivas da indústria a nível internacional, para que os profissionais de Macau possam acompanhar os rumos de desenvolvimento mais recentes.

Em resposta às solicitações sobre os serviços médicos apresentados pelos cidadãos, nas instituições públicas de saúde em todo o mundo, é necessário esperar pelo atendimento, sendo diferente somente o tempo de espera. Em comparação com as regiões vizinhas, o tempo de espera pela prestação de cuidados de saúde diferenciados é relativamente mais curto.





澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Todavia, dado que a rede de segurança médica de Macau cobre uma grande área e que muitas pessoas têm direito aos cuidados de saúde gratuitos, a situação de abuso de serviços é relativamente grave. De acordo com os dados estatísticos, em 2013, 40% dos serviços prestados pelos Serviços de Urgência do Centro Hospitalar Conde de São Januário foram casos de uso irracional, existindo ainda as situações de recurso ao seu serviço devido à perda de cabelo ou unhas quebradas, ou pedido de emissão do atestado de saúde. Por outro lado, em 2012, em médio, cada residente de Macau recorreu à assistência médica 9 vezes (ainda não incluindo os casos de recurso ao serviço médico no exterior), reflectindo que a maior procura da assistência médica prestada nas consultas externas diferenciadas e nos serviços de urgência em relação às regiões vizinhas constitui uma causa do longo tempo de espera para atendimento em determinadas especialidades. Por esta razão, os Serviços de Saúde visam executar bem o serviço de triagem por ordem da prioridade para os mais urgentes, no sentido de assegurar que os doentes dos casos urgentes ou críticos tenham acesso aos cuidados adequados em tempo oportuno.

Face ao aumento constante de utentes e da procura de serviços, os Serviços de Saúde cumprem rigorosamente o conceito de “tratamento eficaz em que se privilegia a prevenção” no exercício das suas acções,



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

adicionando continuamente o investimento de recursos no sentido de responder activamente às solicitações dos cidadãos.

Os Serviços de Saúde, através do Projecto de Melhoramento das Infra-estruturas do Sistema de Saúde, têm aperfeiçoado as instalações destinadas à prestação de cuidados de saúde, entre as quais o Edifício do Serviço de Urgência do Centro Hospitalar Conde de São Januário foi inaugurado em Outubro de 2013, proporcionando um melhor ambiente de consulta médica para os cidadãos. As obras de outros projectos, por sua vez, encontram-se a ser desenvolvidas ordenadamente.

Relativamente ao aperfeiçoamento dos cuidados de saúde, os Serviços de Saúde prestam aos idosos serviços de diagnóstico e terapêutica abrangentes e convenientes, tendo reforçado o apoio a doentes oncológicos e crónicos e estabelecido o Posto de Urgência das Ilhas e a Unidade Associada de Cuidados Continuados. Por seu turno, os Centros de Saúde iniciaram sucessivamente a prestação de diversos novos serviços tais como acupuntura, cessação tabágica, consulta psicológica e assistência social na área de saúde, no intuito de aumentar os tipos de assistência médica prestada.

Para além disso, os Serviços de Saúde reforçam a cooperação com as instituições médicas sem fins lucrativos e através destas entidades, em



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2013 foram disponibilizados aos cidadãos mais de 550 mil sessões de atendimento gratuitos ou com preço reduzido, incluindo cuidados especializados, consultas externas gerais das áreas de medicina ocidental, medicina tradicional chinesa e medicina dentárias, cuidados de reabilitação, enfermagem domiciliária, rastreio de cancro do colo do útero, aconselhamento psicológico, acompanhamento de doentes e aplicação de selante de fissura a alunos, entre outros, a fim de ampliar a cobertura da assistência médica e aumentar a flexibilidade da proporção dos cuidados de enfermagem. O governo de Macau implementou o Programa de Participação nos Cuidados de Saúde em 2009 e, posteriormente, em 2013, o valor dos vales de saúde foi aumentado de 500 patacas para 600 patacas, tendo conseguido exercer as funções de triagem de doentes para tratamento nas entidades comunitárias de cuidados de saúde.

Os Serviços de Saúde já iniciaram os trabalhos relativos à apresentação de candidatura para a admissão de 25 internos complementares e encontram-se a planear a contratação de mais 50 médicos gerais e 40 internos complementares a curto prazo. Por outro lado, estão em curso os procedimentos administrativos para o ingresso de 112 enfermeiros e planeia-se a contratação de mais 103 enfermeiros. Por seu turno, os trabalhos do pessoal de enfermagem efectivo serão ajustados



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

para aliviar o problema de recursos humanos insuficientes e encurtar adequadamente o tempo de espera de utentes para atendimento médico.

Por outro lado, os Serviços de Saúde iniciarão o uso de 45 camas no 2.º andar do Edifício do Serviço de Urgência do Centro Hospitalar Conde de São Januário no sentido de reforçarem a assistência a prestar pelos Serviços de Urgência e pelo Hospital de Dia. A par disso, planeia-se a prestação do serviço de disponibilidade permanente de assistência médica em regime de chamada no Posto de Saúde Provisório de Seac Pai Van em Coloane.

A Directora dos Serviços de Turismo

Maria Helena de Senna Fernandes

27 de Junho de 2014