



(Tradução)

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

Interpeção Escrita

Nos últimos anos, com vista a atingir o objectivo de transformar Macau num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, o Governo da RAEM não parou de divulgar e de promover no exterior as marcas de Macau, e sublinhou, especialmente, que “Macau” é a marca internacional da própria Macau. Temos como exemplo a Air Macau, uma das companhias aéreas com mais voos e rotas de Macau, e quer os passageiros vindos de diferentes locais, quer os nossos residentes, consideram que a Air Macau é a marca famosa do sector aéreo local. Alguns cidadãos acham ainda que a Air Macau conseguiu criar, no seio dos estrangeiros ou mesmo até dos nossos residentes, uma imagem de representante de Macau a nível internacional, sendo também uma marca representante do transporte aéreo, bem como o primeiro contacto que os estrangeiros podem ter com Macau. Mas a Air Macau, a marca que tem esse papel tão importante para a imagem de Macau, não consegue oferecer serviços de qualidade aos seus clientes. Porquê? Será que o apoio dado pelo Governo às marcas de Macau não é suficiente? Ou será que tem a ver com a qualidade da gestão da própria empresa?

Segundo as recentes experiências de um cidadão, são frequentes os atrasos nos voos da Air Macau, a qualidade dos serviços e da gestão é baixa, e até a qualidade da comida é má, etc. Esse cidadão citou ainda o exemplo de uma viagem a Taipé, que fez recentemente na Air Macau, em *business class*, onde não havia pães no avião, facultados vulgarmente durante as refeições, mas, sim, havia manteiga. Quando esse cidadão questionou os assistentes de bordo, é que ficou a saber que o fornecimento de pão nos aviões tinha cessado há mais de 10 dias, e o fornecimento de manteiga continuava, porque, provavelmente, o departamento em causa não tinha sido avisado sobre a



(Tradução)

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

suspensão do fornecimento de pão. Só que esse tipo de resposta causou mais dúvidas, pois, se o fornecimento de pães durante as refeições já tinha acabado, então, como é que se mantinha o fornecimento de manteiga? Isto não é menos do que uma negligência cometida na gestão da empresa. Nas rotas internacionais, especialmente para os ocidentais, o pão é indispensável, assim sendo, porque é que foi tomada a decisão de acabar com o fornecimento de pães? Será que o custo de fornecimento de pão pode causar défice à empresa? Uma vez parado o fornecimento de pão, então, porque é que continuou a haver manteiga? O exemplo acima referido demonstra que se está a registar uma queda na qualidade dos serviços prestados pela Air Macau e que existe, de facto, confusões na sua gestão. Assim, o cidadão em causa pediu-me para perguntar ao Governo: que tipo de marca é esta?

Pelo exposto, interpelo sobre o seguinte:

1. Quer os passageiros vindos de diferentes locais, quer os nossos residentes, consideram que a Air Macau é a marca famosa do sector aéreo local. Alguns cidadãos acham ainda que a Air Macau conseguiu criar, no seio dos estrangeiros ou mesmo até dos nossos residentes, uma imagem de representante de Macau a nível internacional, sendo também uma marca representante do transporte aéreo, bem como o primeiro contacto que os estrangeiros podem ter com Macau. Mas a Air Macau, a marca que tem esse papel tão importante para a imagem de Macau, não consegue oferecer serviços de qualidade aos seus clientes. Porquê? Será que o apoio dado pelo Governo às marcas de Macau não é suficiente? Ou será que tem a ver com a qualidade da gestão da própria empresa? É favor dar um esclarecimento detalhado aos cidadãos.



(Tradução)

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

2. Um cidadão pediu-me para perguntar ao Governo: se já tinha acabado o fornecimento de pão durante as refeições, então, porque é que se manteve o fornecimento de manteiga? Isto não é menos do que uma negligência cometida na gestão da empresa. Nas rotas internacionais, especialmente para os ocidentais, o pão é indispensável, assim sendo, porque é que foi tomada a decisão de acabar com o fornecimento de pães? Será que o custo de fornecimento de pão pode causar défice à empresa? Uma vez parado o fornecimento de pão, então, porque é que continuou a haver manteiga? O exemplo acima referido demonstra que se está a registar uma queda na qualidade dos serviços prestados pela Air Macau e que existe, de facto, confusões na sua gestão. As marcas de Macau são assim?

— 10 de Novembro de 2015

O Deputado à Assembleia Legislativa da
Região Administrativa Especial de Macau,
Mak Soi Kun