



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

## Interpelação Escrita

Segundo uma reportagem recente, «Se os postos fronteiriços são a porta de entrada na cidade, a empresa de aviação local é a que deixa a primeira impressão sobre a cultura da cidade. E não se devem subestimar as viagens curtas. As refeições, o entretenimento e o ambiente a bordo, sobretudo a atitude dos assistentes de bordo, são os mais representativos da imagem da cidade. De acordo com um leitor, quando recentemente viajou entre Tóquio e Macau na Air Macau, os assistentes não pararam de conversar e comer, raramente se deslocaram pela cabina para a devida assistência, e não deram atenção ao ar abafado que se respirava, o que foi alvo das críticas dos passageiros japoneses. É óbvio que estes turistas ficaram com uma má impressão de Macau mesmo antes de chegarem.»<sup>1</sup>

Cheguei a apresentar uma interpelação escrita ao Governo, em 10 de Outubro de 2015, na qual aponto que a fraca qualidade dos serviços a bordo pode afectar a imagem da RAEM enquanto centro mundial de turismo e lazer. Porém, a resposta foi a seguinte: «o Governo da RAEM continuará a actuar, nos limites das suas competências e responsabilidades e nos termos do contrato de concessão, para incentivar a Air Macau a melhorar e assegurar que os serviços prestados são realizados com a maior segurança, eficiência, economia e qualidade, conforme determinado pelo contrato de concessão... Num ambiente comercial, as companhias aéreas oferecem produtos e estabelecem estratégias de marketing de acordo com as expectativas do

---

<sup>1</sup> «Melhorar a qualidade dos serviços a bordo», Jornal Ou Mun, 4 de Abril de 2016.



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

mercado e fazem ajustamentos de acordo com o desenvolvimento e as alterações do mercado.»

Alguns cidadãos referem que a qualidade global dos serviços da companhia aérea de bandeira já há muito que afecta o desenvolvimento e a imagem de Macau enquanto cidade turística. É verdade que o Governo não pode regular a gestão comercial, mas se, face às múltiplas reclamações dos média e turistas contra a qualidade dos serviços de bordo, não atender de imediato ao problema, as consequências negativas podem prejudicar a imagem de Macau enquanto cidade turística. E o Governo não pode atrasar-se a resolver esta questão social e actual. Acresce ainda que o posicionamento de Macau foi definido como centro mundial de turismo e lazer, e que o Governo assegurou aos cidadãos e turistas que os serviços prestados são realizados com a maior segurança, eficiência, economia e qualidade, então, por que razão se repetem as reclamações contra a qualidade dos serviços, tal como têm referido os média, recentemente? Afinal de contas, o Governo está consciente de que a imagem de Macau enquanto cidade turística fica gravemente prejudicada, quando os turistas sentem o deterioramento dos serviços? Ou será que se trata de uma omissão administrativa?

Assim sendo, interpele sobre o seguinte:

1. Alguns cidadãos referem que a qualidade global dos serviços da companhia aérea de bandeira já há muito que afecta o desenvolvimento e a imagem de Macau enquanto cidade turística. É verdade que o Governo não pode regular a gestão comercial, mas se,

2/3



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

face às múltiplas reclamações dos média e turistas contra a qualidade dos serviços de bordo, não atender de imediato ao problema, as consequências negativas podem prejudicar a imagem de Macau enquanto cidade turística. E o Governo não pode atrasar-se a resolver esta questão social e actual. Acresce ainda que o posicionamento de Macau foi definido como centro mundial de turismo e lazer, e que o Governo assegurou aos cidadãos e turistas que os serviços prestados são realizados com a maior segurança, eficiência, economia e qualidade, então, por que razão se repetem as reclamações contra a qualidade dos serviços, tal como têm referido os média, recentemente? Afinal de contas, o Governo está consciente de que a imagem de Macau enquanto cidade turística fica gravemente prejudicada, quando os turistas sentem o deterioramento dos serviços? Ou será que se trata de uma omissão administrativa?

O Deputado à Assembleia Legislativa da  
Região Administrativa Especial de Macau

Mak Soi Kun

6 de Abril de 2016