



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

### Interpelação Escrita

Para construir o Centro Mundial de Turismo e Lazer, o Governo e os diferentes sectores prestam muita atenção ao desenvolvimento da aviação civil de Macau. Com o esforço conjunto, até 2015, havia um total de 30 companhias aéreas a operarem 43 rotas em Macau, tendo transportado mais de 5 milhões e 800 mil passageiros nesse ano, e renovado o recorde atingido.

Porém, ao reconhecermos o sucesso, também precisamos de reparar que ainda existe algum desnível entre a qualidade dos serviços de Macau e aquela que é considerada a melhor. Por exemplo, recentemente, uma companhia teve de adiar sucessivamente dois voos devido a uma falha mecânica, deixando várias centenas de passageiros no aeroporto. Vários passageiros referiram que já tinham esperado 3 dias e queriam ver uma solução, através da ajuda dos serviços públicos competentes, uma vez que não conseguiam estabelecer uma comunicação eficaz com a companhia aérea. No entanto, as autoridades responderam que os registos de segurança da companhia não tinham problemas e que não convinha interferir nos assuntos comerciais. Além disso, de acordo com informações, neste incidente, só havia um único funcionário no aeroporto de Macau para ouvir as perguntas e queixas dos turistas que aí foram obrigados a permanecer, o que agravou o descontentamento deles.

Para fazer frente a semelhantes situações especiais, outros países e regiões prestam serviços mais atenciosos. Por exemplo, no aeroporto de Schiphol, nos Países Baixos, são oferecidos aos passageiros comida e utensílios de higiene pessoal, e até são organizadas actuações de grupos



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

musicais. No aeroporto de Hong Kong, é criado um grupo de acompanhamento dos passageiros, auxiliando-os no acesso às informações e no contacto com a companhia aérea, as missões diplomáticas e a emigração.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. No Interior da China, quando uma companhia tem sucessivos atrasos devido a uma falha mecânica, o departamento da aviação civil pode sancionar a empresa com ordem de suspensão de rotas. O Governo vai considerar esta medida? O registo de atrasos causados por falha mecânica e o índice de satisfação dos passageiros são tidos em consideração pelo Governo, aquando da concessão do serviço de aviação?
2. O atraso dos voos não é uma mera questão comercial e a atitude indiferente do Governo deixou os passageiros desamparados e é prejudicial à construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer. É razoável a atitude de indiferença do Governo em relação aos serviços de aviação?
3. Ao responder à urgência verificada nos referidos voos, a concessionária do aeroporto só enviou um funcionário para atender as reclamações, deixando os passageiros sentirem-se desconsiderados. Quando é que o Governo vai exigir à concessionária, nos termos da lei, que aperfeiçoe os diversos mecanismos de risco?

**O Deputado à Assembleia Legislativa da  
Região Administrativa Especial de Macau,**

**Si Ka Lon**

**7 de Abril de 2016**