



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

(TRADUÇÃO)

## INTERPELAÇÃO ESCRITA

### **Esclarecimentos sobre o mecanismo de resposta a crises do turismo para os residentes de Macau em viagem**

Recentemente, ocorreu um acidente de viação fatal nos Estados Unidos da América (EUA) envolvendo alguns residentes de Macau que estavam por lá em viagem. De acordo com as notícias dos EUA, o incidente ocorreu na madrugada de 6 de Outubro, hora de Macau, (meio-dia de 5 de Outubro nos EUA), quando dois residentes de Macau, juntamente com dois amigos que eram residentes nos EUA, se envolveram num grave acidente de viação na *Interstate 5* na Califórnia, quando conduziam um veículo particular. Um dos residentes de Macau morreu no local e os outros acabaram também por morrer, depois de terem sido socorridos. Os familiares dos falecidos, que na altura se encontravam em Macau, só souberam do acidente através de parentes de outras vítimas, mas desconheciam os pormenores do acidente, assim, na noite do dia 7 de Outubro, um familiar de um dos falecidos pediu assistência, através da Linha Aberta para o Turismo da Direcção dos Serviços de Turismo (DST), porém, os funcionários nem sequer pediram qualquer informação sobre o falecido, limitaram-se a fornecer o número de telefone da Embaixada da China nos EUA, para que o mesmo contactasse a Embaixada. No dia 10 de Outubro, com a ajuda de amigos e organizações nos EUA, o referido familiar conseguiu confirmar a morte do membro da sua família e começou a tratar da burocracia associada ao respectivo processo de óbito. Entretanto, em Macau, os familiares do outro falecido foram contactados pela



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

(TRADUÇÃO)

Direcção dos Serviços de Identificação (DSI), para os informar da morte dos dois residentes de Macau durante a viagem, porém, quando o familiar em causa contactou, novamente, a DST, para confirmar a morte do membro da sua família, esta direcção continuou a afirmar que não podia confirmar a identidade do falecido. Só na manhã do dia 17 de Outubro é que o mesmo foi notificado pela DST com a confirmação da identidade do seu familiar e da sua morte, mas nessa altura, já estava a ser tratada a burocracia associada ao respectivo processo de óbito. É óbvio que o mecanismo vigente não conseguiu prestar assistência nem apoio efectivos aos residentes em tempo útil, após a ocorrência do incidente.

Segundo as informações disponíveis, em 2020, com o pretexto da simplificação da estrutura, o Governo publicou o Regulamento Administrativo n.º 41/2020 (Alterações ao Regulamento Administrativo n.º 18/2011 - Organização e Funcionamento da Direcção dos Serviços de Turismo) para pôr fim ao Gabinete de Gestão de Crises do Turismo (GGCT), assim, algumas das suas funções foram integradas na DST, alterações estas que entraram em vigor no dia 1 de Fevereiro de 2021.

O referido Gabinete foi criado em 2007, com o objectivo de garantir uma intervenção imediata, operacional e eficaz em situações de crise ou emergência, resultantes da ocorrência, em Macau e no exterior, de acidentes graves, catástrofes ou calamidades, envolvendo visitantes e residentes da RAEM. O Gabinete funcionava, por delegação do Chefe do Executivo, na dependência directa do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, que o presidia, e dele faziam parte os representantes dos diversos serviços, nomeadamente, de cada um dos gabinetes dos Secretários do



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

(TRADUÇÃO)

Governo; dos Serviços de Polícia Unitários; da Direcção dos Serviços de Turismo; dos Serviços de Saúde; do Gabinete de Comunicação Social, da Direcção dos Serviços de Identificação de Macau, etc.; e dispunha de um Secretariado, ao qual competia assegurar, de forma permanente, a recolha e actualização da informação necessária à identificação, caracterização e avaliação das situações de crise, emergência ou anormalidade grave envolvendo visitantes na RAEM e residentes da RAEM no exterior.

Nos termos do vigente regulamento administrativo sobre a Organização e funcionamento da Direcção dos Serviços de Turismo, as atribuições desta Direcção incluem elaborar planos de contingência para crises de turismo e adoptar medidas adequadas quando ocorram ou se preveja a ocorrência de crises de turismo, incluindo a coordenação de outras entidades públicas ou privadas, para a segurança dos residentes da RAEM que se encontrem em viagem fora de Macau, e de turistas que se encontrem na RAEM. As diversas atribuições do antigo Gabinete de Gestão de crises estão a ser assumidas por diferentes departamentos e divisões da DST, por exemplo, a Divisão de Relações Públicas responsabiliza-se por recolher e actualizar as informações necessárias em situações de crise, emergência ou anormalidade grave envolvendo residentes da RAEM que se encontrem em viagem fora de Macau ou turistas que se encontrem na RAEM; e o Departamento de Comunicação e Relações Externas responsabiliza-se por assegurar a cooperação e a comunicação recíproca de informações com instituições oficiais, regionais e internacionais, e com organizações turísticas sediadas no exterior, entre outras. Com base na análise das atribuições actuais da DST, esta não dispõe de um estatuto adequado para tomar a iniciativa de fazer a ligação com o exterior nem de atribuições para assegurar,



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

(TRADUÇÃO)

internamente, a coordenação e comunicação interserviços que lhe permitam ficar a par das informações, em tempo real, sobre os residentes que se encontram a viajar fora de Macau, nem é capaz de dar resposta e de gerir eficazmente crises de turismo semelhantes. Veja-se como exemplo o incidente em causa, em relação ao qual o Governo não divulgou, logo de imediato, qualquer informação à imprensa. Se os familiares das vítimas fossem idosos ou incapazes de lidar sozinhos com o incidente, ficariam certamente mais preocupados e desamparados, por não terem meios para aceder às informações sobre o incidente.

Interpelo, então, as autoridades, sobre o seguinte:

1. Este caso dos residentes de Macau que tiveram um acidente durante a sua viagem no exterior veio demonstrar a falta de coordenação entre os serviços públicos e a lentidão de resposta destes na gestão de crises de turismo. Para além do mecanismo de comunicação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros da República Popular da China, existe mais algum mecanismo eficaz de comunicação e troca de informações com as instituições oficiais, regionais e internacionais, para proteger ao máximo os residentes de Macau que se encontrem em perigo no exterior? Após uma pesquisa de informações do passado, verifica-se que quando os residentes de Macau estão envolvidos em incidentes, sejam acidentes de viação sejam incêndios, as notícias são divulgadas no prazo de um a dois dias, porém, no caso supramencionado, nem a DSI nem a DST divulgaram qualquer informação à imprensa sobre este caso durante muitos dias após a identificação do primeiro falecido. Então, de que mecanismo de divulgação de notícias dispõem as autoridades? Como é que



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

(TRADUÇÃO)

se pode garantir que a sociedade de Macau tenha acesso, em tempo útil, a informações oficiais e fiáveis? Neste caso, verificou-se falta de coordenação entre a DST e a DSI e um intervalo de tempo significativo até à divulgação das informações em causa. Porquê?

2. O Gabinete de Gestão de Crises do Turismo funcionava, por delegação do Chefe do Executivo, na dependência directa do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, que o presidia, e dele faziam parte representantes de diversos serviços. Porém, em 2021, o Governo pôs fim a este Gabinete sob o pretexto da simplificação da estrutura, assim, algumas das suas atribuições passaram a ser assumidas por diferentes departamentos e divisões da DST. Os serviços competentes dispõem de competências suficientes? Como podem assumir eficazmente as devidas atribuições? Quais são os mecanismos e procedimentos de que dispõem os serviços competentes para tratar quer os acidentes envolvendo residentes de Macau que se encontrem a viajar no exterior quer os devidos pedidos de assistência? As autoridades devem proceder à avaliação deste incidente e introduzir melhorias, clarificando o mecanismo e as directrizes do processo de gestão das crises de turismo, de modo a garantir que os residentes de Macau que se encontrem a viajar no exterior e os seus familiares recebam assistência e apoio adequados e apropriados em momentos de necessidade. Vão fazê-lo?

3. No “Plano decenal de prevenção e redução de desastres em Macau (2019-2028)”, refere-se que, para otimizar a estrutura organizacional de protecção civil, o referido Gabinete de Crises ia ser integrado na estrutura organizacional de protecção



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

(TRADUÇÃO)

civil. Mais, no que diz respeito à melhoria da estrutura de coordenação, é necessário clarificar as responsabilidades dos membros que fazem parte da estrutura organizacional de protecção civil em caso de crises de turismo e melhorar a capacidade de resposta às mesmas. Qual é o ponto de situação desse trabalho? Como é que o referido trabalho vai ser implementado, agora que o Gabinete já não existe? Em relação à estrutura de coordenação em caso de crises de turismo, vão ser incluídas as medidas a tomar em caso de crise ou emergência envolvendo residentes de Macau que se encontrem a viajar fora de Macau, resultantes da ocorrência de acidentes graves, catástrofes ou calamidades?

18 de Outubro de 2024

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,**

**Lam U Tou**