



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, Lam U Tou

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo em consideração os pareceres do Gabinete do Secretário para a Segurança (adiante designado por GSS) e da Direcção dos Serviços de Identificação (adiante designada por DSI), esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Lam U Tou, de 18 de Outubro de 2024, enviada a coberto do ofício n.º 1069/E819/VII/GPAL/2024, da Assembleia Legislativa, de 23 de Outubro de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 24 de Outubro de 2024:

A fim de melhorar a estrutura departamental, o Governo da RAEM integrou as funções do Gabinete de Gestão de Crises do Turismo na DST, de acordo com o Regulamento Administrativo n.º 41/2020, que altera o Regulamento Administrativo n.º 18/2011 “Organização e Funcionamento da Direcção dos Serviços de Turismo”, a partir de 1 de Fevereiro de 2021. Desde então, esta Direcção de Serviços tem sempre prestado assistência aos residentes de Macau que viajam no exterior através do mesmo mecanismo com conteúdos e processos praticados no passado pelo Gabinete de Gestão de Crises do Turismo.

Após a recepção de um pedido de informação ou de assistência do interessado ou dos seus familiares, a Linha Aberta para o Turismo ou o pessoal desta Direcção de Serviços fornecerá as informações necessárias. Se o interessado ou os seus familiares considerarem que as informações não são suficientes para resolver as suas dificuldades e apresentarem um pedido específico de assistência, esta Direcção de Serviços, segundo as situações reais, coordenará com as autoridades competentes do caso, com as



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

instituições do Governo Central em Macau, e esforçar-se-á por ajudar o interessado ou os seus familiares a resolver as dificuldades que não conseguem resolver sozinhos, dentro de um âmbito adequado.

É de salientar que o tempo e a eficácia dos trabalhos acima referidos variarão nos diferentes países e regiões consoante a legislação e a regulamentação, os procedimentos administrativos, os recursos e as circunstâncias especiais, se as houver, existentes no momento do incidente. Mais ainda, em princípio, se os custos envolvidos forem exigidos por entidades públicas ou privadas, o interessado em causa ou os seus familiares devem suportar os custos através de um seguro de viagem ou pelos seus próprios meios.

Ademais, o Governo da RAEM tomará as devidas precauções e cuidados em qualquer interacção com entidades, representantes ou governos estrangeiros e partilhará informações pessoais sobre os residentes de Macau em conformidade com o quadro jurídico existente e os requisitos das jurisdições estrangeiras.

Em relação a terceiros que não sejam membros da família, ou ao público em geral, a informação só é partilhada quando necessário, e os desejos dos familiares, o interesse público e a necessidade dos trabalhos dos meios de comunicação social serão plenamente considerados. Ao fornecer informações a terceiros, é evitado, o quanto possível, dar explicações que sejam incoerentes com as informações autorizadas.

A DSI referiu que essa acompanha os casos de acordo com as suas situações e presta apoios adequados, como confirmar a identidade dos titulares de documento de identificação, prestar apoio no tratamento do título de viagem única para os requerentes regressarem a Macau, emitir certificados aos seus familiares e oferecer informações. Relativamente ao



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

caso referido na presente interpelação, após ter recebido as informações do Consulado Geral da China em Los Angeles, a DSI prestou apoios, de imediato, na confirmação da identidade das vítimas, na comunicação aos familiares, bem como no tratamento de documentos comprovativos necessários para os familiares deslocarem-se aos Estados Unidos da América para tratarem dos assuntos funerários.

Reitera-se que caso os residentes de Macau se encontrem com dificuldades durante a sua viagem ao exterior, podem ligar para a Linha Aberta para o Turismo - 24 Horas (2833 3000), a linha de urgência de 24 horas do CPSP (2857 3333) ou o Centro de Emergência Global para Protecção e Serviços Consulares do Ministério dos Negócios Estrangeiros (12308) para assistência.

Por outro lado, a fim de apoiar a implementação do Plano Decenal de Prevenção e Redução de desastres em Macau (2019-2028), foi concluído o projecto do Plano de Contingência para as Crises de Turismo, estando agora a ser recolhidas as opiniões dos serviços relevantes. Para garantir a segurança dos turistas durante a sua estadia em Macau, esta Direcção de Serviços continuará a colaborar com a estrutura da protecção civil na elaboração de planos de contingência relevantes e na prestação de apoio adequado aos residentes de Macau.

Além disso, segundo o GSS, nos termos do artigo 4.º do Regime Jurídico de Protecção Civil, a protecção civil é desenvolvida em todo o território sob jurisdição da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM). Os membros da estrutura de protecção civil desenvolvem, em conformidade com as suas próprias atribuições, os trabalhos de resposta a incidentes súbitos de natureza pública, nomeadamente a divulgação de alertas junto dos residentes e turistas, bem como a adopção de medidas de resposta a emergências ocorridas na nossa Região, estando excluídos os



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

assuntos relacionados com crises do turismo ocorridas fora da jurisdição da RAEM.

Aos 11 de Novembro de 2024.

A Directora dos Serviços de Turismo,
Maria Helena de Senna Fernandes