



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

(Tradução)

**Resposta à interpelação escrita apresentada pela Deputada à
Assembleia Legislativa, Lei Cheng I**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita de 6 de Abril de 2023 da Sr.^a Deputada Lei Cheng I, enviada pela Assembleia Legislativa a coberto do ofício n.º 371/E285/VII/GPAL/2023, de 14 de Abril de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo aos 14 de Abril de 2023:

Para dar resposta à retoma dos serviços de viagens em grupo transfronteiriças, esta Direcção de Serviços tem reforçado a inspecção aleatória aos grupos turísticos e a fiscalização aos trabalhos dos profissionais da área do turismo nos postos fronteiriços e pontos de interesse turístico. Entre os dias 1 de Janeiro e 16 de Abril do corrente ano, foram realizadas 432 acções de inspecção, incluindo 19 acções conjuntas com o Corpo de Polícia de Segurança Pública e a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais. Estas acções conjuntas visam combater o exercício ilegal da profissão de guia turístico, tendo sido lavrados seis autos de notícia a casos suspeitos do exercício ilegal da profissão de guia. Uma vez que aqueles indivíduos podem também estar em violação da legislação laboral, os casos referenciados foram



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

encaminhados para o devido acompanhamento do Corpo de Polícia de Segurança Pública e da Direcção de Serviços para os Assuntos Laborais. No referido período, esta Direcção de Serviços recebeu uma queixa relativa a um indivíduo suspeito de exercer ilegalmente a profissão de guia turístico, não tendo sido registada qualquer queixa relativa às denominadas “excursões a custo zero/negativo”.

Além das acções inspectivas, esta Direcção de Serviços comunica com o sector turístico através de reuniões, para conhecer atempadamente a situação mais recente da indústria e as informações fornecidas pelos profissionais que actuam na linha de frente, por forma a poder ajustar oportunamente as acções e combater com eficácia as irregularidades encontradas.

Além disso, procurará também através de diversos tipos de orientações, recomendações e modalidades de formação, elevar a consciência e o conhecimento das agências de viagens e dos guias turísticos sobre a importância do cumprimento da lei e da prestação de serviços de qualidade, tendo desenvolvido proactivamente várias acções de sensibilização direccionadas aos visitantes. A título de exemplo, foram divulgadas informações promocionais nos postos fronteiriços durante os feriados de “Cheng Meng” e da Páscoa, onde foram revelados quais os aspectos a que os visitantes devem estar mais atentos aquando da escolha



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

de excursões organizadas, inclusivamente relativamente ao guia turístico que deve ser sempre um guia licenciado para exercer aquelas funções, a fim de serem salvaguardados os seus direitos e interesses. A par disso, tem-se chamado a atenção para o facto de que o exercício ilegal da profissão de guia turístico será punido com uma multa de valor elevado.

No âmbito de prevenir e impedir que os direitos e interesses dos visitantes sejam prejudicados, esta Direcção de Serviços, em conjunto com o Conselho de Consumidores, além de distribuir, nos postos fronteiriços, panfletos informativos onde são apresentados aos visitantes as medidas e os meios de defesa dos direitos do consumidor, bem como os aspectos que devem ser tidos em conta ao planear uma viagem e compras em Macau, continuará a inspeccionar os locais para compras indicados pelas agências de viagens aos grupos turísticos provenientes do Interior da China, fiscalizando o legal funcionamento daqueles estabelecimentos. Mantém-se igualmente uma comunicação estreita com o sector, assegurando que a actividade de compras realizada pelos grupos turísticos em excursões organizadas seja efectuada de forma ordenada, criando assim um ambiente saudável para o turismo.

Esta Direcção de Serviços enviou igualmente um ofício circular, solicitando às agências de viagens que apelem aos condutores dos autocarros de turismo para que prestem atenção às regras de trânsito e à



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

segurança na condução, evitem parar ou estacionar os veículos de forma irregular e desliguem o motor dos veículos em caso de paragem. Também foi solicitado às agências de viagens que apelem aos visitantes que tenham cuidado com o seu comportamento e higiene pessoal. Ao mesmo tempo foi solicitado às agências de viagens para que coordenem as visitas aos principais pontos de interesse turístico, planeiem bem o itinerário e organizem devidamente as refeições, a fim de poder ser feita uma triagem das viagens dos grupos turísticos, por forma a evitar a aglomeração de um grande número de visitantes no mesmo local e no mesmo período, obstruindo dessa forma o acesso a ruas ou edifícios que estão nas proximidades. Além disso, esta Direcção de Serviços mobilizou pessoal para as ruas das proximidades dos locais turísticos a fim de sensibilizar os guias turísticos e visitantes para este assunto.

Relativamente à questão mencionada no ponto 2 da interpelação, com vista a promover a cooperação na supervisão ao mercado turístico da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, as autoridades responsáveis pelo turismo das cidades integradas na Grande Baía constituíram, em Setembro de 2020, a “Comunidade cooperativa para a supervisão do mercado turístico em ‘9+2 cidades’ da Grande Baía”. Estes Serviços têm participado de forma proactiva nos respectivos trabalhos e mantido contactos próximos bem como trocas de informações com 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

membros daquela comunidade por forma a segurar conjuntamente a ordem do mercado turístico.

Além disso, esta Direcção de Serviços, no exercício das funções fiscalizadoras, sempre que detectar irregularidades por parte das agências de viagens do Interior da China, encaminhará de acordo com o mecanismo aplicável o caso às autoridades competentes do Interior da China para os efeitos tidos por conveniente. Foram transmitidos neste ano àquelas autoridades competentes os seis casos suspeitos do exercício ilegal da profissão de guia turístico em Macau mencionados supra.

No futuro, estes Serviços continuarão a reforçar o intercâmbio e a cooperação com as autoridades de turismo das zonas vizinhas e incentivar os operadores e agentes turísticos para a defesa da ordem do mercado regional através de uma cooperação amistosa.

Relativamente à questão de os guias turísticos necessitarem de adiantar as despesas para o aluguer de veículos ou das refeições para lhes poder ser atribuído o trabalho, esta Direcção de Serviços não recebeu quaisquer informações dos profissionais do sector quanto a este tipo de situação. De acordo com a legislação em vigor, o guia turístico tem de ter um vínculo contratual com uma agência de viagens, o que lhe oferece alguma protecção, uma vez que pode indicar no contrato as remunerações combinadas com a agência de viagens para a prestação do seu serviço. A



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

lei proíbe igualmente e de forma expressa que a agência solicite ou receba dinheiro ou outras vantagens do guia turístico, estipulando que a prestação do serviço aos visitantes por parte do guia turístico deve ser remunerada, salvaguardando dessa forma os direitos e interesses legítimos do guia turístico.

Em relação ao trabalho legislativo referente à proposta de lei denominada de “Lei da actividade das agências de viagens e da profissão de guia turístico”, dado ao forte impacto que o turismo de Macau sofreu nos últimos três anos devido à pandemia da Covid-19 e tendo em conta que algumas das alterações (como por exemplo, o aumento do valor da caução) sugeridas na referida proposta de lei poderão aumentar encargos ao sector, torna-se necessário levar a cabo um estudo prudente e reagendar a data de apresentação daquela proposta de lei. Face às mudanças na sociedade e na indústria turística, bem como à evolução da técnica legística, também irá ser ajustado o conteúdo da referida proposta de lei apresentando-a em tempo oportuno.

A Directora dos Serviços de Turismo,

Maria Helena de Senna Fernandes

25 de Abril de 2023