



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 pelo Deputado à  
Assembleia Legislativa, Leong Sun Iok**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo consultado parecer do Gabinete do Secretário para a Segurança, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita de 17 de Março de 2023 do Sr. Deputado Leong Sun Iok, enviada pela Assembleia Legislativa a coberto do ofício n.º 312/E236/VII/GPAL/2023, de 28 de Março de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo aos 29 de Março de 2023:

Esta Direcção de Serviços exerce a fiscalização da actividade das agências de viagens e da profissão de guia turístico nos termos da lei. Para dar resposta à retoma dos serviços de viagens em grupo transfronteiriças, 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 3 de Abril do corrente ano, foi realizado um total de 383 acções de inspecção, incluindo 16 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 cinco autos de



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

notícia a casos suspeitos do exercício ilegal daquela profissão. Esta Direcção de Serviços mantém-se em contacto próximo com o Corpo de Segurança Pública e a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais em relação ao combate às excursões irregulares e aos acompanhantes de turismo (“*tour leader*”) não licenciados, e prestará colaboração proactiva com essas entidades nas acções conjuntas.

Esta Direcção de Serviços intensificará igualmente a comunicação com o sector turístico através de reuniões, estabelecendo com o sector um mecanismo de cooperação 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 combater rapidamente as irregularidades encontradas.

Por outro lado, 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.

No âmbito da recepção dos grupos turísticos provenientes do Interior da China, as agências de viagens organizadoras do Interior da China, aquando da celebração de contratos com os seus parceiros, devem cumprir a “Lei do Turismo da República Popular da China”, o “Regulamento das Agências de Viagens” e demais diplomas legais



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

aplicáveis e as agências de viagens de Macau, após a assinatura dos contratos com os seus homólogos do Interior da China, também estão obrigadas a executar os contratos de acordo com a lei. Esta Direcção de Serviços, no exercício das funções fiscalizadoras, sempre que detectar irregularidades por parte das agências de viagens do Interior da China, encaminhará o caso às autoridades competentes do Interior da China para os efeitos tidos por conveniente. Entre os dias 1 de Janeiro e 3 de Abril deste ano, foram transmitidos àquelas autoridades competentes os cinco casos suspeitos do exercício ilegal da profissão de guia turístico em Macau mencionados supra.

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

No futuro, estes Serviços continuarão a reforçar o intercâmbio e a cooperação com as autoridades de turismo das zonas vizinhas e incentivar



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

os operadores e agentes turísticos para a defesa da ordem do mercado regional através de uma cooperação amistosa.

No que toca ao apoio financeiro a excursões organizadas, foi lançado neste ano o programa “Desfrutar de Ofertas · Excursão Fantástica a Macau” direccionado para o mercado do Interior da China, no sentido de incentivar as agências de viagens locais a angariar mais visitantes do Interior da China para visitar Macau em excursões organizadas. Estima-se haver em Macau cerca de 88 agências de viagens que reúnem condições para serem incluídas nesse programa. Até 3 de Abril deste ano, registaram-se 1 796 grupos, num total de 51 978 pessoas que requereram o apoio financeiro.

Em relação aos mercados da Região Administrativa Especial de Hong Kong e de Taiwan e aos demais visitantes internacionais, foi lançada em meados de Abril deste ano a segunda fase da campanha “*Macau Treat*”, que consiste na “compra a ida e ganha a volta” dos bilhetes de transporte terrestre e marítimo entre Hong Kong e Macau. Além disso, entre os dias 15 de Abril e 15 de Julho, será expandido o programa de apoio “Desfrutar de Ofertas · Excursão Fantástica a Macau” para o mercado de Taiwan e o mercado internacional, oferecendo apoio financeiro às agências de viagens locais no sentido de angariar mais visitantes provenientes de Taiwan e do estrangeiro para visitar Macau em excursões organizadas.



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

Atendendo a crescente preferência dos visitantes em viajarem em pequenos grupos compostos por familiares e amigos, estabelecer-se-á um padrão de entrada relativamente baixo para este programa de apoio direccionado aos visitantes de Taiwan e do estrangeiro. A par disso, por forma a ajudar a indústria a participar no desenvolvimento de produtos turísticos de alta qualidade, esta Direcção de Serviços está a explorar produtos turísticos seleccionados e adequados aos visitantes de diversos mercados, como por exemplo, “excursões ponto-a-ponto” em veículo de sete lugares ou excursões de golfe, etc. Estará igualmente focada no desenvolvimento do mercado do Médio Oriente, de modo a atrair para Macau mais turistas com grande capacidade de consumo.

No que diz respeito ao apoio na área do melhoramento das habilidades profissionais e na transformação da carreira dos trabalhadores do sector turístico, esta Direcção de Serviços, através das informações sobre as necessidades de formação recolhidas junto dos operadores e agentes, das associações representativas e das associações comerciais do sector do turismo, tendo igualmente em conta as tendências de evolução da indústria e as opiniões e comentários apresentados pelos formandos, criará condições favoráveis para que os profissionais da indústria turística possam estar em linha com o desenvolvimento da indústria. Além disso, serão proporcionados cursos de formação “*online*” e “*offline*”, para que esses profissionais possam, através de diferentes meios, equipar-se e



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

aumentar os seus conhecimentos e habilidades interpessoais, incentivando deste modo o seu avanço na carreira. Planeia organizar 29 sessões de formação “*offline*” e seis programas de formação “*online*” no decorrer deste ano, sobretudo nas áreas das línguas, atendimento ao cliente, comunicação e gestão, segurança alimentar, cultura, turismo integrado, comunicação sem barreiras, entre outras, e ajudará os formandos a obter qualificações que sejam internacionalmente reconhecidas.

O Director dos Serviços de Turismo, substituto,

Hoi Io Meng

14 de Abril de 2023