



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 Interpeleção Escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Ngan Iek Hang**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpeleção escrita do Sr. Deputado Ngan Iek Hang, de 5 de Maio de 2023, enviada a coberto do ofício n.º 517/E403/VII/GPAL/2023, da Assembleia Legislativa, de 22 de Maio de 2023, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 23 de Maio de 2023:

Tendo como objectivo atrair turistas de todo o mundo, esta Direcção de Serviços tem lançado continuamente diversos tipos de promoções e organizado várias actividades. No âmbito das actividades promocionais mensais sob o tema “Sentir Macau, Sem Limites”, esta Direcção de Serviços recolheu e reuniu várias actividades organizadas pelos serviços públicos, empresas privadas e associações, e depois organizou-as em diferentes temáticas para promover junto do público todos os meses. Por outro lado, por forma a divulgar os recursos turísticos e a cultura característica de cada bairro sob vários ângulos, aproveitam-se as redes sociais oficiais para a promoção e, em colaboração com os líderes de opinião digitais, divulgam-se as estratégias de viagem, em que apresentam a cultura característica, a gastronomia e os festivais de cada bairro, bem como as informações importantes sobre a viagem de Macau.

Realizar-se-ão e apoiar-se-ão actividades apropriadas em diversas épocas do ano. Através do Programa de Apoio Financeiro Específico para Actividades “Dinamizar a economia comunitária no âmbito do turismo”, “Promover a cultura gastronómica” e “Turismo marítimo” do corrente ano, espera-se que possam ser incentivadas as associações locais a aproveitar os recursos turísticos dos diversos bairros para



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

realizarem actividades diversificadas, com vista a inserir novo vigor ao turismo comunitário.

Para melhorar a experiência turística dos visitantes, foi lançado o “Macau Cheia de Diversão – Planeador de Viagem Inteligente”, que se destina a facilitar o planeamento dos itinerários turísticos especialmente adaptados para utilizadores, enriquecer a sua experiência de visita e ainda prolongar a sua estadia em Macau, através da inteligência artificial e dos dados abertos, integrando com a previsão inteligente de fluxo de visitantes, as informações dos transportes públicos, os elementos do turismo comunitário, bem como as lojas com características próprias, as culturais e criativas e as antigas típicas.

Além disso, continua-se a aperfeiçoar a Aplicação Inteligente do Fluxo de Visitantes e analisar o fluxo mediante os megadados. Através de algoritmo, é prevista e mostrada de forma concisa a densidade do fluxo de visitantes em 117 atracções turísticas espalhadas em Macau, no sentido de maximizar a sua precisão e âmbito das previsões, facilitando assim a organização dos itinerários dos visitantes e dos operadores da indústria.

Para ir ao encontro da 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. Durante o feriado prolongado do 1.º de Maio deste ano (entre os dias 29 de Abril e 3 de Maio), foram realizadas 34 acções de fiscalização, incluindo, entre outras, acções conjuntas com os Serviços de Alfândega de Macau aos grupos turísticos nos postos fronteiriços para combater a actividade de comércio paralelo, acções conjuntas com o Corpo de Polícia de Segurança Pública e a Direcção



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

dos Serviços para os Assuntos Laborais para combater o exercício ilegal da actividade de guia turístico e acções conjuntas com o Conselho de Consumidores para inspeccionar os locais para compras indicados pelas agências de viagens aos grupos turísticos provenientes do Interior da China. Das acções de fiscalização atrás mencionadas não se verificou qualquer irregularidade por parte das agências de viagens.

Por outro lado, esta Direcção de Serviços tem feito proactivamente uma sensibilização junto dos visitantes de Macau através de diversos meios, revelando-se quais os aspectos a que devem estar mais atentos aquando da escolha de excursões organizadas, incluindo eleger as excursões que tenham qualidade garantida, conhecer bem o conteúdo e os termos do itinerário, e relativamente ao guia deve sempre ser um guia licenciado para o exercício daquelas funções, por forma a serem salvaguardados os seus direitos e interesses. Em simultâneo, 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.

Estes Serviços estão igualmente atentos com a questão de “excursões a preço baixo”, sendo que, tendo em consideração as características do turismo, será dada continuidade ao reforço do intercâmbio e da cooperação com as autoridades do turismo das zonas vizinhas e incentivar-se-ão os operadores e agentes turísticos para a defesa da ordem do mercado regional, através de uma cooperação amistosa.

Em relação à organização de refeições dos grupos turísticos, esta Direcção de Serviços mobilizou o seu pessoal para inspeccionar os locais onde são fornecidas refeições aos grupos turísticos, apelando aos guias turísticos para que introduzam melhorias e aos turistas para



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

que observem a ordem social. Ao mesmo tempo, enviou um ofício-circular a todas as agências de viagens de Macau, solicitando-lhes que planeiem bem o itinerário das excursões e organizem devidamente as refeições, a fim de poder ser feita uma triagem das viagens dos grupos turísticos, evitando dessa forma a aglomeração de um grande número de visitantes no mesmo local e no mesmo período que pode originar a obstrução do acesso às ruas ou edifícios nas proximidades. Além disso, reuniu-se com os responsáveis das agências de viagens e dos estabelecimentos de restauração para discutir medidas de melhoria específicas.

O número de estabelecimentos de restauração que fornecem refeições aos visitantes em excursão organizada vai aumentar com a recuperação estável do turismo, e esta Direcção de Serviços vai também avaliar, conjuntamente com outros serviços competentes, a saber, o Instituto para os Assuntos Municipais, o Corpo de Polícia de Segurança Pública e a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, a situação, nomeadamente a higiene e o trânsito do local, discutindo com essas entidades as demais medidas de melhoria.

Aos 12 de Junho de 2023

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