



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, Zheng Anting

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (adiante designada por DSAL), esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Zheng Anting, de 12 de Maio de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 511/E391/VII/GPAL/2022, da Assembleia Legislativa, de 20 de Maio de 2022, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 23 de Maio de 2022:

O Governo da RAEM tem sempre dado importância à exploração de visitantes de diferentes origens. No entanto, devido ao impacto da epidemia da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus e às restrições de entradas em todos os países, esta Direcção de Serviços tem de suspender as promoções *offline* nos mercados internacionais e desenvolver em princípios as promoções *online*. No que respeita às promoções junto dos países de língua portuguesa, participámos este ano, através da internet, nas actividades realizadas em Portugal, nomeadamente a Bolsa de Turismo de Lisboa, o *Publituris Roadshow*, o *Rock in Rio Lisboa*, entre outras, e mantemos laços estreitos com a Associação Portuguesa de Agências de Viagens e Turismo (APAVT). Com a implementação do “Programa de isenção de restrições de entrada para não residentes de nacionalidade portuguesa” a partir de 27 de Maio deste ano, esta Direcção de Serviços irá acompanhar de perto a situação dos visitantes de nacionalidade portuguesa a Macau e ajustar a estratégia de promoção atempadamente.

Além disso, foram instalados bazares dos produtos característicos dos países de língua portuguesa e de Macau nos eventos da “Semana de Macau” organizados pelo Governo da RAEM em seis cidades do Interior da China durante os anos 2020 a 2021. Continuar-se-á a promoção dos produtos característicos dos países de língua portuguesa no plano dos eventos da “Semana de Macau” do ano 2022.



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

Em articulação com a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer, desde 2013, esta Direcção de Serviços tem vindo a fornecer regulamente acções de formação ao sector para aumentar a sua qualidade dos serviços, incluindo cursos de comunicação intercultural e de línguas em inglês, japonês, coreano, tailandês, entre outros, de modo a dar apoio a acrescentar a sua valorização e lidar com os visitantes diversificados.

Para fazer face à recuperação do mercado turístico internacional no futuro, estes Serviços têm feito vários preparativos, entre os quais o principal é dar apoio ao sector para melhorar o nível de gestão e serviços e otimizar o acolhimento dos visitantes em Macau.

Por outro lado, atendendo à pretensão do sector do turismo relativamente ao “Plano de formação subsidiada orientada para o aumento das competências técnicas”, a DSAL comunicou activamente com os representantes do sector e auscultou as sugestões sobre a organização dos cursos de formação. No futuro, sob a orientação do sector e o planeamento conjunto, irão ser organizados cursos de formação para permitir que os respectivos operadores aumentem as suas técnicas profissionais e conheçam a situação do desenvolvimento do sector.

A DSAL vai também continuar a organizar cursos de formação profissional para os diversos sectores (incluindo o do turismo), segundo várias modalidades, nomeadamente o “aumento de técnicas”, a “formação conjugada com a certificação”, a “formação remunerada em serviço”, entre outras, bem como continuar a acompanhar de perto a situação da implementação do “Plano de formação subsidiada” e, conforme as necessidades concretas, proceder-se-á atempadamente à revisão e ao aperfeiçoamento do plano.

Em relação à terceira pergunta da interpelação, sob o impacto da pandemia, nota-se uma grande mudança nos padrões de comportamento dos visitantes. Deste modo, por forma a acelerar a recuperação da indústria do turismo após a epidemia, tem sido utilizado o *marketing* de precisão para atingir os clientes-alvo. A partir de 2021, esta Direcção de Serviços procede, em cooperação com as empresas de telecomunicações locais, a análises de grande volume de dados dos visitantes, tais



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

como o percurso de viagem, as preferências nas atracções e na área de alojamento, a duração da estadia, entre outros, de modo a compreender o comportamento de viagem e as preferências de visitantes de diferentes mercados durante a sua estadia em Macau. Em simultâneo, continua-se a efectuar estudos e inquéritos aos visitantes no átrio de partida dos postos fronteiriços de Macau e nos potenciais mercados internacionais, para recolher informações sobre os padrões de consumo e de deslocação dos visitantes, a avaliação e o grau de satisfação com o turismo de Macau, bem como a vontade de visitar Macau dos diferentes tipos de visitantes e seus interesses após a epidemia, pretendendo-se assim conceber produtos turísticos adequados e divulgar informação promocional que vá ao encontro das preferências dos visitantes, no sentido de atrair ainda mais turistas a Macau, acelerar a recuperação da indústria do turismo e promover o desenvolvimento económico global.

Aos 6 de Junho de 2022.

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