



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Elevar a qualidade dos serviços turísticos de Macau

Durante os cinco dias seguidos da “semana dourada” do 1.º de Maio, entraram em Macau cerca de 500 mil turistas, um registo diário de mais de 100 mil nos primeiros três dias, e um recorde de mais 130 mil no segundo dia, sendo o registo diário mais elevado desde o relaxamento das medidas de restrição às entradas e saídas. A semana dourada foi muito movimentada, o mercado voltou à prosperidade, as ruas estavam cheias de pessoas, e mesmo no final da semana registaram-se mais de 50 mil visitantes [1], e com o aumento significativo das receitas do jogo em Abril [2], contribuíram para a recuperação da economia de Macau.

À medida que aumenta o número de turistas, as instalações turísticas e comunitárias devem, de alguma forma, acompanhar a situação, caso contrário, poderá haver lugar a conflitos. Segundo alguns cidadãos, pode ver-se um grande número de turistas nas ruas à espera de refeições, muitas pessoas vão-se acumulando nas ruas, dificultando a circulação, e muitos turistas que integram excursões a baixo preço comem e visitam Macau à pressa, por isso, nem sequer conseguem enumerar os pontos turísticos característicos de Macau. Nos *sites* e nas redes sociais do Interior da China é fácil encontrar excursões a baixo preço para Macau, algumas até são multidestino, por exemplo, excursões de 3 dias a Hong Kong e Macau por mil a dois mil renminbi. Alguns turistas que integraram estas excursões manifestaram, nos *sites*, a sua insatisfação com a organização das viagens, especialmente com os itinerários



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

pouco razoáveis e as compras forçadas. As excursões a baixo preço têm a sua razão de ser, mas, a baixa qualidade dos serviços, os itinerários pouco razoáveis e as compras forçadas contribuem para uma má experiência de viagem e prejudicam a imagem de Macau enquanto cidade turística.

Podemos olhar para o exemplo de Zibo, cidade turística mais visitada da província de Shandong, no Interior da China, que ficou famosa pelos produtos diversificados e baratos e pelo churrasco tradicional. Para facilitar as deslocações dos turistas, as autoridades locais organizaram viagens de comboio e transportes públicos, e realizaram ainda inspeções específicas às lojas de churrasco. Com vista a combater o aumento injusto de preços, durante a “semana dourada” do 1.º de Maio, toda a cidade se uniu para servir os turistas, as lojas operaram de forma activa, honesta e com preços justos, e por ser assim é que Zibo ficou famosa, atraindo um grande número de turistas para sentirem a hospitalidade do Governo, das lojas e dos residentes.

Com vista a aumentar a experiência dos serviços turísticos de Macau, interpele sobre o seguinte:

1. O Governo deve tomar como referência a prática da cidade de Zibo, reforçar a cooperação com os sectores do turismo, da restauração e da hotelaria, para melhorar o nível dos serviços turísticos, e criar, em conjunto, uma experiência turística sustentável e de qualidade. O Governo vai fazê-lo? O Governo deve, tendo em conta o mês, as festividades, as actividades especiais e a gastronomia, desenvolver um itinerário mensal para os turistas, por exemplo organizar visitas à feira das indústrias criativas, visitas para conhecer os



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

hábitos e costumes, a cultura e a gastronomia, etc. O Governo vai fazê-lo? No que diz respeito à promoção, o Governo deve aproveitar bem as plataformas sociais para reforçar as recomendações dos pontos turísticos a visitar, divulgar as informações sobre a vinda a Macau e os meios para a apresentação de queixas, etc. O Governo vai fazê-lo? O Governo deve criar um sistema de classificação, para obter informações sobre a experiência dos turistas em relação à comida, bebidas e diversões em Macau, a fim de melhorar a qualidade dos serviços turísticos. O Governo vai fazê-lo?

2. As respostas às interpelações apresentadas pelos deputados [3] demonstram que as autoridades competentes fiscalizaram e executaram a lei de forma activa, para salvaguardar a imagem turística de Macau. Então, qual é o ponto de situação dos trabalhos de inspecção desenvolvidos pelo Governo para fazer face ao aumento significativo do número de excursões durante a semana dourada? O Governo detectou alguma infracção por parte das agências de viagens durante a semana dourada? O Governo deve incentivar o sector a criar excursões de diferentes níveis para os diversos grupos de pessoas. Como é que o Governo vai fazer isto? O Governo e o sector devem definir, em conjunto, os critérios mínimos para as excursões mais acessíveis, para reduzir as excursões a preços excessivamente baixos e os itinerários pouco razoáveis, com vista a assegurar os serviços básicos e a elevar a avaliação geral do turismo, para os turistas terem vontade de voltar a Macau. O Governo vai fazer isto?
3. Atendendo à situação actual, é provável que os restaurantes não estejam a



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

conseguir dar resposta ao elevado número de excursões dando assim lugar à concentração de pessoas num mesmo restaurante e, conseqüentemente, a longos tempos de espera. O Governo vai então proceder à respectiva coordenação? O Governo deve promover a colaboração entre as agências de viagens e o sector da restauração, dispersando os turistas por diversos locais para as refeições em grupo. Vai fazê-lo? Quanto aos cupões de refeição, o Governo deve colaborar com as “lojas com características próprias” e com várias lojas numa mesma rua, para os turistas poderem escolher livremente o restaurante, ajudando assim na dispersão do fluxo de pessoas e contribuindo para o desenvolvimento da economia. O Governo vai fazê-lo?

Referências:

[1] Site de referência: http://www.macaodaily.com/html/2023-05/04/content_1671719.htm

[2] Site de referência: http://www.macaodaily.com/html/2022-05/02/content_1594177.htm

[3] As respostas do Governo às interpelações escritas apresentadas pelos deputados são as seguintes: resposta à interpelação escrita apresentada pela deputada Song Pek Kei no dia 3 de Março de 2023 - Aperfeiçoar os mecanismos relacionados com o turismo, para acabar com as excursões a custo zero, Despacho n.º 414/VII/2023; resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado Leong Sun lok no dia 17 de Março de 2023 - Exortar o reforço do combate às excursões ilegais, Despacho n.º 473/VII/2023.

05 de Maio de 2023

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Ngan Iek Hang