



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 pela deputada à  
Assembleia Legislativa, Sr.<sup>a</sup> Kwan Tsui Hang**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres do Gabinete do Secretário para a Segurança, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.<sup>a</sup> Deputada Kwan Tsui Hang, de 14 de Fevereiro de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 117/E101/V/GPAL/2014, da Assembleia Legislativa, de 17 de Fevereiro de 2014 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 18 de Fevereiro de 2014:

Macau como destino de turismo de lazer recebe, durante os feriados, um maior número de visitantes do que nos dias normais. Para lhes facilitar um melhor planeamento das suas viagens a Macau, durante o período da semana dourada do Ano Novo Lunar e da Implantação da República Popular da China, a DST tem reforçado a divulgação, tudo no sentido de assegurar os direitos dos visitantes e garantir a qualidade do turismo, incluindo a informação, na página electrónica, do número de visitantes chegados a Macau, nos diferentes postos fronteiriços, no dia anterior, o envio de cartas aos operadores turísticos a alertar sobre aspectos a terem em atenção, bem como a publicação e distribuição de um guia com os estabelecimentos de restauração e bebidas, a par da organização de uma série de actividades comemorativas, entre outras, num conjunto de medidas que procura dar



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 às necessidades dos residentes e visitantes, e melhorar a qualidade do ambiente e serviços de turismo prestados. No tocante às várias situações de entrada de visitantes, nos períodos altos, os vários departamentos governamentais, incluindo a Direcção dos Serviços de Turismo (DST), o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), a Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água (DSAMA), entre outros, têm melhorado o sistema da gestão de triagem, executando as seguintes acções: emissão, com antecedência, de notas de imprensa, para maior facilidade de acesso, tanto dos visitantes como dos cidadãos, a informações actualizadas sobre o turismo e sobre os preços dos quartos de hotéis; centralização da inspecção das tabelas de preços dos estabelecimentos de restauração e de bebidas sob supervisão e licenciados por esta Direcção de Serviços, no intuito de corrigir, atempadamente, as infracções; lançamento de um sistema electrónico para garantir que os consumidores possam ter, em tempo útil, as informações sobre os quartos de hotéis. Por outro lado, a página electrónica destes serviços já está ligada à “Plataforma de informação em tempo real dos postos fronteiriços”, lançada pelo Corpo de Polícia de Segurança Pública, e os balcões de informações turísticas da DST, também, instalaram monitores, para os visitantes saberem, em tempo real, a situação de fluidez da circulação pedonal nos vários postos. Ao mesmo tempo, através da *Internet*, cidadãos e visitantes podem visionar, em tempo real, a situação



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

Handwritten signature or initials.

do movimento nas alas das entradas e saídas e nos corredores de entradas e saídas de veículos dos postos fronteiriços das Portas do Cerco, Porto Exterior e Cotai, além disso, os visitantes podem, ainda, aceder através do *software* do telemóvel, decidir qual o melhor momento para passarem determinada fronteira e escolher o tempo de passagem mais conveniente.

O Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), nos últimos anos, para aumentar o poder de recepção dos visitantes, recrutou mais pessoal civil, mais de 200 pessoas, para fazerem o trabalho administrativo interno, disponibilizando, assim, mais agentes para realizarem os trabalhos da linha da frente, atenuando, deste modo, a situação de carência de recursos humanos nos vários postos fronteiriços. Presentemente, o sistema de controlo automático de passageiros, está disponível nos postos fronteiriços das Portas do Cerco, Porto Exterior, Aeroporto, Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa, Cotai, entretanto, no âmbito da sua aplicação, para além dos portadores do bilhete de identidade de residente permanente de Macau, o sistema foi alargado aos portadores de bilhete de identidade de residente permanente de Hong Kong, bem como a trabalhadores não residentes, estudantes, salvo- -condutos para deslocação a Hong Kong e Macau, de vistos para visitas familiares ou vistos comerciais. No futuro, através do aumento, no âmbito do sistema de controlo automático de passageiros, o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) e os serviços competentes estão a ajustar o seu número, para enfrentarem as futuras necessidades dos postos fronteiriços. Desde o



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

Ano Novo Lunar de 2012, que o CPSP, começou, a título experimental, a distribuição de agentes da PSP, dos vários Comissariados Policiais, para darem apoio nos vários postos fronteiriços, este apoio foi organizado em diferentes horas e conforme a situação de tráfego intenso. Além disso, em Julho de 2013, o CPSP deu início à isenção de carimbo para todos os visitantes que entram e saem pelos postos fronteiriços de Macau, para que o procedimento de verificação dos documentos seja melhor e mais rápida, diminuindo, assim, o tempo de espera dos visitantes.

Tendo em conta que os turistas se concentram, demasiado, nos principais pontos turísticos de Macau, esta Direcção de Serviços organiza uma série de actividades turísticas e culturais e promove o desenvolvimento dos produtos turísticos, para que os turistas, que experimentem percursos turísticos diferentes, tenham um conhecimento mais profundo de Macau, ao mesmo tempo que a economia das zonas comunitárias e estimulada. No final de Setembro de 2013, esta Direcção de Serviços lançou o projecto “Sentir Macau passo-a-passo”, através do qual foram lançados quatro novos roteiros turísticos, para promover a divulgação das informações do turismo comunitário junto dos residentes e visitantes, recorrendo a uma série de acções de promoção e divulgação para dispersar os visitantes pelas diferentes zonas da cidade. Além disso, o CPSP vai acompanhar, estreitamente, a situação do grande número de visitantes que se concentram nos pontos turísticos, durante os feriados e, conforme a mudança da situação, distribuir com flexibilidade 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

recursos humanos e implementar medidas eficazes de contingência.

A abertura da política de vistos individuais, por parte do Governo Central da China, contribuiu para o rápido crescimento do número de visitantes do Interior da China, tornando-se a mesma, desde 2003, a maior fonte de clientes de Macau. Mas ao mesmo tempo, no que respeita ao desenvolvimento de outras fontes de clientes, verificou-se, também, nos últimos 10 anos, um crescimento substancial dos visitantes do mercado internacional, para além do mercado da Grande China (Interior da China, Hong Kong e Taiwan), os visitantes internacionais aumentaram, de cerca de 800 mil – 4,8% do total de visitantes em 2004, para os três milhões, em 2013, 10% do total de turistas. Assim, constata-se que, ao fim de dez anos, o número de visitantes internacionais já atingiu o triplo, e face ao forte crescimento do mercado do Interior da China, a quota-parte, ocupada pelos turistas internacionais, ainda, continua a crescer mais do dobro do número inicial.

Nestes últimos anos, a Direcção dos Serviços de Turismo empenhou-se na procura de novos mercados, a título de exemplo, a sua participação em feiras de turismo organizadas, anualmente, na Rússia e no Médio Oriente, dois mercados com grandes potencialidades, tendo, para o efeito, a DST elaborado mapas e guias turísticos na língua russa. Esta Direcção de Serviços pretende consolidar e aumentar o prestígio de Macau nessas zonas. Nos mercados longínquos, como os da Europa e dos Estados Unidos da América do Norte, registou-se, nos últimos anos, um aumento



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

no número de visitantes. No entanto, as alterações da conjuntura mundial, sobretudo, o impacto da crise económica de 2008 e as mudanças nas situações económicas da Europa e da América do Norte, nos últimos anos, afectaram, em geral, o desenvolvimento do mercado turístico externo. Entretanto, a DST tem acompanhado de perto a evolução da situação, esforçando-se por desenvolver, a longo prazo, os mercados de longa distância.

Quanto ao futuro desenvolvimento turístico de Macau, esta Direcção de Serviços não procura o aumento ilimitado do número de visitantes, mas dá importância à mudança do modelo turístico, para elevar a qualidade. Para permitir que a indústria turística de Macau atinja o objectivo de Centro Mundial de Turismo e Lazer, é necessário elaborar políticas e estratégias específicas e ter um projecto de actuação. Assim, iniciar-se-á o “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo” que irá propor um plano de desenvolvimento de médio a longo prazo para o sector, nomeadamente, no que diz respeito à divulgação e promoção, produtos turísticos e turismo de qualidade, entre outros aspectos. A par disso, para aumentar, continuamente, o conforto dos residentes locais e visitantes, a DST continuará a promover o Plano de Desenvolvimento para o Turismo Comunitário, tendo em vista a dispersão dos turistas pelas diversas zonas de Macau. Ao mesmo tempo, realiza-se, de forma contínua, a “Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau” para reforçar o conhecimento da população em relação ao turismo de Macau,



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

efectuando-se trabalhos sobre educação turística, como por exemplo, impressão de folhetos sobre dicas para a viagem a Macau e produção de um vídeo promocional, para que os turistas possam conhecer os seus direitos e os assuntos a que devem dar atenção. Recorre-se, ainda, ao mecanismo interdepartamental, por exemplo, a Direcção dos Serviços de Turismo, o Corpo de Polícia de Segurança Pública, os Serviços de Alfândega, a Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água e a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, organizam, em conjunto, reuniões para discutir a realização dos trabalhos, tais como a triagem nos vários postos fronteiriços, a comunicação de informações e o aumento da fluidez do trânsito, durante os períodos de maior afluência de visitantes. O relatório sobre a capacidade de acolhimento dos visitantes, elaborado pelo Instituto de Formação Turística, serve de referência para otimizar os respectivos trabalhos e responder às necessidades da sociedade.

A Directora dos Serviços, Subst.<sup>a</sup>

Cecília Tse

10 de Abril de 2014