



(Tradução)

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 Sr. Deputado à Assembleia Legislativa, Si Ka Lon**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta, à interpelação escrita, do Sr. Deputado Si Ka Lon, de 29 de Março de 2018, enviada a coberto do ofício n.º 337/E247/VI/GPAL/2018, da Assembleia Legislativa, de 4 de Abril de 2018 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 6 de Abril de 2018:

Em articulação com os trabalhos de construção da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, a Direcção dos Serviços de Turismo, com base das boas relações de cooperação estabelecidas com as cidades do Delta do Rio das Pérolas ao longo dos anos, alargar-se-á o seu âmbito de cooperação até à Zona da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, com vista a acelerar a integração da indústria turística e realizar a complementação mútua dos recursos. Em 2017, a Direcção dos Serviços de Turismo concluiu e divulgou ao público o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, bem como apresentou diversas sugestões sobre o desenvolvimento conjunto dos produtos turísticos com as cidades vizinhas, incluindo a abordagem do desenvolvimento em conjunto do turismo das ilhas, através do desenvolvimento abrangente dos produtos de turismo marítimo, a fim de transformar Macau como uma cidade fulcral num contexto de turismo multi-destinos de curta distância do Delta do Rio das Pérolas; reforçar a cooperação com o Governo do Interior da China, acelerar 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

desenvolvimento do turismo em barcos de recreio, alargar a cobertura das cidades com “viagens em barcos de recreio com visto individual”; desenvolver projectos existentes ou futuros com potencialidades como actividades da cidade gémea, por exemplo as diversas actividades de intercâmbio desportivo, de turismo temático, entre outras.

Para possibilitar um melhor acompanhamento dos trabalhos em torno da construção da Grande Baía Guangdong – Hong Kong – Macau, no domínio do turismo, numa iniciativa da Administração do Turismo de Guangdong, da Comissão para o Turismo do Governo da Região Administrativa Especial de Hong Kong, e da DST, a Federação Turística da Região Metropolitana da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau foi estabelecida em Dezembro de 2017, constituída por um grupo inovador de cooperação de turismo integrado. A federação é composta pelas autoridades de turismo de nove cidades da Grande Baía da Província de Guangdong, nomeadamente, Guangzhou, Shenzhen, Zhuhai, Foshan, Huizhou, Dongguan, Zhongshan, Jiangmen e Zhaoqing, e das duas Regiões Administrativas Especiais de Hong Kong e Macau. Na altura do seu estabelecimento, foi aprovado o “Regulamento da Federação Turística da Região Metropolitana da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau”, e foi assinado o “Acordo-Quadro para o Reforço da Cooperação Guangdong-Hong Kong-Macau e Promoção da Construção da Grande Baía”, com vista a erguer em conjunto uma área com qualidade de vida elevada e que ofereça boas condições para viver,



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

trabalhar e viajar. Em simultâneo, com base no conceito de “Cooperação e desenvolvimento, criação de uma marca em conjunto e partilha de mercados”, a federação promoverá a interacção e cooperação entre os membros através da integração de recursos, da promoção de imagem e marketing conjunta, entre outras, bem como impulsionará a troca de visitas e colaboração entre os membros, construindo em conjunto destinos turísticos a nível mundial. A criação da federação consolidará ainda mais os contactos e intercâmbios de turismo das três regiões e ajudará a estabelecer uma imagem comum de turismo a nível internacional e a criar uma nova referência a nível mundial do turismo regional da Baía, desempenhando um papel importante para a promoção do desenvolvimento da indústria do turismo da região de Guangdong, Hong Kong, Macau e até da China. Por outro lado, conforme a situação mais recente da cooperação turística na Grande Baía, com base no mecanismo de avaliação do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, a DST ajustará as estratégias de desenvolvimento e a direcção do plano, actualizará os produtos turísticos e acelerará o ritmo para impulsionar a construção do turismo na Grande Baía.

O Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade foi lançado em 2014 e conta até à presente data 4 anos de realização, com o objectivo de elevar a qualidade de serviços da indústria do turismo e de outras indústrias relacionadas, promover o compromisso de qualidade, bem como incentivar e apoiar a indústria em elevar a cultura de serviços,



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 o objectivo de transformar Macau num centro mundial de turismo e lazer. O projecto inicialmente focou-se no sector da restauração, baseando na sua classificação conforme quatro tipos de licenciamento, “Restaurante de Luxo”, “1.<sup>a</sup> Classe”, “2.<sup>a</sup> Classe” e “Estabelecimentos de Comidas e Bebidas”, o programa realizou-se com sucesso nos primeiros dois anos e passou a incluir também o sector das agências de viagens a partir de 2016. Macau conta actualmente com 232 empresas de restauração e 37 agências de viagens premiadas com o Prémio Empresa de Qualidade.

O “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” é um projecto contínuo de acreditação profissional, é feito uma série de estudos e análises antes de cada lançamento de novos sectores de serviços turísticos, cujo conteúdo foi concebido tendo como referência projectos semelhantes de outros países e regiões e opiniões das organizações do sector e inquéritos recolhidos junto de visitantes. Após consolidação e integração das opiniões recolhidas, foi definido os critérios de avaliação e os procedimentos de acreditação deste projecto. Nesta conformidade, em 2017, a DST deu início ao estudo e análise na ampliação do projecto ao serviços de vendas, e tendo igualmente reunido com o Conselho dos Consumidores no sentido de abordar uma forma de cooperação conjunta, que teve um progresso satisfatório e os detalhes técnicos existentes serão implementados por ambas as partes.



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 que diz respeito ao programa para guia turístico, a DST realizou igualmente um estudo preliminar, embora tecnicamente a avaliação aos serviços de guia turístico é possível, mas no sector as opiniões diferem em dois extremos. Antes da obtenção de consenso do sector, a participação no programa pelos guias turísticos encontra-se numa situação de instabilidade, bem como o reconhecimento do valor do prémio. Será muito difícil e desafiador implementar este plano no sector dos guias turísticos no futuro próximo, assim, a DST irá manter uma estreita comunicação com os representantes do sector, e esforçar em obter o apoio da indústria, a fim de implementar gradualmente o plano relacionado.

No que diz respeito na formação para elevar a capacidade de recepção internacional do guia turístico, de acordo com o Regulamento Administrativo n.º 42/2004, de 30 de Dezembro de 2004, revisto pelo Decreto-Lei n.º 48/98/M de 3 de Novembro, o exercício da profissão depende de aprovação em curso de habilitação ministrado pelo IFT; ou, aprovação em curso de bacharelato ou licenciatura na área do turismo, ministrado pelo IFT ou por outra instituição de ensino superior de Macau; ou obtido em instituição de ensino superior no exterior de Macau, desde que admitido pelo IFT, após tem necessidade de frequentar o IFT que organiza anualmente seminários de actualização de conhecimentos para os guias turísticos e transferistas, respeitantes a matérias das áreas do turismo, cultura e economia, aqueles que cumprem os requisitos e que



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

tenham as qualificações aptas, essas podem fazer o registo e obter o cartão de guia turístico emitido pela DST.

No entanto, para a promoção, apoio à formação aos profissionais da indústria de turismo e aos trabalhos específicos, a DST tem organizado cursos de formação específica e cursos de acreditação internacional de qualificação profissional destinados às empresas participantes e empresas premiadas do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade”, no intuito de ajudar o sector a elevar a qualidade dos serviços. Nos últimos 3 anos apoiou no sector de restauração e profissionais de agências de viagens na inscrição com reconhecimento internacional da “City & Guilds”, os cursos de formação com reconhecimento incluindo a “Restauração e serviço de acolhimento a clientes”, “Restauração e vendas de hospitalidade”, “Gestão de conflitos” e cursos de “Vendas”, entre outros.

A Directora dos Serviços,  
Maria Helena de Senna Fernandes  
13 de Abril de 2018