

二零零九年度活動計劃

PLANO DE ACTIVIDADES DE 2009

EXPERIENCE

MACAU!

A World of difference, the difference is Macau



感受澳門!

繽紛世界，澳門就是與別不同

PLANO DE ACTIVIDADES DE 2009

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ©2009**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO.....	12
3. DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO.....	20
4. DEPARTAMENTO DE PRODUTO E PROJECTOS ESPECIAIS.....	23
5. DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO.....	29
6. DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA.....	50
7. CENTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS.....	57
8. MUSEU DO GRANDE PRÉMIO.....	60
9. MUSEU DO VINHO.....	64

INTRODUÇÃO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

INTRODUÇÃO

Em termos de fomento do desenvolvimento contínuo das actividades turísticas de Macau, e de acordo com a orientação da política para a diversificação proporcional do Turismo em termos económicos, no ano de 2009 o principal objectivo será agilizar a diversidade dos produtos e do mercado no sentido de aqui se criar um Turismo de melhor qualidade, e de reforçar a nossa imagem como destino único, na Região da Ásia, para o Turismo de lazer e diversões e a organização de convenções e exposições em que irão desenvolver-se intensamente as vantagens dos produtos relativos aos novos recursos culturais.

Em 2009, irá continuar a usar-se o slogan “Num Mundo de Diferença – a Diferença é Macau”; e “Sentir Macau” como lema das actividades promocionais com novos conteúdos, para que os turistas possam conhecer as diferentes características desta cidade cosmopolita. Acompanhando as várias fases da diversificação do Turismo, ir-se-á fortalecer o desenvolvimento das actividades no que toca a eventos diversões, cultura, reuniões, exposições, actividades especiais, gastronomia e compras para atrair a vinda de mais turistas de qualidade a visitarem Macau.

Relativamente aos esforços a fazer para essa diversificação do mercado turístico, continuar-se-á a incentivar as Companhias Aéreas relacionadas com Macau a desenvolverem novas rotas com ligações directas ao Território, contribuindo assim para o aperfeiçoamento contínuo da nossa rede de aviação, e fornecendo boas condições para o desenvolvimento do mercado internacional. Em 2008, com base nas quotas do mercado com mais de dez por cento de turistas internacionais, irão incrementar-se novas estratégias promocionais em mercados externos e assegurar o crescimento constante do Sueste Asiático e, por outro lado, aumentar-se os do Nordeste da Ásia e os mais distantes, como o norte-americano, o europeu e o australiano.

Face ao crescente aumento do número de turistas, e com a entrada em funcionamento das novas infra-estruturas, garantir os direitos dos turistas, implementar um Turismo mais honesto e criar o ambiente de mercado turístico qualificado são objectivos prioritários do plano de trabalho para o ano de 2009. Neste sentido, os Serviços de Turismo criarão um grupo de trabalho especializado para a revisão dos diplomas legais do sector. Por meio da redistribuição dos recursos, vai proceder-se ao aperfeiçoamento dos Serviços Públicos ligados ao Turismo e procurar impulsionar-se o desenvolvimento da regulamentação da “cidade turística”; e irão

resolver-se, cuidadosamente, os problemas relacionados com a qualidade dos serviços turísticos, assim como os conflitos que surjam com turistas. Tudo será igualmente feito para elevar o grau de satisfação dos turistas que aqui vêm. Além disso, no ano de 2009, através dos resultados dos inquéritos a realizar sobre os guias turísticos, será aperfeiçoada e ajustada a sua formação e o seu regime de contratação.

1. Desenvolver e diversificar os produtos turísticos, criar e estabelecer a imagem do Turismo Cultural

A área do Turismo de Macau atravessa actualmente, uma fase de crescente desenvolvimento, a caminho de se tornar modelar no âmbito da política da promoção sustentável e do contínuo desenvolvimento do sector. Importa, pois, diversificar a economia turística e ampliar os nossos recursos, através de um grande esforço para valorizar e promover a já referida diversificação dos produtos e contribuir para o fortalecimento do Turismo Cultural aproveitando o Turismo Cultural para o progresso económico e desenvolvimento da comunidade e, por outro lado, do nível do nosso Património Cultural enriquecendo o conteúdo do próprio Turismo Cultural. Ao mesmo tempo, há que enriquecer e melhorar a coordenação das instalações complementares.

Eventos de grande escala, festivais e actividades especiais são sempre uma componente importante da diversificação dos produtos. No ano de 2009, continuarão a organizar-se e promover-se diversos festivais, eventos e actividades deste tipo, como o Concurso Internacional do Fogo de Artífício de Macau, o Grande Prémio de Macau, o Festival de Gastronomia de Macau, o Concurso da Miss Macau, as Festas de Cultura e Turismo A-Ma, as “Festas de Outubro”, o Festival do Fogo de Artífício, etc., introduzindo-se mais elementos, de acordo com o gosto e as preferências dos turistas e enriquecendo assim, o ambiente e os temas das festividades. Também prosseguirá o permanente apoio às associações locais na organização das suas festas realçando estes componentes do Turismo e sempre diversificando os nossos produtos.

Para proporcionar novas experiências turísticas e mais divertimentos, far-se-á um esforço especial para melhorar a sua qualidade e para o reforço dos vários aspectos de interesse cultural dos nossos recursos, para planear e criar, no sentido de tornar de facto Macau numa cidade de Turismo Cultural diversificado e de qualidade, sempre sublinhando a característica única de Macau - miscelânea das Culturas Oriental e Ocidental. De acordo com o desenvolvimento dos produtos, serão aperfeiçoadas as “Excursões de Qualidade”, para satisfazer às necessidades dos

diversos mercados. Promover-se-ão diversos passeios temáticos que incluirão um “Passeio Cultural”, um “Passeio por Macau - Património da Humanidade”, um “Passeio pela Cozinha Macaense”, uma “Visita de Estudo”, um “Passeio pelos Monumentos Religiosos”, um “Passeio pelos Festivais”, um “Passeio pelos Cuidados de Saúde e Beleza” e um “Passeio Desportivo”, etc. O reforço da diversificação do Turismo em Macau, como característica da imagem e objectivo do nosso mercado, será uma constante preocupação.

No âmbito da cooperação regional, com a interligação e colaboração do Turismo do Região do Delta do Rio das Pérolas, Hong Kong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Guangdong-Macau e Fujian-Macau, etc., irão desenvolver-se, conjuntamente, novos projectos competitivos e mais itinerários com diversos destinos dentro da Região, para se criar uma marca turística própria. Além de se prosseguir e otimizar tal colaboração, colaborar-se-á com Zhongshan, Zhuhai e Jiangmen no lançamento e promoção de vários itinerários culturais, como os seus eventos e festivais, reforçando os benefícios da cooperação regional.

2. Incentivar a criação de actividades promocionais diferentes e enriquecer a integração do mercado turístico

Promover Macau como “Cidade de Turismo diversificado e de qualidade” e com “Destino único na Ásia para lazer, diversões, convenções e reuniões” junto dos mercados alvo, continuará a ser um objectivo importante da nossa promoção turística. Nos últimos dois anos, de acordo com o slogan “MACAU, num Mundo de Diferença – a Diferença é MACAU”, desenvolveram-se diversas actividades “inspiradas” nos cinco sentidos “Ver, Saborear, Sentir, Ouvir e Viver” - que ajudaram a promover a diversidade e os vários tipos de projectos turísticos de Macau junto dos turistas, para que pudessem visionar os nossos diferentes atractivos.

No ano de 2009, levar-se-ão a cabo os trabalhos destinados às promoções turísticas. Além destes, os Serviços de Turismo irão coordenar as actividades promocionais a realizar por ocasião do 10.º Aniversário do Estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau e efectuar actividades dirigidas aos principais mercados-alvo. Ao mesmo tempo, reforçarão a organização de grupos de “Visitas de Familiarização a Macau”, através das suas Representações no exterior, recebendo órgãos de Comunicação Social de vários países e coordenando as acções de divulgação destinadas a aumentar o interesse suscitado nos mercados internacionais.

Para melhorar a integração do nosso mercado turístico, irão também incentivar-se, no ano de 2009, os instrumentos promocionais já existentes, dando-se mais atenção às acções promocionais nos mercados do exterior. Neste contexto, para além de se assegurar o elevado acréscimo registado nos mercados do Sueste Asiático, procurará conseguir-se um aumento proporcional nos mercados do Nordeste e do Sul da Ásia, e dos mercados mais distantes, como os da Austrália, dos continentes norte americano e europeu. Além disso, em relação aos voos directos entre os dois lados do Estreito, serão tomadas medidas reguladoras e estratégicas para serem lançados planos de promoção destinados aos turistas de Taiwan-China, que têm alta capacidade de consumo. No que respeita aos mercados potenciais, estudar-se-ão as possibilidades de exploração das cidades das províncias do Nordeste do Interior da China, bem como do Vietname, que é uma fonte de turistas potencial para Macau.

Continuará, também, no ano de 2009, a colaborar-se com as companhias aéreas baseadas em Macau para o estabelecimento das relações de parceria, com o intuito de explorar os mercados internacionais com ligações aéreas directas a Macau. Por outro lado, irá organizar-se e incentivar-se o sector turístico local a participar nas actividades promocionais mais importantes efectuadas no estrangeiro. Além disso, deverá colaborar-se com entidades com quem ainda não existem relações como empresas de cartões de crédito, algumas marcas internacionais famosas, restaurantes e Escolas de Design, de forma a poderem desenvolver-se acções promocionais adequadas aos hábitos de consumo dos turistas e aumentando os efeitos das nossas promoções por meio da cobertura dos Órgãos de Comunicação.

Para impulsionar o e-marketing na Internet, será aperfeiçoado o novo portal do Turismo, que passará a disponibilizar mais informações. Neste sentido, colaborar-se-á com os “search engines” mais conhecidos de navegação e os “websites” do sector turístico, oferecendo mais informações sobre Macau, mais interessantes e adequadas aos dos turistas. Além disso, serão criadas novas áreas de ensino na Internet, à semelhança das já lançadas para os mercados das línguas alemã, japonesa, coreana e inglesa, com cursos semelhantes para os mercados exteriores, com o objectivo de aumentar o conhecimento dos agentes turísticos estrangeiros sobre Macau e assim se atingir o objectivo da contínua actualização dos agentes turísticos estrangeiros.

3. Criar uma plataforma de “Parceria da Indústria” a fim de desenvolver em Macau, de forma acrescentada o Turismo de Negócios

Com o objectivo de promover e apoiar o desenvolvimento do Turismo de Negócios, serão criados e estabelecidos no ano de 2009 mecanismos para informação

e comunicação através de um esquema de “Parceria da Indústria” destinado a incentivar os nossos Parceiros a participarem nas mais importantes actividades internacionais de MICE. Além disso, promover-se-á um vasto conjunto de ligações e comunicações entre os serviços locais e internacionais da indústria para consolidar a cooperação entre as empresas através da realização de seminários, cursos de formação, etc. continuando a apoiar-se o seu desenvolvimento, e ajudando a valorizar e a captar novas informações sobre o desenvolvimento dos negócios. Reforçar-se-á o Sistema de Gestão de Dados do Cliente (Client Management System Database “Internet Destination Sales System - iDSS”), e os serviços de informações serão orientados para colaborar com as Associações e Organizações locais da Indústria de MICE no sentido de, conjuntamente, se pesquisar e desenvolver o mercado chinês. Irá actualizar-se a versão do “Meeting Planner Guide”, a ser editada em “e-book” e em impressão, a fim de proporcionar indicações mais concretas.

Para criar a imagem de marca do Turismo de Negócios de Macau como importante destino turístico na Ásia, serão organizadas Visitas de Familiarização para grupos destinadas a que se conhecem melhor as nossas instalações MICE, para que Macau se torne, realmente, num mercado-alvo e, igualmente, para promover outras actividades com vista aos mesmos objectivos.

Naturalmente que não abrandará a formação destinada aos profissionais desta indústria, devendo os respectivos cursos e seu financiamento serem preparados em conjunto com outras instituições superiores de Macau. Far-se-á um grande esforço para o aperfeiçoamento do pessoal da indústria do Turismo de Negócios.

Sempre com o objectivo de incentivar a colaboração regional e internacional, e com um forte empenho em estabelecer diversos níveis de actividades, para o Turismo de Negócios, e afirmar em Macau neste tipo de Turismo e na indústria de MICE, a aposta local na organização de eventos internacionais, assim ganhando mais experiência nessa área.

4. Fomentar o desenvolvimento sustentado do Turismo e confirmar uma imagem turística de qualidade

Face à extraordinária evolução que o sector de Turismo de Macau tem vivido nos últimos anos, e para conseguir o seu desenvolvimento sustentado e a defesa dos direitos dos turistas e para se reforçar o estabelecimento de uma boa reputação para o Turismo em termos de seriedade e qualidade, está a trabalhar-se na revisão da respectiva legislação e no aperfeiçoamento dos seus diplomas. Com a criação de um

grupo de trabalho específico, irá acelerar-se essa revisão, designadamente a dos diplomas relacionados com a actividade hoteleira, a profissão de guia turístico, a actividade das agências de viagem e a indústria de aluguer de automóveis sem condutor, estando já em fase final os preparativos para a divulgação dos respectivos diplomas.

A regulamentação da actividade turística é uma das principais tarefas para o ano de 2009. Relativamente às situações irregulares, prejudiciais ao correcto desenvolvimento do sector, a Administração empenhar-se-á em enfrentar as situações colocando mais recursos na sua eliminação. Simultaneamente, irá colaborar com os “Trade” na defesa dos direitos dos turistas e na criação de um ambiente aberto e confiante no mercado. Por outro lado, dar-se-á continuidade a uma série de acções que visam promover o Turismo de qualidade, impulsionando e encorajando os “Trade” na melhoria da sua actividade.

No que diz respeito aos guias turísticos, solicitou-se a uma instituição académica o estudo da situação, em especial no tocante à procura e oferta de guias turísticos e à qualidade dos seus serviços. No ano de 2009, serão revistas, com base nos resultados desse estudo, a formação do pessoal e o regime da sua fiscalização, incluindo a análise das disponibilidades em recursos humanos, no sentido da melhoria da sua supervisão e condições de trabalho.

Manter-se-á, igualmente o actual empenho nas acções de formação académica e profissional na área do Turismo para corresponder ao seu crescimento diversificado, criando recursos humanos qualificados capazes de corresponderem ao posicionamento de Macau com destino para o Turismo de Cultura, convenções, lazer e gastronomia, e um dos principais pontos do Turismo inter-regional.

Para que os nossos visitantes tenham um melhor conhecimento do conjunto e da qualidade dos serviços turísticos, serão intensificadas as acções de sensibilização que lhe são dirigidas destinadas à racionalização do seu consumo e à defesa dos seus direitos legais. Além disso, serão tomadas as medidas necessárias para dar aos turistas um ambiente seguro e confortável durante a sua estadia.

Deverão continuar a aperfeiçoar-se os diversos procedimentos relativos ao licenciamento. Procurar-se-á, com medidas como o aumento dos quesitos da exigência da carta de qualidade e a avaliação do grau de satisfação dos visitantes, elevar de forma concreta o nível dos Serviços Públicos prestados e a eficácia dos

seus procedimentos. Em 2009, os Serviços de Turismo irão pôr totalmente em prática a certificação electrónica e estudarão a extensão das medidas respeitantes à área da liquidação da conta inter-serviços. Paralelamente, começarão a implantar procedimentos mais simplificados, como o pagamento electrónico, no sentido de cumprir o seu propósito de criação de um ambiente favorável à prestação de serviços públicos de qualidade.

**DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E
PLANEAMENTO**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

Estudos e Planeamento

- Publicação

Para continuar a fornecer à indústria local e exterior informações necessárias, iremos continuar a prosseguir a elaboração dos seguintes relatórios:

- Plano de Actividades da DST (anual)
- Relatório de Actividades da DST (anual)
- Macau Travel & Tourism Statistics (anual)
- Market Performance Report (trimestral)
- Calendar of Events (semestral)
- Statistics on MICE (anual)
- Macau Tourism Figures (anual)
- Boletim Bibliográfico da DST (anual)

Em 2009, o Relatório Anual de Actividades da DST e o Macau Travel e Tourism Statistics da DST serão imprimidos a cores. Além disso, para elevar a prescrição das referidas publicações, em 2009, tendo este Serviço implementado os trabalhos de informatização das publicações, por um lado, mantendo as suas publicações normais e, por outro, lançando as suas versões on-line na Internet da DST, a fim de facilitar uma consulta prática aos interessados.

- Realizar os seguintes trabalhos de estudos e análises

- Análise e estudo detalhado e individualizado sobre os mercados turísticos existentes no exterior, assim como actualizar atempadamente as respectivas informações turísticas; a partir de 2009, este Departamento vai designar pessoal para participar nas feiras de turismo de grande escala dos mercados turísticos da DST no exterior, realizando trabalhos de análises locais, nomeadamente, fortalecer laços na área de turismo com os serviços de turismo do governo local, recolher informações de estudo e de estatística, organizar a realização de reuniões, recolher relatórios de estudo dos outros mercados, bem como brochuras turísticos das outras regiões que marcaram presenças e informações sobre a ornamentação dos stand, a fim de prestarem consulta à DST;
- Análise e estudo sobre os mercados potenciais no exterior;
- Divulgar mensalmente a situação actual do sector turístico ao exterior, nomeadamente informações gerais do turismo, informações das “excursões individuais” do interior da China, etc.;

- Durante os feriados prolongados da semana dourada do Continente chinês, o pessoal deste Departamento responsabilizou-se pela coordenação e funcionamento do mecanismo de troca de informações, entre Macau e a província de Guangdong na área do turismo, bem como manter uma estreita relação entre a gestão fiscalizadora da qualidade turística da província de Guangdong, Fujian e a Administração Nacional de Turismo da R.P.China (CNTA) garantindo, assim, a troca de informações atempadas;
 - Calcular periodicamente os dados de visitantes chegados à Região do Delta do Rio das Pérolas, a fim de servirem de estudo e análise;
 - Realizar estudos, análises e previsão sobre a situação dos mercados no exterior aquando a realização da reunião Anual de Coordenação e Marketing da DST.
- Analisar e coordenar as seguintes acções específicas:
 - + Estratégia do Turismo
 - Organizar a situação da execução das Linhas de Acção Governativa no âmbito do Turismo, bem como apresentar sugestões para as LAG do próximo ano e preparar documentos da área do Turismo para a secção de esclarecimento das LAG;
 - Apoiar estes Serviços nos trabalhos relacionados com a Comissão de Apoio ao Desenvolvimento Turístico (CADT).
 - + “Linha Aberta para o Turismo” 28333000
 - Em 2008, a “Linha Aberta”, expandiu a sua área de serviço, nomeadamente, estendeu o horário da recepção manual para 24 horas, e instalou o serviço para resolver as crises de turismo no exterior para os cidadãos. Em 2009, iremos continuar a acompanhar o serviço de coordenação dos trabalhos da “Linha Aberta” e apresentar o respectivo relatório de análise;
 - Apoiar a Divisão de Publicidade e Produção na elaboração dos materiais promocionais da “Linha Aberta para o Turismo”.
 - + Análise do desenvolvimento turístico
 - Apoiar o Departamento de Licenciamento e Inspeção analisar a viabilidade económico e financeira das utilidades turísticas, bem como realizar análises económicas no âmbito das outras acções do desenvolvimento turístico.

- + Carta de Qualidade
 - Para acompanhar o plano geral do governo da RAEM, foi procedido a execução do plano da “Carta de Qualidade”. Em 2009, conforme as necessidades reais serão aumentados os serviços da “Carta de Qualidade” e atingir o objectivo dos vários serviços prestados;
 - Servir como consulta os inquéritos realizados sobre o grau de satisfação do serviço prestado pela DST aos cidadãos e turistas na execução do projecto “Carta de Qualidade” e melhoramento da prestação de serviço.

- + Situação de “Emprego dos Guias Turísticos”
 - Em 2008, tendo os Serviços de Turismo adjudicado uma instituição académica local para realizar um “Estudo e pesquisa sobre a situação dos Guias turísticos em Macau”. Em 2009, mediante o resultado do referido estudo, será realizado uma reflexão geral sobre adequação da formação do sector dos guais turísticos e respectiva fiscalização, incluindo análise do recurso humano no âmbito dos guias turísticos e actos correspondente, fiscalização e elevação da qualidade dos guias turísticos e melhorar as condições dos referidos trabalhos, etc.

- + Dados estatísticos
 - Continuar a melhorar os trabalhos relacionados com os dados estatísticos;
 - A actual fase de crescimento das actividades de reuniões e exposições, iremos reforçar a cooperação com o sector de MICE e associações, a fim de melhorar os trabalhos estatísticos deste sector; para acompanhar o desenvolvimento acelerado do segmento de MICE, em 2009, este Serviço vai utilizar o novo sistema informático de recolha dos dados do segmento de MICE, a fim de poder recolher e fornecer os dados atempados para consulta do sector turístico, estes dados serão lançados trimestralmente na nossa Página Electrónica da Indústria Turística de Macau para consulta dos interessados;
 - Este Serviço vai continuar a manter uma estreita relação com os Serviços de Estatística e Censos (DSEC) e o Serviço de Migração do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), a fim de melhorar os assuntos relacionados com os dados de entrada de visitantes.

- + Modernização Administrativa
 - Analisar e coordenar os Procedimentos da Modernização Administrativa destes Serviços e outras medidas relacionadas com a mesma Modernização;

- Responder os inquéritos e informações enviados pelos SAFP e outros serviços públicos;
 - Acompanhar os assuntos sobre a coordenação do “Portal” do governo no âmbito do Turismo, assim como melhorar a divulgação das informações turística;
 - Coordenar os trabalhos de actualização da internet da DST, nomeadamente, fornecer novas informações, dados estatísticos do turismo, e informações sobre o sector de MICE;
 - Acompanhar os trabalhos relacionados com o Programa da Reforma da Administração Pública.
- +
- **Cooperação Regional**
 - Coordenar os trabalhos de consolidação dos laços de cooperação turística no âmbito da Grande Região do Delta do Rio das Pérolas (Guangdong-Hong Kong-Macau e Fujian-Macau), bem como fornecer as recentes informações turísticas e dados estatísticos.
- +
- **Estudo e cooperação**
 - Fornecer, periodicamente, informações gerais sobre Macau e do sector turístico local para vários serviços, entidades e responsáveis pelas análises de carácter económico;
 - Cooperar com a Direcção dos Serviços de Economia (DSE), a fim de acompanhar anualmente a abertura das medidas no âmbito da CEPA, bem como participar nas reuniões, estudos, e fornecer informações recentes das reuniões e actividades referente ao Acordo de Estreitamento das Relações Económicas e Comerciais entre o Continente Chines e Macau;
 - Responder as consultas no âmbito do Turismo apresentadas pelos deputados e pelos cidadãos em geral;
 - Receber os serviços de turismo, instituição de estudo e realizar intercâmbio de estudo no âmbito do turismo.

Ligação Entre os Organismos Internacionais

- Este Departamento vai continuar a reforçar a participação do sector do turismo local nos Organismos Internacionais no âmbito do Turismo, nomeadamente, manter a posição de associados, participar nas reuniões e actividades, assim como partilhar as informações de carácter turísticas, além disso, o mais importante é elevar o renome de Macau a nível internacional. Presentemente, os Serviços de Turismo são membros das seguintes Organizações Internacionais:

- Organização Mundial do Turismo (OMT)
 - Pacific Asia Travel Association (PATA)
 - Grupo de Trabalho para o Turismo da “Asia-Pacific Economic Cooperation” (APEC)
-
- Enviar, periodicamente, à Organização Mundial do Turismo (OMT) e à “Pacific Asia Travel Association” (PATA), informações estatísticas para elaborarem os seus relatórios estatísticos trimestrais.

 - O governo da REAM é membro da Organização Mundial do Comércio, pelo que, a DST necessita de enviar, periodicamente, à OMC, informações estatísticas sobre o turismo e prestar apoio caso solicitar.

Centro de Documentação

Em cooperação com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, foi instalado um novo sistema para o processamento e pesquisa de documentos e informações (SLS), a fim de facilitar a pesquisa de informações desta Direcção dos Serviços. Em 2009, iremos reforçar a divulgação junto às colegas da DST, a fim de elevar o uso do referido sistema.

Este Centro vai continuar a desenvolver as seguintes actividades:

- Tratamento da imprensa diária Macau, Hong Kong e China, em chinês, português e inglês com a circulação de recortes das principais notícias relativa na área do Turismo;
- Tratamento de todas as revistas e materiais oferecidos à DST;
- Tratamento dos documentos enviados pelas Representações Turísticas de Macau;
- Tratamento de todos os documentos do Centro, facilitando a procura do utente;
- Subscrição das revistas e publicações relativas à área do Turismo; melhorar o mecanismo da aquisição de livros, revistas, produção de publicações periódicas, assim, para facilitar a consulta sobre a promoção turística e trabalhos de análises, iremos estabelecer um sistema de Base de Dados.

Em 2009, este Centro vai coordenar com o Gabinete de Comunicação Social, a fim de melhorar o sistema de e-recortes. Além disso, este Centro vai iniciar a análise sobre a aquisição do sistema de informação de imprensa, tudo no sentido de poder analisar as notícias e informações relacionadas com o turismo, e permitindo os trabalhadores deste Serviço adquirir as informações relacionadas com o turismo através da plataforma de informática.

Núcleo de Informática

- Para acompanhar o 10º aniversário da RAEM e a estratégia do e-Marketing deste Serviço, este Núcleo vai iniciar os trabalhos sobre o novo design da página electrónica turística. Além disso, iremos lançar na referida página electrónica as seguintes novas funções e serviços:
 - + Base de fotografias;
 - + Imprimir mapa turístico;
 - + Melhorar o sistema de pesquisa e do texto simples;
 - + Serviço de RSS.

- De acordo com o plano estipulado, executou e concluiu o plano do item no. 30 do Programa da Reforma da Administração Pública, tais como:
 - + Realizar actividades promocionais na Internet e procedimento de inscrição para feira de Turismo de Negócios;
 - + Reservar o local de exposição e informatizar o serviço de arrendamento;
 - + Realizar conferência por meio da Internet e emitir Certificado Electrónico dos cursos de formação e inscrição dos cursos;
 - + Requerer o cartão do guia turístico por meio electrónico.

- Realizar trabalhos de análise técnica para os seguintes projectos e sistemas:
 - + Demonstração das informações de promoção e sistema de importação do Bluetooth;
 - + Implementar a plataforma de troca de informações de licenciamento;
 - + Inserir a nova plataforma na intranet;
 - + Construir uma reserva de server deste Serviço no Centro de Informações criado pelo governo da RAEM.

- Concretizar o uso dos seguintes sistema informáticos:
 - + Sistema de pesquisa e fiscalização de documentos;
 - + Sistema de SAN (Storage Area Network);
 - + Sistema de inscrição;
 - + Sistema da nova lista telefónica.

- Continuar a melhorar os seguintes sistema informático:
 - + Para além de desenvolver e melhorar os trabalhos gerais da gestão do sistema de inspecção, iremos agrupar o sistema de registo de licença, o sistema de atendimento do All-in-One e o sistema de consulta de andamento de licença on-line com os sistemas atrás mencionados;

- ✦ Melhorar o sistema de controlo do Regime do Duodécimo do Fundo de Turismo e substituir a emissão manual de cheque por transacção automática;
 - ✦ Consultar por meio da intranet a situação dos orçamentos.
-
- Actualizar o desenvolvimento do projecto do sistema MacauMap, bem como analisar as suas funções para uma função mais usual e desenvolver a nova versão da plataforma.
 - Instalar o sistema de assiduidade e o sistema de controlo nos nossos balcões de informação.
 - De acordo com a orientação dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), foi implantado as instruções de segurança para as informações da DST.
 - Continuar a prestar apoio técnico nas diferentes reuniões, exposições e cursos de formação organizados, apoiados ou participados por este Serviço.

**DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E
INSPECÇÃO**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO

Da Revisão Legislativa

Face à rápida evolução da conjuntura turística em Macau registada nos últimos anos, e para impulsionar um desenvolvimento saudável da actividade turística local e defender com eficácia os direitos dos turistas, assim como reforçar a imagem de um destino turístico de qualidade e credibilidade, acompanharemos de forma energética o trabalho de revisão das legislações associadas ao turismo. Procuremos através da colaboração reforçada com os outros serviços, acelerar a revisão dos diplomas referentes a várias áreas, nomeadamente actividade hoteleira, profissão de guia turístico, actividade de agência de viagens e aluguer de automóveis sem condutor, procedendo-se com antecedência os preparativos para a divulgação de diplomas novos.

Da Fiscalização

Combateremos com todos os esforços os fenómenos irregulares que obstem o desenvolvimento saudável do sector de turismo, começando pelo desempenho de maior esforço na questão de chave. Manteremos a boa comunicação com os operadores do sector turístico, aproveitando todas as oportunidades para consolidar o espírito de cumprimento da lei e à prestação de serviços de qualidade por parte do sector. Procuraremos colaborar com o sector para uma melhor defesa aos direitos dos turistas, criando um ambiente condizente à imagem de destino turístico de credibilidade. Além disso, pretenderemos motivar e estimular o sector para elevar a qualidade dos serviços, através de uma série das acções promocionais.

Em relação às queixas associadas com o turismo, continuaremos a desempenhar o dever fiscalizador em cumprimento rigoroso da lei por forma a corrigir as irregularidades, melhorando ao mesmo tempo de forma gradual o mecanismo de apresentação de queixas.

No tocante à actividade hoteleira ilegal, e em cumprimento do despacho do Chefe do Executivo, intensificamos a colaboração com os serviços intervenientes, nomeadamente, Corpo de Polícia de Segurança Pública, Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes, Direcção dos Serviços de Finanças, Instituto

para os Assuntos Cívicos e Municipais, Corpo de Bombeiros, Serviços de Saúde, Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Conselho do Ambiente e Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau, para combater contra as irregularidades.

Para criar um mecanismo de segurança turística e de assistência em situação de emergência, o Departamento de Licenciamento e Inspeção da Direcção dos Serviços de Turismo dará continuidade ao apoio necessário à linha aberta de 24 horas destinada aos turistas, por forma a prestar assistência aos turistas.

Do Licenciamento

Continuaremos o melhoramento do procedimento de licenciamento, estudando cuidadosamente a viabilidade de alargamento de serviços de carta de qualidade. A par da melhoria constante das instalações físicas e logísticas dos balcões de atendimento ao público, iniciaremos, passo a passo, o serviço de consulta online e o serviço de pre-marcação online, a fim de proporcionar ao público serviços mais convenientes através da tecnologia electrónica.

Manteremos o acompanhamento de perto dos novos projectos hoteleiros e dos projectos de alteração concernentes aos estabelecimentos hoteleiros existentes.

Dos Outros Trabalhos

Mais atenção será dada para o desenvolvimento de recursos humanos do sector de turismo, e prestaremos apoio e assistência ao estudo e formação a realizar pelos serviços/entidades competentes, de modo a formar profissionais para ir ao encontro da expansão diversificada do mercado turístico de Macau.

No âmbito de colaboração entre a Província de Guangdong e a Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), será dada colaboração com a Administração de Turismo da Província de Guangdong para levar a cabo os trabalhos e acções a executar nas épocas altas de turismo dentro do âmbito do mecanismo de intercâmbio de informações. Ao mesmo tempo será dada apoio ao trabalho a executar pelo Grupo de Trabalho de Macau na “Segurança Alimentar da Província de Guangdong e de Macau”, reforçando-se a troca de informações entre as duas regiões sobre a higiene alimentar.

**DEPARTAMENTO DE PRODUTO E
PROJECTOS ESPECIAIS**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE PRODUTO E PROJECTOS ESPECIAIS

Turismo de Negócios

- No que respeita ao exercício de informação tecnológica, deve ter em conta aos seguintes itens:
 - “Meeting Planners Guide”: A versão Chinesa será lançada em formato de disco. Este guia inclui *hardware* e *software* de MICE, informação detalhada dos fornecedores dos serviços de MICE de Macau;
 - “iDSS - Internet Destination Sales System” – A base de dados tem vindo a ser desenvolvida e melhorada. Fornecendo mais informações sobre o mercado, visando aumentar efectivamente a quantidade de viagem de negócios;
 - A página electrónica do Turismo de Negócios, através do Website da DST, tem sido desenvolvido e implementado como uma plataforma de negócios, de ligação entre as empresas de serviço de MICE locais e os organizadores internacionais de MICE;
 - O video promocional de MICE visa promover Macau como uma plataforma de ligação entre Macau e o outros países;
 - A intrdução do “Macau Incentive Tourism Guide”, visa promover Macau internacionalmente como um destino de incentivo.

• Programas de Formação

O Curso de Formação inclui diferentes tipos de formação a curto-prazo e a médio-prazo:

- Em Março, decorreu o Seminário “IAPCO & Macau Regional Seminar on Professional Congress Organization”. A IAPCO é uma associação que representa organizadores profissionais e gestores de congressos. Este seminário é o único que se realizou na Ásia em 2009. Teve a colaboração de oradores da IAPCO, abordando as estratégias e o processo de execução na organização de congressos, foi uma boa oportunidade para troca de informação para os organizadores de congressos da Ásia;
- De Abril a Dezembro, terão lugar cursos de formação “CMP” em diferentes sessões: tópicos de MICE, conhecer as necessidades do cliente, tácticas de venda, o sucesso do Centro de Turismo de Negócios, aumentar as técnicas de venda e maior relacionamento com os clientes;

- Continuar com o seminário da ICCA.
- Apoio nos principais eventos de MICE
 - Feira Internacional de Joalheria e Relógios 2009
 - Fórum e Exposição Internacional do Ambiente 2009
 - 11º Congresso de Seguros da Ásia Pacífico
 - Reunião Anual da PATA 2009
 - 2ª Conferência Mundial Chinesa de Otorrinolaringologia
 - 4º Congresso Internacional da Sociedade da Ásia Pacífico dos Controlos de Infecção
 - 1ª Conferência Anual “World Accounting Frontiers Series”
 - 2ª Exposição do Património Mundial
 - 2º Fórum Académico da UNESCO-ICCROM para os Executivos
- Nas áreas de apoio ao desenvolvimento da indústria de MICE
 - A partir de Outubro 2008, o Centro de Turismo de Negócios de Macau lançou o “Programa de Parceiros da Indústria”. Em 2009, o Centro de Turismo de Negócios irá promover o desenvolvimento de cooperação entre os hotéis, infra-estruturas para congressos, agências de viagem, PCO e DMC. O objectivo deste projecto é desenvolver uma plataforma de ligação da indústria de MICE de Macau ao mercado internacional, como imagem de marca. Incentivar a indústria de MICE a participar em actividades e eventos do Turismo de Negócios. Entretanto, lançará mais projectos de apoio. A indústria de MICE de Macau pode obter muitos benefícios através da cooperação de *marketing* e promoção com o Programa de Parceiros da Indústria;
 - Coordenar os eventos directamente com as empresas de turismo local ou a partir do estrangeiro;
 - Colaborar com os representantes do exterior da DST, para promover o Turismo de Negócios;
 - Baseando nas sugestões do *trade* local, tem sido formulado o plano de apoio financeiro, no apoio ao desenvolvimento do turismo de negócios.
- Participação em Exposições Internacionais
 - The 17th Asia Pacific Incentives & Meetings Expo
 - Incentive Travel & Conventions Meetings

- The essential worldwide exhibition for meetings, incentive travel and events
- The 4th International Travel Expo MICE
- China Incentive Business Travel and Meetings Exhibition
- Incentive Travel & Meeting Executives Show
- Incentive Travel & Conventions, Meetings Asia
- 19th International Meetings Exhibition

Produtos Turísticos

• Biblioteca do Turismo de Negócios

Colaborar com a Associação de Bibliotecários e Gestores de Informação de Macau. A Biblioteca do Centro de Turismo de Negócios de Macau é direccionada para dar apoio na indústria de MICE. Prevê-se que entre em funcionamento à indústria em meados do ano.

• Campanha de Sensibilização do Turismo

A decorrer deste 2008, continuaremos a colaborar com organizações locais, para promover a Campanha de Sensibilização do Turismo aos residentes locais, e envolver intensamente nas actividades organizadas por diferentes entidades governamentais, assim como organizações, para promover a sensibilização do turismo.

Apoiar intensamente as organizações cívicas e educativas, tais como a União Geral das Associações dos Moradores de Macau, a Federação das Associações dos Operários de Macau, a Associação de Escoteiros de Macau, a Associação das Águias Voadoras de Macau, a Associação de Educação de Macau, e a Associação das Escolas Católicas de Macau.

Uma série de actividades, continuarão a ser apoiadas, tais como o Ano Novo Chinês (O Primeiro Dia do Ano Novo Chinês, o Segundo Dia do Ano Novo Chinês, o desfile do Dragão Dourado e do Leão, Deus da Riqueza, 12 Signos do Horoscópo Chinês, o Embaixador do Turismo, a Parada do Ano Novo Chinês), o Dia Mundial da Criança, Dia Mundial do Turismo, Bazar Caritas de Macau, 21^o Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau, Semana da Segurança Alimentar, e a contagem decrescente do Ano Novo.

• Centro de Actividades Turísticas

O Centro de Actividades Turísticas localizado na Ruínas de S. Paulo, organizará

eventos para dar apoio ao turismo de incentivo e à organização de exposições temáticas. No entanto, as instalações do Centro de Actividades são cedidas gratuitamente a organizações para a organização de eventos.

- **Excursões com Qualidade**

Com vários anos de experiência de operação e opiniões valiosas dos clientes, as Excursões com Qualidade têm sido alvo de uma vasta revisão, bem como de um progresso significativo. Requeremos os operadores para implementarem um controlo restrito para a excursão de qualidade, com um procedimento de gestão.

- **Actuações tradicionais nos pontos turísticos**

De modo a favorecer uma atmosfera de entretenimento para as atracções turísticas, enriquecer o conteúdo das visitas e prolongar a sua estadia em Macau, a DST continuará a conduzir actuações de rua, nas Ruínas de S. Paulo e no Templo de A-Ma, encontra-se em progresso um estudo viável para aumentar o espectáculo nos locais.

- **Festival de Gastronomia de Macau**

Desde 2001, o Festival de Gastronomia de Macau tem sido uma das principais atracções turísticas. Para enriquecer o Festival, o DPPE irá trabalhar activamente com as entidades organizadoras a fim de aumentar as actividades do evento nos locais mais próximos do festival, durante os dias do evento.

- **O 21º Concurso Internacional de Fogo-de-Artificio de Macau**

O 21º Concurso Internacional de Fogo-de-Artificio de Macau continuará com a música sincronizada com as exhibições pirotécnicas, e a participação de equipas oriundas de vários países e regiões do mundo. Porém, iremos dar ainda maior ênfase na qualidade técnica das equipas, a fim de manter a qualidade do concurso, bem como elevar a popularidade do Concurso Internacional de Fogo-de-Artificio de Macau. Colaborando com a TDM para oferecer o impacto de luz e som ao vivo, trazendo aos residentes e visitantes uma agradável atmosfera.

Porém, com o apoio da Associação Fotográfica e a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, continuaremos a organizar a competição de fotografia e desenho com o tema Concurso Internacional de Fogo de Artificio de Macau.

Agenda do espectáculo: Dias 5, 12, 19, 26 de Setembro e Dia 1 de Outubro de 2009.

- **Outros Espectáculos de Fogo-de-Artifício**

Tal como em anos anteriores, os espectáculos do Fogo-de-Artifício serão acompanhados com os seguintes festivais a fim de manter a atmosfera do festival:

- Véspera do Ano Novo Lunar;
- 56^o Grande Prémio de Macau (três ou mais vezes)
- Dia do Estabelecimento da RAEM;
- Véspera do Ano Novo.

- **Outros Productos Turísticos**

Na execução continua dos seguintes tópicos para produtos relacionado com o turismo:

- Aprovação no patrocínio das actividades da associação;
- Manter o sistema de iluminação nos pontos turísticos;
- Inspeção da iluminação nos pontos turísticos.

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO

No ano 2009, o principal objectivo no domínio do Turismo será agilizar a diversidade dos produtos e do mercado. O Departamento de Promoção irá continuar a usar-se o slogan “Num Mundo de Diferença – a Diferença é Macau”; e “Sentir Macau” como lema das actividades promocionais, aproveitando ainda as cooperações regionais e várias fases da diversificação do Turismo, para atrair a vinda de mais turistas de qualidade a visitarem Macau.

Considerando que o Sector do Turismo está a enfrentar o grande desafio provocado pela crise financeira que varreu todo o mundo, o Departamento de Promoção da Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM lançará o plano de estimulação destinado ao sector turístico em várias áreas. No Turismo de lazer, o DP estimulará as agências de viagens locais a organizarem excursões ao património mundial, planeando ainda para fornecer serviço gratuito de guia turística nos pontos inseridos no património mundial de Macau. Na área do sector de aviação, o DP continuará apoiar as actividades promocionais desenvolvidas pelas companhias aéreas, bem como as suas acções para promover novas rotas aéreas. No que respeito ao apoio para a recuperação do Turismo da Província de Sichuan pós desastre, o DP continuará estimular os residentes de Macau, através de vários métodos, para visitar Sichuan, prestará por outro lado assistência aos Serviços de Turismo da Província de Sichuan para desenvolver acções promocionais nos mercados exteriores.

Promoção de Mercados

Distribuição de Mercados em 2009:

- Região da Grande China – China Continental, “Hong Kong, China”, “Taiwan, China”
- Nordeste da Asia – Japão, Coreia,
- Sul e Sudeste da Asia – Malásia, Filipinas, Singapura, Tailândia, Índia, Indonésia
- Mercados de longa distância – Austrália/ Nova Zelândia, EUA/ Canada, Reino Unido, França, Alemanha, e Portugal
- Mercados potenciais – Vietname, Europa Oriental (especialmente: Rússia), Médio Oriente

China Continental

- **Destinatário**
 - Províncias e cidades que gozam a política de “visto individual”
 - Grande Região do Delta do Rio das Pérolas
 - Províncias e cidades que têm ligações aéreas directas com Macau
 - Três províncias de Noreste
(Província Liaoning, província Jilin e província Heilongjiang)
 - Mercados a desenvolver: Zhengzhou, Wuhan, Changsha, Shenyang, Changchun e Harbin

- **Grupos a atingir**
 - Turistas com “visto individual”
 - Grupos Turísticos
 - Turistas de Negócio

- **Estratégia**
 - Aproveitar os mecanismos de cooperação como: Grande Região do Delta do Rio das Pérolas, Guangdong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Fujian-Macau e Zhongshan-Zhuhai-Macau, etc. para desenvolver colaborações com os parceiros;
 - Organizar em colaboração com o sector turístico seminários para promover o destino – Zhengzhou, Wuhan, Changsha, Shenyang, Changchun e Harbin;
 - Organizar actividades para celebrar o 10º Aniversário do Estabelecimento da RAEM;
 - Desenvolver o itinerário turístico temático ligado a vários destinos da Região “Guandong-Hong Kong-Macau”;
 - Promoção através da Internet;
 - Campanha Publicitária ao ar livre (por exemplo: Billboard, Ecrãs, Aeroportos, Metros e Autocarros) nas principais cidades;
 - Organizar visitas de familiarização para os órgãos de comunicação social (Televisão e Imprensa), no sentido de elevar o conhecimento sobre Macau;
 - Apoiar as agências de viagens locais e da China Continental para desenvolver novos itinerários para os turistas de “visto individual” e grupos turísticos;
 - Colaborar com os órgãos de comunicação social (por exemplo: Televisão, radio e revistas de turismo).

- **Actividades Principais**

- Guangzhou International Travel Fair (GITF) – Março
- World Travel Fair (WTF) – Abril
- China Domestic Travel Fair (CDTF) e East Asia International Travel Fair (EAITF) – Dalian – Abril
- Beijing International Travel Expo (BITE) – Junho
- Cross Strait Travel Expo, Fujian – Setembro
- Beijing International Culture and Tourism Festival (BICTF) – Setembro
- Pata Travel Mart – Hangzhou – Setembro
- Roadshow – Hangzhou – Setembro
- Asean Expo – Outubro
- China International Travel Mart, Kunming (CITM) – Novembro
- Guangdong International Tourism & Cultural Festival (GDITCF) – Novembro

Hong Kong, China

- **Destinatários**

- Tipo Tradicional (famílias e yuppies)
- Turistas com poder de compra (compras, negócios, reuniões, exposições e incentivos)
- MICE
- Turistas que visitam Hong Kong
- Imigrantes instalados em Hong Kong
- Turistas de interesse especial

- **Estratégias**

- Celebração do 10º Aniversário da Região Administrativa Especial de Macau com a população de Hong Kong através da campanha “Celebrar Macau” de forma a reforçar as atracções turísticas de Macau como destino ideal para férias de curto percurso;
- Posicionar Macau como destino multi-dimensional, promovendo os únicos produtos turísticos e itinerários inovadores em “roadshows” e exposições internacionais de turismo;
- Fortalecer os cursos educativos dos agentes de viagens de Hong Kong através de um treino sistemático e interactivo focado no turismo de lazer e de “MICE”, aumentando assim o conhecimento de *front liners* sobre as instalações turísticas de Macau, bem como as suas técnicas de *marketing*;
- Apoio ao sector turístico de Hong Kong na venda de pacotes de viagens a

Macau através da campanha promocional “Memórias inesquecíveis”;

- Iniciação de novas ideias e incentivar a criatividade em publicações para a imprensa através da organização de visitas temáticas de familiarização focalizadas particularmente em roteiros de filmagens, temas festivos, casamentos, “shows” e actuações;
- Definir o universo do “MICE”, reenforçar a base de dados e prioritarizar os seus principais objectivos; fortalecer a consciencialização do sector do turismo de negócios acerca do desenvolvimento de Macau nesta área através de vendas por telefone, almoços com apresentações e visitas de familiarização; aumentar a cobertura de Macau nas maiores exposições de Hong Kong.

- **Actividades Principais**

- Campanha Promocional “Celebrar Macau” Campanha de colecção fotográfica (Janeiro – Dezembro)
 - + 1ª Fase
 - “Celebrar Macau” Campanha de colecção fotográfica (Janeiro - Maio)
 - Produção da brochura “Celebrar Macau” –Sentir um novo Macau com memórias inesquecíveis (Junho)
 - + 2ª Fase
 - Exposições “Celebrar Macau” - Julho a Dezembro
- “Marcha Nocturna Internacional de Ano Novo Chinês 2009” – Janeiro
- Almoço de Primavera para o sector turístico e órgãos de comunicação social – Fevereiro
- Encontro entre os profissionais turísticos de Hong Kong e agentes hoteleiros de Macau (Abril/ Setembro)
- Seminário de apresentação sobre o turismo de MICE de Macau e bolsa de contactos para o sector turístico (Maio/Dezembro)
- “23ª Edição da Exposição de Turismo Internacional de Hong Kong (ITE)” – Junho
- Campanha Promocional “Memórias Inesquecíveis” – Junho a Agosto
- Roadshow para promover o Grande Prémio de Macau – Outubro
- Almoços com apresentação do produto de Macau
- Visitas de Familiarização (órgãos de comunicação social, profissionais de turismo e organizações comerciais)
- Visitas de cortesia aos profissionais de turismo e organizações comerciais para fornecer informações actualizadas sobre Macau

- Programa de “Friends of Macau” destinado ao sector turístico
- Promoção nas maiores Exposições de Hong Kong
- Roteiro televisivo de destinos turísticos
- Diversos meios de publicidade

Taiwan, China

● **Destinatários**

- Agência de viagens de “Trade” em Taiwan
- Grupo laboral
- Organização unido
- Famílias
- Turistas feminina com alto poder de compra
- Idosos
- Recém-casados

● **Estratégias**

- Continuar a colaborar com as companhias aéreas e o sector turístico com o intuito de desenvolver pacotes turísticos de valor adicional para os mercados a alcançar (nomeadamente incentivos/ famílias/ turistas feminina com alto poder de compra/ recém-casados/ Património Mundial);
- Desenvolver a viagem de idosos;
- Continuar a promoção de publicidade com a cooperação das agências de viagens de trade em Taiwan;
- Organizar o treino de educação aos agências de viagens/ seminários de turismo para o trade/ nas feiras de turismo;
- Organizar visitas de familiarização a Macau para os órgãos de comunicação social, profissionais de turismo e MICE;
- Organizar seminários de turismo ou “workshop” para o incentivo/ MICE
- Organizar seminários de turismo para o lazer/ negócios;
- Reforçar a promoção de Macau em Taichung;
- Participar na grande feira de turismo aos consumidores;
- Organizar bolsas de contactos para o sector turístico/ seminário aos consumidores;
- Organizar a visita de familiarização de celebridades/ influência por celebridades;
- Participar com media em Taiwan para a produção de suplemento a Macau;
- Inserção de publicidade (revistas aos profissionais de turismo/ lazer e moderno/ jornais);

- Publicidade (Televisão/ rádio/ internet/ jornal/ revista/ caixa de luzes no aeroporto/ novos órgãos de comunicação social).
- **Actividades Principais**
 - Festival de Lanternas em Taipei – 06 a 15 de Fevereiro
 - Feiras Internacionais de Turismos em Taichung, Kaohsiung e Taipei – Abril, Maio e Outubro
 - Taiwan Tourism Exposition – Maio
 - Seminário de apresentação sobre as instalações de MICE de Macau (Hsinchu Science Park) – Junho
 - Seminário de apresentação sobre o turismo de Macau (Taipei 101 Tower) – Outubro
 - Macau Fashion Party (em colaboração com revistas de modas) – Outubro

Japão

- **Grupos Principais**
 - Grupos de meia idade e reformados para pacotes turísticos “Cidade de Património Cultural”
 - Promover pacotes turísticos de Macau sob o tema “Stylish Macau” para o grupo feminino entre os 30 a 40 anos de idade
 - Excursões de estudantes
 - Entidades de organização do MICE
- **Estratégias**
 - Campanha “Visita ao Mundo” para incentivar o mercado para outros destinos, a JATA nomeou Macau como um dos maiores destinos de viagens de Novembro 2008 – Abril 2009. A DST irá aproveitar esta oportunidade para promover os passeios de “património cultural” e outras actividades do 10º Aniversário da RAEM;
 - Sensibilizar os idosos e reformados sobre a diversidade da história e a cultura de Macau;
 - Maior desenvolvimento do mercado para jovens femininas;
 - Incentivar o mercado regional do Japão através da história e cultura de Macau;
 - Promover Macau como destino para o MICE.
- **Actividades Principais**
 - Desenvolver oportunidades de parceiros regionais, para a colaboração com

profissionais de turismo, promovendo em mercados a alcançar a realização de voos “charters” e pacotes de viagens nos voos regulares

- Programa de Longa Estadia em Macau (exploração de um novo produto turístico)
- Publicidade nas revistas e jornais
- Distribuição de informação – Boletim de Notícias “Macau Talk About”
- Seminários educativos para os profissionais do Turismo
- Visitas de estudo para os profissionais
- Visitas e seminários para a imprensa
- Realçar Macau (através de seminários para profissionais , imprensa e consumidores)
- Congresso Mundial do Turismo da “JATA”
- Feira Mundial do Turismo da “JATA”

Coreia do Sul

● **Destinatários**

- Profissionais de meia idade do sexo masculino
- Jovens profissionais
- Visitantes em trânsito para Hong Kong e/ou Sul da China
- Seul e subúrbios
- Cidades cosmopolitas como Busan, Daegu e Gwanju

● **Estratégias**

- Reforçar a imagem de Macau como Cidade de Encontro de Culturas Orientais e Ocidentais;
- Reforçar o conhecimento sobre Macau através de campanhas publicitárias;
- Maximizar a imagem de Macau como destino turístico de diversos entretenimentos;
- Aumentar o volume das vendas através do reforço de uma cooperação estratégica com os agentes de viagens;
- Reforçar a promoção de Macau como destino turístico nos mercados secundários como Busan, Daegu e Gwanju;
- Promover Macau como destino para MICE;
- Intensificar as oportunidades de mercado pela internet.

● **Actividades Principais**

- Promoção de novos productos
- Publicidade para os profissionais e consumidores

- Visitas de familiarização para a Imprensa
- Explorara a promoção de Macau através da Indústria cinematográfica Coreana
- Feira Internacional de Turismo da Coreia - “Korea World Travel Fair (KOTFA) e Busan International Travel Fair (BITF)”
- Organizar seminários de apresentação turística sobre Macau e roadshows locais
- Integração das campanhas cooperacionais de mercado com as marcas de consumo e profissionais
- Seminários sobre MICE e visitas de familiarização para empresas, trade e imprensa
- Seminários educativos para os profissionais do turismo

Malásia

● **Destinatários**

- Famílias
- Viagens (Lua de Mel)
- Organizadores de MICE
- “Repeat travellers”

● **Estratégias**

- Promover Macau com um apelo de “Destino para Família”;
- Promover em colaboração com o Clube “Friends of Macau” programa para Macau a comemoração do 10º. Aniversário da RAEM ;
- Organizar em Macau “workshops” para os membros do Clube “Friends of Macau” para aprofundar o conhecimento sobre Macau;
- Jogos de mensagens das informações turísticas em telemóveis;
- Actividades promocionais em conjunto com várias companhias aéreas e “HKTB”;
- Publicidade estratégica em conjunto com companhias aéreas e profissionais de turismo;
- Organização de workshops e reuniões para os grupos de visitas de familiarização do MICE;
- Reforçar a imagem de Macau na Malásia através de campanha publicitária nos “Billboards” , caixas luminosas e autocarros públicos.

● **Actividades Principais**

- Participar “MATTA Fair”

- Feira para os noivos e casamento
- Actividade Promocional de “Macau”
- Promoção de Macau em autocarros

Filipinas

● **Destinatários**

- Segmento de MICE
- FIT's e visita de amigos e família
- Rendimento médio / superior, profissionais e comunidade chinesa em Filipinas

● **Estratégias**

- Manter laços íntimos e colaborações com o sector turístico, instituições, associações e representantes das companhias aéreas que operam voos directos entre Filipinas e Macau;
- Reforçar comunicação com os órgãos de comunicação social e organização de actividades promoções;
- Organizar grupos de familiarização para o sector turístico e os órgãos de comunicação social;
- Organizar promoções nos centros comerciais, e reforçar a colaboração com associações do sector turístico para produzir de folhetos promocionais em conjunto;
- Apresentação de produto para o sector turístico e organizadores de MICE, em Manila e na zona de Luzon.

● **Actividades Principais**

- Travel Tour Expo 2009 – Fevereiro
- Promoções nos centros comerciais e Exposição de Fotografias de Macau – Manila e outras cidades
- Organizar grandes promoções gastronómica Macaense em Manila e outras cidades (Fevereiro a Abril)

Singapura

● **Destinatários**

- Rendimento médio/ inferior, reformados
- Profissionais – rendimento médio/ superior
- Comunidade estrangeira na Singapura
- Jogos e divertimentos

- Famílias
 - Clube Social
 - MICE
 - Turistas que visitam a China Continental via Macau
 - Agentes Turísticos da Singapura
 - Instituições que organizam itinerários de incentivos
 - Órgãos de comunicação social (destinados ao consumidor e trade)
- **Estratégias**
 - Promover Macau como destino ideal para MICE;
 - Promover Macau como porta principal para entrada à Região do Delta do Rio das Pérolas;
 - Alargar o mercado de Macau para incluir mais visitantes de negócios;
 - Campanha publicitária com o sector turístico;
 - Campanha publicitária de MICE;
 - Campanha promocional em colaboração com companhias aéreas;
 - Colaboração com HKTB para organizar acções promocionais.
 - **Actividades Principais**
 - NATAS Travel Fair – Março e Setembro
 - Promoção em conjunto com agências de viagens – Competição nas montras
 - Promoção em conjunto com companhia de cartão crédito – Mini Roadshow

Tailândia

- **Destinatários**
 - Grupos de lazeres e FIT
 - Turistas com interesse na Região do Delta do Rio das Pérolas
 - Grupos de MICE
- **Estratégias**
 - Promoções através das estações televisivas, rádios, revistas, website em Tailandês e órgãos de comunicação social;
 - Participação nas reuniões de MICE e Feiras de Turismo;
 - Organização de actividades promocionais em conjunto com agências de viagens, órgãos de comunicação social e parceiros potenciais;
 - Publicidade em conjunto com Agências de Viagens;
 - Formação, workshops e apresentação de produto para o sector turístico e impressão de materias promocionais em Tailandês;

- Reforçar a imagem de Macau através de campanhas publicitárias e actividades promocionais;
 - Promover Macau como destino para MICE;
 - Promoção no website Tailandês.
- **Actividades Principais**
 - Participação na IT&CMA 2009
 - Thai Travel Agents Association Int'l Travel Fair

Indonésia

- **Destinatários**
 - Corporativos e Instituições
 - Académicos e Profissionais
 - Empresários das cidades em desenvolvimento rápido
 - Expatriado e as suas Associações
- **Estratégias**
 - Reforçar a promoção de Macau através das brochuras;
 - Participar nas feiras nas outras cidades;
 - Reforçar a relação com o sector turístico e promover Macau como um destino.
- **Actividades Principais**
 - Visitas de familiarização para órgãos de comunicação social, sector turístico, imprensa, associação comercial
 - Promoção de Macau em conjunto com imprensa e sector turístico
 - Publicidade de Macau na cidade
 - Participação na feira “ITHF 2009” na cidade de Jakarta em Abril
 - “Roadshow” nos centros comerciais

Índia

- **Grupos Principais**
 - Turistas com alto poder de compra e turistas de tipo FIT
 - Turistas com salário duplo sem filhos, casais com tempo e situação monetária para viagens e lazer
 - Industriais Indianos espalhados pelas principais cidades de toda a Índia
 - Grupos de MICE

- **Estratégias**
 - Reforçar promoção sobre Macau;
 - Posicionar Macau como cidade de entretenimentos;
 - Promover Macau como destino turístico sempre para 4 estações.

- **Actividades Principais**
 - Feira de Turismo “Outbound Travel Mart (OTM), Nova Deli/ Bombaim
 - Visitas de familiarização aos agentes, imprensa e grupos de “MICE”
 - Seminários, “workshops” e projectos em conjunto com os profissionais e a imprensa
 - Publicidade ao ar livre e “branding”
 - Continuar a alcançar os grupos mais afluentes através do festival gastronómico, promoções em centros comerciais, etc.

Austrália/Nova Zelândia

- **Destinatários**
 - Turistas de lazer que visitam Hong Kong
 - Turistas com alto poder de compra (dos 40 a 55 anos de idade e superior)
 - Turistas com família
 - Turistas de lua-de-mel
 - Turistas que visitam amigos e famílias
 - Turistas de cruzeiro com passagem em Hong Kong
 - Turistas ingleses/ europeus com passagem em Hong Kong
 - Executivos solteiros
 - Turistas de interesse especial (Corridas do Grande Prémio, gastronomia e música)

- **Estratégias**
 - Promoções estratégicas de publicidade (ex. revistas de viagens, boletim de notícias para profissionais turísticos) para os principais consumidores e agentes de viagens;
 - Participações em promoções turísticas, suporte às actividades dos profissionais turísticos, organização de vários seminários e assistência aos vendedores nas suas actividades de mercado;
 - Posicionar Macau como “Cidade de Eventos e Festivais” com vista a atingir os vários segmentos nos mercados da Austrália e Nova Zelândia;
 - Aumentar a consciencialização de Macau através da coordenação de campanhas estratégicas de mercado com os retalhistas/ vendedores/ agentes

de viagens;

- Promover Macau como destino turístico para todas as faixas etárias.

- **Actividades Principais**

- Coordenação das promoções de “marketing” e actividades educativas aos retalhistas/ vendedores/ agentes de viagens (eg. Coupões promocionais duty free)
- Participação nos maiores “trade shows”
- Roadshow de “Macau – City of Events and Festivals” em Sydney
- Participação na “AIME 2009 - 17th Asia Pacific Incentives & Meetings Expo” em Melbourne
- Organização de promoções e actividades de relações públicas destinadas ao sector turístico.
- Publicidade em longa escala nos autocarros
- Participação na “ATMA 2009 – Asia Travel Marketing Association”

EUA

- **Destinatários**

- Grupos de MICE
- Turistas com alto poder de compra

- **Estratégias**

- Colaborar com as transportadoras aéreas, no sentido de combinar novas rotas turísticas do Delta do Rio das Pérolas, procurando para o prolongamento da estadia dos turistas americanos em Macau;
- Promover os turistas americanos para sentir o patrimonio cultural distinto de Macau e o seu aspecto de entretenimento;
- Actividades promocionais em cooperação com outras entidades nacionais de turismo e principais agentes de viagens nos EUA;
- Formação e campanha publicitária na internet;
- Lançamento das várias estratégias de mercado e actividades de Relações Públicas para os principais consumidores e profissionais turísticos;
- Distribuição de boletim de notícias e divulgação de informações e visitas de familiarização de órgãos de comunicação social;
- Fortalecimento da liderança de mercado na indústria do “MICE”;
- Organizar regularmente cursos intensivos para os profissionais de forma a promover Macau e seus produtos.

- **Actividades Principais**

- Lançamento das várias actividades de mercado alusivas ao tema principal “10º Aniversário da Região Administrativa Especial de Macau”(ex. pacotes turísticos para celebrar Macau, jantar de gala e corridas de barcos de dragão, etc.)
- Participações nos maiores shows de profissionais de turismo
- Lançamento em larga escala de campanhas de mercado através da internet

Reino Unido e Irlanda

- **Destinatários**

- Solteiros, casais e famílias , amadores do desporto e cultura
- Agentes Turísticos
- Entidades de organização de MICE

- **Estratégias**

- Cooperação com o sector turístico para promoção de Macau e regiões vizinhos;
- Aproveitando as actividades promocionais para incentivar o interesse de Macau por parte dos turistas;
- Através da formação na internet, visitas de cortesia aos profissionais de turismo e publicações para reforçar a promoção das tipicidades de Macau.

- **Actividades Principais**

- Participação na Feira WTM, Londres
- Concursos na internet destinados para o sector turístico e consumidores

França

- **Destinatários**

- FIT's
- Família
- Grupos de “MICE”

- **Estratégias**

- Maximizar a imprensa através da internet, rádio, tv e publicações de imprensa;
- Aumentar o desenvolvimento dos produtos e pacotes turísticos com as maiores operadores turísticas de Macau;
- Reforçar a visibilidade em “roadshows”, “workshops” e eventos para o

público em geral;

- Usar métodos de relações públicas para vender eficientemente.

- **Actividades Principais**

- Participação nas feiras de profissionais turísticos “Asia Roadshow”, “TOP RESA”, etc.
- Continuar a campanha conjunta de publicidade e mini website com os maiores fornecedores de serviços turísticos da internet
- Apoio à visibilidade e conhecimento de Macau através das montras e campanhas de aprendizagem na internet na maior rede de operadora turística da França
- Apresentação do produto às entidades organizadoras de MICE e à imprensa para promover actividades relevantes durante eventos especiais e feiras

Mercado de Expressão Alemã

- **Destinatários**

- Visitantes que combinam Macau com um segundo destino de Ásia
- Visitantes a caminho da visita à Austrália ou Nova Zelândia
- Visitantes com interesse especial (gastronomia, desporto, jogos, arquitectura)

- **Estratégias**

- Promover o 10º. Aniversário da RAEM;
- Iniciar os visitantes da Alemanha para participar na Maratona, Grande Prémio, etc.;
- Promoção nas feiras e eventos de consumidores relacionados com a China Continental e Ásia;
- Reforçar a formação aos profissionais do sector turísticos;
- Visitas de familiarização para órgãos de comunicação social, sector turístico e associação comercial;
- Exposição volante de fotografias sobre Macau;
- Publicidade e suporte na impressão de brochuras;
- Salientar o “website” em língua Alemão e facilitar os “engine listing”;
- Criar meios novos em língua Alemão, e.g. cartões postais;
- Manter as reuniões com sector turísticos privados e com os seus sócios;
- Participação nos eventos de MICE;
- Campanha promocional na rádio e televisão.

- **Actividades Principais**

- Participação na actividade “Reisen Hamburg” em Hamburgo – Fevereiro
- Participação na feira “ITB” em Berlim – Março
- Participação na feira de “MICE” “IMEX” em Frankfurt – Maio
- “Roadshow”, seminários e workshops com parceiros (PATA, GoAsia, Cathay Pacific)

Portugal/Espanha

- **Destinatários**

- Amadores de turismo de lazer e de cultura
- Visita de amigos e família em especial os macaenses
- Amadores do desporto (Golfe)

- **Estratégias**

- Cooperação com o HKTB para consolidar as cooperações;
- Continuação da promoção do Património Mundial de Macau;
- Visitas de familiarização para os principais agentes turísticos e imprensa;
- Organização de actividades com o público e o sector turístico;
- Visitas de cortesia ao sector turístico e promoção de “roadshow” (incluindo visitas de cortesia à Barcelona e Madrid);
- Manter boas relações com o CNTA, procurando mais colaboração.

- **Actividades Principais**

- Participação na Feira BTL 2009 em Portugal
- Participação na Feira FITUR 2009 em Espanha
- Participação na Feira Mundo Abreu
- Exposição do Património Mundial de Macau
- Participação na Reunião Anual de APAVT
- Participação na Feira de Livros de Lisboa
- Participação na EIBTM, Espanha

Participação nas Actividades dos Mercados Potenciais

- “MITT” – Moscow International Travel & Tourism, Moscovo – Março
- “ATM” Feira Arabian Travel Market, Dubai – Maio
- Feira ITE na cidade de Ho Chi Minh/Hanói, Vietname

Acolhimentos

- Continuar os trabalhos de promoção no âmbito do Património Mundial de Macau e de campanha promocional intitulada “Sentir Macau”

A incrementação do sector de turismo de Macau pela nossa Direcção dos Serviços é um dos trabalhos primordiais para melhor promover e atrair turistas do Mercado internacional, continuando assim para a promoção e publicidade dos pontos fundamentais do Património Mundial de Macau, convidando personalidades de todo o mundo do referido sector e imprensa internacional para uma visita, para que o Património Mundial de Macau continue a ser um dos pontos atractivos do sector de turismo.

Iremos também promover nas actividades de recepção aos convidados nas comemorações do 10º aniversário do retorno de Macau à soberania chinesa. Durante o slogan promovido pela nossa Direcção dos Serviços “Neste mundo diversificado, Macau será um local diferente dos outros”, recebemos jornalistas e comitiva de todo o mundo, de acordo com as necessidades do mercado e as especificidades das visitas, levamos especialmente os turistas para “veja, saboreie, sinta, ouça e viva” entre outros para apresentar a diversidade de Macau nas viagens temáticas, afim de que os turistas possam sentir profundamente Macau como uma cidade diversificada e atraente.

- Promoção conjunta na região

Continuando a manter e estender as cooperações turísticas de Macau as zonas vizinhas, por exemplo, Grande Região do Delta do Rio, Guangdong-HongKong-Macau, Zhongshan-Zhuhai-Macau e Fujian-Macau, entre outros, promovendo assim a cooperação turística, promovendo em conjunto as viagens turísticas, incrementando a especificidade do turismo desta região.

Organizamos as viagens turísticas de acordo com as origens dos turistas, nas viagens de conhecimentos e de lazer mostramos as diversas especificidades para que possamos aumentar a atracção das excursões para Macau e as outras regiões, promovendo assim o intercâmbio do desenvolvimento turístico.

Fornecer Informações Mais Recentes Sobre o Turismo em Macau

- Balcões de Informação Turística – Balcões de Informação Turística de Macau

Com o rápido desenvolvimento do turismo de Macau e atendendo à necessidade e mudança da sociedade local, o número de balcões de informação turística em Macau já se aumentou para 9, sendo estas instaladas nas Portas dos Cercos, Farol da Guia, Centro do Turismo de Negócios, Terminal Marítimo de Macau, Doca dos Pescadores

de Macau, Aeroporto Internacional de Macau, Centro de Animação Turística-Cultural de Macau e Terminal Marítimo Provisório de Taipa, e em Julho de 2008 começamos com o balcão na zona restrita de embarque no Aeroporto Internacional de Macau com o nome “Sentir Macau Experience Macau”.

O começo de actividade de cada balcão de informação turística tem diferentes estilos, tendo todas entrado funcionamento já com um certo período de tempo. Os balcões irão ser remodeladas e uniformizadas, para que os turistas tenham uma melhor imagem de Macau. Para a segurança dos turistas e dos nossos trabalhadores, iremos instalar CCTV, uniformizar os serviços prestados e aumentar a segurança dos nossos balcões.

- Balcões de Informação Turística – Balcões de Informação Turística em Hong Kong

Com o aumento de turistas provenientes de Hong Kong, e por isso começamos a recrutar trabalhadores para enfrentar as necessidades do desenvolvimento e mudanças do Mercado. Aumentámos o período de prestação de serviços no referido balcão, remodelámos e uniformizámos-o para que os turistas tenham uma melhor imagem de Macau.

- Fornecer informações mais recentes sobre o turismo em Macau – Hotline de turistas 28 333 000

Devido ao aumento constante dos turistas que veem a Macau, as informações sobre o turismo também é de constante crescimento, por isso é preciso aumentar 24 horas a promoção do Hotline 2833 3000, para que os turistas saibam e utilizam o service da “Linha de atendimento aos turistas”.

Outros

- Formação e aumento dos conhecimentos dos trabalhadores

Em Março e Abril de 2008, pedimos ao Instituto de Formação Turística para formar especialmente os nossos novos trabalhadores que recrutámos, para que estes possam no mais rápido possível conhecer profundamente a situação do sector de turismo de Macau, para que eles possam conhecer mais rapidamente as suas funções e aumentar a eficiência do seu trabalho.

Continuaremos com as acções de formação em 2009, para que os trabalhadores da Divisão das Relações Públicas possam continuar a ter formação e aumento das capacidades de trabalho, estar actualizado com as mudanças do nosso tempo,

desenvolvendo-se com o tempo.

- Pequenas alterações nos postos de trabalho

Devido ao desenvolvimento do Mercado turístico de Macau, as comitivas de trabalho dos diversos países irão continuar a incrementar-se, assim os trabalhadores da Divisão das Relações Públicas irão ter pequenas alterações nos seus postos de trabalho, para que possam conhecer melhor as necessidades do Mercado, para que possa aumentar o seu nível de promoção do seu trabalho.

Publicidade

Em 2009 esta Divisão irá desenvolver e lançar campanhas publicitárias a nível local, regional e internacional de forma a reforçar a imagem turística de Macau como destino de qualidade e também integrar no plano publicitário o “10º. Aniversário da Região Administrativa Especial de Macau” e a “Reunião Anual da PATA”.

De salientar, que continuaremos com a promoção da forte herança cultural, nomeadamente do Centro Histórico de Macau incluído na Lista do Património Mundial da UNESCO, bem como do rico calendário dos eventos realizados ao longo do ano.

No corrente ano, o slogan “*Num Mundo de Diferenças - a Diferença é Macau*” conjugado com o tema promocional “*Sentir Macau*” será implementado nas campanhas publicitárias com os sub-temas:

- Sinta a Diferença
- Saboreie a Diferença
- Oiça a Diferença
- Viva a Diferença
- Veja a Diferença

A nível local e regional, serão utilizados os principais meios de comunicação social, rádio, televisão, jornais e revistas, para sensibilizar o Trade e o Público em particular, sobre a diversificação da oferta turística de Macau. Simultaneamente, utilizaremos a Internet por forma a divulgar as nossas campanhas promocionais através dos portais internacionais.

Outros meios publicitários a utilizar para a promoção de Macau no exterior são a colocação de publicidade nas lightboxes das estações de Metro e das principais artérias da cidade, billboards gigantes nos aeroportos, posters-stickers nos transportes

públicos (autocarros, barcos, avião) etc.

Produção de Materiais Informativos e Brindes

- O nível de material informativo para os *Consumidores*, continuaremos a reproduzir os guias, folhetos temáticos, devidamente actualizados bem como o periódico mensal “What’s On”;
- A nível do *Trade*, faremos a nova produção do Livrete “Travel Trade Handbook” em versão inglesa, o guia Incentivo “Sentir Macau” para captar o mercado do MICE. Será reformulada e lançada a nova colecção de Cartazes promocionais de Macau bem como a publicação do bi-mensário “Macau Travel Talk”;
- Continuaremos a produzir novos suplementos turísticos nos jornais e revistas locais e da região;
- Iremos explorar novos brindes típicos de Macau para promoção bem como continuar a venda ao público, entidades públicas e privadas dos nossos produtos.

Reformulação do Vídeo Promocional e Produção de Spots Publicitários

Com o sucesso alcançado no lançamento do vídeo Promocional “Sentir Macau” no ano findo iremos fazer um reajustamento da música promocional a fim de tornar o vídeo mais atractivo.

Serão produzidos spots publicitários dos eventos nomeadamente: “Festival de Fogo de Artifício”, “Grande Prémio de Macau” e de “Karting”.

Manutenção de Stock, Envio e Distribuição de Material Informativo e Promocional

Dado à grande demanda de material informativo quer local quer no exterior, a produção, distribuição local e envio será executada com rigor conforme as necessidades, e o stock de material a manter actualizada ao longo do ano.

Cobertura e Arquivo Fotográfico

Execução das coberturas fotográficas e em vídeo sobre as actividades da DST a realizarem-se em Macau e no estrangeiro, para posterior digitalização em CD, arquivo fotográfico bem como fornecimento regular aos nossos representantes.

DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

A Divisão, Administrativa e Financeira, que compreende Sector de Apoio ao Fundo de Turismo, a Secção de Pessoal, Expediente e Arquivo e a Secção de Aprovisionamento e Contabilidade, é a subunidade orgânica de apoio técnico e administrativo no âmbito dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, quer da Direcção dos Serviços de Turismo, quer do Fundo de Turismo.

Os objectivos a prosseguir no ano de 2009 são: elevação da qualidade de serviço e eficiência administrativa, aperfeiçoamento da gestão financeira, e optimização de recursos para melhor responder às necessidades assim como o reforço de recursos humanos. Para atingir estes objectivos, proceder-se-á, ao reforço e à participação activa dos trabalhadores da DST nos diversos cursos de formação em diferentes áreas, e ao estudo do aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos, para além do melhoramento do sistema informático aplicado à gestão financeira e à divulgação das informações para conhecimento dos trabalhadores e subsequente realização de sessões de esclarecimento quando necessário.

Considerando que foram admitidos trabalhadores sob diversas categorias, convém organizar acções de formação destinadas a estas pessoas para que estas possam melhor conhecer o funcionamento dos serviços públicos. O plano de formação de pessoal iniciar-se-á no ano de 2009, e incluirá cursos sobre a contabilidade e inspecção, etc., com o apoio dos SAFF, CFJJ e CPTTM, nos quais podem participar todos os trabalhadores da DST, para além dos novos admitidos. Em 2009, pretende a DST organizar, em colaboração com os Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, Centro de Formação Jurídica e Judiciária, Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau; acções de formação para os novos contratados, e acções de formação especiais para os inspectores recém-recrutados.

Em 2009, o serviço de certificação electrónica (eSign Trust) será disponibilizado a todos os trabalhadores da DST. De acordo com o calendário do Programa, está previsto que os formulários poderão ser assinados na parte sem ser fixa em 2010.

Iremos alargar a utilização do serviço de certificação electrónica (eSign Trust), acelerando assim a transmissão de documentos interna e entre Serviços, aumentando a eficiência dos trabalhos e a comunicação entre Serviços, e fomentando um governo em prol de não utilização de papel.

O serviço de certificação electrónica aplica-se não só o expediente geral administrativo, esperando também, em 2009, poder aplicar à área da contabilidade, incluindo os documentos envolvidos no processo de contabilidade pública, iniciativas estas que, no entanto, carecem de consenso com outros serviços públicos (como a Direcção dos Serviços de Finanças), sendo inexequível unilateralmente.

No tocante aos pagamentos a efectuar à DST, presentemente o cidadão pode fazê-lo em numerário ou através de cheque. Prevê-se que, em 2009, os pagamentos a efectuar à DST poderá ser feito também através de cartão de crédito e “on line”.

No ano 2009 será dada continuidade da implementação do Projecto da Carta de Qualidade.

O Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração (PIDDA) é determinado tendo em conta as obras e os projectos de investimentos a levar a efeito pela DST em 2009.

No que diz respeito à elaboração do Orçamento Privado do Fundo de Turismo, esta baseou-se nas receitas do imposto de turismo de há dois anos, e na política de promoção turística prevista para o ano 2009.

Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos engloba principalmente o recrutamento e selecção, formação, avaliação de desempenho dos trabalhadores e outros trabalhos de gestão pessoal.

Em 2009, a DST continuará o processo de recrutamento, mediante concurso comum, de ingresso, com prestação de prova, em regime de contrato além do quadro e de contrato individual de trabalho, para preenchimento das vagas existentes na DST, incluindo 6 lugares de técnico superior, na área do direito, 1 de técnico superior na área da administração pública, 4 de intérprete-tradutor chinês/português, 1 de técnico informático, 4 de técnico na área de marketing, 4 de inspector, 1 de fotógrafo e operador de meios audio-visuais e 1 de operário qualificado na área audio-visual e de iluminação .

Prevê-se a abertura dos seguintes concursos de acesso e de ingresso para o pessoal do quadro da Direcção dos Serviços de Turismo:

Categoria	Concurso a realizar em 2009		
	Acesso	Ingresso	Nº de lugares
Técnico superior de informática assessor, 1º escalão	1		1
Técnico de informática de 1ª classe, 1º escalão		1	1
Assistente de relações públicas especialista, 1º escalão	1		1
Inspector especialista, 1º escalão	1		1
Inspector de 2ª classe, 1º escalão		1	4
Técnico auxiliar especialista, 1º escalão	1		3
Oficial administrativo principal, 1º escalão	1		1
Total	5	2	12

Será processada por esta DST as devidas alterações junto aos Contratos Individuais de Trabalho dos trabalhadores destes Serviços, de acordo com o n.º1 do Despacho do Chefe do Executivo n.º 6/2009 **“O disposto na Lei n.º7/2008 (Lei das relações de trabalho) é aplicável aos trabalhadores dos serviços e entidades públicas providos em regime de contrato individual de trabalho naquilo que lhes for mais favorável”**.

Recursos Financeiros

A Direcção dos Serviços de Turismo é financiada por três fontes distintas:

- Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23)
- Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração (PIDDA)
- Orçamento Privativo do Fundo de Turismo (FT)

Apresenta-se, no quadro seguinte, o somatório dos recursos financeiros dotados para a DST:

Orçamento	2008 (MOP\$)	%	2009 (MOP\$)	%	Varição (%)
OR	127,659,800.00	16.74%	146,808,800.00	19.47%	15.00%
PIDDA	144,098,400.00	18.90%	30,800,000.00	4.09%	-78.63%
FT	491,024,000.00	64.37%	576,234,000.00	76.44%	17.35%
Total	762,782,200.00	100%	753,842,800.00	100%	-1.17%

Com vista à realização das actividades cometidas à DST, previstas para o ano 2008, o Orçamento de funcionamento dos Serviços (OR), foi aumentado em 15.00%, o

PIDDA obteve um decréscimo de 78.63% e o Orçamento Privativo do FT foi aumentado em 17.35%.

Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23)

Descrição	2008 (MOP\$)	%	2009 (MOP\$)	%	Variação (%)
Pessoal	102,849,800.00	80.57%	119,760,400.00	81.58%	16.44%
Bens e serviços	24,359,000.00	19.09%	26,483,000.00	18.04%	8.72%
Outras despesas correntes	301,000.00	0.24%	346,000.00	0.24%	14.95%
Despesa de Capital	150,000.00	0.12%	219,400.00	0.15%	46.27%
Total	127,659,800.00	100%	146,808,800.00	100%	100%

A elaboração do Orçamento da Região para o ano económico de 2009 foi efectuada tendo em conta para admissão dos restantes trabalhadores do projecto e recrutamento da DST.

O Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração (PIDDA) é determinado tendo em conta as obras e os projectos de investimentos a levar a efeito pela DST em 2008. Irá dar continuidade em 2009 os projectos de remodelação do Centro de Actividades Turísticas e remodelação da Palafita na Ilha de Coloane.

Orçamento Privativo do Fundo de Turismo

No que respeita ao Orçamento Privativo do Fundo de Turismo, foi prorrogada a duração da Comissão do Grande Prémio de Macau até 31 de Dezembro de 2009, por Despacho do Chefe do Executivo nº337/2007, de 19 de Dezembro de 2007, publicado no Boletim Oficial nº52, I Série, de 26/12/2007, sendo os encargos com o seu funcionamento em 2008 e 2009 suportados pelo Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

Por Despacho do Chefe do Executivo nº177/2007, de 07 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial nº25, I Série, de 18/06/2007, foi prorrogada até 15 de Junho de 2009 a duração do Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal. Foi criado em 2008 o orçamento individualizado do Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo. Para efeitos de continuidade, foi criado o mesmo orçamento em 2009.

Por Despacho do Chefe do Executivo nº184/2007, de 11 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial nº25, Série I, de 18 de Junho de 2007, criado o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Exterior, sendo os encargos com o pessoal e outros encargos

com o funcionamento do GGCTE suportados pelas dotações para o efeito inscritas no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo. Foi criado em 2008 o orçamento individualizado do Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Exterior no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo. Para efeitos de continuidade, foi criado o mesmo orçamento em 2009.

A fim de aperfeiçoar o procedimento interno da liquidação das despesas suportadas pelo Orçamento do Fundo de Turismo, todos os pagamentos efectuados aos trabalhadores destes Serviços através do Orçamento do Fundo de Turismo, serão gradualmente substituídos pelos pagamentos através de transferência bancária, planeando também extender-se o referido procedimento em todas as áreas, e finalmente até às entidades privadas.

No Capítulo das Receitas

O capítulo da Transferência dos Sectores Públicos e Particulares continua a ser a fonte principal das suas receitas (87.60%), do qual inclui também as receitas do “Imposto de Turismo”, “Transferências do Orçamento da Região” e a “Contribuição do Jogo”.

Nos termos do Artigo 15º da Lei do Orçamento de 2009, aprovada pela Lei nº 15/2008, no ano de 2009 estão isentos do imposto de turismo, os serviços prestados pelas pessoas singulares ou colectivas em estabelecimentos similares classificados como pertencentes ao Grupo I, tal como definidos no artigo 6º do Decreto-Lei nº 16/96/M, de 1 de Abril, e as actividades desenvolvidas pelos estabelecimentos similares classificados como pertencentes aos Grupo I, II, III indicados no Artigo 5º da mesma diploma. Prevê-se que as receitas do Imposto de Turismo será de MOP\$200,000,000, representando 34.71% do total das receitas.

A verba atribuída à DST através da “Transferências do Orçamento da Região” é na importância de MOP\$60,000,000, atingindo uma percentagem de 10.41% das receitas globais.

Em cumprimento ao Despacho do Chefe do Executivo no. 388/2006, está previsto ainda a arrecadação das receitas do Fundo de Turismo para 2009 através do cartão de crédito, a qual encontra-se presentemente na fase de análise para sua aplicação.

No Capítulo das Despesas

As despesas com a aquisição de Bens e Serviços continuam a ser as maiores despesas do FT, representando 49.30% do total. Essas despesas incluem algumas acções de

promoção e de produção de produtos e materiais promocionais.

A transferência corrente ocupa o 2º lugar, representando 47.81% do total, incluindo o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo, no valor de MOP\$180,000,000, chegando aos 65.34% da mesma, e dominaram as transferências para o IFT, com MOP\$38,000,000, chegando aos 13.79% da mesma.

CENTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

CENTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Estratégia

Consciente das potencialidades do segmento de MICE e tendo em consideração a existência de estruturas e serviços que permitem o seu desenvolvimento, é de todo prioritário que esta subunidade conjuntamente com o DP e o DPPE bem como os demais intervenientes intenos e externos, a elaboração de programas/pacotes específicos que visem uma promoção mais activa junto a operadores económicos e os organizadores de eventos internacionais, permitindo colocar Macau a nível dos seus principais concorrentes da Ásia.

No âmbito do reforço da componente promocional deverá esta subunidade em articulação com algumas das subunidades internas da DST conjugar esforços e encontrar meios de cooperação e interação com os operadores económicos do sector de turismo/MICE, quer do território, quer do exterior, com o objectivo de explorar as oportunidades de promoção conjuntas, no sentido de sensibilizar-lhes para uma melhor maximização das oportunidades e potencialidades deste segmento.

Embora o CAT esteja dotado de equipamentos sonoros de alta qualidade e apropriados para as reuniões, torna-se necessário equacionar para o presente ano, a aquisição de alguns equipamentos sonoros que virão substituir os que presentemente se encontram em uso alguns destes já se encontram avariados ou inadequados face à disponição de novos equipamentos com novas tecnologias existentes no mercado.

Por outro lado, é igualmente de interesse público e da DST que se avancem com algumas obras de beneficiação que visem a renovação/reparação de diversos domínios nomeadamente os tectos e os equipamentos instalados tais como a substituição dos chillers e das condutas de ar-condicionado, a reparação dos sistemas de prevenção de fogo e incêndio, as canalizações e impermeabilizações de algumas paredes, todos estes a mostrar sinais de degradação face aos anos de existência.

Principais Eventos Especiais Previstos Para 2009

Apoio logístico e organização de animação nas actividades promocionais:

- Reunião de Marketing Interim – 14 de Janeiro
- Dia Internacional dos Museus/2ª Feira dos Museus – 3 de Maio
- Reunião Anual de Marketing – Junho

- “Dia Internacional de Turismo” – Corrida de Tray Race e Jantar – 27 de Setembro
- Celebração do dia Nacional – 1 de Outubro
- Eventos Sociais do 56º GPM – Novembro
- 10º Aniversário do estabelecimento da RAEM – 20 de Dezembro

A Nível de Gestão Interna no CAT

- Gestão patrimonial dos espaços e dos equipamentos servindo igualmente de apoio/articulação às empresas com as quais mantém contratos de manutenção destes com a DST;
- Aquisição de novos meios de suporte e de equipamentos audio-visuais bem como o reequipamento das diversas salas do CAT;
- Gestão dos equipamentos colocados no armazém do edifício “Industrial Fok Tai”;
- Obras de renovação e beneficiação das instalações do CAT e dos sistemas de ar-condicionado face ao uso prolongado nos últimos 16 anos de sua existência;
- Gestão do edifício do CAT/MV/MGP, quer nos domínios de pessoal, de equipamentos, de reuniões e actividades relacionadas com a promoção destes espaços, efectuando igualmente trabalhos de articulação com a empresa de segurança e de vigilância bem como a empresa de limpeza.

MUSEU DO GRANDE PRÉMIO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

MUSEU DE GRANDE PRÉMIO

Objectivos

- Promover o Museu do Grande Prémio;
- Promover o 56º Grande Prémio de Macau por forma a que os visitantes tenham um maior conhecimento deste evento em Macau através do MGP;
- Promover o MGP através dos organismos de turismo, das agências de viagens, hotéis locais e Hong Kong, bem como, as representações da DST no exterior;
- Adquirir mais e novos produtos e espólio para o MGP com o intuito de incrementar o atractivo deste Museu;
- Programar um maior número de actividades promocionais do MGP em conjunto com escolas de artes e associações;
- Pretende-se fazer a implementação do sistema de entradas gratuitas no MGP, a partir de meados do primeiro trimestre do ano.

Actividades Regulares

- Utilização de equipamentos e materiais promocionais
 - Utilização dos computadores para actualização de base de dados;
 - Manutenção dos equipamentos existentes;
 - Utilização de novos equipamentos interactivos tais como os simuladores, playstations, touch screen, 3D circuito de Guia and visitas virtuais aos MV/MGP e instalação dos carros digitais telecomandados no mini circuito de Guia.
- Continuar com o projecto de “Serviço de Guia Turística” do Museu.

Actividades Pontuais

- **Actividades locais**
 - Coordenação de actividades no “Dia Internacional dos Museus” conjuntamente com outros Museu locais;
 - Celebrar o “Dia Internacional de Turismo” e o “Dia da Criança”;
 - Actividades promocionais durante o período do 56º Grande Prémio de Macau;
 - Promover o acolhimento de grupos, escolas, associações e organizações com o intuito de visitarem o Museu do Grande Prémio;
 - Conjuntamente com outras entidades, associações e outros serviços locais promover e organizar exposições e outras actividades relacionadas com o Grande Prémio de Macau;
 - Organizar um número maior de actividades conjuntamente com hotéis, companhias aéreas e outras instituições de turismo locais relacionadas com

o Grande Prémio de Macau;

- Actividade promocional integrada na comemorações do “Dia Internacional dos Museus”, a realizar dia 3 de Maio 2009, na praça junto ao Centro Cultural de Macau, denominada “2ª Feira dos Museus”, actividade a realizar sob a coordenação dos Museus de Macau à semelhança do que tem sido feito anualmente pelos museus de Hong Kong e província de Cantão. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus de Hong Kong e da China.

Colaboração

- **Local**

- Contactos directos com as agências de viagens e com hotéis;
- Colaboração com todas as entidades públicas;
- Contactos com representantes de automóveis e motos;
- Reunir com outras subunidades desta Direcção de Serviços com o DPPE, DP, DEP e DRP.

- **Internacional**

- Conjuntamente com os museus de Hong Kong e provincial de Cantão, organizar actividades promocionais no “Dia Internacional dos Museus”, nomeadamente a realização da “2ª Feira dos Museus”, na praça junto ao Centro Cultural de Macau a 3 de Maio de 2009;
- Promover o Museu do Grande Prémio através dos escritórios de representação da DST no exterior;
- Estabelecer contactos com o sector de Turismo de Hong Kong;
- Aumentar os contactos com outros Museus e participar nos seminários organizados pelo mesmos.

Formação

- Formação nas áreas de museologia e informática;
- Formação dos guias que acompanham os grupos das agências de viagem com base no roteiro do Museu.

Produtos Gráficos de Divulgação

- Produção de novos folhetos informativos sobre as facilidades oferecidas pelo Museu;
- Fazer novos posters sobre o Museu do Grande Prémio;
- Fazer novas cópias dos panfletos do Museu do Grande Prémio.

Património

- Aquisição de novos carros, motas e outros materiais de forma a enriquecer o espólio do Museu;
- Produção de miniaturas dos carros dos vencedores do Circuito da Guia.

Loja de Lembranças

- Produzir uma maior variedade de lembranças sobre o Grande Prémio de Macau e o Museu do Grande Prémio para serem postos à venda aos visitantes;
- Colaborar com a Comissão do Grande Prémio para venda de lembranças do Grande Prémio de Macau.

Informática

- Actualização da base de dados sobre a história do Grande Prémio de Macau através do quisoque interactivo;
- Criação do website do MGP.

Mediateca

- Continuação do trabalho relativo à inventarização da documentação escrita, videográfica relacionada com o Grande Prémio;
- Aquisição de publicações e livros relacionados com o Grande Prémio;
- Continuação do trabalho de produção de videos históricos relacionados com o Grande Prémio de Macau para várias línguas com base nos videos existentes;
- Aquisição de material video com todas as corridas do Grande Prémio de Macau em falta no Museu (original);
- Produção de novos videos e VCD em várias línguas para venda na loja nomeadamente cantonense, mandarim, japonês, etc.

MUSEU DO VINHO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

MUSEU DE VINHO

Objectivos

Indo ao encontro do contido nas Linhas de Acção Governativa, no âmbito do Turismo, para o ano de 2009, no que se refere à elevação da qualidade dos produtos turísticos e a prestação de serviços:

- Promover o Museu do Vinho;
- Fazer a substituição gradual do software em uso no Museu, devido à aquisição e instalação de material audiovisual mais moderno e funcional;
- Promover o Museu do Vinho através das agências de viagens, hotéis locais e Hong Kong, bem como, através dos escritórios da representação da DST fora do território;
- Adquirir mais produtos sobre o Museu do Vinho para expor no Museu;
- Programar mais actividades em conjunto com escolas e associações;
- Na qualidade de um dos coordenadores do “Dia Internacional dos Museus” promover esta acção no dia 3 de Maio de 2009, bem como a organização de uma feira de museus a ter lugar no espaço aberto do Centro Cultural de Macau, onde serão convidadas todos os museus de Macau para além de alguns museus da cidade da provincia de Cantão e de Hong Kong, iniciativa esta que tem por objectivo de promover os museus à população local e aos visitantes;
- Pretende-se fazer a implementação do sistema de entradas gratuitas no MV, a partir de meados do primeiro trimestre do ano.

Actividades Regulares

- Utilização de materiais
 - Utilização dos computadores para actualização de dados;
 - Manutenção de equipamentos existentes;
- Continuar com o projecto de “Serviço de Guia Turística” do Museu.

Actividades Pontuais

- **Actividades locais**
 - Actividades promocionais no “Dia Internacional de Turismo” e no “Dia da Criança”;
 - Receber grupos de escolas assim como de outras organizações a fim de visitarem o Museu do Vinho;
 - Conjuntamente com outras organizações, grupos e outros serviços locais, organizar exposições e outras actividades;
 - Organizar mais actividades conjuntamente com os hotéis, companhias aéreas

e outras agências de viagens locais;

- Actividade promocional integrada na comemorações do “Dia Internacional dos Museus”, a realizar dia 3 de Maio 2009, na praça junto ao Centro Cultural de Macau, denominada “2ª Feira dos Museus”, actividade a realizar sob a coordenação dos Museus de Macau à semelhança do que tem sido feito anualmente pelos museus de Hong Kong e província de Cantão. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus de Hong Kong e da China.

Colaboração

• Local

- Continuar a colaboração com a Confraria dos Enófilos de Macau, através da realização de Provas de Vinho, na sequência de um protocolo estabelecido em Dezembro de 1995;
- Contactos directos com as agências de viagens e com hotéis;
- Colaboração com todas as entidades públicas;
- Reunir com outros Departamentos desta Direcção de Serviços, especialmente com o DPPE, DP, DEP e DRP;
- Trabalhar em conjunto com outros Museus especialmente sobre o projecto do “Passe de Museu”.

• Internacional

- Conjuntamente com as entidades de Hong Kong e China organizar actividades promocionais no “Dia Internacional dos Museus”;
- Promover o Museu do Vinho através dos escritórios de representação da DST no exterior;
- Estabelecer mais contactos com os Serviços de Turismo em Hong Kong;
- Estabelecer mais contactos com outros Museus e participar nos seminaries organizados pelo mesmos.

Formação

- Formação nas áreas de museologia e informática;
- Formação dos guias que acompanham os grupos das agências de viagens com base no roteiro do Museu.

Produtos Gráficos de Divulgação

- Produção de um folheto informativo sobre as facilidades oferecidas pelo Museu do Vinho;

- Fazer novos posters sobre o Museu do Vinho;
- Fazer novas cópias dos panfletos do Museu do Vinho.

Património

- Aquisição de novos livros e material audiovisual de forma a enriquecer os espólio do Museu.

Loja de Lembranças

- Produzir uma maior variedade de lembranças sobre o Museu do Vinho de Macau para serem postos à venda aos visitantes.

Informática

- Substituir algum material informático do Museu do Vinho;
- Introduzir dados sobre a história do vinho no computador;
- Criação do website do MV.