

二零零八年度活動計劃
PLANO DE ACTIVIDADES DE 2008



感受
澳門
EXPERIENCE
MACAU !

PLANO DE ACTIVIDADES DE 2008

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ©2008**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	69
2. DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO.....	79
3. DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO.....	87
4. DEPARTAMENTO DO PRODUTO E PROJECTOS ESPECIAIS.....	93
5. DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO.....	101
6. DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA.....	121
7. CENTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS.....	129
8. MUSEU DO GRANDE PRÉMIO.....	133
9. MUSEU DO VINHO.....	139

INTRODUÇÃO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

INTRODUÇÃO

Deverá, em 2008, continuar a desenvolver-se, como principal objectivo do trabalho, a diversificação do sector turístico, fomentar-se o aperfeiçoamento das suas diversas valências e aumentar-se o seu papel de impulso, ligação e promoção, no sentido de melhorar, quanto possível, a sua rentabilidade socio-económica no desenvolvimento de Macau. Por outro lado, insistir-se-á no aperfeiçoamento da coordenação, no avanço das estratégias, no reforço de construção estrutural, na melhoria das acções promocionais e do “marketing”, na construção das equipas e na elevação da qualidade dos serviços, para promover o desenvolvimento do sector turístico de Macau, de forma saudável e sustentável.

Tomando em conta a fase actual do desenvolvimento acelerado do sector turístico e das importantes alterações estruturais em curso, ir-se-á tirar o máximo proveito das vantagens e da integração dos recursos e das capacidades turísticas locais no sentido de reforçar o lançamento de produtos e a construção de instalações complementares. Simultaneamente, ir-se-á diversificar as estratégias promocionais nos diversos mercados e criar mais marcas turísticas de prestígio, a nível internacional, bem como prestar serviços turísticos de qualidade, para elevar a competitividade e aumentar o encanto do sector turístico de Macau.

O sector turístico está relacionado com diversos outros, pelo que os Serviços do Turismo e outros departamentos de apoio continuarão a assumir o seu importante papel de ponte, no sentido de mobilizar o apoio e a participação das diversas forças no desenvolvimento desta área. Entretanto, ir-se-á aperfeiçoar a legislação em torno do turismo e reforçar a fiscalização à execução das leis, no sentido de elevar o nível de gestão do sector. Além disso, procurar-se-á aperfeiçoar as funções dos Serviços Públicos do sector turístico e dar mais eficácia à sua actuação no âmbito da segurança e da reposta a situações de emergência, bem como prestar informações actualizadas, no sentido de intensificar a comunicação e coordenação com as diversas entidades do sector. Procurar-se-á, também, proceder às necessárias intervenções para a simplificação dos procedimentos administrativos, e à melhoria da sua eficácia, de modo a impulsionar os trabalhos ligados ao turismo.

1. Promover a construção de produtos de marcas turísticas e desenvolver o turismo de convenções e exposições

Em 2008, sob o princípio de concertar a transformação, de forma ordenada, do sector

turístico e promover a diversificação apropriada da economia turística, ir-se-á aperfeiçoar e promover a criação de produtos turísticos. Utilizando, da forma mais adequada, os ricos recursos turísticos de Macau, bem como novas componentes turísticas, ir-se-ão explorar mais produtos e circuitos com características e conceitos inovadores; disponibilizar, de acordo com as potencialidades e características próprias dos diversos grupos de turistas, variadas combinações de produtos turísticos, de forma a satisfazer as diferentes necessidades, no sentido de enriquecer o conteúdo e atracções turísticas, e contribuir para levar o sector turístico de Macau do nível de quantidade ao nível preferencial de qualidade.

Continuar-se-á a tornar Macau num destino turístico de qualidade e com características próprias. Procurar-se-á disponibilizar mais produtos no âmbito do turismo regional, e, através de intensificação da cooperação regional entre as zonas do Grande Delta do Rio das Pérolas, entre a Província de Guangdong, Hong Kong e Macau, bem como entre a Província de Fujian e Macau, explorar mais produtos complementares e de interesses recíprocos, no sentido de disponibilizar, com esforços conjuntos, pacotes de produtos que permitam a integração de vários locais numa viagem, bem como criar marcas turísticas de viagens temáticas da região.

Ir-se-á reforçar o aproveitamento da marca de qualidade do “Património Mundial de Macau”, pôr em relevo à exibição dos particulares recursos turísticos e humanitários do Património Mundial de Macau, bem como promover a sua divulgação. Em simultâneo, ir-se-á aumentar as instalações turísticas para proporcionar aos visitantes visitas mais agradáveis, intensificando assim o papel de intercâmbio cultural do turismo e melhorando a imagem de Macau como “Cidade de Cultura e Turismo”. Além disso, continuar-se-á a incentivar as associações e organizações populares locais na organização de actividades por ocasião de festivais tradicionais, por forma a potenciar mais eventos turísticos e contribuir para o desenvolvimento do sector e dinamizar as potencialidades do turismo cultural das diversas zonas de Macau.

Continuar-se-á promover o desenvolvimento estável da área de convenções e exposições, por forma a tornar Macau num dos importantes destinos de visitas do género da região asiática. Ir-se-á definir estratégias destinadas à promoção de visitas de negócios e proporcionar mensagens de marcas de produtos turísticos, especialmente direccionados a diferentes mercados, no sentido de promover a diversificação turística local e melhorar eficazmente a imagem do turismo de convenções e exposições de Macau. Ao mesmo tempo, através de estudos relacionados com os respectivos mercados de convenções e exposições, ir-se-á

proporcionar informações oportunas e precisas aos operadores do sector, coordenar e apoiar a candidatura de operadores locais à organização de convenções e exposições, bem como atribuir-lhes os apoios necessários à realização de respectivos eventos. Na área de formação profissional e do apoio técnico nesta área ter-se-á também, como sujeito principal, os abastecedores e fornecedores de serviços, no sentido de melhorar, a nível geral, a sua competitividade.

Continuar-se-á a organizar e promover os diversos grandes eventos e iniciativas, tais como o Grande Prémio de Macau, Concurso Internacional do Fogo de Artifício, Festival Internacional de Música, Dia Internacional dos Museus, Festival da Gastronomia de Macau, Arraial do Fogo de Artifício, bem como os diversos eventos desportivos, no sentido de enriquecer a componente turística e criar e manter um ambiente festivo em Macau para atrair mais visitantes de diferentes interesses.

O desenvolvimento sustentável do sector turístico é um tópico importante no mercado turístico mundial. Os departamentos competentes desta área irão acompanhar de perto o impacto no ambiente e os critérios de gestão dos diversos produtos turísticos, encorajar os operadores a desenvolver os produtos ecoturísticos e introduzir os padrões de gestão de qualidade, de modo a promover o desenvolvimento sustentável do sector turístico de Macau.

2. Consolidar os principais mercados geradores de turistas e aumentar o peso dos mercados internacionais

Em 2008, procurar-se-á dar importância ao alargamento do mercado internacional com vista a aumentar consideravelmente a quantidade dos visitantes provenientes do mercado internacional. Por isso, ir-se-á incrementar as estratégias promocionais nos mercados geradores de turistas internacionais, procurando-se, além de assegurar a tendência de crescimento constante registado no mercado do Sudeste Asiático, acelerar o ritmo de crescimento dos visitantes oriundos do mercado do Nordeste Asiático, bem como dos mercados distantes, tais como da América, Europa e Oceânia. No que respeita aos novos mercados, ir-se-á explorar, com base nos resultados de estudos e análises realizados, os mercados potenciais do Médio Oriente e da Rússia, organizar viagens de operadores turísticos desses mercados a Macau, bem como desenvolver acções promocionais dirigidas a estes mercados.

Ir-se-á intensificar a cooperação com empresas de aviação civil, que têm Macau como a sua base, e procurar estabelecer relações de parceria estratégica, no sentido de promover e apoiar a criação de ligações aéreas directas entre esses mercados

internacionais e Macau, nomeadamente a criação, em 2008, de mais linhas aéreas directas na região asiática. Ir-se-á também organizar e encorajar os operadores turísticos locais a participar em importantes acções promocionais que tenham lugar fora de Macau, no sentido de lhes permitir conhecer melhor os mercados externos, desenvolver acções promocionais adequadas e prestar serviços apropriados.

Continuar-se-á a consolidar os actuais mercados geradores de turistas importantes, inclusive o interior da China, Hong Kong e Taiwan, e aprofundar a exploração de mercados nas zonas importantes do interior da China. Através de estudos específicos sistemáticos sobre esses mercados, pretender-se-á conhecer os modelos de visita e hábitos de consumo dos visitantes oriundos de diferentes zonas do interior da China e explorar o mercado de turistas de qualidade. Ao mesmo tempo, no enquadramento de cooperação no sector turístico do Grande Delta do Rio das Pérolas, Província de Guangdong-Hong Kong-Macau e Província de Fujian-Macau ir-se-á alargar os diversos planos de cooperação e promover a cooperação, na área turística, com outras províncias e municípios do país.

Ir-se-á reforçar a análise em relação à tendência do desenvolvimento turístico internacional e local e o conhecimento correcto sobre as informações e os dados do sector turístico, no sentido de servirem de fundamentos importantes da tomada de políticas do sector turístico. Simultaneamente, elaborar-se-á um plano de estudos sobre os mercados geradores de turistas, direccionado ao desenvolvimento do mercado, no sentido de aprofundar o conhecimento sobre mercados-alvo, de modo a desenvolver estratégias promocionais mais apropriadas.

3. Criar novas e diversificadas formas promocionais e dar maior importância aos turistas

A indústria turística de Macau tem-se desenvolvido e está a tornar-se, gradualmente, num modelo composto de diversas componentes: cultural, convenções e exposições, jogo, vendas a retalho, desportivo, lazer e férias, de gastronomia e de grandes iniciativas, entre outras. Aproveitando as diversas formas promocionais, procurar-se-á tornar Macau num destino de alta qualidade, de múltiplas escolhas, mas com nível de preços razoável, com vista a atrair mais turistas.

Em 2008, à luz do slogan “MACAU, num Mundo de Diferença – a Diferença é MACAU”, conjugado com o tema promocional “Sentir Macau”, continuar-se-á a dar importância à divulgação dos produtos turísticos diversificados de Macau, por forma a incentivar a deslocação de turistas a Macau e a sua estadia agradável.

Ir-se-á promover o turismo de Macau, através de formas inovadoras e diversificadas, desenvolver acções promocionais desenvolvidas de acordo com as necessidades dos turistas, convidar personalidades das áreas cultural, artística e gastronómica a visitarem Macau para estarem presentes em acções promocionais e divulgarem o turismo diversificado de Macau conforme a sua experiência e visão. Por outro lado, tomando em conta os interesses e características dos diferentes grupos de turistas, ir-se-á projectar e divulgar novos itinerários e circuitos para ir de encontro às necessidades de diferentes mercados. Além disso, através da combinação entre a promoção turística e a cultura popular, ir-se-á apoiar e encorajar a produção, em locais de Macau, de programas de televisão e de filmes, no sentido de divulgar o turismo de Macau de forma mais viva e mais abrangente. Pretende-se, ainda, aproveitar as tecnologias da informação mais recentes através de Webpages interactivas e de conteúdos alargados, por forma a intensificar a interacção com os visitantes e disponibilizar as informações mais actualizadas, direccionadas aos mercados-alvo.

Com a colaboração dos representantes nos mercados turísticos do exterior, ir-se-á criar um banco de dados sobre os operadores turísticos estrangeiros que dirigem os seus negócios exclusivamente ao mercado de Macau, criando, através do estabelecimento de relações de parceria, marcas do mercado turístico que tenham Macau como o seu único destino, bem como encorajando esses operadores a divulgarem o turismo de Macau nas suas comunidades. Ao mesmo tempo, de modo a promover a cooperação turística nos diversos sectores e a todos os níveis, tanto internacional como regional, continuar-se-á a intensificar a presença de Macau nas principais organizações do turismo, tais como a Organização Mundial do Turismo, a PATA (Pacific Asia Travel Association), entre outras, por forma a melhorar a imagem de Macau como parceiro turístico internacional, e aproveitar as oportunidades de cooperação e de intercâmbio delas derivadas. Baseando-se na cooperação turística e empresarial com a Tailândia e a Malásia, entre outros países, ir-se-á estabelecer relações de parceria mais estreitas com os serviços, organizações e operadores turísticos de outros mercados-alvo, com o objectivo de explorar conjuntamente os mercados de interesse comum.

4. Aperfeiçoar os serviços públicos do turismo e melhorar a qualidade dos serviços turísticos

Ir-se-á tomar medidas adequadas à transformação progressiva do sector turístico, conhecer o desenvolvimento mais actualizado do mesmo sector e manter a comunicação e a cooperação intensa com os operadores turísticos, associações e

meios de comunicação social, por forma a concertar os novos eventos turísticos para que estes sejam uma parte do turismo diversificado de Macau e adequados ao objectivo do desenvolvimento e às estratégias promocionais do mesmo sector.

Continuar-se-á a reforçar a construção do regime jurídico e, em 2008, a dar importância à promoção e regulamentação da revisão dos diplomas da indústria hoteleira e à revisão e ao aperfeiçoamento dos respectivos diplomas turísticos. Nas vertentes de emissão do licenciamento e inspecção será intensificado o controlo e o combate às violações aos regulamentos, de modo a reforçar a credibilidade, promover a auto-inspecção e a auto-disciplina dos operadores turísticos e promover o desenvolvimento ordenado do mercado turístico.

Ir-se-á continuar a otimizar os procedimentos e as medidas relacionados com a solicitação do licenciamento, no sentido de disponibilizar gradualmente os serviços *online*, de acesso fácil, que permitam ao público conhecer o estado dos seus requerimentos, e estudar a criação de um sistema de requerimento *online*, sobretudo no âmbito do licenciamento. Simultaneamente, reforçar-se-á o apoio administrativo interno dos serviços do turismo, e, através da criação de plataforma de serviços electrónicos e o respectivo sistema e de um regime de avaliação interna, elevar-se-á a eficácia administrativa e dos serviços.

Ir-se-á continuar a desenvolver a formação de recursos humanos do sector turístico, intensificar, em harmonia com o desenvolvimento acelerado deste sector, a educação curricular e formação extracurricular, por forma a proporcionar aos sectores turístico, hoteleiro, de convenções e exposições, entre outros, quadros qualificados. Ao mesmo tempo, organizar-se-ão uma série de cursos conferentes de certificados e diplomas ou de curta duração, destinados a trabalhadores da linha da frente e a gestores do nível intermédio. Neles se incluem cursos de guias-turísticos leccionados em diversas línguas, cursos de guias-turísticos especializados em Património Mundial, assim como cursos de línguas e de determinadas especialidades destinados aos agentes turísticos e aos funcionários dos serviços públicos relacionados com o turismo. Por outro lado, para aprofundar o conhecimento dos guias e dos habitantes sobre a História e a Cultura de Macau e o decurso do desenvolvimento turístico, continuar-se-á a realizar os seminários sobre a Cultura e o Turismo de Macau, de grande variedade de temas e intensificar a campanha de “Sensibilização Turística”, com vista a divulgar as técnicas de acolhimento turístico e melhorar, em articulação com a ampliação da campanha dos “Embaixadores de Táxi”, a cultura da hospitalidade.

Ir-se-á intensificar a construção do sistema de segurança turística e o regime de assistência de emergência, através de medidas operacionais e de mecanismos capazes de dar resposta rápida do tratamento e assistência de emergência às crises ocorridas de fora de Macau que envolvam turistas locais. Por outro lado, tomando em conta a experiência de outras regiões e países em matéria de gestão de crises e riscos na área do turismo e mantendo a cooperação estreita com organizações turísticas internacionais, realizar-se-á a formação em gestão de crises, destinada aos respectivos departamentos administrativos e operadores turísticos, no sentido de aperfeiçoar, gradualmente, o mecanismo de gestão de crises do turismo.

**DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E
PLANEAMENTO**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

Estudos e Planeamento

- 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 M.I.C.E. (anual)
 - Boletim Bibliográfico (anual)
 - Macau Tourism Figures (anual)

Das publicações supra mencionadas, o “Relatório de Actividades da DST”, será imprimido a cor e focar essencialmente na apresentação da situação dos trabalhos da DST em 2007, enquanto o registo detalhado dos trabalhos realizados por cada subunidade serão distribuídos em forma de fotocópia para todas as subunidades para efeito de consulta interna.

Além disso, para que estas publicações sejam apresentadas em tempo oportuno, a partir de 2008, este Departamento vai começar a executar os trabalhos de publicação destas revistas em forma electrónica, e, assim, sucessivamente, indo lançando estas publicações em forma digitais, além disso, as entidades que inscreveram nestas publicações, este Departamento vai enviá-las por meio do correio electrónico, mas, continuam a ser imprimidas em forma de revista.

A partir de 2008, a seguinte revista passa a ser publicada em versão electrónica:

- “Monthly Tourism Highlights” (mensal)
- Realizar os seguintes trabalhos de estudos e análises:
 - Análise e estudo detalhado e individualizado sobre os mercados turísticos existentes no exterior, assim como analisar atempadamente as respectivas informações turísticas; a partir de 2008, 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;
- Análise e estudo sobre os mercados potenciais no exterior;
 - Melhorar os trabalhos relacionados com os dados estatísticos;
 - Desde a entrada em vigor da política do visto individual em Julho de 2003, tendo este Departamento mantido sempre uma estreita relação com a PSP, no sentido de obter estatísticas mais recentes sobre a entrada e saída de turistas que viajam com “visto individual” para as futuras análises e estudo. Para além disso, estes dados são imprimidos em mapa estatístico, o qual será distribuído semanalmente para todas as subunidades destes Serviços, e através destes mesmos dados irão ser efectuados estudos e análises sobre a situação e a estrutura de visitantes do Continente chinês para Macau, com o objectivo de evidenciar a recente situação do desenvolvimento do mercado do interior da China. Além disso, mensalmente, estes Serviços vão reportar os dados estatísticos sobre os visitantes do “visto individual” à Administração Providencial do Turismo de Guangdong;
 - 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.
- Coordenar os seguintes trabalhos e actividades:
 - 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);
 - Continuar a acompanhar os trabalhos relacionados com o Serviço da “Linha Aberta para os Turistas”, assim como elaborar o respectivo relatório de

análise; além disso, a partir de Fevereiro de 2008, o Serviço da “Linha Aberta para os Turistas” terá assistência imediata da operadora em 24 horas por dia;

- Analisar a viabilidade económica e financeira dos empreendimentos turísticos de Macau;
- Coordenar os trabalhos de actualização da internet da DST, nomeadamente, fornecer novas informações, dados estatísticos do turismo, e informações sobre o sector de MICE;
- Coordenar a execução do projecto “Carta de Qualidade”, e acompanhando o projecto do governo da RAEM, impulsionar o reconhecimento da “Carta de Qualidade” em 2008;
- 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;
- Delegar empresa profissional para realizar o estudo sobre a situação de emprego dos guias turísticos;
- Realizar reunião com os Serviços de Estatística e Censos e a Sessão de Estatística do Serviço de Migração do Corpo de Polícia de Segurança Pública, a fim de discutir o melhoramento das informações relacionadas com a entrada de visitantes e realizar uma análise especial sobre as estatísticas da entrada de visitantes, tudo no sentido de poder elaborar uma análise mais pormenorizada dos visitantes;
- Compilar e analisar as opiniões dos visitantes sobre o turismo de Macau através do inquérito do consumo dos visitantes elaborado pelos Serviços de Estatística e Censos;
- Como as actividades do segmento de MICE estão a desenvolver em ritmo acelerado, pelo que, iremos cooperar com as associações do sector de MICE e os Serviços de Estatística e Censos, a fim de melhorar os trabalhos estatísticos no âmbito de MICE;
- Solicitar os Serviços de Estatística e Censos para organizar cursos estatísticos no âmbito de turismo para os funcionários da DST;
- Fornecer a Direcção dos Serviços de Economia os informações dos reuniões e actividades referente o Acordo de Estreitamento das Relações Económicas e Comerciais entre o Continente Chines e Macau;
- 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 SAEP e outros serviços públicos;

- Fornecer, periodicamente, informações gerais sobre Macau e do sector turístico local para vários serviços, entidades e responsáveis pelas análises de carácter económico;
- Responder as consultas no âmbito do Turismo apresentadas pelos deputados e pelos cidadãos em geral;
- Criar ficheiro para novos produtos turísticos;
- Acompanhar os assuntos sobre a coordenação do “Portal” do governo no âmbito do Turismo, assim como melhorar a divulgação das informações turística.

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 2008, 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.

Além disso, este Centro vai coordenar com o Gabinete de Comunicação Social, a fim de melhorar o sistema de e-recortes imprensa e para que as notícias e informações turísticas podem ser colocadas numa página própria para notícias turísticas.

Informática

- De acordo com o horário estipulado e segundo a acção no. 30 da proposta da Reforma da Administração Pública, apresento os seguintes:
 - Pesquisar o andamento do pedido de licença on-line;
 - Realizar actividades promocionais na Internet/procedimentos para a inscrição nas exposições de turismo de negócios.

- Concretizar a utilização dos seguintes equipamentos informáticos:
 - Lançar as fotocópias das propostas aprovadas através do sistema “Document Imaging System”;
 - Substituir o sistema “Document Registration” que já utilizou há mais de dez anos pelo novo sistema “Document Tracking”;
 - Utilizar o Workflow System para controlar o andamento da emissão de licenças;
 - Utilizar o sistema de supervisão das actividades turísticas para apoiar os serviços de fiscalização;
 - Acompanhar o horário estipulado pelos SAFP, substituindo o antigo sistema de e-mail para o novo sistema eDocX no envio e recepção dos documentos electrónicos entre outros departamentos;
 - Aplicar a técnica de RFID para implementar o sistema de fiscalização dos documentos.

- Iniciar os estudos técnicos das seguintes propostas e sistemas:
 - Sistema de registo dos grupos turísticos de Macau;
 - Sistema da recolha de informações do sector hoteleiro de Macau;

- Sistema de reportagem;
 - Sistema de SAN (Storage Area Network);
 - Instalar nos pontos turísticos a vídeo-conferência e o sistema de imagem.
- Continuar a melhorar os seguintes sistemas informáticos:
 - Para além de melhorar e desenvolver os trabalhos no âmbito do sistema de registo de licenças e do sistema de gestão das actividades de fiscalização, foi também realizado o agrupamento dos sistemas atrás mencionados com o sistema de fiscalização do andamento de emissão de licenças;
 - De acordo com o solicitado pelos Serviços de Finanças, foi adicionado no sistema do Fundo de Turismo as novas funções para o item do compromisso de pagamento e o número de cabimento;
 - Actualizar o sistema de deslocação;
 - Foi adicionado a versão chinesa e portuguesa para o sistema do Ordem de Serviço;
 - Adicionar a acção do orçamento proposto no sistema da PIDDA;
 - Actualizar o sistema estatístico da entrada de visitantes, a fim de acompanhar a fonte de informações do número da entrada e saída de visitantes actualizado pela Sessão de Estatística do Serviço de Migração do Corpo de Polícia de Segurança Pública;
 - Em cooperação com a Universidade de Macau, foi estudado e estipulado o novo desenvolvimento para o sistema MacauMap;
 - Instalar sistema de controlo de assiduidade e vídeo surveillance para os balcões de informação da DST;
 - Actualizar e recompor o sistema informático do server do Centro de Actividades Turísticas;
 - Continuar a prestar apoio técnico em todos os tipos de reuniões, conferências e cursos de formação organizados, ou cooperado e participados pela DST;
 - Continuar a instalar equipamentos informáticos e software para os novos pessoais recrutados pela DST;
 - Adquirir equipamentos informáticos, bem como implementar sistema informático e website necessários para o Gabinete de Gestão de Crises de Turismo no Exterior;
 - Devolver os computadores inutilizáveis à Direcção dos Serviços de Finanças.

**DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E
INSPECÇÃO**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO

Da Revisão Legislativa

Em resposta ao rápido desenvolvimento do sector de turismo, será realizado, da melhor forma, o aperfeiçoamento das legislações associadas ao turismo, reforçando-se a respectiva fiscalização. Ao mesmo tempo, arrancar-se-á um conjunto de trabalhos da revisão legislativa, e em 2008 o empenho será destacado em três aspectos: primeiro, o diploma regulador da actividade hoteleira e similar; segundo, o diploma regulador da actividade de agência de viagens e da profissão de guia turístico; e terceiro, o Mecanismo de Gestão das Agências de Viagens de Macau admitidas no Programa “Excursão a Macau”. Na elaboração dos respectivos projectos, procurarão incluir todas as situações ainda não previstas nos diplomas actuais bem como definir um enquadramento jurídico favorável para responder ao futuro desenvolvimento do sector, por forma a reforçar a regulamentação e fiscalização do funcionamento do sector.

Em relação ao diploma regulador do exercício da indústria de aluguer de veículos automóveis sem condutor, cujo anteprojecto já foi concluído, serão efectuados, de forma energética, os preparativos associados à divulgação do novo diploma junto dos operadores e agentes turísticos de Macau e do exterior após a sua publicação. Ao mesmo tempo, será prevista ainda a tradução do respectivo diploma para Inglês, de modo a ir ao encontro com o desenvolvimento do sector.

Da Fiscalização

No fomento de um desenvolvimento saudável e positivo do sector de turismo, a Administração irá fazer um controlo rigoroso, combatendo seriamente sobre os fenómenos irregulares do sector. Para além da inspecção regular aos estabelecimentos afectos ao turismo, será efectuada inspecção especial nos postos fronteiriços e nos pontos de interesse turístico nas épocas altas. Tendo em conta o ocorrido do incidente na Praia de Hac Sa em 2007, serão objectos de inspecção específica este ano os diversos pontos de interesse turístico, de modo a assegurar os direitos dos turistas. Por outro lado, será intensificada a supervisão e auto-disciplina dentro do sector, alertando a consciência do sector para o cumprimento da lei e a elevação da qualidade dos serviços.

Proceder-se-á acompanhamento às queixas apresentadas contra as actividades associadas ao turismo, combatendo com força as irregularidades e melhorando o

mecanismo de apresentação das queixas.

Em relação à questão de pensões ilegais, será mantida a comunicação estrita com os outros serviços, realizando inspecção conjunta a nível interserviços. Acelerará o procedimento sancionatório através da simplificação do procedimento administrativo, de modo a poder combater com eficácia as irregularidades.

A Administração Nacional de Turismo da República Popular da China (CNTA) irá dar grande apoio quanto às acções a tomar em Macau para conseguir um desenvolvimento progressivo e ordenado da regulamentação do funcionamento do sector. Em relação à questão de “excursão gratuita”, será reforçada a comunicação e diálogo com o Trade, ouvindo as suas opiniões quanto à implementação de “consumo mínimo” aos turistas na participação das excursões organizadas.

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 irá prestar o apoio necessário, de modo a articular com o estabelecimento da linha aberta de 24 horas destinada aos turistas e o mecanismo de arbitragem dos conflitos.

Do Licenciamento

Será dada continuidade à racionalização das medidas e do procedimento associados ao licenciamento de diversas actividades, iniciando, passo a passo, o serviço de consulta na internet sobre o ponto de situação dos pedidos e será estudada a implementação do sistema de requerimento de licenciamento on-line. Ao mesmo tempo será reforçado o apoio logístico dentro dos Serviços de Turismo e procurar-se-á elevar a eficiência administrativa através da introdução da plataforma de trabalho e sistema de e-Governo.

Prosseguir-se-á o acompanhamento dos projectos de alteração das instalações relacionados com os hotéis existentes.

Dar-se-á progressivamente melhorias às instalações físicas e logísticas do local de atendimento ao público, a fim de proporcionar ao público serviços de qualidade.

Outros Trabalhos

Prestar-se-á atenção ao desenvolvimento de recursos humanos do sector de turismo, procurando através das diversas formas de apoio e assistência, elevar a qualidade e a

competitividade dos profissionais, de forma a 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 semanas douradas 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.

Para que os turistas possam conhecer melhor as informações turísticas locais e os seus direitos como consumidores, será elaborado um folheto informativo “Tenha uma boa estadia em Macau”, em conjunto com as três associações associadas ao turismo, o qual estará disponível nos postos fronteiriços para consulta livre dos turistas.

Para facilitar a divulgação de informações, será criada uma base de dados de guias turísticos e serão introduzidas na página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo para consulta dos turistas e dos interessados as informações dos guias turísticos que deram o consentimento para a divulgação dos seus dados.

**DEPARTAMENTO DO PRODUTO E
PROJECTOS ESPECIAIS**

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DO PRODUTO E PROJECTOS ESPECIAIS

Turismo de Negócios

- No que respeita ao exercício de informação tecnológica, deve ter em conta aos seguintes itens:
 - A primeira versão de “Meeting Planners Guide” (e-Version) demonstra as facilidades em Macau, e com informação detalhada dos fornecedores dos serviços de MICE, publicado e circulado por CD, será mais conveniente para todos que queiram informação quanto aos espaços MICE em Macau, promovendo e beneficiando no desenvolvimento de turismo de negócios a longo período;
 - “iDSS” terá como funções no desenvolvimento da geração de dados, começando em promover as facilidades MICE em Macau, acumulando dados, visando assim na coordenação da logística, com o objectivo em aumentar efectivamente a quantidade de viagem de negócios;
 - A página electrónica do turismo de negócios, através do Website da DST, tem sido desenvolvido e implementando como uma plataforma de negócios, direccionando a indústria local, fornecedores de serviços e produtos com os exibidores, organizadores internacionais de MICE, integrando assim como base de dados, no fornecimento de informações relevantes.

- Vários programas de formação serão conduzidos de modo a integrar com as necessidades dos diferentes formandos e tácticas de formação:
 - 60 horas de curso de formação “CMP – Certified Meeting Professional” serão conduzidos entre os meses de Janeiro e Dezembro em diferentes sessões: induzindo tópicos, conhecendo as necessidades do cliente, tácticas de venda, como fim para o Centro de Turismo de Negócios de Macau atingir o sucesso, maior relacionamento com os compradores, etc.;
 - Venda de informação Workshop para os vendedores profissionais de MICE, em Março e Junho;
 - Seminário de ICCA em Junho.

- Apoio nos principais eventos de MICE, indicados em seguida:
 - Macau Jewellery & Watch Fair
 - Conferência “Asia Pacific Federation of Societies for Surgery of the Hand Conference”

- Global Auto Parts and Accessories Show
 - Mega Macau
 - 2008 Macao International Environmental Co-operation Forum & Exhibition (MIECF)
 - Asia Funeral Expo
 - Conferência “1st World Conference on Global Climate Change and Its Impact on Structures of Cultural Heritage”
 - Red Wine Festival 2008
 - Global Gaming Expo Asia 2008 (G2E Asia 2008)
 - Congresso “XXXth International Congress of ISBT”
 - Summit XXV World Flower Council
 - Congresso “4th Asia Pacific Congress in Maternal Fetal Medicine”
 - Conferência “17th Conference of the Electric Power Supply Industry” (CEPSI)
 - Congresso “GSMA Mobile Asia Congress Macau”
 - World Heritage Travel Expo
 - XXXIV Congresso Nacional de APAVT 2008
- Nas áreas de apoio ao desenvolvimento da indústria:
 - Apoio contínuo e coordenação para os diferentes locais ou actividades relacionadas com o turismo de negócios no exterior;
 - Colaborar com os representantes do exterior da DST na promoção de turismo de negócios;
 - Baseada nas sugestões do trade local, tem sido formulado o plano de apoio financeiro, para ser realizado no 1º. Trimestre, no apoio ao desenvolvimento de turismo de negócios;
 - “Um Programa de Parceiro da Indústria” tem sido desenvolvido pelos consultores de Turismo de Negócios. O objectivo do programa visa em atrair a comunidade de fornecedores locais, na contribuição para a construção da indústria MICE em Macau. O programa será:
 - ♦ Estabelecimento de políticas de Programa de Parceiro à Indústria;
 - ♦ Identificar as vantagens do programa de parceiro;
 - ♦ Formalizar expectativas de participação de parceiro;
 - ♦ Criar categorias de parceiros da indústria;
 - ♦ Desenvolver uma aplicação, rever e aprovar o sistema através do qual a perspectiva dos parceiros poderá ser aplicado para;
 - ♦ Identificar negociantes para recrutá-los envolvendo-os no programa;
 - ♦ Desenvolver colaterais para o seu uso na promoção do programa;

- ♦ Desenvolver sistemas para o seu uso na gestão do programa;
 - ♦ Recrutar membros;
 - ♦ Desenvolver e implementar um Plano de Programa de Parceiro anual.
- Participação nas exposições internacionais.
 - AIME
 - IMEX
 - IT&CM
 - ITE MICE Hong Kong
 - IT&ME
 - IT&CMA
 - EIBTM

Biblioteca

Colaborar com a Associação de Bibliotecários e Gestores de Informação de Macau, a biblioteca visa na indústria local e direccionada na natureza de negócios, tem sido utilizada no processo de configuração, estima-se que o seu funcionamento será no final deste ano.

Campanha de Sensibilização de Turismo

Através da experiência sucedida no ano de 2007, o DPPE continuará a colaborar com a UGAMM para promover a sensibilização de turismo, juntamente com a comunidade; ao mesmo tempo, iremos começar em colaborar com o FAOM (Federação das Associações dos Operários de Macau) para explorar a promoção de turismo com os trabalhadores; e envolver intensamente nas actividades públicas, assim como em eventos organizados por várias associações, organizações e diferentes departamentos de Governo, para seguir em profundidade na sensibilização de turismo.

Os trabalhos planeados começaram com a UGAMM para implementar nas actividades deste ano.

Na área de formação, continuarão a ser apoiados os programas educacionais da campanha de sensibilização de turismo, dos quais serão conduzidos por várias associações locais (UGAMM, FAOM, The Scout Association of Macau, Macau Flying Eagles Association, The Chinese Educators Association of Macau, Union of Catholic Schools of Macau).

Uma série de actividades, tais como o Embaixador de Turismo, Ano Novo Chinês,

Bazaar do Dia Mundial de Criança, Dia Mundial de Turismo, Macau Caritas Bazaar, Carnaval de Fogo de Artifício, Semana Segura de Alimentação, Espectáculo da contagem decrescente do Ano Novo, etc. continuarão a ser realizados.

Centro de Animação Turístico e Cultural (CATC)

De modo a diversificar o uso do Centro de Animação Turístico e Cultural nas Ruínas de S. Paulo, e utilizar o CATC como apoio no desenvolvimento de Turismo de Negócios, especialmente nas viagens de incentivo, exposições temáticas, actividades de grande envergadura, etc, a proposta de oferta do livre uso para as entidades foi efectuada, aguardando para aprovação.

Excursões com Qualidade

Com vários anos de experiência de operação e opiniões valiosas, assim como feedbacks obtidos pelos profissionais da indústria, operadores e turistas, a excursão de qualidade de 2007 tem sido alvo de uma vasta revisão, bem como de um progresso significativo. Foram adicionadas mais 2 novas rotas (os tours de *The Macau Special Cuisine Tour and Macau Shopping*), requeremos aos operadores para implementar um controlo restrito para a excursão de qualidade, com um procedimento de gestão. Como resultado, somente um operador obteve conhecimento dos requisitos. A nova edição da excursão de qualidade anual foi lançada no mês de Dezembro de 2007.

Actuações Culturais Agendadas

De modo a favorecer uma atmosfera de entretenimento para a atracção turística, enriquecer o conteúdo dos visitantes e estender a sua estadia em Macau, a DST continuará a conduzir actos nas ruas de agenda cultural nas principais atracções turísticas, no topo dos espectáculos nas Ruínas de S.Paulo e no Templo Á-Má, encontra-se em progresso um estudo viável para aumentar o espectáculo nos locais.

8º Festival de Gastronomia de Macau

Desde o 1º Festival de Gastronomia, no ano de 2001 até agora, o festival tem sido um dos representantes do produto turístico de Macau, por forma a enriquecer o programa em si e aumentar a atractividade do festival de gastronomia de Macau, o DPPE tem trabalhado activamente juntamente com os organizadores relacionados, investigando em aumentar as actividades de evento nos locais mais aproximados do festival, durante os dias de evento.

20º Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau (CIFAM)

Iremos continuar a trabalhar nos eventos de cariz internacional e convidar diferentes países e regiões do mundo, o CIFAM será continuamente exibido, acompanhado de música, colaborando com a TDM para oferecer o impacto de luz e som ao vivo, trazendo aos residentes e visitantes uma agradável atmosfera para as férias e festivais. Porém, iremos dar ainda maior ênfase na qualidade técnica das equipas a fim de manter a qualidade dos espectáculos bem como elevar a popularidade do Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau.

Agenda do espectáculo: Dias 13, 14, 20, 27 de Setembro e Dia 1 de Outubro de 2008.

Porém, com o apoio da associação fotográfica e a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude, as fotografias de fogo de artifício e a competição de desenho serão conduzidos para esta disputa.

Outros Espectáculos de Fogo de Artifício

Tal como referido anteriormente, os espetáculos de fogo de artifício serão acompanhados com os seguintes festivais de eventos e actividades especiais para manter a atmosfera do festival.

- Véspera do Ano Novo Lunar
- 55º Grande Prémio de Macau
- Dia de estabelecimento da RAEM
- Véspera do Ano Novo

Outros Produtos Turísticos

Na execução contínua dos seguintes tópicos para produtos relacionados com o turismo:

- Aprovação no patrocínio das actividades da associação;
- Manutenção da iluminação para a atracção turística;
- Revisão à iluminação para destino turístico.

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO

Em 2007, as promoções foram desenvolvidas sob o slogan “Num Mundo de Diferença, a Diferença é Macau”. No ano de 2008, em base do tema “Sentir Macau”, o Departamento de Promoção promoverá Macau sob o mesmo tema e aprofundar os temas em 5 aspectos de sensações, nomeadamente:

- Ver a Diferença: Ver os pontos turísticos particulares de Macau através do sentido da vista.
- Sentir a Diferença: Sentir-se no coração o sentido da cultura e património mundial de Macau.
- Ouvir a Diferença: Ouvir os sons diferentes resultados pelos eventos e festivais aqui se realizam, que sejam animados, excitantes, e macios.
- Tocar a Diferença: significa o que tocar o mercado de MICE.
- Saborear a Diferença: Saborea as comidas típicas de Macau através do sentido de gosto.

Neste contexto, o Departamento de Promoção produzirá uma nova versão de vídeo promocional, no qual se incluirão os elementos acima mencionados.

Por outro lado, a DST prestará esforços para explorar os mercados potenciais, tais como Indonésia, Vietname, Europa Oriental e Rússia. Paralelamente, irá recrutar nova representação da DST para o mercado do Reino Unido.

Promoção de Mercados

Apresenta-se em seguinte os mercados principais e potenciais em 2008:

- Mercados principais – China Continental, Hong Kong, “Taiwan, China”, Japão, Coreia do Sul, Singapura, Malásia, Tailândia, Filipinas, Índia, Austrália e Nova Zelândia, EUA, Reino Unido, Alemanha, França e Portugal
- Mercados Potenciais – Indonésia, Vietname, Europa Oriental (Rússia), Médio Oriente

As acções nos mercados principais são as seguintes:

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
 - Turistas com “visto individual”

- Grupos Turísticos
- Turistas de Negócio

- Estratégia
 - Fortalecer a promoção do turismo honesto de Macau no mercado da China Continental;
 - 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;
 - Estabelecer uma íntima relação de parceiros entre os Escritórios de Representação da DST para os mercados no exterior e os CNTA;
 - Desenvolver o itinerário turístico temático ligado à Região “Guandong-Hong Kong-Macau”;
 - Organizar em colaboração com o sector turístico seminários para promover o destino;
 - Promoção através da Internet;
 - Campanha Publicitária ao ar livre (por exemplo: Billboard, Ecrãs e Transportes Públicos) 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.

- Actividades Principais
 - World Travel Fair – Março
 - Guangzhou International Travel Fair (GITF) – Abril
 - CDTF – Abril
 - Shenzhen International Cultural Travel Fair – Maio
 - Semana de Macau em Xangai – Maio
 - Beijing International Travel Expo (BITE) – Junho
 - Cross Strait Travel Expo, Fujian – Setembro
 - Beijing International Culture and Tourism Fair (BICTF) – Setembro
 - Shanghai Tourism Festival – Setembro
 - East Asia International Travel Fair, Dalian (EAITF) – Outubro
 - Asean Expo, Nanjing – Outubro
 - China International Travel Mart, Shanghai (CITM) – Novembro

- Inauguração do vôo entre Macau e Tianjin
- Vistias recíprocas com as cidades que gozam a política de “vistos individuais”

RAEHK

- Destinatários
 - Tipo Tradicional (famílias e yuppies)
 - Turistas com poder de compra (compras, negócios, reuniões, exposições e incentivos)
 - MICE
 - Turistas que visitam Hong Kong
 - Turistas de interesse especial
- Estratégias
 - Contínuo do uso do tema promocional “Sentir Macau” através de campanhas publicitárias para reforçar o interesse em Macau como destino de curta distância;
 - Organização de “Roadshows” e participação nas feiras de turismo, mostrando Macau como cidade de Carnaval com eventos e actuações;
 - Organização de formação para o sector turístico de Hong Kong (front liners) nos dois temas principais de turismo (lazer e negócios) no sentido de aumentar o seu conhecimento sobre Macau bem como as técnicas de venda;
 - Manter fortes relações com os órgãos de comunicação social: organizar visita de familiarização temática de eventos para iniciar cobertura de imprensa atractiva;
 - Definir o universo de MICE, dar prioridade e enriquecer as bases de contactos de MICE a alcançar; organizar visitas de cortesia, almoços com apresentação e visitas de familiarização para aprofundar o conhecimento sobre Macau ao sector comercial de Hong Kong.
- Actividades Principais
 - Almoço de Primavera para o sector turístico e órgãos de comunicação social – Fevereiro
 - Campanha Promocional (Capture Macau) – Março a Outubro
incentivar o público de HK para mostrar o que Macau pode oferecer e como divertir em Macau em formato de video
 - Formação e “workshops” para o sector turístico –Março / Maio / Setembro / Dezembro
 - The 22th Hong Kong International Travel Expo (ITE) – Junho
 - Roadshow para promover o Grande Premio de Macau – Outubro

- Almoços de pequena escala com apresentação de produto sobre 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 providenciar informações actualizadas sobre Macau
- Diversos meios de publicidade

Taiwan, China

- Destinatários
 - Grupo laboral
 - Famílias
 - Incentivos
 - Idosos
 - Recém-casados

- Estratégias
 - Influência por celebridades;
 - Bolsas de contactos para o sector turístico;
 - Convidar os dirigentes de conselho para seminários sobre Macau;
 - Organizar visitas de familiarização para os órgãos de comunicação social, profissionais de turismo e MICE;
 - Apresentação sobre o Turismo de Macau;
 - Publicidade (autocarro público, Televisão, internet, jornais/revistas/caixa de luzes no aeroporto);
 - 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;
 - Promover Macau como um destino diversificado com rica característica de cultura.

- Actividades Principais
 - Encontro de Primavera e Fórum de Turismo – Fevereiro
 - Festival de Lanternas em Taipei – Fevereiro
 - Feiras de Turismo em Taichung , Kaohsiung e Taipei – Abril, Maio e Outubro
 - Taiwan Tourism Exposition – Maio
 - Apresentação sobre Macau em Taichung, Kaohsiung e Taipei – Julho
 - Continuar a explorar novas oportunidades comerciais para os profissionais de

turismo (novas rotas de turismo de Macau), nomeadamente incentivos, famílias, celebridades femininas, juventude

- Promover a imagem e produto turístico de Macau através de publicidade na televisão e autocarros públicos

Japão

- Destinatários
 - Promover Macau sob o tema “História e Cultura” para os grupos idosos e de reforma
 - Promover Macau sob o tema “Stylish Macau” para as mulheres entre os 30 a 40 anos de idade
 - Estudantes
 - Entidades de organização de MICE
- Estratégias
 - Sensibilizar os idosos e reformados sobre a história e cultura de Macau;
 - Desenvolver mais um passo o mercado para jovens femininas;
 - Incentivar o mercado regional do Japão através da história e cultura de Macau;
 - Promover Macau como destino para MICE;
 - Desenvolver oportunidades de parceiros regionais, para a colaboração com profissionais de turismo, promovendo em mercados a alcançar a realização de vôos “charters” e pacotes de viagens nos vôos regulares;
 - Programa de Longa Estadia em Macau (exploração de novo produto turístico com o sector);
 - Publicidade nas revistas e jornais;
 - Produzir “Macau Talk About” em Japonês para o Trade e Media;
 - Seminários educacionais de turismo destinados aos trades.
- Actividades Principais
 - Visitas de familiarização para o trade
 - Visitas de familiarização para media bem como organizar seminários e workshops
 - Organizar seminários turísticos para o trade e media bem como promover as acções destinadas aos consumidores
 - JATA World Congress
 - JATA World Travel Fair
 - Promover planos em cooperação com o trade

Coreia do Sul

- Destinatários
 - Individualidades profissionais de meia idade
 - Trabalhadores juvenis dos escritórios
 - Turistas em trânsito de Hong Kong e Sul da China
 - Seul e subúrbios
 - Cidades principais 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;
 - Reforçar a cooperação de venda com as principais agências de viagens e agentes turísticos;
 - Reforçar a promoção de Macau como destino turístico nos mercados secundários como Busan, Daegu e Gwanju;
 - Promover Macau como destino para MICE;
 - Reforçar a promoção de venda “on-line”;
 - Promover os novos produtos turísticos de Macau;
 - Publicidade destinadas ao sector turístico e consumidores;
 - Visita de familiarização para media;
 - Promover Macau através do sector de cinema.

- Actividades Principais
 - Organizar “Roadshow” em conjunto com o Turismo de Zhongshan e Zhuhai
 - Korea World Travel Fair (KOTFA) e Busan International Travel Fair (BITF)
 - Organizar seminários de apresentação turística sobre Macau e roadshows
 - Promoção de vendas ao trade e consumidor
 - Seminários sobre MICE e visitas de familiarização para empresas, trade e media
 - Seminários de turismo para o trade

Singapura

- Destinatários
 - Rendimento médio/inferior, reformados
 - Profissionais – rendimento médio/superior
 - Comunidade estrangeira na Singapura
 - Jogos e Divertimentos
 - Famílias
 - Grupo Religioso
 - 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
 - Assegurar o interesse e promover Macau como um destino turístico “fun and exciting” para os visitantes de Singapura;
 - 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 negócio;
 - Campanha Promocional de estratégias;
 - Anúncios nas publicações comerciais;
 - Campanha Publicitária nos cinemas;
 - Campanha Publicitária de MICE.

- Actividades Principais
 - NATAS Travel Fair – Março e Setembro
 - “Roadshow” para promover Macau – Abril
 - Promoção do Grande Prémio de Macau durante a Corrida da F1 na Singapura – Setembro

Malásia

- Destinatários
 - Organizadores de MICE
 - Consumidores incluindo (turistas de MICE, viagem de Lua de Mel, famílias,

jóvens e pessoal administrativo)

- Estratégias
 - Promover Macau com um apelo de “Destino Novo”;
 - Promover em colaboração com o Clube “Friends of Macau” programa para Macau com itinerário de 3 dias e duas noites de estadia;
 - Organizar em Macau “workshops” para os membros do Clube “Friends of Macau” para aprofundar o conhecimento sobre Macau;
 - Organizar em conjunto com os profissionais de turismo de Macau e os da Malásia “Roadshows” nas várias cidades principais da Malásia;
 - 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
 - Organizar programas turísticos de exploração a Macau para o Clube “Friends of Macau”
 - Organizar “Meet In Macau” Mini-Mart para promover o MICE
 - Programa turística sobre Macau “Sentir Macau” organizada em colaboração com as principais estações televisivas e DJ da Malásia
 - Promoção turística com jogos em conjunto com centros comerciais ou cadeia de supermercados
 - Aproveitando a ocasião das corridas de F1 na Malásia, para organizar actividades promocionais sobre o Grande Prémio de Macau - Março

Tailândia

- Destinatários
 - Grupos de lazeres e FIT
 - Grupos de MICE

- Estratégias
 - Promoções através das estações televisivas, rádios, revistas, website em tailandês e órgãos de comunicação social;
 - Participação nas reuniões e feiras de MICE;

- Organização de actividades promocionais em conjunto com agências de viagens, companhias aéreas e parceiros potenciais;
 - Formação, workshops e apresentação de produto para o sector turístico;
 - Campanha publicitária (autocarros públicos e skyrail).
- Actividades Principais
 - Participação na IT&CMA 2008
 - Thai Travel Agents Association Int'l Travel Fair
 - Publicidade nos jornais principais em conjunto com Agentes de Viagens e companhias aéreas para promover programas a Macau
 - Organizar “Roadshows” do Festival de Macau

Filipinas

- Destinatários
 - Segmento de MICE
 - Amadores do desporto (Golfe, Corridas de Carro, Barcos de Dragão)
 - Turistas com interesse pelo Património Cultural e turistas de lazer
- Estratégias
 - Manter laços íntimos e colaborações com o sector turístico, instituições, associações e representantes das companhias aéreas que operam vôos directos entre Filipinas e Macau;
 - Reforçar comunicação com os órgão 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.
- Actividades Principais
 - Travel Tour Expo 2008 – Fevereiro
 - Organizar seminários de apresentação de produtos turísticos de Macau destinados ao trade relacionados ao segmento MICE e mercados de interesse especial
 - Promoções nos centros comerciais
 - Exposição de Fotografias de Macau nos centros comerciais e universidades

- Visitas de familiarização para sector turístico e órgãos de comunicação social

Índia

- Destinatários
 - Turistas com alto poder de compra e turistas frequentes
 - Turistas que viajam para Hong Kong
 - Turistas de lazer: vida nocturna, gastronomia e divertimento
 - Grupos de MICE
 - Famílias com crianças
 - Grupo desportivo: amadores de golfe e famílias
 - Jovens entre os 20 a 35 anos de idade
- Estratégias
 - Aumentar o conhecimento sobre Macau aos consumidores através das principais canais televisivas;
 - Acções promocionais e seminários em cooperação com o sector turístico e media;
 - Publicidade ao ar livre e publicidade de promoção da imagem;
 - Visitas de familiarização para o sector turístico, media e individuais de MICE;
 - Promover Macau através do sector de cinema da Índia;
 - Explorar novas cidades como Bangalore e Ahmedabad.
- Actividades Principais
 - Outbound Travel Mart (OTM), Nova Deli e Mumbai – Fevereiro
 - Promoção do Grande Prémio de Macau na Nova Deli e Mumbai
 - Actividades promocionais com cadeias de lojas
 - Semana Gastronómica de Macau
 - Workshop com o sector turístico
 - Participação na Conferência da PATA

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 Hông Kong
- Turistas ingleses/europeus com passagem em Hong Kong
- Executivos solteiros
- Turistas de interesse especial (Corridas do Grande Prémio, Gastronomia e Música)

- Estratégias
 - Publicidade nas revistas destinadas às crianças, turistas de lua-de-Mel, lazer (entre os 25 a 54 de idade), e superior a 55 anos de idade, bem como promoção do turismo e de MICE de Macau através de E-Newsletter aos profissionais do sector;
 - Promoções aos consumidores: participação na Flight Centre Expo de Sydney, Melbourne e Brisbane;
 - Promover Macau como destino turístico para todas as faixas etárias;
 - Posicionar Macau como destino “NOVO” e “MUST” para o mercado de MICE.

- Actividades Principais
 - Acções promocionais aos consumidores, organizadores de passeios e agências de viagens
 - Participação na “AIME 2008 - 16th Asia Pacific Incentives & Meetings Expo” em Melbourne
 - Evento para o trade “Experience Macau – Another Dimension” – Agosto
 - Roadshow de “Macau – Cidade de Eventos” – Outubro

EUA

- Destinatários
 - Grupos de MICE
 - Turistas com alto poder de compra

- Estratégias
 - Posicionar Macau como destino turístico com qualidade na Ásia;
 - Promover os turistas americanos para sentir o patrimonio cultural distinto de Macau e o seu aspecto de entretenimento;
 - 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;
 - Posicionar Macau como destino principal de diversificação turística na Ásia;

- Distribuição de canais incluindo as principais feiras do sector turístico;
 - Actividades promocionais em cooperação com outras entidades nacionais de turismo e principais agentes de viagens nos EUA;
 - Formação e campanha publicitária na internet;
 - Actividades de relações públicas para consumidor e sector turístico;
 - Distribuição de boletim de notícias e divulgação de informações;
 - Visitas de familiarização de órgãos de comunicação social.
- **Actividades Principais**
 - Educational Travel Conference (ETC) – Fevereiro
 - Participação no “Roadshow” Asia Now (China Continental, Hong Kong, Singapura, Tailândia, Coreia do Sul, Malásia e Japão) 17-28 de Março
 - Campanha Promocional “24 hours New York” – Junho
 - “The Trade Show” – Setembro
 - Las Vegas Luxury Travel Show – Dezembro
 - Signature Travel Show – Dezembro

Alemanha

- **Destinatários**
 - Visitantes que combinam Macau com um segundo destino de Ásia
 - Visitantes com interesse especial (gastronomia, desporto, jogos, arquitectura)
 - Grupos de MICE
- **Estratégias**
 - Promoção nas feiras e eventos de consumidores relacionados com a China Continental e Ásia;
 - Reforçar a formação aos profissionais do sector turístico;
 - Reforçar a relação com os órgãos de comunicação social;
 - Promover Macau como destino para MICE;
 - Visitas de familiarização para órgãos de comunicação social, sector turístico e associação comercial;
 - Publicidade e suporte na impressão de brochuras;
 - Exposição volante de fotografias sobre Macau;
 - Participação nas Corridas de Barcos de Dragão em Frankfurt;
 - Participação nos eventos de MICE;
 - Campanha promocional na rádio e televisão.

- Actividades Principais
 - Reisen Hamburg em Hamburgo – Fevereiro
 - ITB em Berlim – Março
 - IMEX em Frankfurt – Abril
 - “Roadshow”, Seminários e Workshops com parceiros (PATA, GoAsia, Cathay Pacific)

França

- Destinatários
 - FIT’s
 - Família
 - Gerentes
 - Grupos de MICE

- Estratégias
 - Aproveitar ao máximo a imprensa para publicidade;
 - Reforçar a promoção de “roadshows” e “workshops”;
 - Reforçar os laços entre o sector turístico e imprensa;
 - Organizar visitas de familiarização para o sector turístico, imprensa e MICE.

- Actividades Principais
 - Participação nas feiras de consumidor “Le MAP” – (Março) e “Salon Envie de Partir” – (Outubro)
 - Participação nas feiras “DITEX” – (Março), “TOP RESA” – (Setembro) e “MIT” – (Outubro)
 - Organização em conjunto com o sector turístico e imprensa, competição on-line para promoção publicitária
 - Participação no desfile do Ano Novo Chinês no China Town de Paris
 - Promoção Publicitária no Aeroporto Internacional de Paris
 - Visitas de familiarização para companhias aéreas e grupos de MICE
 - Apresentação do produto às entidades organizadoras de MICE e à imprensa para promover actividades relevantes durante eventos especiais e feiras
 - “Workshops” para o sector turístico
 - Participação nos roadshows dedicados aos destinos asiáticos

Portugal/Espanha

- Destinatários
 - Amadores de turismo de lazer e de cultura
 - Visita de amigos e família em especial os macaenses
 - Grupos profissionais

- Estratégias
 - Continuação da promoção do Património Mundial de Macau;
 - Visitas de familiarização para os principais agentes turísticos e imprensa;
 - Divulgação de informações sobre Macau através da livraria e actividades culturais;
 - Promoções ao ar livre (táxis e comboios);
 - Cooperação com companhias aéreas que tem ligação à Província de Guangdong; de forma de promover as rotas da Região do Delta do Rio das Pérolas;
 - Visitas de cortesia ao sector turístico e promoção de “roadshow”;
 - Visitas de cortesia à Barcelona e Madrid;
 - Manter boas relações com o CNTA, procurando mais colaboração.

- Actividades Principais
 - BTL 2008
 - FITUR 2008
 - Feira Mundo Abreu
 - Feira de Livros de Lisboa
 - Participação na EIBTM, Espanha
 - Promoção da Gastronomia Macaense nas pousadas de Portugal

Participação nas Actividades dos Mercados Potenciais

- Intour Market 2008, Moscovo – Março
- Feira Arabian Travel Market (ATM) – Maio
- Feira ITE na cidade de Ho Chi Minh, Vietname

Além das actividades acima mencionadas, a DST planeia convidar o sector turístico e os órgãos de comunicação social para visita de familiarização a Macau, bem como organizar seminários com o trade local nestes mercados e na Indonésia.

Para acompanhar as acções promocionais desenvolvidas nos mercados acima mencionados, a DST está em vias de preparação do material informativo de Macau em

linguas relevantes.

Acolhimentos

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

Seguindo as actividades e campanha promocional no âmbito do Património Mundial de Macau desenvolvidas nos anos 2006 e 2007, o património mundial de Macau continuar a ser um dos componentes importantes para a promoção geral deste ano. Assim, este ano, continuará a prestar esforços na promoção do Património Mundial de Macau, bem como exploração do Património Mundial de Macau para que este se torne uma imagem turística com qualidade.

Ao mesmo tempo, para alcançar os objectivos de turismo diversificado de Macau, irá acompanhar 4 itinerários das estratégias promocionais da DST para 2008, nomeadamente o de cultura, gastronomia, eventos e casamentos / filmagens do casamento, irá desenhar itinerários adequados no acolhimento dos grupos de visita de familiarização de todo o Mundo, bem como fornecer informações turísticas mais recentes, procurando a apresentar a diversidade dos produtos turísticos de Macau através de ponto de vista dos turistas. Ao mesmo tempo, irá concretizar as promoções desenvolvidas sob o tema “Sentir Macau”, para que os turistas se sentem sobre a cultura, eventos e gastronomia que Macau lhes oferece.

- Promoção conjunta na região

Seguindo a ideia de “um itinerário de várias passagens” concebida com a Província de Guangdong e Hong Kong desde 1993, irá continuar a manter e estender as cooperações turísticas até as zonas vizinhas, por exemplo, Zhongshan-Zhuhai-Macau, Hong Kong e Grande Região do Delta do Rio das Pérolas. Especialmente com a Cidade de Kaiping, cujos castelos e aldeias foram inseridos em Junho de 2007 na lista do “Património Mundial do UNESCO”, sendo 1º património mundial na Guangdong. Assim, podemos explorar o itinerário do património mundial a Kaiping e ao Centro Histórico de Macau, com o objectivo de procurar a influência de destino turístico, e alcançar a partilha de fontes de turistas e desenvolvimento em conjunto.

Além disso, no acolhimento dos grupos de familiarização de todos os lados do mundo, esta Departamento dará mais informações aos turistas sobre os itinerários com várias passagens, com o intuito de aumentar as atracções de Macau e de regiões relevantes, contribuindo por outro lado, incentivar a exploração do itinerário deste tipo.

Fornecer Informações Mais Recentes Sobre o Turismo de Macau

- Balcões de Informação Turística

Com o rápido desenvolvimento do turismo de Macau e atendendo a necessidade e mudança da sociedade local, o número de balcões de informação turística em Macau já se aumentou para 8, que se instaladas na Porta 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. As quais servirão os turistas que nos visitam, no sentido de fornecer informações actuais e pontuais sobre o turismo de Macau.

Com o aumento de turistas provenientes de Hong Kong, o que provocou um aumento contínuo dos trabalhos registados na balcão de informação turística no Shun Tak Centre. Para corresponder ao desenvolvimento de mercados e à sua mudança, pretende esta Divisão recrutar mais trabalhadores para assegurar o bom funcionamento do balcão acima mencionado com novo horário das 09h00 às 22h00 sem intervalo.

- Hotline de turistas – 28 333 000

Com o aumento contínuo do número de turistas chegados em Macau, surgem-se aumentos também registados na consulta de informação turística e apresentação das opiniões pelos turistas. Assim, e para satisfazer as necessidades dos turistas, prestando-lhes assistências, irá intensificar a promoção de Hotline de Turista que fornecerá serviço de atendimento à chamada 24 horas por dia, no sentido de minimizar o tempo para transferir as opiniões.

Publicidade

Em 2008 esta Departamento continuará a desenvolver as principais campanhas publicitárias a nível local, regional e internacional de forma a divulgar a imagem turística de Macau como destino de qualidade e único na Ásia, tendo em vista o lançamento de novas estruturas na área de lazer, entretenimento e de negócios.

Porém, não serão poupados esforços, para dar continuidade na promoção da forte herança cultural, na sequência da inclusão em 2005 do Centro Histórico de Macau na Lista do Património Mundial da UNESCO, a fim de implementar a imagem de Macau como “Cidade de Cultura e Turismo”.

No corrente ano, será dada continuidade à utilização do slogan “*Num Mundo de Diferenças – a Diferença é Macau*”, conjugado com o tema promocional “*Sentir Macau*”

para as campanhas publicitárias. Por outro lado, serão explorados os sub-temas:

- Ver a Diferença
- Saborear a Diferença
- Sentir a Diferença
- Tocar a Diferença
- Ouvir a Diferença

De salientar que o novo visual das nossas imagens publicitárias, será dada grande aposta no sub-temas atrás referido, e por forma a incorporar o rico calendário de eventos ao longo do ano, peça fundamental para maximizar as vantagens e atracções de Macau para atrair turistas de interesses diferentes, através da realização de campanhas publicitárias.

A nível local e regional, serão utilizados os meios de comunicação social tais como a rádio, televisão, jornais e revistas profissionais, para sensibilizar o grande público e os agentes de turismo da nova oferta turística de Macau. Simultaneamente, será colocado “banner” publicitários nas páginas electrónicas de portais internacionais para divulgar Macau, com o objectivo de atingir o grande universo de cibernautas.

Produção de Materiais Informativos e Brindes

- A nível de material informativo para os *Consumidores* , continuaremos a fazer a revisão dos textos para impressão em línguas diferentes, a fim de disponibilizar aos visitantes informações actualizadas sobre a oferta turística de Macau bem como lançamento de novas brochuras para sensibilizar o turista no planeamento da visita a Macau.
- Considerando a promoção turística de Macau a realizar-se na Rússia e Vietname, serão produzidos materias informativos (Guia e Mapa) naquelas línguas.
- Para o trade, que domina a língua chinesa será lançada muito brevemente a primeira versão electrónica do Manual “Travel Trade Handbook” em chinês tradicional e simplificado.
- No corrente ano dar-se-à a continuidade a venda ao público, entidades públicas e privadas dos nossos produtos ou brindes típicos de Macau.

Novo Video Promocional e Spots Publicitários

Tendo sido lançada a consulta pública para a produção do novo video institucional e spot publicitário, no corrente ano será produzido um video promocional e seis spots, “Diferença é MACAU” utilizando a campanha promocional em curso “Sentir Macau” bem como diversos spots publicitários dedicados aos eventos, lazer, entretenimento,

património e MICE.

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

Esta departamento continuará a manter o stock de diverso material quer informativo quer promocional, bem como a distribuição local e envio ao exterior.

Cobertura e Arquivo Fotográfico

As novas imagens fotografadas serão todas digitalizadas em CD ao longo do ano, no nosso arquivo fotográfico, sendo uma acção para dar continuidade, que iniciou-se em 2007 o arquivo digital de cerca de 22,000 unidades de diapositivos, cujas imagens são datados dos anos de 1998 até 2006, com o intuito de melhor apetrechar o arquivo fotográfico desta subunidade bem como servir de consulta ao trade ou media.

Por outro lado, será efectuada a cobertura em video das actividades da DST a serem organizadas em Macau e no exterior na medida do possível.

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 2008 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, no ano de 2008, 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, elevando a qualidade de serviço, 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.

No ano 2008 será dada continuidade ao estudo do projecto de reestruturação da DST.

Tendo em conta o aumento dos recursos humanos e do volume de trabalho por razões relacionadas com o recrutamento de pessoal da DST, pretende a DST aumentar a frota de viaturas em 2008 atento a necessidade da utilização de viaturas no serviço.

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.

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 2008.

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.

O projecto do recrutamento de pessoal da DST, iniciado em 2006, concluir-se-á em 2008, tendo iniciado em 2007 funções nestes Serviços 18 trabalhadores em regime de contrato de assalariamento e 42 com início em 2008.

Em 2007, 1 trabalhador foi nomeado provisoriamente, prevendo-se em 2008 o recrutamento em regime de contrato de assalariamento de 4 condutores, 3 auxiliares qualificados e 5 auxiliares, e, ainda, 5 inspectores de nomeação provisória.

Em 2008, pretende a DST organizar, em colaboração com os SAEP e o CFJJ, acções de formação para os novos contratados, e acções de formação especiais para os inspectores recém-recrutados.

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	2007 (MOP)	(%)	2008 (MOP)	(%)	Varição (%)
OR	111,367,764.00	17.68	127,659,800.00	16.74	14.63
PIDDA	100,000,000.00	15.88	144,098,400.00	18.89	44.10
FT	418,366,500.00	66.44	491,024,000.00	64.37	17.37
Total	629,734,264.00	100	762,782,200.00	100	21.13

Com vista à realização das actividades cometidas à DST, previstas para o ano 2008, o Orçamento de funcionamento dos Serviços (OR), foi aumentado em 14.63%, o PIDDA foi aumentado em 44.10% e o Orçamento Privativo do FT foi aumentado em 17.37%.

Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23) :

Descrição	2007 (MOP)	(%)	2008 (MOP)	(%)	Varição (%)
Pessoal	87,987,764.00	79.00	102,849,800.00	80.57	16.89
Bens e serviços	20,429,500.00	18.34	24,359,000.00	19.08	19.23
Outras despesas correntes	230,500.00	0.21	301,000.00	0.24	30.59
Despesa de Capital	2,720,000.00	2.44	150,000.00	0.12	-94.49
Total	111,367,764.00	100	127,659,800.00	100	14.63

A elaboração do Orçamento da Região para o ano económico de 2008 foi efectuada tendo em conta para admissão dos restantes trabalhadores do projecto e recrutamento da DST bem como reforço da frota 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.

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 n°337/2007, de 19 de Dezembro de 2007, publicado no Boletim Oficial n°52, 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 n°177/2007, de 07 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial n°25, 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.

Por Despacho do Chefe do Executivo n° 184/2007, de 11 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial n° 25, 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.

No Capítulo das Receitas

O capítulo da Transferência dos Sectores Públicos e Particulares continua a ser a fonte principal das suas receitas (88.18%), 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 2008, aprovada pela Lei nº 7/2007, no ano de 2008 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\$143,000,000.00, representando 29.12% do total das receitas.

A verba atribuída à DST através da “Transferências do Orçamento da Região” é na importância de MOP\$65,000,000.00, atingindo uma percentagem de 13.24% 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 2008 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 49.55% do total. Essas despesas incluem as inerentes a alguns eventos especiais, como: Grande Prémio de Macau, CIFAM, etc. para além das acções de promoção e da produção de produtos e materiais promocionais.

A transferência corrente ocupa o 2º lugar nos gastos do FT, representando 46.94% do total, na Transferência Corrente, dominaram as transferências para o IFT, com MOP\$38,000,000.00, chegando aos 16.49% da mesma.

No ano 2008 o pessoal da DST com excepção dos auxiliares e motoristas, será habilitado a proceder à assinatura electrónica de documentos com vista a implementar um Governo orientado para a protecção ambiental.

Implementação de preenchimento electrónico de impressos em uso na DST, nomeadamente fichas de faltas e férias, trabalho extraordinário, subsídios de família, casamento e residência.

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 internos 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, algumas obras de beneficiação que visem a renovação/reparação de diversos domínios nomeadamente os tectos e os equipamentos lá instalados tais como as condutas de ar-condicionado, os sistemas de prevenção de fogo e incêndio, as canalizações, e algumas paredes, todos estes a mostrar sinais de degradação face aos anos de existência.

Principais Eventos Especiais Previstos Para 2008

Apoio logístico e organização de animação nas actividades promocionais:

- Reunião de Marketing Interim – 9 a 10 de Janeiro
- “Dia Internacional dos Museus” – Maio
- Reunião Anual de Marketing – Junho
- “Dia Internacional de Turismo” – Corrida de Tray Race e Jantar – 27 de Setembro
- Celebração do dia Nacional de 1 de Outubro
- Eventos Sociais do 55º GPM – Novembro
- 9º Aniversário do estabelecimento da RAEM – 20 de Dezembro

Secretariado Permanente da DST/CAT na AACVB

Dar continuidade quer aos trabalhos de Secretariado Permanente da AACVB, que funcionam no âmbito desta subunidade bem como a preparação da Reunião Anual da AACVB.

A Nível de Gestão Interna no CAT

- Gestão patrimonial dos espaços e dos equipamentos servindo igualmente de apoio/ligação nos 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 instalação do CAT e dos sistema de ar-condicionado face ao uso prolongado nos últimos 15 anos de sua existência.

MUSEU DO GRANDE PRÉMIO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

MUSEU DE GRANDE PRÉMIO

Objectivos

- Promover o Museu do Grande Prémio;
- Promover o 55º Grande Prémio de Macau integrado-o igualmente no Museu do Grande Prémio;
- Promover o Grande Prémio de Macau por forma que os visitantes tenham um maior conhecimento deste evento em Macau através do MGP;
- Promover o Museu do Grande Prémio através dos organismos de turismo, das Agências de Viagens, Hotéis locais e Hong Kong, bem como, os escritórios de representação da DST no exterior;
- Adquirir mais e novos produtos e espólios para o Museu do Grande Prémio 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.

Actividades Regulares

- Utilização de equipamentos e materiais promocionais
 - Utilização dos computadores para actualização de base de dados;
 - Manutenção dos equipamentos existentes.
- 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 55º Grande Prémio de Macau;
 - Acolher grupos, escolas bem como diversas 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 pertinentes ao Grande Prémio de Macau;
 - Organizar um número maior de actividades conjuntamente com hotéis, companhias aéreas e outras instituições de turismo locais pertinentes ao Grande Prémio de Macau;
 - Actividade promocional integrada na comemoração do “Dia Internacional dos Museus”, a realizar no dia 4 de Maio 2008, nas Casas-Museu da Taipa,

denominada “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 Cantão. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus de Hong Kong e da região vizinha de Cantão.

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;
 - Reunir com outros Museus locais com o objectivo de promover e assegurar o bom funcionamento do projecto do “Passe de Museu”.

- Internacional
 - Conjuntamente com os museus de Hong Kong e China, organizar actividades promocionais no “Dia Internacional de Museus”, nomeadamente a realização da “Feira dos Museus”, nas Casas-Museu da Taipa a 4 de Maio de 2008;
 - Promover o Museu do Grande Prémio através do Escritório 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;
 - Apoiar o projecto do “Museu Virtual de Macau”.

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 os 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

- Substituir os computadores do Museu do Grande Prémio;
- Actualização da base de dados sobre a história do Grande Prémio de Macau;
- Aquisição de equipamento informático para venda de bilhetes nos Museus do Grande Prémio e do Vinho.

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 vídeos históricos relacionados com o Grande Prémio de Macau para várias línguas com base nos vídeos existentes;
- Aquisição de material vídeo com todas as corridas do Grande Prémio de Macau em falta no Museu (original);
- Produção de novos vídeos 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 2008, no que se refere à elevação da qualidade dos produtos turísticos e a prestação de serviços:

- Promover o Museu do Vinho;
- Dar continuação ao projecto de renovação do Museu, e da sala de exposição que teve início em Dezembro de 2006;
- 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 do Turismo 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 4 de Maio de 2008, bem como a organização de uma feira de museus a ter lugar nas Casas-Museu da Taipa, onde serão convidadas todos os museus de Macau para além de alguns museus da cidade de Guangzhou e de Hong Kong, iniciativa esta que tem por objectivo de promover os museus à população local e aos visitantes.

Actividades Regulares

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

Actividades Pontuais

- Actividades locais
 - Coordenação das actividades no “Dia Internacional dos Museus” conjuntamente com outros Museu locais por ter sido o museu escolhido para esta actividade no corrente ano;
 - 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.

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 de Museus”;
- Promover o Museu do Vinho através do Escritório 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 seminários 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

- Continuar a vender aos visitantes algumas lembranças de que dispomos.

Informática

- Substituir algum material informático do Museu do Vinho;
- Introduzir dados sobre a História do vinho no computador.