

二零一一年度活動計劃  
Plano de Actividades de 2011



感受澳門  
EXPERIENCE MACAU!

# **PLANO DE ACTIVIDADES DE 2011**

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO  
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ©2011**

# ÍNDICE

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

---

# **INTRODUÇÃO**

**01**

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **INTRODUÇÃO**

Em 2011, as actividades do Turismo irão dedicar-se, especialmente, a impulsionar a construção de uma “cidade turística” de alto nível e a melhorar a qualidade dos produtos e serviços turísticos, de modo a acompanhar a estratégia do desenvolvimento de Macau como centro internacional de Turismo de Lazer. Para conseguir tal finalidade, ir-se-á, não apenas otimizar a gestão do sector na melhoria do ambiente e dos produtos mas, também, na criação de uma nova imagem de promoção turística e no reforço da cooperação regional, as quais serão os nossos objectivos prioritários.

No que respeita à qualidade dos serviços, continuará a revisão da legislação sobre hotéis, agências de viagens e guias turísticos. Com a entrada em vigor da “Lei de proibição de prestação ilegal de alojamento”, esta actividade será combatida com todo o empenho. Proceder-se-á à criação de uma marca de qualidade turística e serão aperfeiçoados os produtos e a qualidade dos serviços, com vista à criação de um ambiente de nível elevado. Além disso, tirando proveito das tecnologias da informação, vai acelerar-se a modernização e optimização da área administrativa.

O Governo da RAEM escolheu os monumentos inscritos no Património Mundial como nosso principal produto turístico e, de acordo com os seus recursos, decidiu intensificar a difusão das atracções da cultura única de Macau. Simultaneamente, irá participar na cooperação interdepartamental para o desenvolvimento da indústria criativa do turismo e da cultura e empenhar-se-á no desenvolvimento da promoção de novas áreas de cooperação por forma a melhorar e otimizar os produtos e instalações turísticas existentes. Continuará, ainda, a organizar diversos eventos internacionais de grande dimensão e a apoiar a realização de actividades organizadas por entidades particulares.

Por meio do reforço da actividade dos interessados, prosseguirão os incentivos ao desenvolvimento do Turismo de Negócios e ao reforço do nosso papel na plataforma do “Programa de parcerias”, com vista a impulsionar o desenvolvimento da indústria local e a elevar o nível profissional dos agentes do sector, bem como aumentar a cooperação regional para fomentar o desenvolvimento dos negócios de ambas as partes.

No próximo ano, irá criar-se um novo tema para o marketing do turismo,

especialmente através da promoção dos nossos últimos itinerários e diversos produtos turísticos, bem como do desenvolvimento de ligações aéreas directas para mercados estrangeiros. Além disso, para corresponder à aceleração da estratégia nacional e aos objectivos dos planos de desenvolvimento da área do turismo, reforçar-se-á a cooperação regional e serão fomentadas as vantagens da complementaridade com vista a uma nova fase de cooperação no turismo regional.

#### **4.1 Aperfeiçoamento da gestão das actividades do sector do turismo e melhoria da qualidade dos serviços**

Em sintonia com a modernização e a diversificação do desenvolvimento do turismo e com vista ao aperfeiçoamento do ambiente, ao melhoramento da qualidade dos serviços e à simplificação dos procedimentos administrativos relacionados com o licenciamento, foi criado um grupo de trabalho interno na Direcção dos Serviços de Turismo que será directamente responsável pela revisão dos diplomas legais relacionados com o sector. A auscultação pública do diploma regulador da actividade das agências de viagem e da profissão de guia turístico foi concluída em 2010 estando agora os Serviços de Turismo a organizar e analisar as opiniões recolhidas, procurando concluir a reformulação do projecto no primeiro semestre de 2011.

Decorre, igualmente, e de forma acelerada, o estudo prévio conducente à revisão do diploma regulador das actividades hoteleiras e similares. Trata-se de um diploma que abrange muitas actividades e tipos de estabelecimentos que, sendo em grande quantidade e de diferentes dimensões, torna a sua revisão muito importante para o desenvolvimento geral do Sector. Procura concluir-se a elaboração do documento em 2011 para, logo seguida, se abrir à auscultação pública. Os Serviços de Turismo irão ouvir o maior número de opiniões dos diversos Sectores e procederão à sua análise para contribuírem para um diploma conducente ao desenvolvimento sustentável e saudável do Sector.

Considerando a preocupação actual da sociedade sobre o aumento do número de hotéis mais económicos de Macau, como estas medidas envolvem diversas camadas sociais e necessita da colaboração rigorosa para alteração de edifícios e solos, os Serviços de Turismo vão acompanhar a política do Governo, e coordenar a sua acção com Serviços interdepartamentais, analisando a possibilidade da reutilização dos pequenos edifícios das zonas antigas, bem como estudando medidas de apoio com

elas relacionadas, tais como: embelezamento do exterior do edifício, equipamentos de hardwares, isenção de imposto, etc..

Com a entrada em vigor, a 13 de Agosto, da “Lei de proibição de prestação ilegal de alojamento”, avaliar-se-á e procurará melhorar-se, periodicamente, todo o trabalho relativo à sua execução, mecanismos de contacto e colaboração entre os serviços pertinentes, proceder-se-á à análise dos respectivos resultados e, se necessário, ao estudo das medidas mais apropriadas, sendo adequadamente formados os seus inspectores e avaliados os resultados das acções de sensibilização.

Com a assinatura, em 2010, de um “Memorando de entendimento sobre excursões de qualidade em Macau” entre a Direcção dos Serviços de Turismo e a Administração de Cultura, Desporto e Turismo de Shenzhen, procurarão assegurar-se as acções do respectivo acompanhamento e avaliação de resultados e o estudo das medidas necessárias ao seu aperfeiçoamento. Tendo em conta que Hong Kong e Macau estão a enfrentar problemas e desafios semelhantes aos que se colocam no mercado chinês, promover-se-á, por um lado, um debate sobre a possibilidade de realização de estudos conjuntos sobre esses problemas e, por outro, contactos com as entidades do Interior da China para negociar os problemas decorrentes das “excursões a preço zero” e das “excursões a preço negativo” na indústria turística, bem como a promoção conjunta de acções de educação e sensibilização do turista para um consumo racional e a necessidade de se dar atenção à escolha de excursões com qualidade garantida. Continuará a defender-se a prestação de serviços de qualidade por parte dos operadores da indústria e a sensibilizar o turista para conhecer melhor os seus direitos e interesses e a importância do turismo de qualidade.

No tocante à construção de infraestruturas turísticas, prosseguirá o diálogo com o sector para o acompanhamento da concretização dos projectos de novos hotéis e respectivas obras, com o objectivo de transformar o Turismo de Lazer na modalidade principal do desenvolvimento turístico de Macau.

Tendo em conta a rápida evolução da indústria do Turismo, proceder-se-á à reestruturação orgânica dos Serviços de Turismo, por meio de um novo regulamento da reestruturação orgânica; irá reforçar-se a função, especialmente no que toca à comunicação e relações externas e à formação e gestão da qualidade de funções, com vista a aperfeiçoar a situação do desenvolvimento sócio-económico e as necessidades do Sector Turístico. Além disso, está em fase de planeamento a

construção dum edifício destinado à sua instalação, bem como do Centro de Prestação de Serviços Gerais de Turismo, de acordo com as necessidades do seu desenvolvimento a longo prazo.

Através da integração de recursos e de meios, melhorar-se-ão quer os procedimentos do trabalho interno, quer a sua qualidade e eficiência. Com o objectivo de disponibilizar ao público serviços rápidos e cómodos, estudar-se-á o alargamento do serviço de pagamento electrónico. E, na sequência da política do e-Governo, promover-se-á a aplicação das tecnologias informáticas tanto no sector do turismo como na gestão administrativa e no estudo da viabilidade do alargamento de serviços online aos demais procedimentos de requerimento de licenças, na possibilidade da introdução de técnicas electrónicas no licenciamento de estabelecimentos e do cartão de identificação do guia turístico. Para além da disponibilização imediata de serviços online relacionados com o tratamento do cartão de identificação de guia turístico, também se procederá à coordenação dos vários sistemas informáticos, em consequência dos trabalhos preparatórios para o começo, em 2011, da prestação de alguns dos serviços da DST no “Edifício dos Serviços Públicos”. Por outro lado, serão introduzidos mecanismos mais rigorosos e meios mais actuais para a garantir a sua correspondência com os critérios definidos no “Programa da Carta de Qualidade”. Iniciaremos, também, o estudo da viabilidade da implementação de novos serviços no âmbito deste programa, no intuito de procurar integrar tais serviços no 1º semestre de 2011, assim contribuindo para a criação de um serviço público de excelência.

#### **4.2 Colaboração inter-departamental para o melhoria do ambiente de apoio e instalações turísticas**

Dado que o desenvolvimento do Turismo Cultural tem vindo a ser o elemento principal da indústria geral do turismo, a DST participará em actividades de cooperação interdepartamental com o objectivo de estabelecer mecanismos, otimizar o uso dos recursos do Património Mundial e potencializar o uso do Centro de Actividades Turísticas e Culturais e do Centro de Turismo de Negócios, a fim de incentivar, promover e providenciar apoio à comunidade local no desenvolvimento de mais actividades relacionadas com o turismo e reforçar os conhecimentos dos turistas sobre a cultura de Macau.

Paralelamente à orientação política do Governo para o desenvolvimento de



indústrias culturais criativas, a DST apoiará outros criativos locais e integrará os seus elementos nas actividades promocionais, criando uma única imagem turístico-cultural para Macau. Tendo em consideração que o turismo tem vindo a ser um dos sectores mais importante do mercado turístico mundial, com a abertura do parque temático das pandas, a DST promoverá, em conjunto, os trilhos de Coloane e o Eco-turismo.

O turismo está estreitamente relacionado com o desenvolvimento da cidade e para coincidir com a orientação política do seu desenvolvimento, a DST continuará a trabalhar com os diferentes serviços para identificar os elementos turísticos a serem envolvidos e integrados em todos os planos de desenvolvimento, como portos, redes de transportes, etc.. Com vista à inovação e optimização das instalações e ambiente turístico existentes, colaborará com outros serviços para se coordenar o ponto da situação das necessidades turísticas, implantar uma política mais adequada aos regulamentos fronteiriços e estabelecer um ambiente turístico agradável. Além disso, irá implementar um novo plano de sinalização turística com vista à criação de um ambiente turístico de qualidade.

A DST aumentará a suacooperação e intercâmbio com entidades académicas e desenvolverá as estratégias de turismo de acordo com os resultados obtidos pelas respectivas pesquisas. Além do mais, procurará otimizar os recursos destinadas à análise estatística, a fim de melhor conhecer as necessidades dos diferentes segmentos de mercado. Por outro lado, continuará a apoiar as instituições académicas na realização de estudos sobre o perfil dos turistas e analisará as necessidades e posterior avaliação dos seus resultados. Além disso, continuarão a apoiar-se e ajudar-se a indústria e as comunidades locais para a realização de formação profissional, a fim de aumentar a competitividade dos trabalhadores do Turismo local.

Através da combinação de recursos para a cooperação interdepartamental, a DST tenciona encontrar forma de melhor utilizar os já existentes como, por exemplo, alargar as funções dos balcões de informações para aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados, a fim de passarem a fornecer aos turistas informações mais detalhadas e serviços integrados. Terá, também, em conta o desenvolvimento do modelo de funcionamento das empresas de autocarros e dará continuidade ao estudo de viabilidade da implementação de percursos específicos do tipo “Macau World Heritage Tour Bus”.

No desenvolvimento da indústria MICE, a DST concentrará os seus esforços no mercado de reuniões empresariais, reuniões de associações e Incentivos, e desenvolverá continuamente os objectivos do “Programa de parceiros da indústria (IPP)” para prosseguir com o desenvolvimento do Turismo de Negócios, através de actividades de networking em diferentes destinos do exterior destinadas promover e facilitar o desenvolvimento da indústria em ligação com o sector local. Além disso, participará e coordenará os trabalhos de melhoria das legislação e regulamentos da política de MICE do Governo.

Na formação profissional, a DST propõe-se continuar a colaborar com as associações internacionais na organização dos programas de formação profissional internacionalmente reconhecidos para elevar o nível de conhecimentos dos profissionais da indústria do MICE e abordará com os profissionais da Ásia a participação conjunta em acções de formação com fins profissionais, com elas continuando a manter comunicação e ligação interactivas. Tendo em conta o lançamento de dois vídeos promocionais em 2010, serão deles produzidas versões noutros idiomas, consoante as necessidades.

#### **4.3 Criar actividades promocionais diferentes e uma nova imagem turística**

Para consolidar a posição de Macau como destino mundial de Turismo de Lazer, e promover um turismo de qualidade, será lançado um novo vídeo-spot publicitário sobre o turismo de Macau e serão concebidos novos temas e “slogans” para as nossas actividades promocionais com vista à implantação de uma nova imagem turística correspondente ao actual desenvolvimento do Turismo.

Desenvolver-se-á, igualmente, um plano para a renovação de website do turismo de uma forma interactiva, para potenciar os resultados das acções de promoção turística. Será dada importância à aplicação das novas tecnologias de comunicação como, por exemplo, de mapas electrónicos, informações personalizadas e comunicação pública em geral, com o objectivo de estabelecer fontes de informação mais acessíveis e práticas. Mais ainda, tenciona produzir um serviço electrónico portátil de informação guiada para que os turistas possam receber directamente essa informação.

Para reforçar a consolidação dos mercados existentes, irão intensificar-se as actividades promocionais de acordo com as características dos diferentes mercados e

grupos de turistas. De acordo com os diversos mercados, tais como grupos de idosos, turistas femininas, famílias, casais e estudantes, procuraremos “parceiros” diferentes com os “trades” para promover novos itinerários e produtos. Através dos nossos representantes nos mercados exteriores, continuaremos a participar em Feiras de Turismo locais, a convidar representantes do seu sector turístico e órgãos de comunicação social para visitar Macau e fazerem reportagens sobre Macau e a lançar outras campanhas publicitárias para divulgar os edifícios do Património Mundial de Macau, as suas novas instalações turísticas e produtos e itinerários turísticos.

Com a entrada em funcionamento dos recentes grandes hotéis resorts, mais novos centros comerciais e marcas internacionais vão entrar em Macau, o que irão contribuir mais opções de compras e lazeres para os turistas. Para implementar “compras” como um dos factores diversificado no turismo, iremos promover o desenvolvimento das lojas tradicionais com os grandes centros de compras. Além disso, divulgar-se-ão promoção temáticos para “compras” e “entretenimento e lazer”, por forma a promover experiências diferentes, como compras, lazer e entretenimento em Macau.

Os eventos e festividades continuarão a ser produtos turísticos representativos de Macau, pelo que a DST continuará a organizar, co-organizar ou prestar apoio à sua promoção. Será o caso do Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau (CIFAM), do Arraial do CIFAM, do Grande Prémio de Macau, do Festival de Gastronomia, do Festival de Cultura e Turismo A-Ma e da Festival da Lusofonia, e empenhar-se-á em estudar e explorar novos elementos para enriquecer os produtos turísticos já existentes. Ao mesmo tempo, prosseguirá o apoio às actividades tradicionais promovidas pelas associações, procurando, em conjunto, mais elementos potenciais de características locais para realçar a singularidade de Macau como local de intercâmbio das culturas chinesa e ocidental, bem como enriquecer as actividades de lazer e entretenimento.

No próximo ano, juntamente com a consolidação dos mercados existentes, serão desenvolvidos novos mercados externos e explorados mercados potenciais; além disso participar-se-á nas Feiras de Turismo, procurando a melhoria dos seus conhecimentos sobre Macau. Desenvolver-se-ão, por outro lado, algumas ligações áreas directas por forma a promover a nova imagem temática de turismo de Macau no exterior, assim atraindo mais turistas e contribuindo para a diversificação dos mercados-fonte de turistas.

#### **4.4 Aumentar o nível da cooperação regional e criar uma plataforma para o turismo internacional**

Através das oportunidades oferecidas no quadro da cooperação turística da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas, Hong Kong/Macau, Guangdong/Hong Kong/Macau, Guangdong/Macau e Fujian/Macau, etc., irão continuar a estabelecer-se relações com a Administração Nacional de Turismo da R.P. da China (CNTA), com a Administração do Turismo das várias províncias e cidades e outros parceiros estratégicos.

Será aproveitado a nossa presidência do quadro de cooperação turística entre Guangdong, Hong Kong e Macau para reforçar a cooperação turística, analisar as possibilidades de estender a cooperação a outras áreas do turismo, utilizar plenamente os recursos turísticos, desenvolver mecanismos de complementaridade e promover em conjunto itinerários turísticos multi-destinos com vista a transformar estas três Regiões numa marca turística de destino integrado. Continuarão a reforçar-se, em 2011, os laços de cooperação entre Hong Kong e Macau, que irão deslocar-se à Rússia e à Índia para aí realizarem actividades promocionais conjuntas e de divulgação, com vista à promoção dos recursos e dos produtos turísticos das duas Regiões. Além disso, irá explorar o desenvolvimento da plataforma do mecanismo de cooperação turística entre Taiwan e Macau, com vista a impulsionar as cooperações respeitantes na troca de informações turísticas, na divulgação turísticas e nos itinerários multi-destinos, etc.

Por ocasião da assinatura do “Termo de Fuzhou” que visa reforçar a “Cooperação Turística da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas”, iremos cooperar activamente no lançamento dos “Itinerários Turísticos de Qualidade Multi-Destinos da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas”, bem como reforçar a cooperação com as regiões de Taiwan, impulsionando o desenvolvimento dos itinerários turísticos fora de Guangdong, Hong Kong e Macau, a fim de construir uma vantagem combinada do turismo da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas.

No plano externo, aproveitar-se-á a designação do Director dos Serviços de Turismo como vice-presidente da Associação de Turismo da Ásia Pacífico (Pacific Asia Travel Association - PATA) para 2010-2012, simultaneamente, presidente-eleito do organismo para o próximo mandato, para tirar pleno partido das oportunidades de participação nas Organização Internacionais de Turismo como plataforma importante para o desenvolvimento do turismo. Por outro lado, será reforçado a

cooperação turística no âmbito internacional, em conjunto com as Regiões do Grande Delta do Rio das Pérola, Guangdong/Hong Kong/Macau, bem como será impulsionada a cooperação turística pelos diferentes estratos da população.

Relativamente à cooperação do sector de MICE regional, irão aproveitar-se, por um lado as oportunidades de cooperação mútua para realização das actividades de intercâmbio recíprocas e, por outro, convidar para participação conjunta em Feiras Internacionais e organização conjunta de actividades de visitas de familiarização, para reforço da cooperação com as Regiões vizinhas. Além disso, como membro da AACVB, continuará a reforçar a sua cooperação, interacção e troca de informações com os outros membros daquela Associação.

---

**DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E  
PLANEAMENTO**

02

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO**

### **Estudos e Publicações**

- Estatística do Turismo
  - Este Serviço vai continuar a manter uma estreita relação com os Serviços de Estatística e Censos (DSEC) e o Serviço de Migração do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), a fim de melhorar os assuntos relacionados com os dados de entrada de visitantes;
  - Actualizar gradualmente o principal índice composto de turismo, a situação dos mercados, os dados estatísticos dos estabelecimentos hoteleiros;
  - 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;
  - Para melhor entender sobre a utilização e a visita do website turístico da DST, este Departamento em colaboração com os representantes do exterior vai colectar todos os dados de uso do website turístico, bem como elaborar um relatório mensal de análise do seu uso.
  
- Análise do Mercado
  - Análise e estudo detalhado e individualizado sobre os mercados turísticos existentes no exterior, assim como actualizar atempadamente as respectivas informações turísticas;
  - Continuar a designar pessoal para participar nas feiras de turismo de grande escala dos mercados turísticos da DST no exterior, bem como colher brochuras turísticas das outras regiões que marcaram presenças e informações sobre a ornamentação dos stands, a fim de prestarem consulta à DST;
  - Análise e estudo sobre os mercados potenciais no exterior e acompanhar os últimos desenvolvimentos, bem como apresentar sugestões e relatório sobre o desenvolvimento do mercado turístico;
  - Realizar estudos, análises e previsão sobre a situação dos mercados no exterior aquando a realização da reunião Anual de Coordenação e Marketing da DST.

- Estudo no âmbito das actividades turísticas
  - Manter uma estreita relação com as instituições académicas locais, nomeadamente a Universidade de Macau, a Universidade de Ciências e Tecnologias de Macau, o Instituto de Formação Turística, o Instituto Politécnico de Macau, etc., a fim de explorar os projectos de investigação conducente ao desenvolvimento da indústria turística de Macau, bem como apresentar opiniões sobre as pesquisas realizadas;
  - Realizar intercâmbio de estudo no âmbito do turismo com os departamentos governamentais relacionados com o turismo locais e estrangeiros, bem como publicar e actualizar as instruções do desenvolvimento relacionadas com o turismo, a fim de servirem para realizarem intercâmbios externos;
  - Para acompanhar as diferentes necessidades e expectativas dos turistas das diferentes partes do mundo, na sequência da pesquisa realizada no ano passado sobre a análise dos mercados turísticos do Interior da China e de Hong Kong, em 2011, iremos continuar a centralizar nas características dos mercados alvos, realizando projectos de pesquisas sobre as necessidades dos turistas, nomeadamente nos mercados de Taiwan, China, no Sudeste da Ásia, ou conforme a necessidade dos mercados emergentes, tais como: Rússia, Índia, etc.
  
- Publicação e Distribuição das Informações
  - 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)
    - MICE Annual Report (anual)
    - Macau Tourism Figures (anual)
    - Monthly Tourism Highlights (mensal)
    - Boletim Bibliográfico da DST (anual)
  - Para aumentar a actualidade das estatísticas, teve o uso extensivo da Internet como um canal eficaz para a transmissão de informações e continuará a trabalhar para implementar publicações electrónicas;
  - Planear a compilação do resumo do “Directório da Biblioteca da DST”, bem como republicar os dados bibliográficos do total de livros armazenados no Centro de Documentação da DST e, simplificando o conteúdo e adicionando a imagem da capa do livro;



- Planear a inovação da “Estatística de Turismo de Macau”, após alterado o conteúdo das informações, este será apresentado por meio de gráfico, dando aos usuários um resultado mais intuitivo e fácil de ler;
- Fornecer, periodicamente, informações gerais sobre Macau e do sector turístico local para vários serviços, entidades e responsáveis pelas análises de carácter económico;
- Divulgar mensalmente a situação actual do sector turístico ao exterior, nomeadamente informações gerais do turismo, informações das “excursões individuais” do interior da China, etc.;
- Fornecer periodicamente o relatório mensal e trimestral das tendências do mercado apresentado pelos representantes do turismo no exterior para análise e estudo destes Serviços;
- Manter em estreita relação com os representantes no exterior, bem como enviá-los periodicamente informações das características demográficas dos mercados alvos, a fim de poderem conhecer melhor sobre a situação desses mercados.

- Documentação

Os Serviços de Turismo adoptado de um Centro de Documentação, tem a seu cargo o fornecimento de informações sobre as análises dos mercados turísticos e das acções especiais. Em 2011, vai continuar a executar os seguintes trabalhos, tudo no sentido de facilitar os trabalhadores destes serviços obterem as referidas informações:

- Tratamento de todas as revistas e materiais oferecidos pela DST;
- Tratamento dos documentos enviados pelas Representações Turísticas de Macau;
- Subscrição das revistas, livros e publicações relativas à área do turismo;
- Colectar as recentes informações das Associações Internacionais de Turismo, a fim de obter as informações sobre viagens ao exterior;
- Em 2011, vai anunciar a orientação interna, nomeadamente de subscrição, livros, gestão documental, biblioteca electrónica, a fim de melhorar a recolha e apresentação de trabalhos relacionados com as informações de livros;
- Lançar o sistema de pesquisa de livro on-line, em colaboração com o Núcleo de Informática, tentar melhorar o sistema, e através deste sistema permitir os pessoais deste Serviço pesquisar os dados bibliográficos on-line, bem como fornecer a gravura do livro, facilitando a pesquisa e evitando demora para encontrar o livro desejado;
- Através do sistema de pesquisa de livro on-line, integrando a plataforma de partilha de informação electrónica, fornecendo acesso ao pessoal deste Serviço canais das últimas informações electrónicas on-line;

- O Centro de Documentação vai estender a fonte de dados de pesquisa das informações turísticas, em cooperação com a biblioteca do Instituto de Formação Turística, fornecendo aos pessoais deste Serviço o serviço de empréstimo de livros inter biblioteca.

## **Administração e Estratégia do Turismo**

- **Estratégia de Turismo**
  - Organizar a situação da execução das Linhas de Acção Governativa no âmbito do Turismo, bem como apresentar sugestões para as LAG do próximo ano e preparar documentos da área do Turismo para a secção de esclarecimento das LAG;
  - Responder as consultas no âmbito do Turismo apresentadas pelos deputados e pelos cidadãos em geral;
  - Apoiar estes Serviços nos trabalhos relacionados com a Comissão de Apoio ao Desenvolvimento Turístico (CADT).
- **Carta de Qualidade**
  - Para colaborar com o plano geral do Governo da RAEM, em 2011, de acordo com as opiniões da revisão do relatório da “Carta de Qualidade” os Serviços de Turismo vão melhorar a meta de comprimento dos seus serviços, além disso, será feita análise sobre a situação de execução semestral da “Carta de Qualidade” e mandar imprimir as referidas brochuras para servirem de promoção e referência;
  - 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.
- **Modernização Administrativa**
  - Analisar e coordenar os Procedimentos da Modernização Administrativa destes Serviços e outras medidas relacionadas com a mesma Modernização;
  - Responder os inquéritos e informações enviados pelos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) e outros serviços públicos;
  - Acompanhar os assuntos sobre a coordenação do “Portal” do governo no âmbito do Turismo, assim como melhorar a divulgação das informações turística;
  - Coordenar os trabalhos de actualização da internet da DST, nomeadamente, fornecer novas informações, dados estatísticos do turismo, e informações sobre o sector de MICE.

## **Acção Específica**

- Estabelecimentos hoteleiros mais económicos
  - Tendo em conta a preocupação da sociedade no desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos, a DST vai acompanhar com as políticas do governo da RAEM, bem como realizar intercâmbio e coordenação com os serviços interdepartamentais, realizando estudos sobre a reutilização dos antigos edifícios das zonas antigas, bem como através das medidas de apoio neles relacionados, realizando estudo sobre o embelezamento do exterior do edifício, dispositivo dos hardwares, isenção de imposto, etc.
  - Para melhorar a viabilidade económica dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos existentes, a fim de aumentar a competitividade destes estabelecimentos hoteleiros e para proporcionar aos turistas uma ampla gama de opções de alojamento, a DST vai realizar um estudo sobre o “Plano de apoio aos estabelecimentos hoteleiros mais económicos”, através de inquéritos, melhor conhecer a situação actual e as necessidades de funcionamento destes estabelecimentos hoteleiros e, organizar intercâmbio com representantes do sector para ouvir as suas opiniões. Acompanhando as diferentes situações, iremos desenvolver forma de apoio adequada, incluindo planos de melhoria nas instalações de *hardwares* e *softwares*.
  
- “Linha Aberta para o Turismo” 28333000
  - Em 2010, iremos continuar a acompanhar o serviço de coordenação dos trabalhos da “Linha Aberta”, bem como de apresentar periodicamente o respectivo relatório de análise e analisar as consultas e opiniões apresentadas pelos visitantes;
  - Apoiar a Divisão de Publicidade e Produção (DPP) na elaboração dos materiais promocionais da “Linha Aberta para o Turismo”.
  
- Análise do desenvolvimento turístico
  - Apoiar o Departamento de Licenciamento e Inspeção (DLI) analisar a viabilidade económico e financeira das utilidades turísticas, bem como realizar análises económicas no âmbito das outras acções do desenvolvimento turístico.

## **Cooperação Interdepartamentais**

- Coordenar as seguintes acções de cooperações interdepartamentais envolvidas pelos Serviços de Turismo:
  - Cooperar com a Direcção dos Serviços de Economia (DSE), a fim de acompanhar anualmente a abertura das medidas no âmbito da CEPA, bem como participar nas reuniões, estudos, e fornecer informações recentes das reuniões e actividades referente ao Acordo de Estreitamento das Relações Económicas e Comerciais entre o Continente Chines e Macau e apresentar opiniões e análises sobre o suplemento da CEPA;
  - Participar nos trabalhos do “Grupo de Coordenação e Análise de Planeamento Urbanístico no âmbito das Obras Públicas”, bem como cooperar activamente com os Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT), Instituto Cultural (ICM), Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), Gabinete para o Desenvolvimento de Infra-estruturas, Capitania dos Portos, etc., o grupo de trabalho que temos participado destaca-se o “Planeamento global da área central (Ruínas de S. Paulo) do património Cultural”, o “Grupo de coordenação da evolução global da estação ferroviária na Barra”, “Projecto de aterro nas zonas novas”, “Projecto de optimização do edifício da Capitania dos Portos e do espaço circunstante” e “Projecto de optimização da estação ferroviária das Portas do Cerco e do espaço circunstante”;
  - Para construir o modelo de desenvolvimento turístico diversificado de Macau, iremos continuar a trabalhar com os serviços interdepartamentais para explorar conjuntamente o desenvolvimento, a reestruturação e a integração do turismo existentes em Macau, formando aos poucos o produto turístico único, que incluem: “Sistema de identificação do Centro Histórico”, “Guia turístico electrónico”, “Autocarros de visitas turísticos”, “Turismo Ecológico” e “Promoção das festividades culturais das Igrejas e dos Templos”.

## **Cooperação Regional**

- Tudo no sentido de se aplicar o “Plano da Reforma e Desenvolvimento da Região do Delta do Rio das Pérolas” e deixar claro para consolidar Macau como plataforma mundial para o Turismo de lazer, concentrando-se no reforço da cooperação regional, bem como coordenar os seguintes trabalhos de consolidação dos laços de cooperação turística no âmbito da Grande Região do Delta do Rio das Pérolas (Hong Kong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Guangdong-Macau e Fujian-Macau):
  - Grande Região do Delta do Rio das Pérolas: Dentro do sistema da reunião

conjunta sobre a cooperação turística do Grande Região do Delta do Rio das Pérolas, coordenar a DST para impulsionar e executar as informações turísticas, bem como divulgar e promover os trabalhos de gestão do mercado dos três grupos de trabalho especial de cooperação turística. Quanto à implementação do trabalho concreto, destina-se especialmente no âmbito da cooperação turística ao abrigo da CEPA, da gestão do mercado, da promoção conjunta, do impulsionamento da cooperação e intercâmbio do segmento de MICE e de melhor aproveitar o sistema de simplificação do pedido de visto para 144 horas;

- Guangdong-Hong Kong-Macau: Em 2011, os Serviços de Turismo da RAEM vão desempenhar as funções de como presidente rotativo do Grupo de Trabalho Promocional de Turismo de Guangdong-Hong Kong-Macau, para além das promoções conjuntas, vão ainda trabalhar activamente para estabelecer um mecanismo de ampla gama de intercâmbio de informações de viagens das três partes (política de turismo, estatísticas e pesquisas, etc.);
- Guangdong-Macau: Dentro do quadro de cooperação turístico entre Guangdong-Hong Kong-Macau, a DST vai participar nas reuniões de trabalho periódico entre Guangdong e Macau, realizando intercâmbio e cooperação, para além das acções promocionais em conjuntas, vai continuar a implementar e otimizar o mecanismo de troca de informações turística entre Guangdong e Macau nas semanas douradas;
- Hong Kong-Macau: Dentro do quadro de cooperação turístico entre Guangdong-Hong Kong-Macau, a DST vai participar nas actividades promocionais de grande escala em Hong Kong, aprofundar o intercâmbio de informações do turismo e planear o intercâmbio de informações no âmbito da política e de estudo do turismo;
- Fujian-Macau: Continuar a realizar o mecanismo de troca de informações turísticas com a Administração do Turismo de Fujian durante nos feriados prolongados das semanas douradas;
- Além disso, auxiliar no acompanhamento dos trabalhos de ligação com a Administração Nacional de Turismo da R. P. da China (CNTA). Iremos ainda reforçar nos trabalhos de cooperação sobre a abertura em conjunto de novos mercados turísticos, promoções conjuntas no estrangeiro, desenvolvimento dos itinerários turísticos multi-destinos e a elevação da qualidade dos serviços de turismo.

### **Ligação Entre os Organismos Internacionais**

- Este Departamento vai continuar a reforçar a participação do sector do turismo local nos Organismos Internacionais no âmbito do Turismo, nomeadamente,

manter a posição de associados, participar nas reuniões e actividades, assim como partilhar as informações de carácter turísticas, além disso, o mais importante é elevar o renome de Macau a nível internacional. Em 2011, este Departamento vai acompanhar os trabalhos e as ligações entre os Serviços de Turismos e as seguintes Organizações Internacionais:

- Organização Mundial do Turismo (OMT)
  - Pacific Asia Travel Association (PATA)
  - Grupo de Trabalho (TWG) do 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.

### **Núcleo de Informática**

- No que respeita ao uso de equipamentos electrónicos para promover o desenvolvimento do turismo local, o website turístico e da indústria turística foi sempre um importante canal para promover o turismo e fornecer informações ao sector turístico, assim, para acompanhar a nossa estratégia da e-promoção e da continua melhoria da qualidade da prestação dos serviços, o programa de estudo deste ano inclui os seguintes:
  - Actualizar a página electrónica de turismo, incluindo: otimizar o “Macau Map” em conjunto com os Serviços competentes, adicionar o sistema de função de viagem, a fim de permitir os turistas servirem de referência na sua agenda de viagem; criar sistema de aplicação nos Smart Phone (exe: mapas de viagens e jogos), nestes últimos anos, com o crescimento substancial dos usuários de telefones móveis foi necessário realizar a actualização dos servidores para acompanhar o aumento dos navegadores às páginas electrónicas;
  - Estudar a utilização adequada de uma variedade de sites de redes sociais e sites de partilha de vídeo;
  - Acompanhar os programas promocionais do Departamento de Promoção, fornecer apoio técnico no serviço de guia electrónico, bem como a introdução de telefones inteligentes para fornecer a viabilidade electrónico portátil de visitas guiadas;
  - Analisar por via electrónica o reforço da promoção das informações da DST através dos principais websites;
  - Participar nos grupos de trabalhos interdepartamentais para promover os Templos em Macau.

- A página electrónica do sector turístico tem sido o principal canal para a distribuição de informações, na melhoria das funções de gestão, na contínua melhoria da prestação de serviços da DST, o projecto de investigação para o corrente ano é o seguinte:
  - Analisar a adesão do sistema de informação, estabelecer as licenças e cartão de identificação dos guias turísticos por meio electrónico, a fim de facilitar os trabalhos de gestão de licenciamento e de fiscalização;
  - Analisar em conjunto com os serviços competentes sobre a viabilidade de expansão de cobertura do serviço do pagamento on-line, incluindo: aplicação do novo cartão de identificação do guia turístico, substituição do cartão de identificação do guia turístico, aumento de idiomas dos guias, pedido de licença administrativa, pagamento de multa, inscrição da exposição do turismo de negócio, inscrição do curso de formação e registo dos itens relacionados com o Grande Prémio;
  - Continuar a desenvolver os vários tipos de serviços electrónicos, nomeadamente o sistema de pesquisa do andamento do sector turístico;
  - Analisar o melhoramento do sistema “Registo das pessoas afectadas” do Gabinete de Gestão de Crises de Turismo.
  
- No que respeita à eficiência administrativa interna e acompanhamento da política do governo electrónico, o Núcleo de Informática tem vários trabalhos programados no seu plano, tais como:
  - Na sequência da introdução do sistema de ITLI no ano transacto, será continuado por referência às melhores das práticas operacionais, desenvolver os vários tipos de processos de trabalho adequado ao Núcleo de Informática, aumentando, assim, a eficiência e a persistência deste Núcleo, bem como a gestão de recursos e a prestação de serviços de controlo adicionais;
  - Introduzir o sistema de assinaturas electrónicas, a fim de melhorar o processamento dos documentos após a assinatura electrónica, e permitir os pessoais concluir a operação em um único sistema;
  - Analisar adequadamente a integração do sistema de acompanhamento de arquivo, do sistema de all-in-one, do sistema de processo de licenciamento, a fim de melhor compartilhar as informações e reforçar o processamento automático;
  - Adicionar uma zona própria de media on-line, a fim de permitir a pesquisa e utilização de informações das colegas da media;
  - Integrar a biblioteca electrónica on-line, a fim de permitir as colegas a consultar as publicações desejadas;
  - Analisar o procedimento de circulação electrónica da sala de arquivo e do empréstimo e da devolução de livros;
  - Após consulta ao Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais, foi

- informado a este Serviço e respectivas colegas a declaração dos endereços electrónicos e do uso da Internet;
- Realizar uma avaliação de riscos de segurança para os sites externos da DST e serviços on-line, e adequadamente realizar alteração e aquisição de sistema informático;
  - Analisar a adesão de acordo com a confidencialidade, quando o programa de desenvolvimento do sistema de informação for desenvolvido pelo terceiro, os dados utilizados para testes oferecidos ao contratante, deve possuir a tecnologia de criptografia de segurança existentes;
  - Continuar a implementar medidas para proteger o vazamento de dados, a fim de reduzir os impactos negativos decorrentes da perda acidental de memória no exterior pelos pessoais.
- O Núcleo de Informática vai continuar a desenvolver e aperfeiçoar os sistemas de informática existente, este ano, os sistemas informático que vão entrar em funcionamento ou vão sofrer grandes alterações são os seguintes:
    - Acompanhar a integração no edifício “Multi-Serviços do Governo”, ajustar o sistema de recepção de all-in-one e fornecer suporte técnico e sem interrupção da renovação de licenças de cada ano dos hotéis e estabelecimentos similares;
    - Acompanhar o desenvolvimento da indústria, continuar a actualizar a gestão de licenciamento e o sistema de processamento;
    - Apoiar a concretização da “Lei de proibição de prestação ilegal de alojamento”, continuar a acompanhar o sistema de gestão de fiscalização e o sistema de fiscalização externa;
    - Analisar com a Divisão de Mercados para otimizar o sistema de contabilidade existente nos escritórios de turismo no exterior;
    - Investigar o uso do dispositivo electrónico portátil para realizar inquérito aos visitantes;
    - Acompanhar o sistema de renda do Fundo de Turismo que foi adjudicado recentemente ao exterior, e continuar a implementar as necessidades do sistema em causa para os pessoais do Fundo de Turismo;
    - Estudar a utilização do sistema de autenticações múltiplas, a fim de melhorar o sistema de vigilância de atendimento;
    - Acompanhar as estratégias dos Serviços de Finanças, analisar em adicionar o sistema de investigação independente do Fundo Permanente.
  - No tocante às infra estruturas, aos sistemas de rede e de informática, o Núcleo de Informática vai continuar a acompanhar o desenvolvimento e responder às necessidades dos usuários deste Serviço, pelo que este ano irá fornecer os seguintes trabalhos:
    - Acompanhar os equipamentos do novo escritório da DST localizado no



- 18º andar do edifício “Hot Line”, fornecer os referidos apoios técnicos, aquisição e instalações de equipamentos;
- Acompanhar o projecto da integração no edifício “Multi-Serviços do Governo”, fornecer serviço de apoio técnico aos balcões de all-in-one;
  - Acompanhar a instalação do Centro de Informações do governo da RAEM, criar grupos de servidores de cópia de segurança para este Serviço;
  - Integrar os balcões de all-in-one e o sistema de informações de espera da Divisão Administrativa e Financeira;
  - Acompanhar com as subunidades responsáveis para adicionar o sistema de gravação telefónica por meio do telefone móvel;
  - Do novo acordo com os adjudicantes, foi solicitado para apresentar periodicamente mais relatórios de estudo, bem como estipulou em cada mês realizar uma examinação geral e actualização dos servidores.
- O Núcleo de Informática vai continuar como sempre prestar apoio técnico na organização, co-organização ou participação nas reuniões, conferências e cursos de formação, nomeadamente:
    - Participar na exposição da semana de IT;
    - Apoiar tecnicamente em todas as reuniões da DST.
  - No tocante na área de informações, de procedimentos administrativos e de pessoal:
    - Em referência ao sistema consultivo de obras públicas da DSSOPT; construir um sistema de objecto edital para este Núcleo de Informática;
    - Analisar a integração de propostas adequadas para o serviço de renovação anual, a fim de minimizar o número de propostas apresentadas actualmente;
    - Acompanhar o desenvolvimento da tecnologia de informação, organizar formação profissional para os trabalhadores do Núcleo de Informática.

---

**DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E  
INSPECÇÃO**

**03**

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO**

### **Da revisão legislativa**

- Para responder à modernização e à diversificação do sector de turismo, e aperfeiçoar de melhor forma a conjuntura turística, tais como a prestação de serviços de qualidade aos turistas e a simplificação do procedimento de licenciamento, foi criado um grupo específico interno para tomar conta da revisão legislativa dos diplomas relacionados com o turismo. Em 2011 será dada continuidade ao trabalho de revisão dos seguintes diplomas:
  - Diploma regulador da actividade de agência de viagens e da profissão de guia turístico  
A auscultação pública do ante-projecto do “Diploma que regula a actividade das agências de viagens e o exercício das profissões de director técnico, guia turístico e transferista” foi concluída em 2010. Após a organização e análise das opiniões e dos comentários recolhidos, os Serviços de Turismo esforçar-se-ão em finalizar a reformulação do projecto no primeiro semestre do ano 2011.
  - Diploma regulador das actividades hoteleiras e de restauração  
Decorre, de forma acelerada, o estudo prévio conducente à revisão do diploma regulador das actividades hoteleiras e similares. Trata-se de um diploma que abrange muitas actividades e tipos de estabelecimentos que, sendo em grande quantidade e de diferentes dimensões, torna a sua revisão muito importante para o desenvolvimento geral do sector. Procurará concluir-se a elaboração do documento para comentário em 2011 para, logo de seguida, se abrir à auscultação pública. Os Serviços de Turismo irão ouvir o maior número de opiniões dos diversos sectores e procederão à sua análise para contribuir para um diploma conducente ao desenvolvimento sustentável e saudável do Sector.

### **Do licenciamento**

- No tocante à construção de infraestruturas turísticas, prosseguirá o diálogo com o sector para o acompanhamento da concretização dos projectos de novos hotéis e respectivas obras, com o objectivo de transformar o Turismo de Lazer na modalidade principal do desenvolvimento turístico de Macau.
- Com a revisão do sistema de reconhecimento da carta de qualidade efectuada em 2010, foi ajustada a meta dos serviços que têm condições de melhoria. Irá introduzir sistema mais rigoroso e instrumentos modernizados para assegurar o

cumprimento da meta após a elevação da eficiência. Por outro lado, irá iniciar o estudo da possibilidade de inclusão de mais serviços na carta de qualidade e esforçar-se-á no lançamento da nova carta de qualidade no primeiro semestre de 2011.

- No que diz respeito ao e-Governo, para além dos requerimentos on-line dos serviços destinados aos guias turísticos licenciados, irá estudar de forma intensa sobre a viabilidade de alargamento dos serviços on-line para incluir serviços conducentes ao procedimento de licenciamento de outros tipos de actividades.
- Para preparar o início da prestação do serviço de atendimento no Centro de Serviços da RAEM em 2011, fazem todas as colaborações para articular com a melhoria dos diversos sistemas de informática.

### **Da fiscalização**

- No âmbito de combate à prestação ilegal de alojamento
  - Com a entrada em vigor da Lei de “Proibição de prestação ilegal de alojamento” nos meados de Agosto de 2010, o combate à actividade ilícita manterá ser um dos trabalhos prioritários em 2011. Serão efectuadas continuamente a revisão e a racionalização dos trabalhos e respectivos efeitos assim como a melhoria do mecanismo de cooperação com os serviços competentes e estudará as medidas de aperfeiçoamento.
  - Em resposta à execução dos trabalhos de combate à prestação ilegal de alojamento, irá proporcionar formação específica aos trabalhadores de funções inspectivas.
  - Reverá os efeitos da campanha de sensibilização conducente ao combate à prestação ilegal de alojamento. Avaliará a necessidade da iniciação de uma nova ronda de acções promocionais e estudará, quando seja necessário, o modo e meios de introdução de outras acções.
- Tendo em conta a tendência evolutiva do sector registada nos últimos anos, além do combate de forma intensa à prestação ilegal de alojamento, os trabalhos a desempenhar com relevância no ano de 2011 abrangem:
  - inspecção nos pontos de interesse turístico e nos postos fronteiriços e inspecção aos guias turísticos, de modo a assegurar a qualidade dos serviços turísticos e a combater contra os guias não titulados.
  - inspecção aos bares e estabelecimentos de karaoke não licenciados.
- Manter-se-á o regime de trabalho em turnos pelos inspectores durante as épocas festivas / feriados prolongados em que se regista um grande fluxo de turistas, para fortalecer a inspecção nos pontos de interesse turístico e nos postos fronteiriços.
- Manter-se-á o regime de disponibilidade permanente dos inspectores, para dar apoio ao atendimento à linha aberta para o turismo, de modo a proporcionar aos

turistas o serviço de informação e outros serviços de apoio, tais como assistências em caso de emergência.

### **Da cooperação regional**

- Com a assinatura do memorando de entendimento sobre “Excursões de qualidade a Macau” com a Administração de Cultura, Desporto e Turismo de Shenzhen em 2010, será dado acompanhamento de forma intensa aos trabalhos, revendo os efeitos de concretização da cooperação e estudando as medidas de melhoria do plano de “Excursões de qualidade a Macau”.
- Em termos de turismo de qualidade, tendo em conta que Hong Kong e Macau encaram problemas e desafios semelhantes, irá discutir sobre a viabilidade de estudar em conjunto pelas duas regiões especiais o assunto e irá discutir com os serviços competentes do Interior da China sobre a questão de excursões a custo nulo e negativo, promovendo em conjunto a educação junto dos turistas, sensibilizando-os para fazer consumo de forma racional e ter cautela na escolha de excursões com qualidade garantida.

### **Da formação do pessoal**

- Para fazer face às situações e necessidade de trabalho, irá proporcionar de forma sustentada aos trabalhadores uma série de acções de formação específicas, de modo a elevar o profissionalismo da equipa integral, tanto em termos de técnicas de atendimento como em termos de conhecimentos especializados, permitindo os trabalhadores a responder às solicitações da sociedade que estão sempre em mudança e dar ao público uma melhor qualidade de serviços.

---

**DEPARTAMENTO DE PRODUTO E  
PROJECTOS ESPECIAIS**

04

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **DEPARTAMENTO DE PRODUTO E PROJECTOS ESPECIAIS**

### **Produtos Turísticos**

- **Eventos e Festividades :**

No âmbito dos eventos e festividades, continuaremos a desenvolver, organizar e co-organizar os vários tipos de eventos, festividades e actividades, destacando o carácter cultural local e diversificado, tais como o Ano Novo Lunar, o Arraial do Fogo de Artifício, o Festival da Deusa de A-Ma, Festival da Lusofonia, Festival de Gastronomia, o Oktoberfest, o grande Prémio Internacional de Kart de Macau, as celebrações da Passagem do Ano, etc. e outras actividades realizadas por organizações da comunidade local. Continuaremos a participar nas actividades tais como o Dia Mundial da Criança, a 1 de Junho, no Bazar de Caridade Caritas de Macau, na Semana de Segurança Alimentar, etc. para promover o turismo de Macau. E, continuaremos a dar apoio aos grupos locais da sociedade civil para organizarem vários eventos e festividades com diferentes características do turismo local.

- **Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau**

As equipas que irão participar na 23º Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau serão provenientes de diferentes países e regiões a nível internacional. Os espectáculos do fogo de artifício continuarão a ser sincronizados com música. A DST em colaboração com a Rádio Macau transmitirá em directo a música de cada espectáculo, de modo que o público possa desfrutar da música da coreografia de cada equipa. Além disso, continuaremos a organizar o concurso de fotografia e desenho com o tema do ‘Concurso Internacional do Fogo de Artifício de Macau’. O CIFAM decorre nos dias 10, 12, 17, 24 de Setembro e no dia 1 de Outubro.

- **Outros espectáculos de Fogo de Artifício**

Tal como em anos anteriores, os espectáculos de fogo de artifício serão acompanhados com as seguintes actividades, a fim de manter a atmosfera do festival:

- 58º Grande Prémio de Macau
- Celebração do dia do estabelecimento da RAEM
- Véspera do Ano Novo
- Véspera do Ano Novo Lunar

- O desenvolvimento dos Productos Turísticos
  - Continuaremos a organizar espectáculos culturais, já existentes, em locais de atracção turística, bem como a introdução de um novo programa com mais actividades culturais em atracções turísticas, dependendo das condições e disponibilidade, as atracções turísticas incluem:
    - CATC
    - Teatro D. Pedro V
    - Largo do Lilau
    - Casas – Museu da Taipa
    - Museu do Vinho
    - Templo A-Ma
  - Centro de Actividades Turísticas e Culturais  
Em 2011, o Centro de Actividades Turísticas e Culturais localizado nas Ruínas de S. Paulo, executará uma série de trabalhos com outros departamentos por forma a desenvolver e otimizar uso do espaço ao desenvolvimento da indústria do turismo cultural e criativa.
  - Em conjunto trabalhar com outras entidades e associações da sociedade civil para a longo prazo se realizar um projecto de desenvolvimento dos templos e igrejas de Macau, explorar ainda mais a história dos recursos turísticos culturais e promover activamente o seu desenvolvimento.
  - A implementação contínua dos seguintes tópicos relacionados com outros produtos e projectos:
    - Continuar com as “excursões com qualidade” e explorar diferentes rotas turísticas;
    - Continuamente apoiar e incentivar as associações civis para realizarem e desenvolverem actividades com características locais através de subsídio;
    - Em conjunto trabalhar com organizações da sociedade civil para realizar uma série de actividades para promover a cultura dos templos, e continuar a promover os produtos do turismo cultural de Macau;
  - Coordenação e realização do evento Semana de Macau em Nanjing e apoio à realização do evento Semana de Macau em Tianjin (Março).
  - Continuaremos a participar e a dar apoio nas actividades promocionais no exterior pela indústria local, tais como “Dynamic Macau-Nanjing em Março, “Dynamic Macau-Tianjin em Março, “Dynamic Fujian em Junho e “Dynamic Macai-Nanning em Dezembro, incentivar as organizações e associações a realizarem mais actividades promocionais no exterior.



## **Turismo de Negócios**

- Plano de Estímulo ao Turismo de Negócios (Strategic MICE Market Stimulation Program)  
Iremos prolongar as medidas do Plano de Estímulo ao Turismo de Negócios (Strategic MICE Market Stimulation Program) até final do mês de Junho de 2011, e melhorar o seu conteúdo por forma a ajustar e a otimizar o desenvolvimento da indústria de MICE.
  
- Continuaremos a participar activamente nas principais feiras internacionais juntamente com os trades locais. E, durante as respectivas feiras, promover as instalações (hardware) e os serviços de apoio (software) do turismo de negócios de Macau, e proporcionar incentivos adequados para a participação e promoção do turismo de negócios de Macau no exterior. Participação nas Feiras de Incentivo em 2011:
  - Fevereiro - Australia, Melbourne “Feiras e Reuniões de Incentivo, Ásia Pacífico” (AIME)
  - Abril - China, Xangai “Incentive Travel & Conventions Meetings” (IT&CM, China)
  - Maio - Alemanha, Frankfort “Feira Internacional para Reuniões, Viagens de Incentivo e Eventos” (IMEX)
  - Junho - China, “HKMICE ITE - The MICE, Business & Incentive Travel Expo”
  - Agosto - China, Pequim “Exposição de Reuniões, Incentivos e Indústria de Eventos chinesa” (CIBTM)
  - Outubro - Tailândia, Bangucoque, “Feira do Turismo de Incentivos, Convenções e Reuniões da Ásia” (IT&CMA)
  - Outubro - EUA, Chicago “Feira Internacional do Turismo” (IT&ME)
  - Novembro - Espanha, Barcelona “Feira da Indústria de Viagens e Negócios, Congressos” (EIBTM)
  
- Durante as respectivas feiras, organizadas pela indústria do mercado de destino, o Centro de Turismo de Turismo continuará a realizar actividades de intercâmbio, como seminários, actualização do produto e bolsas de contacto, de modo a construir uma plataforma e criando directamente oportunidades de contacto directo aos trade local e compradores potenciais.
  
- Continuaremos a manter a cooperação com a indústria local, associações e

organizações, por forma a participarem e a dar apoio nas actividades promocionais que decorrem no exterior.

- Promover Macau como destino MICE através do contínuo apoio aos eventos de escala internacional a decorrerem em Macau, e que são organizados por associações, empresas ou organizações a partir de outro país de origem. Apoio nos principais eventos do MICE em 2011:
  - Conferência Nacional de Vendas da “Astra Zeneca” 2011
  - Conferência “GSK 2011 China Rx Annual Salesforce”
  - Reunião “ISUOG 2011 - 7th Int'l Scientific Meeting”
  - Conferência Anual “Asia Pacific Network of Science & Technology Centres”
  - Exposição “23rd Wedding, Banquet, Beauty & Jewelry Expo”
  - Exposição “24th Wedding, Banquet, Beauty & Jewelry Expo”
  - “Lohas Macau & Quality Life Carnival 2011”
  - Exposição “4th Computer & Digital Product Expo; 2nd Home & Household Product Expo”
  - “Communic Macau 2011”
  - “Asia Adult Expo 2011”
  - Feira “Culture & Arts Industry Fair”
  - Reunião regional “2011 The Asia-Pacific Association for Gynecologic Endoscopy and Minimally Invasive Therapy (APAGE) Regional Meeting in Macau”
  - Feira Asiática do “Wine & Gourmet 2011”
  
- Em 2011, continuaremos a desenvolver os recursos do Programa de Parceiros da Indústria (IPP - Industry Partner Program), reforçar a comunicação através do mecanismo de intercâmbio comercial, e as oportunidades de promoção conjunta, etc. destinado a levar oportunidades de negócio aos parceiros da indústria:
  - Desenvolvimento do negócio – networking
  - Oportunidades de marketing – tais como co-exibidor em feiras e participar em promoções no exterior, etc.
  - “Business Leads”: Fornecer conselhos e serviços de recomendações para o organizador do evento, de modo a criar uma plataforma de comunicação para os trades locais e potenciais compradores, que por sua vez conduz ao sucesso na organização dos eventos de MICE em Macau
  - Apoio na candidatura - dar apoio aos trades locais e organizações na

- preparação da candidatura
- Acesso à informação e facilitar a ligação com as relevantes entidades governamentais da RAEM
- Continuaremos com os diferentes tipos de formação profissional, a fim de melhorar a qualidade dos padrões gerais dos profissionais do sector:
  - A DST em colaboração com a Associação Internacional de profissionais de organização de Congressos (IAPCO) irá organizar o Seminário Regional “IAPCO & Macau Regional Seminar” em meados de Março. A IAPCO representa uma Associação de organizadores profissionais e gestores de congressos. Os oradores convidados são especialistas da Associação onde irão explicar e partilhar as suas experiências sobre as práticas de uma Conferência Internacional, procedimentos de planeamento e implementação, proporcionar oportunidades de interacção e de promoção para a indústria Asiática de conferências.
  - Programas de formação serão conduzidos, o “CMP - Certificated Meetings Profession” para melhorar ainda mais o nível profissional dos trabalhadores da indústria.

<b>Plano de Actividades 2011</b>	
<b>Mês</b>	<b>Actividades</b>
<b><u>Janeiro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Visita de inspecção e planeamento do evento Dynamic Macau e Semana de Macau em Nanjing</li><li>- Visita de inspecção e planeamento do evento Semana de Macau em Tianjin</li><li>- Participação no evento “The 1st International Lantern Festival upon the Meng Dynasty City Walls, Nanjing, China”</li><li>- Participação no mini mart - 2011 MGTO Interim Marketing Meeting</li></ul>
<b><u>Fevereiro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício do Ano Novo Chinês (2 Fevereiro)</li><li>- Organização e realização das actividades do Ano Novo Chinês (3-4 Fevereiro)</li><li>- Participação na feira “19th AIME” em Melbourne, Austrália para promover Macau como destino de Turismo de Negócios, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li><li>- Organização de eventos de “networking” durante a “AIME”, para criar oportunidades de negócios aos trades locais e do estrangeiro</li></ul>
<b><u>Março</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordenação e realização do evento Semana de Macau em Nanjing e apoio à realização do Dynamic Macau (18-20 Março)</li></ul>

Plano de Actividades de 2011

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apoio à realização do evento Semana de Macau em Tianjin (26-30 Março)</li><li>- Organização do seminário de “IAPCO” (22-24 Março)</li><li>- Organização do exame “CMP” (26 Março)</li></ul>
<b><u>Abril</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realização do Road Show de MICE “Meeting in Macau” em Malásia</li><li>- Realização do Road Show de MICE “Meeting in Macau” em Singapura</li></ul>
<b><u>Mai</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participação na feira “IMEX” em Frankfurt, Alemanha durante o período de 24 a 26 de Maio, para promover Macau como destino de Turismo de Negócios, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li><li>- Organização de eventos de “networking” durante a “IMEX-Frankfurt”, para criar oportunidades de negócios aos trades locais e do estrangeiro</li></ul>
<b><u>Junho</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apoio na realização do evento “Dynamic Macau” em Fujian (por confirmar)</li><li>- Participação no evento “Dia Mundial de crianças”</li><li>- Participação na feira “ITE 2011” em Hong Kong durante o período de 9 a 10 de Junho, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li><li>- Organização de eventos de “networking” durante a “ITE2011” para criar oportunidades de negócios aos trades locais e do estrangeiro</li></ul>
<b><u>Julho</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organização e realização da Conferência de imprensa do 23o CIFAM</li><li>- Organização e realização da Cerimónia de entrega de Prémios dos Concursos de Desenho e de Fotografia do 22o CIFAM</li></ul>
<b><u>Agosto</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participação na feira “CIBTM” em Pequim, China durante o período de 30 de Agosto a 1 de Setembro, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li><li>- Organização de eventos de “networking” durante a “CIBTM” em Pequim, para criar oportunidades de negócios aos trades locais e do estrangeiro</li></ul>
<b><u>Setembro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organização e realização do 23o CIFAM (10, 12, 17 e 24 de Setembro e 1 de Outubro)</li><li>- Organização e realização do Arraial de Fogo de Artifício de Macau (10, 12, 17 e 24 de Setembro e 1 de Outubro)</li></ul>
<b><u>Outubro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organização e realização do 23o CIFAM (10, 12, 17 e 24 de Setembro e 1 de Outubro)</li><li>- Organização e realização do Arraial de Fogo de Artifício de Macau (10, 12, 17 e 24 de Setembro e 1 de Outubro)</li><li>- Participação no Bazar de Caridade</li><li>- Apoio à realização do evento “Oktoberfest”</li><li>- Coorganização da Festival da Lusofonia</li><li>- Apoio à realização do Festival Cultural e Turismo A-Ma</li><li>- Participação na feira “IT&amp;CMA” em Bangkok, Tailândia durante o período de 4 a 6 de Outubro, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação na feira “IMEX-America” em Las Vegas, Estados Unidos durante o período de 11 a 13 de Outubro, para promover Macau como destino de Turismo de Negócios, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li> </ul>
<b><u>Novembro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio à realização de 11o Festival de Gastronomia de Macau</li> <li>- Apoio à realização de 58o Grande Prémio de Macau</li> <li>- Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício em celebração do Grande Prémio de Macau e Festival de Gastronomia</li> <li>- Participação na feira “EIBTM” em Barcelona, Espanha durante o período de 29 de Novembro a 1 de Dezembro, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li> </ul>
<b><u>Dezembro</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio na realização do evento “Dynamic Macau” em Nanning</li> <li>- Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício em comemoração do 12o Aniversário de estabelecimento da RAEM</li> <li>- Coorganização de actividades no dia da Fraternidade Universal</li> <li>- Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício em comemoração do dia da Fraternidade Universal</li> <li>- Apoio à realização de Campeonato Mundial de Kart da CIK-FIA</li> </ul>
<b><u>Outras actividades de longa duração</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jan-Jun, Implementação do Programa de Estímulo - versão 2011 e coordenar as aplicações recebidas</li> <li>- Jan-Dez, Implementação do Programa de Parceiros da Indústria (IPP, Industry Partner Program)</li> <li>- Jan-Dez, Excursões Com Qualidade</li> <li>- Jan-Dez, Actuações Culturais nos pontos turísticos</li> <li>- Jan-Dez, Plano do desenvolvimento de Produto Turístico</li> <li>- Jan-Dez, Desenvolvimento do produto turístico (por confirmar): Centro de Actividades Turísticas e Culturais, Teatro D. Pedro V, Largo do Lilau, Casas - Museu da Taipa, Museu do Vinho e Templo A-Ma</li> <li>- Jan-Dez, Desenvolvimento da utilização do Centro de Actividades Turísticas e Culturais</li> </ul>

---

**DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO**

**05**

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO**

### **Promoção de Mercados**

Estratégia promocional em 2011

- Lançar nova imagem de promoção turística e reforçar a cooperação regional, com o intuito de realçar a imagem de Macau como cidade turística e diversificada.
- Colaborar com instituições privadas ou associações locais para alcançar os efeitos promocionais ao máximo.

Distribuição de Mercados em 2011

- Região da Grande China - China Continental, Hong Kong, “Taiwan, China”.
- Nordeste da Asia - Japão e Coreia.
- Sul e Sudeste da Asia - Singapura, Malásia, Tailândia, Filipinas, Indonésia e Índia.
- Mercados de longa distância - Austrália/Nova Zelândia, EUA, mercados de idioma alemã, França, Reino Unido/Irãndia, e Portugal/Espanha.
- Mercados potenciais - Rússia e Médio Oriente.

### **Interior da China**

- Destinatários
  - Províncias e cidades que gozam a política de “visto individual”.
  - Grande Região do Delta do Rio das Pérolas.
  - Províncias e cidades que têm novas ligações aéreas directas com Macau.
  - Turistas com “visto individual”.
  - Grupos turísticos.
  - Mercados prioritários: Província de Hebei - Shijiazhuang; Província de Hunan - Changsha; Província de Guangdong - Shaoguan e Mouming.
- Estratégia
  - Aproveitar os mecanismos de cooperação como: Grande Região do Delta do Rio das Pérolas, Guangdong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Fujian-Macau, Shenzhen-Macau e Zhongshan-Zhuhai-Macau, etc. para desenvolver colaborações com os parceiros.
  - Para acompanhar as acções de “Semana de Macau” realizadas no Interior da China e organizadas pelo Governo da RAEM, irá colaborar com os operadores turísticos de Macau para organizar seminário de apresentação

turística sobre Macau durante “Semana de Macau na Província de Jiangsu” e “Semana de Macau no Município de Tianjin”.

- Organizar visitas de inspecção para melhoramento dos itinerários multi-destinos a Guangdong, Hong Kong e Macau.
  - Participar nas principais feiras de turismo.
  - Organizar ou co-organizar seminários de apresentação turística e bolsas de contactos para os trades.
  - Colaborar com as companhias aéreas, no sentido de desenvolver as acções promocionais nas regiões que têm ligações aéreas directas com Macau.
  - Promoção através da Internet.
  - Campanha publicitária ao ar livre nas principais cidades, incluindo lançamentos de anúncios em grande tamanho e através de ecrãs electrónicos no interior dos aeroportos, estações de metro e autocarros.
  - Organizar visitas de familiarização para as estações televisivas e imprensas para Macau, no sentido de aumento o conhecimento do público sobre Macau.
- **Actividades Principais**
    - Guangzhou International Travel Fair (GITF) (Março)
    - Semana de Macau na Província de Jiangsu (Março)
    - Semana de Macau no Município de Tianjin (Março)
    - China Domestic Travel Fair (CDTF), Xi'an (Abril)
    - China Outbound Travel & Tourism Market (COTTM), Beijing (Abril)
    - Incentive Travel & Conventions Meetings (IT & CM China), Shanghai (Abril)
    - World Travel Fair (WTF), Shanghai (Maio)
    - Beijing International Travel Expo (BITE) (Maio)
    - China Northern Travel Fair (Junho)
    - Cross Strait Travel Expo, Xiamen (Setembro)
    - Guangdong International Tourism & Cultural Festival (GDITCF) (Novembro)
    - China International Travel Mart, Shanghai (CITM) (Outubro)

**RAEHK**

- **Destinatários**
  - Famílias com poder de consumo médio/alto, e aqueles que procuram o “Estilo de Vida”.
  - Grupo de dona de casa com grande poder de consumo / colarinho branco



feminino, tendo considerado que elas não só gostam de fazer compras, tratamento de beleza, mas também estão a procurar as experiências de viagens de alta qualidade.

- Os reformados têm escolhas flexíveis sobre o tempo, destino e itinerário para as suas viagens. Considerando assim, podemos incentivar este grupo a permanecer mais tempo em Macau, através dos pacotes especiais a Macau durante a época baixa e dias normais.
  - Turistas com passagens em Hong Kong: segundo os dados da HKTB, durante os meses de Janeiro a Novembro de 2010, o número de visitantes emissores de Hong Kong a Macau foi de 3,391,448, o que aumentou 26.8% em relação ao mesmo período do ano 2009, justificando que Hong Kong é um mercado potencial e emissor dos turistas com passagens em Hong Kong a Macau.
  - Turistas de negócios, reuniões e exposições.
- Estratégias
    - Hong Kong tem maior capacidade de organização de MICE do que Macau. Assim, iremos estudar o sector que visitam mais frequente Macau, no sentido de colocar o mesmo como destinatário prioritário no plano promocional de MICE para o ano 2011.
    - Promover Macau como destino turístico diversificado de moda, lazer e de negócios.
    - Manter o aumento estável do número de turistas de Hong Kong.
    - Prolongar o tempo de estada dos turistas, incentivando-os para consumir mais durante a sua estada em Macau.
    - Atrair mais turistas com passagem em Hong Kong para visitar Macau, aumentando assim a cobertura de mercados turísticos de Macau.
    - Reforçar as relações com os parceiros e os interessados relativos do sector turístico de Hong Kong.
    - Manter relações estreitas com os amigos dos órgãos de comunicação social de Hong Kong.
    - Confirmar os mercados principais de MICE de Hong Kong, promovendo assim o desenvolvimento de turismo de Macau de uma forma mais activa.
  - Actividades Principais
    - “Marcha Nocturna Internacional de Ano Novo Chinês” (Fevereiro)
    - Encontros entre operadores turísticos de Hong Kong e o sector hoteleiro de Macau (Abril e Setembro)

- Seminário de apresentação sobre o desenvolvimento de turismo de MICE de Macau e encontros entre os sectores bilaterais (Maio e Dezembro)
- “25ª Edição da Exposição de Turismo Internacional de Hong Kong (ITE)” (Junho)
- Roadshow para promover a 58ª Edição do Grande Prémio de Macau

**Taiwan, China**

- Destinatários
  - Grupo colarinho branco
  - Famílias
  - Idosos
  - Recém-casados
  - Grupo com alto poder de compra
  - Empresas (nomeadamente as de organização de MICE)
  
- Estratégias
  - Continuar a colaborar com as companhias aéreas e os trades, de modo a lancar itinerarios adicionais de acordo com os mercados-alvos (nomeadamente mercados de MICE, famílias, turistas femininas com alto poder de compras, recém-casados e interessados por património mundial).
  - Promover activamente as colaborações com os sectores diferentes, de forma a alcançar efeitos interactivos de promoção.
  - Organizar formação educativa, seminário de apresentação sobre os produtos turísticos e bolsas de contactos para os agentes turísticos.
  - Convidar os principais órgãos de comunicação social, agentes turísticos e organizadores de MICE para visitas de familiarização em Macau.
  - Organizar os seminários de turismo de lazeres e de MICE.
  - Reforçar as promoções no mercado de Taichung.
  - Organizar visitas para celebridades que testemunham as suas experiências em Macau.
  - Colaborar com os órgãos de comunicação social para produzir as brochuras sobre o turismo de Macau.
  - Lançar páginas editoriais de anúncios (publicação do sector turísticos, revistas de moda e de lazeres, e jornais).
  - Lançar anúncios (em estações televisivas, rádios, paginas electrónicas, jornais, revistas, “lightbox” de aeroportos, linhas de metros, e novos órgãos de comunicação social).

- Actividades Principais
  - Festival de Lanternas de Taipei. (Fevereiro)
  - Almoço e Jantar de Primavera as imprensas e bolsas de contactos para os operadores turísticos de Taipé e de Taichung respectivamente. (Fevereiro)
  - Taipei International Tourism Exposition (Maio)
  - Feira Internacional de Turismo de Kaohsiung (Maio)
  - Feira Internacional de Turismo de Taichung (Setembro)
  - Feira Internacional de Turismo de Taipé (Novembro)

### Japão

- Destinatários
  - Idosos que têm experiências de viagens.
  - Grupo feminino de 40 de idades.
  - Turistas de “estilo da vida”.
  - Jovens e estudantes.
  - Famílias e turistas de encontro familiar.
  - Entidades de organização do MICE.
  
- Estratégias
  - Reforçar as promoções sobre a história e cultura de Macau junto dos turistas japoneses de grupos idosos, reformados e estudantes.
  - Aproveitar a história e cultura de Macau para promover em toda a região.
  - Promover Macau como destino turístico de MICE.
  - Intensificar a lançar anúncio ou textos editoriais no índice turístico do sector, revistas turísticas e nos principais jornais.
  - Apoiar o sector para organização de produtos turísticos, nomeadamente pacotes turísticos a Macau de vários dias, itinerário a Hong Kong e Macau, e itinerário de múltiplos destinos a Região do Delta do Rio das Pérolas.
  - Lançar publicações em japonês, como “Macau Talkabout Newsletter” e distribuir boletins mensais sobre o Sector Turístico de Macau.
  - Colaborar com as companhias aéreas para organizar acções promocionais estratégicas.
  - Organizar, em conjunto com as agências de viagens, roadshows nas cidades principais, incluindo seminários turísticos para os trades e órgãos de comunicação social, e acções promocionais destinados aos consumidores.
  - Incentivar os interesses dos japoneses para viajar no estrangeiro, e continuar a participar na acção promovida pela “JATA” - campanha de

visita mundial.

- Organizar visitas de familiarização para o sector turístico, órgãos de comunicação social e escolas.
  - Lançar anúncios de grande escala nos comboios de Tóquio e Osaka, no sentido de reforçar a promoção durante as exposições de turismo aí realizadas.
- Actividades Principais
    - Feira de Turismo Mundial JATA 2011 (Setembro)
    - Organizar seminários de apresentação turística de Macau e bolsas de contactos para os trades em Tóquio e Osaka (Dezembro)

### Coreia do Sul

- Destinatários
  - Grupo de jovens colarinhos brancos.
  - Famílias.
  - Entidades organizadoras de “MICE”.
  - Turistas em lua de mel.
- Estratégias
  - Reforçar a promoção de imagem de Macau como Cidade de Entretenimentos.
  - Promover Macau como destino turístico óptimo de MICE.
  - Colaborar com HKTB, para apoiar as companhias aéreas e sector turístico para lançar novos pacotes turísticos aos dois locais.
  - Aproveitar os órgãos de comunicação social para reforçar e-marketing, no sentido de promover os produtos turísticos mais recentes de Macau, aumentando o seu conhecimento.
  - Organizar palestras e bolsas de contactos destinados aos trades; visitas de familiarização para os órgãos de comunicação social e trades; seminários turísticos e roadshows.
  - Participar nas exposições de turismo promovidas em Seul e noutras cidades.
  - Colaborar com as principais agências de viagens, agentes turísticos e websites para reforçar as promoções conjuntas.
  - Apoiar os trades para explorar novos produtos turísticos.
  - Lançar anúncios turísticos destinados aos trades e consumidores, bem como boletim mensal de informação turística à Internet.

- Colaborar com os trades e os brand names dos consumidores, com o intuito de realizar promoção conjunta.
  - Aproveitar as novas rotas aéreas para organizar acções promocionais estratégicas.
  - Aproveitar a rede dos trades e plataformas “on-line”, para organizar acções conjuntas, de forma a incentivar os inereses do mercado pela visita a Macau.
  - Colaborar com as empresas em cadeia para produzir “billboards” em zonas interiores e exteriores, tais como, “lightboxes” nos autocarros, estações de comboios, estações de Metro e nos centros comerciais. Ao mesmo tempo, para acompanhar as promoções de eventos especiais de cutura e de festividades, irá lançar “panel” e “flash ads” em cinemas.
- Actividades Principais
    - “Tour Expo” - Daegu (Abril)
    - “Hana Tour Expo” (Maio)
    - Feira Mundial do Turismo (Junho)
    - Exposição alusiva aos casamentos (Julho)
    - Feira Internacioal de Turismo - Pusan (Setembro)

### Singapura

- Destinatários
  - Grupo com rendimento médio e reformados.
  - Profissionais.
  - Comunidade estrangeira em Singapura.
  - Entidades organizadoras de Turismo de MICE.
- Estratégias
  - Formação sobre o destino turísitco aos pessoais da linha frente das agências de viagens.
  - Organizar visitas de familiarização para os trades e órgãos de comunicação social.
  - Apoiar as agências de viagens para organizar exposições de turismo destinadas ao sector turístico.
  - Colaborar com as agências de viagens, com o intuito de conceber e organizar pacotes especiais de passeio turístico a Macau.
  - Colaborar com as agências de viagens (de administração conjunta ou não conjunta) para organizar as promoções conjuntas.

## Plano de Actividades de 2011

- Actualização do destino através de “e-newsletters” e “direct mailers”.
  - Promover programas de interesse especial.
  - Lançar os anúncios na Internet, ao ar livre, através de écrans electrónicos, nos jornais e revistas de turismo.
  - Promoção em conjunto com HKTB e CNTA, para lançar anúncios sobre itinerários múltiplos destinos e organizar seminários de apresentação turística.
  - Actualização de Macau como destino turístico de lazeres e de MICE através de providenciar regularmente “e-newsletters”.
  - Colaborar com entidades organizadoras de MICE para organizar workshop de negócios.
- Actividades Principais
    - NATAS Travel Fair (Fevereiro e Agosto)

## Malásia

- Destinatários
  - Famílias.
  - Casal com alto rendimento.
  - Trabalhadores jovens de escritórios / estudantes.
  - Órgãos e Instituições que organizam “MICE”.
  - Turistas em lua de mel.
- Estratégias
  - Continuar a colaborar com os agentes “Amigos de Macau”.
  - Organizar regularmente seminários de apresentação turística e de MICE, e visitas de cortesia aos agentes de viagens no Este da Malásia.
  - Envio mensal de “MTT”, “What’s On” e “Press Release” para divulgação de notícias sobre Macau e actualização das informações sobre o turismo de MICE de Macau.
  - Colaborar com HKTB, CNTA, companhias aéreas e trades, para organizar campanha publicitária e lançar pacote especial de passeio a Macau.
  - Organizar visita de familiarização para os trades e órgãos de comunicação social.
  - Providenciar material promocional e bandeirinhas para dispôr nas agências de viagens.
  - Promover Macau em conjunto com companhias de telecomunicações através de mensagens telefónicas.

- Produção de publicação sobre a gastronomia de Macau.
  - Continuar a colaborar com as escolas superiores, com o intuito de apresentar Macau junto da geração mais jovem.
  - Promoção de Lua de Mel/sessão fotográfica com vestidos de noiva.
  - Embrulho exterior dos “monorails” e carris de Metros com temáticas; Patrocinar na organização de visita a Macau destinada às celebridades, tendo como objectivo a apresentar as suas experiências de viagem em Macau.
  - Promover programas de interesse especial.
  - Manter boas relações com principais estações televisivas, rádios, centros comerciais de grande escala e companhias de telecomunicações, procurando por outro lado, mais oportunidades para patrocinar em mais entidades semelhantes, aumentando a imagem de Macau como destino turístico.
- **Actividades Principais**
    - Participar “MATTA Fair” - Kuala Lumpur (Março / Setembro)
    - Participar na “MATTA” - Penang (Julho)
    - Participar na “MATTA” - Kota Kinabalu
    - Exposição Internacional de Turismo da Malásia.
    - Exposição Internacional de Turismo da Malaca.
    - Promoção de roadshow “Macau Carnival” nos centros comerciais.

### **Tailândia**

- **Destinatários**
  - Turistas e grupo de turistas em lua de mel.
  - Turistas com alto poder de consumo e esperto.
  - Grupo de colarinho branco.
  - Famílias / estudantes e reformados.
  - Companhias aéreas.
  - Distribuidores e Retalhistas turísticos.
  - Operadores turísticos.
  - Associações de turismo, companhias organizadoras de MICE e responsáveis pela organização de reuniões das empresas.
- **Estratégias**
  - Anúncios publicitários nos rádios, estações televisivas, revistas, website em tailandês, billboard e através de órgãos de comunicação social.

## Plano de Actividades de 2011

- Promoção conjunta com os trades, órgãos de comunicação social e os parceiros comerciais.
  - Programas de publicidade em cooperação com os trades para a promoção de venda de pacotes turísticos.
  - Formação e seminários de apresentação turística destinados aos trades.
  - Produção de guias de Macau em Tailandês e promoção junta dos OCS através de website em Tailandês.
  - Divulgação de campanha promocional através de publicidade e promoção aos consumidores, estabelecendo assim o brand name de turismo de Macau.
  - Promoção conjunta com os trades, no sentido de promover Macau como passagem a Guangdong, divulgando assim o itinerário a Macau e Guangdong.
- Actividades Principais
    - Thai Travel Agents Association Int'l Travel Fair (Fevereiro)
    - Discovery Thailand & Discovery World Travel Mart (Setembro)

## Filipinas

- Destinatários
  - Grupo de MICE.
  - Turistas individuais e turistas que visitam as suas famílias em Macau.
  - Rendimento médio / superior.
  - Profissionais, comunidade Chinesa e empresários nas Filipinas.
  - Estudantes.
- Estratégias
  - Promover Macau como destino turístico de lazeres, desportos e MICE.
  - Divulgar o turismo actual de Macau junto dos turistas de grupo e interesses diferentes, através das rádios, estações televisivas, revistas, website e órgãos de comunicação social.
  - Manter boas relações e colaborações com os trades, grupos, associações e companhias aéreas que operam rotas entre Macau e Filipinas.
  - Estudar em conjunto com as companhias aéreas para a promoção de pacotes turísticos a Filipinas-HK-Macau-Filipinas.
  - Estreitar as relações com os órgãos de comunicação social, divulgando notícias regulares sobre o turismo mais recente de Macau.
  - Organizar visitas de familiarização para os trades e órgãos de



comunicação social.

- Promover Macau nos centros comerciais de grande escala, no sentido de atrair mais turistas a Macau; bem como reforçar as colaborações com várias associações de turismo, de forma a produzir folhetos para a divulgação do turismo de Macau.
  - Colaborar com as lojas em cadeia para realizar promoção conjunta destinada aos consumidores diferentes.
  - Campanha publicitária nos jornais e publicações nacionais.
  - Organizar seminários de apresentação turística sobre Macau de acordo com os mercados turísticos diferentes, por exemplo, MICE e interesse especial.
- Actividades Principais
    - Travel Tour Expo 2011 (Fevereiro)
    - Organizar grandes promoções e exposições fotográficas nos centros comerciais em Manila e noutras províncias / cidades.

### Indonésia

- Destinatários
  - Operadores e distribuidores turísticos com produtos turísticos de Macau.
  - Turistas que aproveitam de voos de baixo custo com trânsito em Kuala Lumpur ou Singapura.
  - Grupos de MICE e de lazeres.
- Estratégias
  - Reforçar as relações com os operadores turísticos de Jakarta, Surabaya e Medan; organizar workshops e visitas de familiarização, bem como actualizar o conhecimento dos operadores turísticos sobre Macau.
  - Participar em roadshows e promoções anuais.
  - Promoção conjunta com agentes turísticos através da internet.
  - Actualizar website da DST de idioma local.
  - Organizar visitas de familiarização para os trades e órgãos de comunicação social.
  - Participar nas principais exposições de MICE e de turismo.
  - Campanha publicitária nas principais publicações de turismo.
- Actividades Principais
  - Participação na feira de turismo de “ASTINDO” na cidade de Jakarta

- Participação no evento “TTC” nas cidades de Jakarta, Surabaya e Medan em Abril e Outubro

### Índia

- Destinatários
  - Turistas com alto poder de compra e turistas de tipo FIT.
  - Famílias com rendimentos mais elevados.
  - Empresários.
  - Associações de turismo, companhias organizadoras de MICE e responsáveis pela organização de reuniões das empresas.
- Estratégias
  - Colaborar com os trades locais, no sentido de conceber e produzir uma diversidade de produtos turísticos de grande procura.
  - Promover Macau como destino turístico durante todo o ano.
  - Apoiar no desenvolvimento de itinerário múltiplos destinos a Macau, Hong Kong, Sudeste Asiático e Guangdong.
  - Colaborar com os trades locais, de forma a reforçar as promoções noutras cidades mais relevantes.
  - Organizar visitas de familiarização e seminário regular sobre as actividades mais recentes do mercado, destinados aos trades, órgãos de comunicação social e sector de MICE.
  - Colaborar com os órgãos de comunicação social e trades, no sentido de organizar seminário e promoção conjunta.
  - Realizar promoções nos espaços de consumo de classe superior, nomeadamente centros comerciais e cinemas em cadeia, no sentido de atrair os turistas com alta poder de consumo.
- Actividades Principais
  - Participar nas feiras de Turismo “Outbound Travel Mart (OTM)”, Nova Deli / Bombaim (Fevereiro)
  - Seminários de apresentação turística em Nova Deli e Bombaim (Abril)

### Austrália / Nova Zelândia

- Destinatários
  - Turistas que visitam Hong Kong e China Continental.
  - Turistas com alto poder de compra e amadores de viagens. (entre os 40 e 50 anos de idade)

- Famílias.
- Turistas de lua-de-mel / Turistas que visitam amigos e famílias.
- Turistas através de aeronaves e de cruzeiros.
- Turistas a Europa com alto poder de compra.
- Mochileiros.
- Entidades organizadoras de MICE.
  
- Estratégias
  - Promoção conjunta com os trades, no sentido de manter o aumento dos turistas provenientes daquele e aumentar o consumo e tempo de permanência dos turistas em Macau.
  - Reforçar a colaboração com HKTB e CNTA, nomeadamente na promoção de cooperação regional e dos itinerários de múltiplos destinos.
  - Organizar workshops e seminários regulares destinados aos trades, para actualizar as informações sobre os produtos turísticos de Macau; e organizar visitas de familiarização para os trades.
  - Participar nas principais feiras de turismo.
  - Campanha publicitária através de estação televisiva, anúncios no exterior de veículos de empresa de correio expresso, com o intuito de reforçar a promoção da imagem de Macau como Cidade de Múlti - Culturas.
  - Participar nas principais feiras de turismo destinadas aos consumidores.
  - Organizar grande roadshows no centro da cidade, incentivando os interesses do público pelo passeio a Macau.
  - Organizar visitas de familiarização aos OCS e actividades regulares de relações públicas destinados aos trades.
  - Promover Macau como destino turístico de “Must” e de MICE.
  - Publicidade nas revistas de “MICE”.
  - Participação nas principais feiras “MICE”.
  
- Actividades Principais
  - Participação nas feiras principais em Melbourne, Sydney e Brisbane (Fevereiro)
  - Participação na feira de MICE, “AIME 2011 - Asia Pacific Incentives & Meetings Expo” em Melbourne (Fevereiro)
  - Organização do evento “Sentir Macau - Cidade de Eventos e Festivais” no centro da cidade de Sidney (Darling Harbour) (Outubro)

**EUA**

- Destinatários
  - Turistas com alto poder de compra.
  - Descendentes asiáticos nascidos nos EUA.
  - Turistas de cruzeiros e interessados pela gastronomia.
  - Agentes turísticos e distribuidor do sector turístico.
  - Usadores da Internet.
  - Visitantes a Hong Kong.
  - Organizadores de “MICE”.
  
- Estratégias
  - Aproveitar os canais de vendas turísticas, irá colaborar com os operadores turísticos e agências de viagens na Internet, no sentido de alargar a cobertura de promoção sobre Macau.
  - Colaborar com os agentes turísticos e retalhistas de publicidades para organizar pacotes turísticos em preço especial aos turistas.
  - Formação de sensibilização sobre Macau para os trades através da internet.
  - Promoção conjunta com o sector turístico, reforçando a promoção sobre Macau.
  - Organizar periodicamente visitas de familiarização para os trades.
  - Colaborar com HKTB, para promover o itinerário múlti-destinos.
  - Continuar posicionar Macau como Cidade de múlti-culturas e de gastronomia.
  - Aproveitar Hong Kong e a Região do Delta do Rio das Pérolas, para atrair os turistas americanos para viajarem Macau e aqui permanecerem.
  - Promover Macau como “must” passagem no itinerário multi-destinos na Ásia.
  - Organizar as acções promocionais, aumentando o conhecimento de turistass americanos sobre Macau.
  - Pariticipar nas exposições de “MICE” com efeitos.
  - Campanha publicitária na Internet.
  - Lançar notícias turísticas regulares, reforçando a promoção sobre os produtos turísticos de Macau.
  - Publicidade nas revistas de “MICE”
  
- Actividades Principais
  - Participação na feira “Educational Travel Conference-ETC” (Fevereiro)

- Participação na feira “NY Times Travel Show” na Nova Iorque (Fevereiro)
- Participação na feira “LA Times Travel & Adventure Show” em Los Angeles (Março)
- Participação na feira “Luxury Travel Exchange” (Dezembro)
- Participação nas feiras maiores de “MICE”

### **Mercados de Expressão Alemã**

- Destinatários
  - Visitantes com interesse especial. (cultura, desporto, jogos, arquitectura e gastronomia)
  - Turistas de MICE a Hong Kong e à Região do Delta do Rio das Pérolas.
  - Turistas ao Hemisfério sul, nomeadamente à Austrália e Nova Zelândia.
  - Visitantes que incluem Macau e Hong Kong no seu itinerário.
  - Turistas a China Continental e interessados por Macau.
  - Visitantes que incluem Macau e outros destinos asiáticos no seu itinerário.
  - Empresas que têm negócios ou que procuram negócios em Macau e na Região do Delta do Rio das Pérolas.
  - Pessoa decisivo, organizador, operador e retalhista de MICE.
- Estratégias
  - Participar nas actividades organizadas pela “PATA” e “GoAsia” (Roadshows, seminários, workshops) nas principais cidades.
  - Participar nas actividades relacionadas com China / Asia, por exemplo, feiras de turismo, roadshows e workshops.
  - Organizar workshops e visitas de familiarização; reforçar a formação aos profissionais do sector turístico.
  - Colaborar com HKTB para promover o itinerário múlti-destinos.
  - Promoção conjunta com o sector turístico, reforçando a promoção sobre Macau.
  - Intensificar promoção através de campanha publicitária e impressão de brochuras.
  - Reforçar na promoção na Internet.
  - Organizar visitas de familiarização para os órgãos de comunicação social.
  - Publicar textos editoriais nos principais órgãos de comunicação social, de forma a promover Macau.
  - Lançar notícias turísticas regulares, reforçando a promoção sobre os produtos turísticos de Macau.

- Actividades Principais
  - Participação na feira “ITB” em Berlim (Março)
  - Participação na feira de “MICE” e “IMEX” em Frankfurt (Maio)

### **França**

- Destinatários
  - Turistas individuais.
  - Família.
  - Chineses ultramarinos.
  - Grupos de MICE.
  
- Estratégias
  - Continuar a colaborar com HKTB e CNTA, para a promoção de itinerário múlti-destinos.
  - Aproveito máximo da Internet e do website da DST em Francês.
  - Formação sobre os destinos turísticos para pessoais a linha frente das agências de viagens.
  - Organizar visitas de familiarização aos trades e órgãos de comunicação social.
  - Distribuir periodicamente as inormações mais recentes sobre o destino turístico através de “e-newsletter”.
  - Reforçar o conhecimento sobre Macau na França, aproveitando as actividades de inspecção realizadas em Macau pelos jornais, revistas, rádos e programa televisivo.
  - Promoção na Internet.
  
- Actividades Principais
  - Participação na feira de turismo em França (IFTM- Top Resa) (Setembro)

### **Reino Unido / Irlanda**

- Destinatários
  - Estudantes.
  - Turístas em lua de mel.
  - Turistas entre Reino Unido e Irlanda, bem como os turistas a Austrália ou que visitam as suas famílias e amigos.
  - Grupos de MICE.

- Estratégias
  - Cooperação com o sector turístico para promoção de Macau como uma dos principais destinos na visita a Asia.
  - Estabelecer plataforma de estudo na Internet, promovendo as características de turismo de Macau.
  - Colaborar com o sector turístico para desenvolver estratégias promocionais e organizar pacote turístico em preço especial.
  - Participar em workshops, eventos, e principais actividades de MICE.
  - Organizar visitas de familiarização para os trades e órgãos de comunicação social.
  - Participar na associação de representantes de NTO.
  - Estimular o interesse publico pela visita a Macau através de acções de relações públicas.
  - Promoção nos principais websites de consumidores, e publicidade nos principais revistas e jornais do pais.
  - Colaborar com HKTB para promover o turismo bilateral, bem como organizar seminários de apresentação sobre o turismo de MICE e workshops.
  - Impressão de brochuras sobre MICE
  
- Actividades Principais
  - Participação nas festividades do Ano Novo Chinês em Londré
  - Participação na Feira WTM em Inglaterra e organização de coctail nos booths (Novembro)

### Portugal/Espanha

- Destinatários
  - Amadores de turismo de lazer e de cultura.
  - Visita de amigos e família em especial os macaenses.
  
- Estratégias
  - Colaborar com HKTB, para a promoção de turismos bilaterais.
  - Promoção do Património Mundial de Macau.
  - Organizar visitas de familiarização para os agentes turísticos e os órgãos de comunicação social.
  - Organizar acções de relações públicas destinadas aos consumidores e os trades.
  - Realização de sales-calls aos trades e organizar roadshows em Barcelona e

Madrid.

- Manter boas relações com a CNTA, procurando mais oportunidades de cooperação turística.
  - Organizar seminários de apresentação turística sob tema de gastronomia de Macau.
  - Promover exposição fotográfica sobre Património Cultural de Macau e situação mais recente de Macau.
- **Actividades Principais**
    - Participação na Feira FITUR em Espanha (Janeiro)
    - Participação na Feira BTL em Portugal (Fevereiro)
    - Participação na Feira MUNDO ABREU
    - Participação na Reunião Anual de APAVT
    - Participação na Feira de Livros em Lisboa

**Participação nas Actividades dos Mercados Potenciais**

- “MITT” - Moscow International Travel & Tourism, Moscovo (Março)
- “ATM” Feira Arabian Travel Market, Dubai (Maio)

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 e inserção publicitária sobre Macau em publicações turísticas com maior potencial nestes mercados.

**Acolhimentos**

- Continuar os trabalhos de promoção no âmbito do Património Mundial e da diversidade dos produtos turísticos de Macau  
A incrementação do sector de turismo de Macau pela nossa Direcção dos Serviços é um dos trabalhos primordiais para melhor promover e atrair turistas do Mercado internacional, continuando assim para a promoção e publicidade dos pontos fundamentais do Património Mundial de Macau, convidando personalidades de todo o mundo do referido sector e imprensa internacional para uma visita, para que o Património Mundial de Macau continue a ser um dos pontos atractivos do sector de turismo.

Através a conclusão dos novos pontos e instalações turísticas, temos a grande prioridade de promover e introduzir para os grupos de familiarização a Macau,



e está incluindo o Pavilhão do Panda Gigante de Macau, espectáculo de entretenimento em grande escala, complexo comercial no grande resort. A promoção dos referidos produtos não só para a indústria turística mas também para os jornalistas. Por outro lado, recebemos jornalistas e comitiva de todo o mundo, de acordo com as necessidades do mercado e as especificidades das visitas, levamos especialmente os turistas para apresentar a diversidade de Macau nas viagens temáticas, afim de que os turistas possam sentir profundamente Macau como uma cidade diversificada e atraente.

Este ano (2011) é o 100º aniversário da Revolução Xinhai liderado pelo Dr. Sun Yat Sen. Macau foi o ponto de partida em que Dr. Sun Yat Sen começou a praticar as actividades sociais. Para salientar a importância de Macau na vida de celebridade, irá organizar visitas à história do Dr. Sun Yat Sen, no sentido de aprofundar o conhecimento dos residentes e dos turistas sobre a história do Dr. Sun Yat Sen em Macau.

- Promoção conjunta na região

Continuar a manter e estender as cooperações turísticas de Macau às zonas vizinhas, por exemplo, Grande Região do Delta do Rio das Pérolas, Guangdong-Hong Kong-Macau e Zhongshan-Zhuhai-Macau, entre outros, promovendo assim a cooperação turística no desenvolvimento do itinerário múlti-destinos, incrementando a especificidade do turismo desta região.

Ao acolhimento do grupo de visita de familiarização, irá conceber os respectivos itinerários para salientar as características de turismo regional, aumentando assim a atração de excursões para Macau e as outras regiões, promovendo assim o desenvolvimento de itinerário múlti-destinos.

- Recrutamento de Pessoal (assistente de relações públicas)

Conforme o pedido da Sede do Governo e Superiores dos outros Serviços Públicos, prestaremos assistências ao acolhimento das visitas dos oficiais importantes e grupos de VIPs de todos os lados do mundo e do Interior da China. Assim, o plano de recrutamento de 4 vagas de assistentes de relações públicas já foi autorizado superiormente. Neste momento, o referido recrutamento já foi desenvolvido em conjunta com DAF, e será concluído no ano 2011, complementando assim o número de pessoal suficiente, de forma a fornecer um serviço eficiente e de qualidade ao público.

## **Fornecer informações turísticas de Macau**

- Balcões de Informação Turística

Com o rápido desenvolvimento do turismo de Macau e atendendo à necessidade e mudança da sociedade local, o número de balcões de informação turística já se aumentou para 8 em Macau e 2 em Hong Kong. Continuará a providenciar as informações mais actuais do turismo de Macau para os turistas que nos visitam.

Este ano, irá aperfeiçoar as instalações dos balcões de informação turística, nomeadamente, renovação de alguns computadores dos balcões em Hong Kong, para que os trabalhadores daqueles possam obter informações mais actualizadas e atempadas, facilitando-lhes ainda as comunicações mais rápidas.

- Balcões de Informação Turística – recrutamento do pessoal

Conforme a autorização da proposta pelos superiores, neste momento estamos a coordenar com a Divisão de Administração e Financeira para o trabalho de recrutamento de 10 vagas de “adjunto-técnico de 2ª classe, 1º escalão”, que será concluída dentro do ano 2011, complementando assim o número de pessoal suficiente, de forma a fornecer um serviço eficiente e de qualidade ao público.

- “Self-served Guiding Service”

O “Plano de Suportar as Indústrias do Turismo de Macau” foi realizado durante o período de 18/05/2009 a 31/03/2010, no qual, foi fornecido um serviço gratuito de guias para “O Centro Histórico de Macau” dos Patrimónios Mundiais. O resultado deste serviço foi muito positivo especialmente muito benvindo da parte dos turistas e também a Indústria do Turismo local. No entanto, o resultado não tinha atingido ao máximo por influência do tempo, hora e falta de pessoal.

Por este motivo planeamos a fazer uma pesquisa da possibilidade de introduzir o equipamento de “Self-served Guiding Service” nos sítios dos Patrimónios Mundiais a fim de dar um serviço e informação para os turistas, tendo desenvolvido estudo e reuniões com o Departamento de Estudo e Planeamento destes Serviços, e irá negociar em detalhe com os distribuidores interessados pelo fornecimento de “Self-served Guiding Service”.

Na sequência da inauguração do “Sistema de Banda Larga Sem Fios – WiFi GO”, promovido pelo Governo da RAEM no dia 29 de Junho de 2010, foram

instalados já 60 locais, incluindo os serviços do Governo, instalações públicas e locais turístico, para proporcionar um serviço de internet sem fios grátis aos residentes e turistas de Macau. A DST irá aproveitar a facilidade do referido serviço, e estudar com vários serviços sobre o melhor método do serviço “Self-served Guiding Service”, de forma a fornecer um serviço mais conveniente, económico e avançado para os turistas.

- Responder Questões de Internet dos Turistas  
No caso os turistas e pessoais de sítios fora de Macau não conseguem procurar na website as informações sobre o turismo de Macau, por exemplo, o visto para entrar Macau, dúvidas das rotas do transporte, a DST irá fornecer uma informação correcta para os turistas através dos e-mails e também focalizar questões individuais para dar uma informação completa.
- Fornecer informações mais recentes sobre o turismo em Macau – Hotline de turistas 28 333 000  
Com a generalização de uso do serviço da “Linha Aberta de Atendimento aos Turistas” de 24 horas – “Hotline 2833 3000”, irá continuar a prestar assistência aos turistas no âmbito de turismo.

### **Tratamento de Sugestões e Queixas dos Turistas**

Os turistas podem exprimir os seus opiniões, sugerir e fazer queixas através muitas canais, por exemplo telefone, correspondência, fax e e-mails etc. A DST irá responder estas questões e no mesmo tempo passar as referidas questões para outras divisões ou Serviços com ligação com esses questões.

### **Outros**

- Formação de Pessoal  
Para promover a capacidade e conhecimento profissional dos trabalhadores de Relações Públicas, planeamos a cooperar com o IFT para fornecer cursos adequadas para os trabalhadores a fim de obter conhecimentos profundos da história e cultura dos Patrimónios Mundiais de Macau, para adaptar o rápido desenvolvimento do turismo e também o melhoramento da promoção e acolhimento do trabalho do turismo.

## **Publicidade**

No domínio de Publicidade, esta Divisão vai continuar com as Campanhas de sensibilização locais e no Interior da China sobre alojamento em hotéis e pensões licenciados, bem como intensificar a publicidade sobre a Linha Aberta para o Turismo (28333000) que é disponível 24 horas aos turistas quando se encontrem em Macau e necessitem de assistência ou informações turísticas.

Por outro lado, vamos intensificar as inserções publicitárias em forma de suplementos e editoriais, sobre os eventos turísticos, culturais e desportivos para melhor promover junto ao visitante o calendários dos eventos do Ano Novo Chinês, Concurso de Fogo de Artifício, Grande Prémio de Macau e Karting, Festival de Artes e Música, Maratona Internacional, etc.

A nível institucional, vamos apoiar outros departamentos públicos e subunidades da DST, na promoção do novo produto turístico “Pavilhão do Panda Gigante”, criar e desenvolver melhor os produtos sobre “Templos”, “Eco-turismo” e Shopping.

## **Novo Tema e Slogan**

No sentido de corresponder à estratégia de desenvolvimento de Macau como Plataforma Mundial de Turismo de Lazer, vamos lançar um novo slogan e temas promocionais para a campanha publicitária no exterior do Turismo de Macau, subordinado aos seguintes slogan e temas:

Assim, torna-se necessário fazer campanha publicitária a nível regional e internacional, através dos meios de comunicação social, jornais, revistas, rádio, Internet e TV com a nova imagem publicitária bem como o lançamento do novo vídeo promocional e spots publicitários.

Outros meios publicitários a utilizar para a promoção de Macau no exterior são a colocação de publicidade nos lighboxes das estações de Metro, billboards gigantes nos aeroportos, posters-stickers nos transportes públicos, etc..

Ao mesmo tempo, irá ainda apoiar no design dos booths da DST no estrangeiro, bem como a concepção gráfica dos logos das semanas de Macau no exterior.

### **Produção de Materiais Informativos e Brindes**

- A nível de material informativo para os *Consumidores*, continuaremos a actualizar os guias, folhetos temáticos e a publicação mensal do “What’s On”.
- A nível do *Trade*, vamos lançar o manual electrónico do Travel Trade Handbook em versão chinesa , DVD da Galeria de Fotografias de Macau, e distribuição desses materias.
- Continuaremos a produzir suplementos turísticos nos jornais e revistas locais e da região.
- Iremos produzir novos brindes típicos de Macau para promoção bem como expôr a venda ao público.

### **Manutenção de stock , envio e distribuição de Material Informativo, Promocional**

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

### **Cobertura e Arquivo Fotográfico**

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

---

**DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

06

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---

## **DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

A Divisão Administrativa e Financeira, que compreende o 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 que presta apoios técnico e administrativo no âmbito dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, quer à Direcção dos Serviços de Turismo, quer ao Fundo de Turismo.

Os objectivos a prosseguir no ano de 2011 são: elevação da qualidade de serviço e eficiência administrativa, aperfeiçoamento da gestão financeira, e optimização de recursos para melhor responder às necessidades assim como o reforço de recursos humanos. Para atingir estes objectivos, proceder-se-á ao reforço das acções formativas, estimulando a participação activa dos trabalhadores da DST nos diversos cursos de formação em diferentes áreas, e ao estudo do aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos na área de gestão pessoal, para além do melhoramento da gestão financeira e do sistema informático assim como à realização de sessões de esclarecimento quando necessário.

Considerando que foram admitidos trabalhadores sob diversas categorias, e para que estes possam melhor conhecer o funcionamento dos serviços públicos, a DST dar-se-á, em 2011, continuidade à organização das acções de formação em colaboração com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, o Centro de Formação Jurídica e Judiciária, e o Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau, para os trabalhadores da DST.

Para acompanhar a implementação do governo electrónico, no âmbito da gestão interna da DST, lançámos, no final de 2010, o procedimento electrónico para a “Dispensa de comparecer no serviço”, pretendendo com esta forma incentivar os trabalhadores para utilizar mais os serviços de Certificado Electrónico. Por outro lado, o procedimento electrónico estenderá em 2011 aos procedimentos de preenchimento do impresso de justificação de irregularidades de marcação, registo biográfico, e declarações de trabalho e de vencimento, dando assim apoio ao procedimento administrativo do Governo da RAEM sobre a poupança de papel, tendo em conta a optimização dos procedimentos administrativos.

Mais, para acompanhar a implementação de governo em prol da poupança de papel, a Direcção dos Serviços de Turismo irá adquirir, no 1o trimestre de 2011, leitores de cartão para serem distribuídos a todos os trabalhadores (excepto auxiliar e operário

qualificado), pretendendo com esta forma incentivar os trabalhadores para utilizar mais os serviços de “Certificado Electrónico”.

No ano 2011, a DAF colaborará em dar continuidade à implementação do Projecto da Carta de Qualidade.

A Direcção dos Serviços de Turismo pretende em 2011 proceder à confecção de uniformes de Verão e de Inverno para todos seus trabalhadores.

O Orçamento Privativo do Fundo de Turismo dá apoio à implementação da política da área de turismo definida nas Linhas de Acção Governativa para esse ano.

### **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.

No tocante aos recursos humanos, a DST dará em 2011 continuidade ao processo de recrutamento de pessoal já iniciado em 2010, para o preenchimento de 5 lugares de inspector principal, 4 lugares de assistente de relações públicas de 2a classe, 1 lugar de fotógrafo e operador de meios audiovisuais de 2a classe, todos do quadro de pessoal destes Serviços. Outrossim, proceder-se-á ao recrutamento de 20 inspectores de 2ª classe, 6 adjuntos técnicos de 2a classe (a prestarem serviços no “Edifício de Prestação de Serviços Públicos Gerais”), 10 adjuntos técnicos de 2a classe (a prestarem serviços nos balcões de informação turística de Macau, todos em regime de contrato além do quadro; e à contratação, em regime de contrato de assalariamento, de 5 auxiliares, que iniciarão os serviços no 1o trimestre do corrente ano.

Em 2011, estes Serviços pretendem recrutar 4 técnicos superiores de 2a classe, para as áreas, respectivamente, de engenharia civil e de tecnologia de informática, e 12 adjuntos técnicos de 2a classe, todos do quadro de pessoal destes Serviços; e 2 técnicos superiores de 2a classe, para a área de direito, em regime de contrato além do quadro; e mais 10 motoristas de pesados, em regime de contrato de assalariamento.



## **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	2010 (MOP\$)	%	2011 (MOP\$)	%	Variação (%)
OR	161,289,800.00	20.32%	189,154,000.00	22.98%	17.28%
PIDDA	20,596,000.00	2.59%	19,250,000.00	2.34%	-6.54%
FT	611,983,800.00	77.09%	614,664,100.00	74.68%	0.44%
Total	793,869,600.00	100%	823,068,100.00	100%	3.68%

Comparando o orçamento do funcionamento dos Serviços (OR) de 2011 com o de 2010, verifica-se um aumento na ordem de 17.28%, o PIDDA obteve um decréscimo de 6.54% e o Orçamento Privativo do FT aumenta em 0.44%.

### **Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23)**

Descrição	2010 (MOP\$)	%	2011 (MOP\$)	%	Variação (%)
Pessoal	122,515,200.00	75.96%	151,188,800.00	79.93%	23.40%
Bens e serviços	37,668,600.00	23.35%	33,819,200.00	17.88%	-10.22%
Outras despesas correntes	336,400.00	0.21%	406,000.00	0.21%	20.69%
Despesa de Capital	769,000.00	0.48%	3,740,000.00	1.98%	386.35%
Total	161,289,200.00	100%	189,154,000.00	100%	17.28%

### **Orçamento da Região (OR) 2011**

Em relação ao Orçamento de Funcionamento da DST (OR) para o ano de 2011, a dotação inicial autorizada é de MOP\$189,154,000.00. As obras adjudicadas de ampliação das instalações da DST no Ed. “Hot Line”, 12o, 13o e 18o andares continuarão em 2011, prevendo-se que as receitas do OR 2011 e a cobrança, nos termos da lei, de taxas de licença administrativa serão efectuadas “on line” ou através do cartão de crédito.

**PIDDA 2011**

A dotação inicial autorizada do PIDDA da DST para o ano 2011 é de MOP\$19,250,000.00, e damos continuidade ao projecto de remodelação do Edifício do Centro de Actividades Turísticas e às obras da renovação da palafita em Coloane.

**Orçamento Privativo do Fundo de Turismo do ano 2011**

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 2012, por Despacho do Chefe do Executivo nº352/2010, de 18 de Novembro de 2010, publicado no Boletim Oficial nº48, I Série, de 29/11/2010, mantendo-se em 2011 o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau, no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

Por Despacho do Chefe do Executivo nº 153/2009, de 07 de Maio de 2009, publicado no Boletim Oficial nº 20, I Série, de 18/05/2009, foi prorrogada até 15 de Junho de 2011 a duração do Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal, mantendo-se em 2011 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 nº 184/2007, de 11 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial nº 25, Série I, de 18 de Junho de 2007, criado o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Exterior. Por Despacho do Chefe do Executivo nº 62/2009, de 11 de Fevereiro de 2009, publicado no Boletim Oficial nº 7, Série I, de 16 de Fevereiro de 2009, o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Exterior, passa a ter a designação nova de Gabinete de Gestão de Crises do Turismo, sendo os encargos com o pessoal e outros encargos com o funcionamento do GGCT suportados pelas dotações inscritas no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo. Para efeitos de continuidade, mantém-se em 2011 o orçamento individualizado do Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

**No Capítulo das Receitas**

Descrição	2010 (MOP)	(%)	2011 (MOP)	(%)	Variação (%)
Receitas Próprias	69,983,800.00	11.44%	50,664,100.00	8.24%	-27.61%
Imposto de Turismo	242,000,000.00	39.54%	300,000,000.00	48.81%	24.00%
Contribuição de Jogo	300,000,000.00	49.02%	264,000,000.00	42.95%	-12%
Total	611,983,800.00	100%	614,664,100.00	100%	0.44%

O capítulo da Transferência dos Sectores Públicos e Particulares continua a ser a fonte principal das suas receitas (91.76%), do qual inclui também as receitas do “FT - Imposto de Turismo” e a “FT - Contribuição do Jogo”.

Prevê-se que as receitas do Imposto de Turismo será de MOP\$300,000,000.00, representando 48.81% do total das receitas.

A fim de dar cumprimento ao REGA no.22/2008, está prevista as despesas dos movimentos por operações de tesouraria a serem feitos através de transferência bancária a partir do 1 o trimestre/2011.

**No Capítulo das Despesas**

Descrição	2010 (MOP\$)	%	2011 (MOP\$)	%	Variação (%)
Fundo de Turismo- DST	415,416,200.00	67.88%	439,645,300.00	71.53%	5.83%
Grande Prémio de Macau	173,157,800.00	28.30%	150,000,000.00	24.40%	-13.37%
Festival de Fogo-de Artífício	9,210,000.00	1.50%	9,485,000.00	1.54%	2.99%
CPITMP	6,681,300.00	1.09%	6,216,700.00	1.01%	-6.95%
Gab. Gestão Crises Turismo	7,518,500.00	1.23%	9,317,100.00	1.52%	23.92%
Total	611,983,800.00	100%	614,664,100.00	100%	0.44%

As despesas com a aquisição de Bens e Serviços continuam a ser as maiores despesas do FT, representando 59.39% do total. Essas despesas incluem algumas acções de promoção realizadas em local e estrangeiro, produção de produtos e materiais promocionais, execução ao Projecto de “Support to Sichuan’s Tourism”,

“Strategic MICE Market Stimulation Program”, visita de familiarização, realização de seminários e congressos em Macau.

A transferência corrente ocupa o 2 ° lugar, representando 39.57% do total, incluindo o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo, no valor de MOP\$150,000,000.00, chegando aos 61.67% da mesma, e as transferências para o IFT, no valor de MOP\$38,000,000.00, chegando aos 15.62% da mesma.

A fim de aperfeiçoar o procedimento interno da liquidação das despesas suportadas pelo Orçamento do Fundo de Turismo, planeia-se a simplificação do procedimento de elaboração das liquidação de despesas através da criação de um novo sistema de liquidação de despesas com base do sistema de liquidação de despesas existentes. Ao mesmo tempo, venha a permitir que vai ser planeado um sistema de liquidação de despesas para a execução e cálculo de despesas de deslocação, prevendo que o novo sistema de liquidação de despesas dos pagamentos seguem feitos com eficiência e fiscalização.

---

**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, a aquisição de alguns equipamentos sonoros que virão substituir os que presentemente se encontram em uso alguns destes já se encontram avariados ou inadequados face à disposição de novos equipamentos com novas tecnologias existentes no mercado.

Por outro lado, é igualmente de interesse público e da DST que se avancem com algumas obras de beneficiação que visem a renovação/reparação de diversos domínios nomeadamente as obras de impermeabilização dos tectos e paredes substituição das condutas de ar-condicionado localizadas nos tectos falsos do CAT, a reparação dos sistemas de prevenção de fogo e incêndio, as canalizações, todos estes a mostrar sinais de degradação face aos 18 anos de existência.

### **Principais eventos especiais previstos para 2011**

Apoio logístico e organização nas actividades promocionais:

- Reunião Interim de Marketing Meeting, 19 de Janeiro
- Reunião Anual de Marketing Meeting, Junho
- Dia Internacional dos Museus / 4ª Feira dos Museus, 8 de Maio na Praça de Tap Seak

- Dia Internacional de Turismo - Corrida de Tray Race e Jantar, 27 de Setembro
- Celebração do dia Nacional de 1 de Outubro
- Eventos Sociais do 58o GPM, 17-20 Novembro
- 12o Aniversário do estabelecimento da RAEM, 20 de Dezembro

### **A nível de gestão interna no CAT**

- Gestão patrimonial dos espaços e dos equipamentos servindo igualmente de apoio / articulação às empresas com as quais mantém contratos de manutenção destes com a DST.
- Aquisição de novos meios de suporte e de equipamentos audio-visuais bem como o reequipamento das diversas salas do CAT.
- Gestão dos equipamentos colocados no armazém do edifício “Industrial Fok Tai”.
- Obras de renovação e beneficiação das instalações do CAT e dos sistemas de ar-condicionado (sito nas instalações internas do CAT) face ao desgaste provocado pelo uso prolongado nos últimos 18 anos de sua existência.
- Gestão do edifício do CAT / MV / MGP, quer nos domínios de pessoal, de equipamentos, de reuniões e actividades relacionadas com a promoção destes espaços, efectuando igualmente trabalhos de articulação com a empresa de segurança e de vigilância bem como a empresa de limpeza.

---

**MUSEU DO GRANDE PRÉMIO**

08

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **MUSEU DE GRANDE PRÉMIO**

### **Objectivos**

- Promover o Museu do Grande Prémio.
- Promover o 58º Grande Prémio de Macau por forma a 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 espólio 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.
- Continuação da política de isenção do pagamento de entradas no MGP no período compreendido entre 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2011, medida esta que serve de estímulo a aumento de visitantes em Macau.

### **Actividades Regulares**

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

### **Actividades Pontuais**

- Actividades locais
- Coordenação de actividades no “Dia Internacional dos Museus” conjuntamente com outros Museu locais;
- Celebração do “Dia Internacional de Turismo” e o “Dia da Criança”;
- Actividades promocionais durante o período do 58º Grande Prémio de Macau;
- Promover o acolhimento de grupos, escolas, associações e organizações com o intuito de visitarem o Museu do Grande Prémio;
- Conjuntamente com outras entidades, associações e outros serviços locais

promover e organizar exposições e outras actividades relacionadas com o Grande Prémio de Macau;

- Organizar um número maior de actividades conjuntamente com hotéis, companhias aéreas e outras instituições de turismo locais relacionadas com o Grande Prémio de Macau.
- Actividade promocional integrada na comemorações do Dia Internacional dos Museus, a realizar dia 8 de Maio 2011, na Praça do Tap Seac denominada “4a Feira dos Museus - Macau”, actividade a realizar sob a coordenação dos Museus de Macau à semelhança do que tem sido feito anualmente pelos museus de Hong Kong e província de Cantão. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus da China e Hong Kong .

### **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 D.P.P.E., Departamento de Promoção, D.E.P. e Relações Públicas;
- Internacional
  - Conjuntamente com os museus de China e Hong Kong , organizar actividades promocionais no Dia Internacional de Museus, nomeadamente a realização da “4ª. Feira dos Museus – Macau “, na Praça do Tap Seac a 8 de Maio de 2011.
  - Promover o Museu do Grande Prémio através dos escritórios de representação da DST no exterior.
  - Estabelecer contactos com o sector de Turismo de Hong Kong;
  - Aumentar os contactos com outros Museus e participar nos seminários organizados pelo mesmos.

### **Formação**

- Formação nas áreas de Museologia e Informática.
- Formação dos Guias que acompanham os grupos das Agências de Viagem com base no roteiro do Museu.

### **Produtos Gráficos de Divulgação**

- Produção de novos folhetos informativos sobre as facilidades oferecidas pelo Museu.
- Produção de novos posters sobre o Museu do Grande Prémio.
- Produção de novos panfletos do Museu do Grande Prémio.

### **Património**

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

### **Loja de Lembranças**

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

### **Informática**

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

### **Mediateca**

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

**Novos Equipamentos Audio-visuais**

- Aquisição de auscultadores para a realização do serviço de e-guiding em 3 línguas distintas, para fazer a apresentação de diversos pontos de interesse do MGP, nomeadamente chinesa, portuguesa e inglesa.

---

**MUSEU DO VINHO**

09

**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 2011, no que se refere à elevação da qualidade dos produtos turísticos e a prestação de serviços:

- Promover o Museu do Vinho.
- Fazer a substituição gradual do software em uso no Museu, devido à aquisição e instalação de material audiovisual mais moderno e funcional.
- Promover o Museu do Vinho através das Agências de Viagens, Hotéis locais e Hong Kong, bem como, através dos escritórios 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, iremos celebrar novamente este ano esta efeméride, destacando este ano a organização no dia 08 de Maio da “4a Feira de Museus” a ter lugar no espaço aberto da Praça de Tap Seac, actividade essa em que serão igualmente convidados todos os museus de Macau para além de alguns museus da cidade da provincia de Cantão e de Hong Kong, iniciativa esta que tem por objectivo de promover os museus à população local e aos visitantes.
- Continuação da política de isenção do pagamento de entradas no MV no período compreendido entre 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2011, medida esta que serve de estímulo a aumento de visitantes em Macau.

### **Actividades Regulares**

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

### **Actividades Pontuais**

- Coordenação de actividades no “Dia Internacional dos Museus” conjuntamente com outros Museu locais.
- Actividades promocionais no “Dia Internacional de Turismo” e no “Dia da Criança”.
- Receber grupos de escolas assim como de outras organizações a fim de

visitarem o Museu do Vinho.

- Conjuntamente com outras organizações, grupos e outros serviços locais, organizar exposições e outras actividades.
- Organizar mais actividades conjuntamente com os hotéis, Companhias aéreas e outras agências de viagens locais.
- Actividade promocional integrada na comemorações do Dia Internacional dos museus, a realizar dia 8 de Maio 2011, na praça junto ao Praça de Tap Seac, denominada “4a Feira dos Museus”, actividade a realizar sob a coordenação dos Museus de Macau à semelhança do que tem sido feito anualmente pelos museus de Hong Kong e província de Cantão. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus de Hong Kong e da China.

### **Colaboração**

- Local
  - Continuar a colaboração com a Confraria dos Enófilos de Macau, através da realização de Provas de Vinho, na sequência de um protocolo estabelecido em Dezembro de 1995.
  - Contactos directos com as Agências de Viagens e com Hotéis.
  - Colaboração com todas as entidades públicas.
  - Reunir com outros Departamentos desta Direcção de Serviços, especialmente com o D.P.P.E., Departamento de Promoção, D.E.P. e Relações Públicas.
- 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.
- Produção de novos posters sobre o Museu do Vinho.
- Produção de novos folhetos do Museu do Vinho.

### **Património**

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

### **Loja de Lembranças**

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

### **Informática**

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

### **Novos Equipamentos Audio-visuais**

- Substituição de novos televisores (com maiores dimensões) colocados nas zonas regionais de vinhos de Portugal e interconectar ao laptop permitindo assim realizar apresentações de vinhos nestes aparelhos via WiFi em sessões de provas de vinhos especializados.
- Aquisição de auscultadores para a realização do serviço de e-guiding em 3 línguas distintas, para fazer a apresentação de diversos pontos de interesse do MV, nomeadamente chinesa, portuguesa e inglesa.