

# 二零一三年度活動計劃

Plano de Actividades de 2013





# **PLANO DE ACTIVIDADES DE 2013**

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO  
DIVISÃO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ©2013**



# ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	55
2. PONTO EM FOCO 1: RESULTADOS DO PLANO DE ESTUDOS E APROFUNDAMENTO DO SISTEMA DE TURISMO DE LAZER.....	67
3. PONTO EM FOCO 2: MELHORAMENTO DA FORMAÇÃO EM GESTÃO DA INDÚSTRIA E ESTÍMULO AO TURISMO DE QUALIDADE.....	73
4. PONTO EM FOCO 3: DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS CULTURAIS E TURÍSTICOS, PROMOÇÃO DE EVENTOS E FESTIVIDADES.....	81
5. PONTO EM FOCO 4: FOCALIZAÇÃO NO APOIO AO TURISMO COMUNITÁRIO E REFORÇO NO DIÁLOGO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E O PÚBLICO.....	89
6. PONTO EM FOCO 5: INOVAÇÃO DAS TÁCTICAS PROMOCIONAIS E EXPLORAÇÃO DE NOVOS MERCADOS TURÍSTICOS.....	95
7. PONTO EM FOCO 6: CONCENTRAÇÃO NA PARTICIPAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS E REFORÇO DO DESENVOLVIMENTO DA COOPERAÇÃO REGIONAL.....	103

APÊNDICE



---

# *INTRODUÇÃO*



**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## INTRODUÇÃO

Transformar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer tornou-se no ponto de referência estratégico do desenvolvimento de Macau, pelo que a DST irá desenvolver, atempadamente, estratégias e medidas na área do turismo para atingir este objectivo, nomeadamente impulsionar um turismo de qualidade, otimizar a gestão da indústria, desenvolver o turismo cultural, impulsionar elementos turísticos com características locais, fomentar a diversificação de produtos turísticos locais. Assumindo a diversificação das fontes de visitantes como a principal tarefa e consolidando a base de visitantes existentes, explorar-se-ão, de forma dinâmica, novos mercados potenciais, incluindo os do Sudeste Asiático e da Rússia.

### **1.1 Resultados do Plano de Estudos e aprofundamento do Sistema de Turismo de Lazer**

Para apoiar o Governo da RAEM no objectivo de desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, a DST acompanhará todas as opiniões e resultados dos vários planos de estudo relevantes, bem como compilará as opiniões que poderão servir de referência para o futuro rumo do desenvolvimento da indústria turística.

A DST analisará o desenvolvimento dos trabalhos relacionados com o “Plano Geral do Desenvolvimento Turístico” e, em sintonia com o desenvolvimento do posicionamento, será proposto um plano de desenvolvimento turístico de médio e longo prazo, para definir um projecto de trabalho abrangente e global para a indústria turística e para a DST. Ao mesmo tempo, para acompanhar os trabalhos do posicionamento da criação de um Centro Mundial de Turismo e Lazer, e impulsionar o referido plano, a Direcção de Serviços de Turismo tem criado seis grupos de trabalho internos, e desenvolver, em sintonia, acções e planos conforme as suas prioridades e o seu desenvolvimento.

Além disso, irá continuar a melhorar o sistema de estatísticas turísticas, bem como reforçar a cooperação com a Direcção dos Serviços de Estatísticas e Censos e o Serviço de Migração, reforçando, assim, a função das estatísticas e as análises do

turismo.

## **1.2 Melhoramento da formação em gestão da indústria e estímulo ao turismo de qualidade**

No impulsionamento do turismo de qualidade e na optimização da gestão da indústria, serão activamente acompanhados os trabalhos de revisão do diploma regulador das actividades hoteleiras e da restauração. Ao mesmo tempo, a DST tem-se empenhado em reforçar os equipamentos de apoio turístico, enriquecendo a oferta de locais de interesse turístico e de lazer.

No âmbito da optimização contínua dos procedimentos administrativos, será introduzido um sistema de controlo interno que, permitirá diminuir a demora dos procedimentos. No âmbito da melhoria da qualidade do serviço, será estudada a viabilidade de implementação de um sistema de gravação audio-telefónica.

Atendendo à tendência da evolução da indústria turística, além de dar continuidade às inspecções de rotina aos estabelecimentos sujeitos à fiscalização da DST, será reforçada a assistência aos visitantes e, para o efeito, para poderem dar, quando solicitado, apoio imediato aos visitantes. Além disso, manter-se-ão contactos com o sector, e em conjunto elevar a competitividade de Macau como destino turístico.

No tocante à prestação ilegal de alojamento, dar-se-á continuidade à estreita colaboração com o grupo de trabalho inter-serviços na realização das acções de inspecção e de combate. Por outro lado, manter-se-á, igualmente, contacto com as associações de moradores e associações civis para troca de opiniões e informações. A linha aberta 24 horas e a página electrónica para participação e apresentação de queixas vão continuar a funcionar para providenciar um acompanhamento atempado após conhecimento das queixas.

Na sequência da reestruturação da DST, o grupo do pessoal de fiscalização tem sido reforçado, através de vários recrutamentos e da formação contínua. Ajustaram-se, atempadamente, as acções para aumentar a eficácia da fiscalização junto do sector e melhorar a execução da lei. Além disso, através da assinatura de memorandos de entendimento, da troca de informações e intercâmbio de experiências, continuar-se-á a criar boas relações de cooperação com os serviços de turismo e os operadores turísticos das regiões vizinhas, para salvaguardar a ordem do mercado turístico de

Macau impulsionando a qualidade das excursões a Macau e fomentando o desenvolvimento contínuo e ordenado do turismo regional.

Para aumentar a qualidade dos serviços de turismo, trabalhar-se-á em estreita colaboração com os operadores turísticos e entidades de formação, apoiando a indústria na realização da formação no posto de trabalho, para elevar a qualidade dos serviços prestados. Realizar-se-ão dois estudos, um sobre as necessidades de formação de recursos humanos na área do turismo e outro sobre a viabilidade de fixação de padrões para diferentes categorias dos profissionais da indústria. Em simultâneo, planear-se-á também colaborar com o Conselho de Consumidores para, com base nas lojas de confiança existentes, se desenvolver o projecto Produto de Qualidade.

Com o crescimento da indústria turística e dos hotéis, e considerando que são frequentes as viagens feitas dos cidadãos de Macau ao exterior, o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo extenderá e melhorará o seu trabalho, respondendo, com eficácia, às exigências de um número cada vez maior e mais complexo de solicitações, assim como melhorando a comunicação sobre incidentes e acidentes na área do turismo.

### **1.3 Desenvolvimento de produtos culturais e turísticos, promoção de eventos e festividades**

No que respeita ao desenvolvimento do turismo cultural, a fim de promover e desenvolver mais elementos turísticos com características locais e fomentar uma maior diversificação de produtos turísticos, a DST organizará, aos fins-de-semana, mais espectáculos culturais apresentados por grupos artísticos locais nos vários pontos turísticos da cidade, dando assim oportunidade a que os artistas interajam com os visitantes, enriquecendo o conteúdo do turismo cultural.

Ao mesmo tempo, através da cooperação com outros departamentos governamentais, aprofundará, em conjunto, todos os produtos no âmbito do “Plano de Desenvolvimento dos Novos Produtos de Macau”, bem como continuará a otimizar os trabalhos e os equipamentos do Centro de Actividades Turísticas e Culturais (CATC). Continuará a apoiar o Campeonato Mundial de Kart, o espectáculo da contagem decrescente para o Ano Novo e a parada do Ano Novo Lunar, de forma a

promover o desenvolvimento contínuo das festividades.

Dar-se-á continuidade ao “Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos” para encorajar mais visitantes a escolherem Macau como destino, promovendo o desenvolvimento contínuo do mercado e da indústria de incentivos. Continuar-se-á a apoiar e a participar no evento Macau Dinâmico, para promover Macau no exterior como destino internacional do turismo de negócios.

Para criar Macau como uma “Cidade de Eventos”, a DST continuará a organizar e co-organizar vários eventos e festividades, e aproveitando a oportunidade do 60º aniversário do Grande Prémio de Macau, aumentar-se-á o esforço promocional, transformando o evento numa actividade de todo o ano e criando um ambiente festivo em que toda a cidade poderá participar. Serão realizados vários concursos sobre o Grande Prémio tendo os residentes como destinatários, para aumentar a participação da população, como o concurso de design de cartaz, concurso de criação de música e canção temática, concurso para design de lembranças. Simultaneamente, estender-se-ão as actividades, realizadas em cooperação com as associações e entidades locais, a toda a cidade, para aumentar o reconhecimento do evento, incluindo a realização de promoções viradas para a população e estudantes e o lançamento de uma colecção filatélica. Está, também, planeado um estudo a realizar em cooperação com a Universidade de Macau, para conhecer melhor as expectativas da população quanto ao Grande Prémio e estudar o impacto da realização do Grande Prémio no impulso do turismo.

Por outro lado, aproveitando o conceito dos produtos turísticos diversificados de Macau, promover-se-á o 60º aniversário do Grande Prémio junto dos visitantes. Será lançada a nova página electrónica do Grande Prémio e difundir-se-á o seu material de promoção no exterior, através da internet, telemóveis e tablets. Haverá cooperação com os parceiros do desporto motorizado em actividades promocionais para fãs dos desportos motorizados. Além disso, a DST irá trabalhar em conjunto com os diversos órgãos da comunicação social para realizar actividades relacionadas com a história do Grande Prémio, anunciar atempadamente as actividades promocionais, trabalhos preparatórios e notícias sobre as corridas.

Paralelamente, a DST tem feito também grandes esforços para otimizar o ambiente turístico, no sentido de aumentar a conveniência e a acessibilidade dos visitantes ao Centro Histórico de Macau, de que são exemplo o acompanhamento do Estudo da Optimização das Sinalizações Turísticas, a participação no estudo e planeamento do

grupo de trabalho interdepartamental sobre a área nuclear do Património Mundial (Ruínas de S. Paulo e Barra) e a apresentação de pareceres quanto à optimização, do ponto de vista do turismo, dos serviços nos postos fronteiriços das Portas do Cerco, do Terminal Marítimo do Porto Exterior e do Novo Terminal Marítimo da Taipa.

#### **1.4 Focalização no apoio ao turismo comunitário e reforço no diálogo com a comunicação social e o público**

A DST prestará um forte apoio à conjugação da indústria turística com a comunidade local. Para além de continuar a apoiar as organizações comunitárias locais na organização de actividades turísticas e culturais, focar-se-á a atenção no impulsionamento do desenvolvimento das pequenas e médias empresas, combinando diferentes elementos como o comércio a retalho, as comidas e bebidas, o alojamento e entretenimento, entre outros, para que seja aumentada a atracção turística nas áreas comunitárias, criando assim uma zona antiga apelativa, e desenvolvendo a economia social.

Dar-se-á continuidade ao apoio ao plano de optimização dos estabelecimentos hoteleiros económicos. Neste âmbito, melhorar-se-ão a sua página electrónica bem como o serviço on-line de reservas de quartos. Sob cooperação com as associações do sector, aumentar-se-á a competitividade destes estabelecimentos hoteleiros, esperando-se que, através deste plano, sejam mais as opções de alojamento dadas aos diferentes tipos visitantes que serão orientados para o centro histórico, desenvolvendo assim o turismo nas zonas comunitárias. Em colaboração com os serviços da área de transportes e obras públicas, estudar-se-á o mecanismo para desenvolver estabelecimentos de alojamento mais económicos nos bairros antigos.

Para permitir que a comunidade e a comunicação social locais possam conhecer e acompanhar melhor o andamento do projecto da criação de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, serão divulgadas, atempadamente, informações relacionadas com o tema, para maior transparência e recolhidas opiniões válidas, resultantes de uma reflexão colectiva. Em simultâneo, através de diferentes canais, explicar-se-á à população a visão e os benefícios a longo prazo da criação de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, para uma maior sensibilização sobre o tema.

Definir-se-á um plano de comunicação para que sejam divulgadas, atempadamente, informações relacionadas com o turismo, nomeadamente a estratégia, planos, acções/actividades, regulamentos e medidas, entre outros, entre as quais, está incluída a plena rentabilização das publicações *What's On* e *Macau Travel Talk*, para divulgar as actividades turísticas e as informações sobre a indústria turística local, direccionadas para os visitantes e para a indústria. Ao mesmo tempo, continuar-se-á a reforçar o diálogo com a comunicação social, através de diferentes canais, como a conferência de imprensa anual, a divulgação dos produtos e eventos turísticos, a organização de encontros com a imprensa e criação de oportunidades de entrevista, reforçando o conhecimento do público sobre a DST e a indústria turística. Aproveitar-se-ão, ainda, as visitas a Macau de grupos de familiarização de imprensa não local para divulgar, no exterior, a imagem de Macau como cidade de turismo. Em colaboração dinâmica com o sistema de porta-voz do Governo, serão recolhidas as opiniões do público, respondidos inquéritos na área do turismo realizados pela comunicação social.

Além disso, a DST irá prestar grande atenção sobre a questão da capacidade de suporte dos visitantes, e através do intercâmbio e cooperação com as referidas entidades realizando um estudo adicional.

### **1.5 Inovação das táticas promocionais e exploração de novos mercados turísticos**

No que respeita à promoção turística, a DST, para além de continuar a usar os quatro temas promocionais: *Momentos Encantadores*, *Fascinantes*, *Surpreendentes e Deliciosos*, planeará adicionar o novo tema “*Momentos Emocionantes*”, produzindo vídeos promocionais sob as cinco temas para serem divulgados no exterior.

Através dos nossos representantes no exterior, das grandes feiras do turismo, dos canais televisivos e de páginas electrónicas, promover-se-á, amplamente, a nova página electrónica da DST junto de visitantes do Continente e do exterior, no sentido de atrair mais visitantes a aceder à página e a pesquisar informações, e sentirem-se atraídos a visitar Macau. Ao mesmo tempo, proporcionar-se-ão mais recursos promocionais, lançando uma série de anúncios em páginas electrónicas conhecidas em todo o mundo, para aumentar, assim, a inserção da promoção do turismo de Macau na Internet.

Para acompanhar o lançamento da nova página electrónica da DST, incidir-se-á no uso de formas multimédia interactivas, fornecendo diferentes informações turísticas sobre Macau, para que seja mais fácil aos visitantes terem as informações mais recentes sobre Macau antes de se deslocarem e organizarem o seu itinerário de visita. Planejar-se-á o lançamento introduzido de mais aplicação de turismo dos telemóveis inteligentes, bem como criar páginas electrónicas independentes para os recursos turísticos característicos.

A DST planeia renovar os balcões de informações turísticas de Macau, que terão uma nova imagem e um design modernizado. Em articulação com a instalação das novas tecnologias e equipamentos interactivos, oferecer-se-ão uns locais agradáveis e personalizados de prestação de informações de turismo, fazendo com que os visitantes tenham uma boa impressão dos nossos balcões.

Aproveitar-se-ão os produtos de turismo multi-destinos sob temas especiais, explorar os mercados dos diferentes grupos, tais como: aproveitando o culto da Deusa A-Ma, para o desenvolvimento interactivo na área de turismo e, para atrair deste modo residentes dos grupos da Deusa A-Ma a realizarem visitas recíprocas, e realizarem promoções no exterior; além disso, acompanhando a ligação das principais cidades da Linha de Comboios de Alta Velocidade entre as cidade de Wuhan e Guangzhou, e da Linha entre Guangzhou e Zhuhai, a DST planeia promover itinerários turísticos para Macau.

A DST dará continuidade à focalização na diversificação das fontes de visitantes; assim, para além de consolidar a base de visitantes já existente, irá, de forma dinâmica, explorar novos mercados potenciais, incluindo os do Sudeste Asiático e da Rússia. No que diz respeito ao mercado do Sudeste Asiático, a DST irá cooperar, activamente, com estas companhias aéreas de baixo custo para reforçar a divulgação do turismo de Macau através dos seus *Websites*. Ao mesmo tempo, realizar-se-á um inquérito sobre os mercados do Sudeste Asiático, da Ásia do Sul e de Taiwan, China, para estudar o comportamento e as preferências de viagem dos visitantes daqueles mercados, de modo a que seja feita uma pesquisa sobre a estratégia a definir para os mercados-alvo.

Em relação ao mercado russo, em 2013, vai ser celebrado, na Rússia, o Ano da China, pelo que a DST planeia, em cooperação com a Administração Nacional de Turismo da China (CNTA), inserir os elementos turísticos de Macau nas celebrações promovidas in-loco pela CNTA. Além disso, organizar-se-ão também actividades

promocionais destinadas aos operadores turísticos e aos órgãos de comunicação social russos. Em colaboração com o Hong Kong Tourism Board (HKTB) e a Administração do Turismo de Hainan, aproveitando as ligações aéreas directas entre os dois locais e a Rússia, reforçar-se-á a promoção dos itinerários multi-destinos para estes três locais, enriquecendo assim o mercado de visitantes internacionais. Paralelamente, a DST planeia instalar uma representação na Rússia.

### **1.6 Concentração na participação nas organizações internacionais e reforço do desenvolvimento da cooperação regional**

As organizações internacionais de turismo não só é uma importante plataforma para promover a imagem turística de Macau, como também criando a oportunidade de participar nas organizações líderes mundiais do turismo. A DST participará, activamente, destas organizações e reforçando a participação de Macau nos trabalhos internacionais nesta área.

Dos quais, iremos participar e cooperar com a Organização Mundial do Turismo e a PATA, fazendo recomendações sobre o rumo a seguir no seu desenvolvimento turístico, nomeadamente no âmbito do estudo e desenvolvimento turístico, no produto turístico e da criação de um Centro Mundial do Turismo e Lazer, entre outros temas. Além disso, a DST continuará a acompanhar o projecto especial do ST-EP (Sustainable Tourism for Eliminating Poverty) da Organização Mundial do Turismo, com participação do Governo da RAEM.

No que respeita à cooperação regional, continuar-se-ão a acompanhar os trabalhos da área do turismo inseridos no “Acordo-Quadro para a Cooperação entre Guangdong e Macau” e, em resposta ao desenvolvimento de Hengqin e Nansha, far-se-á activamente o acompanhamento e dar-se-á impulso aos referidos planos de cooperação. No futuro, quando as condições do mercado estiverem maduras, organizar-se-ão as actividades promocionais conjuntas e analisar-se-ão as possibilidades de realização de itinerários multi-destinos, criando assim um produto turístico para que os operadores do sector das duas regiões possam, de facto, participar nessas acções. Além disso, a DST continuará a acompanhar, de forma activa, os pareceres relacionados com o documento do “Plano de Cooperação Turística entre Guangdong, Hong Kong e Macau”, fazendo com que o conteúdo deste plano seja criado da melhor forma e apresentando destaques do desenvolvimento turístico das três regiões, para se poder tornar numa referência

prática para o futuro desenvolvimento da indústria turística da Região. Participará, também, no Grupo de Coordenação de Pesquisa das Políticas Transfronteiriça da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau, explorando os padrões do fluxo de tráfego das Regiões do Delta do Rio das Pérolas, depois de concluída a Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau e estudando o impacto sobre o turismo aquando da sua abertura. A DST continuará ainda a coordenar as questões relacionadas com as assinaturas dos acordos com o exterior e a acompanhar a a sua concretização.



---

***RESULTADOS DO PLANO DE ESTUDOS E  
APROFUNDAMENTO DO SISTEMA DE TURISMO DE  
LAZER***



**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **PONTO EM FOCO 1: RESULTADOS DO PLANO DE ESTUDOS E APROFUNDAMENTO DO SISTEMA DE TURISMO DE LAZER**

- **Acompanhar o plano e o estudo do Governo da RAEM para estabelecer Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer**
  - Para acompanhar o objecto do desenvolvimento do Governo da RAEM à construção de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, em 2013, será realizado uma série de trabalho, incluindo:
    - Acompanhar as sugestões e os resultados das várias pesquisas e planeamentos, compilando em opiniões valiosas.
    - Propor iniciar os trabalhos do lançamento de um “Plano Geral do Desenvolvimento Turístico”, e em sintonia com o desenvolvimento do posicionamento, será proposto um plano de desenvolvimento turístico de médio e longo prazo, para definir um projecto de trabalho abrangente e global para a indústria turística e para os Serviços de Turismo. A área de estudo deste plano abrange serviços governamentais, diferentes áreas da indústria turística, recursos humanos, formação turística, produtos turísticos e turismo de qualidade, entre outros.
    - O grupo de trabalho interno da DST inclui, Promoção dos Mercados Turísticos, Planeamento e Infra-estruturas, Produto e Actividades Turísticas, Gestão de Formação e Controlo de Qualidade, Gestão de Actividades e Comunicação e Relações Externas, para impulsionar conforme as prioridades dos diferentes trabalhos relacionados, bem como impulsionar a implementação dos vários projectos do plano de desenvolvimento turístico.
  
- **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.
  - Preparar o relatório de trabalho mensal e trimestral da DST, a situação da execução das LAG e o relatório trimestral da situação de execução da política do Governo da RAEM para apreciação do superior hierárquico.
  - Responder as consultas no âmbito do Turismo apresentados pelos

deputados e pelos cidadãos em geral.

- **Análise da Indústria Turística**

- Em face à interligação entre o Metro Ligeiro de Macau e a ferroviária interurbana Guang-Zhu no futuro, iremos realizar um inquérito sobre o modelo de viagens dos visitantes por meio da linha ferroviária Guangdong-Zhuhai e os trabalhos de pesquisa sobre as características de visita a Macau por meio de grupos turísticos.
- Em face às solicitações apresentadas pelos diferentes serviços públicos, especialmente no tocante ao desenvolvimento turístico, será continuado a realizar os seguintes dois trabalhos prioritários:
  - ◆ Análise de viabilidade económica e financeira para a aprovação de empreendimentos turísticos para aplicar para fins turísticos;
  - ◆ Emitir parecer sobre a análise da concessão de terra para projectos de desenvolvimento do turismo ou mudança do uso da terra.
- Participar nas actividades de intercâmbio de estudo no âmbito do turismo local e internacional, tais como: seminário, fórum e palestra, no sentido de reforçar a cooperação estável com as entidades e órgão governamental a nível internacional e regional de reputação.
- Realizar intercâmbio de pesquisa sobre a situação do turismo entre os departamentos de pesquisas das entidades de turismo do exterior.

- **Estatística do Turismo**

- Este Serviço vai continuar a manter em contacto com os Serviços de Estatística e Censos (DSEC) e os Serviços de Migração do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), no sentido de melhorar os assuntos relacionados com os dados de entrada de visitantes, bem como planear-se-á fazer a optimização e a revisão da expressão estatística.
- Iniciar a implementação do banco de dados estatísticos de turismo para uso interno, agrupando os dados importantes de turismo local e internacional para facilitar os pessoais da DST terem acesso rápido e fácil de consulta, e segundo as diferentes exigências, remeter as referidas análises com eficiência e flexível para análises.
- Actualizar periodicamente os indicadores sintéticos dos dados turísticos, nomeadamente da indústria turística, da situação do comportamento do mercado e da indústria hoteleira.
- Explorar os recursos de pesquisas relacionados com a macroeconómica e dados da indústria no âmbito de turismo a nível mundial, bem como criar

relações de parcerias.

- Durante nos feriados coleccionar os dados estatísticos, como por exemplo: feriado prolongado da “Semana Dourada” do Interior da China, durante o Grande Prémio de Macau e a situação da indústria hoteleira, estes dados vão ser utilizados para referência do estudo turístico interno.

- **Centro de Documentação**

- Para apoiar os trabalhos de planeamento e do estudo turístico, em 2013, o Centro de Documentação da DST vai continuar a optimizar o serviço da biblioteca electrónica, o referido serviço foi lançado em 2012, a fim de fornecer uma plataforma de leitura electrónica abrangente para os pessoais da DST, ao mesmo tempo, a referida plataforma está disponível para consulta os dados de pesquisa turísticos, incluindo:

- Recortes on-line da GCS
- Informações das associações internacionais
- Colecta de informações do Centro de Documentação
- Colecta de informações do IFT
- Relatório dos mercados exteriores
- Relatório de análise turística
- Publicações e estatística do turismo
- Revista electrónica
- Apresentação dos novos livros, etc.

Por outro lado, este ano, será realizado em pormenor os trabalhos de aperfeiçoamento da plataforma de leitura electrónica, através da sua base sólida, a imagem da capa do livro também vai ser apresentada, a fim de facilitar a procura do interessado. Ao mesmo tempo, conforme as necessidades internas, será expandido as fontes e os tipos de pesquisa do turismo, a fim de prestar auxílio nos trabalhos de pesquisa do turismo.

- Nas operações diárias, vai como sempre fornecer gestão e actualização dos vários tipos dos livros e revistas, a fim de fornecer informações de pesquisa do mercado e dos itens específicos às subunidades e pessoais da DST, assim, para facilitar a obtenção de dados, será continuado a realizar os seguintes trabalhos:
  - Tratamento de todas as revistas e materiais oferecidos a 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 viagem ao exterior.

---

***MELHORAMENTO DA FORMAÇÃO EM GESTÃO DA  
INDÚSTRIA E ESTÍMULO AO TURISMO DE  
QUALIDADE***

03

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **PONTO EM FOCO 2: MELHORAMENTO DA FORMAÇÃO EM GESTÃO DA INDÚSTRIA E ESTÍMULO AO TURISMO DE QUALIDADE**

- **Continuar acompanhamento ao trabalho de revisão legislativa**
  - Considerando a importância de um bom enquadramento jurídico para o desenvolvimento sustentado da actividade hoteleira e turística, os Serviços de Turismo continuam a reavaliar e melhorar oportunamente os diplomas legais afectados ao sector, de modo a criar mais condições favoráveis para a diversificação do sector e estabelecer um mecanismo eficiente de fiscalização para elevar a conjuntura e a qualidade turística. Dá continuidade em 2013 ao trabalho de revisão dos diplomas que regulam a actividade da agência de viagens e do guia turístico e a dos hotéis e dos estabelecimentos de restauração.
  - Face à evolução constante do sector turístico, em consonância com a revisão legislativa, continuamos a fazer estudos específicos ou acções de fiscalização em foco às matérias ou situações associadas ao desenvolvimento turístico que são temas mais preocupados pelo público. Farão previsões do desenvolvimento turístico de Macau a longo prazo e determinarão a devida fiscalização, tomando como referência as experiências de outros países e regiões na área de gestão de turismo.
  
- **Licenciamento**
  - Empenhar-se no melhoramento das instalações complementares turísticas e no acompanhamento de perto junto dos operadores turísticos às obras de construção e de melhoria concernentes aos projectos hoteleiros e aos estabelecimentos de restauração e entretenimento, em articulação com o desenvolvimento de Macau em direcção de um destino turístico e lazer, no intuito de diversificar o desenvolvimento da indústria, alargar a leque de escolhas e elevar a qualidade das instalações turísticas locais.
  - A par das acções acima mencionadas, aperfeiçoar continuamente o procedimento administrativo, envolvendo a reavaliação do processo em uso para procurar e estudar o eventual espaço de melhoramento assim como introduzir um mecanismo de fiscalização interna para supervisionar o processo de apreciação, com vista a reduzir a probabilidade de demoras desnecessárias.
  - Avaiilar os serviços integrados na Carta de Qualidade, especialmente a

meta atingida pelos serviços recentemente acrescentados, e estudos contínuos das possíveis medidas de melhoria.

- Aumentar o progresso do serviço de consulta da situação dos pedidos *online*.
- Iniciar o trabalho de 2ª fase do cartão electrónico, bem como incluir o âmbito do serviço electrónico no cartão de identificação dos transferistas, a fim de acompanhar a utilização dos instrumentos electrónicos e reforçar a eficácia dos trabalhos de inspecção.

- **Fiscalização**

- Considerando a tendência para o turismo nos últimos anos, além da fiscalização de rotina, a DST continuará em 2013 as acções inspectivas reforçadas nos postos fronteiriços e nos pontos de interesse turístico e junto aos guias turísticos. Através dessas acções podem verificar a forma de acolhimento dos grupos turísticos e o desempenho dos guias turísticos, combater a questão de guias ilegais assim como supervisionar o cumprimento por parte das agências de viagens do documento intitulado “Pontos fundamentais para os contratos entre as agências de turismo organizadoras e receptoras do grupo dos cidadãos do Interior da China com destino a Macau”.
- Reforçar o mecanismo de assistência aos turistas e manter o regime de prevenção praticado pelos inspectores, o que favorece a prestação de apoio aos turistas e permite uma intervenção rápida na conciliação de conflitos turísticos, defendendo tanto os direitos dos turistas como a imagem de Macau como destino turístico.
- Continuar, em colaboração com os Serviços competentes, os trabalhos na área de segurança e higiene alimentar, quer a nível de prevenção quer em termos de promoção. O regime de prevenção praticado pelos inspectores permite um acompanhamento atempado em casos de intoxicação alimentar.
- Manter boa comunicação e contactos estreitos com o “trade” e aproveitar as diversas oportunidades para reforçar junto dos operadores e agentes turísticos o espírito de cumprimento da lei e a consciência de prestação de serviços de qualidade. Esforçar-se ao lado do “trade” para impulsionar o desenvolvimento saudável do turismo e elevar a competitividade de Macau como um destino turístico.
- Aproveitar a electrónica. Melhorar o trabalho de gestão e elevar a eficácia e eficiência do trabalho de fiscalização com o apoio do sistema

informático.

- **Combate à prestação ilegal de alojamento**

- Manter colaboração estreita com o Grupo de Trabalho Interdepartamental, realizando-se continuamente inspecções e acções de combate e reavaliando-se o efeito de execução da lei para ajustar oportunamente a organização de acções.
- Manter contactos estreitos com as associações particulares para troca de opiniões e informações.
- A linha aberta e o sítio electrónico para participação e apresentação de queixas continuam a funcionar, o que permite a transmissão oportuna de informação.
- Divulgar novas publicidades televisivas e novas propagandas para aconselhar os turistas a alojarem em estabelecimentos hoteleiros licenciados e elevar a consciência dos proprietários para defender os seus direitos evitando os seus imóveis serem utilizados para prestação ilegal de alojamento.

- **Modernização Administrativa**

- Introduzirá também a informatização dos serviços de pagamento, dispõe de um plano de implementação progressiva dos sistemas informáticos de pagamentos automáticos (auto-pagamento), promovendo o pagamento de receitas provisórias e reembolsos das exposições através destes Serviços.
- Proceda-se à instalação do sistema telefónico e de gravação automática.
- Responder os inquéritos e informações enviados pelos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) e outros serviços públicos.
- Em conjunto com as subunidades desta Direcção de Serviços, criar grupos de trabalho interno, e através da estreita cooperação dos representantes destes grupos melhorar a organização do conteúdo da Intranet; e analisar o mecanismo de alteração, a fim de estipular no futuro a especificação do fluxo de trabalho relativamente ao pedido de actualização ou correcção dos dados existentes.
- Continuar a introduzir uma gestão adequada da orientação de Tecnologia de Informática ITIL, bem como estipular o desenvolvimento da tecnologia de informação para vários tipos de fluxo de trabalho, como por exemplo, criar na área da tecnologia de informação o mecanismo de convite aos destinatários do concurso.
- Analisar a utilização do sistema em geral relacionado com a administração

fornecida pelos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), assim, de acordo com os recursos limitados concentrar na investigação e na implementação dos relacionados trabalhos informáticos que têm relações directas com as funções destes Serviços, tais como: fluxo de trabalho de formulário electrónico de horas extras, actualização do sistema de controlo de assiduidade, banco de dados da formação do pessoal, reforço do sistema de inventário e inspecção periódica, otimizar o centro de dados, colocação de uma rede sem fio, actualização dos equipamentos informáticos, entre outros.

- Participar nas semanas de IT, a fim de divulgar os serviços de informática no âmbito do turismo para os cidadãos e visitantes.

- **Ao Plano de Recursos Humanos da DST**

- Respeitante ao plano de recursos humanos da DST, estes Serviços continua a concluir os trabalhos de recrutamento em curso, nomeadamente, abertura de concurso de ingresso, externo, de prestação de provas, na área de intérprete-tradutor, na área de administração pública, e na área de informática. Ao mesmo tempo, proceda-se aos trabalhos de concurso de acesso aos trabalhadores destes serviços.

- **Recursos Financeiros da DST**

- 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).
- Em relação ao Orçamento de Funcionamento da DST (OR) para o ano de 2013, a dotação inicial autorizada é de MOP\$243,013,000.00 (+18.54%).
- A dotação inicial autorizada do PIDDA da DST para o ano 2013 é de MOP\$21,825,000.00 (+34.54%).
- A dotação inicial autorizada do FT da DST para o ano 2013 é de MOP\$975,554,400.00 (+12.07%).

- **Elevar a qualidade dos serviços no sector do Turismo**

- À chegada a Macau o turista recolhe imediatamente impressões do destino. Assim com o objectivo de proporcionar aos turistas que nos visitam uma experiência inesquecível, a Direcção de Serviços de Turismo deve adoptar medidas que contemplem uma gama de serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos visitantes durante a sua estadia. É por isso,

da maior importância que o nível de qualidade dos serviços prestados seja elevados. Deste modo, a Direcção dos Serviços de Turismo procederá à análise das diferentes interfaces, a começar, por exemplo, pelo serviço de Imigração, primeiro ponto de contacto do visitante com a realidade local; analisará igualmente como é que estes primeiros contactos afectam a impressão inicial de Macau como destino turístico; a cortesia e a qualidade do serviço prestado pelos profissionais dos sectores dos transportes - taxistas e condutores de autocarros - a qualidade do alojamento nas unidades hoteleiras; dos serviços de restauração; passando pelo nível de qualidade dos serviços prestados por guias turísticos, até à verificação da qualidade dos serviços no domínio do comércio a retalho, das casas de câmbio e nos balcões de informação da Direcção dos Serviços de Turismo. Cada um destes sectores fornece aos visitantes uma imagem de Macau, sendo por isso fundamental que os fornecedores destes diferentes serviços adoptem um desempenho de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento de Macau como destino turístico internacional. Em 2013, serão adoptadas as medidas nas áreas da formação e apoio a desencadear em duas direcções:

- Parceiros da Indústria de Turismo e de Viagens
  - Articular com os operadores do sector do turismo e de viagens de modo a estudar e definir prioridades nas áreas de formação;
  - Apoiar os agentes do sector de turismo e de viagens no estabelecimento de planos de formação, tendo em vista proporcionar um nível de qualidade elevado na oferta de serviços;
  - Oferecer modelos diversificados de cursos de formação de modo a assegurar um desempenho que esteja de acordo com os padrões internacionais;
  - Promover formação técnica e profissional;
  - Avaliar o resultado da formação e propor áreas de desenvolvimento;
  - Estudar e analisar as necessidades de formação na indústria do turismo; realizar actividades de pesquisa e investigação ao nível das necessidades de formação em articulação com os parceiros do sector de Viagens e Turismo, incluindo o Governo, a indústria, os fornecedores de formação dos sectores público e privado; as associações industriais; as universidades, os formandos e estudantes;
  - No âmbito da Campanha de Sensibilização, apoiar os agentes do sector do Turismo no seus cursos de formação;

- Prosseguir o apoio à formação, nos diversos departamentos da DST, para funcionários dos organismos nacionais do Turismo dos Países de Língua Lusófona.
  
- No plano interno
  - Acompanhamento contínuo e melhoria de cada um dos serviços prestados através da Carta de Qualidade desta DST, não apenas no aspecto da execução, mas também com o objectivo de obter reconhecimento local, regional e internacional. A fim de estar em sintonia com este trabalho relevante, ao longo do ano serão efectuados uma análise trimestral, na aplicação da Carta de Qualidade. Ao mesmo tempo, os residentes de Macau e os turistas, vão ser convidados a responder aos questionários preparados pela DST, sobre os índices de satisfação e os resultados serão aplicados como pontos de referência na execução do plano da Carta de Qualidade e melhoria do serviço prestado. Paralelamente, será publicada, com fins de promoção e referência, uma nova versão dos folhetos da “Carta de Qualidade”. Além disso, servirá como preparação à futura participação no “Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade do Governo da Região Administrativa Especial de Macau” – organizado pelo Governo da R.A.E.M.
  - Fortalecer a capacidade e a qualidade da equipa através de proporcionar aos nossos pessoais (sobretudo os recém-recrutados) formação específica; dar-lhes oportunidades para demonstrar o seu talento e suas potencialidades através da nova organização e distribuição do trabalho e dos recursos humanos. Tudo isto visa tornar mais profissional o trabalho de fiscalização e elevar o efeito da execução da lei, de modo a ir ao encontro do posicionamento de Macau como um centro internacional de turismo e lazer.
  - Proporcionar acções de formação para gestores da DST e restantes funcionários, visando actualizar os seus conhecimentos profissionais.

---

***DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS CULTURAIS E  
TURÍSTICOS, PROMOÇÃO DE EVENTOS E  
FESTIVIDADES***

04

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



### **PONTO EM FOCO 3: DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS CULTURAIS E TURÍSTICOS, PROMOÇÃO DE EVENTOS E FESTIVIDADES**

Através da cooperação do departamento com as associações locais, continuar a aperfeiçoar o “Plano de Desenvolvimento de Novos Produtos Turísticos de Macau”: “Plano de Desenvolvimento para o Turismo Cultural” e “Plano de Desenvolvimento de Festividades e Eventos”. Através de implementação de incentivos e promoção no exterior na área de Turismo de negócios, foi apoiado o desenvolvimento da indústria e promoção de Macau como destino do turismo de incentivo.

- **Plano de Desenvolvimento para o Turismo Cultural**
  - Trabalhar em conjunto com o ICM na organização de actividades nas igrejas e em outros pontos de atracção turística, e diferentes actuações culturais nas zonas circundantes (dança, música, magia, pintura, acrobacias, espectáculos de arte, entre outros) e stands para productos culturais e creativos, alimentos tradicionais secos, entre outros.
  - Convidar as associações dos vários Países de Língua Portuguesa, e mensalmente organizar carnavais temáticos do país de origem em Macau. O formato destes carnavais podem ser em movimento ou estáticos, como por exemplo, espectáculos de rua, exposições de fotografia, arte e indústria criativa, jogos interactivos, gastronomia e lembranças, entre outros.
  - Inclue : “Plano de Promoção dos Templos e Igrejas”, “Plano de Incentivo ao Turismo de Casamentos”, “Plano de Incentivo para Excursões de Estudantes”, “Triciclos”, “Cruzeiro em Macau”, “Actuações Culturais nos pontos turísticos nos fins de semana”, “Actividades de Carnaval dos Países de Língua Portuguesa”, etc
  
- **Plano de desenvolvimentos para Festividades e Eventos**
  - Continuará a organizar e a co-organizar diversos eventos e festividades, com uma nova forma e conteúdo para os visitantes e residentes, focando-se na organização do “25º Concurso Internacional de Fogo de Artificio de Macau” e no “60º Grande Prémio de Macau”, bem como apoiar a organização do desfile do Ano Novo Chinês.
  
- **Apoio à realização do “Fórum de Economia de Turismo Global ”**
  - O primeiro “Fórum de Economia de Turismo Global 2012” foi realizado

com sucesso em Macau no ano passado, para incentivar e apoiar os diversos eventos realizados em Macau, a DST continua a apoiar a realização do segundo “Fórum de Economia de Turismo Global 2013” que realizará nos dias 16 a 19 de Setembro do corrente ano em Macau.

- **“Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos”**
  - No dia 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2013 a DST continua a executar o “Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos”, para fortalecer o desenvolvimento diversificado do turismo de Macau e promover Macau como destino de turismo.
  
- **“Programa de Pontuação de participação nas Feiras de Incentivo”**
  - O “Programa de pontuação de participação nas Feiras de Incentivo” foi lançado em Março de 2013, para incentivar e apoiar a continuação de participação da indústria local nas feiras de incentivo organizada pela DST, a fim de reforçar a promoção e o desenvolvimento nas áreas de turismo de negócios e viagens de incentivo de Macau.
  
- **Participação nas feiras de incentivo no exterior**
  - Com a colaboração e a participação da Direcção dos Serviço de Economia e do Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau, a DST continua a participar nas 8 feiras internacionais do turismo de negócios, para fortalecer ainda mais o desenvolvimento do turismo de negócios de Macau.
  
- **Optimizar o ambiente turístico e planeamento do produto**
  - Acompanhar o projecto do “Estudo da Optimização das Sinalizações Turísticas, a produção das instruções do design e da guia das sinalizações turísticas serão concluídas em breve, entretanto, vai apresentar formas de implementação para as estratégias de execução, a fim de fornecer um ambiente turístico sem barreiras aos turistas.
  - Do ponto de vista do desenvolvimento de turismo, participar nos trabalhos do planeamento global da cidade, bem como cooperar com a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT), Instituto Cultural de Macau (ICM), Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), Gabinete para as Infra-estruturas de Transportes (GIT), Capitania dos Portos (CP), etc., os trabalhos participados incluem: 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”, o “Projecto de optimização da estação ferroviária das Portas do Cerco e do espaço circunstante”, o “Planeamento dos Novos Aterros”, a “Optimização do Terminal Marítimo do Porto Exterior e planeamento do Terminal Marítimo da Taipa” e o “Projecto da Ponte Hong Kong, Zhuhai e Macau”.

- Estudo prévio dos produtos turísticos que têm grande potencialidades de desenvolvimento, a fim de impulsionar o desenvolvimento sustentável da indústria turística;
  - Cooperar com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), no sentido de analisar com profundidade os assuntos relacionados com o transporte de turismo, tais como: o tráfego de veículos de turismo e gestão de estacionamento, tema turística nos autocarros, estudo do transporte de turismo, entre outros.
- **Modernização e apoio às instalações da DST**

Em 2013, a DST vai continuar promover as suas instalações, tais como o Centro de Actividades Turísticas, Museu do Grande Prémio, Museu do Vinho, Centro de Actividades Turísticas e Culturais e Edifício Ritz. E ao mesmo tempo, dar apoio logístico às actividades e reuniões internas e externas. Para o apoio das instalações, planeamos o seguinte:

    - Centro de Actividades Turísticas
      - Para uso mais eficiente do espaço e melhorar a utilização do Centro de Actividades Turísticas, irá realizar-se a renovação das instalações deste espaço.
      - Melhoramento das instalações internas, tais como: instalação de placas contra ruídos nos ar condicionados, instalações de mais sistemas de vigilância (CCTV) e também estender o seu período de gravação, etc.
      - Dar continuidade aos serviços de assistência e manutenção dos equipamentos, tais como: electricidade, sistema de telephone, elevadores, sistema de ar condicionado e também os serviços fornecidos pelas empresas de segurança e limpeza.
      - Promover o uso das instalações com as entidades públicas e privadas de Macau SAR através de celebração de um acordo de cooperação com essas mesmas.
      - Melhoramento do processo de pedido de utilização das instalações

deste Centro, encurtamento da confirmação do pedido, estudo para o uso electrónico do pedido de arrendamento.

- Museu do Grande Prémio e Museu do Vinho
  - Continuação da política de isenção do pagamento das entradas nos Museus do Grande Prémio e do Vinho no período compreendido entre 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2013, com a extensão do horário de abertura dos Museus do Grande Prémio e do Vinho das 10H00 – 20H00.
  - Actividade promocional integrada nas comemorações do Dia Internacional dos Museus, a realizar no dia 5 de Maio 2013, na Praça do Tap Seac denominada a “6a Feira do Dia Internacional dos Museus - Macau 2013”, 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 Guandong. Actividade aberta ao público em geral com a participação dos museus da China e de Hong Kong.
  - Realização na inscrição como membro efectivo a aderir no ICOM/China – “*The International Council of Museums*”.
  - Promover o 60º Grande Prémio de Macau por forma a que os visitantes tenham um maior conhecimento deste evento em Macau através do Museu do Grande Prémio.
  - Estabelecer mais contactos com outros Museus locais em reuniões, e participar nos seminários organizados pelo mesmos.
  
- Centro de Actividades Turísticas e Culturais e Edifício Ritz no Largo do Senado
  - Dar continuidade à promoção do uso das instalações com as entidades públicas e privadas de Macau SAR através de celebração de um acordo de cooperação com essas mesmas, e também melhor e desenvolver este mesmo espaço.
  - Dar continuidade aos serviços de assistência e manutenção dos equipamentos, e também os serviços fornecidos pelas empresas de segurança e limpeza.
  
- Os principais apoios logísticos
  - Instalação de equipamentos audiovisuais e dar apoios às actividades de grande escala organizadas pela DST, uma delas, incluindo a

Reunião Interim de Marketing da DST e Reunião Annual, respectivamente nos meses de Janeiro e Junho.

- Assistência e Instalação de equipamentos audiovisuais nas instalações da DST.
- Organização e responsável do Jantar de Primavera e Confertranização e Festa de Natal da DST.
- Organização e responsável do Jantar oferecido aos corredores do Grande Prémio de Macau.
- Responsável nos materiais armazenados no Edifício Industrial Fok Tai e as suas instalações.



---

***FOCALIZAÇÃO NO APOIO AO TURISMO  
COMUNITÁRIO E REFORÇO NO DIÁLOGO COM A  
COMUNICAÇÃO SOCIAL E O PÚBLICO***

05

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **PONTO EM FOCO 4: FOCALIZAÇÃO NO APOIO AO TURISMO COMUNITÁRIO E REFORÇO NO DIÁLOGO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL E O PÚBLICO**

- **Turismo Comunitário**
  - Cooperação com associações locais, desenvolver em conjunto o turismo comunitário.
  - As actividades incluem: publicações turísticas, desenvolvimento do sistema de informação turística e festivais culturais, etc.
  - Tendo em conta a organização de concurso para desenvolver os aplicativos relacionados com telemóveis, a fim de permitir os visitantes antes da partida, através das informações turísticas feitas pela classificação comunitária preparar as suas viagens, ao mesmo tempo, após a sua chegada através dos serviços do sistema de posicionamento global (GPS), do WiFi GO, do mapa interativo, do código de barras bidimensional, dos software dos telemóveis e do envio de mensagens, conhecendo o lugar onde está posicionado, ou os pontos turísticos, museus que estão à proximidade e as agendas de turismo.
  
- **Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau**
  - Relançado em 2013 “Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau”, neste momento 22 associações locais envolvidas e mais de 55 actividades.
  - Actividades incluem: competições, seminários, materiais promocionais / lembranças, pesquisa, stands de jogos, actividades relacionadas com o Património Mundial, turismo local, cursos de formação, Carnaval, actuações culturais, etc.
  - Na presente fase, prevê-se a participação de 100.000 residentes, o que significa que 1 em cada 5,4 residentes de Macau participam nesta campanha.
  - Tendo em conta a organização de concurso de design para desenvolver os aplicativos relacionados com telemóveis; e reforçar a aplicação (App) para *iPhone/Smartphone* denominada Sentir Macau, a fim de incentivar os cidadãos fazerem o descarregamento no seu telemóvel, e caso verifiquem inquéritos dos visitantes sobre os problemas de viagens este pode de imediato mostrar as aplicações, pelo que é uma das ferramentas essenciais do Embaixador do Turismo.

- **Estabelecimentos hoteleiros mais económicos**
  - Coordenar com as associações ligadas ao turismo, em 2013, vai continuar a acompanhar os trabalhos de optimização da página electrónica especial para os estabelecimentos hoteleiros mais económicos, incluindo o melhoramento da função do pagamento on-line, bem como reforçar os vários trabalhos de promoção e enriquecer o conteúdo desta página electrónica, entre outros, além disso, foi fornecido opiniões técnicas na versão aplicativo do telemóvel e os referidos apoios técnicos.
  - Continuar a focar no desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos existente, através da base sólida da página electrónica especial e da plataforma de reserva de quartos on-line, estudar todas as medidas que venham a aumentar a capacidade de gestão e da competitividade dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos;
  - No plano de desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos, analisar em conjunto com a DSSOPT e com as subunidades da DST, a fim de analisar a optimização do processo da gestão da terra e dos procedimentos de licenciamento;
  - Realizar estudo sobre a viabilidade da construção dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos no projecto da nova via de acesso entre Guangdong e Macau.
  
- **Mídia e relações públicas**
  - Prosseguir com a divulgação dinâmica de informações precisas e atempadas através dos diferentes canais de comunicação social.
  - Prosseguir com a cooperação próxima com o Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura na realização da série temática “Pessoas e Amizades de Macau”; em 2013 mais departamentos com nível de Direcção de Serviço participarão na terceira fase do plano de divulgação de “Pessoas e Amizades de Macau”, esperando-se que tal ajude a ampliar e diversificar as reportagens difundidas; em 2013 a Direcção dos Serviços de Turismo continua a estar encarregue do “Grupo de Coordenação da Plataforma On-line”, sendo que, o grupo planeia ampliar as funções de ligação à Internet, como adicionar a função “partilhar” nos artigos disponíveis on-line, para permitir aos leitores partilhar o artigo em redes sociais como o Facebook ou o Weibo, para ampliar a divulgação; e visitar as páginas electrónicas dos diferentes departamentos envolvidos, entre outros.

- Participar nas actividades de grupos de imprensa em visita de familiarização a Macau para incremento de relações com a comunicação social, e recolha de ideias e opiniões da imprensa visitante sobre o desenvolvimento da indústria turística de Macau.
- Avaliar, acompanhar e estar presente nas entrevistas com meios de comunicação social aceites pela DST.
- Responder aos inquéritos dos órgãos de comunicação social, em especial de Macau.
  
- **Publicação e Distribuição das Informações**
  - Para continuar a fornecer à indústria turística local e exterior informações necessárias, iremos continuar a analisar as tendências do turismo do mercado e fornecer as referidas informações da DST e da indústria turística para publicar os seguintes relatórios:
    - Plano de Actividades da DST
    - Relatório de Actividades da DST
    - Macau Travel & Tourism Statistics
    - Market Performance Report
    - MICE Annual Report
    - Macau Tourism Figures
    - Monthly Tourism Highlights
  - Prosseguir com a produção das publicações de turismo “*Macau Travel Talk*” e “*What’s On*”, no trabalho de edição de conteúdos e publicação periódica das mesmas.
  - Para aumentar a actualidade das estatísticas, teve o uso extensivo da Internet como um canal eficaz para transmissão de informações, bem como continuará a trabalhar para implementar publicações electrónicas e para uma divulgação rápida das informações serão enviadas através de e-mail e da plataforma da biblioteca electrónica.
  - Fornecer periodicamente estatísticas ao OMT e a PATA, para uso do relatório estatístico.
  - Divulgar periodicamente na página electrónica da DST as informações mais recentes dos dados estatísticos de turismo.
  - Responder todos os aspectos dos pedidos de informação de viagens, em particular, os dados da indústria do turismo de Macau.
  - 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.

- Divulgar periodicamente o relatório mensal e trimestral das tendências dos mercados enviados pelos representantes no exterior, a fim de servirem de análise e estudo destes Serviços.
  - Prosseguir com a divulgação interna de notícias e informações relevantes sobre Macau, a indústria turística de Macau, ou sobre a indústria turística internacional.
  - Sugerir às chefias e diferentes departamentos, os formatos e canais adequados, bem como conteúdos para divulgação de informações.
- **Apresentação da Reestruturação da DST**
    - Considerando o intercâmbio cada vez mais frequentes no Interior da China e no estrangeiro, o modo de apresentação adoptado no passado, há necessidade de fazer a inovação, o grupo de trabalho interno vai de acordo com o modelo do conteúdo da apresentação fazer uma nova inovação, cujo objectivo é para fornecer aos nossos pessoais umas informações rápidas e atempadas.
  - **Atenção com o problema da capacidade de suporte turística**
    - A DST tem mantida em contactos permanentes com diferentes serviços públicos, nomeadamente a Capitania dos Portos, os Serviços de Migração, entre outros, bem como periodicamente no seio da reunião e com o intercâmbio realizado com estes serviços apresentar opiniões de melhoramento dos postos fronteiriços, da entrada e saída de visitantes e das instalações complementares de trânsito, e através da comunicação e cooperação com as referidas entidades, a fim de fomentar elevar o poder de recepção turística. O Governo da RAEM vai continuar a impulsionar a diversificação dos produtos turísticos e das fontes de turistas, bem como incentivar projectos que não estejam relacionadas com o jogo, a revitalização das zonas antigas, e através de uma série de actividades, distribuir os visitantes por diferentes zonas da cidade, a fim de aliviar a pressão do fluxo de pessoas. Além disso, sobre o poder de recepção turística, de acordo com a direcção do futuro desenvolvimento, os Serviços de Turismo não vai procurar meramente um aumento do número de visitantes, mas, sim na concentração da mudança do modelo de turismo, a fim de elevar um turismo de qualidade.

---

***INOVAÇÃO DAS TÁCTICAS PROMOCIONAIS E  
EXPLORAÇÃO DE NOVOS MERCADOS TURÍSTICOS***

06

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **PONTO EM FOCO 5: INOVAÇÃO DAS TÁCTICAS PROMOCIONAIS E EXPLORAÇÃO DE NOVOS MERCADOS TURÍSTICOS**

- **Estratégia de Promoção Turística**
  - Para além de continuar a usar o tema e slogan promocional: “Momentos Memoráveis – Sentir Macau” , irá adicionar o novo tema “Momentos Emocionantes”, no sentido de divulgar o turismo através das festividades e eventos do corrente ano.
  - Renovar os balcões de informações turísticas de Macau, que terão mais desenhos particulares e instalações avançadas e interactivas, no sentido de reforçar os hardwares dos balcões, promovendo assim a eficiência e qualidade de serviços, fazendo com que os visitantes tenham uma boa impressão do Turismo de Macau, bem como adquirir as informações turísticas atempadamente e mais fácil.
  - Aproveitar a oportunidade de inauguração geral da linha de comboios entre Guangzhou e Zhuhai, irá realizar as promoções turísticas nas cidades principais da linha de comboios de alta velocidade entre Beijing e Guangzhou. Além disso, irá acompanhar as actividades promovidas pelas entidades locais de negócios nas províncias de Shandong, Guizhou e Shaanxi, no sentido de realizar grande campanha de promoção turística nas cidades principais daquelas províncias.
  - Apreciar a situação global de economia, no sentido de elaborar plano adequado para a promoção turística, tendo como o objectivo a consolidar os mercados existentes, e explorar mais mercados provenientes de turistas internacionais, incluindo os mercados do Sudeste asiático e da Rússia. Continuará ainda a colaborar com as companhias aéreas, para organizar pacotes turísticos nos mercados prioritários, com o intuito de alargar a cobertura de promoção turística nas cidades potenciais no exterior.
  - Reforçará as promoções turísticas através da Internet, tendo considerado a larga cobertura e facilidades para a realização de promoção na internet, que permitirá a divulgação profunda da imagem e informações mais novas do turismo de Macau junto dos mercados-alvos. Um dos pontos importantes inclui a produção do mapa turístico em 3D, a organização do itinerário turístico, e actualizar moderadamente o serviço da página electrónica para indústria turística da DST.
  - Para acompanhar o desenvolvimento do turismo comunitário, irá

reorganizar os produtos turísticos de características locais, promovendo-os junto dos mercados-alvos através dos nossos representantes no exterior. Mais ainda, irá incentivar os trades dos estrangeiros para realizar bolsas de contactos para os trades locais, promovendo assim as cooperações entre os trades bilaterais durante as suas visitas em Macau.

- Reforçar as instalações destinadas para os turistas individuais. Neste contexto, irá desenvolver o sistema de serviço de Guia de Áudio com mais idiomas.
  - Em conjunto com as subunidades da DST, criar o grupo de trabalho da promoção turística electrónica, a fim de fornecer opiniões no ponto de vista da promoção turística electrónica para os planos de trabalho do presente ano, bem como em forma constância realizar análises sobre as opiniões apresentadas pela indústria turística.
- **Trabalhos em *Marketing***
    - De acordo com a mudança e a necessidade da situação dos mercados, irá realizar as estratégias adequadas de promoção como: participação nas feiras de turismo no exterior, organização de seminários de apresentação sobre os produtos turísticos, bolsas de contactos para o sector turístico, e campanhas publicitárias através de órgãos de comunicação social, tendo como o objectivo a promover Macau no exterior.
    - Colaborará estreitamente com as representações, delegações companhias consultoras de relações públicas no exterior, no sentido de realizar inquérito periódico sobre os mercados locais, para estudar o comportamento e as preferências de viagem dos visitantes daqueles mercados, favorecendo o uso de estratégia adequada para consolidar os mercados provenientes de turistas no exterior.
    - Apoiar os trades para organizar mais produtos e itinerários turísticos de diversos temas, tendo como o objectivo a promover os eventos prioritários locais como: 60º Grande Prémio de Macau e 25º Concurso Internacional de Fogo de Artifício de Macau, etc.
    - Orientar as nossas representações no exterior a produzirem materiais informativos em idiomas diferentes, bem como apoiarem na promoção sobre o turismo de Macau através de página electrónica e apps em idiomas diferentes.
    - Organizar promoções em grande escala nos mercados-alvos no exterior, por exemplo, roadshows, festival de gastronomia, e participação no desfile de carros alegóricos, de formar a aumentar o conhecimento sobre Macau.

- Prestar assistência em convidar o sector de turismo no exterior para visita de familiarização em Macau, promovendo assim o intercâmbio e colaboração entre os trades estrangeiros e locais.
  - Incentivar as companhias aéreas a organizarem rotas directas a Macau, nomeadamente irá apoiar as mesmas através de divulgações diferentes para explorar e consolidar o número de passageiros das novas rotas.
  - Tendo em consideração a exploração do mercado prioritário da Rússia, irá desenvolver as estratégias promocionais diferentes através da nova representação naquele, de forma a atrair mais residentes das cidades principais da Rússia para Macau.
  - Recrutar uma nova representantação para o mercado da Tailândia, com o intuito de consolidar o número de turistas provenientes daquele.
- **Acolhimentos na área de promoção**
    - Para acompanhar o Governo Central no objectivo de desenvolvimento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer” , continuará a receber as imprensas internacionais e os grupos de visita de familiarização em Macau, para que o Centro Histórico de Macau continue a ser um dos pontos atractivos do sector de turismo.
    - Conceber itinerários para os grupos de filmagens e de visita de inspecção, com o intuito a apresentar a diversidade dos itinerários e produtos turísticos temáticos de Macau, enriquecendo assim o turismo cultural local.
    - No sentido de acompanhar o desenvolvimento de itinerários múlti-destinos, ao acolhimento dos grupos de visita de familiarização que vem a Macau para visitar mais de um destino, irá manter cooperação permanente com os paceiros das regiões vizinhas, para corresponder aos acolhimentos necessários.
    - Para corresponder às questões da Internet dos turistas e estrangeiros em relação às informações sobre o turismo de Macau, por exemplo, o visto para entrar Macau e dúvidas das rotas do transporte, irá fornecer respostas adequadas e pormenores, de acordo com as necessidades. Além disso, no que respeito às opiniões, sugestões ou queixas apresentadas pelos turistas através de telefone, correspondências, fax e emails etc., a DST irá assistir à resposta a estas questões ou passar para outros departamentos ou Serviços relaccionados.

- **Fornecer informações turísticas de Macau**
  - Encontram-se neste momento 6 balcões de informação turística em Macau e 2 em Hong Kong, que têm como o objectivo a fornecer as informações do turismo de Macau, bem como a distribuir os materiais informativos para os turistas que nos visitam.
  - Fornecer serviço de Guia de Áudio sobre as atracções turísticas de Macau destinado aos turistas individuais. Neste âmbito, continuará a fornecer o dispositivo de áudio (Self-servied Guiding Service) gratuitamente aos turistas. Actualmente, já se encontraram o serviço de Guia de Áudio em Mandarim, Cantonense, Inglês, Português, Japonês e Coreano etc., com a introdução de 16 atracções turísticas locais. Está a planear a aumentar a versão em alemã dentro do corrente ano.
  - Após o lançamento do serviço de audio-guia portátil, planeia permitir os visitantes através do aluguer do telemóvel inteligente para uso das páginas electrónicas e das aplicações da DST e em conjunto com os planos de serviços da CTM enriquecer as experiências de viagens.
  - A Direcção dos Serviços de Turismo irá lançar em 2013 uma nova página electrónica, com grande acréscimo de conteúdos de comunicação multimédia; em conjunto serão lançadas também aplicações para telemóveis inteligentes (App) relacionadas.
  - Prosseguir com a manutenção da página oficial principal da Direcção dos Serviços de Turismo (com versões em 15 línguas).
  - Continuar a acompanhar e supervisionar a Linha Aberta para o Turismo 28333000.
  
- **Produção de materiais informativos**
  - Irá produzir vídeos de vários temas e spots publicitários na televisão, incluindo o tema “Momentos Emocionantes”, e os vídeos destinados a combate contra alojamentos ilegais, facilidade de passagem autónoma nos postos fronteiriços, eventos e festividades anuais.
  - Tirar partido da imagem em vídeo para recolha de imagens e realização de vídeos em alta definição dos grandes eventos de Macau, e produção de vídeos temáticos para promover eventos organizados ou co-organizados pela DST.
  - Conceber e produzir panfletos temáticos como: Templos, Igrejas, Património Mundial e Gastronomia de Macau. Mais ainda, irá produzir mapas e guias turísticos para a distribuição aos turistas.
  - Conceber imagem para os booths de Macau nas feiras de turismo que terão

lugares no exterior durante o corrente ano. Além disso, irá actualizar o conteúdo de publicidade, prestando assistência na campanha publicitária na televisão no Interior da China e nas zonas vizinhas.

- Concepção para a promoção dos eventos no exterior.
  - Fornecer materiais informativos sobre o turismo de Macau aos hotéis e balcões de informação turística da DST em Macau, e às representações da DST para os mercados no exterior.
- **Estudos de mercado**
    - Para acompanhar as diferentes necessidades e expectativas dos visitantes, após realizado o estudo dos mercados do Interior da China, Hong Kong e Rússia, em 2013, vai continuar a realizar inquérito sobre as necessidade dos visitantes nos mercados alvos, pelo que prevê realizar um projecto junto ao mercado de Taiwan, China.
    - Continuar a cooperar com Hong Kong Tourism Board (HKTB), a fim de realizar um estudo sobre os visitantes dos mercados turísticos de longa distância.
    - Continuar a enviar representantes para participar nas principais feiras realizadas pela DST nos mercados exteriores, bem como colectar os relatórios de estudos dos outros mercados, as brochuras de turismo das várias regiões e as informações da ornamentação dos booths.
    - Realizar estudo aprofundado e acompanhar os mais recentes desenvolvimento dos mercados alvos e apresentar propostas de desenvolvimento para explorar os mercados potenciais.
    - Estudo individual e análise detalhada dos mercados existentes no exterior da DST, bem como actualizar as referidas informações em qualquer momento.
    - Durante a realização da reunião de Marketing da DST, realizar estatística, estudo e análise detalhada sobre a situação dos mercados externos da DST, bem como realizar previsão dos mercados.



---

***CONCENTRAÇÃO NA PARTICIPAÇÃO NAS  
ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS E REFORÇO DO  
DESENVOLVIMENTO DA COOPERAÇÃO REGIONAL***



**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO**

---



## **PONTO EM FOCO 6: CONCENTRAÇÃO NA PARTICIPAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS E REFORÇO DO DESENVOLVIMENTO DA COOPERAÇÃO REGIONAL**

- **Relações Externas**

- Manter relações próximas com organizações internacionais de turismo e entidades de turismo de diferentes países.
- Para fortalecer os contactos com as organizações internacionais de turismo, a DST manterá em 2013 uma participação activa nas diferentes reuniões e eventos organizadas pelas mesmas, incluindo: Federação Mundial de Cidades de Turismo (WTCTF), Cooperação Económica da Ásia Pacífico (APEC), Associação de Turismo da Ásia Pacífico (PATA) e Organização Mundial do Turismo (OMT).
- Prosseguir com o acompanhamento do programa coordenado pela OMT de “Turismo Sustentável para Eliminação da Pobreza (ST-EP)”, no qual a RAEM participa.

- **Política e estudo regional**

- Através do mecanismo de cooperação turística entre Guangdong, Hong Kong e Macau, e de acordo com o progresso de trabalho da parte de Guangdong mediante o “Plano de desenvolvimento das regiões turísticas de Guangdong, Hong Kong e Macau”, fornecer em tempo oportuno sugestões e acompanhar o progresso do plano.
- No âmbito da cooperação turística ao abrigo do Quadro da CEPA, recolher regularmente projectos relacionados com o andamento do trabalho e informar à Direcção dos Serviços de Economia; ao mesmo tempo, rever o conteúdo do Suplemento, e em resposta ao desenvolvimento da situação, apresentar propostas em consonância com as necessidades reais, para servirem de referência para a próxima consulta.
- No âmbito da cooperação turística regional, examinar a eficácia dos trabalhos da DST em projectos de cooperação com a Grande Região do Delta do Rio das Pérolas (Hong Kong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Guangdong-Macau e Fujian-Macau), analisar as referidas estratégias, apresentar sugestões para as futuras cooperações e acompanhar as assinaturas dos memorandos de cooperação e os documentos das referidas estratégias, especialmente no tocante à cooperação turística das novas zonas de Nansha e Hengqin.
- Durante o período da semana dourada continuar a activar o mecanismo de

troca de informações turísticas com a Administração do Turismo de Guangdong para realizar os trabalhos dos dados estatísticos; bem como acompanhar a organizar os referidos trabalhos, nomeadamente enviar ofício para os Serviços de Transportes para terem atenção com o fluxo dos turistas, e dependendo da necessidade real para providenciar adequados veículos de transportes público para os postos fronteiriços, a fim de aliviar a congestão e manter o fluxo suave de tráfego.

- **Cooperação regional na gestão da indústria**

- Fortalecer a cooperação regional no âmbito de turismo de qualidade e estabelecer boas relações com as autoridades de turismo nas regiões vizinhas. Impulsionar juntamente o desenvolvimento sustentado e saudável do turismo regional através de troca de experiências e informações e celebração de memorandos de entendimento, entre outros.
- Os operadores e agentes turísticos são considerados prestadores de serviços da linha frente numa economia de mercado livre, tendo um papel importante na elevação da qualidade do serviço prestado. Assim, é dada continuidade à promoção de uma cooperação amistosa entre os operadores dos dois lados (Macau e as regiões vizinhas) para manter a ordem do mercado de turismo receptor de Macau e fomentar um desenvolvimento sustentado e ordenado do turismo regional.

- **Promoção conjunta regional**

- Continuará a reforçar a cooperação regional, de forma a estabelecer os produtos turísticos a nível internacional, promovendo Macau no exterior.
- Colaborar com a Administração Nacional de Turismo da R. P. da China (CNTA), os Serviços de turismo da Região do Delta do Rio das Pérolas, companhias aéreas e os trades, no sentido de promover o turismo regional em conjunto.

## APÊNDICE :

- Vários Actividades

Mês	Plano de Actividades 2013
Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No início do mês Fevereiro, foi lançado o Sistema Interactivo de Multimedia para a Promoção Turística de Macau no Cave 2 do Centro de Actividades Turísticas e Culturais</li> <li>❖ Nos dias 1-3 e 6-12 de Fevereiro, apoio em conjunto com a Doca dos Pescadores para a realização do “2013 Macau New Year’s Eve Shopping Festival” no Centro de Convenções e Exposições da Doca dos Pescadores de Macau e no Anfiteatro Romano da Doca dos Pescadores de Macau.</li> <li>❖ Nos dias 12 e 16 de Fevereiro, foi organizado a “Parada de Celebração do Ano da Serpente”</li> <li>❖ Nos dias 12-24 de Fevereiro, foi organizado exibição dos Carros alegóricos</li> <li>❖ Nos dias 21-28 de Fevereiro, a DST apoiou na participação da Casa de Portugal em Macau para participarem na parade de “Nice Carnival” do ano 2013</li> <li>❖ Nos dias 10 e 11 de Fevereiro, a DST, em conjunto com o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM) foi realizado actividades comemorativas para assinalar a chegada ao Ano Novo Chinês</li> <li>❖ Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício destinado à celebração do Ano Novo Lunar no dia 12 de Fevereiro.</li> <li>❖ Nos dias 26 e 27 de Fevereiro, participação na feira “Asia-Pacific Incentives &amp; Meetings Expo (AIME)” em Melbourne, Austrália, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> </ul>
Março	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apoio e participação no “Fórum e Exposição Internacional de Cooperação Ambiental de Macau” (MIECF 2013)</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nos dias 17-19 de Abril, participação na feira “Incentive Travel &amp; Conventions Meetings (IT &amp; CM China)” em Xangai, China, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> </ul>
Maio	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Maio - Agosto, apoio à realização do evento 「Excursões de Barco de Pescadores」</li> <li>❖ Apoio e participação no evento “Dia Mundial da Criança”</li> <li>❖ Nos dias 21-23 de Maio, participação na “The Essential Worldwide Exhibition for Meetings, Incentive Travel and Events (IMEX-Frankfurt)” na Alemanha, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)</li> </ul>
Junho	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nos dias 13-16 de Junho, participação na feira “International Travel Expo &amp; MICE Travel Expo (ITE &amp; ITE MICE)” em Hong Kong, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> <li>❖ Organizar a participação de um Grupo de dança de leões de Macau para participarem na Marchas Populares de Lisboa – Festas da Cidade de Lisboa 2013</li> </ul>
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organização e realização da Conferência de Imprensa do 25º CIFAM</li> <li>❖ Organização e realização da Cerimónia de Entrega de Prémios dos Concursos de Desenho e de Fotografia do 24º CIFAM, e primeira edição do Concurso de Design do Troféu</li> <li>❖ Apoio e participação na “2013 Feira de Produtos de Marcas de Guangdong e Macau”</li> </ul>
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nos dias 2-4 de Setembro, participação na feira “China Incentive, Business Travel &amp; Meetings Exhibition (CIBTM)” em Pequim, China, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> <li>❖ 14, 19, 21 e 28 de Setembro e 1 de Outubro, organização e realização do 25º CIFAM, assim como organização e realização do Arraial de Fogo de Artifício de Macau</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No dia 27 de Setembro, organização e realização do “Dia Internacional do Turismo – Corrida de Bandejas ”</li> <li>❖ Nos dias 16 a 19 de Setembro, apoio para a realização do “Fórum de Economia de Turismo Global 2013 ”</li> <li>❖ Apoio e participação na “Exposição Internacional de Turismo e Património Mundial”</li> </ul>
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apoio à realização do Festival Cultural e Turismo A-Ma</li> <li>❖ 14, 19, 21 e 28 de Setembro e 1 de Outubro, organização e realização do 25º CIFAM, e organização e realização do Arraial de Fogo de Artífício de Macau</li> <li>❖ Apoio à realização do “Grande Prémio Internacional de Kart de Macau e “50º Campeonato Mundial de Kart da CIK – FIA”</li> <li>❖ Nos dias 1-3 de Outubro, participação na feira “Incentive Travel &amp; Conventions, Meetings Asia (IT&amp;CMA)” em Bangueroque, Tailândia, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> <li>❖ Nos dias 15-17 de Outubro, participação na feira “America’s Worldwide Exhibition for Incentive Travel, Meetings &amp; Events (IMEX-America)” Unidos, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> <li>❖ Apoio e participação na 18.ª Feira Internacional de Macau (MIF)</li> </ul>
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apoio à realização do Festival da Gastronomia de Macau</li> <li>❖ Apoio e participação do “Bazar da Caridade da Cáritas de Macau”</li> <li>❖ Apoio à realização do evento “Oktoberfest”</li> <li>❖ Co-organização do Festival da Lusofonia</li> <li>❖ Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício em celebração do 60º Grande Prémio de Macau</li> <li>❖ Nos dias 19-21 de Novembro, participação na feira “European Incentive &amp; Business Travel &amp; Meetings Exhibition (EIBTM)” em Barcelona, Espanha, em conjunto com os trades de Macau (co-expositores)</li> <li>❖ Participar na “Semana de Informática”</li> </ul>
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apoio à realização do evento 「Macau Shopping Festival」</li> <li>❖ Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício destinado à comemoração do 14º Aniversário do estabelecimento da RAEM</li> <li>❖ Co-organização de actividades relativas à Contagem Decrescente para o Passagem do ano novo</li> <li>❖ Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício destinado à comemoração do Dia da Fraternidade Universal</li> </ul>
Jan -Dez	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realização 「Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau</li> <li>❖ Desenvolvimento para o 「Turismo Comunitário」</li> <li>❖ Desenvolvimento para o 「Turismo Cultural」</li> <li>❖ Actuações Culturais nos pontos turísticos</li> <li>❖ Colocação de Triciclos nos pontos turísticos e condutores a interagirem com os turistas</li> <li>❖ Realização 「Plano de Incentivo para Excursões de Estudantes」</li> <li>❖ Realização 「Plano de Incentivo ao Turismo de Casamentos」</li> <li>❖ Realização 「Plano de Promoção dos Templos e Igrejas」</li> <li>❖ Realização de actividades de Excursões nocturnas</li> <li>❖ Realização Cruzeiro em Macau</li> <li>❖ Atribuíram subsídios para associações locais</li> <li>❖ Elaboração de uma série de Guia Turística com diferentes temas</li> <li>❖ Implementação do Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos e coordenação das solicitações recebidas</li> <li>❖ Apoio nas actividades do Turismo de Negócios realizadas em Macau</li> <li>❖ Organização de visitas de familiarização para os organizadores de eventos do Turismo de Negócios referidos pelos Escritórios de Representação da DST no exterior</li> <li>❖ Inserção publicitárias em revistas do turismo de incentivo de renome</li> </ul>

	internacional e em canais de comunicação
--	------------------------------------------

- 2013, no quadro seguinte, o somatório dos recursos financeiros dotados para a DST

Orçamento	2012 (MOP\$)	%	2013 (MOP\$)	%	Variação (%)
OR	205,009,000.00	18.78%	243,013,000.00	19.59%	18.54%
PIDDA	16,222,500.00	1.49%	21,825,000.00	1.76%	34.54%
FT	870,500,000.00	79.73%	975,554,400.00	78.65%	12.07%
Total	1,091,731,500.00	100.00%	1,240,392,400.00	100%	13.62%

- No Capítulo das Receitas - 2013

Descrição	2012 (MOP)	(%)	2013 (MOP)	(%)	Variação (%)
Receitas Próprias	50,000,000.00	5.74%	173,422,400.00	17.78%	246.84%
Imposto de Turismo	412,500,000.00	47.39%	524,132,000.00	53.72%	27.06%
Contribuição de Jogo	408,000,000.00	46.87%	278,000,000.00	28.50%	-31.86%
Total	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

- No Capítulo das Despesas (Dotação inicial) – 2013

Descrição	2012 (MOP\$)	%	2013 (MOP\$)	%	Variação (%)
Fundo de Turismo-DST	672,613,100.00	77.27%	688,904,500.00	70.62%	2.42%
Grande Prémio de Macau	160,000,000.00	18.38%	243,608,000.00	24.97%	52.26%
Festival de Fogo-de Artífício	11,540,000.00	1.33%	14,295,900.00	1.46%	23.88%
CPITMP	6,226,000.00	0.71%	6,503,400.00	0.67%	4.56%
Gab. Gestão Crises Turismo	20,120,900.00	2.31%	22,242,600.00	2.28%	10.54%
Total	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

No âmbito do Orçamento privativo do FT, estão descriminadas ainda 4 orçamentos individualizados conforme o quadro acima indicado e os respectivos montantes de dotação inicial.

Descrição	2012 (MOP\$)	%	2013 (MOP\$)	%	Variação (%)
Fundo de Turismo-DST	672,613,100.00	77.27%	613,904,500.00	62.93%	-8.73%
Grande Prémio de Macau	160,000,000.00	18.38%	318,608,000.00	32.66%	99.13%
Festival de Fogo-de Artífício	11,540,000.00	1.33%	14,295,900.00	1.46%	23.88%
CPITMP	6,226,000.00	0.71%	6,503,400.00	0.67%	4.56%
Gab. Gestão Crises Turismo	20,120,900.00	2.31%	22,242,600.00	2.28%	10.54%
Total	870,500,000.00	100.00%	975,554,400.00	100.00%	12.07%

Face à necessidade de realização de obras no edifício da Torre do Grande Prémio ainda no início do corrente ano, o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau foi reforçado o valor de Mop\$75,000,000.00 passando então a dotação inicial de Mop \$243,608,000.00 para o orçamento revisto de Mop \$318,608,000.00.

書名 : 二零一三年度活動計劃  
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局  
編輯 : 研究計劃處  
印刷 : 偉圖印刷廠  
數量 : 160 本  
出版日期 : 2013 年 6 月

Título : Plano de Actividades de 2013  
Edição : Direcção dos Serviços de Turismo  
Produção : Divisão de Estudos e Planeamento  
Impressão : Tipografia Vitoria  
Tiragem : 160 exemplares  
Data de edição : Junho 2013

倘引用本刊物的資料，須指出資料來源。

本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料。倘有資料差誤或遺漏，澳門特別行政區政府旅遊局恕不負責。

Deve mencionar a fonte de origem, caso utilizar as informações desta publicação.

A fim de fornecer umas informações concretas, o conteúdo desta publicação foi elaborado com todo o cuidado. A Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM não responsabiliza de qualquer acto quando verificar qualquer erro ou lapso nas informações.