

二零一二年度活動計劃 Plano de Actividades de 2012



感受澳門 動容時刻
TOUCHING MOMENTS

EXPERIENCE **MACAU**

PLANO DE ACTIVIDADES DE 2012

**DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA
ORGANIZAÇÃO ©2012**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....
2. DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO.....
3. DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO TURÍSTICA.....
4. DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES EXTERNAS.....
5. DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO.....
6. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO.....
7. DEPARTAMENTO DO PRODUCTO TURÍSTICO E EVENTOS.....
8. MUSEU DO GRANDE PRÉMIO.....
9. MUSEU DO VINHO.....

INTRODUÇÃO

01

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

INTRODUÇÃO

Em 2012, em resposta ao posicionamento estratégico do desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, a Direcção dos Serviços de Turismo ajustará, atempadamente, as políticas e as medidas do turismo, dando prioridade à criação de um plano abrangente sobre esse desenvolvimento. Paralelamente, serão reforçados os trabalhos relativos à cooperação regional, à qualidade do turismo, à conjuntura dos produtos turísticos e à inovação promocional, para construir Macau como destino turístico de qualidade e para alcançar o objectivo, a longo prazo, de transformar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer.

1.1 Plano geral do desenvolvimento turístico para transformar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer

Em 2011, com a aprovação das Linhas Gerais do “12.º Plano Quinquenal” do país e a assinatura do “Acordo-Quadro para a Cooperação entre Guangdong e Macau”, foi confirmado o apoio à construção de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, para desenvolver serviços turísticos abrangentes com temas variados e característicos, e promover a diversificação adequada da economia.

Assim sendo, a DST irá criar um grupo de trabalho interno para acompanhar os projectos e as pesquisas do Governo da RAEM relativos ao objectivo de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, designadamente o posicionamento dos indicadores, o plano geral e as medidas específicas, entre outros, no sentido de desenvolver um programa abrangente para os Serviços de Turismo, acompanhando a orientação para o seu desenvolvimento relevante.

Tendo em conta a rápida evolução da indústria do Turismo, para dar resposta às opiniões do sector e responder os problemas aí existentes, iremos iniciar uma série de planos de estudo, em especial, no tocante ao transporte turístico, às instalações dos postos fronteiriços, ao serviço de táxis, à sensibilização turística e aos recursos humanos, entre outros e, agrupando as opiniões apresentadas pela indústria turística, tentaremos elevar o nível do serviço existente e otimizar o ambiente e as actuais instalações turísticas; além disso, através da cooperação interdepartamental, tentaremos encontrar soluções. Ao mesmo tempo, o estudo sobre a optimização do

sistema de sinalização turística estará finalizado em breve. Para além de rever os problemas actualmente existentes nessa sinalização, serão dadas directrizes específicas para a sua instalação, a fim de proporcionar aos turistas um ambiente sem barreiras.

Além disso, para atender às diferentes necessidades e expectativas dos turistas, vindos das diferentes partes do Mundo, após o estudo realizado nos mercados do Interior da China e de Hong Kong, iremos, de acordo com as mudanças dos mercados, realizar estudos sobre as necessidades dos turistas de outros mercados alvo e analisar os mercados potenciais incluindo, entre outros, os da Rússia e da Índia.

1.2 Optimizar o funcionamento dos processos administrativos e aperfeiçoar atempadamente as leis e os regulamentos conexos

Tendo em atenção a reestruturação desta Direcção de Serviços, iremos proceder à revisão dos trabalhos em conformidade, para acompanhar o desenvolvimento socioeconómico e dar resposta às necessidades do nosso sector. Iniciaremos, gradualmente, o recrutamento de pessoal e, em 2012, iremos planear e estudar o reforço da formação do pessoal interno, nomeadamente, intensificar a capacidade e qualidade da equipa de trabalho, para responder às necessidades das diversas subunidades.

Daremos continuidade à melhoria gradual dos trabalhos administrativos, efectuando uma extensão da reforma administrativa e da actualização das medidas de gestão existentes, através da elaboração de orientações internas, maximização do uso da tecnologia informática, reavaliação dos processos de trabalho e execução da Carta de Qualidade, no sentido de tornar mais metódicas a gestão e a regulamentação do trabalho, aumentando a eficiência administrativa e criando condições para a prestação de serviços mais variados e facilitados aos cidadãos.

No tocante ao aperfeiçoamento do enquadramento jurídico, esta Direcção de Serviços está empenhada em colaborar na discussão legislativa e no trabalho de acompanhamento relativo ao projecto do diploma que regula a actividade das agências de viagens e a profissão de guia turístico e está a preparar a sua divulgação e execução para quando entrar em vigor. Na sequência do termo da consulta pública sobre o projecto de alteração à legislação que regula o licenciamento e

funcionamento dos hotéis e dos estabelecimentos de restauração, em 2011, a DST iniciará um estudo e uma análise profundos sobre as opiniões recolhidas na auscultação e esforçar-se-á por concluir, no primeiro semestre de 2012, a reformulação da versão inicial deste diploma. Tentar-se-á, ainda, através da reavaliação e melhoria oportunas dos diplomas legais relacionados com o turismo, criar mais condições favoráveis que contribuam para o desenvolvimento diversificado e modernizado do sector e, ao mesmo tempo, estabelecer um mecanismo de fiscalização eficaz para melhorar a conjuntura turística e promover a qualidade dos serviços prestados.

Além disso, em articulação com o avanço do trabalho de revisão legislativa, será necessário fazer estudos específicos ou uma fiscalização centrada sobre as questões que preocupam a sociedade e relacionadas com o desenvolvimento do sector do Turismo. Tomando como referência as experiências de gestão turística obtidas noutros países e regiões, efectuar-se-ão uma previsão e um controlo eficazes para o futuro desenvolvimento do sector turístico de Macau.

1.3 Aperfeiçoar as funções de gestão da indústria para criar uma imagem turística com qualidade

Graças ao próspero desenvolvimento, nos últimos anos, das actividades hoteleiras e de restauração, diversos grandes empreendimentos turísticos têm sido construídos em Macau e entrado em funcionamento, incluindo hotéis de renome internacional, contribuindo para a diversificação, modernização e internacionalização do nosso sector hoteleiro. A DST continuará a manter uma comunicação estreita com o sector e a incentivar a concretização dos projectos turísticos de qualidade, bem como a promover a instalação de hotéis, estabelecimentos de restauração e de diversões que proporcionem serviços de qualidade de nível internacional e que tenham características culturais locais, de modo a introduzirem elementos criativos e de animação na oferta das instalações turísticas complementares.

Além disso, continuaremos a dar atenção ao desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos, existentes, e a coordenar-nos com as associações relacionadas com o sector turístico, melhorando o funcionamento da plataforma de reserva on-line dos quartos, reforçando a sua promoção e avaliando continuamente a eficiência destas medidas, de modo a que sejam aumentadas a viabilidade e a competitividade dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos, potenciando o

efeito da sua promoção.

Para alcançar a meta de Macau como um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, a Direcção dos Serviços de Turismo está muito atenta ao fornecimento dos serviços turísticos de qualidade, com o objectivo de dar aos turistas uma experiência agradável durante a sua permanência em Macau. Para além do exercício rigoroso das suas funções, quanto à gestão do sector, esta Direcção irá, ainda, adaptar e ajustar, oportunamente, as medidas de fiscalização, com vista a, por um lado, assegurar que as instalações turísticas sejam compatíveis com as elevadas exigências estipuladas e, por outro, sensibilizar os operadores para a importância da qualidade dos serviços, através da emissão contínua de orientações e recomendações. A par disso, será, também, intensificado o mecanismo de apoio aos visitantes, que funcionará em permanência para resolver de forma rápida as disputas turísticas.

Na sequência da entrada em vigor, no dia 13 de Agosto de 2010, da Lei de Proibição de Prestação Ilegal de Alojamento e depois de cerca de um ano de execução e de fiscalização, verifica-se que a evolução da actividade de prestação ilegal de alojamento está sempre a mudar, envolvendo a questão muitas outras áreas. Face a essa situação, será feito um estudo profundo do assunto e revistas as estratégias. Ao mesmo tempo, esta Direcção de Serviços e o Grupo de Trabalho Interdepartamental continuarão o exercício rigoroso das suas competências legais, de modo a garantir uma aplicação eficaz da lei em prol do interesse público.

Também, para estimular o pessoal do turismo a melhorar, constantemente, a qualidade do serviço e a actualizar o seu nível profissional, a DST reforçará a cooperação com a indústria nacional e internacional do turismo, bem como com instituições de formação, para melhorar, continuamente, a gestão da qualidade turística e obter reconhecimento local e internacional, dedicando-se, efectivamente, a avaliar a qualidade dos serviços da indústria do Turismo.

1.4 Consolidar os mercados geradores de turistas e inovar as actividades promocionais interactivas

Na sequência do lançamento, em meados de 2011, de um novo vídeo publicitário, em 2012, continuarão as promoções, sob o tema e slogan “Touching Moments – Experience Macau”, e a criação da nova imagem turística correspondente ao actual estado de desenvolvimento do Turismo.

Para acompanhar o objectivo de diversificar os mercados geradores de turistas, elaborar-se-á um plano completo de divulgação das informações turísticas e aproveitar-se-á a aplicação das novas tecnologias, para intensificar a comunicação e contactos com o exterior. Aproveitar-se-á, também, a generalização dos telemóveis com funções inteligentes, para estudar e explorar aplicações para a divulgação de informações, de forma a diversificar as experiências dos turistas durante a sua visita a Macau. Por outro lado, atendendo às necessidades dos turistas e tendo em consideração que as redes sociais já se desenvolveram como meios importantes de comunicação de divulgação, estudaremos o aproveitamento de plataformas virtuais diversas na promoção turística. Em 2012, também, será lançado, o website renovado e interactivo do Turismo.

Para incentivar os turistas com visto individual a visitarem o “Centro Histórico de Macau”, lançaremos, sucessivamente, em diferentes idiomas, o serviço do guia turístico portátil, para responder às necessidades dos turistas de mercados diferentes.

Continuar-se-ão a aproveitar estratégias e métodos activos e actuais de promoção, para promover a RAEM em vários mercados-alvo, para consolidar os já existentes e atrair turistas de alto nível. Conforme as características dos diferentes mercados e grupos de turistas, apoiaremos o sector turístico na organização de diferentes produtos e itinerários turísticos, destinados a cidadãos seniores, turistas femininas, famílias, casais, estudantes, desportistas e com interesses de lazer e recreio. Por outro lado, apoiar-se-ão as actividades promocionais de compras em Macau, bem como se produzirá um spot publicitário sob este tema, reforçando ao mesmo tempo a promoção dos eventos e das festividades de Macau.

Com o apoio dos nossos representantes no exterior, participaremos, activamente, nas importantes feiras estrangeiras de turismo, bem como analisaremos a sua influência nos mercados potenciais, incentivando por outro lado sector turístico a nelas participar, bem como melhoraremos as formalidades de inscrição. Além disso, convidaremos o sector turístico e órgãos de comunicação social, de todo o Mundo, para se familiarizarem com Macau, através de visitas, para que lhes possamos mostrar a variedade dos nossos recursos turísticos, facilitando, assim, a promoção dos nossos novos produtos turísticos. Ao mesmo tempo, analisaremos a forma de criação de condições favoráveis para que, em Macau, o sector turístico local possa participar no acolhimento dos grupos das visitas de familiarização ou dos grupos de promoção turística.

Para explorar os mercados potenciais e promover a diversificação dos mercados geradores de turistas, acompanharemos o acordo de isenção de vistos de entrada entre o Governo da RAEM e a Rússia e investiremos mais recursos na exploração desse mercado, bem como estudaremos a possibilidade de criação de uma nova representação nesse país. Ao mesmo tempo, continuar-se-á a apoiar o desenvolvimento de novas ligações aéreas directas com Macau, nomeadamente, divulgando-as, tendo como objectivo a exploração de mais mercados internacionais.

1.5 Enfatizar a mistura dos produtos turísticos para criar um ambiente de lazer

O número de festividades e de eventos tornou-se numa representação única do produto turístico local, ilustrando o estilo diversificado do território. Em 2012, a DST continuará a organizar, co-organizar e a providenciar apoio a eventos e a festividades, nomeadamente ao “Concurso Internacional de Fogo de Artifício”, ao “Arraial do Fogo de Artifício”, ao “Grande Prémio de Macau”, ao “Festival de Gastronomia”, ao “Festival da Deusa de A-Má”, ao “Festival da Lusofonia”, ao “Grande Prémio Internacional de Kart de Macau 2012 - 49º Campeonato Mundial de Kart da CIK – FIA (AAMC) Associação Geral de Automóvel de Macau – China”, ao “Festival de Compras 2012” e às celebrações do Ano Novo Lunar, entre outros, e adicionará novas atracções às actividades, como um espectáculo de fogo de artifício nas celebrações do Ano Novo Lunar, para enriquecer as actividades nocturnas para os turistas. Ao mesmo tempo, continuará a estudar e a explorar novos produtos para dar continuidade, a longo prazo, ao desenvolvimento das festividades e eventos.

A DST continuará a apoiar as associações e organizações cívicas para que organizem e desenvolvam actividades que promovam o turismo e os produtos turísticos, bem como continuará a subsidiar as actividades promocionais relacionadas com o turismo cultural e dar-se-á continuidade às actuações culturais, aos fins-de-semana, para enriquecer a experiência dos turistas e promover este segmento do turismo de Macau.

A Direcção dos Serviços de Turismo irá trabalhar, em conjunto, com outros departamentos governamentais e entidades para manter laços estreitos de cooperação, explorar e descobrir novas e potenciais atracções para promover a diversificação dos produtos turísticos de Macau, o que ajudará a posicionar a Cidade como um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Além disso, criaremos e

enriqueceremos o turismo de lazer de Macau e intensificaremos o “Plano de Desenvolvimento de Novos Produtos de Macau”, através dos seguintes produtos: “Excursões para Estudantes”, o “Projecto dos Templos e Igrejas de Macau”, “Autocarro Público para os Principais Locais Turísticos”, “Triciclos”, “Actividades Turísticas Nocturnas”, “Passeio em Barco de Pesca”, “Evento das Lanternas Flutuantes”, “Mega espectáculo pirotécnico no 1.º dia do Ano Novo Lunar”, “Trilho de Bicicleta e a Excursão Ecológica”, entre outros. Para além destes produtos, poderão ser criados outros, promovendo um ambiente de lazer. Quanto ao plano de optimização para o CATC, iremos acompanhar e intensificar os vários projectos a ele relativos e iniciados em 2011, para garantir que as suas instalações e produtos turísticos entrem em funcionamento normal e sejam aperfeiçoados oportuna e progressivamente.

Em paralelo com as orientações políticas do Governo da RAEM, quanto ao desenvolvimento da indústria do MICE, a DST continuará a concentrar esforços na promoção de Macau como destino de MICE. Além disso, providenciar-se-á apoio e assistência às actividades relacionadas com o Turismo de Negócios. No que diz respeito às visitas de incentivo, acreditamos que com os nossos recursos turísticos de qualidade e únicos, juntamente com as medidas de estímulo adoptadas, e com os nossos representantes no exterior, atrairemos mais grupos de incentivo vindos do exterior, promovendo e desenvolvendo o turismo de lazer na RAEM.

1.6 Promover a cooperação turística regional e fortalecer o intercâmbio internacional

As Linhas Gerais do “12.º Plano Quinquenal” do país e o “Acordo-Quadro para a Cooperação entre Guangdong e Macau” oferecem boas oportunidades para a cooperação regional. O “Acordo-Quadro” define uma estratégia de cooperação em que Macau, enquanto Centro Mundial de Turismo e Lazer, surge como líder, a zona do turismo internacional de negócios e de lazer em Zhuhai como componente enriquecedora e os recursos turísticos de Guangdong como base de apoio”. Com tudo isto foi dado mais um passo para, através da cooperação turística entre Guangdong e Macau, impulsionar e fazer evoluir a cooperação em mercados e em itinerários multidestinos de uma forma mais abrangente e que incida ainda na formação e na definição dos critérios da indústria turística. Ao mesmo tempo, em harmonia com o “Plano de Desenvolvimento Turístico Guangdong, Hong Kong e Macau” focar-nos-emos no acompanhamento do desenvolvimento da “Rota

Turística Guangdong/Hong Kong/Macau”.

Quanto à cooperação regional, através do Acordo Quadro para a Cooperação entre a Direcção dos Serviços de Turismo e a Região do Grande Delta do Rio das Pérolas, Hong Kong/Macau, Guangdong/ Hong Kong/Macau, Guangdong/Macau e Fujian/Macau, reforçaremos os vários planos de cooperação turística e expandiremos, ainda mais, a cooperação turística com outras províncias e cidades.

No âmbito da promoção regional, será desenvolvida a cooperação e ligação estreita entre os representantes do turismo de Hong Kong e de Macau no exterior, para desenvolver, em conjunto, os itinerários “multidestinos” em vários mercados. Por outro lado, para acompanhar, em Hong Kong, a futura instalação do Porto de Cruzeiros de Kai Tak, iremos procurar e discutir a possibilidade de criar um itinerário destinado aos excursionistas dos cruzeiros.

Através de um reforço na colaboração e intercâmbio regionais, na área da gestão do sector, a cooperação regional é impulsionada para que a disciplina do mercado seja salvaguardada e os direitos e interesses legítimos dos turistas sejam defendidos. A DST continuará a promover os “Pontos fundamentais dos contratos entre as agências de turismo organizadoras e receptoras do grupo dos cidadãos do Interior da China com destino a Macau” com a Administração Nacional de Turismo da China, para continuar a regular a ordem do mercado do turismo e, incentivar a ética do turismo no sentido de melhorar a qualidade das excursões para Macau. Simultaneamente, aumentar-se-á a transparência relativamente aos direitos dos turistas, através da promoção alargada dos aspectos a que estes devem prestar atenção, para que possam ter, atempadamente, as informações sobre viagem a Macau e fazer opções sensatas quanto ao consumo.

A nível internacional, continuar-se-á a utilizar as oportunidades obtidas através da participação em organizações internacionais de turismo, para melhorar a reputação de Macau. Com a participação em reuniões e eventos internacionais, procurar-se-á conhecer as informações mais recentes sobre o desenvolvimento e a promoção turística, bem como as experiências de gestão. Desempenhando o Director dos Serviços de Turismo, em 2012, o cargo de “Chairman” da “Pacific Asia Travel Association (PATA)”, a DST aproveitará a oportunidade para reforçar a cooperação e o intercâmbio entre os membros desta associação.

Considerando os impactos conhecidos resultantes de crises mundiais, as oscilações financeiras, o caos aéreo em resultado de calamidades naturais, epidemias,

pandemias, acções terroristas, conflitos políticos e tantos outros acidentes que causam, constantemente, perturbações no sector do Turismo, manifestou-se necessária uma intervenção segura e rápida para identificar, evitar, enfrentar e superar a situação de risco e de crise, pelo que, o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo está atento às possíveis crises potenciais, a fim de providenciar medidas imediatas e eficazes quando necessárias. Devido à imprevisibilidade da ocorrência das crises, o pessoal do Secretariado ficará em “standby” durante 24 horas, 365 dias por ano, a fim de acompanhar as importantes notícias de crises de turismo a nível mundial relacionados com os residentes de Macau, bem como dar seguimento às chamadas reencheminadas pela linha aberta de 24 horas relativas a casos de pedido de apoio de residentes de Macau e de turistas.

Em situações de crise ou emergência, resultantes da ocorrência de acidente grave, catástrofe ou calamidade, envolvendo residentes da RAEM que se encontrem em viagem ou temporariamente fora de Macau e turistas que se encontrem na RAEM, o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo cumprirá as suas responsabilidades, a fim de assegurar o bom efeito da estratégia das operações/acções do governo de uma forma objectiva e realista. Para além disto, atendendo às necessidades da sociedade, irá intensificar as consultas à indústria, a fim de analisar a promoção de um Sistema de Alerta de Viagens, de modo a que este seja lançado a curto prazo.

Em 2012, o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo irá, de acordo com a experiência passada e as necessidades reais, planear a sua reestruturação e o reforço do pessoal, bem como a expansão das instalações, de modo a que se obtenham as condições necessárias para a criação de uma equipa mais completa, para melhor servir os residentes da Macau durante as suas viagens ao exterior e os turistas de Macau.

**DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO E
DESENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO**

02

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO

Planeamento da Organização

- Acompanhar o plano e o estudo do Governo da RAEM para estabelecer Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer
 - Participar no grupo de trabalho interno da DST, acompanhar com os trabalhos do referido plano e estudo, a fim de formular um plano de trabalho abrangente e global do sector do turismo, bem como para acompanhar a orientação do desenvolvimento relevante. Em 2012, será realizado uma série de trabalho, incluindo:
 - Agrupar os resultados das pesquisas, compilar as opiniões;
 - Rever o mecanismo de coordenação do impulsionamento do “Centro Mundial de Turismo e Lazer” e apresentar opiniões;
 - No desenvolvimento dos indicadores de turismo, até os próprios trabalhos do sector turístico, incluindo o ajuste oportuno dos trabalhos de promoção, desenvolvimento dos produtos turísticos, gestão da indústria, entre outros, a fim de elaborar um plano específico para desenvolvimento dos Serviços de Turístico;
 - Apresentar recomendações de estratégias para a integração, coordenação e divisão de trabalho entre o sector do turismo, com os Serviços de Turismo, e outros departamentos relevantes;
 - Acompanhar o desenvolvimento do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, dar seguimento ao «Plano de Desenvolvimento das Zonas Turísticas Guangdong, Hong Kong e Macau», estudar a formulação dos documentos de planeamento de turismo da RAEM, a fim de servirem como base de referência para promover o desenvolvimento do turismo regional.

- 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.

- **Modernização Administrativa**
 - Analisar e coordenar os Procedimentos da Modernização Administrativa destes Serviços e outras medidas relacionadas com a mesma Modernização;
 - Acompanhar os assuntos sobre a coordenação do “Portal” do governo no âmbito do Turismo, assim como melhorar a divulgação das informações turística;
 - Responder os inquéritos e informações enviados pelos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) e outros serviços públicos.

- **Carta de Qualidade**
 - Para colaborar com o plano geral do Governo da RAEM, será feito a examinação de ajuste dos compromissos dos serviços e melhorar a taxa de cumprimento dos vários serviços, além disso, será feito análise sobre a situação de execução semestral da “Carta de Qualidade” e mandar imprimir as referidas brochuras para servirem de promoção e referência;
 - Continuar 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.

- **Apoiar a realização do “1o Fórum Internacional do Turismo Económico – Macau 2012”**
 - O Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura da RAEM é a unidade de apoio ao referido Fórum, a Direcção dos Serviços de Turismo encarrega-se o papel de ligação entre o Governo da RAEM com a entidade organizadora, bem como fornece financiamento e assistência, e presta suporte na realização do Fórum.

Desenvolvimento Turístico

- **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 turística 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 os documentos das referidas estratégias;
 - Durante o período da semana dourada continuar a activar o mecanismo de troca de informações turísticas com a Administração do Turismo de Guangdong e a Administração do Turismo de Fujian; bem como acompanhar a organizar os referidos trabalhos, nomeadamente enviar ofício para os Serviços de Transportes para terem em atenção com o fluxo dos turistas, e dependendo da necessidade real para providenciar adequados veículos de transporte público para os postos fronteiriços, a fim de aliviar a congestão e manter o fluxo suave de tráfego.
- Produtos turísticos e projectos de planeamento
 - Criação de um grupo de trabalho interno, bem como procurar uma equipa de consultores profissionais, e em 2012 realizar o trabalho de adjudicação para realização do “Estudo da Optimização das Sinalizações Turísticas”, bem como examinar os problemas existentes nas actuais sinalizações turísticas, e elaborar instruções destas sinalizações, a fim de fornecer um ambiente turístico sem barreiras aos visitantes;
 - Análise preliminar do desenvolvimento dos produtos turísticos potenciais, a fim de impulsionar o desenvolvimento diversificado da indústria turística e em 2012 irá analisar o projecto do turismo verde.
 - Estabelecimentos hoteleiros mais económicos
 - Coordenar com as associações ligadas ao turismo, prevê em 2012 lançar uma página electrónica especial e uma plataforma da reserva de quartos on-line, bem como reforçar a promoção da plataforma atrás mencionado e uma avaliação contínua da execução de medidas relacionadas com a sua eficácia;
 - Continuar a focar no desenvolvimento dos estabelecimentos hoteleiros mais económicos existentes, através da base sólida da página electrónica especial e da plataforma da 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.
- Participar no planeamento global da cidade com os serviços interdepartamentais
 - Do ponto de vista do desenvolvimento de turismo, participar nos trabalhos do planeamento global da cidade, bem como cooperar 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., 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”, “Projecto de aterro nas zonas novas”, “Projecto de optimização do edifício da Capitania dos Portos e do espaço circunstante”, “Optimização do Terminal Marítimo do Porto Exterior e planeamento do Terminal Marítimo da Taipa” e “Projecto de optimização da estação ferroviária das Portas do Cerco e do espaço circunstante”;
 - Em nome dos Serviços de Turismo participar nos trabalhos do Conselho Consultivo da Comissão dos Transportes.

Análise e publicação

- Análise da indústria turística
 - Manter uma estreita relação com as instituições académicas locais, explorar projectos de pesquisa benéficos para o desenvolvimento do turismo em Macau, e fornecer sugestões para os seus inquéritos;
 - Participar nas actividades de intercâmbio de estudo no âmbito do turismo local e internacional, tais como: seminário, fórum e palestra;
 - Realizar intercâmbio de pesquisa sobre a situação do turismo entre os departamentos de pesquisa das entidades de turismo do exterior.
- Análise do Mercado
 - Participar nas principais actividades promocionais dos mercados internacionais da DST, bem como coleccionar relatórios de análises e informações dos outros mercados, para 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;
 - Análise e estudo detalhado e individualizado sobre os mercados turísticos existentes no exterior, assim como actualizar atempadamente as respectivas informações turísticas;
 - Durante na reunião dos mercados da DST, realizar uma estatística detalhada sobre a situação dos mercados no exterior da DST e realizar um estudo sobre a previsão dos mercados.
- Estatística do Turismo
 - Actualizar gradualmente o principal índice composto de turismo, a situação dos mercados, os dados estatísticos dos estabelecimentos hoteleiros;
 - 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;
 - Durante nos feriados coleccionar os dados turísticos, como por exemplo: feriado prolongado da “Semana Dourada” do Interior da China e durante o Grande Prémio de Macau, estes dados vão ser utilizados para referência do estudo turístico;
 - Para melhor entender sobre a utilização e a visita do website turístico da DST, 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.
 - Publicação e Distribuição das Informações
 - Através das reuniões de trabalho realizadas com as subunidades, irá acompanhar e implementar o trabalho de optimização da publicação e divulgação de informações, a fim de melhorar gradualmente o Plano de Actividades Anual da DST, o Plano de Actividades da DST, o Relatório Mensal, entre outros;
 - Para continuar a fornecer à indústria 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 (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;
- Fornecer periodicamente estatísticas ao UNWTO e a PATA, para uso do relatório estatístico;
- Fornecer, periodicamente, informações gerais sobre Macau e do sector turístico local para 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.
- Responder todos os pedidos de informações sobre o turismo.

- Apresentação da Reestruturação da DST
 - Em 2012 será feito o trabalho de apresentação da reestruturação da DST, nomeadamente grupo de trabalho interno criado pelos representantes das subunidades, bem como em tempo oportuno actualizar o conteúdo da apresentação e facilitar as subunidades compartilhar todas as informações da apresentação.

- Projectos de desenvolvimento do Turismo
 - Análise da 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.

- Centro de Documentação
 - Em 2012, os trabalhos prioritários do Centro de Documentação será o lançamento da biblioteca electrónica, este item de trabalho já se encontra na fase final, prevê para ser lançado no primeiro trimestre, o que poderá

fornecer aos usuários uma plataforma de leitura electrónica abrangente, bem como estão disponíveis para consulta os dados de pesquisa da DST, incluindo:

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

Por outro lado, através da implementação do projecto de biblioteca electrónica, será trabalhado em conjunto com a Divisão de Informática e, gradualmente aperfeiçoar o sistema. Para além de fornecer uma consulta imediata das informações on-line e dos recursos electrónicos do Centro de Documentação, a imagem da capa do livro também vai ser apresentada, a fim de facilitar a procura do interessado. Além disso, através da expansão dos fontes de dados de pesquisa do turismo, enriquecendo as informações de pesquisa do turismo.

- Em 2012, o Centro de Documentação vai como sempre 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 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;

- Considerando o serviço de assinatura utilizado pelo Centro de Documentação já foi utilizado há muitos anos, ao mesmo tempo, em 2012, será lançado a biblioteca electrónica, pelo que é necessário reorganizar as modalidades de inscrição, para acompanhar com as futuras necessidades.

Núcleo de Informática

- Desenvolver os sistemas de informática adequados para as necessidades específicas da DST, assegurando o seu funcionamento e manutenção e fornecer suporte para utilizadores relevantes, nomeadamente:
 - Com base na natureza do trabalho e modo de contactos entre o Departamento de Promoção com representantes de turismo no exterior, estudar a introdução do sistema de vídeo-conferência, a fim de elevar a qualidade de comunicação e reduzir os custos de comunicação;
 - Optimizar o sistema de contabilidade dos representantes de turismo no exterior, fazendo com que este sistema dê suporte à conexão do sistema de gestão do documento, a fim de facilitar a consulta das propostas que foram autorizadas;
 - Construir a plataforma de trabalho on-line, através da plataforma electrónica fixa, permitir os representantes de turismo no exterior pesquisar ou efectuar o upload das referidas informações electrónicas;
 - Acompanhar o grande número de proposta do Departamento de Promoção, desenvolver o sistema de produção de proposta, a fim de facilitar as colegas elaborar as propostas de acordo com o modelo do documento padrão, elevando, assim, a eficiência operacional;
 - Companhar o character de funcionalidades do correio electrónico da Divisão Publicidade e Produção, desenvolver para adicionar um sistema de distribuição de e-mail, ou seja, automaticamente redigir os e-mails especificados para a caixa de e-mail relacionada;
 - Melhorar o sistema de video vigilância dos balcões de informação, elevar a qualidade sonora e a tela de extrato remoto;
 - Optimizar a Intranet para reforçar os canais de comunicação interna;
 - Pedido de utilização da Sala de Reunião do 14o andar da sede da DST por meio electrónico, a fim de tornar o pedido mais prático, uma informação com mais transparência e para reforçar a gestão e para melhorar a eficiência administrativa interna;
 - Criar uma página electrónica para o sistema all-in-one, integração adequada do sistema relacionado com os balcões de all-in-one, a fim de simplificar os procedimentos de trabalhos diários;
 - Optimizar as funções da gestão da indústria, continuar a actualizar o sistema de gestão de licenciamento e o sistema de processo de licença;
 - Para acompanhar o desenvolvimento da sociedade e da indústria turística, continuar a optimizar o sistema de inspecção;
 - Processo electrónico do arquivo da Divisão de Licenciamento (serviço de consultoria), fazendo com que os documentos em estado do sistema monitoramento possam ser utilizadas às outras entidades, para o futuro acompanhamento e acesso;

- Processo electrónico da ficha dos trabalhos extraordinários, permitindo, assim, um envio prático, um reforço na gestão e um melhoramento na eficiência administrativa interna;
 - Criar um sistema de receita do orçamento da região, este sistema está em conexão com o dos Serviços de Finanças, a fim de inserir os dados e relatórios;
 - A pedido da Divisão Financeira, iniciar o trabalho da 2ª fase de optimização do sistema do Fundo de Turismo;
 - Simplificar a operação do sistema de pessoal para actualizar o sistema de pessoal;
 - Para cumprir a necessidade do inventário em diferentes áreas da informação do Departamento Administrativo e Financeiro, da Divisão de Publicidade e Produção, foi necessário reforçar o sistema de inventário;
 - Estudar a possibilidade de tornar os documentos em versão electrónica, a fim de permitir uma consulta electrónica mesmo após a sua destruição;
 - Continuar a introduzir um sistema de gestão documental para a DST e para os seus Departamentos e Divisões, para melhorar a gestão de documentos por meio electrónico;
 - Continuar a melhorar o sistema de fax, tal como o uso do estilo e partilha das informações de endereços da DST, e apresentar a sua utilização à DST, seus Departamentos e Divisão;
 - Considerando a missão oficial no exterior dos pessoais da DST, dificilmente poderão utilizar a assinatura electrónica, pelo que será estudado a viabilidade da mobilidade da assinatura electrónica;
 - Continuar a colaborar com o grupo de trabalho da poupança de energia.
- Obtenção do certificado da operação normal do equipamento das informações necessárias e dos software da DST, bem como responsabilizar os seguintes trabalhos de manutenção e preservação:
 - Continuar a trabalhar para as necessidades da DST seus Departamentos e Divisões para encurtar o tempo de espera dos pedidos e estudar a aquisição e instalação dos referidos equipamentos informáticos;
 - Acompanhar com o desenvolvimento da tecnologia, continuar a pesquisar na aquisição de telefone inteligente adequado para dar acesso a e-mail, a fim de facilitar o uso das chefias e colegas quando necessitarem de prestar missão oficial no exterior;
 - Prestar todo o suporte técnico às reuniões e exposições organizadas ou cooperadas pela DST;
 - Optimização das técnicas de suporte para apoiar a manutenção aos terceiros, como por exemplo suportar os balcões de informação turística em Hong Kong, serviço de suporte 7x24, actualização de software e destruição dos dados dos discos rígidos, etc..

- Implementar, manter a rede de comunicações de dados, e tomar medidas necessárias para assegurar a transmissão eficaz dos dados de segurança, incluindo:
 - Adicionar um serviço de rede móvel 3G própria para a DST (local e no Interior da China), a fim de melhorar a disponibilidade de acesso à Internet quando as colegas necessitam de realizarem serviço externo em Macau ou missão oficial no Interior da China;
 - Colocação de uma rede sem fio no escritório da sede da DST, a fim de simplificar os dispositivos electrónicos móveis a serem utilizados em diferentes programas de trabalho;
 - Melhorar a velocidade de acesso à Internet da DST e continuar a otimizar a infra-estrutura de rede;
 - Conexar a rede da DST com a do Centro de Actividades Turística, a fim de permitir os pessoais do CAT utilizarem os sistemas internos da DST;
 - Otimizar o equipamento de transmissão de arquivos, assim, quando os arquivos com volume maiores podem ser eficazmente transmitido por duas vias, bem como permitir quando o pessoal fizer a transferência de arquivo pode ser mais fácil e confidencial para uso da indústria;
 - Suportar o login remoto dos iPads, fazendo com que o conceito de escritório móvel se estende às plataformas de dispositivos electrónicos móveis;
 - Testes periódicos dos servidores de backup da DST, a fim de garantir quando as infra-estruturas da DST forem afectadas ainda pode fornecer um serviço limitado da tecnologia de informação;
 - Continuar a acompanhar a recolha de declaração pessoal de informação nas áreas de e-mail e Internet, e implementá-lo após recebido a resposta do Gabinete de Protecção de Dados Pessoais.

- Desenvolver e garantir o apoio técnico e a manutenção da página electrónica criada pela DST, incluindo:
 - Prestar assessoria técnica e apoio na actualização das páginas electrónicas da DST, os projectos principais está incluído o mapa turístico de 3D, a agenda do turismo e o aplicativo de telefones móveis;
 - Acompanhar o posicionamento para estabelecer Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, foi introduzido visitas guiadas por vozes, os visitantes podem através dos dispositivos de voz portáteis ou por meio do aplicativo dos telefones móveis obterem o serviço de visitas guiadas por vozes;
 - Continuar através das páginas de pesquisas, reforçar a divulgação da Lei de "Proibição de prestação ilegal de alojamento", bem como acrescentar nas páginas de pesquisas a palavra-chave na área do turismo, a fim de

- promover Macau como um destino turístico;
 - Introduzir na página electrónica da CTM e da Linha Aberta para o Turismo o ringtone da DST, a fim de exibir as informações turísticas em diferentes formas;
 - Para acompanhar o projecto dos estabelecimentos hoteleiros mais económico, fornecer aconselhamento e assistência técnica para a eficácia da página electrónica destes estabelecimentos hoteleiros;
 - Analisar a possibilidade de acrescentar os dispositivos de mídia nos balcões de informações turísticas e nas páginas da indústria, através das tecnologias avançadas atrair mais turistas para visitar a cidade turística de Macau;
 - Continuar a fornecer assessoria técnica nos projectos de multimédia e de equipamentos electrónicos do Centro de Actividades Turísticas e Culturais.
- Em cooperação com outras entidades, implementar o programa do governo electrónico, incluindo:
 - Construir a “Galeria de Fotos” on line, através dos procedimentos de aplicação automatizados, simplificar os procedimentos de aplicação do sector turístico e melhorar a eficiência interna;
 - Participar nas semanas de IT, a fim de divulgar os serviços de informática no âmbito do turismo para os cidadãos e visitantes, e apresentar o trabalho prioritário do turismo no projecto do governo electrónico;
 - Acompanhar o desenvolvimento da tecnologia, continuar a prestar assessoria técnica nos slides da DST;
 - Optimizar o inquérito electrónico dos visitantes, estudar para expandir a área de uso e actualizar os equipamentos electrónicos;
 - Iniciar o trabalho de 2ª fase do cartão electrónico do Guia Turístico, este trabalho vai ser alastrado para os transferistas, e por meio de mapa indicar o local dos inspectores e para estudar a viabilidade da transmissão em tempo real de dados;
 - Lançar o itinerário turístico dos “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”;
 - Continuar a melhorar a consulta on-line do andamento de licenciamento, suportar mais tipo de serviços de aplicação e proporcionar uma aplicação mais aprofundada de informação;
 - Reforçar a autenticação do login dos serviços on-line das agências de viagens;
 - Integrar o serviço de marcação on-line do Centro de Serviços da RAEM, para que os interessados podem seleccionar os locais de serviço através do actual interface de reservas da DST;

- Criação do serviço on-line para o item de recrutamento da DST, a fim de facilitar a apresentação de informações dos concorrentes e para simplificar os procedimentos administrativos interna;
- Estender o serviço de pagamento on-line das actividades da área do Grande Prémio, a fim de facilitar mais interessados do exterior possam fazer uma aplicação e um procedimento de compra mais fácil.

- Continuar a acompanhar os trabalhos relacionados com os seguintes projectos de desenvolvimento da Divisão de Informática, nomeadamente a qualidade de serviço, a organização do pessoal, a produção do orçamento, o procedimento administrativo, entre outros:
 - De acordo com o proposto pelos Serviços de Administração e Função Pública, empregar moderadamente o item do projecto de gestão PRINCE2, a fim de reforçar a gestão dos projectos da informática, e garantir que estes projectos sejam concluídos com êxito, e trabalhar em conjunto através de acordos internacionais de normalização com empreiteiros / fornecedores;
 - Continuar a introduzir uma gestão adequada da orientação de Tecnologia da Informação ITIL, assim como uma referência para melhores práticas operacionais, um desenvolvimento de informação com os vários tipos de fluxo de trabalho, de modo a aumentar a eficiência dos serviços e a continuidade de fortalecer o controle da gestão dos recursos e dos serviços prestados;
 - Adicionar uma lista complementar dos serviços de tecnologia relacionadas com a Divisão de Informática, a fim de rever regularmente a direcção do trabalho, bem como fazer em tempo oportuno a regulamentação apropriada, o conteúdo da lista complementar inclui a taxa de utilização dos serviços on-line, o estado dos equipamentos de informática e a taxa de utilização do orçamento, etc.
 - Processos electrónicos do formulário de inscrição dos serviços de informática, verificar os formulários existentes e realizar uma classificação moderada, bem como sistematizar o processamento dos procedimentos internos, a fim de melhorar a qualidade do serviço e da eficiência da Divisão de Informática;
 - Analisar a optimização do modo de manutenção do terceiro, a fim de proteger o número de dias de trabalhos com a unidade do cálculo, bem como para manter um trabalho mais flexível, permitindo, assim, a Divisão de Informática uma resolução atempada de acidente dos sistemas e as exigências dos usuários;
 - Criar um mecanismo de adjudicação, a fim de criar um indicador sistemático e objectivo para os procedimentos de adjudicação da Divisão de Informática, daí cientificamente seleccionar e convidar empresas para participar em diferentes tipos de condições do concurso;

- Periodicamente, examinar os serviços da tecnologia de informação existente em conjunto com as chefias dos Departamentos e Divisões desta Direcção dos Serviços, fornecendo todos os aspectos de assessoria técnica, a fim de poder ajustar em tempo oportuno todos os projectos da informática;
- Estudo do sistema informático geral dos Serviços de Administração e Função Pública, a fim de permitir o pessoal da Divisão de Informática melhor utilizar os limitados recursos e tempo para focar no estudo e implementação do sistema de informática com a funcionalidade da DST;
- Acompanhar o desenvolvimento da tecnologia e a necessidade do trabalho, organizar formação profissional adequada para os pessoais da Divisão de Informática, em 2012 a formação será concentrada no estudo de gestão de projectos PRINCE2 e participar na Expo Internacional de Informática, entre outros.
- Produção e gestão dos trabalhos relacionados com o orçamento da Divisão de Informática, a fim de garantir uma aplicação e utilização correcta do orçamento ao longo do ano;
- Continuar a estudar a simplificação dos procedimentos administrativos da Divisão de Informática e os trabalhos relacionados com o processamento de documentos.

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO TURÍSTICA

03

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO TURÍSTICA

Estratégia Promocional de Mercados

- Continuar a promover Macau sob o slogan e tema de “Momentos Memoráveis – Sentir Macau”, de forma a criar uma nova imagem turística para Macau.
- Desenvolver as promoções nos mercados-alvos através de nova estratégia de promoção turística, com o intuito de consolidar os mercados já existentes e atrair mais turistas com alto poder de consumo.
- De acordo com as características e grupos de turistas dos mercados fontes de turistas, irá apoiar o sector turístico para lançar mais produtos e itinerários turísticos de vários temas.
- Através de apoios pela representação da DST no exterior, irá participar nas feiras de turismo mais importante de todos os lados do Mundo, especialmente nos mercados potenciais.
- Convidar os representantes do sector turístico e dos órgãos de comunicação social para visita de familiarização em Macau, tendo como o objectivo a apresentar a diversidade de recursos turísticos de Macau, promovendo ainda os seus produtos turísticos mais recentes.
- Colaborar com a Administração Nacional de Turismo da R. P. da China, Hong Kong Tourism Board, as companhias aéreas e o sector turístico para realização de campanhas publicitárias, bem como organizar seminários de apresentação turística e bolsas de contactos.
- Aproveitar vários acordo-quadros de cooperação turística para promover o mecanismo de cooperação regional, visitar e aprofundar o desenvolvimento do itinerário múlti-destinos de Guangdong/Hong Kong/Macau.
- Colocar publicidade de vários tipos nos órgãos de comunicação social.

Destinatários de Promoção de Mercados

- As províncias, cidades e região do Grande Delta do Rio das Pérolas que gozam da política de visto individual.
- Regiões e cidades com ligação aérea directa com Macau.
- Turistas de visto individual e em grupo.
- Grupos com alto poder de consumo, individuais reformados, grupo colarinho branco, recém-casados, jovens e estudantes, entidades de organização do MICE,

famílias e turistas de encontro familiar, visitantes com interesse especial (cultura, desporto e gastronomia), turistas de negócios, chineses ultramarinos, decedentes asiáticos e turistas de interesse de encontro familiar.

- Associação de turismo, agentes turísticos, distribuidores e retalhistas de viagens.
- Companhias aéreas, cruzeiros e usadores da internet.

Actividades Principais

Interior da China

- ***Feira de turismo***

Fevereiro	Nanjing Travel Fair
Março	Feira Internacional de Turismo de Guangzhou (GITF)
Março	The 5th Northern China Travel Mart (Shijiazhuang)
Abril	China Domestic Travel Fair – CDTF (Qingdao)
Abril	China Outbound Travel & Tourism Market – COTTM (Beijing)
Maiο	World Travel Fair - WTF (Shanghai)
Junho	Beijing International Tourism Expo (BITE)
Junho	Central China Travel Expo (Wuhan)
TBC	North China Travel Fair
Setembro	China (Guangdong) International Tourism Industry Exp (CITE)
Setembro	The 8 th Cross Strait Travel Fair (Xiamen)
Setembro	The 9 th East Asia International Travel Fair
Setembro	Beijing International Tourism Festival
Setembro	CTIF (Tianjin)
Outubro	China International Travel Mart (Shanghai)
TBC	Guangdong International Tourism and Cultural Festival

- ***Seminário de apresentação dos produtos turísticos e bolsa de contactos***

Março	Shijiazhuang
Março	Promoção conjunta com a Air Macau – “Seminário de apresentação dos produtos turísticos de Taiyuan/Macau”

- ***Evento em grande escala***

Abril	Semana de Macau em Guangdong (Guangzhou / Jiangmen)
-------	---

Hong Kong

- *Feira de turismo*

Junho ITE & ITE MICE

Outubro Roadshow de “59ª Edição do Grande Prémio de Macau”

- *Seminário de apresentação dos produtos turísticos e bolsa de contactos*

Maio Meeting & Incentives Networking Seminar (Hong Kong)

Agosto Hong Kong & Macau Trade Networking Meeting with Mini-Mart
(Hong Kong)

Setembro “Meet in Macau for Fun” corporate Evening Cocktail

Japão

- *Feira de turismo*

Setembro JATA World Travel Fair

- *Seminário de apresentação dos produtos turísticos e bolsa de contactos*

Dezembro Tóquio e Osaka

Coreia

- *Feira de turismo*

Maio Hanatour Travel Exhibition (Goyang)

Junho The 25th Korea World Travel Fair – KOTFA (Seul)

Setembro The 15th Busan International Travel Fair

- *Seminário de apresentação dos produtos turísticos e bolsa de contactos*

Março Seul e Busan

Singapura

- *Feira de turismo*

Fevereiro NATAS Travel Fair

Agosto NATAS Holidays

- ***Evento em grande escala***
TBC Acções Promocionais (Singapura e Malásia)

Malásia

- ***Feira de turismo***
Fevereiro MATTA Travel Fair (Johor)
Março MATTA Travel Fair (Kuala Lumpur)
Julho MATTA Travel Fair (Penang)
Julho MATTA Travel Fair (Johor)
Agosto MATTA Travel Fair (Malaca)
Setembro MATTA Travel Fair (Kuala Lumpur)
Outubro Malaysia International Travel Mart

- ***Evento em grande escala***
TBC Acções Promocionais (Singapura e Malásia)

Tailândia

- ***Feira de turismo***
Fevereiro Thai International Travel Fair

Filipinas

- ***Feira de turismo***
Fevereiro PTAA Travel Expo

Indonésia

- ***Feira de turismo***
Fevereiro Bandung International Travel Fair
Fevereiro Surabaya International Travel Fair
Março TTC Travel Mart International (Jakarta e Surabaya)
Abril Semarang International Travel Fair
Abril ASTINDO Indonesia Travel & Holiday Fair (Jakarta)
Julho Medan Travel Fair

Outubro Garuda Indonesia Travel Fair (Jakarta)
TBC Indonesia Travel Fair

Índia

- ***Feira de turismo***

Fevereiro SATTE Travel Fair (Deli)
Fevereiro SATTE Travel Fair (Bombaim)

- ***Seminário de apresentação dos produtos turísticos e bolsa de contactos***

Maio Acção Promocional (Índia)

EUA

- ***Feira de turismo***

Março NY Times Travel Show
Dezembro Luxury Travel Exchange (Las Vegas)

- ***Evento em grande escala***

30 de Abril a 6 de Maio Luckyrice Food Festival & Food Week (Nova Iorque)

Portugal/Espanha

- ***Feira de turismo***

Janeiro 32ª Edição de FITUR (Madrid)
29 de Fevereiro a 4 de Março BTL

França

- ***Feira de turismo***

Setembro International French Travel Mart / Top Resa (Paris)

Reino Unido/Irlanda

- *Feira de turismo*
Novembro World Travel Market (WTM)

Alemanha e países de expressão alemã

- *Feira de turismo*
Março ITB (Berlim)

Austrália

- *Evento em grande escala*
Outubro Macau Festival and Macau Food Week (Sydney)

Pacific Asia Travel Association (PATA)

- *Feira de turismo*
Setembro PATA Travel Mart (Manila - Filipinas)

Mercados Potenciais

Rússia

- *Publicidade*
Janeiro Realização de TV spot nos rádios como: Commersant FM, Silver Rain FM, bem como através de revistas Life Style, Afisha Mir e www.votpusk.ru
- *Feira de turismo*
17 a 20 de Março Intourmarket – ITM (Moscovo)
21 a 24 de Março 19th Moscow International Exhibition, Travel & Tourism - MITT

Dubai

- *Feira de turismo*
30 de Abril a 3 de Maio Arabian Travel Market – ATM (Dubai)

Acolhimentos

- Continuar os trabalhos de promoção no âmbito do Património Mundial e da diversidade dos produtos turísticos de Macau

Na sequência de posição de desenvolvimento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer” pelo Governo Central, e no sentido de acompanhar o slogan de promoção da DST – “Momento Memoráveis – Sentir Macau”, continuará a convidar personalidades de todo o mundo e imprensa internacional para uma visita, para que o Centro Histórico de Macau continue a ser um dos pontos atractivos do sector de turismo.

Ao mesmo tempo, com a conclusão dos novos pontos e instalações turísticas em Macau, temos a grande prioridade de promover e introduzir para os grupos de familiarização a Macau, e está incluindo os resort-hotéis, espectáculo de entretenimento em grande escala, complexo comercial. A promoção dos referidos produtos não só para a indústria turística mas também para os jornalistas.

Por outro lado, recebemos grupos de familiarização do sector turístico e de jornalistas de todo o mundo. Neste âmbito, e 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.

- Promoção conjunta na região
Continuar a manter e estender as cooperações turísticas de Macau às zonas vizinhas, por exemplo, Região do Grande 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.

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.

No sentido de complementar o número de pessoal suficiente, de forma a fornecer um serviço eficiente e de qualidade ao público, encontra-se no procedimento de recrutamento de 20 vagas de adjunto-técnicos para os balcões de informação turística, que será concluído neste ano.

- **Pontos turísticos de Macau - “Self-served Guiding Service”**
Para corresponder às necessidades de turistas de várias categorias, especialmente os de FIT, irá impulsionar a instalação do equipamento de “Self-served Guiding Service” nos pontos turísticos de Macau, fornecendo um serviço gratuito de informação turística para os turistas. Em princípio, irá produzir o mesmo serviço de 16 pontos turísticos e sítios do Património Mundial de Macau em cantonense, mandarim e inglês. Depois, iremos preparar também as versões de português, japonês, coreano e alemão.
- **Desenvolver mais meios para a divulgação das informações turísticas**
Este ano, a DST irá lançar uma nova imagem para o website interactivo. Na sequência de desenvolvimento de Apps para Smart Phone e considerando o uso cada vez mais frequente do rede social na internet, irá fornecer informações turísticas sonora através da internet. Por outro lado, irá estudar ainda as informações relevantes e disponíveis, de forma a fornecer um serviço mais conveniente 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.
- **Linha Aberta 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 e Promoção 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, considerando que foi lançado em finais do ano anterior o novo slogan e tema promocional “Momentos Memoráveis - Sentir Macau”, pelo que esta Departamento planeia reforçar ainda mais esta campanha publicitária a nível regional, com o lançamento de Consulta e Concurso para colocação de spots publicitários na Televisão.

Dada à importância do mercado do Interior da China, visto ser o principal mercado emissor de visitantes a Macau, haverá necessidade de continuar com campanhas de Sensibilização sobre a proibição de prestação ilegal de alojamento e sobre os direitos dos excursionistas aquando visitarem Macau em excursões.

Pretendemos ainda, intensificar as inserções publicitárias sobre a Linha Aberta para o turismo e colocação de suplementos e editoriais nos jornais e revistas, sobre os eventos turísticos, culturais e desportivos para melhor promover junto ao visitante o calendários dos eventos sobre Ano Novo Chinês, Concurso de Fogo de Artificio,

Grande Prémio de Macau, Karting, Festival de Artes e Música, Maratona Internacional, entre outros.

Outros meios a utilizar para a promoção de Macau no exterior são a colocação de publicidade nos lightboxes das estações de Metro, billboards gigantes nos aeroportos, posters-stickers nos transportes públicos e ainda recurso a smart-phones e social media, entre outros.

Em termos de material audio-visual, iremos produzir vários spots publicitários nomeadamente: Alojamento em hotéis ou pensões licenciados, Concurso de Fogo de Artificio, 59º Grande Prémio de Macau e Grande Prémio Internacional de Karting, entre outros.

Tencionamos ainda, proceder à remodelação e decoração dos lightboxes instalados no Túnel pedonal e os cartazes turísticos do interior do Terminal Marítimo do Porto Exterior.

A nível institucional, continuaremos a apoiar quer departamentos públicos quer instituições privadas na promoção turística de eventos turísticos, culturais e desportivos que terão lugar em Macau.

Esta subunidade, irá ainda concepcionar imagem institucional da DST para as apresentações de power point, página electrónica, revistas, anúncios e bem como dos booths da DST no estrangeiro.

Produção de Materiais Informativos e Brindes

- A nível de material informativo para os *Consumidores*, iremos proceder à reformulação e concepção gráfica dos materias informativos temáticos, para além da actualização dos guias, folhetos temáticos e da publicação mensal “What’s On” e a publicação de um livrete sobre o Templo Lin Fung.
- A nível do *Trade*, vamos lançar a versão actualizada em DVD da Galeria de Fotografias de Macau;
- Continuaremos a produzir suplementos turísticos nos jornais e revistas locais e regionais.
- 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 e Decoração do Balcão de Informação

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 video 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.

**DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES
EXTERNAS**

04

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES EXTERNAS

Área de Relações com a Imprensa

- Prosseguir com a divulgação de comunicações à imprensa por diferentes meios de forma precisa e atempada;
- Em estreita colaboração com o Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura do Governo da RAEM, preparar a produção da série temática “Macau People, Macau Passion”, incluindo a publicação de seis artigos em jornais com histórias no âmbito do tema, um mínimo de um programa em televisão e na Internet, tendo a DST ficado responsável pelo grupo de divulgação na Internet, durante seis meses (de Fevereiro a Julho);
- Participar em actividades de visitas de familiarização de órgãos de comunicação social a Macau para criação de boas relações com a imprensa, e recolha de opiniões e sugestões da imprensa local e estrangeira sobre o desenvolvimento do turismo de Macau;
- Avaliar e acompanhar as entrevistas aceites pela DST;
- Responder aos inquéritos da comunicação social, sobretudo da imprensa local;
- Com o apoio dos diferentes departamentos da DST criar uma “Agenda” ou “E-Board” para divulgar as actividades organizadas pela DST ou em que a direcção da DST participe;
- Prosseguir com a divulgação interna de notícias e informações relevantes sobre Macau, indústria turística de Macau e internacional;
- Cooperação próxima com o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo da RAEM na ocorrência de crises de turismo;
- Prosseguir com o trabalho de gestão da selecção editorial e divulgação atempada das publicações de turismo “Macau Travel Talk” e “What’s On”;
- Apresentar à direcção e outros departamentos sugestões de meios e conteúdos para comunicações.

Meios de Comunicação

- Acompanhar e supervisionar o funcionamento da “Linha Aberta para o Turismo”;
- Prosseguir com o trabalho de renovação da página oficial da DST, estando planeado lançar em 2012 uma nova versão da página electrónica oficial, em conjunto com aplicação (“Apps”) para telemóveis inteligentes da mesma;
- Continuar com o trabalho de actualização da página oficial da DST (incluindo das versões em sete línguas);

- Rentabilizar o uso de vídeo como instrumento de registo em alta definição e vídeo dos grandes eventos de Macau, e produção de vídeos temáticos para actividades co-organizadas ou organizadas pela DST.

Relações Externas

- Manter contactos próximos com organizações de turismo internacionais e autoridades de turismo de diferentes países;
- Supervisionar o papel da DST na participação no projecto “Sustainable Tourism – Eliminating Poverty (ST-EP)” da Organização Mundial do Turismo;
- Rentabilizar a oportunidade do início do mandato do Director da DST como Presidente da Associação de Turismo da Ásia Pacífico (PATA), em Abril deste ano, para incrementar contactos com entidades de turismo de outros países e organismos internacionais relacio

**DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E
INSPECÇÃO**

05

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO E INSPECÇÃO

Em resposta à rápida evolução e à tendência do desenvolvimento da sociedade e do turismo, serão tomadas medidas em todas as frentes para defender e acrescentar as infra-estruturas turísticas e os meios de apoio, em harmonia com o posicionamento de Macau como um centro internacional de turismo de lazer, promovendo deste modo o desenvolvimento saudável e sustentado do turismo local.

Da produção e revisão legislativa e trabalhos conexos

- Para responder à modernização do sector de turismo, irá através da revisão e melhoramento oportuno do enquadramento jurídico relacionado com o turismo para criar condições favoráveis para o desenvolvimento diversificado e modernizado da indústria; e ao mesmo tempo, estabelecerá um eficaz mecanismo de fiscalização para melhorar a conjuntura turística e elevar a qualidade dos serviços prestados. Nesta linha de pensamento, foi criado um grupo específico interno na Direcção dos Serviços de Turismo (DST) para acompanhar a revisão legislativa dos diplomas relacionados com o turismo; e em 2012 dará continuidade ao acompanhamento da revisão dos seguintes diplomas:
 - *Diploma que regula a actividade de agência de viagens e a profissão de guia turístico*
Colaboração positiva nas discussões e debate do processo legislativo do projecto do diploma, e preparação prévia para a divulgação e aplicação do diploma que vem a ser aprovado logo após a sua entrada em vigor.
 - *Diploma que regula os hotéis e estabelecimentos de restauração*
Finalizada a consulta pública em 2011 da primeira versão do projecto do diploma que regula os hotéis e os estabelecimentos de restauração, irá fazer uma análise e estudo a fundo das opiniões recolhidas, procurando-se concluir a adaptação da versão actualizada do projecto na primeira semestre do ano de 2012.
- Estudos específicos
Devido à mudança constante do turismo, para harmonizar com o decorrer do trabalho da revisão legislativa, tem continuado a iniciar estudos específicos ou fiscalizações especializadas sobre assuntos relacionados com o desenvolvimento do turismo a que a sociedade presta mais atenção. Tomará como referência as experiências na área de gestão do turismo em todas as partes do mundo para

avaliar as perspectivas do desenvolvimento turístico a longo prazo e administrar com efeitos a indústria.

Do licenciamento

- O sector de hotelaria e de restauração de Macau tem evoluído bastante ao longo dos últimos anos, e muitos empreendimentos de envergadura incluindo hotéis de renome internacional começaram sucessivamente a entrar em funcionamento no mercado, o que contribuiu para a diversificação, modernização e internacionalização da indústria hoteleira local. Assim, serão reforçados os diálogos e a comunicação com o sector e impulsionada a concretização da construção de empreendimentos turísticos de qualidade, promovendo-se o estabelecimento de novos hotéis e estabelecimentos de restauração e de entretenimento com qualidade a nível internacional e características culturais locais, de modo a dar-se inovação e ânimo às infra-estruturas e equipamentos turísticos em íntegro.
- Tem continuado a proceder-se, passo a passo, à melhoria da administração, estendendo medidas de reforma administrativa e de gestão tendo por base nas condições existentes. Tornar-se-á mais sistemática a gestão e regulamentação de trabalho através da elaboração das instruções internas de trabalho, aproveitamento da tecnologia electrónica, reavaliação do processo de trabalho e da carta de qualidade, entre outros, com vista a fomentar os efeitos do trabalho e criar mais condições favoráveis para fornecimento de mais serviços facilitadores e diversificados ao público.
- Com a apresentação de requerimento da inclusão de novos serviços na Carta de Qualidade na segunda semestre de 2011 à comissão de avaliação da Carta de Qualidade, proceder-se-á, de forma positiva, às adaptações e preparações da fase final do trabalho, de modo a poder pôr em prática de imediato as medidas logo após a sua aprovação.
- Na área de licenciamento, na sequência de estudos em 2011 com os Serviços intervenientes sobre a racionalização do procedimento referente ao licenciamento de novos hotéis, serão postas em prática em 2012 as medidas de simplificação em sede de processo interserviços, de modo a facilitar os requerentes.
- A Direcção dos Serviços de Turismo iniciou o serviço de atendimento no Centro de Serviços da RAEM nos finais de 2011. Para harmonizar com o funcionamento do Centro de Serviços, o horário de expediente dos balcões de

atendimento da DST nesse Centro passa a ser das 09H00 às 18H00, ininterrupto. E para melhor coordenar os trabalhos, irá ser feita reavaliação contínua sobre os trabalhos de atendimento no Centro e na Sede da DST, procurando através de acções de formação e de ajustes dos recursos humanos elevar a qualidade dos serviços prestados.

Da fiscalização da indústria e cooperação regional

- Para alcançar o objectivo de posicionamento de Macau como um centro internacional de turismo de lazer, os Serviços de Turismo dão ênfase no estabelecimento de serviços de qualidade, de modo a permitir que os turistas tenham uma boa e satisfatória experiência na viagem em Macau. Além do exercício rigoroso das suas funções viradas para a gestão da indústria e do ajuste oportuno das medidas de fiscalização para assegurar que as instalações e equipamentos turísticos são compatíveis com as exigências na qualidade, tem continuado a promover junto do sector sobre a importância de serviços de qualidade através de demais orientações e recomendações. A par disso, é criado ainda o mecanismo de apoio em regime permanente, dando aos turistas assistência sempre que solicitem e habilitando uma reconciliação rápida das disputas turísticas.
- No âmbito de combate à prestação ilegal de alojamento, serão efectuadas periodicamente reavaliações e ajustes de trabalhos e acções de combate com os serviços competentes, exercendo-se o trabalho em estreito cumprimento das competências atribuídas pela lei, de modo a assegurar que a lei referente à proibição de prestação ilegal de alojamento é levada a cabo com efeitos contínuos, defendendo assim o interesse público. Ao mesmo tempo, dar-se-á continuidade ao contacto e colaboração estreita com as associações representativas e os proprietários afectados, procurando juntar esforços de todas as partes para pôr fim à respectiva actividade ilícita.
- Aproveitará bem as oportunidades surgidas no âmbito do “12º Plano Quinquenal” e do “Acordo Quadro para a Cooperação Guangdong-Macau” para promover de forma melhor a cooperação e intercâmbio regional na área da gestão da indústria turística. Pretende-se através do reforço da cooperação regional defender juntamente a ordem do mercado e os direitos e interesses legais dos turistas. Ao mesmo tempo, irá elevar mais a transparência sobre os direitos e interesses do turista, intensificando a publicidade junto dos turistas sobre os aspectos que eles devem saber, para que possam assegurar oportunamente as informações turísticas sobre Macau e fazer uma escolha sensata na altura de compras.

- Com a assinatura do memorando de entendimento subordinado ao tema “Excursões de qualidade a Macau” com o “Shenzhen Bureau of Culture, Sports and Tourism” em 2010 e com a Administração de Turismo da Província de Jiangsu em 2011, irá proceder energeticamente ao respectivo trabalho, reavaliando positivamente os efeitos da acção e estudando a viabilidade de intensificar as diversas medidas abrangidas no programa “Excursões de qualidade a Macau”.
- Para incentivar o “trade” a elevar a qualidade dos seus serviços e a dar atenção para o cumprimento da lei, irá organizar os operadores turísticos de Shenzhen e Macau para assinar entre eles um acordo de cooperação, de modo a construir uma plataforma de comunicação entre os dois lados, tendo como objectivo promover uma cooperação bilateral amistosa em prol da defesa da ordem do mercado de viagem a Macau, fomentando o desenvolvimento saudável do turismo regional.

Da formação do pessoal

Face à chegada sucessiva dos novos trabalhadores, irá iniciar uma série de acções de formação no posto, que combinam teorias e práticas, de modo a permitir a esses novos trabalhadores, tanto quanto possível, conhecer as conjunturas de trabalho e começar a iniciar o trabalho.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

06

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

O Departamento Administrativo e Financeiro que compreende a Divisão Administrativa e de Gestão de Recursos Humanos e a Divisão Financeira, 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, como ao Fundo de Turismo.

Os objectivos a prosseguir no ano de 2012 são: a elevação da qualidade dos serviços e a eficiência administrativa, o aperfeiçoamento da gestão financeira, a optimização dos recursos para melhor responder às necessidades e também o reforço dos recursos humanos. Para atingir estes objectivos, proceder-se-á ao reforço das acções de formação, estimulando a participação activa dos trabalhadores da DST nos diversos cursos de formação em diferentes áreas, como o estudo do aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos na área de gestão pessoal, melhoramento da gestão financeira e do sistema informático, assim como a realização de sessões de esclarecimento quando necessário.

Considerando que foram admitidos trabalhadores sob diversos regimes, e para que estes possam melhor conhecer o funcionamento dos serviços públicos, a DST dará continuidade em 2012 à organização de acções de formação para todos os trabalhadores da DST, 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 o ano do 2012, o Departamento Administrativo e Financeiro traçou os seguintes objectivos: a continuidade dos projectos: e-government/e-sign, implementados em 2011 e a sua extensão faseada a todos os impressos existentes, a fim de ser atingido na totalidade os objectivos traçados pelo Governo de uma “Administração verde”. Encontra-se em fase de estudo a possibilidade da implementação do arquivo electrónico (e-arquivo) em 2012, que necessita da definição por parte destes serviços de quais os documentos a arquivar. Pretendemos, na área financeira, estender a possibilidade de pagamento electrónico às receitas arrecadadas no âmbito do Orçamento da RAEM, estando este projecto previsto para iniciar no 1º semestre de 2012. Continuaremos com o programa de pagamentos via transferência bancária, extendendo-se esta forma de pagamento, aos pagamentos e devoluções de operações de tesouraria. No 1.º Semestre de 2012, prevê-se a implementação do programa

pagamento automático (auto-payment) no âmbito das receitas, por forma a fazer-se o reembolso da caução prestada no domínio das feiras e outras actividades similares. No âmbito dos recursos humanos, continuaremos com o recrutamento de pessoal para integrar o quadro de pessoal da DST, por forma a dar resposta às necessidades das diversas subunidades.

No ano 2012, o DAF empenhar-se-à em dar continuidade à implementação do Projecto da Carta de Qualidade.

A Direcção dos Serviços de Turismo pretende em 2012 proceder à confecção de uniformes de Inverno para todos seus trabalhadores.

O Orçamento Privativo do Fundo de Turismo continuará a apoiar a implementação das políticas da área de turismo , definidas nas Linhas de Acção Governativa para este ano.

Recursos Humanos

Respeitante ao plano de recursos humanos da DST, estes Serviços continua a concluir os trabalhos de recrutamento em curso, nomeadamente, 40 inspectores de 2.^a classe, de contrato além do quadro e 32 adjuntos técnicos de 2.^a classe para o desempenho de funções no Centro de Serviços Públicos e nos balcões de informação da DST. Por outro lado, irá concluir no ano 2012, o estágio aberto para a admissão de inspectores principais do quadro de pessoal destes Serviços, prevendo o ingresso de 5 inspectores principais nestes Serviços; Por outro lado, 2 técnicos superiores da área de direito e 1 fotógrafo e operador de meios audio-visuais de 2.^a classe ingressou nestes Serviços em 2012.

O diploma complementar que regula a gestão centralizada do processo de recrutamento e selecção de pessoal para efeitos de ingresso e acesso já entrou em vigor aos 08/09/2011, a DSAFP inicia com o recrutamento centralizado de técnicos superiores e de adjuntos-técnicos e, para satisfazer as necessidades das diversas subunidades, estes Serviços irá recorrer ao concurso centralizado para o preenchimento de vagas do quadro de pessoal das carreiras de técnico superior de 2.^a classe e de adjunto técnicos de 2.^a classe; Por outro lado, estes Serviços pretende proceder à abertura de concurso de ingresso para o preenchimento de vagas de técnicos de 2.^a classe e de interprete-tradutores de 2.^a classe.

Nos termos da Lei n.º 14/2009 «Regime das carreiras dos trabalhadores dos serviços públicos» e do Regulamento Administrativo n.º 23/2011 «Recrutamento, selecção, e formação para efeitos de acesso dos trabalhadores dos serviços públicos», prevê-se no ano de 2012, a abertura de concurso de acesso para 53 trabalhadores, conforme seguinte tabela:

Mês	Número de abertura de concursos de acesso previstos.
1	9
2	2
3	---
4	1
5	5
6	2
7	3
8	10
9	1
10	8
11	1
12	5

No ano de 2012, a Divisão Administrativa e de Gestão de Recursos Humanos irá criar mecanismos que permitem aos trabalhadores solicitar informações, providenciar suas opiniões e providenciar sugestões.

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	2011 (MOP\$)	%	2012 (MOP\$)	%	Variação (%)
OR	189,154,000.00	22.98%	205,009,000.00	18.78%	8.38%
PIDDA	19,250,000.00	2.34%	16,222,500.00	1.49%	-15.73%
FT	614,664,100.00	74.68%	870,500,000.00	79.73%	41.62%
Total	823,068,100.00	100%	1,091,731,500.00	100%	32.64%

Comparando o orçamento do funcionamento dos Serviços (OR) de 2012 com o de 2011, verifica-se um aumento na ordem de 8.38%, o PIDDA obteve um decréscimo de 15.73% e o Orçamento Privativo do FT aumenta em 41.62%.

Orçamento da RAEM (OR) (Cap.23)

Descrição	2011 (MOP\$)	%	2012 (MOP\$)	%	Variação (%)
Pessoal	151,188,800.00	79.93%	164,899,000.00	80.43%	9.07%
Bens e serviços	33,819,200.00	17.88%	37,532,000.00	18.31%	10.98%
Outras despesas correntes	406,000.00	0.21%	638,000.00	0.31%	57.14%
Despesa de Capital	3,740,000.00	1.98%	1,940,000.00	0.95%	-48.13%
Total	189,154,000.00	100%	205,009,000.00	100%	8.38%

Orçamento da Região (OR) 2012

Em relação ao Orçamento de Funcionamento da DST (OR) para o ano de 2012, a dotação inicial autorizada é de MOP\$205,009,000.00. Prevendo-se que as receitas do OR 2012 e a cobrança, nos termos da lei, de taxas de licença administrativa serão efectuadas “*on line*” ou através do cartão de crédito.

PIDDA 2012

A dotação inicial autorizada do PIDDA da DST para o ano 2012 é de MOP\$16,222,500.00, 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 2012

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 nº 352/2010, de 18 de Novembro de 2010, publicado no Boletim Oficial nº 48, I Série, de 29/11/2010, mantendo-se em 2012 o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau, no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

Por Despacho do Chefe do Executivo nº 45/2011, de 08 de Março de 2011, publicado no Boletim Oficial nº 11, I Série, de 14/03/2011, foi prorrogada até 15 de Junho de 2013 a duração do Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal, mantendo-se em 2012 o orçamento individualizado do Centro de Promoção e Informação Turística de Macau, em Portugal, no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

Por Despacho do Chefe do Executivo n° 184/2007, de 11 de Junho de 2007, publicado no Boletim Oficial n° 25, Série I, de 18 de Junho de 2007, criado o Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Exterior. Por Despacho do Chefe do Executivo n° 62/2009, de 11 de Fevereiro de 2009, publicado no Boletim Oficial n° 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 2012 o orçamento individualizado do Gabinete de Gestão de Crises do Turismo no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo.

No Capítulo das Receitas

Descrição	2011 (MOP)	(%)	2012 (MOP)	(%)	Variação (%)
Receitas Próprias	50,664,100.00	8.24%	50,000,000.00	5.74%	-1.31%
Imposto de Turismo	300,000,000.00	48.81%	412,500,000.00	47.39%	37.50%
Contribuição de Jogo	264,000,000.00	42.95%	408,000,000.00	46.87%	54.55%
Total	614,664,100.00	100.00%	870,500,000.00	100.00%	41.62%

O capítulo da Transferência dos Sectores Públicos e Particulares continua a ser a fonte principal das suas receitas (94.26%), 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\$412,500,000.00, representando 47.39% 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/2012.

No Capitulo das Despesas

Descrição	2011 (MOP\$)	%	2012 (MOP\$)	%	Variação (%)
Fundo de Turismo- DST	439,645,300.00	71.53%	672,613,100.00	77.27%	52.99%
Grande Prémio de Macau	150,000,000.00	24.40%	160,000,000.00	18.38%	6.67%
Festival de Fogo-de Artificio	9,485,000.00	1.54%	11,540,000.00	1.32%	21.67%
CPITMP	6,216,700.00	1.01%	6,226,000.00	0.72%	0.15%
Gab. Gestão Crises Turismo	9,317,100.00	1.52%	20,120,900.00	2.31%	115.96%
Total	614,664,100.00	100.00%	870,500,000.00	100.00%	41.62%

As despesas com a aquisição de Bens e Serviços continuam a ser as maiores despesas do FT, representando 64.84% 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”, “Stimulation Program para Acções de Incentivos”, visita de familiarização, realização de seminários e congressos em Macau.

A transferência corrente ocupa o 2º lugar, representando 31.78% do total, incluindo o orçamento individualizado do Grande Prémio de Macau no Orçamento Privativo do Fundo de Turismo, no valor de MOP\$160,000,000.00, chegando aos 57.84% da mesma, e as transferências para o IFT, no valor de MOP\$38,000,000.00, chegando aos 13.74% 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.

**DEPARTAMENTO DO PRODUCTO
TURÍSTICO E EVENTOS**



DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

**DEPARTAMENTO DO PRODUCTO
TURÍSTICO E EVENTOS**

Plano de Actividades 2012

Mês	Actividades
<u>Janeiro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na Reunião Interim de Marketing da DST 2012 - Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício destinado à celebração do Ano Novo Lunar no dia 23 de Janeiro de 2012 - Celebrações do Ano Novo Lunar no período de 23-25 de Janeiro
<u>Fevereiro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na feira “2012 AIME” em Melbourne, Austrália para promover Macau como destino de Turismo de Negócios, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)
<u>Abril</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na feira “2012 IT & CM China” em Xangai, China no período de 17-19 de Abril, para promover Macau como destino de Turismo de Negócios, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)
<u>Maior</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na feira “IMEX” em Frankfurt, Alemanha no período de 22 a 24 de Maio, para promover Macau como destino de Turismo de Negócios.
<u>Junho</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação no evento “Dia Mundial da Criança” - Participação na feira “ITE & ITE MICE - The 26th International Travel Expo (ITE) & The 7th MICE Travel Expo” em Hong Kong durante o período de 14 a 17 de Junho - Actualizar o conteúdo do “Guia de Incentivo de Macau (Macau Incentive Guide), incluindo informações de instalações com equipamentos de software e hardware, bem como os prestadores de serviços que estão envolvidos na indústria de viagens de incentivo em Macau. O “Guia de Incentivo de Macau será produzido em folheto e formato CD para ser distribuído.
<u>Julho</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização e realização da Conferência de Imprensa do 24º CIFAM - Organização e realização da Cerimónia de Entrega de Prémios dos Concursos de Desenho e de Fotografia do 23º CIFAM
<u>Setembro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização e realização do 24º CIFAM (8, 15, 22 e 29 de Setembro e 1 de Outubro) - Organização e realização do Arraial de Fogo de Artífício de Macau (8, 15, 22 e 29 de Setembro e 1 de Outubro)

	<ul style="list-style-type: none"> - Participação na feira “CIBTM” em Pequim, China durante o período de 12-14 de Setembro, em conjunto com os trades de Macau (co-exibidores)
<u>Outubro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização e realização do 24º CIFAM (8, 15, 22 e 29 de Setembro e 1 de Outubro) - Organização e realização do Arraial de Fogo-de-artifício de Macau (8, 15, 22 e 29 de Setembro e 1 de Outubro) - Participação no Bazar de Caridade da Cáritas de Macau - Apoio à realização do evento “Oktoberfest” - Co-organização do Festival da Lusofonia e Semana Cultural da China e dos Países de Língua Portuguesa no período de 19-21 de Outubro - Apoio à realização do 10º Festival Cultural e Turismo A-Ma - Participação na feira “IT&CMA” em Bangucoque, Tailândia no período de 2 a 4 de Outubro, em conjunto com os trades de Macau (co- co-exibidores) - Participação na feira “IMEX-America” em Las Vegas, Estados Unidos nos dias 9 e 11 de Outubro, para promover Macau como destino de Turismo de Negócios
<u>Novembro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio à realização do Festival da Gastronomia de Macau - Apoio à realização do 59º Grande Prémio de Macau - Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício em celebração do Grande Prémio de Macau e Festival da Gastronomia de Macau - Participação na feira “EIBTM” em Barcelona, Espanha no período de 27 a 29 de Novembro
<u>Dezembro</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-artifício destinado à comemoração do 12º Aniversário do estabelecimento da RAEM - Co-organização de actividades no dia da Fraternidade Universal - Organização e realização do espectáculo de Fogo-de-Artifício destinado à comemoração do dia da Fraternidade Universal - Apoio à realização do Grande Prémio Internacional de Kart de Macau
<u>Outras actividades de longa duração</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Jan-Dez 2012 - Implementação do Plano de Apoio ao Turismo de Incentivos e coordenação das solicitações recebidas - Jan-Dez, Excursões com Qualidade - Jan-Dez, Actuações Culturais nos pontos turísticos - Jan-Dez, Colocação de Triciclos nos pontos turísticos e condutores a interagirem com os turistas - Jan-Dez, Intensificar o “Plano do desenvolvimento do Produto Turístico” incluindo Excursões de Estudantes, Triciclos, Passeio de Cruzeiro, Projecto dos Templos e Igrejas, Actividades nocturnas e o espectáculo de fogo de artifício no 1º Dia do Ano Novo Lunar, entre outros - Jan-Dez, Dar continuidade e melhorar a utilização do espaço do

	<p>Centro de Actividades Turísticas e Culturais (CATC) e criar novos produtos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none">- Jan-Dez, Actividades com características culturais e actuações culturais através de subsídio- Publicar nas principais publicações e em sites relacionados com viagens internacionais;- Preparação para a produção de um novo “Macau Incentive Travel Promotional Video”.
--	---

Gestão de Instalações

- **Estratégia**

Consciente das potencialidades do segmento de Incentivos e tendo em consideração a existência de estruturas e serviços que permitem o seu desenvolvimento, é de todo prioritário que esta Divisão conjuntamente com as outras subunidades da DST 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.

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 disponibilidade 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 pintura das paredes externas, substituição das condutas de ar-condicionado localizadas nos tectos falsos do CAT, a reparação dos sistemas de prevenção de fogo e incêndio, as canalizações, a substituição de todos os equipamentos de telefones fixos e do CCTV, todos estes a mostrar sinais de degradação face aos 19 anos de existência.

- **Principais eventos especiais previstos para 2012**

Apoio logístico e organização nas actividades promocionais:

- Reunião Interim Marketing Meeting – 11 de Janeiro
- Reunião Anual de Marketing Meeting – Junho
- Dia Internacional dos Museus/5ª Feira dos Museus – 6 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 59º GPM – 15 até 18 de Novembro
- 13º Aniversário do estabelecimento da RAEM – 20 de Dezembro

- **Anível 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 face ao desgaste provocado pelo uso prolongado nos últimos 19 anos de sua existência.
 - Gestão do edifício do CAT/MV/MGP, do CATC e do Edifício Ritz 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.

Quadro 1 - Serviços de Manutenção de instalações - CAT e Edifício Ritz 2012

Orçamento da Região

<u>Adjudicação</u>	<u>Empresa Adjudicada</u>	<u>Montante aprovado total</u>
Adjudicação dos serviços de assistência e manutenção dos equipamentos telefónicos instalados no CAT e Edifício Ritz	Zetronic Comunicações, Limitada	MOP\$33,600.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos Elevadores do CAT e Edifício Ritz e Antiga Torre de Controle	Otis Elevator (H.K) Ltd	MOP\$71,400.00
Adjudicação dos Serviços de Manutenções Electromecânicas e Pequenas Reparações do Centro de Actividades Turísticas e Centro de Turismo de Negócios de Macau Edifício Ritz	Instalações Eléctricas Tam Tuen Kei	MOP\$466,800.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos Sistemas de ar condicionado do Centro de Actividades Turísticas e Centro de Turismo de Negócios de Macau (Edifício Ritz)	Companhia de Engenharia Jardine (Macau) Limitada	MOP\$300,000.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos Sistemas de prevenção de incêndio do Centro de Actividades Turísticas e Centro de Turismo de Negócios de Macau (Edifício Ritz)	Companhia de Protecção de Incêndios e Engenharia Lei Luen, Limitada	MOP\$36,000.00

Quadro 2 - Serviços de Manutenção de instalações – CATC - 2012

Orçamento do Fundo de Turismo

<u>Adjudicação</u>	<u>Empresa Adjudicada</u>	<u>Montante aprovado total</u>
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção das Escadas Rolantes e Elevador do CATC	Otis Elevator Company (H.K) Ltd	MOP\$91,800.00
Adjudicação dos Serviços de Manutenções Electromecânicas e Pequenas Reparações do Centro de Actividades e Culturais	Instalações Eléctricas Tam Tuen Kei	MOP\$306,000.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos sistemas de prevenção de incêndio do Centro de Actividades Turísticas e Culturais	Companhia de Protecção de Incêndios e Engenharia Lei Luen, Limitada	MOP\$15,000.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos Sistemas de ar condicionado do Centro de Actividades Turísticas e Culturais	Companhia de Engenharia Jardine (Macau) Limitada	MOP\$65,000.00
Adjudicação dos Serviços de Assistência e Manutenção dos equipamentos telefónicos do Centro de Actividades Turísticas e Culturais	Companhia de Telecomunicações de Macau, S.A.R.L.	MOP\$13,600.00

MUSEU DO GRANDE PRÉMIO

08

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

MUSEU DE GRANDE PRÉMIO

Objectivos

- Promover o Museu do Grande Prémio;
- Promover o 59º 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 2012, medida esta que serve de estímulo a aumento de visitantes em Macau;
- Continuação da extensão do horário de fecho (10H00-21H00) do Museu do Grande Prémio entre Setembro de 2009 até 30 de Junho de 2012.

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 MGP e dos carros digitais telecomandados no mini circuito de Guia;
- Lançamento do projecto de “Audio video - Serviço de Guia Turística” em 4 línguas distintas (Cantonês, Mandarin, Português e Inglês).

Actividades Pontuais

- 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 59º 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 6 de Maio 2012, na Praça do Tap Seac denominada “5ª Feira do Dia Internacional 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 Departamento do Produto Turístico e Eventos, Departamento de Promoção Turística, Departamento de Planeamento e Desenvolvimento da Organização e Divisão de Relações Públicas.
- **Internacional**
 - Conjuntamente com os museus de China e Hong Kong , organizar actividades promocionais no Dia Internacional de Museus, nomeadamente a realização da “5ª Feira do Dia Internacional dos Museus - Macau ” , na Praça do Tap Seac a 6 de Maio de 2012;
 - 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;
- Aquisição de novos monitores e LCD em substituição dos existentes que já se encontram ultrapassados para fazer ligação a um sistema centralizado.

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 quiosque interactivo.

Mediateca

- Continuação do trabalho relativo à inventarização da documentação escrita, videográfica relacionada com o Grande Prémio;
- Aquisição de publicações e livros relacionados com o Grande Prémio;
- Continuação do trabalho de produção de vídeos históricos relacionados com o

Plano de Actividades de 2012

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, mandarin, japonês, etc.

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 2012, 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 6 de Maio da 5ª “Feira do Dia Internacional dos Museus – Macau 2012” 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 Guandong 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 2012, medida esta que serve de estímulo a aumento de visitantes em Macau;
- Continuação a extensão do horário de abertura dos Museus do Vinho – das 10H00 – 21H00 até dia 30 de Junho de 2012.

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;
- Lançamento do projecto de “Audio video - Serviço de Guia Turística” em 4 línguas distintas (Cantonês, Mandarin, Português e Inglês).

Actividades Pontuais

- Coordenação de actividades no “Dia Internacional dos Museus” conjuntamente com outros Museus 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 6 de Maio 2012, na praça junto ao Praça de Tap Seac, denominada 5a “Feira do Dia Internacional dos Museus – Macau 2012”, 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 e a actividade aberta ao público em geral.

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;
 - Reunião mensal com os Museus de Macau.
- **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;
 - Aderir ao ICOM – “The International Council of Museums”.

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;
- Formação para a projecção através do Power Point ligado ao Wi-Fi no Museu do Vinho.

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 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.

Novos Equipamentos Audio-visuais

- Substituição dos velhos monitores da Adega por novos aparelhos com ligação central ao server do MV.

書名 : 二零一二年度活動計劃
出版 : 澳門特別行政區政府旅遊局
編輯 : 研究計劃處
印刷 : 華輝印刷有限公司
數量 : 160 本
出版日期 : 2012 年 3 月

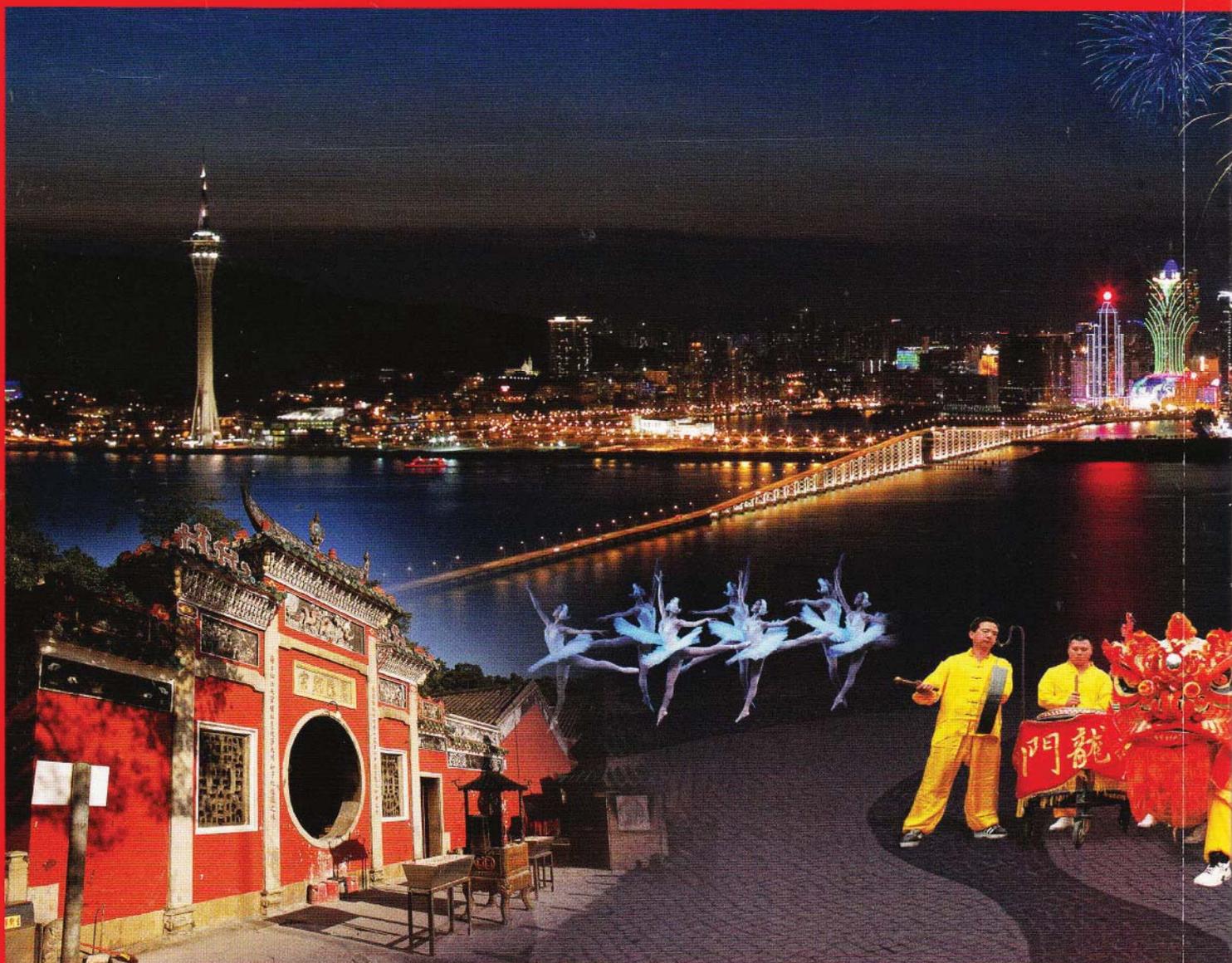
Título : Plano de Actividades de 2012
Edição : Direcção dos Serviços de Turismo
Produção : Divisão de Estudos e Planeamento
Impressão : Tipografia Welfare, Limitada
Tiragem : 160 exemplares
Data de edição : Março 2012

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.



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
MACAU GOVERNMENT TOURIST OFFICE

地址 : 澳門宋玉生廣場335-341號獲多利大廈12樓
Add : Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.ºs.335-341,
Edifício "Hot Line", 12.º andar, Macau.
電話 Tel : (853) 2831 5566
傳真 Fax : (853) 2851 0104
網址 http : //www.macautourism.gov.mo