



# 澳門旅遊業發展總體規劃

Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria  
do Turismo de Macau  
**Relatório Global**



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

Setembro 2017



# 澳門旅遊業發展總體規劃

**Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria  
do Turismo de Macau**

**Relatório Global**



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



# Índice

---

1	Descrição do Projecto	P. 7
2	Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer	P. 27
3	Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos	P. 61
4	Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços	P. 99
5	Marca Turística e Estratégias do Mercado	P. 121
6	Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano	P. 147
7	Capacidade de Recepção Turística	P. 181
8	Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo	P. 211
9	Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo	P. 237
10	Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo	P. 257
11	Conclusão	P. 279
12	Apêndice	P. 289



# Capítulo 1

## Descrição do Projecto



# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### Contexto do Plano

#### 1 Definição do Trabalho

O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo”, é especialmente importante como ferramenta de estratégia que permite estruturar e gerir a economia de um destino turístico; Macau como um destino turístico necessita de realizar os referidos planeamentos e estudos, a fim de garantir o desenvolvimento do turismo corresponda com o posicionamento de Macau como Centro Mundial do Turismo e Lazer.

#### 2 Contexto

Ao longo dos anos, Macau na qualidade de um porto de comércio, que fez a ligação entre a China e a Europa, a história do desenvolvimento da indústria do turismo há mais de um século é considerado a indústria pilar de Macau. A mistura única das culturas portuguesa e chinesa têm vindo a atrair visitantes e empresários de todo o mundo. Com a abertura sucessiva da indústria do turismo, o aperfeiçoamento gradual das instalações de infra-estruturas e o crescimento estável da economia, a indústria do turismo de Macau têm vindo a desenvolver a um ritmo acelerado.

Com o crescimento contínuo do número de visitantes de todas as partes do mundo a Macau, beneficiando um grande potencial de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau. No entanto, **o desenvolvimento do turismo de Macau ainda é considerado limitado por diversos factores, tais como a escassez de terrenos, de recursos humanos e de outras limitações.** Em sintonia com o objectivo do Governo da RAEM para posicionar Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, é proposto um plano de trabalho abrangente e global para a indústria do turismo e serviços do turismo, a Direcção dos Serviços de Turismo iniciou em 2015, o estudo e a formulação do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, através de um planeamento geral para a indústria do turismo de Macau, foi estabelecido as bases e direcções para o desenvolvimento da indústria do turismo para os próximos 15 anos (desde o seu início até o ano de 2030). O Plano Geral abrange diferentes áreas do desenvolvimento da indústria do turismo, incluindo o estudo de produtos turísticos, os mercados de origem dos visitantes, a qualidade dos serviços e a cooperação regional.

#### 3 Construir o posicionamento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer

Segundo o “12º Plano Quinquenal para o Desenvolvimento Económico e Social da República Popular da China” (adiante designado por “Plano Quinquenal”), em 2011, o Governo Central apoia o desenvolvimento do posicionamento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. Esta orientação foi posteriormente confirmada no “Desenvolvimento do posicionamento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer da República Popular da China” em 2016. Sendo um ponto de comunicação e de intercâmbio entre as culturas orientais e ocidentais, Macau já se desenvolveu como um destino turístico de grande reconhecimento internacional.

O desenvolvimento do posicionamento do **Centro Mundial de Turismo e Lazer** seguiu a tendência dos tempos e efectivamente respondeu ao contexto estratégico de promover a diversificação da economia definido pelo Governo da RAEM. O objectivo do Plano Geral é avaliar o posicionamento actual do turismo em Macau, propor diversas estratégias e recomendações para o desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. Utilizando a concepção da diversidade dos produtos turísticos, da singularidade do património cultural, da qualidade dos serviços, das estratégias de promoção do mercado, da tecnologia inteligente e do desenvolvimento sustentável, transformando Macau como uma cidade turística e com reconhecimento mundial.

**O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, é um Plano com medidas de estruturação e gestão da economia do destino turístico.**

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### Contexto do Plano

Para articular com o Governo da RAEM na participação e apoio do contexto de “Uma Faixa, Uma Rota”, bem como as estratégias de construção da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, aproveitou-se com a elaboração do Plano Geral, para definir claramente a direcção do desenvolvimento da indústria do turismo de Macau, no sentido de exercer bem a função e o papel de Macau no desenvolvimento global do País.

#### 4 Estratégia “Uma Faixa, Uma Rota”

Em Outubro de 2013, o Presidente da República Popular da China Xi Jinping, apresentou a iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”, que contempla uma visão elevada do modelo de desenvolvimento económico global, que engloba 60 países e regiões do continente euro-asiático, entre os quais o Sudeste Asiático, o Sul Asiático, a Ásia Ocidental e o Médio Oriente, na esperança de que através do investimento em instalações de infra-estruturas básicas, todos os países e regiões contempladas nesta política permitem a sua interligação, em conjunto, promovam a prosperidade e o desenvolvimento económico. Devido a essa iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”, a relação de Macau com o Mundo poderá tornar mais próxima e abrir as portas para inúmeras oportunidades que Macau possa vir a encontrar. A iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”, não só permitirá a ligação de Macau com mais mercados turísticos, como também de promover o desenvolvimento e a cooperação da indústria do turismo com parceiros no Interior da China e no estrangeiro e, fomentar o desenvolvimento activo da indústria do turismo de Macau.

#### 5 Desenvolvimento da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong- Macau

Em Outubro de 2016, o Primeiro-Ministro Li Keqiang anunciou 19 medidas de apoio da República Popular da China para Macau, por forma a melhor aproveitar o desenvolvimento de Macau conducente à construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer, e a construção da “Plataforma de serviços para a cooperação económica e comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa”.

No mês de Março de 2017, o Primeiro-Ministro Li Keqiang adiantou pormenores adicionais alusivos a um estudo mais aprofundado sobre o “Plano de Desenvolvimento da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau”.

Ao longo dos anos, Macau tem criado diferentes quadros de cooperação no âmbito do desenvolvimento do turismo com diversas cidades da Grande Baía, e as estratégias do País na construção da Região Metropolitana da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, irá estreitar ainda mais as relações com as cidades da Grande Baía, acelerar a integração da indústria e, impulsionando o desenvolvimento das cidades destas regiões.

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### O Contexto da construção de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer

No final de 2008, o Conselho Estatal para o Desenvolvimento e Reforma, anunciou pela primeira vez, nas “Linhas Gerais do Planeamento para a Reforma e Desenvolvimento da Região do Delta do Rio das Pérolas”, sobre o posicionamento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. O “12º Plano Quinquenal Nacional” de 2011 anunciou de forma explícita, o apoio ao posicionamento relacionado com o referido desenvolvimento. No início de 2015, o Governo da RAEM apresentou ao Governo Central uma proposta a incluir no capítulo específico para Macau do “13.º Plano Quinquenal Nacional”. No mês de Outubro de 2015, o Chefe do Executivo do Governo da RAEM criou a “Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer”, com a finalidade de apoiar Macau a concretizar a visão da construção dum Centro Mundial de Turismo e Lazer.

- Dezembro de 2008
- **Linhas Gerais do Planeamento para a Reforma e Desenvolvimento da Região do Delta do Rio das Pérolas (2008 – 2020)**
- As Linhas Gerais referem que Macau deve desenvolver o seu posicionamento como Centro Mundial de Turismo e Lazer.

- Março de 2011
- **12º Plano Nacional Quinquenal (2011-2015)**
- **Acordo-Quadro de Cooperação Guangdong-Macau**
- Apoiar o desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer e acelerar o desenvolvimento plataforma de serviços para a cooperação comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa.

- 2015
- O Governo da RAEM apresentou ao Governo Central os capítulos referentes a Macau propostos no “13º Plano Quinquenal”. O desenvolvimento e implementação deste quadro de estratégias irá acelerar a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer e a plataforma de serviços para a cooperação comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa.

- Outubro de 2015
- Criação de uma Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer
- As competências da Comissão consistem em realizar investigação e concepção de alto nível sobre a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer da Região Administrativa Especial de Macau, a fim de formular políticas relevantes e coordenar o plano de desenvolvimento para os próximos cinco anos sobre a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer.

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### Retrospectiva da Mesa Redonda: Como construir o Centro Mundial de Turismo e Lazer

No mês de Junho de 2011, a Direcção dos Serviços de Turismo organizou uma mesa redonda subordinado ao tema “Como construir um Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Durante a ocasião foram convidados representantes da indústria do turismo, para apresentarem sugestões e opiniões no âmbito de indicadores, planeamento global e medidas concretas para Macau se tornar como Centro Mundial de Turismo e Lazer.

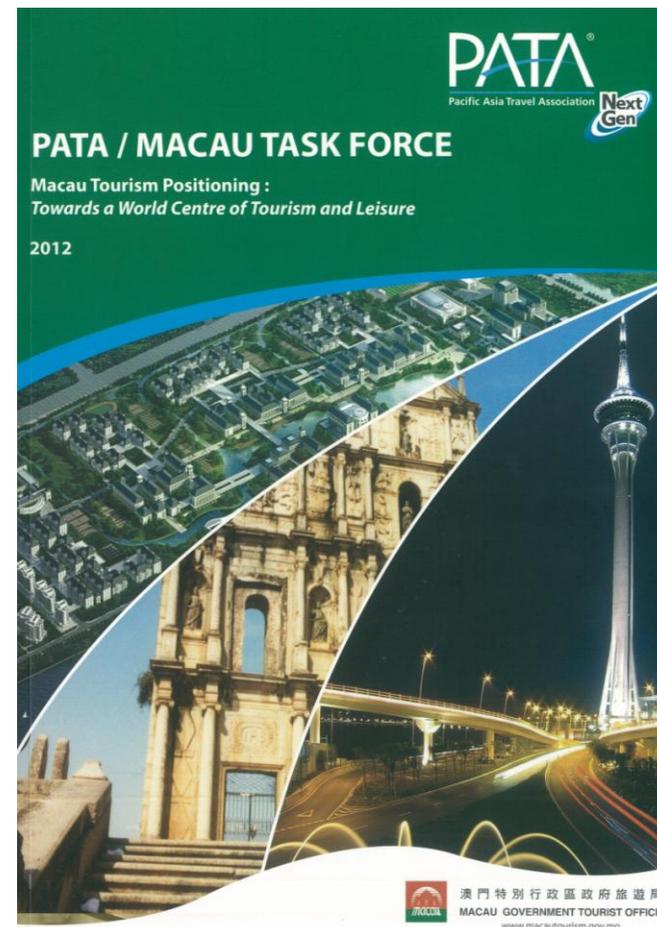
### O Chefe do Executivo na apresentação do Relatório das Linhas de Acções Governativas em 2012: Conteúdo do Centro Mundial de Turismo e Lazer

O Centro Mundial de Turismo e Lazer é geralmente **definido como um local com reconhecimento mundial, de acordo com os padrões de modernidade do mundo, apresenta um bom sistema de saúde pública, segurança e protecção ambiental, permite à população ter uma vida saudável, feliz, propicia para recreação, e apresenta melhorias nas actividades comerciais e de outras actividades.**

### Associação de Turismo da Ásia-Pacífico / Relatório de Estudo Especial sobre Macau: Posicionamento da indústria do turismo de Macau: Rumo ao Centro Mundial de Turismo e Lazer

No ano de 2012, a Associação de Turismo da Ásia-Pacífico publicou o Relatório de Estudo Especial de Macau propondo o posicionamento geral de Macau nos seguintes moldes:

"O Delta do Rio das Pérolas, uma região turística de nível mundial, diversificada e com trânsito organizado"



Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo: “Mesa Redonda: Como Construir o Centro Mundial de Turismo e Lazer” 2011, “Associação de Turismo da Ásia-Pacífico / Relatório de Estudo Especial sobre Macau: Posicionamento da indústria do turismo de Macau: Rumo ao Centro Mundial de Turismo e Lazer 2012.

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

Associação de Turismo da Ásia-Pacífico / Relatório de Estudo Especial sobre Macau:

Posicionamento da Indústria do Turismo de Macau: Rumo ao Centro Mundial de Turismo e Lazer

Associação de Turismo da Ásia-Pacífico / Relatório de Estudo Especial sobre Macau apresenta **10 estratégias** para concretizar o posicionamento do Centro Mundial de Turismo e Lazer.

1. Criar uma estrutura abrangente para o planeamento do turismo de Macau
2. Tornar Macau mais **acessível** ao Mundo
3. Reposicionar Macau como uma cidade turística de nível mundial e diversificada
4. Identificar e investir em segmentos do mercado em crescimento e em **novos mercados / estratégias da marca**
5. Utilizar as actividades comerciais como plataforma de desenvolvimento da cooperação entre Macau e o Delta do Rio das Pérolas
6. Diversificar os produtos turísticos
7. Melhorar a **qualidade da indústria do turismo**
8. Determinar os **recursos humanos** necessários para atender os requisitos necessários
9. Avançar em direcção ao desenvolvimento **sustentável** da indústria do turismo
10. Criar uma Organização de Gestão e de Destinos

Acessibilidades	Sustentabilidade	Recursos Humanos
Promoção de Mercados / Criação da Marca	Diversificação	Qualidade do Turismo



Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo : “Associação de Turismo da Ásia-Pacífico / Relatório de Estudo Especial sobre Macau: Posicionamento Turístico de Macau: Rumo ao Centro Mundial de Turismo Lazer” 2012; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo.

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### A Indústria do Turismo e o Plano Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM

A fim de construir o posicionamento para o desenvolvimento de Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer, o Governo da RAEM constituiu a “Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer”, sendo o seu Presidente, o Chefe do Executivo da RAEM, igualmente elaborou o “Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau (2016 - 2020)” (adiante designado por “Plano Quinquenal”), com o objectivo de impulsionar o crescimento económico de Macau, acelerar a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer e melhorar a qualidade de vida dos residentes.

**Para atingir os objectivos de desenvolvimento acima mencionados, Macau está a trabalhar no sentido de concretizar o objectivo do desenvolvimento de uma cidade internacional propícia para habitar, para trabalhar, para movimentar, para viajar e, para recreação, tudo no sentido para que Macau se desenvolva a visão como um Centro Mundial de Turismo e Lazer. Num futuro próximo, Macau se tornará uma cidade segura, higiénica, saudável, habitável e um destino turístico interessante e amigo do ambiente.**

Tendo por orientação os objectivos do “Plano Quinquenal”, o “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” estabelece os objectivos e estratégias para o futuro desenvolvimento da indústria do turismo de Macau, de modo a coordenar plenamente com a direcção do desenvolvimento do Governo da RAEM. Além de efectuar a análise do desenvolvimento global da indústria do turismo de Macau, o planeamento global também irá oferecer sugestões estratégias de curto, médio e longo prazo para os produtos turísticos, mercados emissores de visitantes, imagem turística, e o seu posicionamento em relação à marca da cidade, indústria do turismo e o desenvolvimento urbano.

Estas estratégias respondem à implementação das orientações do “Plano Quinquenal” no que se refere à “formação gradual de um sector alargado de turismo de lazer”, “acelerar o desenvolvimento geral da indústria do turismo” e “maiores esforços no fomento do novo desenvolvimento do turismo cultural”.

### Os sete objectivos do "Plano Quinquenal" do Governo da RAEM



# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

### Orientações do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo

A promoção do turismo integrado é o redireccionamento nacional para uma nova fase da estratégia de desenvolvimento do turismo, para atingir uma melhoria e optimização holística do sector do turismo e uma integração orgânica de recursos regionais. Macau sempre foi uma cidade aberta ao turismo, sendo um destino de viagem onde não existe um modelo de “pontos turísticos” fechados, pelo que está em concordância com o princípio do desenvolvimento nacional fortemente promovido, nos últimos anos, de turismo integrado. O Governo da RAEM, através do constante enriquecimento da forma da indústria do turismo, elevar a eficiência da indústria, impulsionar a inovação da indústria, a fim de fornecer uma ampla gama de diferentes tipos de produtos e experiências de viagens aos visitantes e ampliar o mercado turístico de viagens. Para acompanhar a realização da visão do Centro Mundial de Turismo e Lazer, foi seguido o conceito de desenvolvimento do turismo integrado e com a orientação do Plano Quinquenal para satisfazer as necessidades de uma cidade apropriada para habitar e para o turismo, o “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo” com os três seguintes princípios orientadores e define as propostas de estratégias e os objectivos do desenvolvimento futuro da indústria do turismo de Macau.



#### Sector alargado de turismo de lazer

Proporcionar, aos variados tipos de visitantes, diversas modalidades de produtos turísticos e experiências, alargamento dos mercados emissores de visitantes, com o intuito de aumentar os factores de qualidade não relacionados com o jogo, melhorar os equipamentos de entretenimentos e actividades de lazer, com vista a impulsionar para tornar um destino turístico de vários dias e atrair os visitantes de segmento alto.



#### Turismo de qualidade

Através de acções de formação destinadas aos intervenientes da indústria do turismo e da melhoria de gestão, de forma geral, da qualidade do serviço, permite, deste modo, aumentar igualmente o padrão dos profissionais desta indústria bem como de nivelar os padrões internacionais; deverá estar em consonância com os diversos investimentos relacionados com as grandes estâncias do turismo integrado, permitindo que no futuro os produtos turísticos possam manter ou aumentar o padrão de qualidade.



#### Turismo Cultural

Explorar com destaque as especificidades da história cultural de Macau, atingindo assim a riqueza dos diversos conteúdos do turismo cultural do destino. Continuar a melhorar a diversidade dos conteúdos do turismo cultural e a experiência de turismo existentes em Macau, atraindo visitantes internacionais de todos os quadrantes, para além de fomentar o desenvolvimento das indústrias criativas.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 1. Descrição do Projecto

## 1.1 Contexto e Importância do Projecto

*Uma Visão para Macau*

# Macau – Centro Mundial de Turismo e Lazer



# 1. Descrição do Projecto

## 1.2 Fluxo e Conteúdo do Projecto

### Conteúdo por Fases

O presente Plano está dividido primordialmente em três fases, abaixo apresentamos os principais fluxos e resultados das diversas fases, a saber :



# 1. Descrição do Projecto

## 1.3 Fórum Internacional

Na primeira e segunda fases foram organizados dois fóruns internacionais, tendo sido convidados especialistas internacionais, representantes dos serviços públicos relacionados com o sector do turismo, assim como organizações sociais, para uma discussão aprofundada sobre o desenvolvimento do turismo de Macau. Através destes intercâmbios e partilhas de opiniões, foram propostas sugestões produtivas que poderão ajudar a desenvolver medidas de actuação eficazes para o futuro desenvolvimento do turismo de Macau.

### I Fórum Internacional

O primeiro fórum internacional realizado em 10 de Setembro de 2015, foram discutidas as orientações para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau, e as medidas para explorar as potencialidades, as oportunidades e os desafios para Macau se tornar num Centro Mundial de Turismo e Lazer.

Foram convidados 9 especialistas internacionais provenientes do exterior, do Interior da China e de Hong Kong, designadamente o Chefe do Departamento de Finanças e Tributação da Faculdade (Universidade) de Lingnam, na Universidade de Sun Yat-Sen professor Lin Jiang, professor Alastair Morrison, especialista em promoção de mercados turísticos e concepção de marcas, Dain Simpson, especialista na área de produtos turísticos e analista das tendências do turismo, Bill Calderwood, especialista no desenvolvimento de turismo nacional, Jason Ni, professor assistente do Departamento de Arquitectura e Engenharia Civil da Universidade da Cidade de Hong Kong, Tom Farney e Eric Rankin, especialistas em técnicas inovadoras no turismo e Christian Low especialista em design do turismo.

Os conteúdos discutidos neste fórum foram os seguintes:

- Abordagem sobre os objectivos e indicadores chaves de desempenho para a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer
- Elaboração de projectos preliminares do Plano e propostas de acção.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

# 1. Descrição do Projecto

## 1.3 Fórum Internacional

### II Fórum Internacional

O II Fórum Internacional realizado nos dias 25 e 26 de Fevereiro de 2016, foram convidados 8 especialistas internacionais da área do turismo provenientes do exterior, de Hong Kong, Macau e do Interior da China, onde foram abordados matérias específicas, entre representantes da Direcção dos Serviços de Turismo e dos serviços públicos relacionados com a área do turismo e entidades profissionais durante o qual foi realizado um intercâmbio de sugestões e propostas.

Os especialistas deste Fórum incluem, Kevin B. Murphy, ex-Presidente do Conselho de Administração da PATA, professor Lin Jiang, Chefe do Departamento de Finanças e Tributação da Faculdade (Universidade) de Lingnam, na Universidade de Sun Yat-Sen, Bill Calderwood, especialista no desenvolvimento de turismo nacional, Jason Ni, professor assistente do Departamento de Arquitectura e Engenharia Civil da Universidade da Cidade de Hong Kong, Tom Farney e Eric Rankin, especialistas em técnicas inovadoras no turismo, Davis Fong, Director do Instituto para Estudos sobre o Jogo e professor associado do Curso de Gestão da Hospitalidade e do Jogo da Universidade de Macau e Dain Simpson, especialista em produtos turísticos e analista das tendências do turismo.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

Neste Fórum foram discutidas diversas situações de desenvolvimento na área de turismo, bem como estratégias e projectos viáveis. Foram igualmente transmitidos todos os resultados importantes originários dos diversos tipos de cooperação efectiva entre os diferentes departamentos e sectores. Os conteúdos discutidos no Fórum estão indicados abaixo:

- Explorar o impacto dos cenários de desenvolvimento nos produtos turísticos de Macau, no desenvolvimento urbano, na promoção de mercados, na concepção da marca turística, na cooperação regional e na influência de procura de serviços de qualidade;
- Discutir as melhores práticas e soluções a adoptar;
- Desenvolver um acordo-quadro de indicadores de desempenho chaves para o futuro desenvolvimento do turismo de Macau.



# 1. Descrição do Projecto

## 1.4 Inquéritos

Para analisar mais profundamente o nível de satisfação e a percepção dos visitantes que visitam o território e dos residentes em relação à indústria do turismo, o processo de planeamento efectuou sobre dois grupos fossem responsáveis por inquéritos de rua a visitantes outro grupo fazia inquéritos por telefone a residentes. Com os resultados dos inquéritos foi possível avaliar o ponto de situação do desenvolvimento da indústria e a partir das perspectivas dos visitantes e da população local perceber quais as propostas de optimização que devem surgir no “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo”.

### Inquéritos aos visitantes

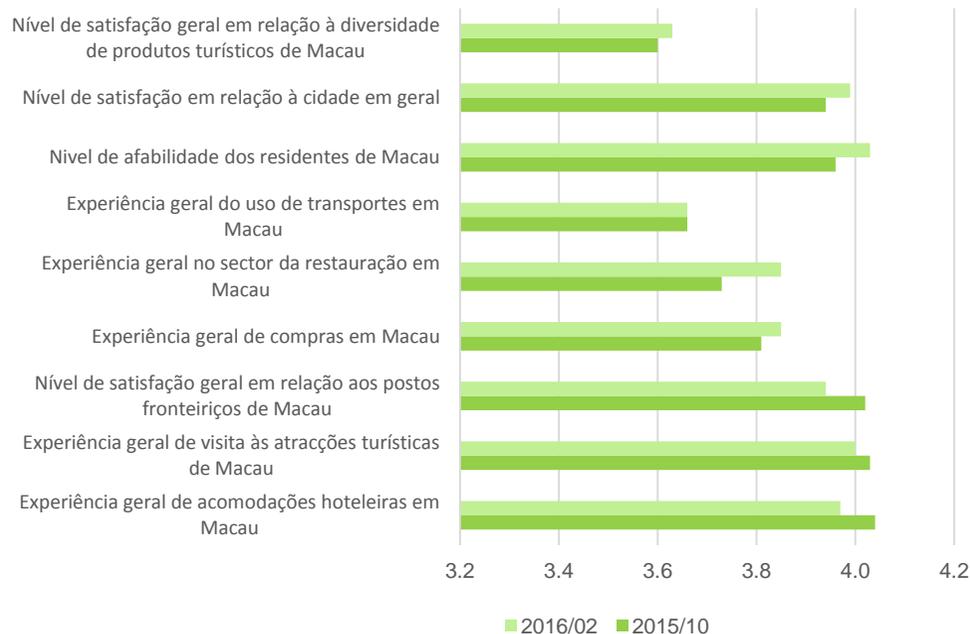
Os dois grupos de inquéritos a visitantes foram realizados entre 8 e 17 de Outubro de 2015 e depois entre 12 e 20 de Fevereiro de 2016, durante a época alta e dias normais. Os inquéritos de rua foram efectuados a pessoas maiores de 18 anos de idade, principalmente aqueles que estavam de partida. Os dois grupos recolheram 500 inquéritos válidos. Estes tinham como objectivo principal perceber os comportamentos turísticos dos visitantes e as suas experiências, o nível de satisfação relativamente aos produtos turísticos locais, avaliar as necessidades dos visitantes e explorar uma possível direcção para melhorar o serviço e qualidade dos produtos turísticos da RAEM.

As principais descobertas nos inquéritos aos visitantes foram as seguintes:

- Globalmente, os visitantes estão geralmente satisfeitos com a experiência de viagem em Macau, sendo que estão especialmente mais satisfeitos com as acomodações dos hotéis, atracções turísticas e postos fronteiriços.
- Os inquéritos mostram que os visitantes estão menos satisfeitos, relativamente aos meios de transporte e deslocação e diversidade de produtos turísticos, o que demonstra que a RAEM tem espaço para melhorias na área do sistema de transportes, e diversificação de produtos.
- Para além disso, em muitos sub-segmentos da avaliação, como o nível de congestionamento em atracções turísticas, razoabilidade dos preços dos hotéis e dos restaurantes registaram-se as notas mais baixas, demonstrando que estes locais são os aspectos do desenvolvimento do sector do turismo que devem tomar em atenção.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

### Avaliação do grau de satisfação da qualidade do turismo de Macau - inquéritos aos visitantes



(critérios de avaliação: 5 é a nota mais alta e 1 a mais baixa)

# 1. Descrição do Projecto

## 1.4 Inquéritos

### Inquérito aos Residentes

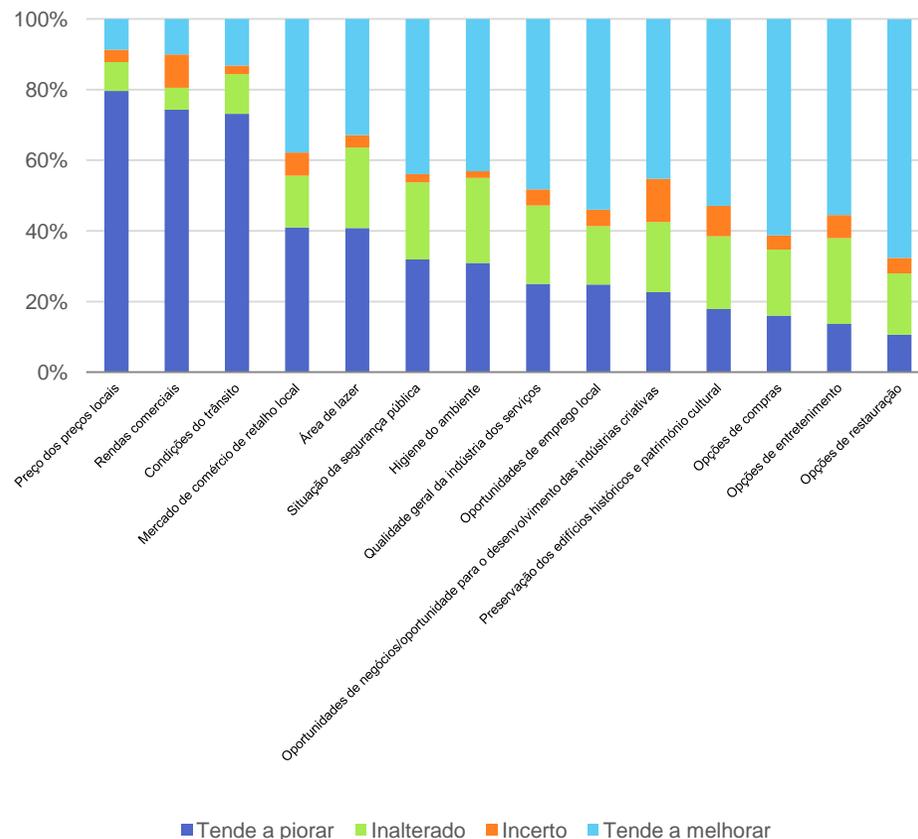
Em 31 de Julho e 1 de Agosto de 2015, foi realizada um inquérito por telefone aos residentes. O objectivo é perceber o grau de satisfação dos residentes de Macau com base em cinco elementos, nomeadamente, a habitação, a viagem, o trabalho, o movimento e a recreação, bem como o impacto da indústria do turismo no quotidiano dos residentes. Por meio da consulta telefónica tendo sido recolhido um total de 508 respostas válidas.

As principais conclusões do inquérito são as seguintes:

- A maioria dos residentes de Macau apoia o posicionamento de Macau como um Centro Mundial de Turismo e Lazer e orgulha-se disso. Ao mesmo tempo, os residentes estão, de uma forma geral, satisfeitos com o desenvolvimento actual da indústria do turismo em Macau.
- Quanto ao impacto provocado pela actual indústria do turismo, os residentes foram convidados a dar opiniões sobre os 14 principais indicadores de qualidade de vida em Macau. As três principais preocupações dos residentes são o nível dos preços locais, as rendas comerciais e as condições do trânsito. A maioria dos residentes pensam que o desenvolvimento da indústria do turismo trouxe efeitos negativos nesses três aspectos.
- Por outro lado, em relação à visão de tornar Macau um Centro Mundial de Turismo e Lazer, os residentes consideram o trânsito a questão mais importante e esperam que as infra-estruturas de transporte público de Macau sejam melhoradas para responder às necessidades quotidianas dos residentes e às deslocações dos visitantes. Os residentes entrevistados também levantaram outras questões, como o actual excesso de visitantes, as medidas inadequadas de controlo das multidões nos locais turísticos, as não eficiente adequadas infra-estruturas dos postos fronteiriços e a falta de entretenimento e atracções.
- Além do apoio de equipamentos, o desenvolvimento do turismo de lazer também requer programas de alta qualidade. Os residentes entrevistados referem que os padrões dos serviços de Macau deviam ser melhorados, especialmente em relação à qualidade dos guias turísticos e dos motoristas de táxi.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

Avaliações do impacto trazido pela Indústria do turismo – Inquérito aos Residentes



# 1. Descrição do Projecto

## 1.5 Consulta Pública

A consulta pública é um importante elemento chave do Plano Geral, no período entre 23 de Maio a 22 de Julho de 2016, a Direcção dos Serviços de Turismo realizou os trabalhos da consulta pública. Para aumentar a participação pública na consulta pública, foram desenvolvidas uma série de promoção:

- **Roadshows:** realizaram-se num total de 6 nas principais zonas
- **Publicidade em autocarros**
- **Página Electrónica**
- **Publicidade nos jornais**
- **Documento de Consulta Pública e folhetos**
- **Cartazes das ruas e bandeirolas nos postes de iluminação**
- **Anúncios na TV**
- **Anúncios na Rádio**



Roadshows – Largo do Senado

### Roadshows

### Datas

Largo do Senado	26 de Maio a 16 de Junho de 2016 23 de Junho a 22 de Julho de 2016
Espaço lateral do Jardim Cidade das Flores na Taipa (Rua de Seng Tou)	23 de Maio a 4 de Junho de 2016
Praça do Mercado da Areia Preta (Mercado de Iao Hon)	5 de Junho a 15 de Junho de 2016
Praça do Tap Seac	16 de Junho a 27 de Junho de 2016
Praça dos Três Candeeiros (Rotunda Carlos da Maia)	28 de Junho a 8 de Julho de 2016
Praça da Amizade	9 de Julho a 22 de Julho de 2016



Publicidade em Autocarros



Página Electrónica

# 1. Descrição do Projecto

## 1.5 Consulta Pública

Para permitir os diversos sectores da sociedade melhor conhecer o Plano Geral, foram publicados Documento de Consulta e folhetos, a fim de apresentar ao público o conteúdo deste Plano. O texto da consulta continha cinco secções principais:

- 1) Contexto do Plano
- 2) Análise da situação actual e desafios;
- 3) Princípios orientadores do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”;
- 4) Objectivos e sugestões de estratégias;
- 5) Estimativas dos cenários e mecanismos de avaliação.



日期 (Date)	時間 (Time)	地點 (Location)
23/5/2016 (星期六) (Saturday)	15:00	澳門文化中心廣場 (澳門) (Macao Cultural Centre Plaza (Macao))
22/6/2016 (星期六) (Saturday)		澳門文化中心廣場 (澳門) (Macao Cultural Centre Plaza (Macao))

**諮詢地點 (Consultation Locations):**

- 旅遊局 (Direcção dos Serviços de Turismo)
- 旅遊局旅客服務中心 (Informações Turísticas de DST)
- 政府綜合服務大樓 (Centro de Serviços do IFSM)
- 政府資訊中心 (Centro de Informações ao Público)
- 公共圖書館 (Bibliotecas Públicas)

**諮詢詳情 (Consultation Details):**

- 電話查詢: 2831 6666
- 電郵查詢: info@masterplan.macaotourism.gov.mo
- 查詢傳真及建議方式: 2831 5566, 2837 2446
- 澳門旅遊局: 澳門旅遊局 (Macao Tourism Authority)
- 地址: 澳門旅遊局 (Macao Tourism Authority)
- 電話: 2831 5566, 2837 2446
- 電郵: masterplan@macaotourism.gov.mo
- 網址: http://masterplan.macaotourism.gov.mo

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 1. Descrição do Projecto

## 1.5 Consulta Pública

Para recolher as opiniões e sugestões de todos os intervenientes da área do turismo, durante o período da consulta pública foram organizados 6 sessões de consultas públicas e de intercâmbios, que contaram com a participação das entidades relacionados com o turismo, tais como os serviços públicos do Governo, indústria do turismo e associações profissionais, conselhos consultivos, instituições académicas e público em geral. As informações detalhadas de cada sessão estão apresentadas abaixo:

Actividades de Consulta	Datas	Número de participantes
Sessão de Consulta Pública 1	28 de Maio de 2016	>60
Sessão de Consulta Pública 2	11 de Junho de 2016	~70
Sessão destinada aos Conselhos Consultivos (Membros dos Conselhos Consultivos dos Serviços Comunitários)	17 de Junho de 2016	13
Sessões de Intercâmbio (Sectores da Indústria e Associações Profissionais ) 1	18 de Junho de 2016	56
Sessão destinada aos Conselhos Consultivos (Sessão destinada aos conselhos consultivos relacionados do turismo)	4 de Julho de 2016	40
Sessão de Intercâmbio (Sectores da Indústria e Associações Profissionais ) 2	9 de Julho de 2016	49



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 1. Descrição do Projecto

## 1.5 Consulta Pública

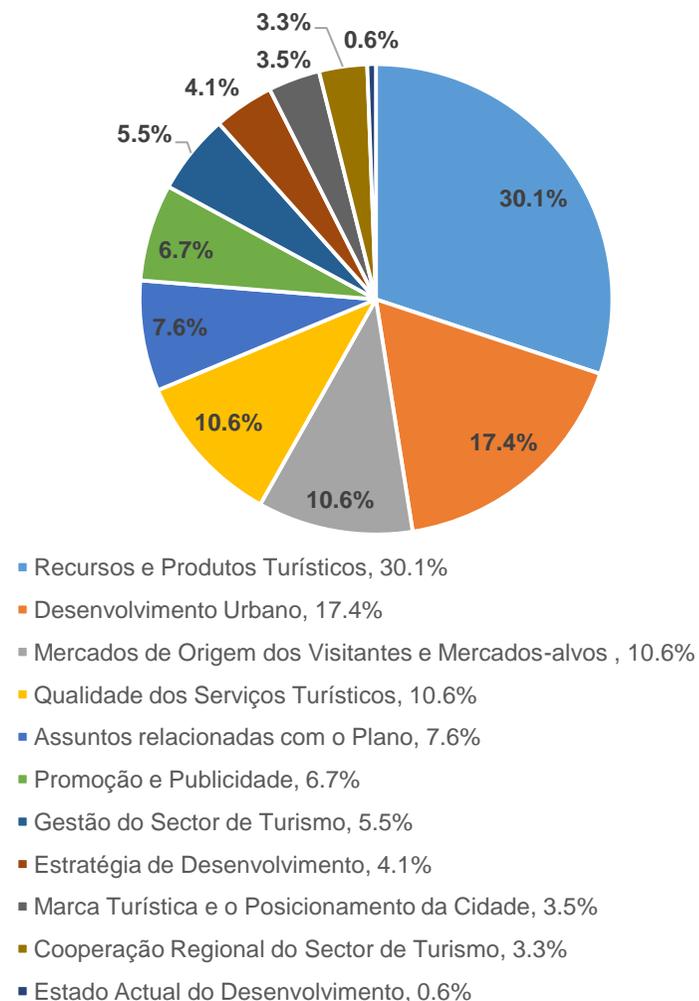
Foram recebidas um total de 1.185 opiniões nas diversas actividades de consultas públicas, na sua maioria a partir das sessões de consultas, e-mails e correspondências escritas.

Após a análise das 1.185 opiniões recebidas, estas foram classificadas em 11 diferentes categorias:

- 1) Recursos e Produtos Turísticos
- 2) Desenvolvimento Urbano
- 3) Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos
- 4) Qualidade dos Serviços Turísticos
- 5) Assuntos relacionadas com o Plano
- 6) Promoção e Publicidade
- 7) Gestão do Sector de Turismo
- 8) Estratégia de Desenvolvimento
- 9) Marca Turística e o Posicionamento da Cidade
- 10) Cooperação Regional do Sector de Turismo
- 11) Estado Actual do Desenvolvimento

As categorias onde se verificaram um maior interesse, os primeiros quatro centraram-se respectivamente nos recursos e nos produtos turísticos (357 opiniões), no desenvolvimento urbano (206 opiniões), nos Mercados de Origem dos Visitantes e Mercados-alvos (126 opiniões), bem como nos produtos e serviços turísticos (125 opiniões). As opiniões e sugestões recolhidas, após a análise e selecção do conteúdo, serão adoptados no Plano Geral, para propor estratégias e recomendações para promover o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo de Macau.

Classificação da análise das opiniões da consulta pública



# 1. Descrição do Projecto

## 1.6 Conteúdo do Projecto

### Área específica do Plano Geral

Analisando a situação geral da indústria do turismo de Macau, o Plano Geral identificou oito temas para promover o desenvolvimento do turismo tendo realizado um estudo específico neste domínio:

- 1. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos:** esta secção discutiu a cultura, história, situação actual, recursos naturais e produtos turísticos, incluindo uma análise aprofundada e completa das áreas específicas dos serviços de turismo, negócios e actividades. Das opiniões recolhidas, defenderam que, no futuro, devem ser criados novos programas para promover a implementação da diversificação turística.
- 2. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços:** esta secção discutiu as melhorias nos sistemas de qualidade da área do turismo, dos recursos humanos e da formação, bem como propôs medidas eficazes para elevar a qualidade do sector turístico.
- 3. Marca Turística e Estratégias do Mercado:** esta secção descreveu as tendências do mercado, mercados alvos, programas de promoção e informação de marcas, ao mesmo tempo, foram propostas sugestões para elevar o sistema da promoção turística e transmissão de informação sobre as marcas.
- 4. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano:** nesta secção apresentou uma descrição sobre o desenvolvimento e renovação da cidade, bem como as áreas turísticas com potencial de desenvolvimento. Além disso, são apresentadas sugestões relativas à melhoria do desenvolvimento do ambiente.
- 5. Capacidade de Recepção Turística:** nesta secção foram analisadas questões relacionadas com a sociedade como é o caso dos problemas de transporte, postos fronteiriços, serviços turísticos. Igualmente, foi avaliada a actual e futura capacidade de recepção da cidade, necessária para responder ao aumento de visitantes.
- 6. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo:** nesta secção foram discutidos tópicos relacionados com as novas tecnologias no âmbito da gestão, da segurança da indústria turística, na promoção de turismo e no turismo inteligente.
- 7. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo:** nesta secção foi feita uma análise geral dos problemas relacionados com a legislação e cooperação na área do turismo, apresentando sugestões sobre a revisão desta legislação, promoção da cooperação e sistemas de informações públicas.
- 8. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo:** esta secção analisou as sugestões cruciais relativas à cooperação regional com as cidades desta região com as quais se podem organizar actividades, entre outros. Por conseguinte, também apresentaram sugestões para aumentar a reputação internacional do turismo de Macau no seio da comunidade internacional.

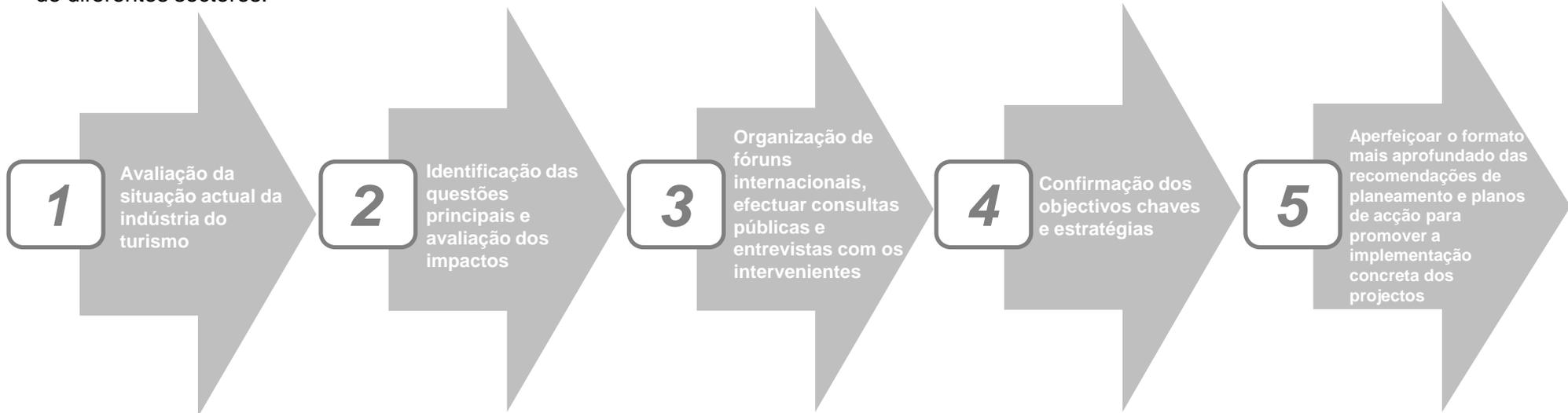
# 1. Descrição do Projecto

## 1.7 Métodos de Investigação do Plano

### Métodos de Investigação

Os métodos de investigação do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” apresenta um total de cinco processos principais: em primeiro lugar, faz uma avaliação da situação actual da indústria do turismo em diferentes níveis, identificando as questões principais, as vantagens competitivas e insuficiências. Para além disso, este Plano igualmente beneficia da recolha de opiniões, através da organização de fórum internacional, consultas públicas, entrevistas a serviços públicos entre outros e serviu para reunir opiniões e sugestões de diferentes sectores.

Através do trabalho acima descrito, esse estudo formulou os objectivos chaves e estratégias relacionadas, estabelecendo recomendações de planeamento e planos de acção.



# Capítulo 2

## Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.1 Introdução

Este capítulo apresenta algumas tendências e questões principais do ambiente de turismo a nível global. Estes tópicos têm influências directas e indirectas em Macau no seu objectivo de se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer.

O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, elaborou 8 Relatórios Específicos, cada relatório apresenta claramente os objectivos chaves e as estratégias bem como apresenta as referidas recomendações de planeamento e planos de acção, para concretizar a visão de transformar Macau num Centro Mundial do Turismo e Lazer. Do capítulo 3 ao capítulo 10 do relatório global, foram sumarizados os conteúdos dos relatórios específicos.

Este capítulo inclui as seguintes subsecções:

#### 2.1 Introdução

#### 2.2 Macau e destinos de viagens competitivos

#### 2.3 Questões principais e tendências na indústria do turismo

#### 2.4 Cumprir o objectivo principal - Centro Mundial de Turismo e Lazer



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

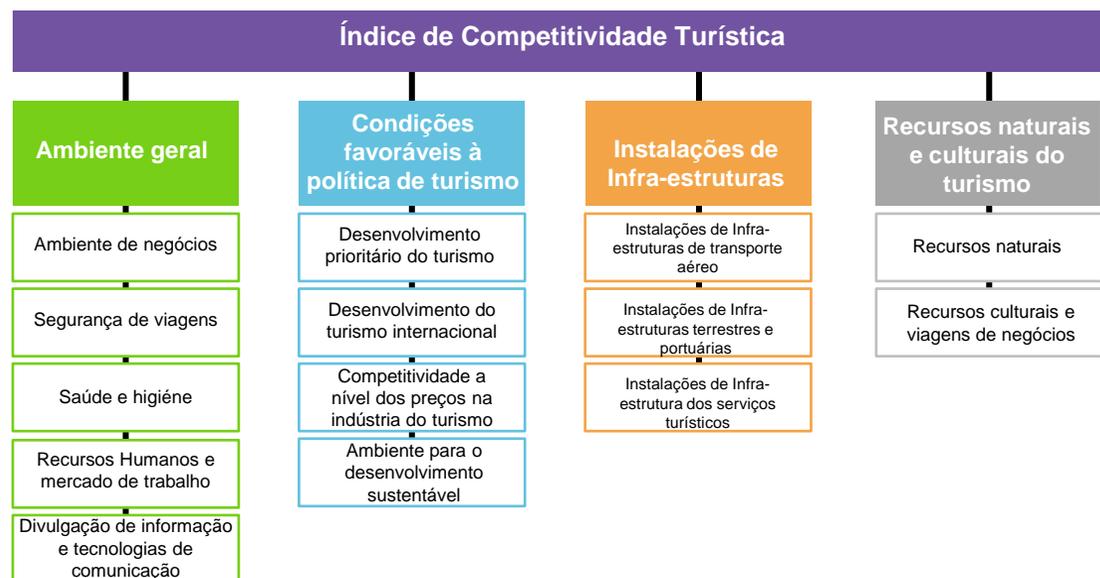
#### 2.2.1 Resumo do desenvolvimento do turismo a nível global

O Fórum Económico Mundial publicou em 2015 o “Relatório de Competitividade do Sector de Viagens e Turismo” o qual foi avaliada 141 regiões e países, segundo 14 critérios. Embora Macau não tenha sido incluído nesta avaliação, esse relatório é uma importante referência para o desenvolvimento do turismo de Macau, podendo ajudar a compreender os requisitos necessários para que Macau se torne um destino competitivo.

A tabela à direita mostra os primeiros 20 destinos de turismo classificados no referido relatório, incluindo aqueles que Macau pode usar como referência em termos de destinos turísticos competitivos:

- Paris, França
- Las Vegas, EUA
- Londres, Inglaterra
- Sydney, Austrália
- Singapura
- RAE de Hong Kong

#### Índice de Competitividade Turística 2015



#### Primeiros 20 classificados- Índice de Competitividade Turística 2015

Classificação	País/Regiões	Pontuação
1	Espanha	5.31
2	<b>França</b>	<b>5.24</b>
3	Alemanha	5.22
4	<b>Estados Unidos da América</b>	<b>5.12</b>
5	<b>Inglaterra</b>	<b>5.12</b>
6	Suiça	4.99
7	<b>Austrália</b>	<b>4.98</b>
8	Itália	4.94
9	Japão	4.94
10	Canadá	4.92
11	<b>Singapura</b>	<b>4.86</b>
12	Áustria	4.82
13	<b>Região Administrativa Especial de Hong Kong</b>	<b>4.68</b>
14	Holanda	4.67
15	Portugal	4.64
16	Nova Zelândia	4.64
17	China	4.54
18	Islândia	4.53
19	Irlanda	4.54
20	Noruega	4.51

Fonte: "Relatório de Competitividade do Turismo 2015", Fórum Económico Mundial

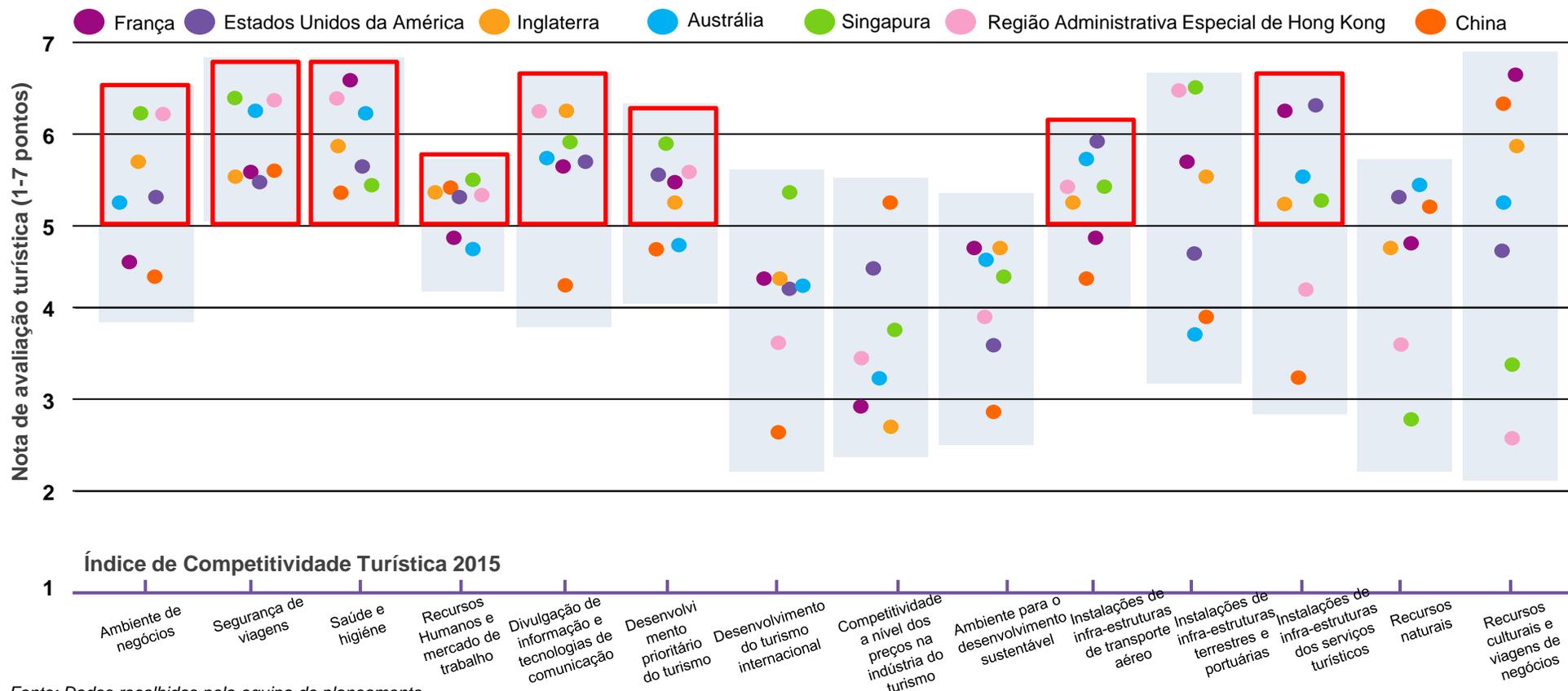
## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.1 Resumo do desenvolvimento do turismo a nível global

O diagrama seguinte compara a situação de cada país ou região competitiva e através do gráfico analisa os índices de cada um. Os índices mais elevados de cada país ou região competitiva (entre 7 países/regiões existem 5 que conseguiram obter cinco ou mais pontos) incluem: **ambiente de negócios, segurança de turismo, saúde e higiene, recursos humanos, divulgação de informação e situação da organização da tecnologia de informação, desenvolvimento prioritário do turismo, instalações de infra-estruturas de transporte aéreo e de serviço aos visitantes**. Para se tornar num destino turístico competitivo, Macau tem de estar atento ao desenvolvimento destas componentes.

#### Índice de Competitividade Turística 2015 - Desempenho em Países / Regiões Competitivas



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

Para compreender o posicionamento actual do desenvolvimento turístico de Macau, este plano faz uma comparação entre Macau e as cidades competitivas no contexto geral do desenvolvimento turístico mundial, bem como adopta **mapas e diagramas em forma de "teia de aranha"** (spidergram) para fazer uma análise comparativa.

#### A nível global: Londres, Paris, Dubai, Las Vegas, Los Angeles

Relativamente ao desenvolvimento futuro do turismo de Macau, estas cinco cidades como destinos turísticos de nível mundial podem ser importantes referências e objecto de estudo para Macau, ajudando no desenvolvimento da marca da cidade, no marketing, no posicionamento turístico e no desenvolvimento de políticas relacionadas com a diversificação dos produtos turísticos.

#### Na Ásia-Pacífico: Hong Kong, Singapura, Sydney, Bangucoque, Kuala Lumpur

Estas cinco cidades são importantes destinos turísticos na Ásia e Macau tem com elas uma relação de competitividade directa. Para além disso, estas cidades (como Singapura e Hong Kong) encontram-se a desenvolver activamente a diversificação de produtos turísticos, representando para Macau importantes exemplos de estudo e referência.

#### Cidades competitivas a nível global e na Ásia-Pacífico



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

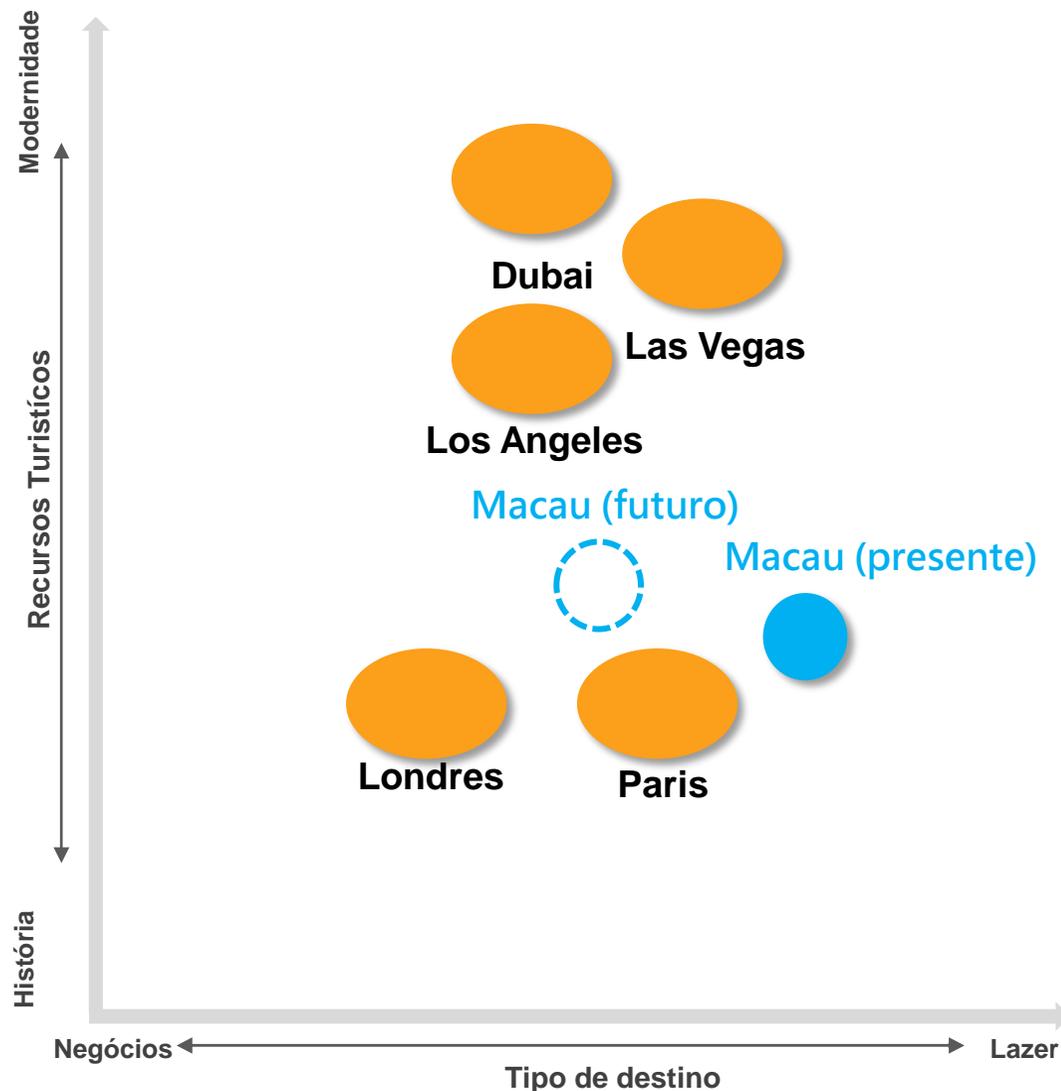
#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

##### Análise do Mapa

**Londres, Paris, Dubai, Las Vegas e Los Angeles** são cidades competitivas em termos de turismo mundial. Em termos de índice de visitantes internacionais, estas cinco cidades estão nos primeiros 30 classificados a nível mundial de destinos e, para além disso, têm alguns **atributos turísticos semelhantes a Macau**.

- **Las Vegas:** é um famoso destino moderno **de jogo e** uma cidade de **turismo (reuniões, incentivos, congressos e exposições)**;
- **Los Angeles:** é a principal cidade da **indústria de entretenimento** dos EUA e tem **grandes atracções**;
- **Londres e Paris:** são **cidades com elementos históricos, culturais e de comércio**;
- **Dubai:** uma **cidade moderna com comércio de luxo e** inúmeras **atracções artificiais**.

O mapa da direita mostra o posicionamento turístico de Macau e destas cinco cidades. Com a crescente importância do desenvolvimento do turismo e do sector de convenções e exposições, Macau poderá reforçar ainda mais o seu posicionamento na área de turismo de negócios.



## 2. Factores chaves para Macau se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

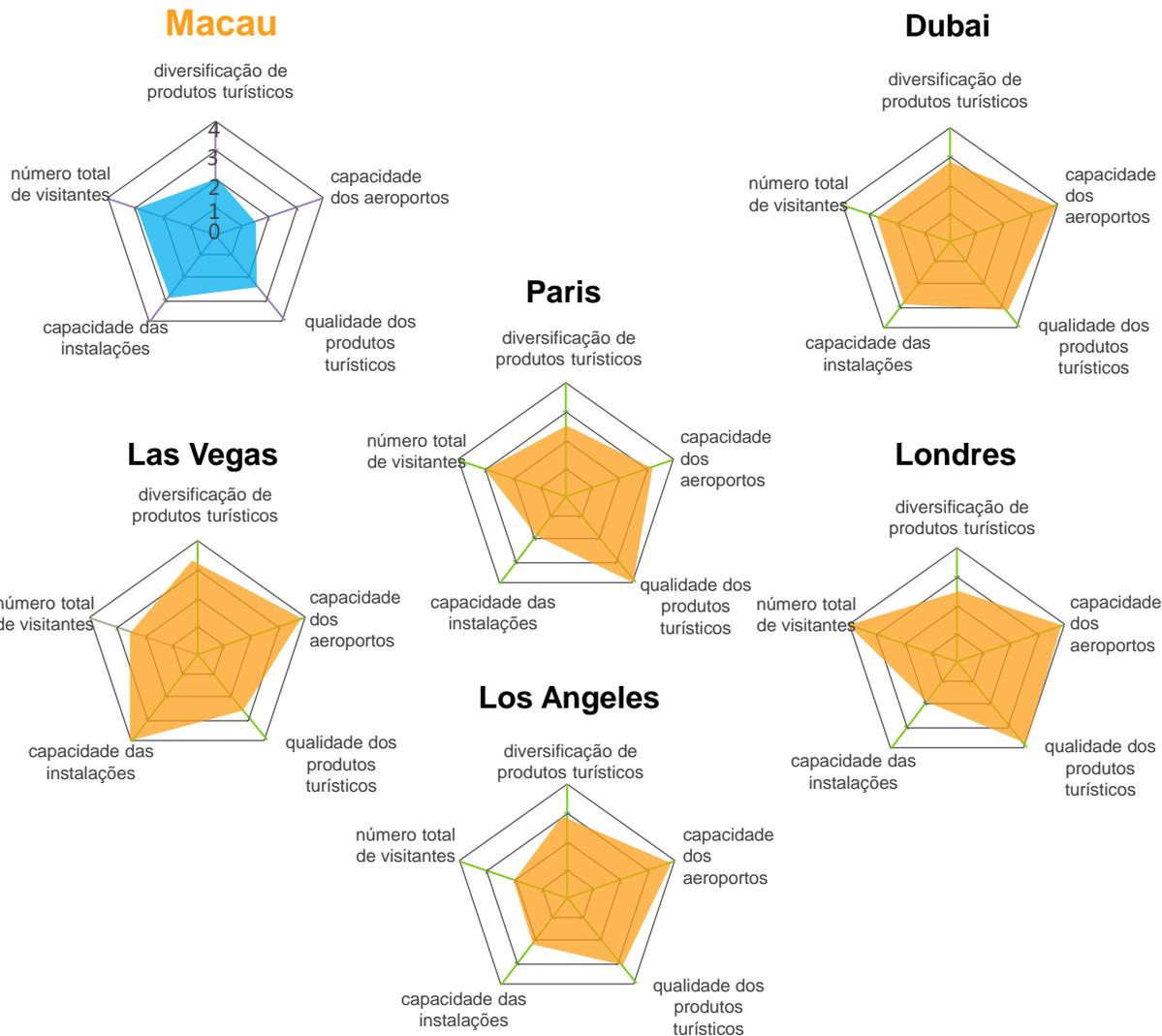
#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

#### Análise do diagrama em “teia de aranha”

O plano utilizou cinco indicadores chaves para comparar e avaliar as condições de viagem e o desempenho em Macau e de cinco cidades turísticas. Cada indicador representa uma diferente vertente de avaliação:

- **Número total de visitantes** (número total de visitantes e número de visitantes internacionais que pernoitam)
- **Diversificação de produtos turísticos** (avaliação dos principais produtos turísticos do destino e duração média de estadia)
- **Qualidade dos produtos turísticos** (qualidade actual das instalações turísticas e qualidade dos serviços turísticos)
- **Capacidade das instalações** (número de quartos de hotel e número de pontos turísticos de referência)
- **Capacidade dos aeroportos** (número de entradas de passageiros do aeroporto)

Cada indicador é dividido em cinco níveis (0 a 4), quando o valor é mais elevado quer dizer que a cidade tem uma óptima classificação nesse campo. Em conclusão, Macau tem um número de visitantes elevado, no entanto a capacidade do aeroporto, a diversificação dos produtos turísticos e a qualidade desses permite ainda espaços para melhorias.



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

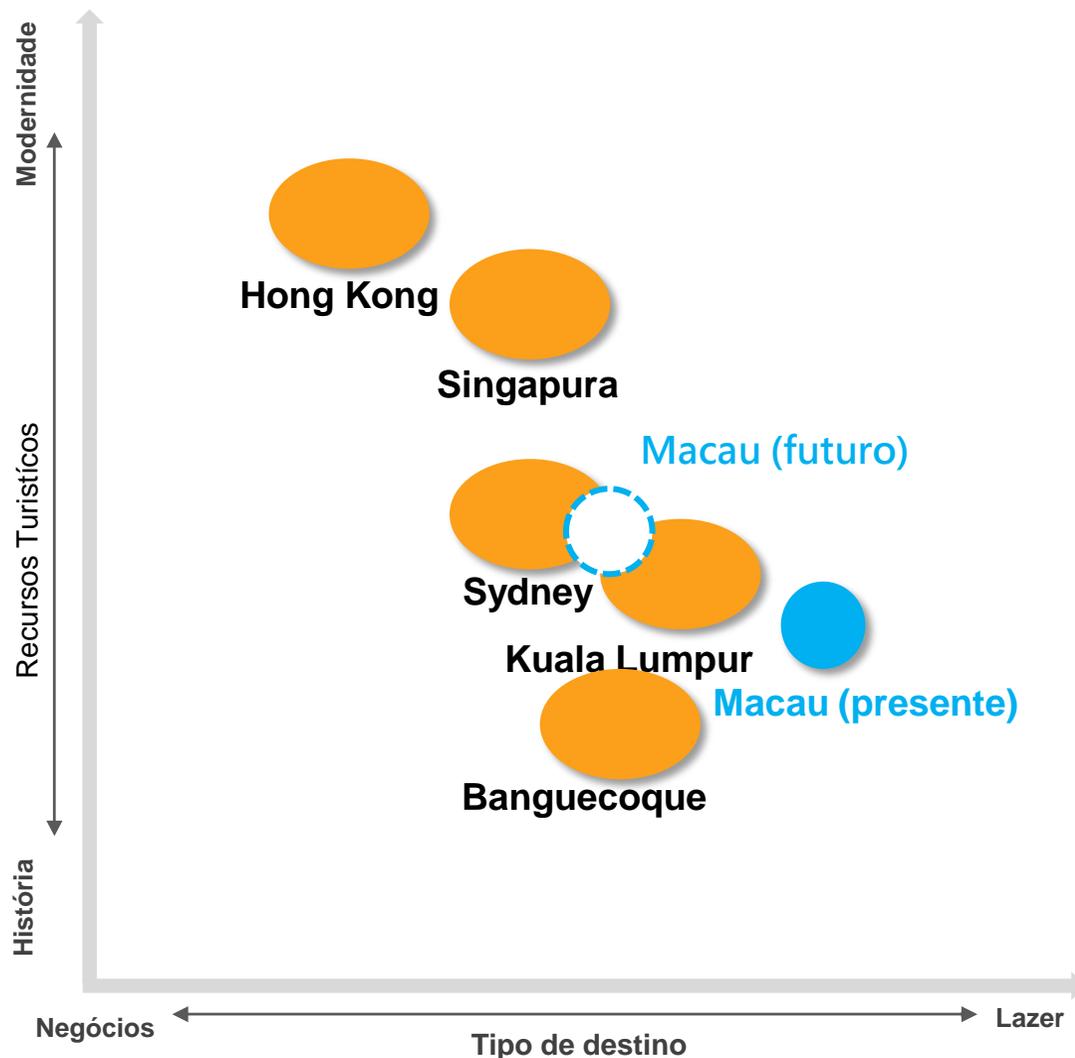
#### Análise do Mapa

As cinco cidades asiáticas mais competitivas em termos turísticos são **Hong Kong, Singapura, Sydney, Bangucoque e Kuala Lumpur**. Deste grupo, quatro das cidades estão nos primeiros 30 classificados a nível mundial de destinos considerando o número de visitantes internacionais. De seguida são apresentados os atributos turísticos semelhantes entre Macau e essas cinco cidades:

- Hong Kong: centro financeiro asiático e famosa cidade **comercial moderna de compra**;
- Singapura: cidade moderna e com um desenvolvimento bem sucedido de **produtos turísticos diversificados**;
- Sydney: **cidade portuária** de lazer, desenvolvida e com boas **instalações culturais**;
- Bangucoque: cidade que junta **elementos históricos e de lazer**; é um destino turístico popular na Ásia;
- Kuala Lumpur: cidade que combina o lazer e a história e cultura de uma **antiga cidade colonial**.

O mapa da direita mostra o posicionamento turístico de Macau e dessas cinco cidades. Com a crescente importância do desenvolvimento do turismo e do sector de convenções e exposições, Macau poderá reforçar ainda mais o seu posicionamento na área de turismo de negócios.

Fonte: Euromonitor International: "Top 100 City Destinations Ranking", 2015



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

#### Análise do diagrama da “teia de aranha”

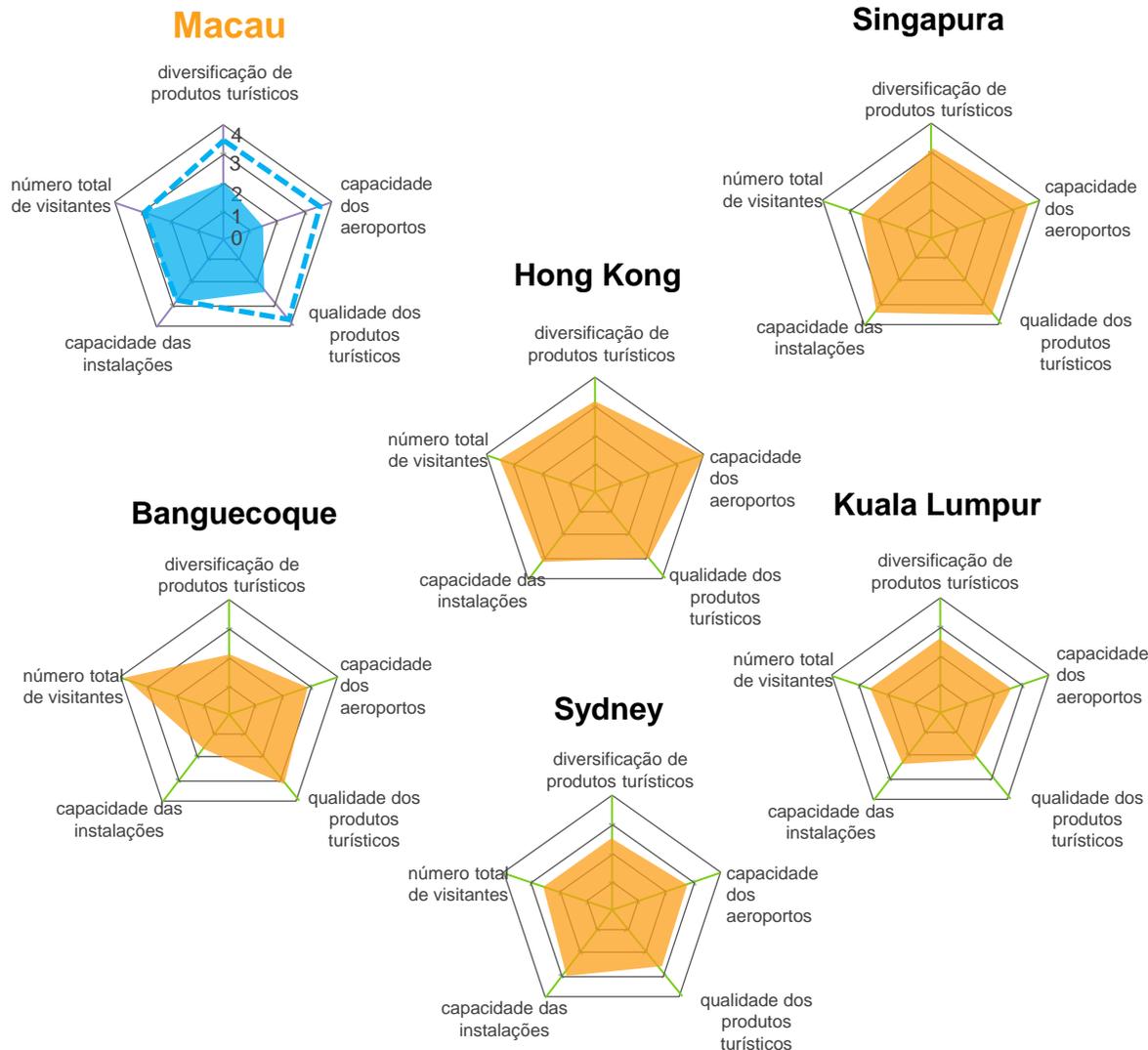
O plano também realizou análises comparativas de cinco indicadores entre Macau e cinco destinos turísticos da Ásia-Pacífico:

- **Número total de visitantes** (número total de visitantes e número de visitantes internacionais que pernoitam)
- **Diversificação de produtos turísticos** (avaliação dos principais produtos turísticos do destino e duração média de estadia)
- **Qualidade dos produtos turísticos** (qualidade actual das instalações turísticas e qualidade dos serviços turísticos)
- **Capacidade das instalações** (número de quartos de hotel e número de pontos de referência)
- **Capacidade dos aeroportos** (número de chegadas por aeroporto)

Cada indicador é dividido em 5 níveis (0 a 4); quanto mais alto for o nível, melhor é o desempenho da cidade.

Em resumo, Macau tornou-se um dos principais destinos turísticos da região Ásia-Pacífico, porém ainda se posiciona atrás de outros concorrentes asiáticos em termos de acessibilidade urbana e diversificação de produtos turísticos.

Supondo que o desenvolvimento turístico e a cooperação regional de Macau sejam plenamente melhorados e promovidos, o indicador de competitividade futura de Macau poderá ser ilustrada na linha tracejada.



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.2 Orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau

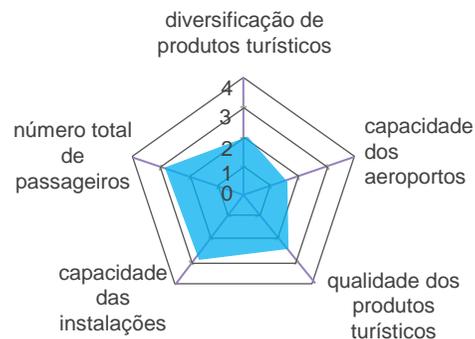
A análise do diagrama em “teia de aranha” compara Macau com os outros destinos turísticos de nível mundial. As principais conclusões são as seguintes:

- Em termos de visitantes, Macau está bem posicionado e já tem alcançado um destino cimeiro de visitantes de Ásia-Pacífico. No entanto, ainda há espaço de melhorias na diversidade e qualidade dos produtos turísticos em Macau.
- A acessibilidade da aviação de Macau é mais fraca do que outros destinos internacionais, devido à pequena dimensão de Macau e ao espaço limitado para a expansão do aeroporto.

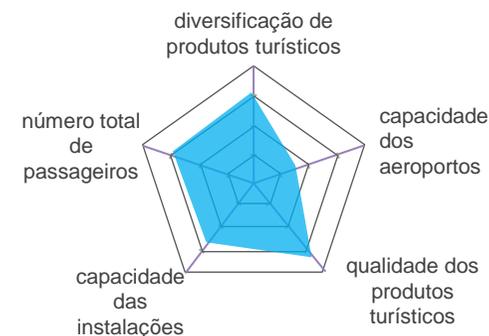
**Valorizar Macau :** supondo que a diversificação dos produtos turísticos e a qualidade dos produtos turísticos serão melhorados em grande escala. No entanto, as restrições dos recursos de terrenos e as condições do transporte aéreo afectarão a diversificação dos produtos turísticos e o desenvolvimento das viagens aéreas.

**Valorizar Macau + Cooperação Regional:** considerando que, no futuro, Macau utilizará de forma eficaz os recursos envolventes, nomeadamente uma boa ligação com o Aeroporto Internacional de Hong Kong para melhorar a acessibilidade a Macau e uma boa cooperação com Zhuhai e Hengqin para desenvolver produtos turísticos diversificados e de elevada qualidade.

#### Macau



#### Valorizar Macau



#### Valorizar Macau + Cooperação Regional



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.2 Macau e Destinos de Viagens Competitivos

#### 2.2.3 Análise das Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças do Desenvolvimento Turístico de Macau (análise SWOT)



Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo : "Como construir o Centro Mundial de Turismo e Lazer: mesa redonda", 2011; "Associação de Turismo da Ásia-Pacífico/ Relatório de Estudo Específico Posicionamento do Turismo de Macau : Centro Mundial de Turismo e Lazer, 2012; dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.1 Introdução às questões principais

Com a crescente concorrência da competitividade turística a nível global, Macau tem necessidade de realizar um estudo profundo das tendências e questões principais no turismo global para compreender a direcção do desenvolvimento turístico de Macau.

O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” é um projecto de estudo intersectorial, no qual o processo de estudo envolveu diferentes áreas do sector do turismo e uma investigação profunda do sector. No processo de redacção do relatório, as equipas fizeram um estudo e pesquisa extensiva do sector, tendo convidado especialistas de turismo de todo o mundo para participar no fórum internacional, para que apresentassem sugestões sobre o desenvolvimento futuro do turismo de Macau e, a partir daí, criar uma base para o estudo. Por outro lado, foram recolhidos materiais em todas as fases, sendo de seguida apresentadas as questões principais relacionados com o sector do turismo de Macau.

Através da compreensão destas dez questões principais do estudo, tanto das tendências futuras como dos melhores estudos de caso internacionais, confirmaram-se as estratégias e objectivos claros do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, assim como sugestões de programa e planos de acção. Este relatório apresenta de forma resumida e detalhada as dez questões principais referidas anteriormente:



1-Equilíbrio entre o desenvolvimento da indústria do turismo e o desenvolvimento social

2-Aproveitar o máximo as tendências de crescimento do turismo regional

3-Continuar a responder a intensa competitividade do ambiente da indústria do turismo

10-Desenvolver a cooperação com os participantes do sector do turismo

Dez questões principais

4-Elevar o valor do turismo

9-Diminuir o impacto do turismo no meio ambiente

5-Aproveitar o máximo as tecnologias inovadoras

8-Gerir adequadamente as multidões nas áreas congestionadas

7-Aproveitar eficazmente os recursos de terrenos

6-Promover a diversificação dos produtos turísticos

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.2 Equilíbrio entre o desenvolvimento da indústria do turismo e o desenvolvimento social

**Impactos positivos e negativos trazidos pela indústria de turismo:** a indústria do turismo tem trazido efeitos positivos à sociedade e à economia por exemplo, as despesas dos visitantes em hotéis, restaurantes, compras e actividades de lazer, podem impulsionar directamente a economia e criar oportunidades de emprego, sendo benéfico para o crescimento da economia e para aumentar o sentido de apreciação da cultura local por residentes e visitantes. Os impostos indirectos sobre o consumo, oriundos das despesas dos visitantes, tornam-se de primordial importância para o Governo poder investir na construção das instalações de infra-estruturas e no reforço dos benefícios sociais. Além disso, como muitos dos restaurantes e lojas são operados por residentes locais, as oportunidades de trabalho e receitas aumentam em sua consequência. Ao mesmo tempo, como o sector do turismo não pára de evoluir e de se desenvolver, os residentes que se dedicam ao sector têm igualmente oportunidades de se auto-promoverem e melhorarem. Através da formação e dos planos de auto-desenvolvimento podem, por exemplo, melhorar as suas competências, sendo útil para a melhoria das capacidades e da qualidade dos residentes de Macau e contribuindo para concretização do seu valor pessoal.

Contudo, quando o número de visitantes é superior e o espaço de terreno é insuficiente, vai trazer um impacto negativo para a comunidade em diferentes níveis. No processo de desenvolvimento do sector turístico, porque os recursos não são suficientes ou não são utilizados no tempo devido, os residentes e sociedade podem sentir que é inconveniente, especialmente o tamanho do destino turístico pequeno de Macau. Como o número de visitantes que visitam a RAEM é elevado, os residentes que vivem nas redondezas dos pontos turísticos de interesse são confrontados com problemas de trânsito e multidões, incluindo a utilização partilhada dos serviços de transporte público, como autocarros e táxis. Ao mesmo tempo, os residentes talvez precisam de ser confrontados com situações de aumento do custo de vida e degradação do ambiente. No entanto, uma gestão adequado do sector é eficaz no alívio desses problemas.

O Plano Geral apoia os residentes de Macau e a sociedade o desenvolvimento da indústria do turismo, ao mesmo tempo que se reduzem os efeitos negativos decorrentes do desenvolvimento deste sector. Tendo em conta a análise à capacidade de recepção turística, o Plano estabelece quais os problemas essenciais e os pontos chave actuais e futuros na sociedade, bem como propõe os respectivos indicadores chaves de desempenho. A proposta sugere que seja feita uma monitorização contínua, através destes indicadores chaves de desempenho, para controlar e melhorar a qualidade de vida da população e aumentar a capacidade técnica do sector.



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.3 Aproveitar o máximo as tendências de crescimento do turismo regional

O crescimento constante dos mercados turísticos regionais trouxe oportunidades de desenvolvimento de novos mercados para Macau: com o desenvolvimento da economia global e com o aumento do rendimento disponível, as viagens na Ásia dispararam e as previsões indicam que nos próximos 10 ou mais anos, a tendência de aumento irá se manter. Por outro lado, o sector turístico do Interior da China também está a crescer rapidamente pelo que a taxa anual de crescimento do turismo deverá duplicar para níveis de dois dígitos, sendo que a tendência para este ano mostra que os visitantes chineses preferem destinos internacionais fora da Grande China. Ao mesmo tempo, na sequência do nível de riqueza de um grande número de países asiáticos também aumentou, pelo que os visitantes internacionais são cada vez mais, como é o caso da Índia, que com uma população estimada superior a mil milhões de pessoas, representa um mercado com potencial e que aparenta ter uma onda de turismo, prevendo-se que seja o mercado turístico internacional que mais rápido se desenvolve a seguir à China.

Todos os mercados turísticos têm visitantes diferentes e específicos, bem como uma estrutura de visitantes regionais alterável. O rápido desenvolvimento das economias dos países em desenvolvimento e a tendência ascendente estável dos países desenvolvidos impulsionam ainda mais o turismo de negócios e as convenções e exposições, estando também incluídos indivíduos com fortuna pessoal, famílias de classe média e a nova geração de visitantes jovens e comunidades que seguem as tendências. Prevê-se que estes segmentos de mercado impulsionem o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau, pelo que os grupos acima mencionados têm de ser o alvo da promoção e da oferta de produtos. Além disso, deve-se ter em conta o desenvolvimento e progresso das tecnologias de viagem, em que não param de surgir alternativas de transporte baratas, novas companhias aéreas de baixo custo também estão a entrar no mercado, as companhias tradicionais existentes estão mais activas e não param de se expandir.

Para responder a este desejo de Macau de abrir novos mercados de fontes de visitantes deve-se considerar outros segmentos de mercado com potencial, como os negócios emergentes, lazer e visitantes de segmentos de luxo.

O Plano Geral inclui sugestões em termos de estratégias de mercado e produtos, actividades e novas tecnologias, que apoiam a concretizar através dos objectivos acima apresentados. Ao mesmo tempo, como as características dos visitantes e dos produtos favoritos não são iguais, Macau precisa ainda de desenvolver activamente e melhorar a oferta de produtos turísticos, disponibilizando mais opções diversificadas em termos de hotelaria, lazer e actividades culturais. A história rica de Macau e as características culturais são o seu maior bem turístico e os visitantes regionais vêm à RAEM exactamente para apreciar as suas características únicas.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.4 Continuar a responder a intensa competitividade do ambiente da indústria do turismo

**Concorrência cada vez mais competitivo na indústria do turismo:** Macau é um dos destinos asiáticos mais populares, mas tendo em conta que a Tailândia, Coreia do Sul e Japão não param de crescer em termos de competitividade, Macau precisa de diversificar a oferta de produtos turísticos para poder manter o seu poder de atracção, como destino turístico. O Interior da China é a maior fonte de visitantes de Macau, no entanto estes visitantes começaram progressivamente a escolher outros destinos de viagem internacionais para viagens de curta e longa duração. Ao mesmo tempo, há mais países que começaram a liberalizar a política do pedido de vistos e a construir instalações de infra-estruturas de transporte para atrair os visitantes da região. Em termos de diversificação de produtos, a promoção dos novos mercados, a sociedade e culturas únicas e acessibilidade de transporte, a competitividade entre os vários destinos tem-se tornado cada vez mais intensa.

**Muitas áreas estão igualmente a desenvolver o sector do jogo e estão em rápido crescimento:** Macau foi sempre um destino de jogo e turismo líder na Ásia. Nos últimos anos, o sistema jurídico e a economia de vários países alterou-se, alguns projectos começaram a desenvolver nos resorts integrados de grande dimensão com casinos, como é o caso de Singapura, Filipinas, Austrália e Malásia que também passaram a introduzir resorts integrados de grande dimensão. Muito recentemente, o governo sul coreano começou a construir resorts integrados de grande dimensão em Incheon e na ilha de Jeju e o parlamento japonês também aprovou um diploma que legaliza locais de jogo, podendo levar ao desenvolvimento de resorts integrados de grande dimensão no Japão. Além disso, o número de cruzeiros com casinos a bordo, também está a aumentar rapidamente e oferece aos visitantes do sector do jogo uma experiência holística.

O Plano Geral propõe que Macau aproveite o seu património cultural único, através da base do desenvolvimento da indústria do turismo, melhorar as instalações de infra-estruturas regionais para manter as suas vantagens competitivas a longo prazo. Além disso, ter como objectivo os mercados de valor elevado e em rápido crescimento, para impulsionar o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo no futuro. Simultaneamente, a RAEM deve considerar adicionar mais produtos culturais, de entretenimento e turísticos, para se tornar num destino de viagem ainda mais diversificado e atractivo. O Plano Geral propõe estratégias chaves para que Macau mantenha as suas vantagens competitivas, progredindo constantemente nas capacidades existentes e discutindo a possibilidade de introdução de novas atracções turísticas, como por exemplo a revitalização de ruas históricas, criação de projectos culturais inovadores e de projectos ligados à orla costeira. Através destas iniciativas, mesmo que a concorrência regional e internacional se torne mais intensa, Macau vai continuar a manter a sua vantagem competitiva.



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.5 Elevar o valor do turismo

**Riqueza dos produtos turísticos podem prolongar a estadia dos visitantes em Macau:** acesso à rede de transportes e diversificação de modos de viagem aumentam substancialmente o nível de conveniência de viagem e esta componente é especialmente aplicável a Macau. Como os transportes dentro e fora da cidade são muito eficazes, os visitantes podem entrar e sair de Macau em apenas um dia, mas ao mesmo tempo, tanto a experiência dos visitantes na cidade, como a criação de mais-valias económicas são limitadas. Apesar de Macau ser geograficamente pequeno, através do poder atractivo dos hotéis, dos pontos turísticos e de actividades culturais pode atrair os visitantes a permanecerem mais tempo e a aproveitarem ao máximo. Além disso, através do desenvolvimento de produtos turísticos online que acompanhem a cultura e história únicas de Macau podem criar-se viagens diferentes e personalizadas dando aos visitantes ainda mais escolhas e experiências mais ricas para os encorajar a prolongar a sua estadia. Com o prolongamento da estadia, o valor económico e os benefícios directos dos visitantes podem ser aumentados e ao mesmo tempo diminuem os problemas nos transportes dos visitantes que pernitem, devido ao congestionamento do tráfego.

Existem diferentes estratégias de promoção do turismo de gama alta, entre elas a mais eficaz passa por oferecer aos visitantes actividades e experiências, a fim de permitir que os visitantes permaneçam mais dias nos locais. Assim, a abertura de mais hotéis, pontos turísticos, actividades culturais, convenções e exposições são opções viáveis. Macau tem uma longa e rica história, bem como uma tradição gastronómica única, por isso além do jogo, Macau deve ainda aumentar a oferta e os tipos de entretenimento e em termos de compras, restauração e hotelaria oferecer experiências diversificadas. O Plano Geral propõe que a imagem de Macau seja moldada como um destino para vários dias, para reflectir a sua hospitalidade e atrair mais visitantes de gama alta que fazem viagens mais longas.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.6 Aproveitar o máximo as tecnologias inovadoras

**O progresso tecnológico e a utilização generalizada das tecnologias têm um impacto positivo na indústria do turismo:** a tecnologia tem um papel importante e sem precedentes na indústria do turismo. Embora muitas tecnologias não sejam visíveis, no caso do turismo quase todas as componentes do sector envolvem directa ou indirectamente a internet e as tecnologias da informação. Os visitantes mesmo antes de visitar a sua viagem, já se esforçou para conhecer o destino e programar a viagem, sendo que as plataformas sociais e os motores de busca têm, normalmente, um certo impacto na escolha do destino. Através da plataforma de informações, os prémios ganhos pelo destino e as avaliações online são cada vez mais transparentes e seguidas com atenção. Os visitantes individuais estão habituados a reservar o hotel e obter informação de viagem online ou então fazem as marcações através de uma agência de viagem. Assim, as páginas electrónicas de viagens devem usar as vantagens das novas tecnologias, aumentando a eficácia da divulgação e a eficiência operacional do destino.

Os visitantes estão cada vez mais habituados a usar as novas tecnologias e procuram a conveniência trazida pelas mesmas nas viagens. Quando se pensa a dependência na vida quotidiana dos telemóveis e aparelhos portáteis, é preciso ter em conta que o acesso à internet pode influenciar a experiência de um visitante, por isso o desenvolvimento de aplicações que fornecem informação de viagem e melhoram as experiências dos visitantes é uma das importantes tendências de desenvolvimento do sector, sendo a taxa de utilização destes programas cada vez mais elevada. A utilização das novas tecnologias tem duas vertentes, por um lado a indústria do turismo pode usar estas tecnologias para recolher importante informação de viagem para ajudar ao desenvolvimento da indústria. Através da análise do comportamento dos visitantes, como por exemplo as suas preferências, hábitos de consumo, padrões de sazonalidade e, - as tendências reais do turismo da cidade, que poderão ajudar a implementar medidas de curto e longo prazo. As tecnologias inovadoras adequadas podem ajudar a melhorar a segurança urbana e satisfação dos visitantes.

*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

Actualmente, o mercado possui certas tecnologias mais maduras que podem ser introduzidas em Macau, sendo que o Plano Geral apresenta sugestões de planeamento e estratégias viáveis. As novas tecnologias podem elevar a eficácia da promoção e as oportunidades de cooperação com parceiros do sector, bem como podem trazer uma nova vitalidade ao Património Cultural, ajudando os visitantes a compreender melhor e a usufruir do mesmo. As novas tecnologias também podem ser utilizadas para aliviar o problema do congestionamento do tráfego, aumentar a segurança e facilidades dos residentes bem como dos visitantes. Através da utilização das novas tecnologias, Macau tem a oportunidade de se tornar numa cidade líder mundial em termos de tecnologia urbana e viagens inteligentes.



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

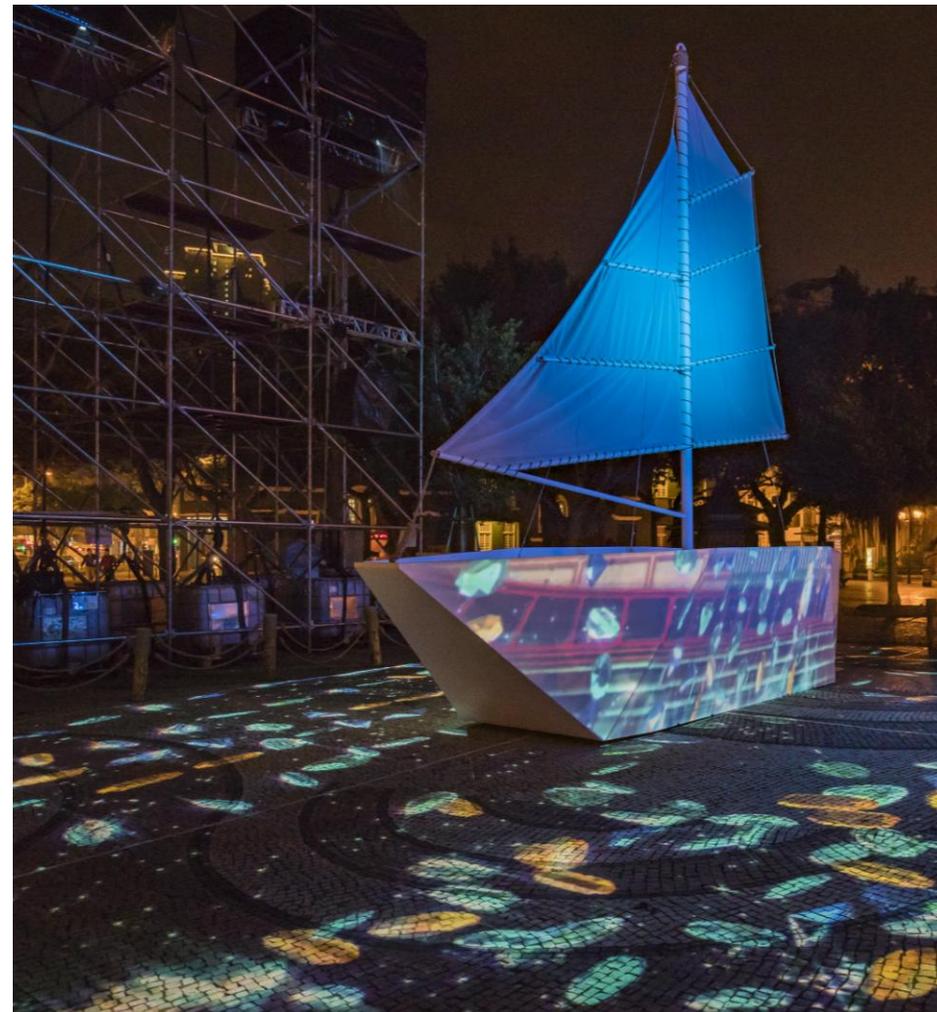
### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.7 Promover a diversificação dos produtos turísticos

Considerando que os visitantes estão a dar cada vez mais importância às suas experiências de viagem, um destino também necessita de fornecer uma gama completa de experiência para manter a competitividade no cenário internacional: devido à tendência global de internacionalização, não pára de crescer a procura dos visitantes relativamente a destinos de férias e de lazer. Uma simples viagem turística desde há muito tempo que não consegue satisfazer a procura dos visitantes, sendo que estes procuram cada vez mais destinos onde podem vivenciar as tradições e costumes locais. Assim, têm sido criadas em todo o mundo instalações de viagem abrangentes, com o objectivo de aumentar a competitividade e atrair grupos de visitantes frequentes. Tendo em conta que as necessidades dos visitantes em termos de experiências diversificadas tem crescido, se um destino fornecer apenas entretenimento simples, irá perder a capacidade competitiva dentro do sector. Muitos destinos de turismo e de lazer oferecem combinações perfeitas de hotéis, compras, restauração e vida nocturna e oferecem diferentes actividades culturais e de entretenimento. Geralmente, as cidades turísticas mais procuradas têm produtos turísticos diversificados capazes de dar resposta às diferentes necessidades dos visitantes, mas mais do que isso, cada vez que regressam podem encontrar experiências diferentes no mesmo destino.

Para além dos produtos e dos itinerários, os visitantes de hoje em dia também têm exigências progressivamente mais elevados em termos de nível e qualidade do serviço, se os visitantes encontrarem alguma deficiência neste aspecto a imagem desse destino poderá ser afectada. Dado o elevado número de trabalhadores do sector dos serviços turísticos em Macau a incluírem cidadãos locais e trabalhadores não residentes, é muito fácil surgirem problemas em termos de qualidade de serviços turísticos.

O Plano Geral encoraja fortemente a diversificação dos produtos turísticos, por exemplo a nível de actividades desportivas a desenvolver nas zonas costeiras, lançamento de novos pontos turísticos e espaços nas áreas da beira-mar. Para além disso, também se podem usar as novas tecnologias da informação e métodos para apresentar conteúdo histórico e cultural, enriquecendo assim as experiências dos visitantes.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.8 Aproveitar eficazmente os recursos de terrenos



**Uma gestão adequada dos terrenos locais ajuda ao desenvolvimento sustentável da indústria do turismo, e ao mesmo tempo, assegura aos residentes de Macau, espaço suficiente para viver:** comparando com outras cidades turísticas de nível mundial, Macau é de pequena dimensão termos de área, no entanto recebe diariamente um elevado número de visitantes. Por outro lado, os projectos e as instalações de infra-estruturas ligadas ao turismo precisam de terrenos e do apoio das instalações de infra-estruturas de trânsito. A construção das zonas dos novos aterros e aproveitamento de outros terrenos representam uma nova oportunidade trazida pelo desenvolvimento do sector turístico local.

Para aliviar os potenciais problemas causados pela falta de terrenos, é necessário explorar mais cedo as medidas a longo prazo para lidar com a situação. É necessário fazer uma previsão quanto às necessidades futuras de terrenos e ajustar o planeamento dos terrenos disponíveis, contribuindo assim para o alívio de uma situação futura em que se regista falta de terrenos. O Plano Geral apresenta estratégias para Macau poder resolver os problemas das restrições de terrenos, sendo que estas estratégias incluem como usar racionalmente os terrenos não aproveitados e exploram a construção de novos espaços turísticos nas zonas dos novos aterros e nas zonas costeiras. Estas novas áreas turísticas encontram-se longe dos actuais zonas da cidade com maior número de população, podendo também ser benéficos para a diminuição do congestionamento do tráfego e do impacto na vida dos residentes circundantes. O Plano propõe ainda que nas novas zonas turísticas podem ser utilizadas pelos residentes de Macau, a fim de elevar a qualidade de vida dos residentes. O Plano Geral também apresenta outras sugestões sobre o aproveitamento eficaz dos recursos de terrenos de Macau, especialmente na zona costeira que foi estabelecida por todos os residentes de Macau.

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.9 Gerir adequadamente as multidões nas áreas congestionadas

**A gestão eficiente das zonas congestionadas pode melhorar a experiência turística dos visitantes e ao mesmo tempo pode promover o desenvolvimento sustentável do sector:** a gestão de pontos turísticos está ligada à gestão de recursos e de multidões em áreas congestionadas, porque esses locais são normalmente muito procurados pelos visitantes por terem elementos históricos, culturais, restaurantes, de lazer e entretenimento. Como são muito procurados, atraem constantemente muitos visitantes e veículos, podendo afectar negativamente a vida dos residentes que vivem nas redondezas desses locais, a experiência dos visitantes e o ambiente. Para além disso, a elevada concentração de pessoas nessas áreas pode ainda gerar problemas de segurança e levar a que o poder de atracção desse ponto turístico venha a diminuir. Assim, a gestão adequada de locais de interesse turístico é uma estratégia chave para que seja criado um desenvolvimento equilibrado no destino em causa.

Na zona histórica de Macau por exemplo, regista-se diariamente um elevado fluxo de pessoas e devido o ambiente urbano é relativamente estreito, criando frequentemente situações de congestionamento. Como a gestão de pontos turísticos é essencial, é necessário compreender a natureza e o sentido de circulação dessas multidões para se atingir uma gestão eficaz.

O Plano Geral propõe que através de regulamentos adequados das estradas, desvios para escoamento de visitantes, parques de estacionamento e sinalização adequada é possível fazer uma gestão eficaz do fluxo de pessoas e de veículos, melhorando assim as situações de congestionamento. A utilização de sistemas de monitorização modernos é benéfica para o controlo das multidões e para uma resposta rápida no caso de acontecer algum incidente. Por último, o Plano Geral também sugere o desenvolvimento de novas zonas turísticas para aliviar o congestionamento nas zonas fulcrais da cidade.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.10 Diminuir o impacto do turismo no meio ambiente

**A indústria do turismo pode trazer um impacto significativo no ambiente:**

nos últimos anos, a indústria do turismo tem-se desenvolvido a uma velocidade impressionante. Embora este sector traga grandes benefícios sócio-económicos, ao mesmo tempo um dos problemas centrais regista-se no ambiente da cidade e na natureza. Considerando que o turismo é um sector de consumo, independentemente de ser a nível urbano, regional ou mundial irá gerar continuamente a procura de recursos naturais. A maioria dos visitantes para chegarem ao seu destino dependem de meios de transporte de grande dimensão, como aviões ou barcos de cruzeiro, e continua a utilizar os equipamentos de transporte locais após a chegada ao destino, o que gera o consumo de recursos. Ao mesmo tempo, durante os períodos de estadia, seja no hotel, restaurantes, lojas ou instalações de infra-estruturas turísticas, vai sempre existir consumo de recursos como electricidade ou água. Além disso, a utilização dos locais turísticos também implica o aumento das águas residuais e dos resíduos sólidos.

Os visitantes estão cada vez mais conscientes ao impacto causado no ambiente e estão a tomar medidas concretas para o seu melhoramento. Os visitantes de negócios e de lazer preferem hotéis amigos do ambiente e com planos de reciclagem. Diminuir a deterioração do ambiente natural, deve-se tornar um ponto a ter em atenção no desenvolvimento da indústria do turismo, sendo que na reavaliação desses destinos turísticos devem ser adoptadas ferramentas de controlo ambiental adequadas e medidas de melhoramento. O Plano Geral propõe que sejam promovidas práticas amigas do ambiente em todas as instalações dos hotéis e resorts integrados de Macau, para aumentar as actividades relativas à reciclagem nos estabelecimentos hoteleiros e nas zonas públicas, com vista a aumentar a consciencialização em relação à protecção ambiental. Para além disto, o Plano Geral ainda propõe a modernização das instalações de tratamento de águas residuais e a melhoria da qualidade de água e o ambiente nas zonas costeiras.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.3 Questões Principais e Tendências do Turismo

#### 2.3.11 Desenvolver a cooperação com os participantes do sector do turismo



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

**Um destino turístico de sucesso terá que ser primordial na implementação e concretização da cooperação com várias partes:** o turismo é uma indústria complexa e com um alcance abrangente, os visitantes que viajam a um destino turístico terão acesso a diferentes locais, empresas e residentes, pelo que um destino turístico de sucesso não depende apenas de um indivíduo. Embora na realidade os agentes dos serviços turísticos sejam vistos como aqueles que estão na vanguarda do sector, o apoio total do Governo e dos residentes também são factores de sucesso. Assim, a boa cooperação entre o Governo, as entidades privadas e os residentes é especialmente importante. As partes interessadas de destino de viagem bem-sucedidas geralmente fazem um equilíbrio entre o desenvolvimento de negócios e a qualidade da indústria ao fazer investimentos.

A cooperação dessas partes interessadas importantes não pode ser ignorada e a ligação entre elas deve mesmo ser de complementaridade. Os destinos turísticos de sucesso têm normalmente bons mecanismos de promoção da cooperação entre as partes.

Todos os aspectos da cidade relacionados com a cooperação são extremamente importantes e o alargamento da cooperação do destino com a região não pode ser ignorada. Os movimentos dos países e regiões vizinhas podem afectar seriamente o potencial e desempenho de um destino turístico, pelo que para atingir o máximo de benefícios mútuos, é obrigatória a cooperação regional. A cooperação regional a esse nível inclui diferentes aspectos, desde as instalações de infra-estruturas fronteiriças aos eventos turísticos transfronteiriças.

O Plano Geral sugere uma série de medidas de cooperação para aumentar a cooperação a nível regional e internacional. É proposto que seja aprofundada a cooperação com o organismo consultivo do turismo em termos de divulgação e as funções das actividades, a fim de impulsionar ainda mais a cooperação das instituições públicas e privadas. O Plano também define claramente quais são os indicadores chaves de desempenho neste campo para ser levada a cabo a respectiva monitorização, bem como propõe acções de cooperação regional relacionadas com a acessibilidade do destino, capacidade de recepção dos postos fronteiriços.

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial de Turismo e Lazer

#### 2.4.1 Objectivos chaves e estratégias

Oito objectivos chaves para referenciar Macau como Centro Mundial do Turismo e Lazer, a saber:

1. *Aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas*
2. *Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos*
3. *Construir a imagem de Macau como um destino turístico de múltiplas estadias e desenvolver mercados de turismo de segmento alto*
4. *Optimizar o modelo de desenvolvimento urbano*
5. *Gerir a capacidade de recepção da indústria do turismo de Macau*
6. *Implantar e aplicar tecnologias inovadoras*
7. *Reforçar a cooperação turística*
8. *Consolidar a posição de Macau no contexto do turismo regional e internacional como cidade turística fulcral*

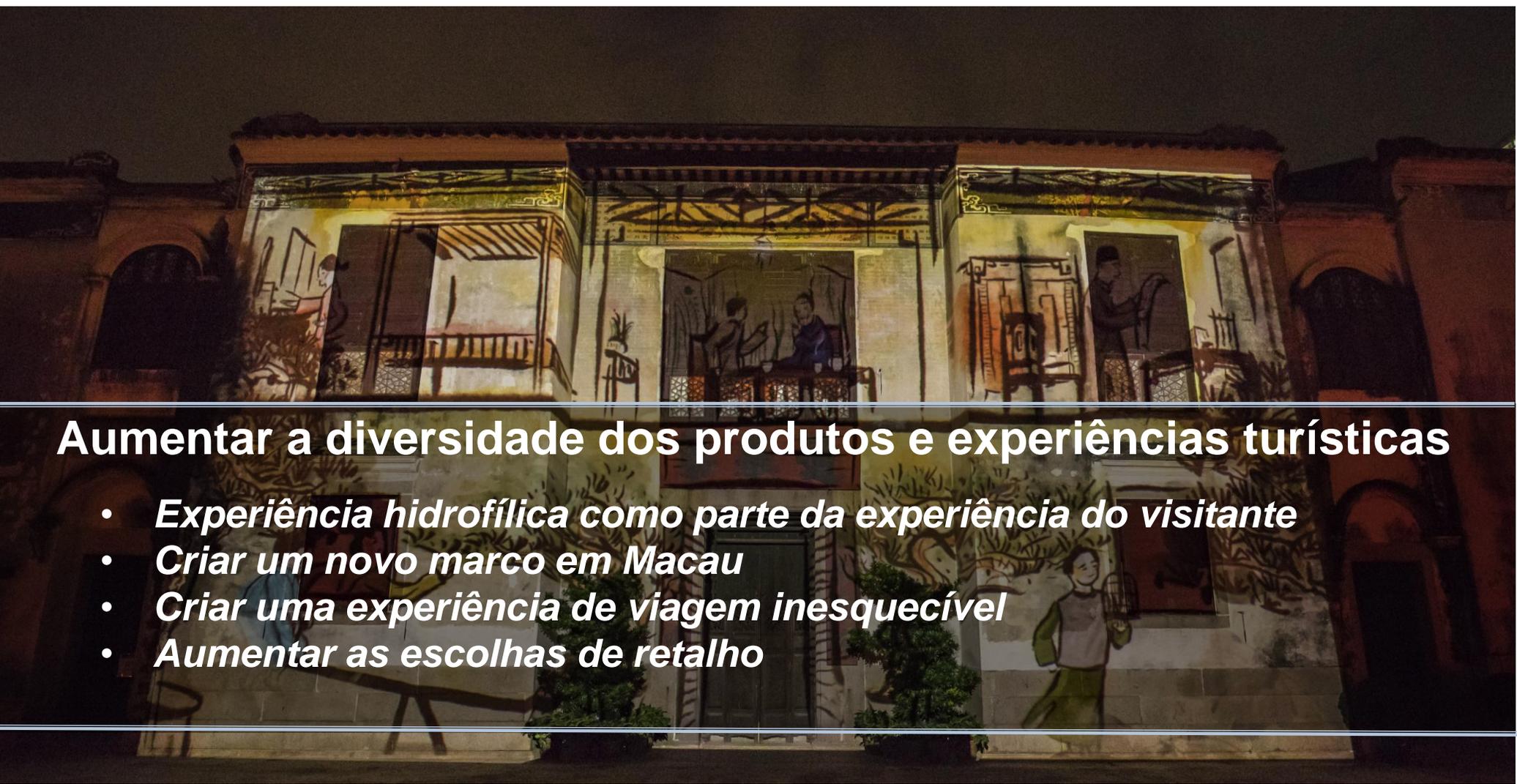


## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global - Centro Mundial de Turismo e Lazer

#### 2.4.2 Pontos chaves: recursos e produtos turísticos

---



## Aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas

- *Experiência hidrofílica como parte da experiência do visitante*
- *Criar um novo marco em Macau*
- *Criar uma experiência de viagem inesquecível*
- *Aumentar as escolhas de retalho*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.3 Pontos chaves: qualidade e serviço turístico

---



### Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos

- *Macau deve oferecer um serviço de qualidade como característica*
- *Utilização do sistema integrado de qualidade*
- *Estar ao mesmo nível dos serviços internacionais*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.4 Pontos chaves: estratégias de promoção da marca e dos mercados

---

## Criar uma marca para que Macau se torne um destino turístico de vários dias

- *Ter como objectivo os mercados de origem de alto valor*
- *Desenvolver planos de mercados e de turismo online*
- *Reforçar a organização e promoção de convenções, exposições e turismo de negócios*



## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.5 Pontos chaves: desenvolvimento urbano

---



Através do desenvolvimento urbano melhorar a vida dos residentes e a experiência dos visitantes

- *Ligação perfeita com áreas vizinhas*
- *Desenvolvimento multifuncional da cidade*
- *Planeamento de novas zonas turísticas*
- *Elevar os serviços de transporte local*

## 2. Factores Chaves para Macau se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.6 Pontos chaves: Capacidade de transporte turístico

---

## Gestão da capacidade de recepção dos visitantes

- *Reorganizar os períodos de pico do turismo*
- *Gestão de locais turísticos*
- *Melhorar os recursos humanos*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.7 Pontos chaves: inovação e tecnologia



## Consolidar o mercado e a experiência dos visitantes

- *Impulsionar a aplicação do turismo inteligente*
- *Criar uma plataforma multifuncional de dados*
- *Configurar as funções dos sistemas de segurança*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.8 Pontos chaves: cooperação da indústria do turismo



### Melhorar a gestão do turismo

- *Fortalecer as parcerias público-privadas*
- *Optimizar a colaboração interdepartamental*
- *Consolidar a partilha de dados*
- *Avaliar a legislação pertinente em matéria de turismo*

## 2. Factores Chaves para Macau se Transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.9 Pontos chaves: cooperação internacional e regional

---



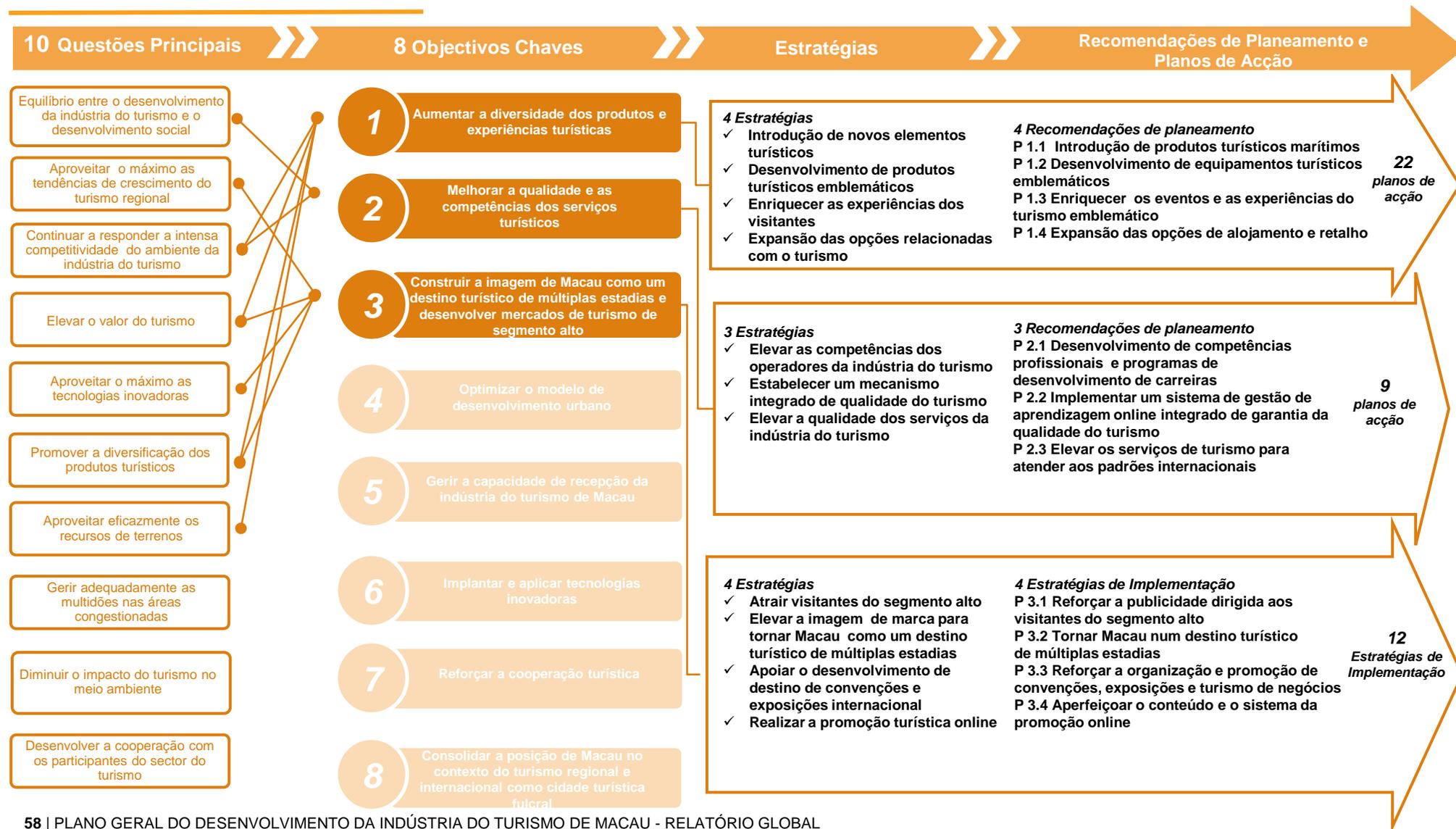
## Reforçar a posição de Macau na indústria do turismo global

- *Colaborar com outras áreas turísticas vizinhas em questões chaves*
- *Promover produtos turísticos transfronteiriços*
- *Promover a visibilidade internacional*

## 2. Factores chaves para Macau se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

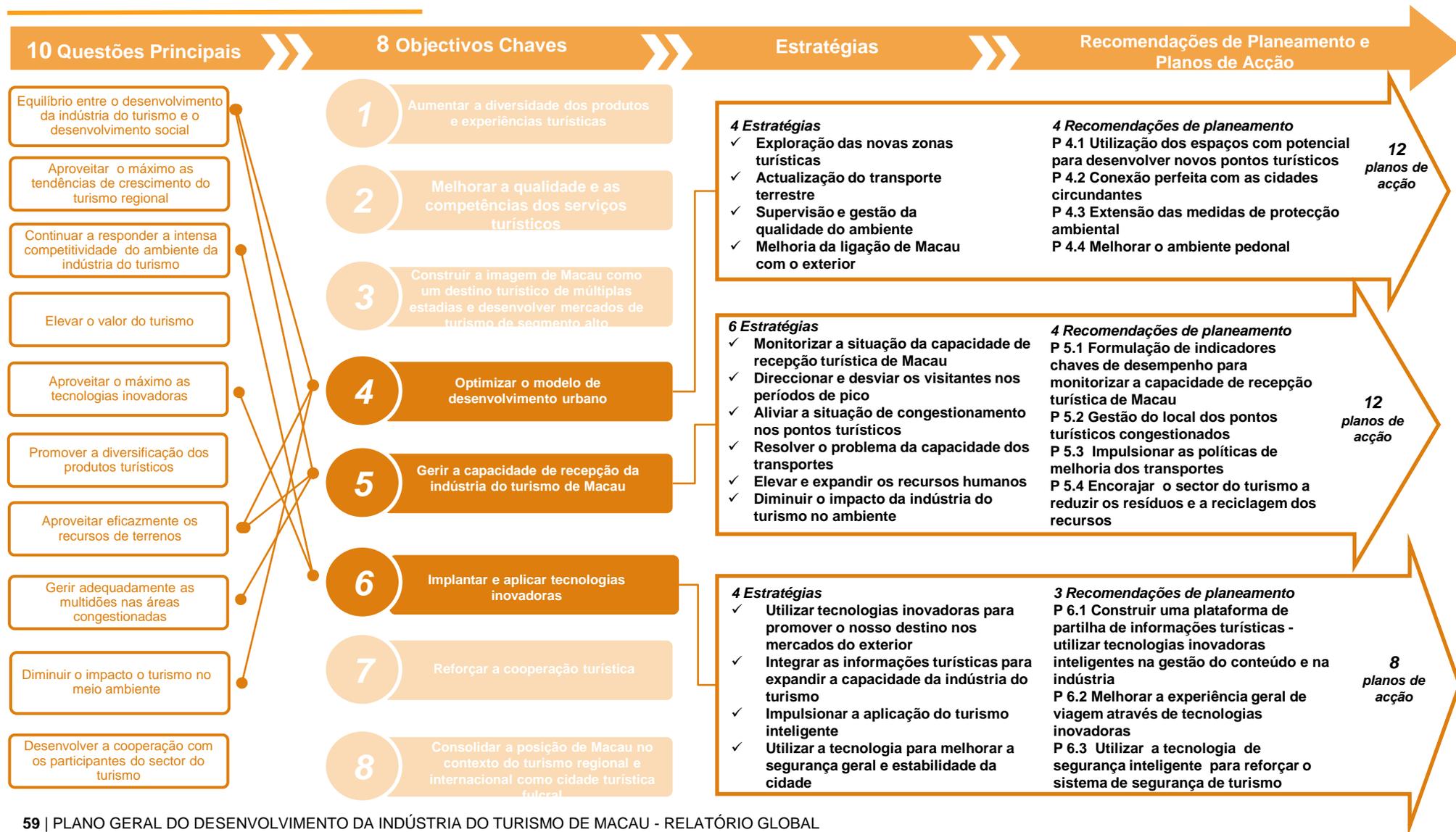
#### 2.4.10 Relações entre as questões principais com as recomendações do Plano Geral



## 2. Factores chaves para Macau se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.10 Relações entre as questões principais com as recomendações do Plano Geral



## 2. Factores chaves para Macau se transformar num Centro Mundial do Turismo e Lazer

### 2.4 Alcançar o Objectivo Global – Centro Mundial do Turismo e Lazer

#### 2.4.10 Relações entre as questões principais com as recomendações do Plano Geral



# Capítulo 3

## Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos



## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.1 Introdução

---

Para alcançar a visão de construir Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, o desenvolvimento do Turismo de Macau deve concentrar-se no desenvolvimento de produtos turísticos atractivos e proporcionar uma experiência característica de Macau.

Por definição, ser um Centro Mundial significa ter um elevado grau de reconhecimento internacional e ser muito popular no mundo de hoje. Por outro lado, um Centro Mundial de Turismo e Lazer implica em ter sucesso de excelência no desenvolvimento da indústria do turismo e lazer. Nesta perspectiva, criar um conjunto diversificado e atractivo de produtos turísticos e de experiências que atraem a atenção global é sempre uma prioridade principal para o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau. De forma a alcançar esta visão, devemos entender as preocupações dos residentes locais em relação ao desenvolvimento da indústria do turismo. Além disso, a indústria do turismo também traz benefícios que são importantes para o crescimento económico e para as oportunidades de emprego dos residentes locais.

Este capítulo descreve as principais estratégias para a utilização dos recursos turísticos e dos produtos turísticos. Com base na pesquisa preliminar dos recursos turísticos e do sistema de produtos, nas experiências de sucesso de outros destinos turísticos mundiais e nas consultas públicas, concluímos as principais estratégias deste relatório e as recomendações de planeamento para a futura diversificação dos produtos turísticos, bem como contem plano de acção de curto, médio e longo prazo.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

#### **3.1 Introdução**

#### **3.2 Análise da Situação Actual**

#### **3.3 Avaliação das Propostas**

#### **3.4 Objectivo Chave e Estratégias**

#### **3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.2 Análise da Situação Actual

#### Áreas potenciais de desenvolvimento de turismo

- **1.** Península de Macau – o novo desenvolvimento da área, que se encontra entre os eixos oriental e ocidental do Centro Histórico, é uma das áreas turísticas mais densamente povoadas de Macau, com muitos edifícios antigos e potenciais para serem convertidos em hotéis boutique e lojas de retalho. Apesar do Porto Interior ter sido em tempos a zona de costa marítima mais próspera em Macau, esta zona não foi adequadamente utilizada e desenvolvida.
- **2.** A zona de Coloane – É necessário modernizar e melhorar algumas das atracções naturais desta área. As relíquias históricas localizadas na costa marítima desta área ainda não foram suficientemente utilizadas .

#### Áreas turísticas em desenvolvimento

- **3.** A zona do Cotai – Planeada para o desenvolvimento de grandes estabelecimentos hoteleiros e de instalações de entretenimento. Diversos hotéis de alto nível foram concluídos e já abertos, mas alguns dos estabelecimentos hoteleiros ainda estão em construção. Esta área está presentemente numa fase de desenvolvimento.

Fonte da imagem: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

Imagem 3.1: Áreas potenciais de desenvolvimento e em fase de desenvolvimento de turismo



# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

### Novos Aterros de Macau

De acordo com o texto original do documento de consulta do “Plano Director dos Novos Aterros”, o desenvolvimento territorial para utilização turística nas principais áreas, é o seguinte:

- 4. Parte meridional da Área A – zona alargada prevista para cultura e negócios.
- 5. Área B – Novo centro administrativo dos serviços governamentais e locais para exposições junto à Torre de Macau.
- 6. Área C – Planeada para grandes superfícies comerciais.
- 7. Área D – Parcialmente utilizada para o desenvolvimento de turismo recreativo na costa marítima, planeada para ser uma atracção turística principal em Macau.
- 8. Área E – Transportes adequados, planeada para utilização composta de áreas comercial e cultural.

### O “Quarto Espaço”

A “Estratégia de Desenvolvimento Urbano da Região Administrativa Especial de Macau (2016-2030)” propõe a possível construção do quarto espaço localizado a sul de Hac Sá para promover “Quarto Espaço” e alcançar a pertinente diversificação do desenvolvimento económico em Macau e defini-lo como um centro industrial diversificado de alto nível.

Fonte da imagem: Documento de consulta do “Plano Director dos Novos Aterros”, 2015, Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes; dados recolhidos pela equipa de planeamento

Imagem 3.2: Novos Aterros de Macau e o “Quarto Espaço”



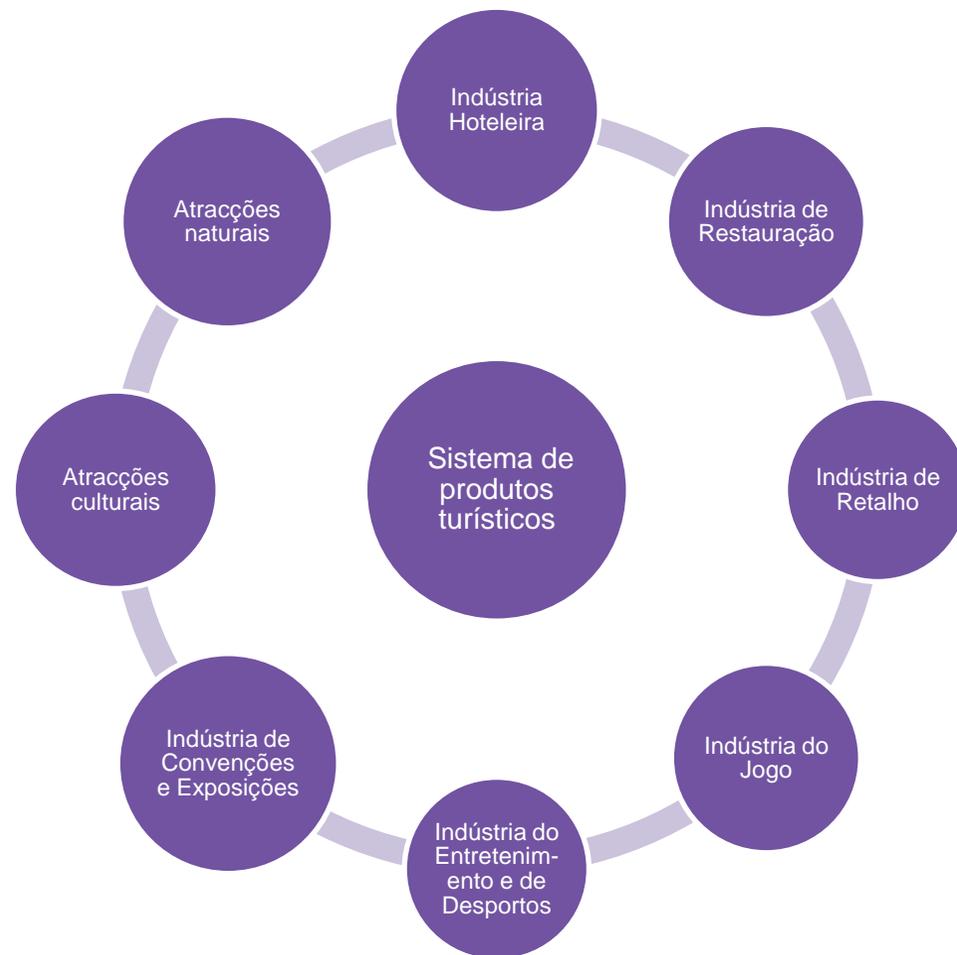
# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

- Os produtos turísticos são produtos lançados por um país ou uma instituição. Visam atrair visitas de visitantes ao país e proporcionar a experiência dos respectivos produtos.
- O sistema de produtos turísticos inclui uma vasta gama de produtos turísticos, visando proporcionar comodidade aos visitantes e enriquecer a sua experiência de viagem.
- As componentes que constituem o sistema de produtos turísticos de Macau podem ser classificadas sumariamente nas seguintes categorias:
  - ✓ Indústria Hoteleira
  - ✓ Indústria de Restauração
  - ✓ Indústria de Retalho
  - ✓ Indústria do Jogo
  - ✓ Indústria do Entretenimento e de Desportos (incluindo festivais e diversos eventos desportivos)
  - ✓ Indústria de Convenções e Exposições (incluindo convenções, incentivos, conferências e exposições )
  - ✓ Atracções culturais (incluindo o património cultural e património cultural imaterial)
  - ✓ Atracções naturais

- A análise da situação para cada tipo de produto turístico é resumida conforme se segue.

Gráfico 3.1: Sistema de produtos turísticos



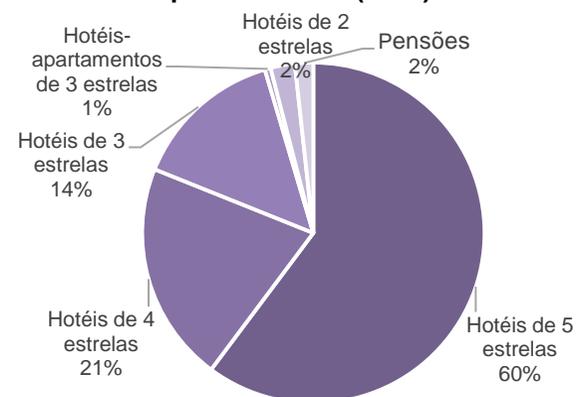
## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.1 Análise da Situação Actual

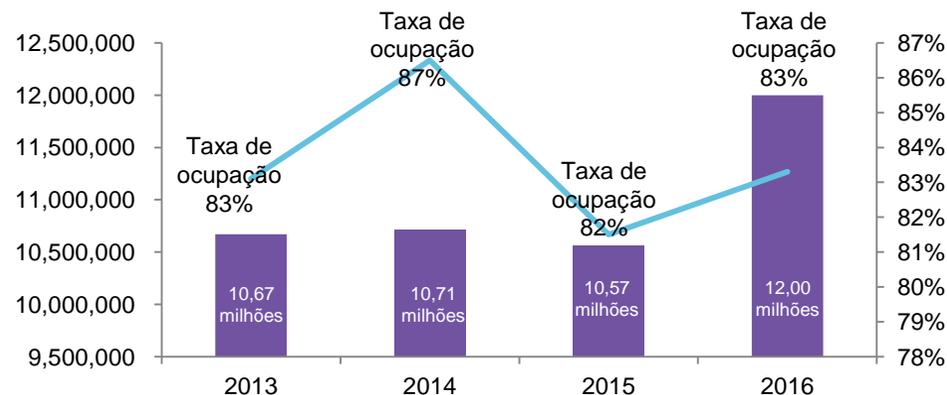
#### Sistema de produtos turísticos

- Existem actualmente em Macau muitas instalações de lazer e de divertimento turístico integrado, alguns ainda estão em fase de construção. Até ao final de 2016, contabilizavam 37.634 quartos de hotéis e de pensões, dos quais 60% correspondem aos quartos de hotéis de 5 estrelas.
- O mercado hoteleiro de Macau é composto maioritariamente por hotéis de 4 e 5 estrelas; devido à oferta limitada de hotéis económicos, deu origem a que a capacidade de alojamento de Macau se desenvolveu num fenómeno desequilibrado.
- O número total de hóspedes de hotéis situa-se em mais de 10 milhões de pessoas por ano, apresentando um aumento significativo para 12 milhões de hóspedes em 2016, enquanto que a taxa de ocupação hoteleira alcançou os 83%.

**Gráfico 3.2: Percentagem de diferentes tipos de quartos de variados tipos de hotéis (2016)**



**Gráfico 3.3: Número de hóspedes nos hotéis e taxa de ocupação (2013-2016)**



Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo; Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

### Indústria da Restauração

- A gastronomia de Macau foi sempre considerada um importante recurso turístico. O número de restaurantes em Macau tem-se verificado um crescimento sustentado, de 1.529 em 2007 para 2.284 restaurantes em 2015. Em 2016, a despesa per capita em alimentação e bebidas dos visitantes de Macau foi de MOP355.00, representando 20,9% da despesa total per capita dos visitantes de Macau.
- Macau tem diversos tipos de restaurantes, incluindo lojas de cafés tradicionais e lojas de canja/sopa de fitas, restaurantes que oferecem cozinha Chinesa, Ocidental e outras cozinhas Asiáticas. Em conjunto, todos estes restaurantes criaram as características da culinária de Macau combinando com o Oriente e o Ocidente.
- A cozinha Macaense é uma cultura gastronómica baseada em métodos culinários da cozinha Portuguesa e nas características locais de Macau. É uma cultura gastronómica única a Macau. A “Gastronomia Macaense” foi incluída na Lista do Património Cultural Imaterial de Macau em 2012 e tem sido preservada e promovida.
- O Festival de Gastronomia de Macau é um evento importante que se realiza anualmente em Macau. Desde o seu lançamento em 2000, o Festival de Gastronomia de Macau tem-se expandido em dimensão incluindo elementos culinários locais e internacionais e proporcionando uma experiência única gastronómica quer para os locais, quer para os visitantes.
- Para promover eficazmente a diversificação e o desenvolvimento contínuo da indústria da restauração de Macau, o Governo de Macau lançou “Projecto de Apoio à Preservação das Características dos Estabelecimentos de Comidas de Macau” em 2008. Este projecto destina-se a prestar assistência e apoios às pequenas e médias empresas que tenham características tradicionais, envidando todos os esforços para conservar a cultura local única de restauração. Simultaneamente, foi constituída a “Comissão para a Candidatura de Macau” em 2016 tendo submetido à UNESCO a candidatura de Macau, China à Rede de Cidades Criativas da UNESCO por forma a impulsionar a preservação do desenvolvimento do património gastronómico de Macau.

Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

Gráfico 3.4: Número de restaurantes, locais de comidas e bebidas em Macau (2007-2015)

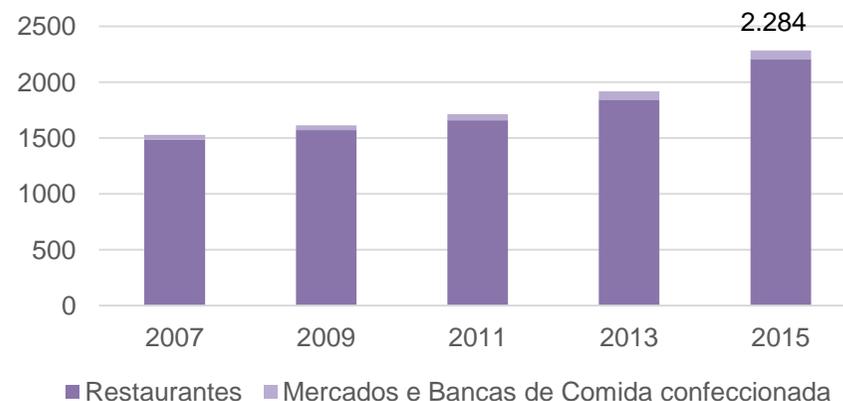
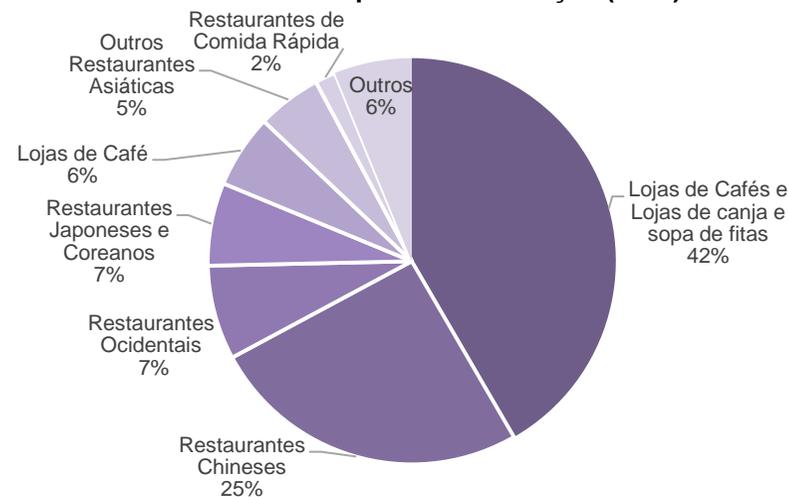


Gráfico 3.5: Diferentes tipos de restauração (2015)



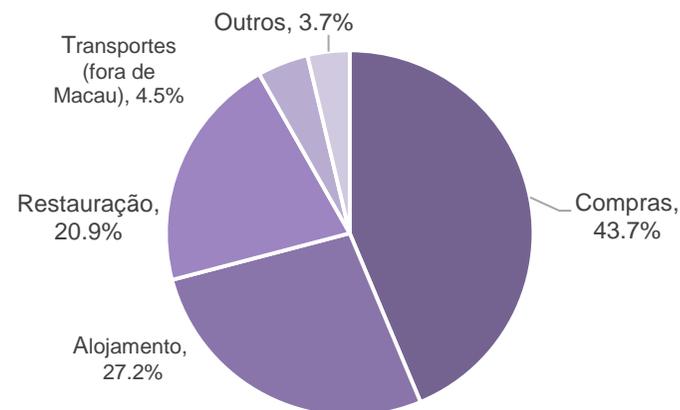
## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.2 Análise da Situação Actual

#### Indústria de Retalho

- A maior parte das despesas dos visitantes estão relacionadas com compras, que já alcançaram os 44%.
- Apesar o Centro Histórico de Macau ter sido integrado na Lista do Património Mundial da UNESCO, contudo as lojas de venda a retalho tem uma distribuição desproporcionada, originando congestionamento quer de pessoas quer de trânsito nesta zona.
- Em comparação com outros destinos turísticos do mundo, o tipo de compras em Macau destaca-se, especialmente de marcas de alta qualidades inseridas nos resorts integrados de grande dimensão, por isso, há falta de diferentes níveis de opções de compras, bem como um centro comercial vibrante à beira-mar.

Gráfico 3.6: Estrutura da despesa dos visitantes (2016)



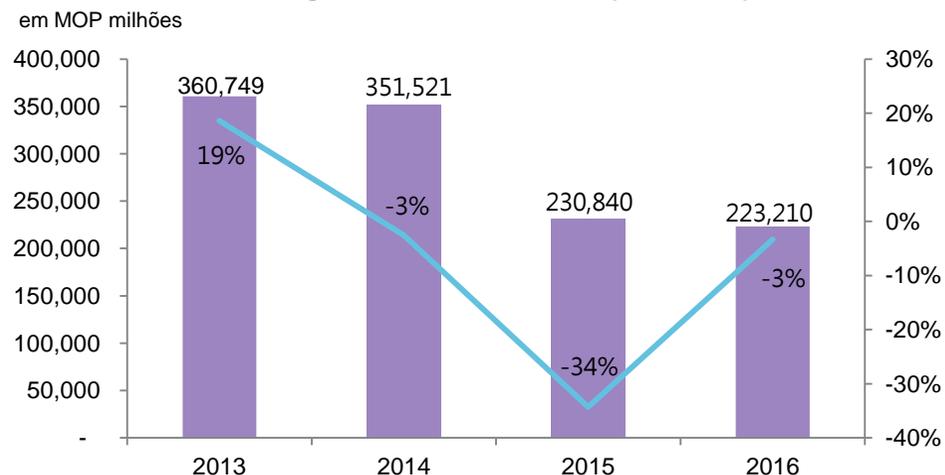
# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

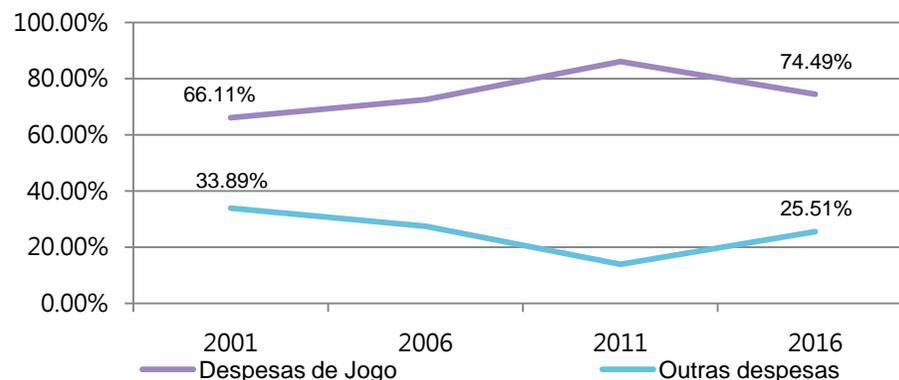
### Indústria do Jogo

- Macau detém uma posição de liderança no mercado global do jogo. Apesar das receitas do jogo em Macau representarem 34% das receitas do jogo do Mundo em 2015, no entanto as receitas do jogo em Macau têm vindo a decrescer desde 2014, com uma queda significativa em 2015.
- Las Vegas, enquanto apresenta uma história de sucesso de transformação da indústria do jogo, apresentou receitas de jogo em percentagem da sua receita total que decrescerem de 58,6% em 1984 para 34,2% em 2016, representando um incremento das outras receitas (alojamento hoteleiro, restaurantes, entretenimento, etc.). Esta tendência indica que Las Vegas não está excessivamente dependente da indústria do jogo.
- A situação em Macau é significativamente diferente de Las Vegas. A proporção de despesa em jogo aumentou significativamente de 66,1% em 2001 para 86,1% em 2014, apesar da proporção de despesa em jogo ter decrescido ligeiramente em 2015/2016, mas numa forma em geral, a receita global de turismo ainda existe a situação do demasiado dependente da indústria do jogo.
- Além disso, existem outros países da Ásia que têm locais de jogo que já se encontram em funcionamento ou ainda pendentes de aprovação. Esses países incluem Singapura, Malásia, Filipinas, Coreia, Camboja, Vietname e Japão.

**Gráfico 3.7: Receita Bruta e Taxa de Crescimento dos Jogos de Fortuna ou Azar (2013-2016)**



**Gráfico 3.8: Percentagem das Receitas Públicas de Macau**



Fonte: Universidade de Nevada, Las Vegas, Indústria dos Casinos de Nevada: "Sector das Receitas 1984-2016", 2017; Direcção de Inspeção e Coordenação de Jogos; Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.2 Análise da Situação Actual

#### Sector de Convenções e Exposições

- De acordo com as estatísticas emitidas pela Associação Internacional de Congressos e Convenções, o número total de convenções realizadas em Macau mostrou uma tendência crescente entre 2012 e 2016. A classificação relativa à região da Ásia-Pacífico também registou crescimento.
- No entanto, o número de convenções realizadas em Macau bem como dos participantes ainda está posicionada atrás de outras cidades asiáticas.
- Comparando com outras cidades turísticas do mundo, as instalações multiusos para convenções e exposições em Macau, estão inseridas dentro das instalações de entretenimentos. O número de instalações multiusos de referência para convenções e exposições pertencentes ou financiadas pelo Governo é limitado, de momento, apenas possui o Domo de Macau dos Jogos da Ásia Oriental. Devido à proibição por parte de algumas empresas de realizarem conferências em hotéis que estejam integradas nos recintos de jogos, essa restrição tem limitado a realização de um maior número de feiras e convenções em Macau.

Quadro 3.1: Posicionamento das 10 principais cidades da Ásia e do Médio Oriente (de acordo com o número de conferências/reuniões em 2106)

Posição	Cidade	Nº de Reuniões
17	Macau	37
1	Singapura	151
2	Seul	137
3	Bangucoque	121
4	Pequim	113
5	Hong Kong	99
6	Tóquio	95
7	Taipéi	83
8	Xangai	79
9	Kuala Lumpur	68
10	Sydney	61

Gráfico 3.9: Número total de convenções realizadas em Macau (2012-2016)



Fonte: Associação Internacional de Congressos e Convenções : “Relatório Estatístico da Associação Internacional de Congressos e Convenções 2016”, 2016

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.2 Análise da Situação Actual

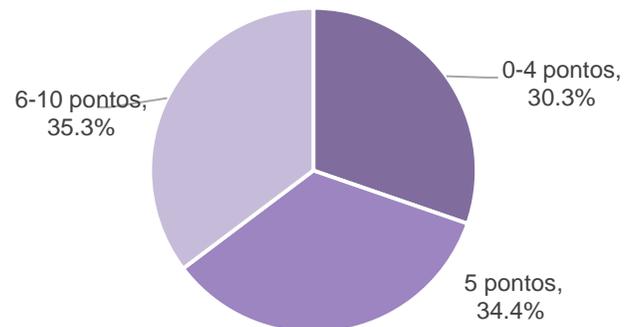
#### Actividades de Entretenimento e Desportos

- Macau tem organizado diversos eventos desportivos internacionais, alguns dos quais contempla uma longa tradição histórica. No entanto, Macau ainda possui potencial para implementar e promover um maior número de eventos desportivos internacionais.
- Embora tenha havido um aumento do número dos equipamentos recreativos orientados para as famílias, ainda se verifica a necessidade de maiores esforços promocionais. Para além de ser necessário desenvolver programas atractivos que combinem as experiências educacionais e recreativas.
- Macau disponibiliza um certo número de espectáculos que são bem recebidos pelos visitantes. Ao mesmo tempo, a Direcção dos Serviços de Turismo tem vindo a organizar várias actividades nocturnas em Macau, tais como a Parada para Celebração do Ano Novo e a Parada de Carros Alegóricos, o Concurso Internacional de Fogo-de-artifício, o Carnaval de Fogo-de-artifício, o Festival da Cerveja de Macau, o Festival de Gastronomia de Macau, o Festival de Luzes de Macau e outros festivais que realizam em simultâneo com o Fogo-de-artifício, entre outros.
- Macau apresenta vários eventos atractivos, tais como o Grande Prémio de Macau e o Desfile por Macau, Cidade Latina, entre outros, dos quais são importantes ressaltar os eventos representativos internacionais. No entanto, o reconhecimento internacional destes eventos de Macau ainda necessita ser mais reforçado.
- Assim, Macau deve criar condições mais favoráveis para organizar grandes competições e eventos internacionais, tais como a organização de eventos bienais e outros eventos especiais de marca.

Quadro 3.2: Lista dos eventos desportivos de grande escala em Macau (2016)

Nome do evento	Ano da primeira realização
Encontro de Mestres de Wushu	2016
Open (Golfe) de Macau	1998
Grande Prémio Mundial de FIVB em Macau	1993
Regatas Internacionais de Barcos-Dragão de Macau	1982
Maratona Internacional de Macau	1981
Grande Prémio de Macau	1954

Gráfico 3.10: Classificação das opções de entretenimento de Macau pelos residentes



(0-4 pontos tendem a ser insuficientes; 5 pontos, estão na média, 6-10 pontos tendem a ser suficientes)

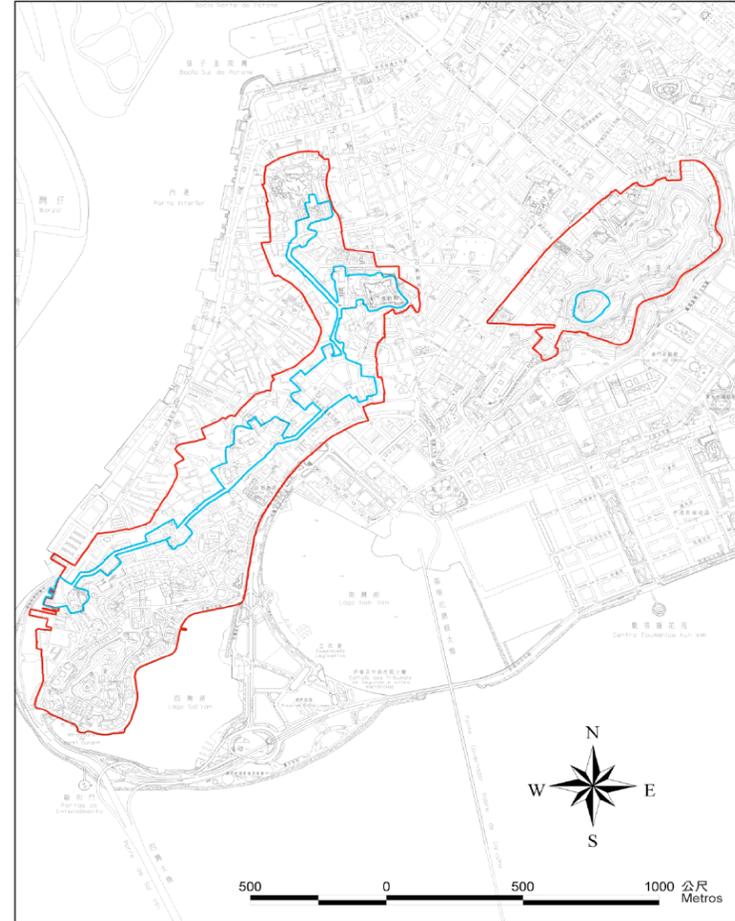
# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

### Atrações culturais

- Os patrimónios material e imaterial de Macau estão inscritos na Lista do Património Cultural da Humanidade da UNESCO; este tipo de património cultural pode ser mais desenvolvido em relação a produtos turísticos emblemáticos de Macau.
- Macau deve utilizar melhor os seus recursos culturais, por exemplo, aumentar os esforços para promover os valiosos recursos dos museus de Macau e prestar manutenção regular e conservação das estruturas arquitectónicas do Património Mundial. Igualmente, deverá reforçar a publicidade para promover o património cultural imaterial, designadamente a Ópera Tradicional Yueju (Ópera Cantonense) e Ópera Naamyam Cantonense (Canções Narrativas).
- Fornecer informações sobre exposições, em vários idiomas, aos visitantes para que estes possam compreender melhor o conteúdo da exposição e contribuir para aumentar a visibilidade dos museus e aumentar o número de visitantes.
- Comparando com outras cidades turísticas do mundo, Macau ainda não está em condições de poder demonstrar os seus equipamentos emblemáticos urbanos multiculturais e integrados.

Imagem 3.3: Mapa oficial do Centro Histórico de Macau



澳門歷史城區 CENTRO HISTÓRICO DE MACAU  
緩衝區 ZONA DE PROTECÇÃO

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.2 Análise da Situação Actual

#### Atrações culturais (património cultural imaterial)

- Desde 2009 que a Ópera Yueje (Ópera cantonense) foi listada como Património Cultural Imaterial da Humanidade pela UNESCO. Os esforços promocionais dirigidos aos locais e aos visitantes devem ser intensificados no futuro.
- Considerar a possibilidade de expor partes do património cultural imaterial aos visitantes, em equipamentos integrados culturais, no futuro.

**Quadro 3.3: Património Cultural Imaterial de Macau**

Número	Nome	Data de inclusão		
		Projecto local de Macau	Lista de Projectos Representativos de Património Nacional Imaterial Cultural	Lista de Projectos Representativos de Património Imaterial Cultural da Humanidade
1	Ópera Yueji (ópera Cantonesa)	2006	2006	2009
2	Chá de ervas	2006	2006	--
3	Trabalhos de madeira - Escultura de Ídolos Sagrados de Macau	2007	2008	--
4	Naamyam (Canções Narrativas)	2009	2011	--
5	Música Ritual Tauísta em Macau	2009	2011	--
6	Festa do Dragão Embriagado	2009	2011	--
7	A-Ma, Crenças e Costumes de Macau	2012	2014	--
8	Na Tcha, Costumes e Crenças de Macau	2012	2014	--
9	Gastronomia Macaense	2012	--	--
10	Teatro em Patuá	2012	--	--

# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.2 Análise da Situação Actual

### Atracções naturais

- Macau tem diversas atracções naturais, incluindo percursos pedonais, trilhos para ciclismo, praias, parques campestres e áreas de conservação natural e muitas das atracções naturais estão localizadas na ponta meridional de Coloane.
- Macau deve reavaliar estas atracções naturais e explorar no futuro o desenvolvimento das atracções adequadas e oportunidades de ecoturismo e de actividades.
- O Pavilhão do Panda Gigante de Macau localizado no Parque Coloane Seac Pai Van é um dos equipamentos nos anos recentes de ecoturismo em Macau. Desde a sua abertura em 2011, tem sido altamente popular e desempenhado um importante papel em despertar a atenção dos residentes locais para a conservação do ambiente e é considerada uma atracção turística com potencial para desenvolvimento.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

### Quadro 3.4: Principais atracções naturais de Macau

#### Percursos pedonais

- Circuito de Mong Há (1.000 metros)
- Trilho da Colina da Guia (1.200 metros)
- Trilho de Caminhada da Taipa Grande (4.000 metros)
- Trilho de Caminhada da Taipa Pequena (2.300 metros)
- Trilho de Coloane (8.100 metros)
- Trilho de Coloane (1.200 metros)
- Percurso Antigo Seac Min Pun de Coloane (1.500 metros)
- Trilho de Caminhada de Coloane Nordeste (4.300 metros)
- Circuito da Barragem Hac-Sa (2.700 metros)
- Circuito de manutenção da Barragem Hac-Sa (1.500 metros)
- Trilho da Costa de Long Chao Kok (1.200 metros)
- Trilho do Morro de Hac-Sa (2.200 metros)
- Trilho do Altinho de Ka-Ho (1.500 metros)
- Trilho da Barragem Ka-Ho (1.600 metros)
- Trilho do Parque de Seac Pai Van (1.700 metros)

#### Pista de bicicletas

- Pista de bicicletas da “Flor de Lótus” (1.300 metros)
- Zona de Lazer do Marginal da Taipa (2.000 metros)

#### Praias

- Praia Hac Sá: sudeste de Coloane, 1,35km de comprimento, a maior praia e mais popular de Macau, podem ser organizados diversos desportos aquáticos.
- Praia de Chok Wan: sul de Coloane, 0,3km de comprimento, relativamente pequena.

#### Parques Naturais

- Parque de Merendas da Taipa Grande (62,7 hectares)
- Parque de Seac Pai Van (incluindo o Pavilhão do Panda Gigante de Macau, 19,8 hectares)
- Parque de Merendas da Barragem de Ká-Hó (81,8 hectares)
- Parque de Merendas da Barragem de Hác-Sá (37,1 hectares)

#### Área de Conservação Natural

- Área Ecológica, reproduzida de zonas Húmidas do Alto de Coloane (3.000 metros quadrados)
- Zona Ecológica de Terrenos Húmidos de Água Doce da Barragem de Ká Hó (2.582 metros quadrados)
- Zona de Observação Ecológica de Terrenos Húmidos da Baía de Nossa Senhora da Esperança (4.500 metros quadrados)

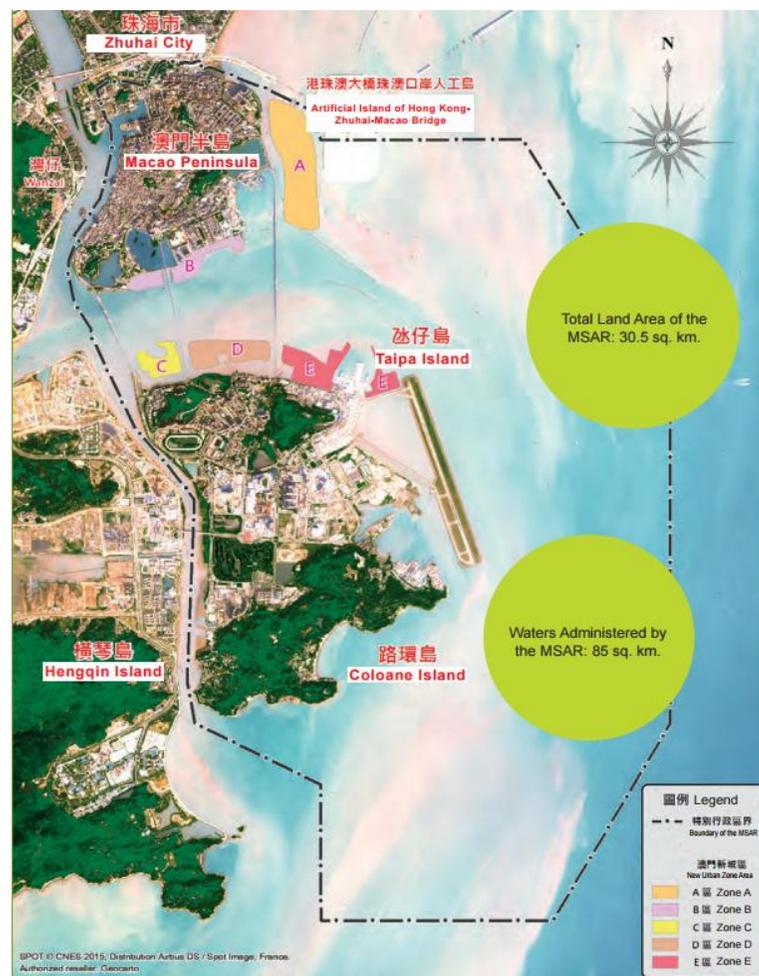
### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.2 Análise da Situação Actual

##### Atrações naturais (continuação)

- O Governo Central em 2015, definiu as áreas marítimas sob gestão de Macau sendo possível fazer o máximo de uso das áreas marítimas e do espaço da costa marítima para desenvolver actividades aquáticas atractivas. Exemplos disso são o desenvolvimento de “Passeio individual das embarcações de iate”, excursões marítimas e outros produtos marítimos turísticos.
- No entanto, Macau está limitado pela pouca profundidade das suas águas marítimas e não permite acolher grandes cruzeiros e navios.

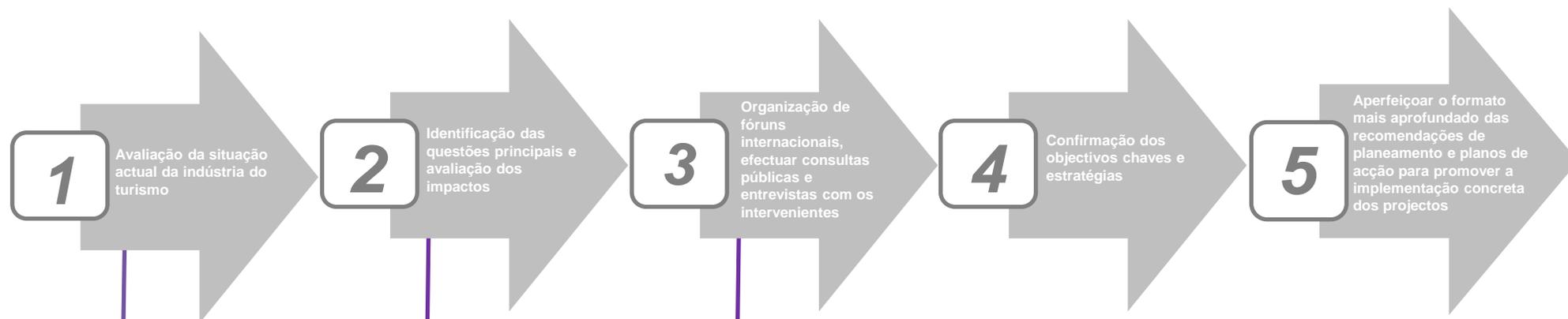
Imagem 3.4: Área terrestre e jurisdição marítima da Região Administrativa Especial de Macau



Fonte: Região Administrativa Especial de Macau: “Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau (2016 – 2020)”, 2016

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.3 Avaliação das Propostas



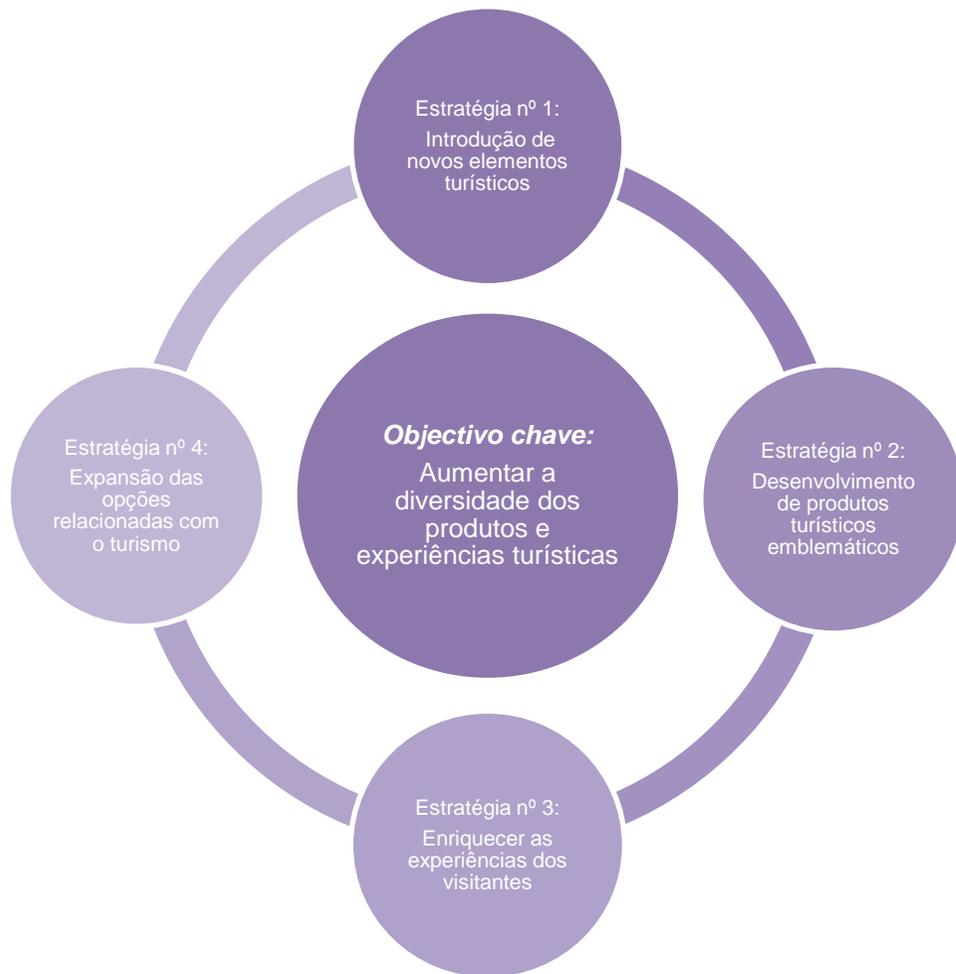
- Embora Macau possua uma cultura única e património de nível mundial bem como de equipamentos turísticos integrados, ainda existe a possibilidade de melhorar quando comparando com outras cidades líderes turísticas do mundo em termos de atracções culturais de grande escala, estruturas para feiras e exposições, atracções para férias familiares, alojamento diversificado e opções de compras.
- Adicionalmente, as atracções de Macau estão extremamente concentradas em termos geográficos, conduzindo a uma saturação de visitantes nessas áreas.
- No que se refere à área marítima de gestão concedido a Macau e a conclusão de novos aterros, oferecem excelentes oportunidades para desenvolvimento.

- Macau necessita de expandir um conjunto de produtos turísticos diversificados.
- É necessário considerar o desenvolvimento de novos pontos emblemáticos afastados do coração da cidade.
- É necessário disponibilizar um maior número de alojamento e opções de compras para os visitantes.
- Promover o desenvolvimento das áreas da costa marítima.

- Os residentes estão relativamente preocupados com a excessiva dependência do jogo da indústria do turismo de Macau.
- Uma das maiores preocupações é a sobrelotação durante os períodos de festividades.
- Os residentes desejam que Macau se concentre na sua combinação única de culturas Chinesa e Ocidental.
- É necessário aumentar os pontos turísticos especialmente dedicados a famílias, porém a criação de um parque temático de larga escala pode não ser apropriado.

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é **aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas**. O seu objectivo visa prolongar o período médio de permanência dos visitantes, renovar a imagem de Macau, passando de uma cidade de jogo para um destino turístico diversificado de nível mundial, promover ainda mais o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo no futuro e melhorar a qualidade de vida dos residentes de Macau. Além disso, através da exploração do conteúdo cultural de Macau, introduzir vários produtos e experiências turísticas, para impulsionar o ambiente de turismo e lazer.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das quatro estratégias que se seguem:

- **Introdução de novos elementos turísticos:** Sob a orientação concreta da delimitação de áreas marítimas e as zonas dos novos aterros são oportunidades únicas para Macau introduzir novos elementos turísticos, tais como produtos turísticos marítimos e criar espaços atractivos no espaço litoral.
- **Desenvolvimento de produtos turísticos emblemáticos:** É particularmente importante para Macau destacar as suas próprias características, através do desenvolvimento de produtos turísticos emblemáticos para fazer com que Macau sobressaia dos outros locais turísticos. O lançamento de produtos turísticos emblemáticos também pode abarcar o desenvolvimento das instalações turísticas. Contribui, igualmente, para promover festivais e eventos únicos em Macau.
- **Enriquecer as experiências dos visitantes:** A estratégia chave para diversificar os produtos turísticos é o enriquecimento da experiência dos visitantes através da oferta de eventos culturais e acções de formação, desenvolvimento de excursões educativas e utilização do turismo inteligente, entre outras maneiras para enriquecer as experiências dos visitantes.
- **Expansão das opções relacionadas com o turismo:** A diversificação dos produtos turísticos visa satisfazer os principais mercados turísticos. Como tal, a disponibilização de uma ampla gama de opções de alojamento turístico e retalho, aumenta a permanência média dos visitantes.

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 3.4.1 Estratégia 1: Introdução de novos elementos turísticos

---

Esta estratégia permite desenvolver novos elementos turísticos em duas áreas principais, tais como: a delimitação de áreas marítimas e as futuras zonas dos novos aterros.

A delimitação de áreas marítimas oferece um ambiente amplo para desenvolver equipamentos de lazer e actividades recreativas para o desenvolvimento do turismo marítimo em Macau. Um lindo horizonte é um grande benefício para o desenvolvimento de uma cidade. A fim de promover as actividades turísticas marítimas e permitir que os visitantes possam utilizar o transporte marítimo para apreciar o cenário litoral, no futuro, será necessário desenvolver produtos turísticos marítimos, o que contribui para consolidar a imagem de Macau. Além disso, Macau tomou medidas para promover o turismo de barcos de recreio. O plano de acção chave para desenvolver o turismo de embarcações de iate é promover a cooperação regional e estabelecer políticas detalhadas, que incluem a segurança na navegação, as condições da água, a infra-estrutura marítima (incluindo beliches, inspecções de imigração e alfândega, etc.) e informações de viagem.

As futuras zonas dos novos aterros poderão ser a área vital para Macau introduzir elementos turísticos inovadores diversificados. O desenvolvimento das zonas costeiras pode proporcionar oportunidades de desenvolvimento sustentável de Macau; construir um ambiente costeiro de alta qualidade não só proporciona espaços abertos suficientes para lazer dos residentes e visitantes, mas também ajuda Macau a materializar o seu desenvolvimento no posicionamento do Centro Mundial de Turismo e Lazer, de modo a conquistar uma situação vantajosa para todos. Além disso, esta abordagem também pode trazer outros benefícios turísticos, por exemplo, as áreas costeiras podem tornar-se nas principais atracções turísticas do futuro, e também irá apoiar o desenvolvimento do turismo marítimo e possibilitar a realização de festivais marítimos internacionais.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 3.4.2 Estratégia nº 2: Desenvolvimento de produtos turísticos emblemáticos

É necessário conseguir um reconhecimento alargado e construir uma marca própria única para obter uma significância representativa. Também é essencial aumentar a visibilidade e permitir que o mercado testemunhe a sua excelência extraordinária. Macau integrou a cultura Europeia com a cultura Chinesa com sucesso, permitindo que as duas culturas demonstrem o seu encanto próprio em contraste significativo. A mistura do Oriente com o Ocidente é um dos elementos essenciais ao desenvolvimento do turismo de Macau.

Uma das principais estratégias é a construção de algo emblemático. Macau deve continuar a manter o seu estilo arquitectónico único. Os produtos turísticos emblemáticos só devem ser desenvolvidos através da melhoria dos códigos de construção. Para lançar esta estratégia, Macau deve aproveitar as oportunidades futuras e utilizar as áreas costeiras das zonas dos novos aterros para construir equipamentos culturais emblemáticos, unindo as instalações de infra-estruturas e o horizonte e tornando-se uma porta de entrada do futuro de Macau.

Além de melhorar o estilo arquitectónico único de Macau, esta estratégia irá trazer mais oportunidades a Macau para organizar eventos emblemáticos. A organização regular de eventos emblemáticos irá promover continuamente o desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. Os eventos organizados devem ter em conta a cultura particular de Macau e realçar o seu encanto único.

A estratégia chave para impulsionar as edificações emblemáticas ou actividades deve ter em conta os seguintes aspectos:

- Desenvolvimento de equipamentos e actividades culturais únicos em Macau
- Aumentar e otimizar as actividades recreativas orientadas para família
- Introduzir actividades de competições internacionais para atrair a diversificação dos mercados de visitantes
- Incentivar os residentes de Macau para participarem nas actividades turísticas únicas de Macau



## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 3.4.3 Estratégia nº 3: Enriquecer as experiências dos visitantes

---

O enriquecimento das experiências dos visitantes indica essencialmente o desenvolvimento dos projectos e das actividades turísticas, isso pode ser alcançado com a implementação das estratégias essenciais tais como:

- Actualizar e expandir a aplicação de tecnologias do turismo inteligente para a inclusão dos pontos turísticos actuais. Por exemplo, uso da tecnologia AR (Realidade Aumentada) para melhorar a exposição e interpretação de informação.
- Criar projectos turísticos interactivos, organizar projectos de entretenimentos para famílias nos Museus, desenvolver projectos de ecoturismo e a introdução de aulas de culinária e respectivo workshop.
- Organizar eventos e programas que podem atrair regularmente os visitantes.
- Aumentar as actividades e programas nocturnos para alargar as opções de entretenimento nocturno dos visitantes.
- Continuar a organizar todos os tipos de actividades interessantes, tais como restaurantes panorâmico, restaurantes flutuantes, festas e etc.
- Incentivar a inovação dos produtos turísticos e de serviços como elementos turísticos únicos de Macau aos visitantes.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 3.4.4 Estratégia nº 4: Expansão das opções relacionadas com o turismo

---

Para concretizar a diversificação dos produtos turísticos, também é necessário manter simultaneamente a diversificação dos mercados turísticos. Uma das principais estratégias é atrair visitantes a nível global através da oferta de uma ampla gama de produtos turísticos que incluam cultura, retalho, lazer e negócios, alojamento, restauração e entretenimento.

Para aumentar a variedade dos produtos turísticos, Macau deve dar prioridade à verificação das opções hoteleiras e desenvolver mais hotéis de 2 estrelas e 3 de estrelas, e pensões. Embora o desenvolvimento de hotéis de 2 estrelas e de 3 estrelas se assemelhe entrar em contradição com a estratégia proposta de "mercado do segmento alto" para Macau, na realidade, alguns visitantes preferem ficar em hotéis mais simples, mas dispostos a gastar mais em experiências e noutras áreas, como o retalho e a restauração. Normalmente, os hotéis de 2 estrelas e de 3 estrelas referem-se à qualidade das instalações e dos equipamentos disponibilizados pelo hotel, mas não se reflectem necessariamente no preço do hotel. Geralmente, as margens de lucro de um hotel de 3 estrelas são maiores. Como tal, Macau deve considerar estimular o aumento do número de hotéis de 2 estrelas a 3 estrelas. Um conjunto diversificado de opções de alojamento permitirá que Macau melhor satisfaça as necessidades de alojamento dos visitantes e assim aumentar a duração da sua estadia.

Além disso, os produtos de retalho de Macau não incluem apenas bens de luxo de alto valor, mas também lembranças tradicionais. Crê-se que há espaço para expandir ainda mais indústria do retalho. A estratégia essencial é a promoção da diversificação de produtos de compras, abrangendo desde produtos de alta qualidade até produtos tradicionais; introduzir boutiques e desenvolver as marcas locais. Devemos também considerar o desenvolvimento de um centro comercial inclusivo independente nas zonas dos novos aterros. Um serviço de retalho diversificado desempenha um papel de apoio no desenvolvimento de pequenas e médias empresas tradicionais de Macau.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

4 Principais estratégias

4 Recomendações de planeamento

Nível conceptual

Nível operacional



A fim de concretizar o objectivo chave de aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas, propõe-se quatro estratégias ao nível conceptual e quatro recomendações de planeamento propostas ao nível de implementação, com planos de acções de curto, médio e longo prazo.

**Introdução de produtos turísticos marítimos:** como cidade costeira, a delimitação de áreas marítimas é uma excelente oportunidade para desenvolver atracções turísticas marítimas em Macau.

**Desenvolvimento de equipamentos turísticos emblemáticos:** através das instalações construídas recentemente e a optimização de instalações existentes, devem ser introduzidas atracções turísticas emblemáticas nas futuras zonas dos novos aterros e fortalecer a imagem singular da cidade.

**Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemáticos:** através da realização de eventos e festivais emblemáticos, criando ricas experiências aos visitantes e prolongando as suas estadias.

Uma proposta, que inclua a construção de equipamentos emblemáticos e a criação de eventos e experiências especiais, deve contemplar os quatro aspectos seguintes:

- 1) Destacar a fusão e o contraste únicos entre as culturas Chinesa e Ocidental, mostrando a singularidade da História e da cultura de Macau.
- 2) Desenvolver e promover mais produtos turísticos orientados para famílias.
- 3) Organizar e atrair mais eventos desportivos internacionais, e outras actividades internacionais para elevar o renome da cidade e atrair os espectadores de todo o Mundo.
- 4) Incentivar os residentes de Macau a participar activamente no desenvolvimento do turismo.

**Expansão das opções de alojamento e retalho:** reequilibrar as opções de alojamento para prolongar a estadia dos visitantes. E também, para além de disponibilizar produtos de retalho de luxo de alto nível, Macau deve alargar ainda mais a indústria de retalho, abrindo mais boutiques que vendam outros produtos e lojas especializadas.

# 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

## 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

Recomendações de planeamento	Estabelecimento de bases <i>curto prazo (0-5 anos)</i>	Promover produtividade e eficiência <i>médio prazo (6-10 anos)</i>	Concretizar o desenvolvimento sustentável do turismo <i>longo prazo (mais de 10 anos)</i>
<b>P 1.1</b> Introdução de produtos turísticos marítimos	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.1.1 Apoiar o lançamento do programa de cruzeiros turísticos</li><li>P1.1.2 Apoiar o projecto de aluguer de barcos de recreio</li><li>P1.1.3 Continuar a realizar mais actividades de desportos aquáticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.1.4 Melhorar e otimizar as instalações de infra-estruturas para o turismo de iates de recreio</li><li>P1.1.5 Apoiar e fomentar os eventos internacionais de desportos aquáticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.1.6 Através do desenvolvimento global de produtos de turismo marítimo, desenvolver Macau como uma cidade fulcral de turismo multi-destino de curta distância na região do Delta do Rio das Pérolas</li></ul>
<b>P 1.2</b> Desenvolvimento das instalações de infra-estruturas turísticas emblemáticas	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.2.1 Actualização e expansão do Museu do Grande Prémio e reconstrução do Museu do Vinho</li><li>P1.2.2 Desenvolvimento contínuo das instalações de infra-estruturas de turismo familiar relacionado com a educação de carácter lúdico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.2.3 Promover o desenvolvimento do parque temático original</li><li>P1.2.4 Integrar e utilizar as instalações de infra-estruturas existentes e desenvolver centros multi-usos de convenções e exposições</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.2.5 Construção do marco cultural da cidade nas zonas dos novos aterros</li></ul>
<b>P 1.3</b> Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemático	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.3.1 Enriquecer mais actividades nocturnas e espectáculos</li><li>P1.3.2 Desenvolver mais apresentações e espectáculos culturais únicas de Macau</li><li>P1.3.3 Introduzir aplicações tecnológicas de turismo inteligente nas atracções turísticas existentes</li><li>P1.3.4 Incentivar as comunidades locais e as empresas privadas para criarem novas experiências turísticas</li><li>P1.3.5 Introduzir a cultura da gastronomia e do vinho local</li><li>P1.3.6 Planeamento de actividades de grande dimensão para a “Semana de Turismo de Macau”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.3.7 Enriquecer as experiências e actividades de entretenimento familiar</li><li>P1.3.8 Continuar a introduzir actividades de carácter recreativo</li></ul>	
<b>P 1.4</b> Expansão das opções de alojamento e retalho	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.4.1 Continuar a incentivar o desenvolvimento de opções diversificadas de alojamento</li><li>P1.4.2 Continuar a incentivar a promoção de lojas de comércio de marcas de Macau</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P1.4.3 Incentivar a criação de um centro comercial integrado nas zonas dos novos aterros</li></ul>	

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.1 Introdução de produtos turísticos marítimos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.1.1	Apoiar o lançamento do programa de cruzeiros turísticos	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoiar diferentes tipos de programas de cruzeiros turísticos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoiar o lançamento da rota turística marítima entre a Península de Macau, Taipa e Coloane.</li><li>Apoiar a introdução de programas turísticos coordenando os sistemas de transporte terrestre e marítimo, com o objectivo de permitir aos visitantes conhecer a história e a cultura de Macau sob diferentes perspectivas, ao mesmo tempo que enriquecem a vida cultural dos residentes.</li></ul>	Área Marítima e Aquática
P 1.1.2	Apoiar o projecto de aluguer de barcos de recreio	<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar o projecto de aluguer de embarcações de iate e desenvolver mais as excursões marítimas com o objectivo de mostrar a imagem única da cidade de Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover actividades de recreação mais ricas com de aluguer de barcos de recreio, como exposições culturais de barcos de pesca.</li><li>Analisar a introdução de algumas actividades a bordo (como restauração e festas, etc.)</li><li>Criar leis de apoio relevantes.</li></ul>	Área Marítima e Aquática

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.1 Introdução de produtos turísticos marítimos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.1.3	Continuar a realizar mais actividades de desportos aquáticos	<ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver actividades de desportos aquáticos nas águas definidas com o objectivo de melhorar as experiências dos visitantes e elevar a escolha das actividades recreativas dos residentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Obter aprovação dos serviços governamentais relevantes sobre as actividades desportivas aquáticas e identificar as águas onde as actividades podem ser realizadas.</li><li>Avaliar e organizar o local de realização das actividades aquáticas e as instalações de infra-estruturas necessárias.</li></ul>	Área do Desporto

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 3.1 Introdução de produtos turísticos marítimos | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.1.4	Melhorar e otimizar as instalações de infra-estruturas para o turismo de iates de recreio	<ul style="list-style-type: none"><li>Optimizar as instalações de infra-estruturas relevantes para iates de recreio disponibilizados por Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Construir, sob o ponto de vista da estética, comodidade, conforto e de outros elementos, um terminal de longo prazo, instalações de infra-estruturas para imigração e outras instalações de infra-estruturas, bem como a expansão de um novo ancoradouro de iates, com o objectivo de aumentar a atractividade do projecto e de permitir a recepção de mais barcos de recreio que chegam a Macau.</li><li>Levar a cabo o planeamento e gestão marítima de acordo com as disposições sobre a utilização das áreas marítimas.</li></ul>	Área Marítima e Aquática
P 1.1.5	Apoiar e fomentar os eventos internacionais de desportos aquáticos	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoiar as associações interessadas em organizar eventos desportivos aquáticos e fomentar as referidas actividades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Prestar apoio às associações interessados em organizar eventos desportivos aquáticos e impulsionar a organização das competições das referidas actividades.</li></ul>	Área do Desporto

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.1 Introdução de produtos turísticos marítimos | Plano de acção de longo prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.1.6	Através do desenvolvimento global de produtos de turismo marítimo, desenvolver Macau como uma cidade fulcral de turismo multi-destino de curta distância na região do Delta do Rio das Pérolas	<ul style="list-style-type: none"><li>Através do desenvolvimento global dos produtos de turismo marítimo, transformar Macau como uma cidade fulcral de turismo multi-destino de curta distância na região do Delta do Rio das Pérolas, o que facilitará a entrada de visitantes internacionais nas cidades vizinhas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Impulsionar a optimização da política de visto conveniente para os visitantes dos barcos de recreio que vão para Macau e China.</li><li>Analisar com as cidades vizinhas o desenvolvimento do projecto do turismo das Ilhas, como o programa de passeios dos barcos de recreio na região do Delta do Rio das Pérolas.</li></ul>	Governo da RAEM

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.2 Desenvolvimento das instalações de infra-estruturas turísticas emblemáticas | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.2.1	Actualização e expansão do Museu do Grande Prémio e reconstrução do Museu do Vinho	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualização do Museu do Grande Prémio.</li><li>Reconstrução do Museu do Vinho.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualização do actual Museu do Grande Prémio através da actualização das instalações de infra-estruturas e de mais programas interactivos com o objectivo de enriquecer as experiências das viagens.</li><li>Reconstrução do Museu do Vinho, usando uma nova imagem para apresentar a cultura vitivinícola.</li></ul>	Área do Turismo
P 1.2.2	Desenvolvimento contínuo das instalações de infra-estruturas de turismo familiar relacionado com a educação de carácter lúdico	<ul style="list-style-type: none"><li>Introduzir produtos de educação de carácter lúdico destinadas aos grupos de turismo familiar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tomados como referências as experiências bem sucedidas por todo o mundo, desenvolver os produtos de viagem familiar relacionado com a educação de carácter lúdico.</li><li>Enriquecer as instalações de infra-estruturas para pais e filhos no Centro de Actividades Educativas, como uma área de recreação para pais e filhos e uma sala de leitura.</li></ul>	Área do Turismo e Educação

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.2 Desenvolvimento das instalações de infra-estruturas turísticas emblemáticas | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.2.3	Promover o desenvolvimento do parque temático original	<ul style="list-style-type: none"><li>Orientar a construção de infra-estruturas turísticas e promover o desenvolvimento de parques temáticos característicos para atrair diferentes tipos de visitantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir e medir os requisitos de desenvolvimento de parques temáticos, como tópicos, conceitos e escalas.</li></ul>	Governo da RAEM
P 1.2.4	Integrar e utilizar as instalações de infra-estruturas existentes e desenvolver centros multiusos de convenções e exposições	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliar as infra-estruturas para viagens e conferências sob a gestão do actual Governo e criar um centro multiusos de conferências e exposições.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Através da avaliação das infra-estruturas do Governo existentes e futuras, tais como: a Nave Desportiva dos Jogos da Ásia Oriental de Macau, o Complexo da Plataforma de Serviços para a Cooperação Comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa, etc., para estabelecer um Centro Multi-usos de Convenções e Exposições.</li></ul>	Governo da RAEM

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.2 Desenvolvimento das instalações de infra-estruturas turísticas emblemáticas | Plano de acção de longo prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.2.5	Construção do marco cultural nas zonas dos novos aterros	<ul style="list-style-type: none"><li>A fim de proporcionar aos residentes e visitantes um novo espaço cultural e de lazer, podem ser construídos marcos culturais. Estes devem ser combinados com corredores verdes costeiros, parques e outras instalações de infra-estruturas e espaços públicos, e assim moldar a imagem de entrada na cidade.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Levar a cabo o trabalho preparatório para as novas condições de planeamento distrital com base no "Plano Director dos Novos Aterros".</li><li>Implementar, de acordo com o trabalho preparatório, a construção inicial para os períodos de médio e longo prazo, completar a construção e abrir ao público.</li><li>A área emblemática de cultura tem as seguintes características:<ol style="list-style-type: none"><li>Um salão de exposições de arte contemporânea e tradicional para exposições itinerantes a nível global, organização de artistas locais, história e cultura de Macau, exposições de arte e vídeo digital de Macau, etc., e a criação de galerias comerciais na área circundante, lojas e serviços de restauração;</li><li>A ópera, a sala de concertos, o teatro e um pequeno teatro com uma determinada dimensão destinado para a apresentações de ópera, concertos de música internacional, festivais internacionais de cinema e várias apresentações culturais;</li><li>Seminários culturais e artísticos interactivos de pequena dimensão em que são criadas relações entre pais e filhos e actividades familiares divertidas com o objectivo de promover o conceito familiar relacionado com e educação de carácter lúdico;</li><li>Pode ser construída em torno do Centro Cultural e Artístico, uma grande faixa verde pública com o objectivo de promover a arte pública, como animações de rua, animações interactivas, etc;</li><li>Pode ser desenvolvido um Museu Marítimo fazendo eco de mais de 400 anos de história marítima de Macau como porto comercial que liga o Oriente ao Ocidente;</li><li>Instalações de infra-estruturas de apoio, como restaurantes de praia, lojas, etc.;</li><li>Os narradores devem ser fluentes nas culturas chinesas e portuguesa.</li></ol></li></ul>	Área do Planeamento e Cultura

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.3 Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemático | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.3.1	Enriquecer mais actividades nocturnas e espectáculos	<ul style="list-style-type: none"><li>Adicionar actividades de entretenimento nocturno e de lazer mais interactivas, introduzir dispositivos de tecnologia inteligente no turismo e enriquecer as experiências nocturnas dos residentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Efectuar um estudo de referência sobre experiências nocturnas das diferentes partes do mundo.</li><li>Adicionar actividades de entretenimento nocturno e de lazer mais interactivas e otimizar a sua qualidade, introduzir novos elementos para as actividades existentes, otimizar as actividades e programas nocturnos existentes, desenvolvê-los em actividades turísticas emblemáticas e introduzir dispositivos inteligentes no turismo, com o objectivo de enriquecer a experiência dos visitantes.</li></ul>	Área do Turismo
P 1.3.2	Desenvolver mais apresentações e espectáculos culturais únicas de Macau	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a organizar apresentações e espectáculos culturais para mostrar ao público a conotação da integração única em Macau das culturas Chinesa e Ocidental.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lançar celebrações sobre a cultura tradicional Portuguesa e de Macau, como os géneros musicais Fado e Patuá, investir mais no marketing e tornar as actividades de celebração eventos culturais simbólicos em Macau.</li><li>Enfatizar a integração e o contraste único da cultura Europeia e Chinesa e organizar eventos culturais famosos e únicos.</li><li>Continuar a participar em actividades e programas culturais regionais.</li></ul>	Área da Cultura
P 1.3.3	Introduzir aplicações tecnológicas de turismo inteligente nas atracções turísticas existentes	<ul style="list-style-type: none"><li>Usar aplicações tecnológicas no turismo inteligente e reforçar a tecnologia para introdução da realidade dos actuais pontos turísticos, como o Centro Histórico de Macau e os pequenos museus.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver o turismo inteligente e reforçar a aplicação tecnológica na situação real e instalar nas atracções históricas actuais e nos pequenos museus, bem como estender ao Centro Histórico de Macau para enriquecer a experiência dos visitantes.</li><li>Introduzir a aplicação tecnológica do turismo inteligente nas atracções culturais ou museus, por um lado ajuda a enriquecer a experiência turística e, por outro ajuda a reforçar o canal das informações das atracções culturais e elevar o poder de divulgação da história e da cultura de Macau.</li><li>Promover o serviço electrónico de visitas guiadas na Casa Lou Kau para todos os locais do património cultural e museus e, de acordo com as suas características, desenvolver a tecnologia electrónica inteligente apropriada para responder às necessidades da cultura do público.</li></ul>	Área da Cultura

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.3 Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemático | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.3.4	Incentivar as comunidades locais e as empresas privadas para criarem novas experiências turísticas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encorajar os residentes, as associações comunitárias e as empresas locais participarem no desenvolvimento da indústria do turismo de Macau e criarem novas experiências turísticas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar o desenvolvimento aprofundado do " Campanha de Sensibilização para o Turismo de Macau" para ajudar os residentes compreenderem e familiarizarem com o desenvolvimento do turismo.</li><li>• Reforçar a promoção do " Plano de Desenvolvimento do Turismo Comunitário ", incentivar as associações locais e as pequenas e médias empresas a organizarem actividades experimentais de cultura comunitária, história e outros temas relacionados com o turismo, tais como programas e cursos culturais, turismo educacional, conto de histórias de vida e criar experiências sociais imersivas para os utilizadores.</li></ul>	Área do Turismo
P 1.3.5	Introduzir a cultura da gastronomia e do vinho local	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover a cultura mundial do vinho e da gastronomia, reforçar as medidas para promover o Festival de Gastronomia de Macau, fazer esforços para prolongar o tempo de permanência dos visitantes em Macau e tornar Macau como uma cidade gastronómica na Ásia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deve ser dada prioridade à promoção e herança cultural da culinária local de Macau, como a Cozinha Macaense.</li><li>• Realizar fóruns gastronómicos internacionais, fortalecer os intercâmbios internacionais e a partilha de experiências para promover o desenvolvimento sustentável da cultura gastronómica local.</li><li>• Aumentar o reforço das medidas para promover o Festival de Gastronomia de Macau.</li><li>• Introduzir actividades relacionadas com o vinho.</li><li>• Atrair os visitantes a participarem nas aulas de culinária de pequena dimensão organizadas por cozinheiros locais.</li><li>• Encorajar e apoiar as associações e entidades locais mais actividades com elementos temáticos, como a "Gastronomia de Macau" ou com "Comidas tradicionais/características de Macau".</li></ul>	Área do Turismo

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.3 Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemático | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.3.6	Planeamento de actividades de grande dimensão para a “Semana de Turismo de Macau”	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obter o efeito sinérgico para desenvolver a “Semana de Turismo de Macau” que cobre as várias actividades de grande dimensão.</li><li>• Atrair mais expositores para estimular as viagens em época baixa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aproveitar os eventos de grande dimensão, existentes como a Maratona Internacional de Macau, o Desfile por Macau, Cidade Latina, o Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios · Macau e o Festival de Compras de Macau para promover o projecto de grande dimensão “Semana de Turismo de Macau”.</li><li>• Segundo as características dos eventos, integrar as vantagens dos recursos, elevar o poder sinérgico, atrair os visitantes de lazer e associações de convenções e exposições e aumentar as necessidades de viagens na época baixa.</li></ul>	Área do Turismo

## 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 1.3 Enriquecer os eventos e as experiências do turismo emblemático | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.3.7	Enriquecer as experiências e actividades de entretenimento familiar	<ul style="list-style-type: none"><li>Introduzir mais actividades de experiência educacional e entretenimento familiar, incluindo actualizar as instalações de infra-estruturas existentes, introduzir alta tecnologia de forma a instalar exposições ao ar livre e organizar workshop no interior, e fornecer programas de entretenimento interactivo para enriquecer as possibilidades de actividades nocturnas das famílias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar actividades educativas em museus para ajudar a próxima geração entender a história e a cultura de Macau.</li><li>Expansão moderada ou actualização das instalações de infra-estruturas existentes nos museus para criar oportunidades com o objectivo de introduzir conceitos tecnológicos inovadores e criar actividades mais envolventes.</li><li>Introduzir mais feriados escolares ou actividades de fim-de-semana nos pontos turísticos actuais</li><li>Organizar sessões para grupos de famílias, como aulas de culinária, de pintura da história, ecoturismo, competições de conhecimentos de cultura juvenil, sessões sobre ciência, etc.</li><li>Optimizar a qualidade dos eventos, para introduzir mais elementos diversificados para os eventos nocturnos existentes.</li><li>Introduzir dispositivos multimédia interactivos em centros de actividades educacionais, como dispositivos de realidade virtual, etc., e proporcionar actividades de educação experimental mais diversificadas para pais e filhos.</li></ul>	Área do Turismo e Educação

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 1.3** Enriquecer os eventos e as experiências de turismo emblemático | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Acções Concretas
P 1.3.8	Continuar a introduzir actividades de carácter recreativo	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoiar o desenvolvimento de actividades atraentes para manter a imagem de Macau como uma cidade turística vibrante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Participar e promover o desenvolvimento emblemático do turismo de lazer.</li><li>Através do programa de apoio, apoiar os eventos de celebração sazonal e actuações temáticas.</li><li>Incentivar a inovação dos produtos e serviços turísticos, como por exemplo:<ol style="list-style-type: none"><li>Restaurante panorâmico;</li><li>Produtos turísticos marítimo, como restaurantes do mar e festas marítimas.</li></ol></li></ul>	Área do Turismo

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.4 Expansão das opções de alojamento e retalho | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.4.1	Continuar a incentivar o desenvolvimento de opções diversificadas de alojamento	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a incentivar potenciais construtores a construir mais hotéis económicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar os terrenos com potencial de desenvolvimento e os terrenos que estão localizadas na zona antiga ou nas zonas dos novos aterros com potenciais desenvolvimento.</li><li>Incentivar o desenvolvimento de alojamento característico, como pequenos hotéis e hotéis para famílias ou jovens visitantes, com o objectivo de atrair diferentes tipos de visitantes.</li></ul>	Governo da RAEM
P 1.4.2	Continuar a incentivar a promoção de lojas de comércio de marcas de Macau	<ul style="list-style-type: none"><li>Incentivar potenciais criadores a construir mais lojas de comércio de marcas de Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a desenvolver na zona da freguesia de São Lázaro espaços públicos culturais e criativos.</li><li>Incentivar o desenvolvimento de mais lojas, lojas associadas a exposições culturais e criativas.</li><li>Incentivar a geração mais jovem para criar obras de design e a produção de obras de arte em Macau, para desenvolver mais as marcas de Macau e para a abertura de lojas.</li><li>Incentivar os residentes que tenham a capacidade de design e produção de produtos de Macau (alimentares ou artesanato) para a organização de seminários.</li><li>Incentivar as empresas culturais locais a explorarem novos produtos culturais especiais, incluindo produtos de concepção criativa, actuações culturais e meios de comunicação digital.</li></ul>	Área da Cultura e Turismo

### 3. Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos

#### 3.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

##### P 1.4 Expansão das opções de alojamento e retalho | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 1.4.3	Incentivar a criação de um centro comercial integrado nas zonas dos novos aterros	<ul style="list-style-type: none"><li>Incentivar a construção de um centro comercial integrado de grande dimensão e independente nas zonas dos novos aterros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Determinar a localização do centro comercial junto dos postos fronteiriços com a ligação perfeita da estação do Metro Ligeiro, com o objectivo de aumentar a facilidade dos consumidores irem às compras.</li><li>O centro comercial pode incluir os seguintes conteúdos:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Incentivar diferentes tipos de lojas de compras (alta, média e baixa categoria), armazéns ou fábricas de venda directa com desconto etc.;</li><li>2) Fornecer variedade de opções gastronómicas, incluindo restaurantes casuais, restaurante de alta qualidade, restauração rápida, cafés, áreas de restauração e restaurante vegetariano, etc.;</li><li>3) Montar diversas instalações de infra-estruturas recreativas, como ringues de patinagem, cinemas, infra-estruturas para entretenimento doméstico de pequena escala, etc.;</li><li>4) Disponibilizar espaços para a organização de eventos e organizar eventos sazonais e promoções com o objectivo de atrair clientes específicos.</li></ol></li></ul>	Governo da RAEM



# Capítulo 4

## Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.1 Introdução

---

Para alcançar a visão da criação de um Centro Mundial de Turismo e Lazer, a indústria do turismo de Macau deve comprometer-se com a melhoria contínua da qualidade e serviços de turismo.

Para construir um Centro Mundial de Turismo e Lazer, Macau deverá sobressair no desenvolvimento no âmbito da indústria do turismo e igualmente garantir que esta indústria possa oferecer um nível elevado de serviços aos visitantes. Além disso, é necessário garantir a formação contínua e a gestão dos profissionais da indústria do turismo, o que terá um impacto significativo na melhoria da qualidade dos serviços de turismo, promovendo a indústria para alcançar os padrões internacionais e permitindo atingir a sua utilidade chave.

Este capítulo aborda principalmente as estratégias essenciais para melhoria e garantia da qualidade dos serviços de turismo. Estas estratégias baseiam-se sobre a análise dos sistemas de qualidade e serviços turísticos, na bem sucedida experiência de estudo de casos internacionais e nos resultados da consulta pública.

As sugestões do Plano neste capítulo enfoca a melhoria contínua da qualidade e serviços de turismo. Enquanto outras melhorias relacionadas ao hardware do turismo, bem como ajustes políticos ou cooperação inter-industrial, serão discutidos noutros capítulos.

As sugestões deste Plano apresentada neste capítulo enfoca a forma de melhorar e garantir a qualidade dos serviços turísticos, e contem planos de acção de curto e médio prazo.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

#### **4.1 Introdução**

#### **4.2 Análise da Situação Actual**

#### **4.3 Avaliação das Propostas**

#### **4.4 Objectivo Chave e Estratégias**

#### **4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.2. Análise da Situação Actual

#### 4.2.1 Situação actual da qualidade dos serviços de turismo

---

<b>Importância da integração de serviços turísticos de qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Um serviço de turismo de qualidade é um elemento essencial para o sucesso de um destino turístico. Embora Macau possa oferecer uma gama de produtos turísticos aos visitantes, a concorrência das cidades vizinhas e a tendência da globalização do turismo exercem uma considerável pressão sobre Macau. Para manter a competitividade na região, Macau precisa de continuar a melhorar a qualidade do serviço e a visibilidade no mercado.</li><li>• Para alcançar o objectivo de construir um Centro Mundial de Turismo e Lazer, o sistema de qualidade do serviço de turismo de Macau deve abranger diferentes níveis de sectores turísticos e tentar melhorar a satisfação dos viajantes em todo o processo de serviços turísticos, antes da chegada dos visitantes, incluindo as fases de entrada, e de saída, e os conteúdos do serviço devem ser incluídos, como a passagem de fronteiras, transporte, alojamento, gastronomia e entretenimento, e assim por diante. Hardware, software e meio ambiente são três áreas principais que devem ser consideradas no desenvolvimento de serviços turísticos de qualidade.</li></ul>
<b>Importância dos recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os recursos humanos são a base para o desenvolvimento do turismo sustentável. No entanto, devido à escassez de recursos humanos em Macau, a indústria hoteleira e a indústria da restauração dependem de trabalhadores não-residentes. A maioria destes profissionais são provenientes do Interior da China e prestam serviços da linha da frente. A vantagem em falar mandarim é adequada para a actual estrutura do mercado de visitantes que na sua maioria são igualmente provenientes do Interior da China. A diversificação do mercado turístico requer formação e actualização das capacidades linguísticas dos trabalhadores que prestam serviço na linha de frente.</li><li>• Se não houver necessidade de força de trabalho intensiva em certas áreas laborais, têm condições de introduzir a tecnologia de auto serviços para resolver o problema da escassez de recursos humanos.</li><li>• Para melhorar diferentes tipos de aptidões e conhecimentos dos profissionais de turismo, é necessário criar uma plataforma electrónica uniformizada, em que se encontrem disponíveis ferramentas e directrizes relevantes de apoio.</li></ul>

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.2. Análise da Situação Actual

#### 4.2.1 Situação actual da qualidade dos serviços de turismo

##### Experiência global dos visitantes

- Em Outubro de 2015 e em Fevereiro de 2016, foram realizados inquéritos sobre a “Qualidade e Sugestões de Serviço de Turismo de Macau” cujos resultados demonstraram que a maioria dos visitantes já tinham vindo a Macau, na qualidade de visitas individuais, considerando os principais motivos destas visitas a Macau são as compras, os passeios, o lazer e o entretenimento. Estas visitas são consideradas na óptica dos visitantes, uma experiência satisfatória e com uma avaliação acima da média.

##### Características dos visitantes

O inquérito de Outubro de 2015 demonstrou que os visitantes que já tinham anteriormente visitado Macau representavam a maioria (78,6%) e 44,6% são visitantes que não pernoveram em Macau. O inquérito de Fevereiro de 2016 demonstrou que os visitantes que tinham anteriormente visitado Macau representavam a maioria (79,6%), e 47,4% são visitantes que não pernoveram em Macau.

##### Grau de satisfação dos visitantes sobre os produtos e serviços de turismo de Macau

De acordo com os dois inquéritos acima referidos realizados em 2015 e 2016, indicaram que a satisfação global dos visitantes manteve praticamente similar em diversas áreas. Os visitantes mostraram maior satisfação da experiência nas visitas das atracções turísticas, no alojamento hoteleiro e nos procedimentos da passagem dos postos fronteiriços de Macau. Estas três situações apresentaram índices de satisfação com pontuações de 4,03, 4,04 e 4,02, em 2015 e respectivamente, de 4,00, 3,97 e 3,94 em 2016. Os visitantes demonstraram menor satisfação com as suas experiências nos transportes públicos, em que as pontuações desses dois inquéritos foram de 3,66. Considerando as diferentes componentes da experiência geral das visitas a atracções turísticas de Macau, verificou-se que a segurança das atracções turísticas teve a pontuação mais elevada (4,19 em 2015, 4,09 em 2016), seguida da limpeza (4,10 em 2015, 3,97 em 2016) e da clareza da informação relativa às sinalizações turísticas (3,97 em 2015, 3,94 em 2016), sendo o grau de satisfação com as multidões, nas atracções turísticas considerado relativamente baixo (3,26 em 2015, 3,00 em 2016).

Quadro 4.1: Comparação do Grau de Satisfação dos Visitantes Relativos à Qualidade de Turismo de Macau (em 2015 e 2016)

	Grau de Satisfação de Experiência Global (1-5 pontos) Sendo 1 ponto o mais insatisfeito, e 5 pontos o mais satisfeito	Outubro de 2015		Fevereiro de 2016	
		Resposta efectiva	Grau de Satisfação (1-5 pontos)	Resposta efectiva	Grau de Satisfação (1-5 pontos)
1	Experiência global de visitas aos pontos turísticos de Macau	460	 4.03	428	 4.00
2	Experiência global com alojamento de hotéis em Macau	341	 4.04	354	 3.97
3	Grau de satisfação com a passagem nos postos fronteiriços de Macau	495	 4.02	499	 3.94
4	Experiência global com a restauração de Macau	477	 3.73	481	 3.85
5	Experiência global com as compras em Macau	472	 3.81	477	 3.85
6	Experiência global com transportes públicos em Macau	485	 3.66	482	 3.66

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.2. Análise da Situação Actual

#### 4.2.1 Situação actual da qualidade dos serviços de turismo

##### Queixas dos visitantes em Macau relativamente à indústria do turismo

- De acordo com as estatísticas de 2015 e 2016, as queixas dos visitantes incidiram sobretudo sobre: jogos de azar, transporte e alojamento ilegais. Relativamente a estes, o número de queixas no jogo tem mostrado sinais de aumento em 2016 .

**Quadro 4.2: Resumo das Queixas dos Visitantes recebidas pela Direcção dos Serviços de Turismo de Macau (em 2015 e 2016)**

Tipo	Interior da China		Hong Kong		Taiwan		Sudeste Asiático		Outros		Total		2015-2016 Total
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
Alojamento ilegal	99	120	5	1	1	2	2	0	0	0	107	123	230
Compras	22	28	1	3	2	1	1	0	6	3	32	35	67
Hotelaria	49	38	21	21	4	4	0	2	9	4	83	69	152
Agências de viagens	4	8	1	2	1	1	0	1	2	2	8	14	22
Guias turísticos	64	86	1	0	0	0	0	1	1	4	66	91	157
Sauna	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Salões de festas / Bar /Karaoke	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Entidades públicas	5	8	15	4	2	2	4	2	7	17	33	33	66
Restauração	10	10	9	11	7	2	1	0	3	3	30	26	56
Transportes	130	88	38	28	19	8	14	13	33	33	234	170	404
Jogo	4	2	2	2	1	0	0	0	366	40	373	44	417
Fraudes	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1	4	5
Outras	15	15	8	6	5	0	1	3	11	10	40	34	74
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>406</b>	<b>101</b>	<b>81</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>438</b>	<b>117</b>	<b>1007</b>	<b>646</b>	<b>1653</b>

Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.2. Análise da Situação Actual

#### 4.2.1 Situação actual da qualidade dos serviços de turismo

##### Opinião dos residentes de Macau sobre o desenvolvimento da indústria do turismo

O inquérito de satisfação dos residentes foi realizado por telefone entre os dias 31 de Julho e 1 de Agosto de 2015. As principais categorias do inquérito foram avaliadas pelos residentes relativamente à qualidade de vida e à capacidade de recepção turística. Após a recolha das informações, os oito temas principais resumem-se sobre o tráfego, número de passageiros, facilidades dos equipamentos, elementos do turismo, higiene do meio ambiente, qualidade de serviço, preços, publicidade e promoção. O gráfico abaixo indica que os residentes em relação ao ambiente habitacional e a capacidade de recepção turística avaliaram com notas mais altas e mais baixas relativamente aos 3 principais factores. Os resultados globais da pesquisa demonstraram que os residentes estavam principalmente menos satisfeitos com a actual condição geral de trânsito e preocupados com a inflação local e preços elevados. As questões relacionadas com o trânsito, tiveram a maior atenção, sobretudo com o grande número de pedestres e veículos, uma grande quantidade de trabalhos de manutenção rodoviária e frequente congestionamento de tráfego. Por outro lado, os entrevistados repararam com imensas dificuldades para apanharem os autocarros.

**Quadro 4.3: A avaliação dos residentes em relação ao ambiente habitacional e a capacidade de recepção turística**

Principais grupos de avaliação do inquérito por telefone sobre a satisfação dos residentes	Avaliação dos residentes sobre o ambiente habitacional (Das 16 perguntas contabilizadas para maior e menor das pontuações nas diferentes Categorias) Sistema de pontuação de 0-10 pontos (0 é "muito insatisfeito", 5 é "satisfeito", 10 é "muito satisfeito")		Avaliação dos residentes sobre a capacidade de recepção turística (Das 11 perguntas contabilizadas para maior e menor das pontuações nas diferentes Categorias) Sistema de pontuação de 0-10 pontos (0 é "muito insatisfeito", 5 é "satisfeito", 10 é "muito satisfeito")	
	Categoria	Pontuação média	Categoria	Pontuação média
Item com avaliação baixa	Situação geral dos transportes em Macau	3.27	Se os equipamentos de transportes são capazes de satisfazer a capacidade de recepção turística	3.85
	Preços do consumidor em Macau	3.79	Se as instalações públicas são capazes de satisfazer a capacidade de recepção turística	4.66
	Situação do trânsito em Macau	3.88	Se os terrenos e as instalações de infra-estruturas são capazes de satisfazer a capacidade de recepção turística	5.04
Item com avaliação alta	Cidade com oportunidades de trabalho	6.49	Se as instalações dos postos fronteiriços são capazes de atender a capacidade de recepção turística	5.82
	Grau de recepção dos residentes aos visitantes	6.66	Se a restauração é capaz de satisfazer a capacidade de recepção turística	6.43
	Opções gastronómicas de Macau	6.70	Se as instalações hoteleiras existentes são suficientes para satisfazer a capacidade de recepção turística	6.96

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.2. Análise da Situação Actual

#### 4.2.1 Situação actual da qualidade dos serviços de turismo

##### Reconhecimentos e Prémios de Qualidade de Serviços Turísticos

- Presentemente, existem em Macau diferentes tipos de certificação turística e de prémios atribuídos pelos serviços do Governo e pela indústria do turismo.

##### Prémios e reconhecimento actuais do turismo de Macau

Os Prémios de Turismo fazem parte de um programa que visa incentivar e garantir o desenvolvimento do turismo de qualidade por forma a encorajar a indústria do turismo a promover a qualidade dos serviços turísticos. Actualmente, existem uma variedade de certificações e compensações atribuídas pelo Governo e pela indústria em Macau.

##### Prémios atribuídos pelo Governo

- O Programa de Certificação de Serviços de Turismo de Qualidade da Direcção dos Serviços de Turismo;
- O Prémio Hotel Verde de Macau organizado pela Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental e co-organizado pela Direcção dos Serviços de Turismo;
- Lojas Certificadas reconhecidas do Conselho dos Consumidores;

##### Prémios atribuídos pela indústria do turismo

- A “Marca e Serviços de Qualidade” organizado pela Exmoo News;
- Os “Restaurantes típicos de sopa de fitas de Macau” organizado pela Associação Empresarial das Mulheres de Macau.
- O prémio de “Macao Convention and Exhibition Commendation Awards” atribuído pelo “Macao Convention and Exhibition Association”.

Imagem 4.1: Fotos relacionadas com os prémios de turismo de Macau



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento.

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.3 Avaliação de Propostas



- Os serviços de turismo de alta qualidade são muito importantes para Macau construir um Centro Mundial de Turismo e Lazer. De acordo com o Inquérito de Satisfação Global dos Visitantes em 2016, a satisfação global dos visitantes em relação a Macau está acima da média. Na análise da situação actual no Plano Geral aponta-se haver escassez dos recursos humanos em Macau. Actualmente, a indústria de serviços em Macau está dependente de profissionais provenientes do exterior, o que é considerado um desafio de longo prazo, caso Macau pretenda haver desenvolvimento e garantias de qualidade dos serviços turísticos.
- Actualmente, o programa de certificado da qualidade turístico de Macau já se encontra numa fase muito abrangente. Existe o “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” da Direcção dos Serviços de Turismo que é aplicado nos restaurantes e agências de viagens, Lojas Certificadas reconhecidas pelo Conselho dos Consumidores, entre outros. Presentemente, já existem muitos cursos de formação relativos ao sector de turismo, no entanto, ainda há margem para melhoria em termos de conteúdo e dos seus formatos.

- O rápido desenvolvimento da indústria do turismo exigirá mais profissionais de turismo e outros técnicos para contribuir para esse desenvolvimento.
- Os programas de certificação de Qualidade do Turismo da Austrália, Canadá e Singapura podem facultar a Macau algumas indicações valiosas.
- O sistema de gestão de formação (LMS) pode contribuir para o desenvolvimento de programas de formação e para a sistematização de uma ampla gama de procedimentos e regulamentações dos trabalhos do sector de turismo.

- Existe uma preocupação com a falta de mão-de-obra e propõe-se ao Governo para avaliar regularmente a situação real da oferta e da procura de recursos humanos.
- Preocupação com a situação dos serviços deficientes prestados pelos motoristas de táxi e pelos guias de turismo podem certamente influenciar o desenvolvimento da indústria do turismo.
- Recomenda-se o alargamento do “Programa de Certificação da Qualidade dos Serviços de Turismo” para as outras indústrias.
- É geralmente aceite que a formação turística actual pode ser ainda melhorada nas várias vertentes, nomeadamente no aprofundar o sentimento de pertença a Macau.

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é para melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos. A indústria do turismo e os profissionais que trabalham no sector são factores chaves em termos do desenvolvimento do turismo de Macau. Macau deve continuar a melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços turísticos para se tornar um destino turístico de nível mundial.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das três estratégias que se seguem:

- **Elevar as competências dos operadores da indústria do turismo:** Realizar em forma contínua o planeamento da carreira e o desenvolvimento de técnicas profissionais para os operadores da indústria do turismo.
- **Estabelecer um mecanismo integrado de qualidade do turismo:** Criar um mecanismo integrado de avaliação da qualidade do turismo que consolide os diferentes aspectos das normas e regulamentos do turismo, visando melhorar a qualidade geral dos serviços turísticos e elevar o grau de satisfação dos visitantes do nível dos serviços.
- **Elevar a qualidade dos serviços da indústria do turismo:** Melhorar continuamente a qualidade dos serviços da indústria do turismo e integração gradual de padrões dos serviços turísticos.

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 4.4.1 Estratégia nº 1: Elevar as competências dos operadores da indústria do turismo

---

Diferentes sectores dos operadores da indústria do turismo devem promover o conceito da filosofia positiva, empregadores, empresas e Governo devem trabalhar em conjunto para através de cursos de formação contínua das competências, os residentes que trabalham na indústria do turismo podem contribuir para a construção de um destino turístico de nível mundial.

O acesso facilitado à formação poderá contribuir ainda mais para melhorar as competências dos profissionais de turismo, nomeadamente em línguas estrangeiras dos que querem juntar-se à indústria do turismo. Destaca a importância de uma mobilidade ascendente positivo, e afirmar plenamente a sua construção de um destino turístico de nível mundial em Macau.

Através da implementação do programa de intercâmbio de tecnologia internacional com os famosos destinos turísticos mundiais, alargar a visão internacional daqueles que desejam trabalhar nos sectores relacionados com o turismo e desenvolver as suas carreiras.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviço de Turismo*

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 4.4.2 Estratégia nº 2: Estabelecer um mecanismo integrado de qualidade do turismo

O sistema de garantia da qualidade do turismo deve combinar com diferentes elementos relevantes, incluindo alfândegas, transportes, restauração, entretenimento, alojamento em hotéis e outros sectores, e ter em consideração a satisfação global dos visitantes com o itinerário de viagem. O mecanismo da qualidade do turismo deve considerar a colaboração entre programação e equipamentos. Além disso, aspectos como segurança, qualidade de vida, higiene ambiental e saúde pública, entre outros, devem também ser tidos em consideração.

As normas e os critérios existentes das indústrias relacionadas com o turismo, bem como a discussão entre a indústria do turismo e os departamentos governamentais sobre os padrões dos vários sectores do turismo e outros serviços das indústrias relevantes. Deve ser dada prioridade aos padrões de serviço dos trabalhadores da linha de frente e do atendimento ao cliente. Os operadores do turismo e os departamentos governamentais devem trabalhar em conjunto para criar e integrar um mecanismo abrangente de avaliação da qualidade.



## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 4.4.3 Estratégia nº 3: Elevar a qualidade dos serviços da indústria do turismo

Para melhorar a qualidade dos serviços da indústria do turismo de forma sustentada e permitir que mais empresas locais beneficiem da padronização e integração dos serviços da indústria do turismo, o Governo de Macau deve incentivar a prestação contínua dos serviços qualificados pela indústria, consolidando a imagem de Macau enquanto cidade turística internacional e contribuindo para a materialização da visão dum Centro Mundial de Turismo e Lazer.

Expandir e aprofundar gradualmente a padronização dos serviços da indústria, comunicar regularmente com a indústria do turismo, centros de formação locais e externos, para obter as informações mais recentes para assegurar que os serviços da indústria atinjam o padrão internacional.

Incentivar e convidar os cidadãos a participarem voluntariamente nos trabalhos turísticos, a fim de impulsionar a legitimidade do público sobre a indústria do turismo e elevar o seu sentido de pertença.



### 星級旅遊服務認可計劃

Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade  
Quality Tourism Services Accreditation Scheme



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção



A fim de concretizar o objectivo chave de melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos, propõe-se três estratégias ao nível conceptual e três recomendações de planeamento propostas ao nível de implementação, com planos de acções de curto e médio prazo. Outras questões que devem ser abordadas estruturalmente serão discutidas noutros relatórios específicos. E as questões acima mencionadas englobam a melhoria da qualidade dos locais de turismo e alterações de políticas para otimizar a eficiência da indústria, que serão discutidas no relatório específico do Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo.

**Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras:** o turismo é o sector predominante de Macau. E os recursos humanos são vistos como o principal elemento de crescimento sustentado desta indústria. Para apoiar os profissionais a desenvolver a sua carreira e as suas competências, melhorar emprego, a produtividade e a competitividade para que possam lidar com as constantes mudanças dos mercados e satisfazer a procura no futuro.

**Implementar um sistema de gestão de aprendizagem online da garantia integrada de qualidade do turismo:** recomenda-se a utilização de um sistema electrónico de gestão de formação de garantia de qualidade do sector do turismo, para sistematizar uma gama ampla de padrões nos serviços de turismo, bem como informações relevantes.

**Elevar os serviços de turismo para atender aos padrões internacionais:** alargar o âmbito do actual “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” para outras indústrias e integrar gradualmente.

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### Recomendações de planeamento

**Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras**

P  
2.1

**Estabelecimento de bases**  
*curto prazo (0 a 5 anos)*

**Promover produtividade e eficiência**  
*médio prazo (6 a 10 anos)*

- P 2.1.1 Impulsionar o desenvolvimento de competências profissionais e desenvolvimento contínuo de carreiras de Macau
- P 2.1.2 Previsão contínua do desenvolvimento das competências profissionais e mão-de-obra necessárias para a indústria do turismo
- P 2.1.3 Estabelecer um programa de formação do desenvolvimento de competências internacionais para a indústria do turismo
- P 2.1.4 Analisar as necessidades e as políticas relativas aos trabalhadores não residentes na indústria do turismo de Macau

- P 2.1.2 Previsão do desenvolvimento das competências profissionais e mão-de-obra: outras indústrias (em curso)
- P 2.1.3 Programa de formação do desenvolvimento de competências internacionais (em curso)

**Implementar um sistema de gestão de aprendizagem online integrado de garantia da qualidade do turismo**

P  
2.2

- P 2.2.1 Desenvolver e construir um sistema de gestão de aprendizagem e programa de desenvolvimento de competências online (Programas de formação para indústrias específicas ou competências específicas)

**Elevar os serviços de turismo para atender aos padrões internacionais**

P  
2.3

- P 2.3.1 Realizar estudo de viabilidade sobre expansão do actual Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade para outras indústrias do turismo

- P 2.3.2 Impulsionar o programa de voluntariado de turismo

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.1 Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.1.1	Impulsionar o desenvolvimento de competências profissionais e desenvolvimento contínuo de carreiras de Macau	<ul style="list-style-type: none"><li>Através dos esforços conjuntos dos departamentos de recursos humanos relevantes, promover o desenvolvimento de competências profissionais e o desenvolvimento sustentável de carreiras de uma forma pragmática e económica.</li><li>Continuar a realização de estudos de análise dos dados sobre o desenvolvimento de competências e o planeamento de recursos humanos em Macau.</li><li>Avaliar e identificar potenciais sectores turísticos e ajustar a estratégia de formação em tempo útil em resposta ao desenvolvimento socio-económico.</li><li>Criar um sistema de avaliação contínua, de identificação das competências dos pessoais potenciais e de desenvolvimento de carreira profissional para auxiliar a indústria a atrair e a reter equipas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliação regular dos departamentos relevantes de recursos humanos para definir e explorar o potencial e as deficiências no desenvolvimento das competências profissionais e possibilitar um contínuo aperfeiçoamento.</li><li>Analisar a eficácia dos cursos de formação através de questionário, continuar a desenvolver a comunicação e o contacto com a indústria, e criar os cursos de formação.</li><li>Será dada prioridade à introdução de cursos relevantes de formação, nomeadamente os cursos facilitadores de emprego de residentes ou de emprego com requisitos de entrada de qualidade e melhores perspectivas de carreira. Por exemplo: em consonância com o desenvolvimento da indústria do turismo, desenvolver cursos de formação apropriados às indústrias de comércio de retalho, de serviços, restauração.</li><li>Efectuar um estudo contínuo por forma de atingir maior empregabilidade, produtividade e competitividade da força de trabalho de Macau (indústria do turismo incluída) no quadro institucional existente.</li></ul>	Área dos Recursos Humanos

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.1 Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.1.2	Previsão contínua do desenvolvimento das competências profissionais e mão-de-obra necessárias para a indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Previsão e estudo sobre a área e o modelo da necessidade dos talentos da indústria, incluindo talentos para mão-de-obra, indústria e outros tipos de habilidade, bem como realizar periodicamente a sua examinação e avaliação.</li><li>• Acompanhar as necessidades do futuro desenvolvimento da sociedade e da indústria de Macau, realizar um estudo contínuo sobre os recursos humanos de Macau, reforçando a garantia das oportunidade de emprego dos residentes de Macau, a fim de impulsionar a mobilidade horizontal e vertical.</li><li>• Realizar cursos de formação, quando apropriado, de acordo com o actual desenvolvimento económico e a análise de dados.</li><li>• Recolher informações sobre a força de trabalho que foi utilizada como base para a tomada de decisão.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar um estudo contínuo sobre a procura de recursos humanos e estimar a procura de talentos nos principais sectores.</li><li>• Criar mais oportunidades de emprego para residentes locais qualificados, desenvolver cursos de formação específicos e atrair mais residentes locais para participarem na indústria do turismo.</li><li>• Reduzir o desfasamento entre oferta e procura do mercado de trabalho e desenvolver diferentes cursos de formação profissional, quando apropriado.</li><li>• Previsão da procura de recursos humanos através da recolha de informação sobre oportunidades de emprego, descrições de funções e vagas disponíveis.</li></ul>	Área dos Recursos Humanos

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.1 Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.1.3	Estabelecer um programa de formação do desenvolvimento de competências internacionais para a Indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explorar e desenvolver programas internacionais de desenvolvimento de competências para a melhoria das competências e desenvolvimento de carreiras.</li><li>• Estudar e especificar as áreas abrangidas pelo programa para satisfazer as necessidades do desenvolvimento da indústria.</li><li>• Explorar e criar mais oportunidades de formação internacional para melhorar as competências dos profissionais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar com a indústria do turismo, instituições de ensino superior e departamentos relevantes para explorar e desenvolver os conteúdos do Programa Internacional de Formação e Desenvolvimento de Competências, com definição do perfil da formação internacional de competências para o turismo e a criação de programas prioritários.</li><li>• Cooperar com centros qualificados de formação, locais ou internacionais, para criar parcerias ou efectuar programas de cooperação.</li><li>• Comunicar e colaborar com grupos profissionais locais ou com parceiros de negócios para realizar cursos de formação ou testes de competências com reconhecimento nacional e internacional.</li><li>• Promover o desenvolvimento da indústria através da participação nas competições internacionais de competências profissionais e reforçar o intercâmbio internacional de informação sobre formação profissional e a própria indústria.</li><li>• Disponibilizar cursos de formação profissional aos profissionais de turismo para melhorar a qualidade do serviço.</li></ul>	Área do Turismo e Recursos Humanos

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.1 Desenvolvimento de competências profissionais e programas de desenvolvimento de carreiras | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.1.4	Analisar as necessidades e as políticas relativas aos trabalhadores não residentes na indústria do turismo de Macau	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a discutir a situação da indústria do turismo de Macau em relação aos trabalhadores não residentes e formular as medidas adequadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar estudos sobre os recursos humanos de Macau para que a política de recursos humanos possa estar mais ajustada à procura do desenvolvimento social no futuro. Dar prioridade à protecção de oportunidades de emprego em relação aos residentes locais. Dar prioridade a manutenção do emprego e impulsionar a mobilidade horizontal e vertical dos trabalhadores locais, bem como realizar a análise global sobre a situação dos trabalhadores não residentes de Macau, nomeadamente o tipo de carreira, o nível de distribuição das áreas de trabalho e da remuneração.</li><li>Em resposta ao desenvolvimento socio-económico global, a oferta e demanda no mercado de trabalho, gestão de aplicações empresariais, empregados existentes e contratação de funcionários locais e outras circunstâncias, devem de acordo com o princípio de uma atitude pragmática segundo a “Lei de Contratação de Trabalhadores Não residentes” para aprovação da importação dos trabalhadores não residentes.</li><li>De acordo com o resultado do estudo, apresentar ajustamentos da política laboral relacionados com os trabalhadores não residentes.</li></ul>	Área dos Recursos Humanos

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.2 Implementar um sistema de gestão de aprendizagem online da garantia integrado de garantia de qualidade do turismo | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.2.1	<b>Desenvolver e construir um sistema de gestão de aprendizagem e programa de desenvolvimento de competências online (Programas de formação para indústrias específicas ou competências específicas )</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar condições para a formação contínua através da criação do sistema de gestão de aprendizagem online e implementar o melhoramento do modelo de aprendizagem.</li><li>• Através da construção do sistema de gestão de aprendizagem online, sistematizar e integrar a regulamentação da indústria do turismo, e tomarem medidas concretas para tratarem as informações dos padrões e das competências da indústria, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabalhar com a indústria ou instituições de ensino superior para verificar a viabilidade de criar um sistema de formação online.</li><li>• Analisar o nível de conhecimento informático dos trabalhadores para determinar as especificações técnicas necessárias para a configuração do sistema e da construção dos conteúdos específicos do sistema, incluindo programas de formação ou cursos de competências, padrões dos serviços de turismo e regulamentos.</li><li>• Através da cooperação das entidades de certificação, fornecer informações sobre os padrões das competências profissionais e da certificação. Estabelecer canais de comunicação com associações profissionais locais relevantes e facilitar a formulação e implementação de padrões.</li></ul>	Área do Turismo e Recursos Humanos

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.3 Elevar os serviços de turismo para atender aos padrões internacionais | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.3.1	Realizar o estudo de viabilidade sobre expansão do actual Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade para outras indústrias do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encorajar e apoiar a indústria do turismo de Macau melhorar continuamente a qualidade dos serviços para que os visitantes se sintam satisfeitos com a qualidade do turismo de Macau.</li><li>• Discutir o potencial de expansão do actual Sistema de Credenciação de Estrelas dos Serviços de Turismo para outras indústrias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar a eficácia do plano de extensão através da recolha e análise de dados para desenvolver planos prioritários, calendarização concreta e métodos de implementação.</li><li>• Consultar o índice de qualidade dos serviços (avaliação de hotel, agência de viagens, indústria de restauração, etc.), desenvolvido pela Universidade de Macau.</li><li>• O “Sistema de Reconhecimento de Habilitações Profissionais”, organizado pelo Instituto de Formação Turística, criou 17 padrões de competências e os correspondentes cursos de formação e programas de avaliação para actividades comerciais relacionadas com o turismo. O Instituto de Formação Turística deve continuar a desenvolver os cursos de formação de “optimização dos serviços” para aperfeiçoar as “competências profissionais” e a “qualidade dos serviços” dos profissionais da indústria do turismo, e assim contribuir para ampliar esses programas para outras indústrias.</li><li>• Estudar a viabilidade da promoção conjunta do Programa de Lojas Certificadas do Conselho de Consumidores de Macau integrado no Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade, ou através do estabelecimento de fiscalização da qualidade e banco de dados da indústria de serviços para permitir a utilização conjunta de informações.</li></ul>	Área do Turismo

## 4. Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços

### 4.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 2.3 Elevar os serviços de turismo para atender aos padrões internacionais | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 2.3.2	Impulsionar o programa de voluntariado de turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivar os residentes a participarem no programa de voluntariado de turismo, promover a aceitação pública do programa de voluntariado e construir uma imagem positiva de Macau enquanto cidade turística.</li><li>• Para atingir o objectivo de se tornar uma cidade turística de nível mundial, deve-se: 1) elevar a sensibilização e de pertença dos cidadão locais de Macau; 2) utilizar os diferentes recursos humanos locais, incluindo estudantes, voluntários e aposentados, para satisfazer a procura de mão-de-obra na época alta e distribuir diferentes oportunidades de emprego por diferentes experiências das áreas de trabalho, por exemplo: organizar actividades especiais de recepção turística.</li><li>• Efectuar a formação adequada e os mecanismos de incentivo para continuidade da implementação do programa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cooperar com associações relacionadas com o turismo, instituições de ensino superior e serviços governamentais relevantes para a promoção do programa de voluntariado. Incentivar os estudantes e o público a participarem no programa. Os voluntários que podem dominar idiomas específicos podem desempenhar tarefas em conferências internacionais.</li><li>• Explorar recursos humanos potenciais tendo em atenção exemplo de outros países. Incentivar os estudantes universitários, os trabalhadores a tempo parciais e os aposentados a serem voluntários. Simultaneamente, os residentes com um nível de qualificações mais baixo podem desempenhar tarefas como dar as boas vindas, saudações, distribuir folhetos, orientar, etc.</li><li>• Fazer planos e seleccionar o local para promover o programa, definir o perfil de voluntário ou a competência de acordo com as tarefas e sua localização. Por exemplo: fornecer serviços de informação nos principais postos fronteiriços, táxis e paragens de autocarros, praças com maior fluxos de pessoas, entre outros, a fim de fornecer serviços de informações aos visitantes.</li><li>• Definir as características do serviço e as competências necessárias, de acordo com a situação real do mercado de turismo e a procura sazonal. Por exemplo, durante a semana dourada, os voluntários podem receber tarefas de informação nas principais atracções turísticas.</li><li>• Os voluntários receberão formação básica e formação regular para garantir a qualidade dos serviços.</li></ul>	Área do Turismo



# Capítulo 5

## Marca Turística e Estratégias do Mercado

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.1 Introdução

---

Este capítulo apresenta a situação actual do mercado turístico de Macau e os segmentos de visitantes alvos, a marca turística de Macau e o posicionamento da cidade e o marketing do turismo on-line. Discute brevemente a nova marca e os métodos de marketing, resume as opiniões relevantes recolhidas durante a consulta pública, assim como as melhores práticas a nível internacional. Este capítulo apresenta uma estratégia de remodelação da marca turística de Macau e implementa estratégias de marketing para apoiar a visão de Macau se tornar num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

Para Macau se tornar um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, é imperativo que haja uma marca e estratégia de marketing abrangentes e atraentes. A estratégia apresentada neste capítulo fornece uma nova direcção para o desenvolvimento dos mercados turísticos e a criação da marca turística de Macau. Também enfatiza a importância da utilização de tecnologias inovadoras para o desenvolvimento do turismo de Macau, que é igualmente uma estratégia de desenvolvimento de mercados que está a ser aplicada em muitos destinos turísticos internacionais e Macau poderá aprender com estes exemplos internacionais. A criação de uma marca e de estratégias de mercado diversificadas poderá destacar a imagem de Macau como um destino de moda; Simultaneamente, este relatório apresenta estratégias de marketing direccionadas que podem atrair de forma efectiva, visitantes do segmento alto e alargar o tempo de estadia dos visitantes em Macau.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

### **5.1 Introdução**

### **5.2 Análise da Situação Actual**

### **5.3 Avaliação de Propostas**

### **5.4 Objectivo Chave e Estratégias**

### **5.5 Estratégias de Implementação**

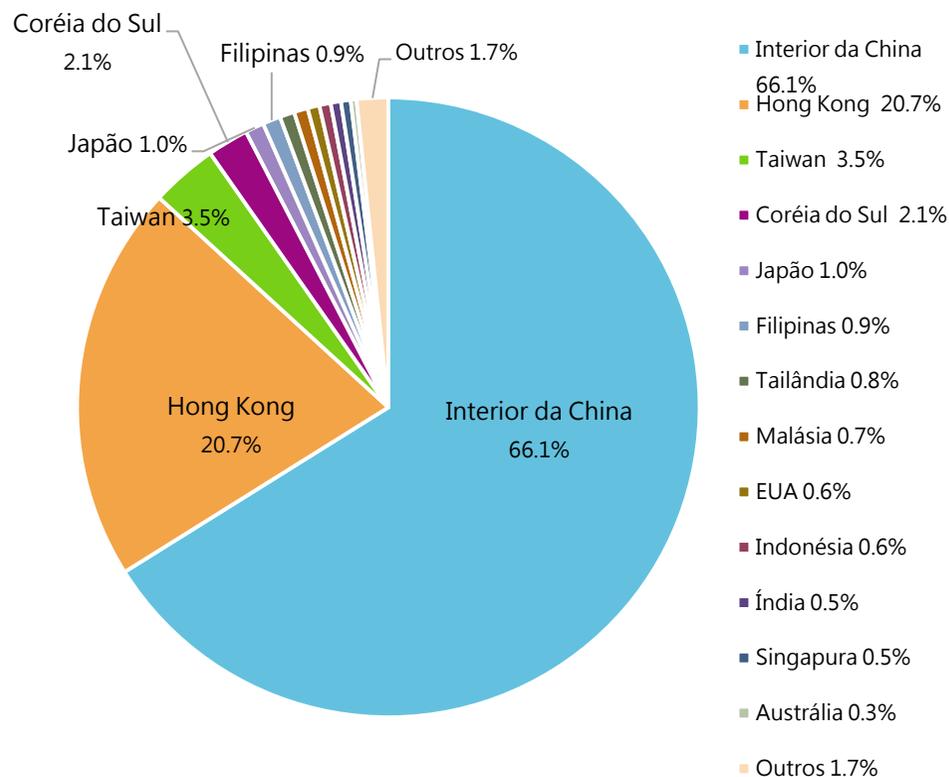
# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.1 Situação actual dos mercados de origem dos visitantes de Macau - principais mercados de origem

- Em 2016, a RAEM recebeu 30,95 milhões de visitantes. Destes visitantes, o mercado do Interior da China, Hong Kong e Taiwan, representaram cerca de 90% do número total de visitantes.
- Também se verificou um aumento significativo dos visitantes oriundos da Tailândia, Coreia do Sul e Japão.
- A fim de diversificar ainda mais o mercado de origem dos turistas de Macau e promover o crescimento nos principais mercados, é necessário compreender as características de desenvolvimento e as tendências futuras de outros mercados de origens internacionais.

Gráfico 5.1: Mercados de origem dos visitantes registados em Macau (2016)



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.2 Análise da Situação Actual

#### 5.2.2 Situação actual dos mercados de origem dos visitantes de Macau – Comparação dos principais mercados de origem

	Interior da China	Hong Kong	Taiwan	Coréia do Sul	Japão	Malásia	Filipinas	Tailândia	Indonésia	Singapura	Índia	Rússia	EUA	Inglaterra
<b>Entrada de visitantes em Macau ('000)</b>														
<b>2011</b>	16,163	7,583	1,215	399	396	325	269	196	220	281	170	17	276	62
<b>2016</b>	20,455	6,419	1,075	662	300	222	287	236	182	156	165	25	266	61
<b>Taxa de crescimento anual acumulada 2011-2016</b>	5%	-3%	-2%	11%	-5%	-7%	1%	4%	-4%	-11%	-1%	8%	-1%	0%
<b>Saída de visitantes ('000)</b>														
<b>2011</b>	70,250	84,816	9,584	12,700	16,994	8,900	3,000	5,400	6,750	7,800	13,994	43,726	36,131	56,836
<b>2016</b>	122,000	~	14,588	22,383	17,116	~	~	6,420	~	9,474	21,447	~	~	~
<b>Taxa de crescimento anual acumulada 2011-2016 *</b>	11.6%	~	8.8%	12.0%	0.1%	~	~	3.5%	~	4.0%	8.9%	~	~	~
<b>Consumo per capita dos visitantes (MOP)</b>														
<b>Consumo per capita dos visitantes (MOP)</b>	\$1,975	\$999	\$1,620	~	\$1,708	\$1,688	~	\$1,083	~	\$1,773	~	~	\$1,262	\$1,242
<b>Posição</b>	1	9	5	~	3	4	~	8	~	2	~	~	6	7
<b>Mercado de turistas do segmento alto**</b>	✓	✗	✗	~	✓	✗	~	✗	~	✓	~	~	✗	✗

Nota: \* Alguns países/regiões não publicitaram os dados de 2016

\*\*O mercado de consumo elevado refere-se ao consumo per capita de visitantes em Macau, que é superior ao consumo médio per capita de visitantes (MOP1.701 em 2016).

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento; Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

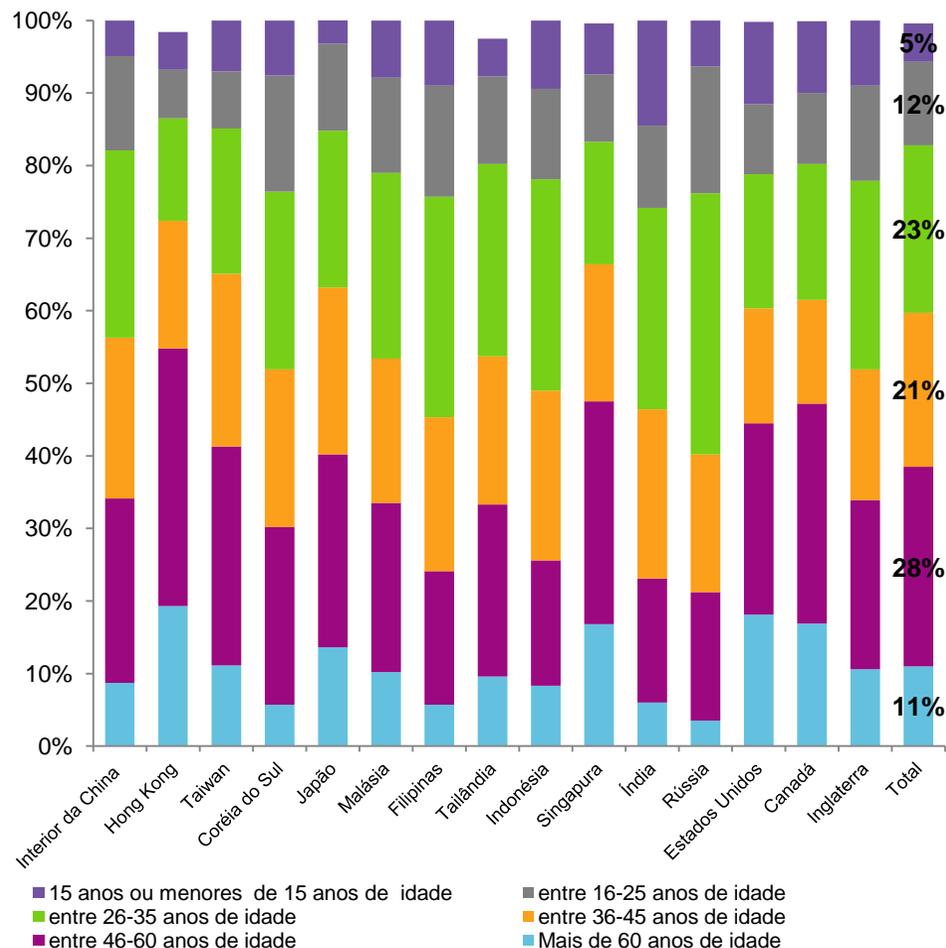
## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.3 Situação actual dos mercados de origem dos visitantes de Macau - grupos etários

#### Grupos etários

- De acordo com os dados de 2016, 28% dos visitantes que visitaram Macau têm idades compreendidas entre 46 e 60 anos, 23% dos visitantes são de 26 a 35 anos, 21% dos visitantes são de 36 a 45 anos e 12% dos visitantes são de 16 a 25 anos de idade.
- Apenas 5% dos visitantes eram menores de 15 anos, indicando que eram relativamente poucos os visitantes jovens ou visitantes do ensino médio e primário que visitaram Macau.
- A maioria dos visitantes que visitaram Macau pertenciam ao grupo de visitantes séniores (com 46 anos ou mais), nomeadamente visitantes séniores, oriundos dos mercados de Hong Kong, Japão, Singapura, Estados Unidos e Inglaterra.

Gráfico 5.2: Principais mercados de origem de visitantes de Macau por faixa etária (2016)



Fonte: Forças de Segurança de Macau

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.2 Análise da Situação Actual

#### 5.2.4 Situação actual dos mercados de origem dos visitantes de Macau - tempo médio de permanência dos visitantes

##### Duração média de permanência dos visitantes

- Entre os principais mercados turísticos de Macau, os visitantes das Filipinas são os que permanecem mais tempo em Macau, atingindo 7,6 dias. Em contraste, os visitantes de Hong Kong e Japão registaram o menor tempo de estadia em Macau, de apenas 1,7 dias e 1,6 dias, respectivamente.
- O tempo médio de permanência mais baixa é limitada pela pequena dimensão de Macau e pela inexistência de atracções turísticas diversificadas para diferentes segmentos de mercado, como por exemplo aqueles especificamente dirigidos às famílias.
- Os hotéis de Macau são geralmente constituídos por hotéis de alta categoria enquanto que os hotéis económicos são insuficientes. Macau deve considerar o alargamento dos produtos turísticos e oferecer um maior número de quartos de hotel para aumentar a taxa de visitantes que pernoitam, permitindo aumentar a duração média da estadia dos visitantes bem como o aumento das despesas gerais dos mesmos.

##### Alojamento e visitantes que pernoitam

- Em 2016, o número de visitantes de Macau que pernoitaram, aumentou 51%, tendo o total de visitantes aumentado 15,7 milhões.
- Os visitantes provenientes da Índia que visitaram em 2016, representaram 83% do total de visitantes, a percentagem mais elevada considerada a principal fonte de visitantes.

Gráfico 5.3: Estatísticas dos principais mercados de visitantes de Macau e duração de permanência (2015-2016)

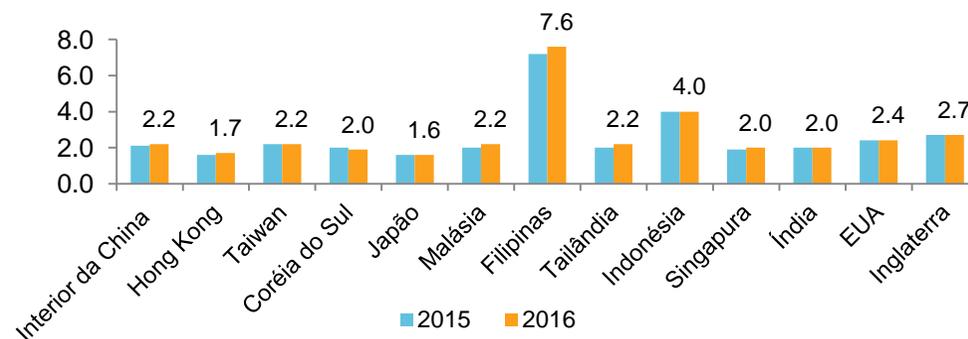
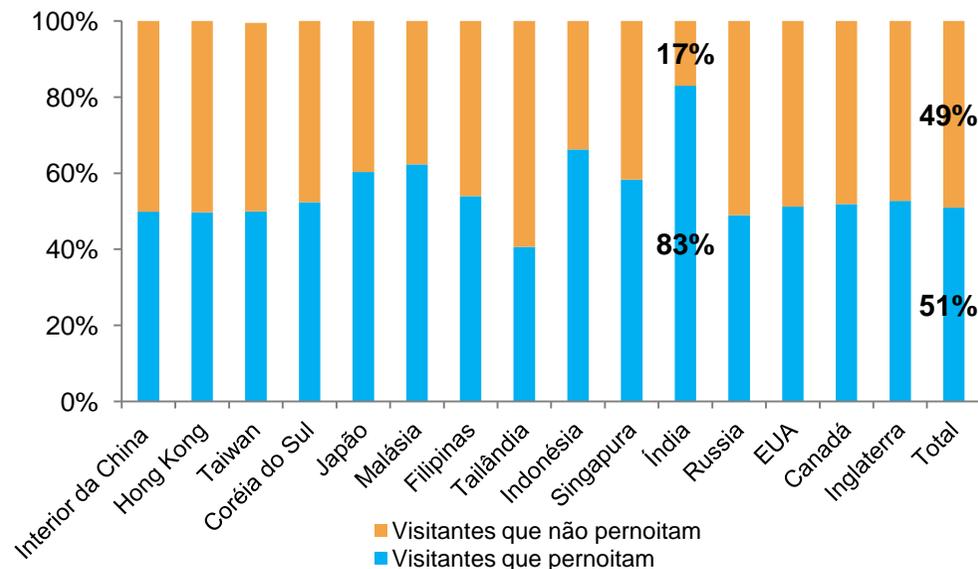


Gráfico 5.4: Estatísticas do número de visitantes dos principais mercados turísticos de Macau e de não pernoitas (2016)



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.5 Situação do mercado de origem de Macau - grupos/excursões

#### Entrada de visitantes de excursões em Macau

- Em 2016, 80% dos visitantes que entraram em Macau, visitaram exclusivamente Macau; 7% dos visitantes que entraram em Macau também entraram no Interior da China, enquanto que 13% dos visitantes que entraram em Macau, visitaram outros destinos como Hong Kong.
- Os visitantes provenientes dos mercados distantes (como dos Estados Unidos da América, da Inglaterra e da Rússia) adquirem geralmente o pacote de viagem para Macau depois de chegarem em Hong Kong e não o adquirem nos seus países de origem face às inconveniências dos seus países de origem.
- Em comparação com o ano de 2015, a proporção de visitantes excursionistas que visitaram apenas Macau em 2016 registou um ligeiro decréscimo.
- Entre os visitantes excursionistas que viajaram apenas para Macau, a maior proporção destes (visitantes) são provenientes do Interior da China (4,5 milhões de pessoas), representando 80% do total de visitantes excursionistas, sendo esses provenientes principalmente da Província de Guangdong, no entanto esse número tem vindo a apresentar uma diminuição de 17% desde 2015.
- Quanto aos visitantes excursionistas oriundos dos importantes mercados como Taiwan, Japão, Malásia e Singapura registou-se um decréscimo. A descida no número de visitantes em excursões e o aumento do número de visitantes para Macau na qualidade de visitante individual reflecte que Macau está-se a tornar um destino turístico mais maduro.

Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

Gráfico 5.5: Estatísticas dos visitantes por país de origem e em excursões (2016)

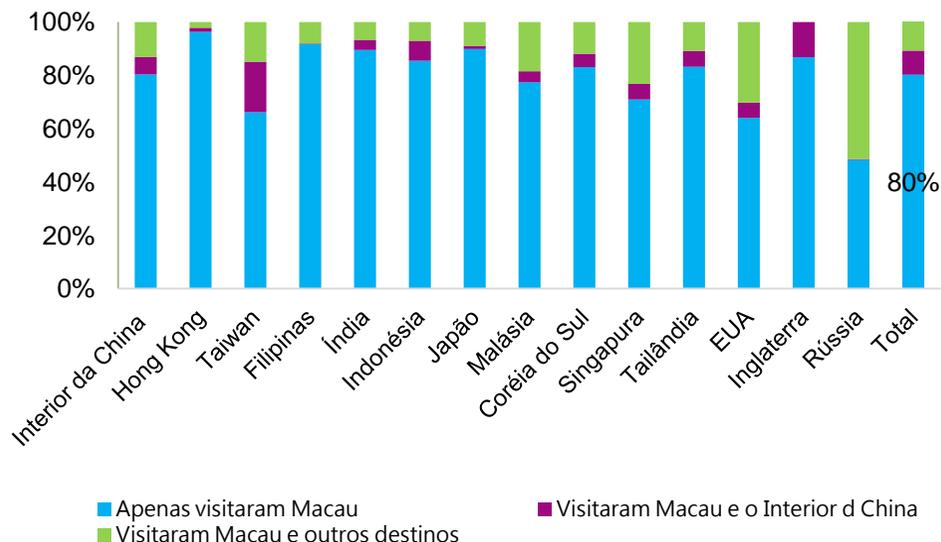
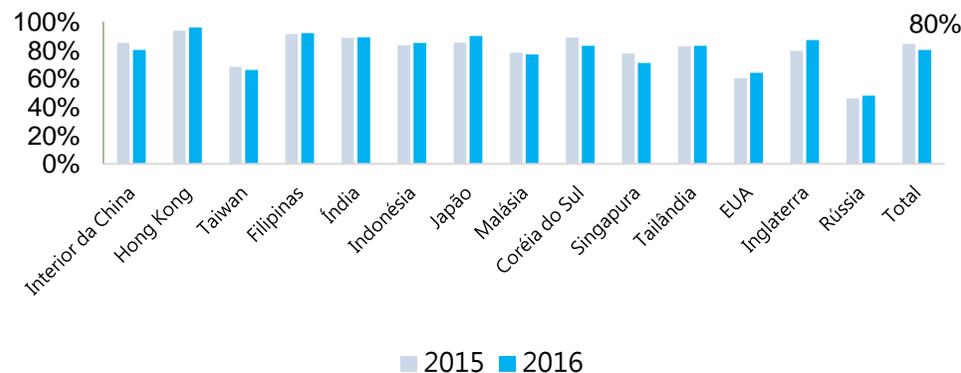


Gráfico 5.6: Estatísticas dos grupos/excursões que visitaram apenas Macau (2015-2016)



■ 2015 ■ 2016

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.6 Situação actual dos mercados de origem de turistas de Macau - Despesas dos visitantes

#### Despesas dos visitantes

- Os visitantes do Interior da China são considerados o principal mercado de origem de visitantes de Macau sendo o consumo per capita mais elevado, atingindo o valor de MOP 1.975.
- O consumo per capita dos visitantes do Interior da China, do Japão e de Singapura ultrapassa as despesas médias per capita dos visitantes de Macau no seu conjunto.
- O consumo per capita dos visitantes de Hong Kong é o mais baixo do grupo de principais mercados de origem dos visitantes.
- O consumo per capita dos visitantes da Tailândia e da Inglaterra encontram-se numa tendência decrescente anual desde 2014.
- As compras representam a maior fatia das despesas dos visitantes em Macau, seguido do alojamento e restauração.

Gráfico 5.7: Consumo per capita dos visitantes (2014-2016) (MOP)

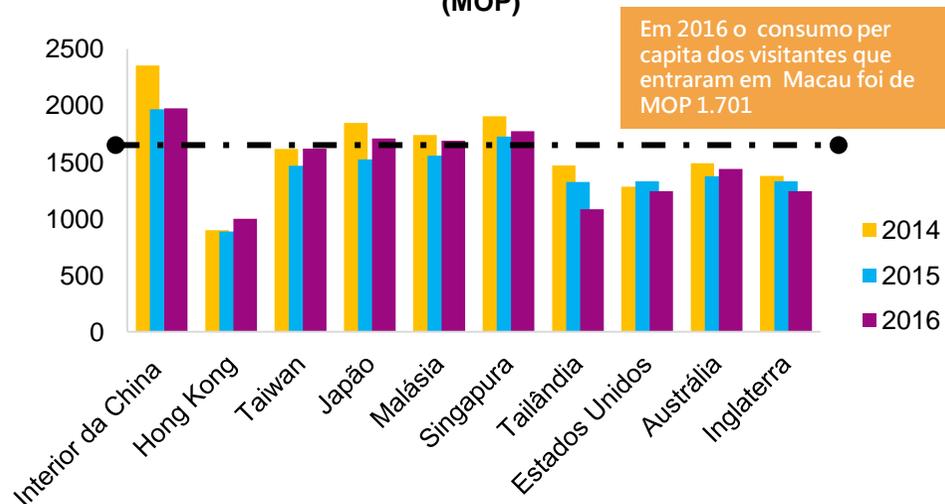
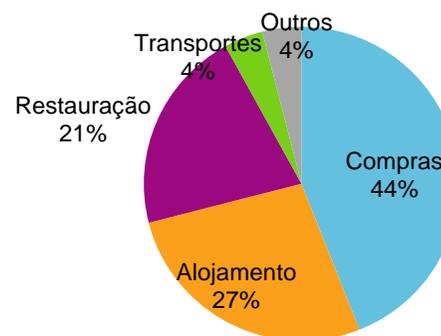


Gráfico 5.8 : Estrutura das despesas per capita dos visitantes (2016)



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.7 Situação actual dos mercados de origem dos visitantes de Macau - receitas da indústria do jogo

#### Receitas da indústria do jogo

- Devido aos impactos dos factores económicos nas regiões vizinhas e ao decréscimo do número de visitantes, as receitas de jogo em Macau desde 2014 entraram num período de queda gradual.
- Em comparação com 2014, as receitas do sector do jogo apresentaram quedas mensais em 2015 e 2016. No entanto, a partir de Agosto de 2016, as receitas mensais começaram a subir ligeiramente.

Gráfico 5.9: Número de visitantes por mês (2014-2016)

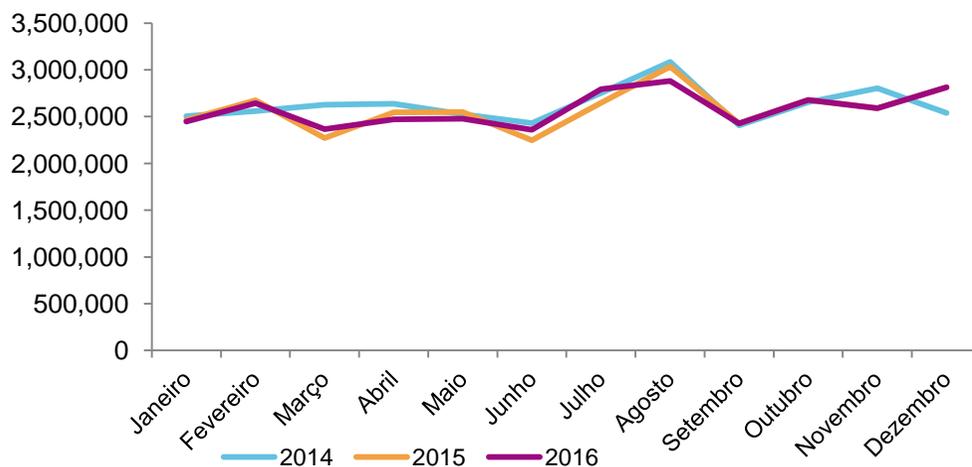


Gráfico 5.10: Receitas mensais da indústria do jogo de Macau (2014-2016) (Milhões de MOP)

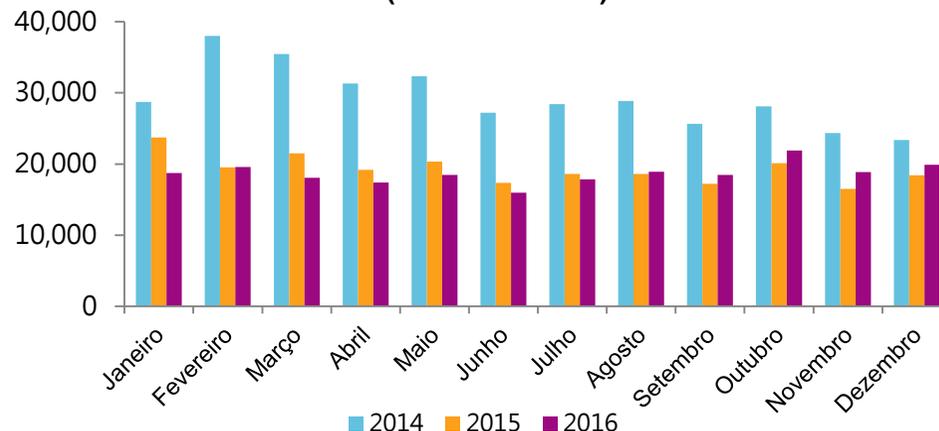
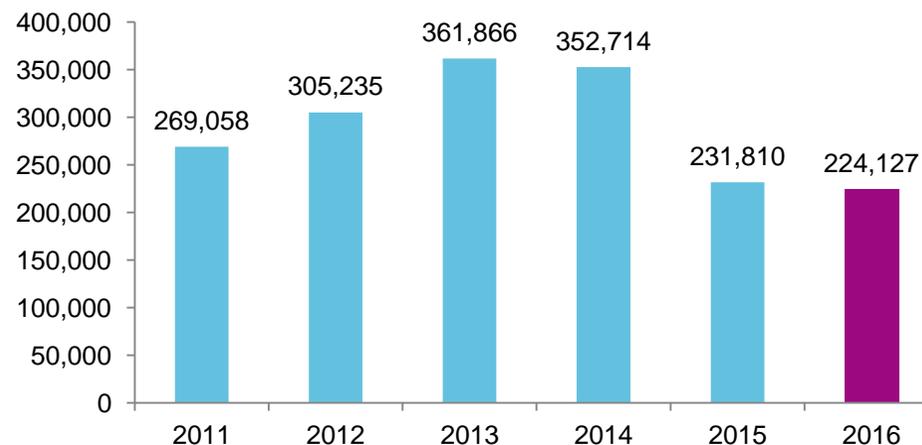


Gráfico 5.11: Receitas de jogos anuais em Macau (Milhões de MOP)



Fonte: Direcção de Inspeção e Coordenação de Jogos, Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

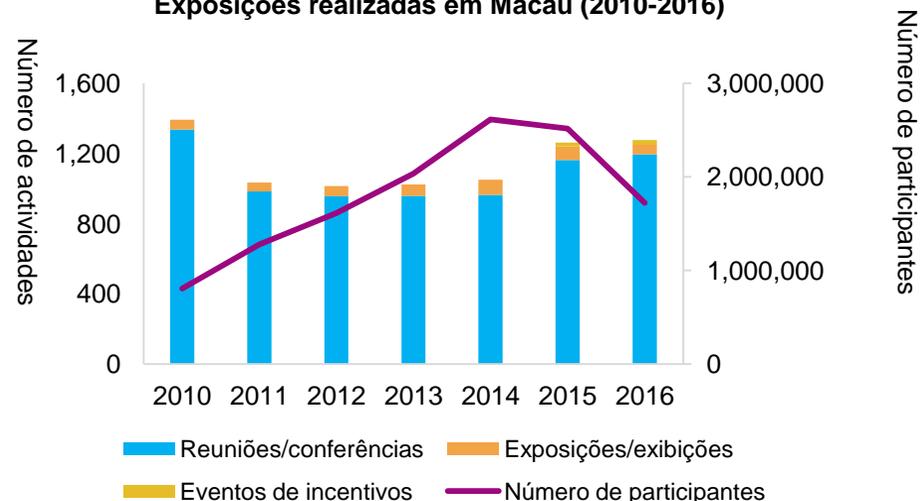
## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.8 Situação actual dos mercados de origem de visitantes de Macau - mercado das Convenções e Exposições

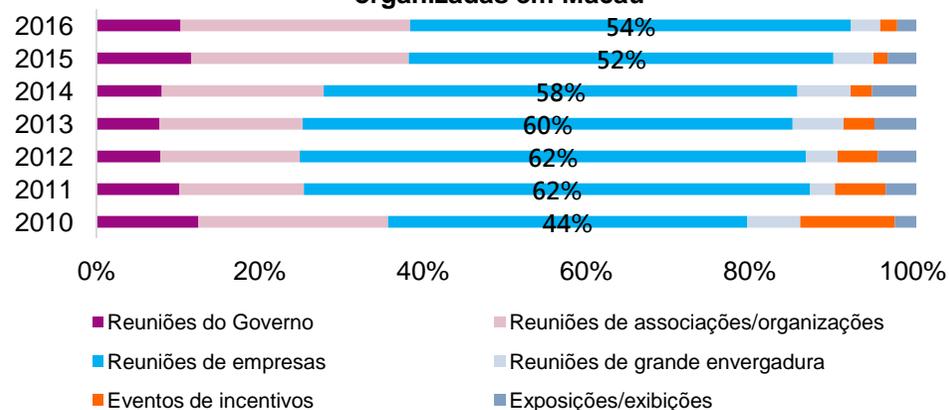
#### O mercado das Convenções e Exposições de Macau

- Entre 2010 e 2016, Macau organizou anualmente cerca de 1.000 Convenções e Exposições.
- A partir de 2010, registou-se um aumento significativo de participantes tendo registado em 2016 uma taxa de crescimento anual acumulada de 13,5%.
- De 2010 a 2014 o número de participantes tem registado um aumento tendencial mas em 2015 e 2016 tem descido significativamente.
- Em 2016 as reuniões e exposições realizadas em Macau, 90% destas eram reuniões, sendo a maioria destas reuniões compostos por reuniões empresariais, reuniões de associações/organizações e reuniões dos serviços governamentais.

**Gráfico 5.12: Situação das Convenções e Exposições realizadas em Macau (2010-2016)**



**Gráfico 5.13: Estrutura das Convenções e Exposições organizadas em Macau**



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.8 Situação actual dos mercados de origem de visitantes de Macau - mercado das Convenções e Exposições

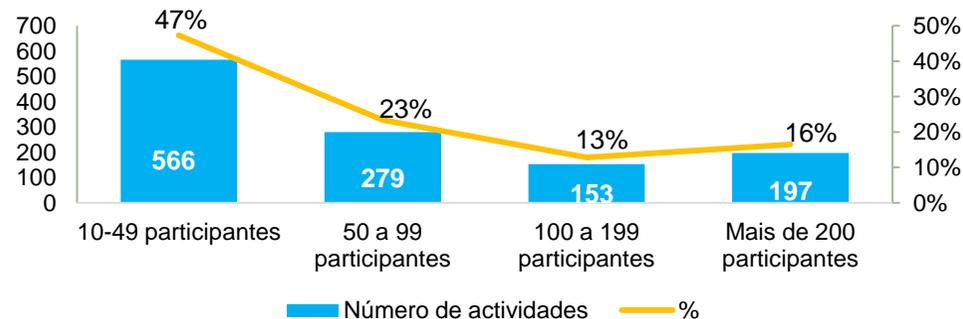
#### Mercado de reuniões e exposições de Macau

- Em 2016, mais de metade das exposições contou-se com um número inferior a 20 mil participantes. Uma das principais razões prende-se ao facto de que muitas das grandes empresas multinacionais não permitem a realização de reuniões e eventos nas instalações dos resorts integrados com casinos devido às suas políticas empresariais. Contudo em Macau, a maioria das instalações com condições para a realização de reuniões está situado precisamente em hotéis ou resorts integrados com casinos que à partida condicionam o aumento de número de grandes reuniões e exposições de empresas.
- Em 2016, as reuniões/conferências realizadas em Macau, 47% registaram entre 10 a 49 participantes. As reuniões com mais de 100 participantes representaram apenas cerca de 3% do total de reuniões/conferências.
- As reuniões realizadas em Macau em que se verificam a participação de diversos sectores das indústrias, tem registado um maior número de participantes nas duas categorias de indústrias designadamente no comércio e gestão bem como da cultura e das artes..
- Nos outros sectores, incluem-se as TI (Tecnologias de Informação) e outras tecnologias, turismo, educação e formação, bem como medicina e saúde, apresentaram em média mais de 200 participantes por reunião.
- Não é apenas o local das reuniões/exposições que é considerado um importante factor para atrair visitantes de negócios, a existência de outras condições de qualidade do destino como um todo, constituem motivos que tornam igualmente competitivos para poder atrair visitantes de negócios, permitindo a concorrência com outros destinos asiáticos de turismo de negócios como a Tailândia e Singapura.

**Gráfico 5.14: Número de participantes em diferentes conferências e exposições (2016)**



**Gráfico 5.15: Número de participantes em diferentes actividades (2016)**



**Tabela 5.1: Conferências realizadas em Macau por tipo de indústria e número de participantes (2016)**

Indústria	Número de Eventos/ ano	participantes/ ano	Número de participantes/ actividade por tipo de evento
Comércio e gestão comercial	553	1,370,340	2,478
Cultura e arte	66	140,360	2,127
Tecnologias da informação e outras tecnologias	143	79,300	555
Turismo	79	41,800	529
Educação e formação	85	26,700	314
Medicina e saúde	131	27,800	212
Outros	68	13,500	199
Banca e sector financeiro	114	17,500	154
Justiça e Direito	37	4,400	119

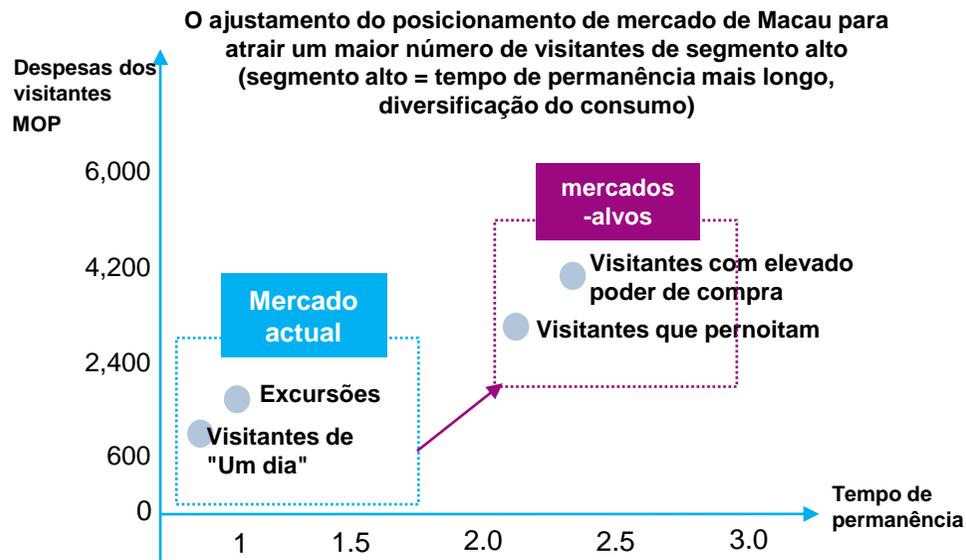
# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

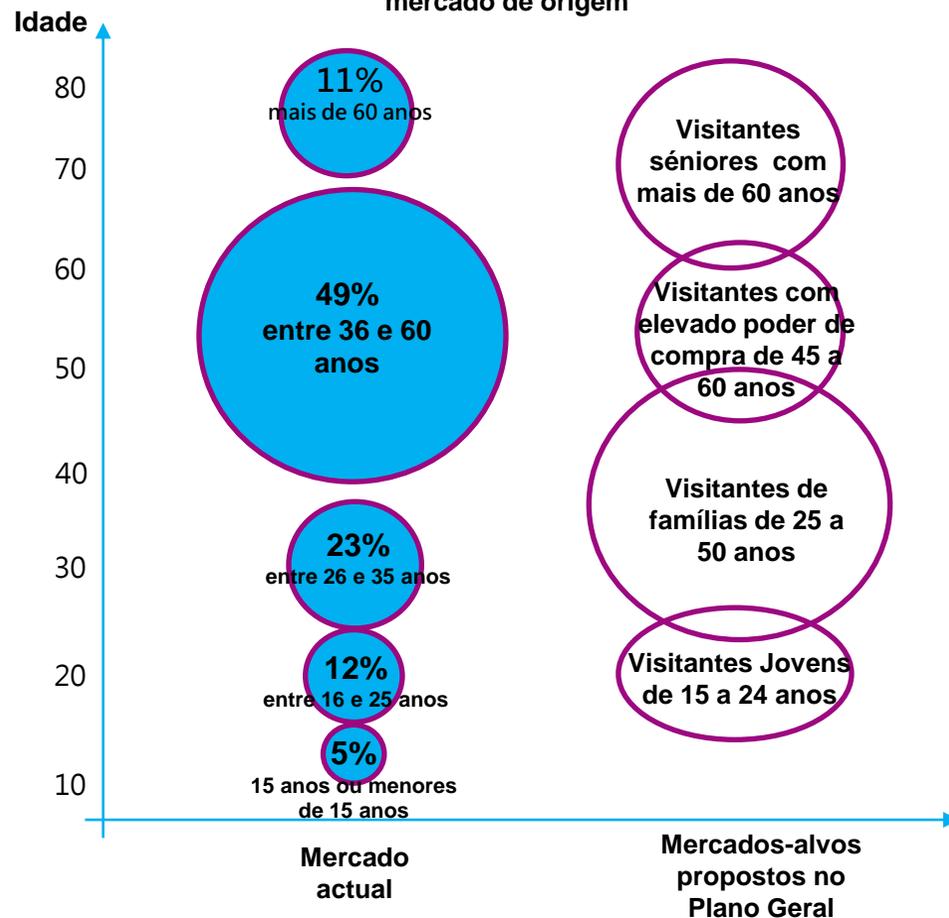
### 5.2.9 Situação actual dos potenciais visitantes-alvos de Macau

Os visitantes do segmento alto são aqueles que estão dispostos a ficar mais tempo em Macau e a fazer consumo diversificado. Este grupo do segmento alto inclui quatro subcategorias: visitantes sérios (terceira idade), visitantes jovens, visitantes de família e visitantes com elevado poder de compra; Estes tipos de visitantes serão os principais segmentos de mercado de visitantes de Macau. Por outro lado, estes quatro segmentos de visitantes do segmento alto se sobrepõem.

- A Ásia é uma região com predominância de jovens, e está a crescer. Em países do sudeste asiático como a Tailândia, Filipinas, Indonésia e China, a população jovem está a crescer rapidamente.
- O segmento de famílias também se tornou um dos principais mercados nos últimos anos, especialmente os provenientes da China e Índia, países de grande número de habitantes.
- A população de idosos também está em crescimento rápido, especialmente nos mercados maduros de turismo, como os Estados Unidos da América, Inglaterra, Japão, Coreia do Sul, Singapura e China Continental. Os visitantes sérios são considerados os principais grupos de viajantes, pois têm mais disponibilidade para viajar e têm maior poder de compra de entre todos os visitantes, por esse motivo, é considerado o principal grupo turístico do mundo a atrair.
- A classe média cresceu rapidamente em economias emergentes, como na China, na Índia, na Tailândia e na Indonésia, e os visitantes com elevado poder de compra tornaram-se uma fonte turística de grande importância.



**O objectivo de Macau é de aumentar o número de visitantes de famílias, visitantes jovens, visitantes com elevado poder de compra e visitantes sérios e expandir as actuais fontes de mercado de origem**



Fonte: Corpo de Polícia de Segurança Pública; dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.10 Situação actual dos segmentos de mercados-alvos potenciais

#### Quatro características principais dos visitantes do segmento alto:

##### Segmento de visitantes jovens

- **Parceiros de viagem** - a maioria dos visitantes jovens escolhem viajar com amigos (37%), em viagens de família (31%) e viajar individualmente (21%).
- **Objectivo da viagem** - lazer (62%) é o principal objectivo de viagem dos turistas jovens, seguido de visitas a parentes e amigos (11%) e viagens educacionais/estudo (9%).
- **Alojamento valorizado** - os visitantes jovens gostam especialmente de alojamentos valorizados incluindo hotéis de 1-3 estrelas, albergues e hotéis familiares.
- **Experiências autênticas** - os jovens visitantes gostam de poder obter experiências turísticas da cultura do destino turístico.
- **Capacidades tecnológicas** - mais de 80% da Geração Milénio (Jovens nascidos no ano 2000 em diante até à fase de adulto) afirma que as suas decisões de viagem são influenciadas por comentários on-line.
- **Escolha do destino** - os principais factores que influenciam a escolha do destino de viagem dos turistas jovens são "Sempre quis conhecer", "Recomendação de outras pessoas", "aprender mais sobre a cultura", "aproveitar ofertas especiais" e "destinos baratos".

##### Visitantes com elevado poder de compra

- **Consumo do segmento alto** - estes visitantes estão dispostos a gastar dinheiro para usufruírem de serviços de alta qualidade, incluindo acomodações de luxo, restaurantes, compras, bem como entretenimento e participação em eventos que lhes tragam boas experiências.
- **Viagens ao exterior** - é uma das opções de viagem mais populares para estes visitantes de lazer; viagens ao exterior de oito dias ou mais é a escolha mais comum de reservas.
- **Pedem conselhos a consultores de viagem embora também recorram cada vez mais a pesquisas on-line** - os visitantes com elevado poder de compra não têm muito tempo para investigar destinos de viagem, pelo que preferem recorrer a consultores de viagens profissionais para personalizar programas de viagens especificamente dedicados a esses visitantes.
- **Combinação de trabalho com lazer** - de acordo com o 4º volume do relatório Marthini, 53% dos grupos de visitantes muito ricos conjugam muitas vezes, viagens privadas com viagens de negócios.
- **Motivados pela curiosidade** - procuram experiências de viagem extraordinárias e exploram os estilos autênticos locais; 76% dos entusiastas de viagens têm muita curiosidade quanto a outros países e culturas e estão continuamente à procura de "tesouros" escondidos. Destes visitantes, 54% são entusiastas e preferem ter experiências únicas.

##### Segmento de visitantes séniores

- **Poder de consumo** - os visitantes séniores gastam, em média, mais do que os visitantes mais jovens.
- **Valorização de experiências únicas** - os visitantes séniores gostam de visitar diversos destinos turísticos únicos e relaxantes, visitas guiadas, participando em eventos de saúde/passeios, entre outros. O Parque Científico e Industrial de Medicina Tradicional Chinesa de Macau pode tornar-se um lugar dedicado à saúde para turistas idosos, especialmente os de países ocidentais, que possam querer experimentar os cuidados de saúde da medicina tradicional chinesa.
- **Alojamento de alto nível** - os visitantes idosos gostam de alojamentos que se assemelham ao conforto das suas casas, com produtos e instalações de qualidade, como por exemplo hotéis de 4 ou 5 estrelas.
- **Viagens na época baixa** - os visitantes séniores viajam frequentemente durante a época baixa e têm estadias mais longas..
- **Prioridade à organização de viagens com segurança e conforto**
- **A acessibilidade (relativo aos equipamentos sem fronteiras)** também é um factor-chave porque alguns visitantes séniores têm deficiências físicas ou necessitam de apoios especiais / serviços específicos.

##### Segmento de famílias

- **Atenção ao custo** - há uma maior probabilidade destes visitantes do segmento de famílias escolherem pacotes económicos e ofertas especiais de hotéis, de restaurantes e de entretenimentos.
- **Boas memórias** - um factor muito importante nas viagens das famílias é guardarem boas memórias.
- **Durante a viagem mantêm a saúde e segurança** - quando as famílias estão em viagem, alimentação saudável e a saúde física continuam a ser uma das prioridades.
- **Actividades para pais e filhos** - visitantes em família procuram entretenimento e actividades para toda a família. Por exemplo, um centro comercial ou a área de entretenimento infantil de um resort pode proporcionar um ambiente de entretenimento seguro e divertido para os filhos enquanto os pais podem desfrutar dos locais onde estão com a família.
- **Concentram-se na experiência de viagem da família** - as famílias muitas vezes preferem fazer viagens curtas e poder participar em actividades/atrações económicas, e o tempo de viagem mais reduzido permite usufruir o tempo em família ser mais precioso.
- **Viajar com amigos ou familiares pode tornar as viagens mais interessantes.**

Fonte: Confederação Mundial dos Jovens Estudantes e Viagens Educacionais: Relatório das Tendências da População Mundial, Revisão de 2012; Relatório Marthini, Volume 4: Os Viajantes Ricos (Martini Media), 2015

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.11 Situação da indústria do jogo e actual imagem de marca turística de Macau

- **Macau reflecte uma profunda imagem de "casino":** Macau continua a dominar o mercado asiático de jogos, superando os Estados Unidos como o destino preferido para os visitantes de jogos. No entanto, nota-se uma concorrência cada vez mais intensa das regiões vizinhas, Macau deve reduzir a dependência dos casinos para atrair visitantes e para ganhar rendimentos.
- Em 2016, a receita do jogo de Macau registou 2,8 mil milhões de dólares americanos, apresentando uma leve descida face aos 2,89 mil milhões de dólares americanos registados em 2015. No entanto, o setor do jogo contribui significativamente para o Produto Interno Bruto de Macau.
- No que se refere aos casinos de Macau, dois novos megacasinos (casinos de grande dimensão) começaram a funcionar em 2015, em 2016 dois novos começaram a funcionar e um novo casino será aberto em 2017. A procura no mercado do jogo ainda é grande em Macau, tendo por base o número crescente de mesas de jogo. No entanto, tendo em conta a política de combate à corrupção implementada pelo Governo Central e a concorrência cada vez mais cerrada na indústria de jogos na região, Macau deve ter em consideração outros princípios estratégicos para manter sua posição de liderança no sector.
- **Imagem de marca turística de Macau:** para muitos mercados de origem, a principal imagem de marca de Macau é o de jogo e de entretenimento. No entanto, existem muitos outros aspectos que têm potencial para que Macau desenvolva uma imagem de marca mais forte, enfatizando na cultura Oriental-Occidental, em edifícios antigos e novos, monumentos históricos e elementos modernos únicos que marcam um contraste cultural.
- A chave para o desenvolvimento turístico de Macau é combinar a sua vitalidade cultural, a sua rica história e a sua arquitectura única com a visão de criar um "Centro Mundial de Viagens e Lazer". Macau devido à sua cultura chinesa única e à integração da cultura portuguesa criaram o seu forte valor de marca. Macau possui um grande potencial para se tornar um destino turístico onde os visitantes sintam vontade de regressar com mais frequência.



Fonte: Direcção de Inspeção e Coordenação de Jogos; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.12 Situação da estratégia de promoção do turismo de Macau

- **Sentir Macau ao seu Estilo:** na mais recente publicidade de Macau são narradas as diferentes essências de Macau, a integração da cultura portuguesa e da cultura chinesa, o charme dos residentes e turistas, aprender a cultura de vida dos residentes e a gastronomia. Pode-se visitar a cidade histórica, assistir ao ritmo acelerado dos eventos desportivos e dos festivais, apreciar as épocas de concertos e os espectáculos. Para além disso, apresenta a ligação e a alegria entre as famílias, destacando Macau como um lugar de férias para famílias, para quem viaja sozinho e para os casais que vêm descansar. A publicidade também destaca a magia e a beleza de Macau durante o dia, à noite e ao final de um longo dia.
- A impressão actual de Macau é apenas uma curta estadia, mas de fato, há muitas atracões para os visitantes experimentarem e divertirem. Macau pode pensar em empacotar como "um destino de permanências por vários dias". A publicidade a fazer-se pode, através de diferentes temas e métodos, atrair diferentes mercados, por exemplo os "visitantes séniores" da terceira idade para turismo de saúde, ou o segmento de visitantes jovens para viagens criativas e culturais.

- **Colaboração e liderança da promoção do turismo** - Macau realizou diversas actividades promocionais, contudo ainda se pode reforçar o uso de novas tendências de promoções on-line. A informação do turismo de Macau deve estar focada na criação de uma marca unificada, reforçando a colaboração dos representantes da Direcção dos Serviços de Turismo nos diversos mercados, a colaboração com a indústria do turismo e com os serviços governamentais no trabalho de promoção turística. O turismo é a indústria pilar de Macau, todas as organizações de Macau e os seus intervenientes devem cooperar e trabalhar em conjunto para promover a marca e turismo de Macau.
- **A promoção dos mercados através das representações da Direcção dos Serviços de Turismo no exterior** - cada representação é considerada um instrumento de força de promoção principal, porque utilizam diversas estratégias populares de promoção do país em que se encontram, incluindo meios de comunicações tradicionais e novos, como blogues de celebridades, plataformas de redes sociais e aplicações de software para promover o turismo de Macau.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



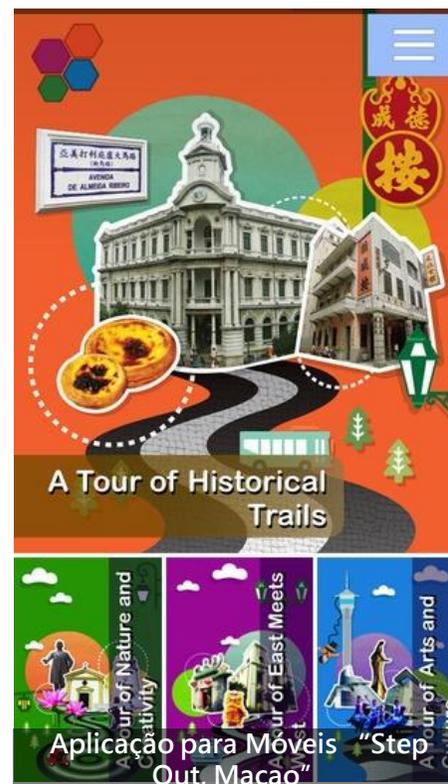
- **Publicidade electrónica e plataformas de comunicação social** - A Direcção dos Serviços de Turismo pode utilizar meios técnicos para ampliar a promoção electrónica, a fim de expandir os seus mercados. As actividades promocionais de Macau lançadas pelas representações no exterior, nas plataformas e redes sociais têm obtido reacções muito boas. A Direcção dos Serviços de Turismo como um principal fornecedor de informações turísticas, trabalha em estreita cooperação com os seus representantes no exterior na construção do projecto turístico com conteúdo.

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.2 Análise da Situação Actual

#### 5.2.13 Situação da estratégia de promoção *online* do turismo de Macau

- Comparando com outras páginas de internet dos serviços governamentais de turismo de outros destinos, a página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo de Macau ainda apresenta muitos aspectos que podem ser melhorados. Actualmente, a página electrónica contém certas restrições em termos de marketing global de Macau, por exemplo, não fora desenhado para diferentes tipos de segmentos em função do slogan da sua marca.
- A Direcção dos Serviços de Turismo criou duas páginas electrónicas, uma para fazer publicidade à marca e ao mercado, e outra para a indústria do turismo. No entanto, ainda existem algumas limitações em termos de navegação ou de promoção das atracções.
- O membro parceiro extranet pode ser separado através de uma plataforma on-line de website vocacionada para estes membros-parceiros Extranet (Member-partner extranet). Em geral, a plataforma dos "Membros-parceiros Extranet" é independente das páginas electrónicas oficiais a fim de evitar qualquer conflito com as funções do portal do Governo.
- Em comparação com as páginas electrónicas de outros destinos turísticos internacionais, como Paris, Singapura, Londres, Las Vegas e Los Angeles, a página de internet da Direcção dos Serviços de Turismo apresenta as seguintes limitações:
  - a) Embora os ícones para as redes sociais sejam evidentes, tal não permite que se possa fazer a promoção dos mercados na sua máxima capacidade.
  - b) As páginas estão incompletas
  - c) Não há conteúdos gerados pelos visualizadores
  - d) O local onde o vídeo é disponibilizado, não está bem visível
- Os aplicativos para telemóveis não suportam páginas dinâmicas, a partilha imediata de experiências, segmentação por localização e muito mais. Têm uma função de fluxo, mas existem algumas limitações:
  - a) Os planos de promoções não estão incluídos no aplicativo para telemóveis
  - b) Os utilizadores têm dificuldade em encontrar o aplicativo móvel pelo que os utilizadores não consideram que vale a pena partilhá-lo.



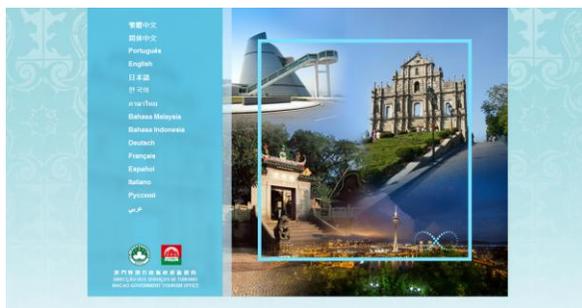
# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.2 Análise da Situação Actual

### 5.2.14 Comparação da promoção do mercado *online* do turismo de Macau

A página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo adoptou uma série de tendências de promoção online de páginas internacionais, no entanto ainda existem algumas estratégias de promoção dessas páginas electrónicas que podem ser usadas para aprendizagem, como é o caso das páginas electrónicas de Paris, Singapura e Sidney, que podem ser usadas para melhorar o design da página electrónica de Macau:

- Página electrónica de fácil navegação
- Expandir a estrutura hierárquica dos produtos turísticos e desenvolver diferentes temas e experiências
- Imagens e vídeo de alta qualidade
- Compromisso em relação à promoção do objectivo central do mercado
- Utilização de redes sociais, blogues, meios de comunicação em massa, filmes e construção de imagens a nível subconsciente
- Encorajar residentes/embaixadores das marcas/turistas/qualquer pessoas a partilhar as suas experiências
- Utilizar um design e layout interessante para que pareça uma revista
- Utilizar a realidade virtual para criar uma pequena experiência on-line para as atracções turísticas
- Criar *hyperlinks* para ligar a página electrónica oficial da Direcção dos Serviços do Turismo com as páginas de conferências e exposições



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

	Tecnologia	Macau	Sydney	Londres	Paris	Los Angeles	Singapura	Noruega
	<b>Móvel/resposta</b>							
1	Página electrónica móvel	■			■			
2	Comentários e Opiniões		■	■		■	■	
3	Aplicativo para telemóvel	■	■					■
	<b>Integração das redes sociais</b>							
1	Contas dos membros das redes sociais		■		■		■	■
2	Conteúdo gerado por utilizadores		■				■	■
3	Centro de redes sociais/dispositivos		■	■	■	■	■	■
4	Actividades	■		■	■			■
	<b>Integração de vídeos</b>							
1	Título do vídeo					■		
2	Vídeo incorporado	■			■			■
3	Página externa do vídeo	■	■	■			■	■
4	Outros vídeos							■
	<b>Conteúdo dinâmico</b>							
1	Cabeçario		■		■			
2	Primeira página		■			■		
3	Conteúdo relacionado		■	■				■
	<b>Integração de mapas</b>							
1	Mapas estáticos		■	■	■			■
2	Mapas interactivos	■	■			■	■	■
3	Consultor de viagens		■					■
4	Organizador de viagens	■	■					■
	<b>Mecanismo integrado de marcações</b>							
1	Página inicial			■	■		■	■
2	Páginas interiores			■	■	■	■	■

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.2 Análise da Situação Actual

#### 5.2.15 Situação actual da promoção do MICE (Reuniões, Incentivos, Convenções e Exposições de Macau)

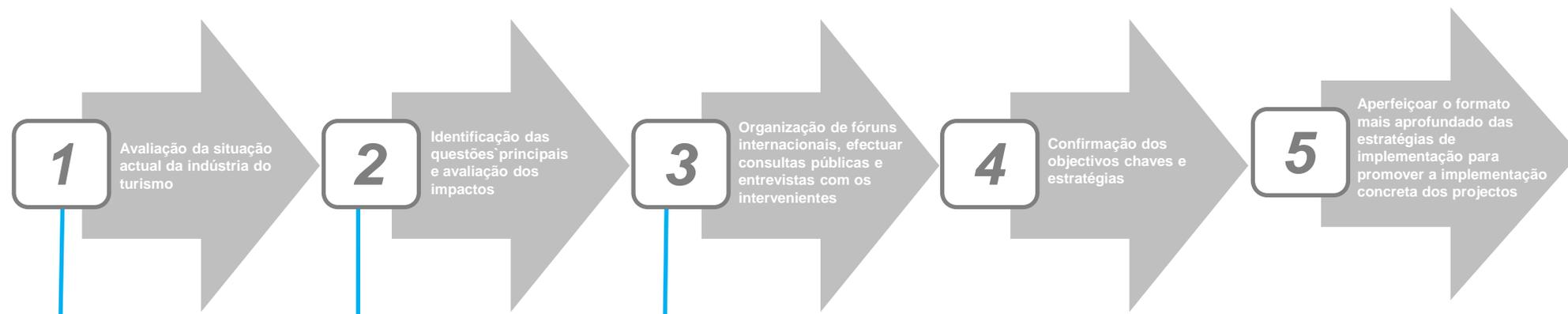
- **Macau está a desenvolver activamente o sector das reuniões e exposições (MICE) para se tornar um Centro de Convenções e Exposições da Região Ásia-Pacífico.** Actualmente, 11 Convenções e Exposições reconhecidas a nível mundial são realizadas regularmente em Macau, nomeadamente a Feira Internacional de Macau (MIF), o Fórum e Exposição Internacional de Cooperação Ambiental de Macau (MIECF) e a Global Gaming Expo (G2E Asia). No futuro, Macau deverá reforçar a cooperação com os países de língua portuguesa para desenvolver o sector de Convenções e Exposições.
- **Promoção do MICE - o sector do MICE foi transitado para a responsabilidade do Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau.** O Governo da RAEM constituiu uma Comissão de Coordenação que reúne regularmente com o sector de Convenções e Exposições. De acordo com as estatísticas de 2016, 94% dos eventos do MICE realizados em Macau são constituídos por reuniões, dos quais 54% são reuniões de empresas e 26% são reuniões de associações. Tendo em consideração o objectivo de promover Macau como um destino de Convenções e Exposições, a actual estratégia de marketing aplicada é considerada relativamente fraca.
- **O Portal de Convenções e Exposições de Macau e Aplicativo Móvel - em Novembro de 2012, o IPIM criou o Portal de Convenções e Exposições de Macau, para fornecer informações e desenvolvimento do sector, actividades e facilidades para as entidades organizadoras de eventos, industria e visitantes de negócios.** O IPIM também lançou o aplicativo do MICE. O aplicativo é mais uma plataforma de informação que fornece as últimas notícias sobre a Convenções e Exposições de Macau. O IPIM poderá considerar alargar a funcionalidade do aplicativo fornecendo serviços adicionais a parceiros do sector, como por exemplo, responder a organizadores de eventos, acompanhar reuniões e verificar a situação dos pedidos de participação entre outros.
- **O Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau criou vários planos de incentivos para apoiar de forma continuada o desenvolvimento do sector de Convenções e Exposições de Macau, nomeadamente:**
  - a) Plano de Apoio a Reuniões Internacionais e Feiras Profissionais
  - b) Plano de Estímulo às Convenções e Exposições
  - c) Incentivos financeiros aos participantes nas Feiras e Exposições
  - d) “One-Stop Service” for MICE Bidding and Support in Macau
  - e) MICE Trade Shows Rewards Program



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos; O Portal de Convenções e Exposições de Macau; Aplicativo Móvel do Portal de Convenções e Exposições de Macau; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.3 Avaliação de Propostas



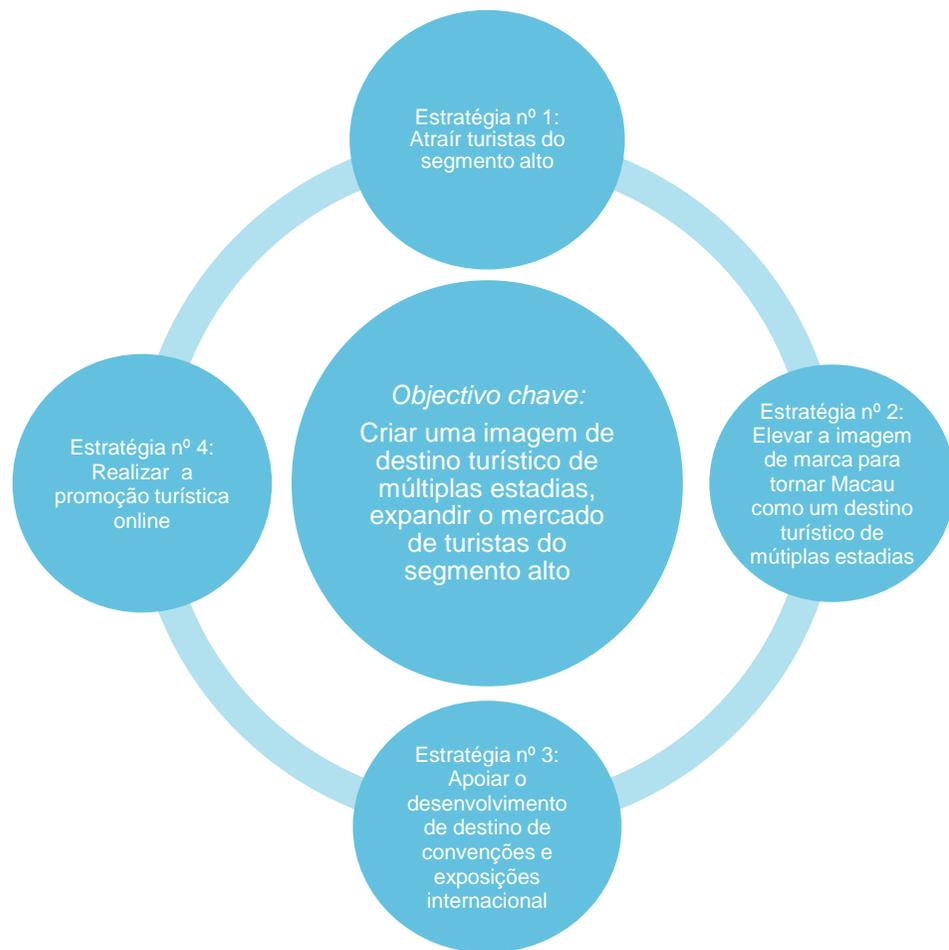
- Macau como cidade de turismo de renome mundial atrai em 2016 perto de 31 milhões de visitantes de todo o mundo.
- O mercado do Interior da China em rápido crescimento domina a indústria do turismo de Macau. O número de visitantes da Grande China representa mais do que 90%, reflectindo de forma acentuada a dependência da indústria de turismo de Macau nesta região.
- Em 2016, mais de metade dos turistas que visitaram Macau, pernoveram em Macau. No entanto, em comparação com outros destinos turísticos de nível mundial, o tempo médio de permanência dos visitantes em Macau é considerado mais curto.
- A Direcção dos Serviços de Turismo, através dos seus representantes no exterior, fazem a promoção de Macau nos mercados do exterior. No entanto, nota-se uma tendência na utilização de páginas electrónicas, aplicativos móveis e ferramentas de marketing orientadas para as redes sociais

- Macau precisa de reconsiderar estratégias de marketing em páginas electrónicas de turismo, aplicativos móveis e redes sociais. Para melhorar os resultados do marketing *online* é necessário redesenhar as páginas electrónicas que permitam funções de resposta, adicionar novas funções, conteúdos dinâmicos e imagens de alta qualidade.
- Macau enfrenta o desafio de elevar a percentagem de visitantes que pernoveram bem como de prolongar a duração média de permanência dos visitantes; é também uma questão fundamental encontrar formas de atrair visitantes de qualidade.
- Pretende-se o crescimento rápido de visitantes do segmento alto, como visitantes jovens, visitantes de famílias, visitantes com elevado poder de compra, visitantes séniores bem como os participantes em Convenções e Exposições, que pertencem aos segmentos-alvos a serem considerados.
- Macau necessita alterar a imagem de cidade de jogo para uma imagem de destino de turismo de vários dias de permanência.

- A expansão do mercado turístico e a importância de equilibrar a qualidade e o número de turistas
- Apoio dos residentes para que Macau construa uma imagem de destino turístico de múltiplas estadias, enfatizando a singularidade cultural de Macau e reduzindo o impacto do jogo na imagem de Macau.
- Os residentes entendem que é necessário considerar os factores de lazer dos residentes e poder ter impacto na alteração na marca turística de Macau.

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é tornar Macau num destino de viagem de nível mundial de múltiplas estadias, bem como um destino turístico inteligente e promover novos mercados de origem dos visitantes. Este objectivo baseia-se na visão de que Macau deve mudar a sua imagem e transformar-se num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Para atingir os principais objectivos, recomenda-se a implementação de quatro novas orientações:

- **Atrair turistas do segmento alto:** A implementação de uma estratégia de promoção dirigida a atrair turistas do segmento alto a Macau. Os quatro principais grupos-alvos de segmento alto identificados são: visitantes jovens, visitantes séniores, visitantes com elevado poder de compra e visitantes de famílias.
- **Elevar a imagem de marca para tornar Macau como um destino turístico de múltiplas estadias:** Macau possui uma riqueza de recursos turísticos, incluindo um património cultural mundial único, cultura e arte oriental e ocidental, também possui instalações de serviços de nível mundial e serviços profissionais. Macau pode destacar as experiências existentes e novas para encorajar os visitantes a explorarem a cidade mais profundamente e estender a duração das suas estadias. Além da popular área turística, há muitas atracções novas em Macau para serem exploradas e vivenciadas. Macau tem igualmente potencial para se tornar um destino turístico para visitantes individuais.
- **Apoiar e promover o desenvolvimento do sector de convenções e exposições (MICE):** O mercado global de Convenções e Exposições da indústria do turismo é um segmento em constante crescimento. Para Macau, a transição para destino competitivo de convenções e exposições internacionais ajudará a fortalecer o desenvolvimento geral de sua indústria do turismo. Macau deve reforçar a organização do sector do MICE, promover os recursos pertinentes, procurar ser mais proactiva nestes serviços (do MICE) e oferecer uma estratégia de marketing mais eficaz e detalhada neste sector.
- **Realizar a promoção turística online:** A nova tendência de promoção do turismo permite a combinação das estratégias promocionais tradicionais com a promoção online. Para otimizar a página electrónica oficial e reforçar a publicidade nas redes sociais, Macau poderá certamente destacar-se de outros destinos turísticos, graças à sua história e cultura únicas, bem como os seus ricos recursos turísticos. Macau poderá certamente ser incluído na Lista de Melhores Destinos no Skift World por forma a poder continuar a atrair novos mercados de turismo.

Fonte: Página Electrónica oficial da Skift

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 5.4.1 Estratégia nº 1: Atrair turistas do segmento alto

O primeiro passo para que Macau alcance a visão de se tornar um Centro Mundial de Turismo e Lazer, será de expandir o mercado de origem dos visitantes. Em 2016, através da implementação da estratégia de promoção por mercados de países, Macau atraiu cerca de 31 milhões de visitantes. Recomenda-se que Macau continue a implementar a estratégia de segmentar os mercados, focalizando-se na estratégia de promoção dirigida à extensão da duração da permanência média dos visitantes e atraindo novos segmentos, nomeadamente os turistas do segmento alto de diferentes países, visitantes jovens, visitantes séniores, visitantes com elevado poder de compra e visitantes de famílias

#### Principais estratégias para alcançar o objectivo

- Recolher informações adicionais sobre análises de mercado (nomeadamente recolha de informações sobre registos de viagens, realizar questionários a visitantes, etc.) para obter informações sobre os mercados de preferências dos visitantes e suas experiências de viagem.
- Realizar pesquisas de mercado sobre visitantes de países específicos para conhecer as preferências e os gastos médios de cada tipo de visitantes do segmento alto, incluindo o comportamento dos consumidores, as características das viagens, as expectativas relativas às viagens a Macau, o alojamento, as atracções turísticas e a gastronomia de Macau. A Direcção dos Serviços de Turismo pode realizar pesquisas regulares juntos dos seus representantes no exterior e actualizar as informações relativamente a esses mercados.
- Colaborar com os seus representantes nos mercados externos para seleccionar os grupos prioritários de turistas do segmento alto e resumir as características e preferências de cada segmento para atingir o objectivo de prolongar o período de permanência.
- Utilizar a promoção tradicional bem como a promoção na internet e, gradualmente, reforçar a promoção na "rede-móvel" por forma a expandir os mercados emergentes.
- Desenvolver um programa contínuo de promoção nas redes sociais dirigidas a diferentes segmentos e promover as actividades de Macau dedicadas aos mercados emergentes.
- Encorajar os residentes e visitantes de Macau a partilhar as experiências de vida e de turismo em Macau, permitindo contribuir para promover as viagens de turismo online.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 5.4.2 Estratégia nº 2: Elevar a imagem de marca para tornar Macau como um destino turístico de múltiplas estadias

Em comparação com outros destinos turísticos internacionais (como Londres, Singapura e Hong Kong), a duração média de estadia em Macau é relativamente curta. Em 2016, o tempo médio de permanência em Macau foi de 2,1 dias. Com o desenvolvimento do mercado asiático, os visitantes asiáticos preferem ter experiências de turismo mais aprofundados num destino, em vez de se contentarem com um simples passeio turístico curto ou de uma estadia numa cidade. Tornar Macau num destino de múltiplas estadias é fundamental para atingir os objectivos gerais de se tornar um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

#### Principais estratégias para alcançar o objectivo

- Encomendar o serviço de consultores para desenvolverem programas alargados de promoção da marca com o objectivo de implementar esse programa para que Macau tenha uma imagem de marca de destino de turístico de múltiplas estadias. Criar para cada turista do segmento alto um tipo diferente de informações de marca, com temas turísticos, o desenvolvimento de percursos específicas e pacotes de turismo.
- Projectar um itinerário de turismo de múltiplas estadias adequado para cada tipo de visitantes do segmento alto, dando aos visitantes a oportunidade de criar os seus próprios itinerários exclusivos e de criar sua própria biblioteca com conteúdos dinâmicos.
- Introduzir melhores recursos de rede e potencialidades móveis para facilitar a utilização da página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo em telemóveis e tablets. É necessário actualizar o actual aplicativo móvel da DST, actualizar os planos de itinerários, adicionar a localização geográfica, para que a função de resposta aos visitantes seja mais eficaz. A página electrónica deve estar disponível em vários línguas tendo em consideração a procura dos visitantes. Igualmente, deverá melhorar a experiência dos visitantes, disponibilizando histórias e temas diversificados.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 5.4.3 Estratégia nº 3: Apoiar o desenvolvimento de destino de convenções e exposições internacional

Macau possui instalações de conferências de nível mundial, uma diversidade de planos de incentivos e serviços de profissionais para reuniões e exposições. Por outro lado, Macau detém uma localização privilegiada e facilmente acessível. Tendo por objectivo de tornar Macau num destino internacional de MICE, contribuirá certamente para que Macau cumpra o objectivo geral de se criar um Centro Mundial de Turismo e Lazer.

#### Principais estratégias para alcançar o objectivo

- Reforçar a promoção do turismo e da indústria do MICE. Reforçar o mecanismo de cooperação e articulação da Comissão para o Desenvolvimento de Convenções e Exposições e da Comissão de Desenvolvimento do Turismo quanto à promoção, organização e publicidade da indústria do MICE.
- Reforçar a cooperação das organizações públicas e privadas na área de exposição através da Comissão de Desenvolvimento do Turismo. A indústria do turismo, que está interessada em desenvolver o mercado de exposições, nomeadamente junto das companhias aéreas, aeroportos, terminais marítimos, estâncias turísticas integradas (resorts), recintos apropriados para congressos e exposições fornecedores e atracções turísticas, poderá desenvolver conjuntamente vários projectos para apoiar o desenvolvimento de produtos turísticos em Macau e de prolongar a permanência destes visitantes de MICE.
- Para além dos apoios financeiros, o Plano de Apoio a Reuniões Internacionais e Feiras Profissionais deverá igualmente considerar a combinação com eventos locais, atracções turísticas, estâncias turísticas integradas (resorts), etc.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

### 5.4 Objectivo Chave e Estratégias

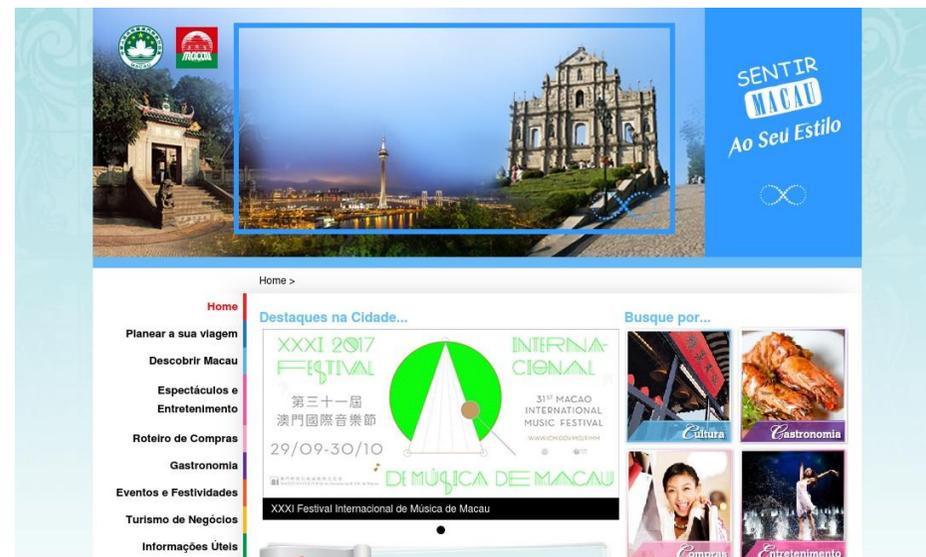
#### 5.4.4 Estratégia nº 4: Realizar a promoção turística online

Através das redes sociais e de outras ferramentas torna-se cada vez mais fácil e prático obter informações; presentemente os visitantes estão mais familiarizados com o uso da Internet para obter informações sobre destinos turísticos. Os aplicativos tecnológicos tornaram-se muito populares junto dos visitantes e os jovens que são mais capacitados em aplicações de tecnologia são mais influenciados através destas redes sociais. Disponibilizar Macau como destino de viagens online pode certamente melhorar a imagem de Macau como um Centro Mundial de Turismo e Lazer, alargar os mercados de origens dos visitantes e facilitá-los quer na preparação das suas viagens à priori, quer durante as suas viagens.

#### Principais estratégias para alcançar os objectivos

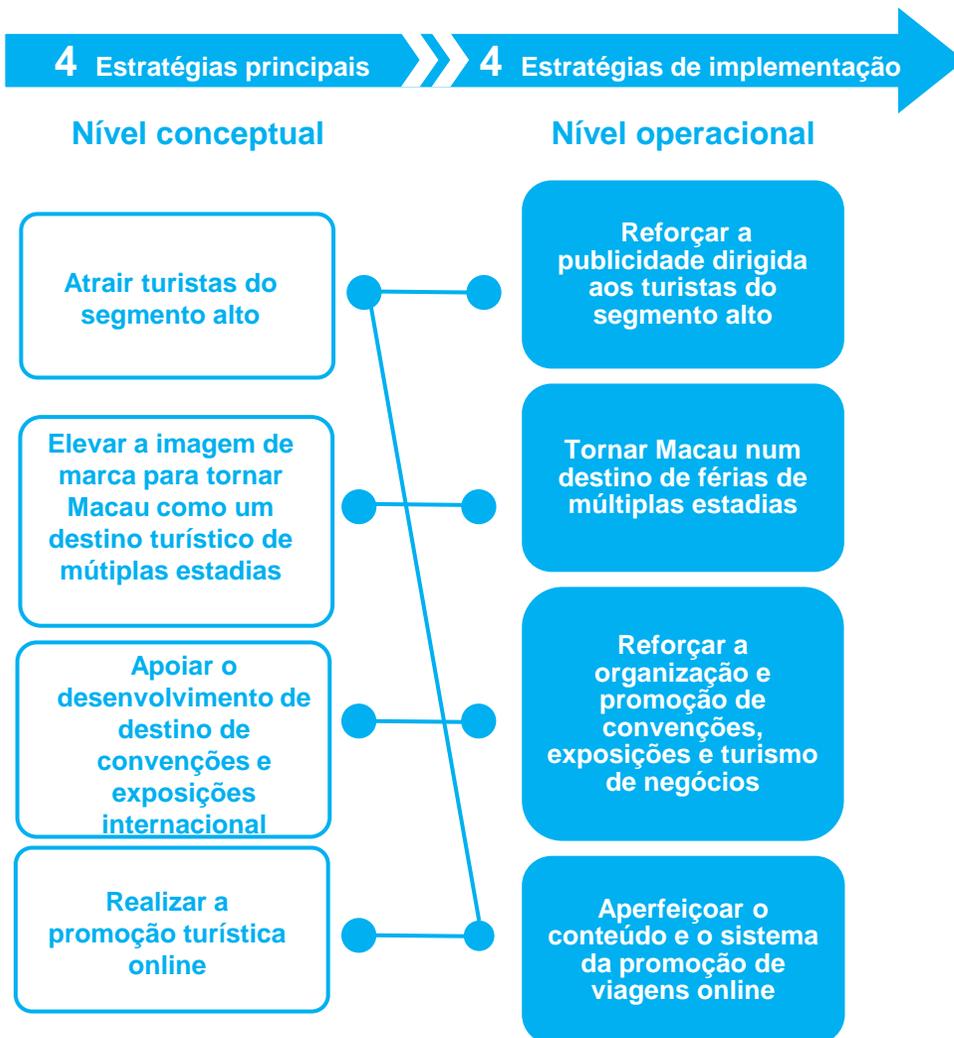
- Optimizar a página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo e a aplicação nos telemóveis.
- Implementar planos de promoção para incentivar os visitantes a partilhar as suas experiências de turismo em Macau nas plataformas das redes sociais.
- Investigar e estabelecer uma base de conteúdos para fornecer uma experiência de viagem personalizada usando os programas informáticos mais recentes, como AR, VR e tecnologias de referência.
- Considerar a cooperação com as plataformas de viagens de turismo de terceiros, como o Google Maps, o TripAdvisor, a Yelp e a Baidu para obter informações partilhadas por utilizadores dessas páginas electrónicas. Considerar igualmente a possibilidade de trabalhar com a plataforma do MICE.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.5 Estratégias de implementação



Para alcançar o objectivo de transformar a imagem de Macau como destino turístico de múltiplas estadias e expandir os principais objectivos do mercado de turistas do segmento alto, são apresentadas quatro estratégias de implementação.

**Reforçar a publicidade dirigida aos turistas do segmento alto:** nomeadamente a recolha de informações dos mercados alvos, o desenvolvimento de actividades de marketing direccionadas para turistas do segmento alto em Macau, nomeadamente visitantes jovens, visitantes de famílias, visitantes com elevado poder de compra e visitantes séniores. A promoção de programas abrangentes e reforçar a imagem a nível internacional, ajudará a aumentar o número de visitantes para Macau.

**Tornar Macau num destino de férias de múltiplas estadias:** Macau possui um património cultural mundial único, com características culturais chinesas e ocidentais, bonitas paisagens naturais, serviços e infraestruturas de qualidade mundial. Através de uma variedade de actividades temáticas, recomendações de blogs de celebridades e outros métodos de promoção, permite destacar o Macau de hoje e as novas experiências de turismo para melhorar a imagem de Macau como novo destino turístico. Esta nova estratégia de marca poderá atrair potenciais visitantes para viajarem até Macau e prolongar a sua estadia.

**Reforçar a organização e promoção de convenções, exposições e turismo de negócios:** pode ser disponibilizada através de um portal MICE mais atraente, uma plataforma de colaboração de marketing abrangente e um mecanismo operacional mais organizado, com informação alargada do MICE em Macau. (As informações do MICE podem incluir os fornecedores, as infraestruturas, os recintos apropriados para congressos e exposições, os concursos de candidaturas do MICE, as promoções do MICE e as actividades de promoção, entre outros).

**Aperfeiçoar o conteúdo e o sistema da promoção de viagens online:** otimizar a página electrónica da Direcção dos Serviços de Turismo, usando tecnologias criativas de páginas electrónicas e aplicações, imagens de alta qualidade para criar a marca de Macau, utilizando diferentes meios de comunicação para dar informações sobre a marca de Macau e alargar os mercados alvos. Melhorar as capacidades de promoção dos mercados on-line, a fim de poder oferecer aos visitantes informações dinâmicas de viagens de turismo e melhores experiências dos produtos com o objectivo de atrair mais visitantes com grande potencial.

# 5. Marca Turística e Estratégias do Mercado

## 5.5 Estratégias de Implementação

### Estratégias de Implementação

#### Estratégias de bases *curto prazo (0-5 anos)*

#### Promover produtividade e eficiência *médio prazo (6-10 anos)*

P  
3.1

**Reforçar a publicidade dirigida aos turistas do segmento alto**

- P 3.1.1 Iniciar o estudo e análise dos mercados alvos
- P 3.1.2 Reforçar as actividades promocionais dirigidas aos visitantes do segmento alto

P  
3.2

**Tornar Macau num destino de férias de múltiplas estadias**

- P 3.2.1 Reforçar a cooperação com os operadores turísticos dos mercados geradores de visitantes
- P 3.2.2 Fortalecer a divulgação dos programas de viagens de múltiplas estadias
- P 3.2.3 Alterar a actual imagem de marca de Macau e tornar Macau como um destino turístico de múltiplas estadias

P  
3.3

**Reforçar a organização e promoção de convenções, exposições e turismo de negócios**

- P 3.3.1 Refazer o design do portal do sector de convenções e exposições para reforçar as suas funções
- P 3.3.2 Desenvolver projectos e pacotes de estímulo para convenções, exposições e turismo de negócios
- P 3.3.3 Adicionar a função “planeie as suas actividades” nas actuais aplicações dos telefones móveis para convenções e exposições
- P 3.3.4 Realizar activamente a promoção da indústria
- P 3.3.5 Criar o sistema de gestão de relacionamento com os utentes (CRM)

P  
3.4

**Aperfeiçoar o conteúdo e o sistema da promoção de viagens online**

- P 3.4.1 Refazer a página electrónica do turismo
- P 3.4.2 Implementar diversos planos de promoção para promover a marca de Macau na internet e nas plataformas móveis

# Capítulo 6

## Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.1 Introdução

---

Para confirmar a visão de construir Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer, a qualidade de vida dos residentes tornou-se uma das principais elementos a ter em consideração. Tendo em vista que a indústria do turismo é o principal pilar económico de Macau, o seu desenvolvimento influencia a vida quotidiana dos residentes a vários níveis, especialmente na habitação e na paisagem natural.

Para Macau se poder tornar um destino turístico de nível mundial, a situação ambiental geral da cidade terá de atingir um nível adequado. Por isso, os principais problemas e as dificuldades ainda existentes no desenvolvimento urbano terão de ser alterados para melhorar a qualidade geral da cidade. Para que tal seja possível é necessário a cooperação do Governo, das indústrias, dos residentes de Macau e de todas as partes interessadas. Além disso, para elevar o nível geral de qualidade da cidade terá a necessidade de alterar o modo de vida dos residentes e em simultâneo, ajudar na construção de Macau como um destino turístico de nível mundial.

Este capítulo aborda o estudo sobre a indústria do turismo de Macau e o desenvolvimento da cidade, no qual apresentará principais conteúdos como: pesquisa básica, referência de diversas experiências bem-sucedidas de destinos turísticos de nível mundial e apresentação de sugestões recolhidas através de consulta pública. Também irá apresentar, de forma resumida, as principais estratégias e uma proposta do Plano relativo ao futuro desenvolvimento da cidade, a ser apresentada com propostas de curto, médio e longo prazo.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

**6.1 Introdução**

**6.2 Análise da Situação Actual**

**6.3 Avaliação das Propostas**

**6.4 Objectivo Chave e Estratégias**

**6.5 Recomendações do Planeamento e Planos de Acção**

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.1 Introdução

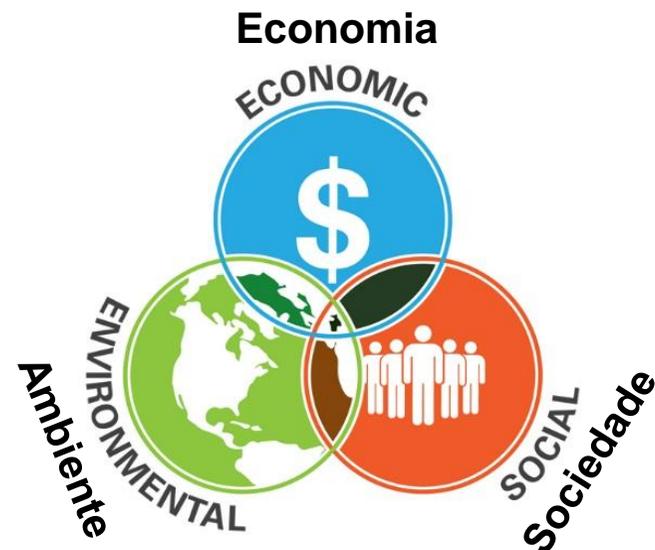
#### 6.1.1 O princípio do desenvolvimento sustentável

Ao longo dos anos, o desenvolvimento sustentável tomou-se uma direcção para o desenvolvimento da maioria das cidades, tendo como objectivo atingir um equilíbrio entre o desenvolvimento económico, ambiental e social. Considerando que a indústria do turismo se tornou um dos sectores de maior desenvolvimento em todo o mundo, apresentam-se as seguintes definições de desenvolvimento sustentável da indústria do turismo:

- Ter plenamente em consideração, o impacto do turismo na economia, sociedade e ambiente, no presente e no futuro e ao mesmo tempo, conseguir satisfazer as necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente, dos residentes e das comunidades.
- Para garantir que a cidade consiga atingir a sustentabilidade no desenvolvimento turístico, é necessário um equilíbrio económico, sociocultural e ambiental;
- Para garantir uma participação ampla e consensual no desenvolvimento sustentável da indústria do turismo é necessário o envolvimento de todos os intervenientes e uma forte capacidade de liderança política;
- A concretização do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo é um processo contínuo que exige uma supervisão constante que poderá trazer influências e a introdução de medidas de prevenção e de encontrar soluções quando for necessário;
- O desenvolvimento sustentável da indústria do turismo deve manter a alta satisfação dos visitantes e garantir-lhes uma experiência turística de grande interesse; elevar a consciência dos visitantes sobre o desenvolvimento da sustentabilidade, por forma a que os visitantes venham a apoiar a concretização dessas medidas.

O turismo sustentável tem as seguintes exigências :

- 1. Optimizar os recursos ambientais:** manter os processos ecológicos necessários e ajudar a preservar o património natural e a biodiversidade.
- 2. Respeitar a sociedade e a cultura local:** preservar a cultura e os valores tradicionais dos residentes locais, promover a compreensão e a tolerância intercultural.
- 3. Garantir o desenvolvimento sustentável da economia:** criar benefícios socioeconómicos para uma distribuição equitativa para todos os interessados, incluindo as oportunidades de emprego e um salário estável, e igualmente oferecer serviços sociais aos residentes e contribuir com trabalho para melhorar a pobreza.



Fonte: Organização Mundial do Turismo e Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente :  
Tomar o turismo mais sustentável - Guia para os responsáveis das políticas, 2005

# 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

## 6.2 Análise da Situação Actual

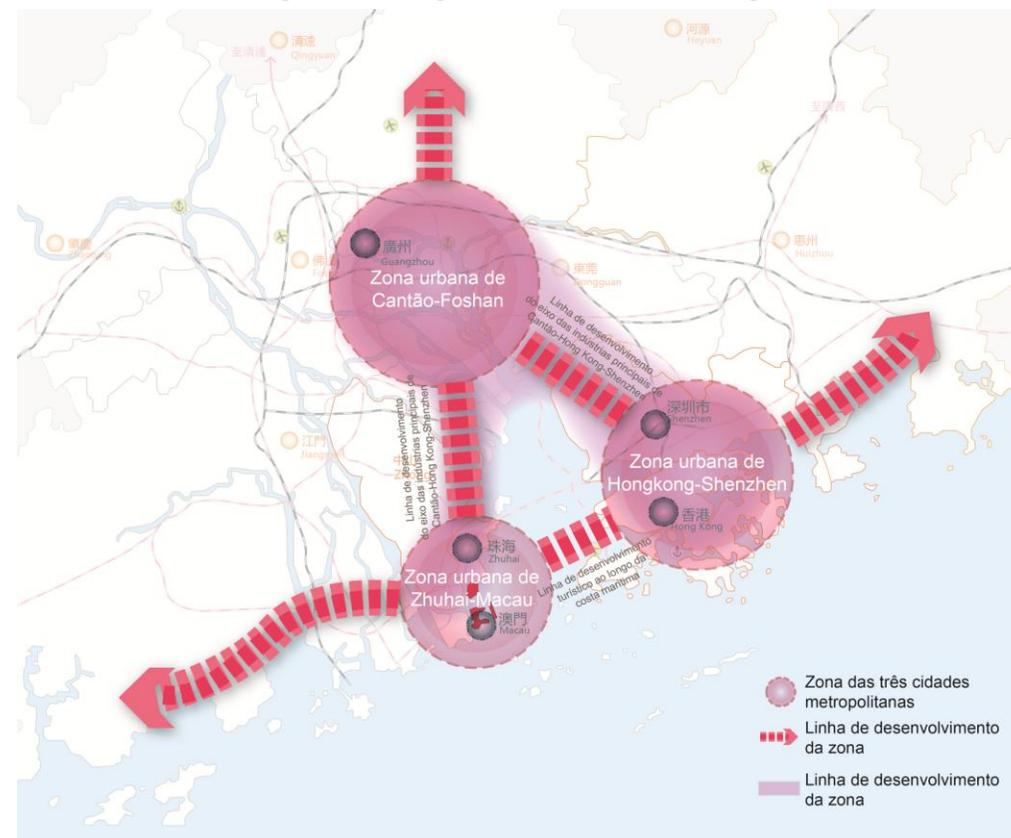
### 6.2.1 Planeamento do ambiente a nível regional

Considerando as funções a nível regional pertinentes de Macau e da Região do Delta do Rio das Pérolas, estas podem ser classificadas primordialmente em três centros de desenvolvimento:

- Centro de Desenvolvimento de Hong Kong - Shenzhen
  - Centro de Desenvolvimento de Guangzhou - Foshan
  - Centro de Desenvolvimento de Macau - Zhuhai
- De acordo com o “Estudo do Plano da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas” (ano 2009), Zhuhai e Macau vão cooperar no desenvolvimento da indústria do turismo, incluindo exposições, entretenimento e parques temáticos. Vão-se tornar, em conjunto, no centro de atracções turísticas da costa sul da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas;
  - A Ponte Hong Kong-Macau-Zhuhai que será concluída em breve e o caminho ferroviário interurbano Zhuhai-Guangzhou vão facilitar o futuro acesso a Macau. As instalações de infra-estruturas destas regiões irão melhorar a facilidade de acesso a Macau em geral, permitindo que Macau venha a ter ligações mais alargadas;
  - O rápido desenvolvimento das cidades vizinhas da Região do Delta do Rio das Pérolas irá trazer vantagens e competitividade para Macau.

*Fonte: Página oficial da Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes; fonte da imagem: Guangdong Provincial Department of Construction, the Development Bureau of Hong Kong Special Administrative Region and the Secretariat for Transport and Public Works of Macao Special Administrative Region: “Planning Study on the Co-ordinated Development of the Greater Pearl River Delta Townships”, 2009; dados recolhidos pela equipa de planeamento*

Imagem 6.1: Diagrama do ambiente da região



## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.2 Actual desenvolvimento turístico

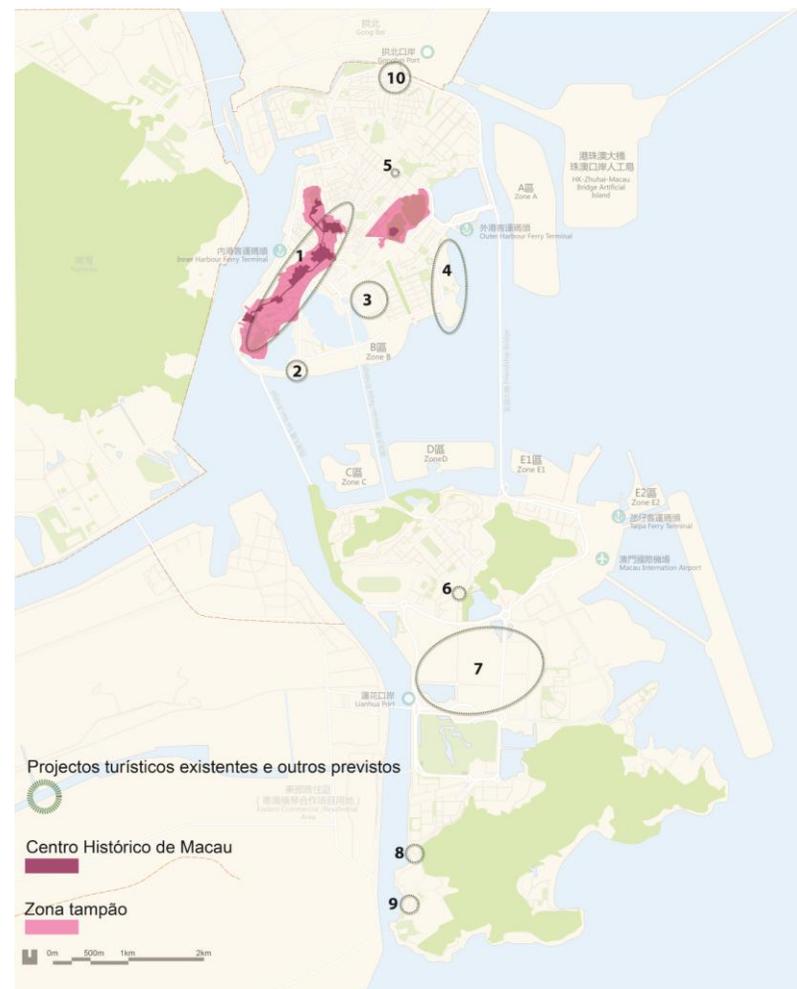
Os recursos turísticos de Macau estão distribuídos por diferentes pontos da cidade. Em algumas zonas da cidade localizam-se os principais monumentos históricos, enquanto que noutras zonas concentram-se as grandes instalações hoteleiras. O desenvolvimento futuro do turismo precisa de fortalecer o vínculo entre estas várias áreas turísticas.

**Os pontos turísticos ou as áreas turísticas existentes são como se seguem:**

1. Centro Histórico de Macau
2. Torre de Macau e zona circundante
3. Instalações hoteleiras e de lazer na Zona Nova de Aterros do Porto Exterior
4. Doca dos Pescadores e as instalações culturais
5. Templo de Kun Iam Tong e zona circundante
6. Taipa Velha
7. Cotai Strip
8. Pavilhão do Panda Gigante de Macau e Aldeia Cultural de A-Má
9. Vila de Coloane
10. Portas do Cerco e zona circundante

Fonte : Dados recolhidos pela equipa de planeamento

Imagem 6.2: Projectos turísticos existentes e outros previstos



## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.2 Actual desenvolvimento turístico

Macau tem uma história muito longa, por isso na zona urbana ainda se encontram espaços e edifícios relativamente antigos. Alguns destes locais possuem as condições necessárias para a renovação, tendo a oportunidade de se tornarem gradualmente numa área turística. Além disso, as zonas potenciais de desenvolvimento da cidade também têm privilégios para se tornarem novos recursos do turismo.

Abaixo apresentamos os estudos relacionados com o desenvolvimento da indústria do turismo, com os seguintes conteúdos:

1. Estudo sobre a possibilidade de optimização da Vila de Coloane
2. Estudo sobre o Plano de Reordenamento Urbano do Quadrante Oeste da Rua dos Navegantes da Vila de Coloane/ Estudo de Planeamento de Lai Chi Yun
3. Estudo do Planeamento do Quadrante Oeste das Ruínas de São Paulo
4. Estudo do Planeamento do Quadrante Este das Ruínas de São Paulo
5. A Nova Passagem Fronteiriça entre Guangdong e Macau

Imagem 6.3: Plano existente da renovação da cidade



Fonte: Página oficial da Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes;  
fonte da imagem: dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

## 6.2 Análise da Situação Actual

### 6.2.3 Visão geral das zonas pedonais e o seu ambiente

A melhoria dos acessos pedonais trará certamente melhorias na qualidade de vida dos residentes e simultaneamente também irá otimizar o ambiente nestas zonas, permitindo promover o desenvolvimento global da indústria do turismo.

#### Zonas de ligação pedonais / praças

Nas zonas pedonais prioritárias actualmente existentes em Macau, a maioria das ligações pedonais e das praças encontram-se em boas condições, designadamente o Centro Histórico do Largo do Senado e a Praça do Tap Seac, assim como a Praça da Vila de Coloane.

#### As principais ruas pedonais

As principais ruas pedonais em algumas das zonas prioritárias para os peões foram melhoradas, estando agora em boas condições, como por exemplo, a Travessa da Paixão e a freguesia de S. Lázaro, entre outras. No entanto, ainda há algumas ruas que carecem de melhoramento, como por exemplo, a Rua de Cinco de Outubro do Centro Histórico, na qual tem acontecido problemas como o estacionamento ilegal, entre outras. Apesar disto, ainda poderá se encontrar em Macau diversos terrenos que não estão a ser utilizados ou que a taxa de utilização é considerada muito baixa.



Largo do Senado



Largo do Presidente António Ramalho Eanes



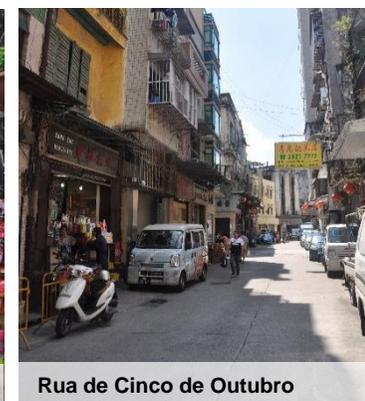
Travessa da Paixão



Freguesia de S. Lázaro



Rua da Cunha



Rua de Cinco de Outubro

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.4 Visão geral do espaço da costa marítima

Apesar da Península de Macau ser rodeada de água marítima por três lados, existem actualmente espaços situados na sua maioria na costa marítima que não foram devidamente aproveitados. Para que se dê uma utilidade a esses espaços, no futuro, irão ser desenvolvidas áreas de lazer e pontos paisagísticos para os residentes e visitantes. Presentemente, os recursos existentes na costa marítima de Macau, estão concentrados nas seguintes localidades:

#### Costa marítima a sul da Península de Macau

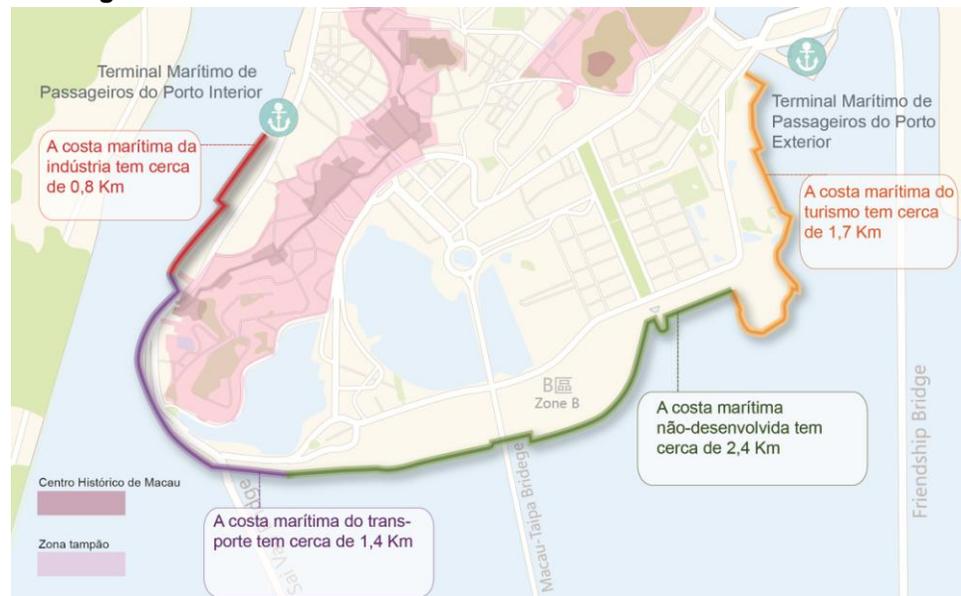
A costa marítima a sul da Península de Macau abrange o Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Interior e acaba no Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior.

De acordo com a actual distribuição dos pontos turísticos e o “Plano Director dos Novos Aterros”, no futuro, esta zona deverá ser uma das mais concentradas zonas turísticas.

O comprimento total é de cerca de 6,3Km, inclui:

- A costa marítima da indústria (Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Interior – Templo de A-Má), com cerca de 0,8Km ;
- A costa marítima dos transportes (Templo de A-Má - Torre de Macau), com cerca de 1,4 Km;
- A costa marítima não desenvolvida (Torre de Macau - Centro de Ciência de Macau), com cerca de 2,4Km ;
- A costa marítima do turismo (Centro de Ciência de Macau - Doca dos Pescadores), com cerca de 1.7Km .

Imagem 6.4: Análise da costa marítima a sul da Península de Macau



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

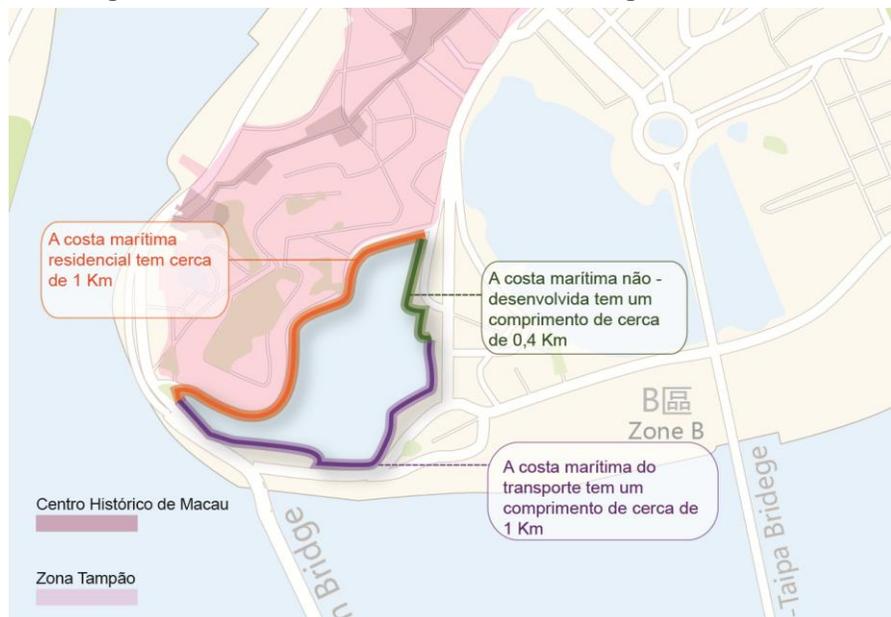
### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.4 Visão geral do espaço da costa marítima

##### Costa marítima do Lago Sai Van ( 2,4Km )

- A costa marítima residencial (desde a Pousada de São Tiago até à Fortaleza do Nosso Senhor do Bom Parto, 1 Km é uma zona calma, com uma agradável área de lazer, sendo frequentada principalmente pelos residentes;
- A costa marítima do transporte (desde a Pousada de São Tiago até à Fundação Macau, 1Km ) é ocupada pela principal via rodoviária (Avenida Dr. Sun Yat Sen), por isso não é devidamente aproveitada;
- A costa marítima não desenvolvida (ao longo da Avenida Dr. Stanley Ho) tem um comprimento de cerca de 0,4Km .

Imagem 6.5: Análise da costa marítima do Lago Sai Van



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.4 Visão geral do espaço da costa marítima

##### Costa marítima do Lago Nam Van (2,8Km)

- O Centro Náutico da Praia Grande tem um comprimento de cerca de 0,7 Km;
- A costa marítima não desenvolvida tem um comprimento de cerca de 0,3 Km;
- A costa marítima do transporte tem um comprimento de cerca de 0,4 Km. É ocupada pela principal via rodoviária (Avenida Dr. Sun Yat Sen) e do outro lado da Avenida fica a Zona B dos Novos Aterros;
- A costa marítima com desenvolvimento geral fica na zona urbana, constituída por hotéis de grandes escalas e edifícios de escritórios. Uma parte desta zona possui um bom ambiente pedonal. No total, tem um comprimento de cerca de 1,4Km.

Imagem 6.6: Análise da costa marítima do Lago Nam Van



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

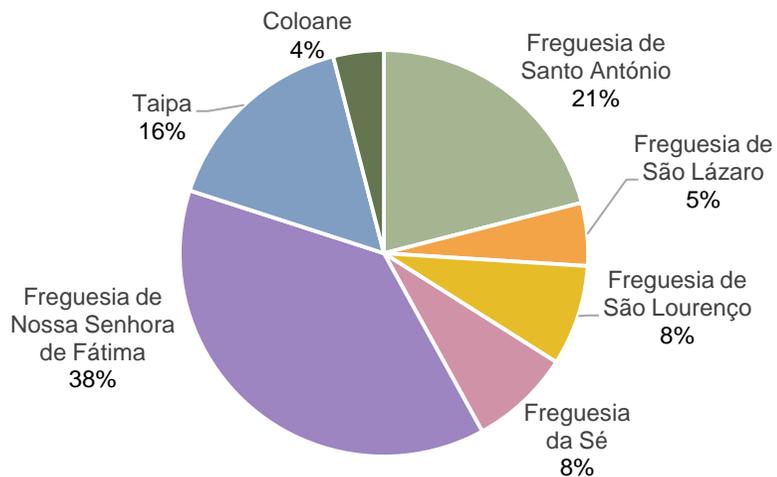
## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.5 Densidade populacional

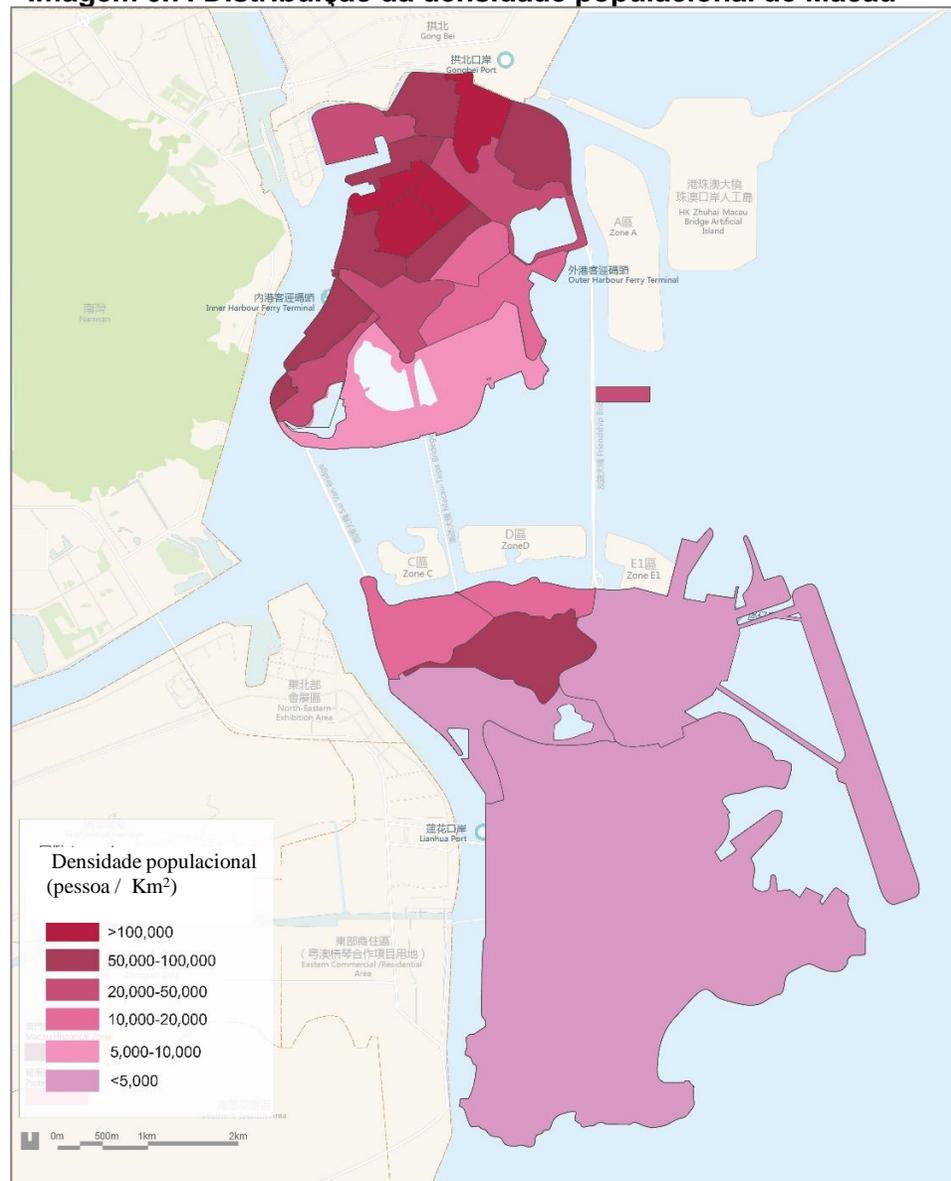
Macau é uma região com escassez de terrenos. Segundo as estimativas da Direcção dos Serviços de Estatística e Censos no ano 2006, Macau possuía 644.900 habitantes, 21.000 residentes por cada Km<sup>2</sup>. As freguesias com maior densidade populacional são a Freguesia de Nossa Senhora de Fátima (37,8%), Freguesia de Santo António (21,1%) e Taipa (15,7%). De acordo com os Censos de Macau do ano 2011, o número de habitantes na Península de Macau é bem superior do que na Taipa e em Coloane. Para além disso, algumas freguesias com elevada densidade populacional ainda acolhem espaços turísticos, o que tem causado problemas de sobrelotação. As sugestões referidas serão novamente abordadas no capítulo da “Capacidade de Recepção Turística”.

**Gráfico 6.1: Densidade populacional por Freguesias em Macau (2016)**



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos; fonte da imagem: dados recolhidos pela equipa de planeamento

**Imagem 6.7: Distribuição da densidade populacional de Macau**



# 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

## 6.2 Análise da Situação Actual

### 6.2.6 Zona de Novos Aterros

De acordo com os conteúdos do “Plano Director dos Novos Aterros”, os terrenos terão a seguinte distribuição de utilização:

- Área total do Novo Aterro: 350 hectares
- Área para desenvolvimento residencial: 87,7 hectares (25,1%)
- Área comercial para instalações de uso público: 67,6 hectares (19,4%)
- Área para espaços verdes e espaços livres : 86,3 hectares (24,6%)
- Área para instalações públicas: 108,4 hectares (30,9%)
- Número de pessoas habitáveis : 162.000

Prevê-se que os 41 hectares de terra para uso comercial e para instalações de uso público tenham múltiplas utilidades, e possam ser utilizados pelos residentes e visitantes para fins relacionados com a indústria do turismo.

#### Zonas funcionais relacionadas com o turismo

- Zona A: Planeia-se que o quadrante norte e central da Península de Macau tenham um uso maioritariamente residencial, enquanto que no quadrante sul se possa desenvolver indústrias criativas e instalação de equipamentos públicos sociais; esta zona será um ícone cultural multiusos para os residentes e visitantes;
- Zona B: Planeia-se que tenha uma grande variedade de finalidade, incluindo a área residencial, a área para serviços administrativos, para lazer e exposições. Planeia-se que na parte oeste seja construído um complexo de grande escala para exposições e convenções;
- Zona C e D: Serão utilizados prioritariamente para servirem de área residencial. O extremo oeste da Zona C tem terrenos reservados para serviços comerciais integrados de média densidade e para turismo de lazer integrado;
- Zona E1: Adjacente ao Aeroporto Internacional de Macau e ao Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa, existem terrenos reservados para serviços comerciais integrados, para turismo de lazer integrado, para exposições e convenções integradas e para as indústrias culturais e criativas.

Fonte: Documento de consulta do “Plano Director dos Novos Aterros”, 2015, Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes

Imagem 6.8: Plano Director dos Novos Aterros (2015)

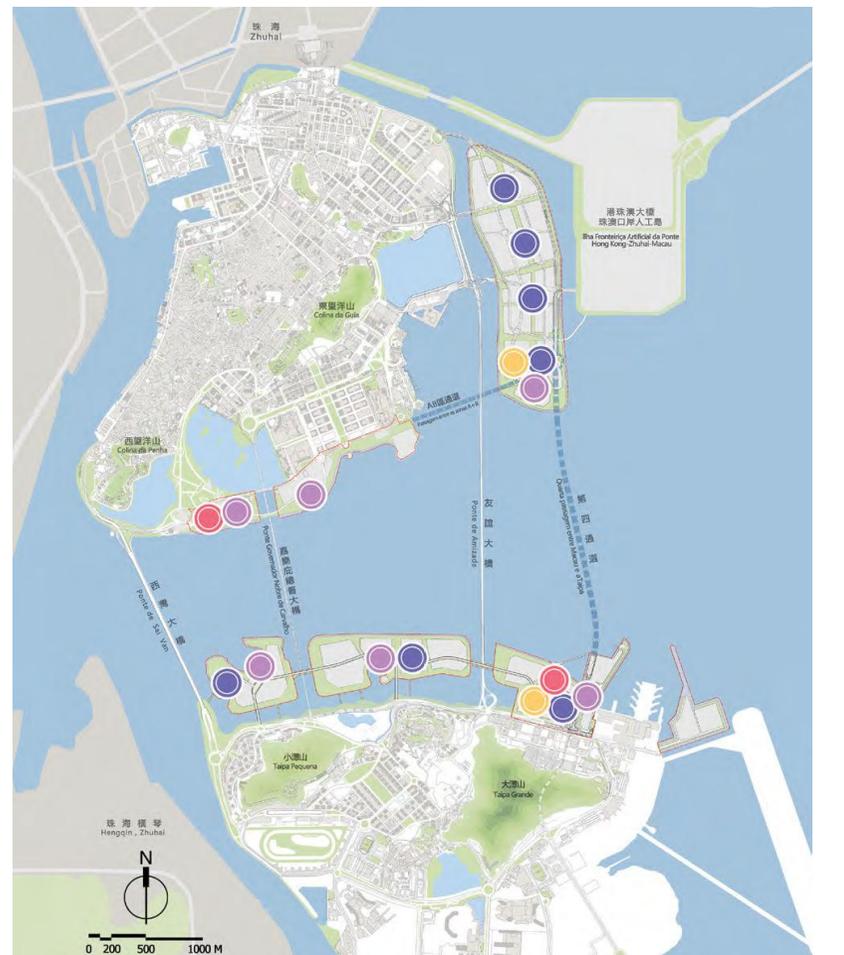


Diagrama do planeamento industrial para os Novos Aterros

- Indústria de conferências e exposições
- Indústria culturais e criativas
- Indústria de serviços comerciais
- Indústria de turismo e lazer

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.7 Turismo e meio ambiente

- O meio ambiente é um conceito muito vasto. Pode ser definido pela forma como o meio ambiente circundante pode afectar as condições físicas e biológicas da humanidade. O desenvolvimento do turismo tem provocado diversos efeitos positivos e negativos ao meio ambiente:
  - É necessário considerar o impacto negativo para o meio ambiente, que resulta no consumo dos recursos naturais;
  - É necessário considerar os desastres ambientais e garantir a segurança;
  - Não deve influenciar negativamente a qualidade de vida dos residentes;
  - A situação ambiental deverá manter um bom nível de qualidade, para garantir aos visitantes uma agradável experiência turística.
- O desenvolvimento do turismo representa, de certo modo, uma grande pressão na situação ambiental da cidade. O número crescente de residentes e visitantes tem consumido cada vez mais os recursos actuais da cidade e, ao mesmo tempo, tem provocado efeitos negativos no meio ambiente.
  - O “Relatório do Estado do Ambiente de Macau 2015” indica o aumento do consumo de recursos e das emissões poluentes devido ao aumento da população de Macau e ao aumento do volume do turismo, que não diminuiu com a crise económica. Houve um aumento significativo no consumo de energia e na quantidade de resíduos enviados para a Incineração de Resíduos Sólidos de Macau. Estas situações demonstram que os benefícios ambientais de Macau estão em declínio.



## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

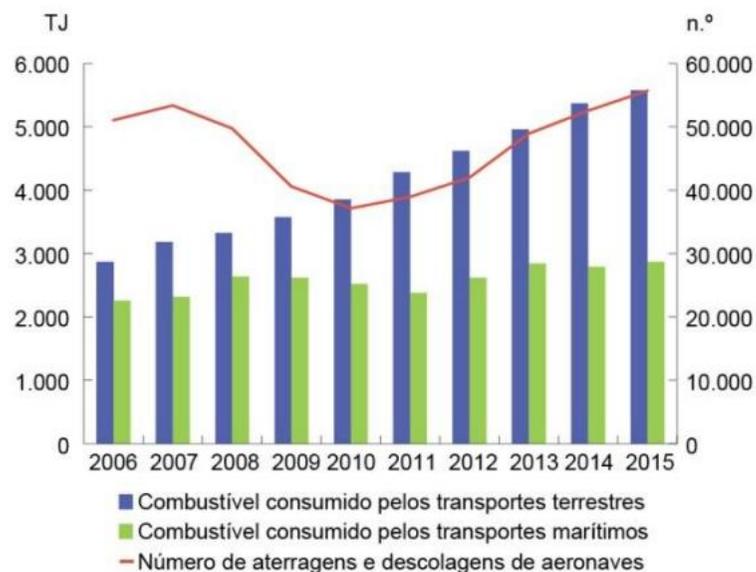
### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.7 Turismo e meio ambiente

##### Qualidade do ar

- Em 2015, os transportes foram a principal fonte de emissão de poluição atmosférica em Macau. Apesar do número de veículos motorizados ter aumentado no ano 2015, com um aumento percentual de 3,8% comparativamente ao ano 2014, o aumento caiu ligeiramente. Igualmente, a densidade de veículos motorizados no ano 2015 também aumentou em comparação com a densidade do ano 2014, ficando num nível elevado. Estes valores demonstram que os veículos motorizados por Km<sup>2</sup> tem aumentado cada vez mais. A poluição gerada pelas emissões dos autocarros turísticos, os autocarros dos hotéis (shuttle bus) e os veículos dos hotéis para transporte de hóspedes, também influenciam a qualidade do ar em Macau.
- Para além do consumo de combustível nos transportes terrestres ter aumentado devido ao crescente número de veículos motorizados, o consumo nos transportes marítimos também tem vindo a aumentar. No ano 2015, a indústria da aviação prosperou em comparação com o ano anterior, o número de voos aumentou consideravelmente, de modo que o consumo de combustível da aviação também registou aumento. Tendo o número de visitantes aumentado, o tráfego terrestre, marítimo e aéreo também teria aumentado, o que poderia vir a provocar efeitos na qualidade do ar em Macau.
- Considerando a situação atmosférica acima referida, a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, continuará a promover medidas para a melhoria da qualidade do ar, como por exemplo, continuará a promover os veículos amigos do ambiente, promover o turismo verde, assim como introduzir a gestão de eficiência energética e promover o uso de produtos e equipamentos com poupança energética. Através destas medidas avança-se mais um passo na redução da emissão de matérias poluentes para a atmosfera e de gases de estufa.

**Gráfico 6.2: Consumo de combustível nos transportes terrestres e marítimos e número de aterragens e descolagens de aeronaves ao longo dos anos**



## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

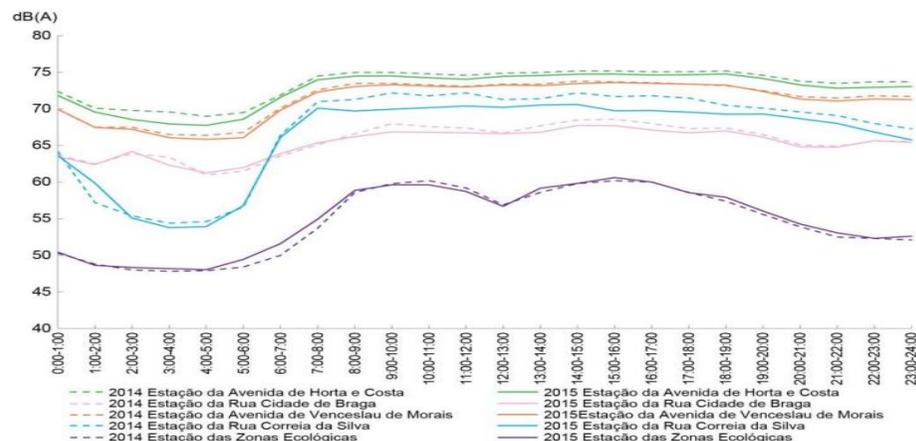
#### 6.2.7 Turismo e meio ambiente

##### Monitorização do ruído

- O ambiente sonoro é um elemento bastante importante da qualidade do ar e está intimamente ligado à qualidade de vida dos residentes e à experiência da viagem dos visitantes. No que diz respeito a Macau, o ruído advém principalmente do aumento do número de população e de veículos, assim como o número das obras da construção civil, entre outros factores.
- Neste momento, Macau dispõe de 5 estações de monitorização do ruído, distribuídos nos seguintes locais: Península de Macau, Taipa, Cotai, Coloane e Área Ecológica de Macau.
- De acordo com os dados da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, excepto na Área Ecológica, Macau em 2014-2015 a média Leq a cada 24 horas foi de 72,96 decibéis (A). Os valores mais altos já atingidos, foram de 75,1 decibéis (A), na Av. Horta e Costa.
- De acordo com a análise acima realizada, o nível de ruído é geralmente associado à intensidade do tráfego durante o dia e ao crescente número de obras em curso. Considerando que tem havido um crescente desenvolvimento da indústria do turismo em Macau, associado às grandes cadeias de hotéis, as demais instalações turísticas, bem como a construção de novas instalações de infra-estruturas, todos esses factores têm igualmente provocado ruído em Macau.
- A comparação realizada mostrou que o nível de ruído das diferentes zonas de Macau (excepto na Área Ecológica) é geralmente mais elevada do que o padrão de ruído dos restantes países asiáticos.

Fonte: Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental

**Gráfico 6.3: A média anual do nível sonoro contínuo equivalente (Leq) registado por hora nas diferentes estações fixas de monitorização do ruído ambiental (2014 – 2015)**



Fonte: Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental : “Relatório do Estado do Ambiente de Macau 2015”, 2016

**Quadro 6.1: Padrão de ruído das restantes regiões asiáticas**

Categoria (dB(A))		Singapura <sup>1</sup>	Tailândia <sup>2</sup>	Japão <sup>3</sup>	Taiwan <sup>4</sup>	Interior da China <sup>5</sup>
Regime diurno	Leq	75	-	60	67	60
	Leq (5min)	90	-	-	-	-
Regime nocturno	Leq	65	-	50	57	50
	Leq (5min)	70	-	-	-	-
Nível Leq a cada 24 horas		-	70	-	-	-
Nível Leq a cada 8 horas		-	75	-	-	-

Fonte: 1. Página electrónica da Agência Nacional do Ambiente de Singapura; 2. Página electrónica do Instituto de Investigação Ambiental da Tailândia; 3. Página electrónica do Ministério do Ambiente do Japão; 4. Página electrónica da Administração de Protecção Ambiental de Taiwan; 5. Página electrónica do Governo Popular Central da República Popular da China.

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

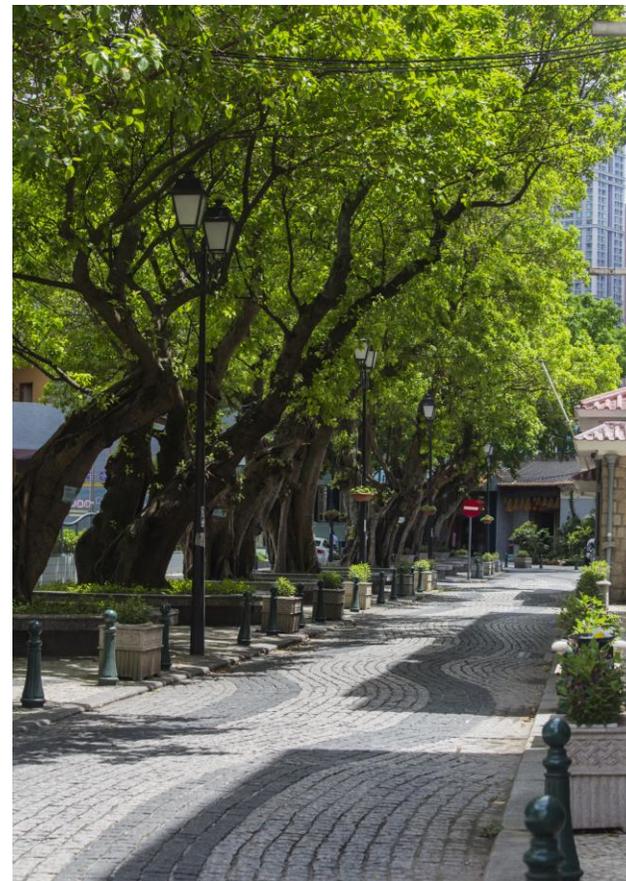
### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.7 Turismo e meio ambiente

---

##### Espaços verdes e ambiente ecológico

- No ano 2015, os espaços verdes na Península de Macau ocupavam uma área de 28,6%. A área verde de Macau inclui o espaço verde de lazer e recreação, espaço verde com paisagem ecológica, espaço verde ao longo das estradas, espaços verdes de produção de plantas e, igualmente, também inclui espaços verdes que não estão abertos ao exterior, como os espaços verdes ao longo da pista do Aeroporto e no Jockey Club.
- De acordo com a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, no ano 2015 Macau possuía 750 espécies de animais, o que representa um decréscimo de 3% na média anual, acentuado decréscimo das espécies de aves. Para a efectiva protecção do habitat natural, a Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental ofereceu espaços de protecção na área ecológica do Cotai para as espécies raras e sob ameaça de extinção. Até ao final do ano 2015, descobriram na região muitos animais que foram listados como classe II da protecção dos animais a nível nacional, como por exemplo, o colhereiro-de-cara-preta, o número mais elevado de espécies em perigo desta ave foi de 62, representando um decréscimo em relação ao ano 2014 que registou 63.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.2 Análise da Situação Actual

#### 6.2.8 Medidas para o Turismo Verde

Para promover o conceito de protecção ambiental, Macau adoptou as seguintes medidas de Turismo Verde:

- Em todos os projectos relacionados com o turismo e o ambiente, mereceu destaque ou o Plano Ambiental dos Hotéis de Macau;
- O “Prémio Hotel Verde Macau” criado pela Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental de Macau em 2007, até à presente data, já completou 10 anos, com o objectivo de incentivar o sector hoteleiro de Macau a conhecer melhor o princípio da gestão ambiental, premiando os hotéis que já adoptaram essas medidas de melhoramento ambiental, e simultaneamente enfatizar o sector hoteleiro para continuar a melhorar a importância do seu ambiente, no que diz respeito ao uso da electricidade, água e na gestão dos resíduos, qualidade do ar, controlo da poluição sonora, transporte e poluição luminária, entre outros, no sentido de contribuir para melhorar o ambiente. Além disso, pretende com essas medidas de protecção ambiental que sejam promovidas o seu uso igualmente para os clientes dos hotéis, fornecedores e empregados.
- O “Prémio Hotel Verde” organizado há 10 anos, os número de prémios já atribuídos desde o primeiro ano foram de 8 unidades hoteleiras, tendo aumentado substancialmente para 47 unidades hoteleiras, representando um aumento de quase 6 vezes, originalmente de 10% aumentou para 40% de hotéis premiados, equivalente a 1.500 quartos, passaram para 22.000 quartos premiados, um aumento de cerca de 15 vezes, representando um aumento inicialmente de 10% para quase 60% do total de número de quartos.
- Para continuar a promover as medidas de protecção ambiental, no ano 2011 o Governo da RAEM lançou o “Fundo de Protecção Ambiental e Poupança Energética”, com o objectivo de apoiar financeiramente todas as indústrias, por forma a poder comprar ou substituir os antigos equipamentos por produtos de poupança energética, com baixa emissão de gases de estufa e contribuir para a poupança de água.



## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.3 Avaliação de Propostas



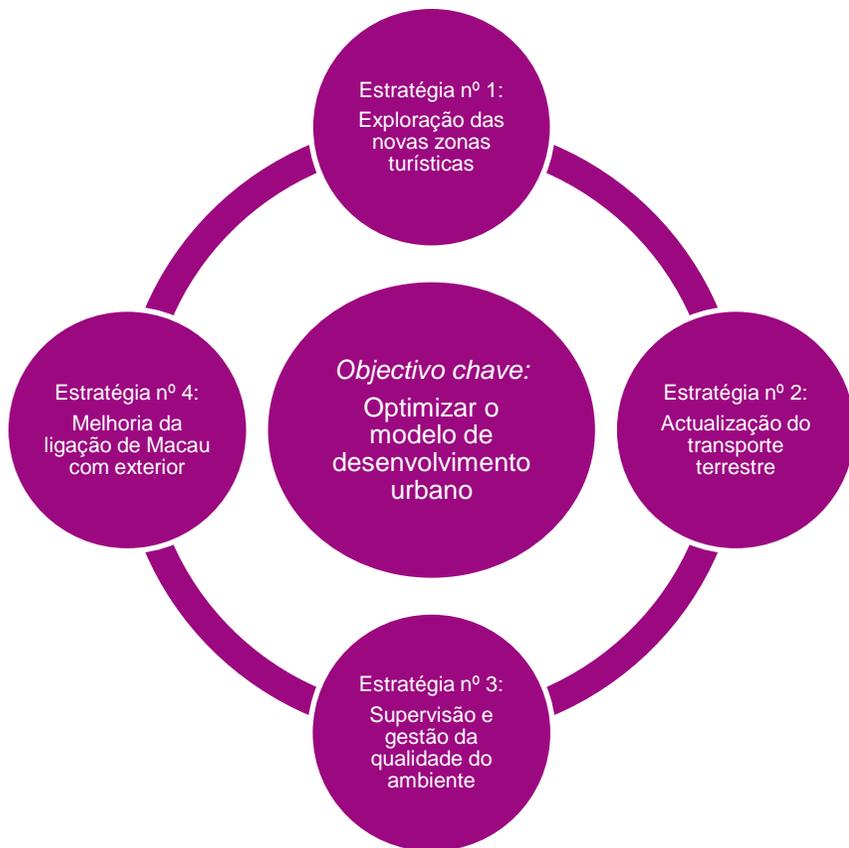
- O rápido desenvolvimento das cidades envolventes ao Grande Delta do Rio das Pérolas traz vantagens e competição para Macau;
- Actualmente os pontos turísticos estão espalhados em diferentes áreas, contudo ainda há falta de boas ligações de transportes;
- Parte da cidade antiga, localizada na área central da Península de Macau, está em condições muito degradadas;
- O Plano Director dos Novos Aterros irá proporcionar mais espaço para novos desenvolvimentos em Macau, contudo há limitações de terrenos a serem utilizados para o desenvolvimento do turismo.

- Estabelecer um sistema de ligação de transportes entre as diferentes áreas turísticas, para proporcionar aos visitantes mais diversidade de escolha nos produtos e opções mais flexíveis;
- É imperativo procurar novos pontos turísticos para Macau. A zona antiga da cidade, as áreas subaproveitadas como a costa marítima e a zona dos novos aterros apresentam à partida, um imenso potencial;
- A ligação entre os acessos pedonais e os acessos para veículos necessitam de serem melhorados.

- Apoio geral manifestada pelos residentes pelo Documento de Consulta Pública, no que diz respeito aos projectos de renovação urbana propostos.
- O congestionamento do tráfego é considerado um dos maiores obstáculos ao desenvolvimento do turismo.
- O equilíbrio entre o crescimento económico e a qualidade de vida dos residentes é muito importante, especialmente o factor mais importante relativo à distribuição de recursos.

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é otimizar o modelo de desenvolvimento urbano, focado no desenvolvimento de novas zonas com potencial e desenvolver adequadamente a zona dos novos aterros para oferecer aos residentes e visitantes alta qualidade de vida e espaços de turismo e cultura.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das quatro estratégias que se seguem:

- **Exploração das novas zonas turísticas:** Promover em diferentes zonas de Macau o plano de renovação urbana para oferecer aos residentes e visitantes alta qualidade de vida e espaços de turismo e cultura. Escolher um terreno na zona dos novos aterros para utilização do turismo, cultura, lazer e descanso.
- **Actualização do transporte terrestre:** Actualizar o transporte terrestre, fortalecer a experiência pedonal. Melhorar a sinalização e os sítios públicos para oferecer aos residentes e visitantes uma atmosfera agradável.
- **Supervisão e gestão da qualidade do ambiente:** Aplicar critérios mais altos no ambiente, supervisionando e gerindo a partir de vários ângulos, para melhorar a vida quotidiana na cidade.
- **Melhoria da ligação de Macau com exterior:** Fortalecer a ligação do transporte entre Macau e as cidades vizinhas para facilitar o acesso à cidade. Especialmente a ligação directa com o Aeroporto Internacional de Hong Kong o que irá reforçar a ligação entre Macau e o mundo.

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 6.4.1 Estratégia nº 1: Exploração das novas zonas turísticas

---

Macau começou o desenvolvimento urbano desde o século XVI, tendo demonstrado nos últimos dez anos um desenvolvimento rápido e sem precedentes. O rápido desenvolvimento económico provocou uma redução gradual da qualidade dos recursos urbanos e o desequilíbrio do desenvolvimento em algumas zonas da cidade. Com os recursos limitados e distribuídos em apenas algumas zonas, há bastantes áreas velhas que acabam por influenciar a qualidade da vida dos residentes tornando necessário efectuar renovação dessas zonas.

O número de visitantes de Macau tem aumentado anualmente. No entanto, um dos problemas de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau que atrai mais a atenção é a superlotação. A presente proposta de planeamento propõe novos programas e produtos turísticos com o intuito de oferecer aos residentes e visitantes alta qualidade de vida e espaços de turismo e cultura. Aliás, além de renovar as zonas relacionadas, propõe também utilizar uma parte da zona dos novos aterros para o turismo, cultura, lazer e espaços públicos.

No futuro, depois da finalização da construção das novas zonas turísticas, irão ter mais espaços para visitar. Desta forma, descentralizamos os visitantes e equilibramos o desenvolvimento entre as diferentes freguesias da cidade.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 6.4.2 Estratégia nº 2: Actualização do transporte terrestre

O transporte terrestre referido nesta estratégia trata-se principalmente das ruas pedonais e das faixas de rodagem. Uma rede de transportes bem planeada é um elemento fulcral em qualquer cidade turística a nível mundial, pois permite que os visitantes se desloquem eficazmente a pé ou de carro para os pontos turísticos. As condições da rede de transportes da cidade influenciam a impressão dos passageiros em relação a Macau. Uma rede de caminhos pedonais bem planeada revela-se bastante conveniente às pessoas (cidadãos e visitantes) para se deslocarem a pé até aos destinos. O facto de ter boas faixas de rodagem garante que os condutores possam chegar aos seus destinos a tempo e reduz a influência económica que o congestionamento do trânsito traz à cidade.

Não só conseguir chegar facilmente aos destinos turísticos, como também é necessário prestar atenção ao ambiente geral e às instalações em redor. Um sistema de sinais padronizado, instalações apelativas na rua e grandes espaços ambientais são elementos básicos duma rua pedestre de alto nível. Como tornar uma cidade bem organizada e acrescentar valor positivo à sua imagem é uma parte do plano para optimização da cidade que precisamos de prestar atenção. O mais importante é aumentar eficazmente a qualidade de vida dos residentes e permitir que Macau se torne numa cidade habitável com desenvolvimento sustentável.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 6.4.3 Estratégia nº 3: Supervisão e gestão da qualidade do ambiente

---

Ao longo dos anos, a indústria do turismo tem sido o principal pilar económico de Macau e também tem desempenhado um papel bastante importante na protecção dos recursos naturais. Com o rápido desenvolvimento do consumo de actividades turísticas, a poluição do ar, da água, a poluição sonora, etc., estão a ficar cada vez mais graves. O crescimento e o desenvolvimento da economia influenciam a qualidade do ambiente. Por isso, o presente plano propõe medidas eficazes para reduzir a poluição em geral e melhorar a qualidade do ambiente. Resumindo, para aumentar eficazmente a qualidade de vida dos residentes a primeira tarefa a realizar será fortalecer a supervisão e a gestão do ambiente.

Mais importante ainda do que as políticas de tratamento das emissões de poluição é reduzir essas emissões. Assim, com a ajuda das novas tecnologias e design criativos, podemos realizar os objectivos pré-planeados. Como tal, reduzir o consumo dos recursos, desenvolver construções ecológicas e utilizar materiais ecológicos são boas soluções; a promoção contínua pode melhorar eficazmente a qualidade do ambiente em geral.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 6.4.4 Estratégia nº 4: Melhoria da ligação de Macau com o exterior

A acessibilidade urbana interna é parte indispensável para todas as cidades com desenvolvimento sustentável. As instalações de infra-estruturas básicas do transporte desempenham um papel bastante importante. A rede de transportes da cidade com ligação ao exterior, em geral, pode ser dividida em dois aspectos, internacional e regional e os meios de transporte podem ser classificados em três categorias, marítimo, terrestre e aéreo.

Quanto ao nível internacional, é conveniente a deslocação entre Macau e o Aeroporto Internacional de Hong Kong. Os visitantes podem facilmente entrar através do Aeroporto Internacional de Hong Kong e chegar facilmente a Macau utilizando os meios de transporte marítimos do Terminal do SkyPier de Hong Kong. Esta ligação marítima directa entre Macau e o Aeroporto Internacional de Hong Kong, permite que Macau fique estreitamente ligada às grandes cidades internacionais. Para além do Aeroporto Internacional de Hong Kong, o Aeroporto Internacional de Guangzhou-Baiyun e o Aeroporto Internacional de Shenzhen também são importantes para manter a relação directa com o exterior.

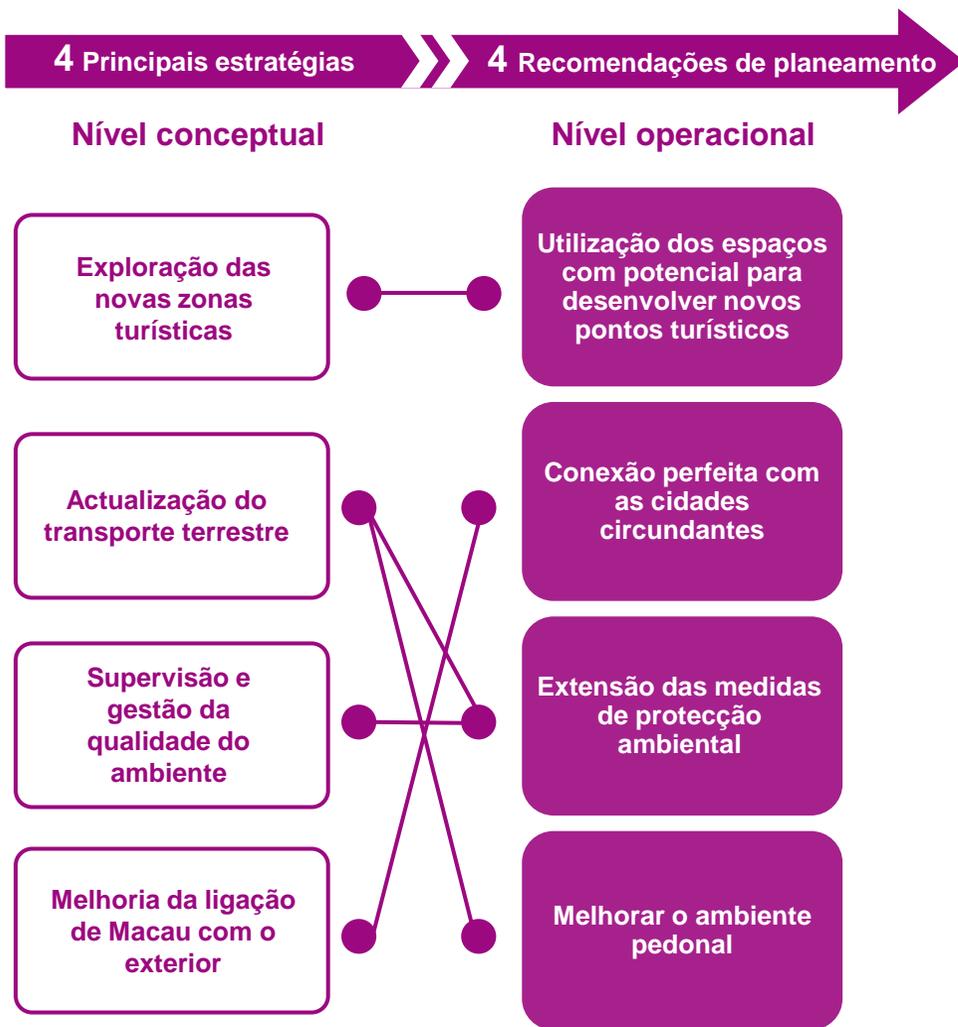
Quanto ao nível regional, a Ponte Hongkong-Macau-Zhuhai é uma infra-estrutura regional importante para Macau, assim como o caminho ferroviário interurbano Zhuhai-Guangzhou que fica perto da ponte. Através destas instalações de infra-estruturas, Macau ficará estreitamente ligado com as principais cidades da Região Delta do Rio das Pérolas, o que resulta numa vantagem para Macau, que é o transporte conveniente.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção



A fim de concretizar o objectivo chave de otimizar o modelo de desenvolvimento urbano, propõe-se quatro estratégias ao nível conceptual e quatro recomendações de planeamento propostas ao nível de implementação, com planos de acções de curto, médio e longo prazo.

**Utilização dos espaços com potencial para desenvolver novos pontos turísticos:** a zona dos novos aterros, as zonas ou construções renovadas na cidade e a costa marítima, entre outras, podem ser localidades para desenvolver novas zonas de turismo. Estas áreas podem ser utilizados pelos residentes ou visitantes como espaços públicos de arte, restauração ao ar livre e áreas culturais emblemáticas da cidade.

**Conexão perfeita com as cidades circundantes:** O Aeroporto Internacional de Hong Kong tem a vantagem de ligar os destinos aéreos das várias partes do mundo, por isso a ligação directa com este Aeroporto pode ajudar em atrair mais visitantes de média e de longa distância a Macau. Para além do presente Terminal do SkyPier de Hong Kong, podemos, ainda, aproveitar a Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau que está preste a concluir, permitindo, assim, os visitantes chegarem directamente a Macau. Por outro lado, podem, ainda utilizar as instalações de infra-estruturas terrestres das outras regiões, para melhorar a ligação de Macau com outras cidades vizinhas.

**Extensão das medidas de protecção ambiental:** Através de um planeamento integrado e coordenado é possível melhorar o padrão de protecção ambiental e manter o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo e da cidade de Macau. Através de várias medidas, reduzir-se-á o impacto da indústria do turismo sobre o meio ambiente em Macau, tornando Macau uma cidade verde, amiga do ambiente, ao mesmo tempo habitável e para onde se pode viajar.

**Melhorar o ambiente pedonal:** É necessário melhorar o modelo e o ambiente pedonal, para garantir a qualidade de vida dos residentes e para uma experiência turística agradável dos visitantes.

# 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

## 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### Recomendações de planeamento

**Estabelecimento de bases**  
*curto prazo (0-5 anos)*

**Promover produtividade e eficiência**  
*médio prazo (6-10 anos)*

**Concretizar o desenvolvimento sustentável do turismo**  
*longo prazo (mais de 10 anos)*

**P 4.1** Utilização dos espaços com potencial para desenvolver novos pontos turísticos

- P4.1.1 Renovação da zona Lai Chi Vun
- P4.1.2 Auxílio na utilização ou renovação dos edifícios antigos com valor

- P4.1.3 Renovação da Zona do Porto Interior

- P4.1.4 Utilização adequada das zonas dos novos aterros

**P 4.2** Conexão perfeita com as cidades circundantes

- P4.2.1 Ligação perfeita com o Aeroporto Internacional de Hong Kong
- P4.2.2 Reforçar a ligação entre os aeroportos nesta região

- P4.2.3 Ligação entre Macau e rede ferroviária regional

**P 4.3** Extensão das medidas de protecção ambiental

- P4.3.1 Extensão do “Prémio Hotel Verde Macau”
- P4.3.2 Elevar os padrões ecológicos dos veículos (incluindo a indústria do turismo)

- P4.3.3 Promoção de regras e princípios de construção de infra-estruturas verdes nas indústrias relacionadas com hotelaria e turismo

**P 4.4** Melhorar o ambiente pedonal

- P4.4.1 Melhorar o ambiente pedonal
- P4.4.2 Estabelecimento de sinalização turística interactiva

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.1 Utilização dos espaços com potencial para desenvolver novos pontos turísticos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.1.1	Renovação da zona Lai Chi Vun	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliação e planeamento do património na área dos Estaleiros Lai Chi Vun.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar o processo de avaliação do património e, apresentar um novo plano de renovação para o posicionamento e os conteúdos do planeamento.</li></ul>	Área da Cultura e Planeamento
P 4.1.2	Auxílio na utilização ou renovação dos edifícios antigos com valor	<ul style="list-style-type: none"><li>De acordo com a «Lei de Salvaguarda do Património Cultural», foi formulado um plano de reabilitação dos edifícios antigos com valor. Ao mesmo tempo incentivar os proprietários privados dos antigos edifícios a participarem no plano de reabilitação, para conservar e reutilizar os edifícios históricos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>De acordo com a «Lei de Salvaguarda do Património Cultural», foi oferecida assistência no desenvolvimento ou reabilitação dos edifícios históricos na zona histórica da cidade.</li><li>Apoio às propostas para a cooperação com proprietários por direito de edifícios históricos, com base na «Lei de Salvaguarda do Património Cultural», para conseguir a sua salvaguarda, reabilitação e revitalização.</li><li>De acordo com o regulamento de incentivos, medidas favoráveis e assistência da «Lei de Salvaguarda do Património Cultural», foi promovida a salvaguarda dos edifícios com valor cultural.</li></ul>	Área da Cultura

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.1 Utilização dos espaços com potencial para desenvolver novos pontos turísticos | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.1.3	Renovação da Zona do Porto Interior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguindo a direcção do futuro desenvolvimento da economia de bairros comunitários, foram propostas medidas de orientação para melhorar o desenvolvimento económico dos bairros comunitários.</li><li>• Criação de um cais dinâmico no Porto Interior com venda a retalho, restauração ao ar livre e com funções comerciais, restaurando desta forma a antiga vitalidade do Porto Interior. Ao mesmo tempo, o plano de reabilitação também é visto como uma oportunidade para abordar problemas de inundações e de congestionamento, mas deve ser integrado com a reestruturação actual de planeamento urbano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise da situação actual e estudos de viabilidade, por exemplo considerar a ligação histórica com o referido bairro, assim como averiguar a consistência das instalações de infra-estruturas existentes conseguem suportar a implementação de renovações nos bairros.</li><li>• Discussão com as partes interessadas sobre o plano de reabilitação, para recolher opiniões e sugestões públicas.</li><li>• Melhorar e completar o plano de reabilitação e colocá-lo em prática.</li><li>• Determinar um modelo de funcionamento adequado, um plano de manutenção e de promoção.</li></ul>	Governo da RAEM

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.1 Utilização dos espaços com potencial para desenvolver novos pontos turísticos | Plano de acção de longo prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.1.4	Utilização adequada das zonas dos novos aterros	<ul style="list-style-type: none"><li>Aproveitar o máximo as oportunidades de desenvolvimento da zona dos novos aterros, remodelando a imagem do turismo de Macau, reorganizando a distribuição do turismo na cidade. Oferta de uma ampla gama de serviços turísticos para os visitantes, como por exemplo, instalações culturais, de lazer e entretenimento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificação de novos terrenos na zona dos novos aterros para desenvolvimento turístico.</li><li>Planeamento conceptual na instalação dos equipamentos turísticos.</li></ul>	Área do Turismo e Planeamento

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.2 Conexão perfeita com as cidades circundantes | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.2.1	Ligação perfeita com o Aeroporto Internacional de Hong Kong	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construção de uma passagem directa entre o Aeroporto Internacional de Hong Kong com a Ponte Hong Kong – Macau – Zhuhai, permitindo aos visitantes atravessar a fronteira directamente para Macau.</li><li>• Estabelecimento de instalações de controlo dos passageiros aéreos na fronteira de Macau com saída para a Ponte Hong Kong – Macau – Zhuhai (por exemplo, verificação dos bilhetes aéreos, inspecção de bagagens), para que seja oferecido um serviço de controlo mais eficaz e para que o processo de embarque dos passageiros com saída de Macau para o Aeroporto Internacional de Hong Kong seja facilitado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discussão com o Governo da Região Administrativa Especial de Hong Kong para a possibilidade de ligação perfeita entre o Aeroporto Internacional de Hong Kong e Macau.</li></ul>	Governo da RAEM
P 4.2.2	Reforçar a ligação entre os aeroportos nesta região	<ul style="list-style-type: none"><li>• A Ponte Hong Kong-Macau-Zhuhai vai fortalecer a ligação entre os aeroportos das três cidades; ao mesmo tempo, também vai manter a ligação com o Aeroporto Bao'an de Shenzhen e o Aeroporto Internacional de Baiyun, Guangzhou.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Discussão entre as regiões locais sobre a possibilidade de ligação perfeita entre os aeroportos (via marítima ou ferroviária).</li></ul>	Governo da RAEM

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.2 Conexão perfeita com as cidades circundantes | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.2.3	Ligação entre Macau e rede ferroviária regional	<ul style="list-style-type: none"><li>Ligação de Macau ao Delta do Rio das Pérolas e outras cidades da China Continental através de uma rede ferroviária de alta velocidade.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aceleração da construção do novo acesso entre Macau e Guangdong.</li><li>Discussão entre as autoridades do Interior da China sobre a ligação directa entre a nova passagem e a rede ferroviária interurbana.</li></ul>	Governo da RAEM

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.3 Extensão das medidas de protecção ambiental | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.3.1	Expansão do “Prémio Hotel Verde Macau”	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuação da atribuição do “Prémio Hotel Verde Macau”, promovendo a adopção de medidas ecológicas pela indústria hoteleira, cumprindo a responsabilidade social de protecção ambiental.</li><li>• Continuação da promoção da participação de mais hotéis no “Prémio Hotel Verde Macau”.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuação da optimização dos critérios de avaliação do “Prémio Hotel Verde Macau”, por exemplo, melhorar a uniformização dos consumos de energia, água e reduzir o desperdício de alimentos e resíduos. Ao mesmo tempo, continuamos a auscultar as opiniões da indústria hoteleira e dos sectores relacionados, a fim de melhorar a equidade e aceitabilidade dos prémios.</li><li>• Melhorar os canais de divulgação do “Prémio Hotel Verde Macau”, para que mais visitantes e residentes conheçam o prémio, incentivando-os a pernoitarem em hotéis que tenham recebido o “Prémio Hotel Verde Macau”.</li></ul>	Área da Protecção do Ambiente
P 4.3.2	Elevar os padrões ecológicos dos veículos (incluindo a indústria do turismo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilização de veículos eléctricos, a gás ou híbridos, a fim de minimizar os riscos de poluição atmosférica.</li><li>• Eliminação gradual de veículos altamente poluentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoção de veículos eléctricos.</li><li>• Controlo da circulação de veículos com petróleo não qualificado e formação do pessoal de supervisão.</li><li>• Promoção das tecnologias de transporte ecológicas e de baixo carbono.</li><li>• Eliminação gradual de veículos não ecológicos.</li><li>• Revisão regular das normas de emissão de gases dos veículos.</li></ul>	Área da Protecção do Ambiente e dos Transportes

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.3 Extensão das medidas de protecção ambiental | plano de acção de médio prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.3.3	Promoção de regras e princípios de construção de infra-estruturas verdes nas indústrias relacionadas com hotelaria e turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Através da promoção de projectos de construção ecológica, adopção da mais recente tecnologia ecológica inovadora para o planeamento de instalações turísticas e hotéis.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Incentivo e promoção da introdução de elementos de construção ecológica nos novos projectos de construção no ramo turístico.</li><li>Optimização do conteúdo das directrizes ambientais relacionadas como referência para os hotéis.</li></ul>	Área da Protecção do Ambiente e das Obras Públicas

## 6. Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano

### 6.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 4.4 Melhorar o ambiente pedonal | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área
P 4.4.1	Melhorar o ambiente pedonal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construção de acessos sem obstáculos, melhorando a ligação dos acessos pedonais.</li><li>• Estudo sobre a extensão ou abertura de mais ruas pedonais em zonas turísticas fulcrais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelecimento de um sistema de acessos sem obstáculos, encurtando as distâncias e o tempo, para incentivar os visitantes e os residentes a fazerem caminhadas ecológicas.</li><li>• Continuação da melhoria do ambiente pedonal, implementação gradual do programa de optimização, com prioridade para a melhoria dos acessos pedonais nas zonas turísticas, e depois estender a outras zonas.</li><li>• Continuação da melhoria das instalações do bairro, inspecção de todas as passagens sem obstáculos de todos os bairros, de forma a facilitar ainda mais a mobilização dos residentes e visitantes.</li><li>• Extensão ou abertura gradual de mais ruas pedonais em zonas turísticas centrais, através do estabelecimento e embelezamento do sistema pedonal, aumento da conectividade e conforto entre os caminhos, estabelecimento de uma rede de caminhos pedonais, impulsionando desta forma a economia dos bairros comunitários.</li></ul>	Área dos Assuntos Cívicos, as Obras Públicas e os Transportes
P 4.4.2	Estabelecimento de sinalização turística interactiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalar sinalização turística interactiva para captar a atenção dos visitantes e residentes de Macau para as zonas turísticas. A informação turística de Macau contida no marco interactivo pode ser actualizada a qualquer momento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colocação de sinalização turística interactiva nas zonas turísticas e noutras zonas apropriadas.</li></ul>	Área da Turismo e Assuntos Cívicos e Municipais



# Capítulo 7

## Capacidade de Recepção Turística

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.1 Introdução

---

A capacidade de recepção turística trata-se de uma região em que se otimiza o âmbito da recepção de visitantes sem afectar o meio ambiente e a qualidade de vida dos residentes, e igualmente satisfazer as necessidades dos visitantes. A questão da capacidade de recepção vai limitar a capacidade de uma cidade para receber visitantes, levando ao congestionamento do trânsito, afectando a experiência dos visitantes e a qualidade de vida dos residentes. A gestão da capacidade de recepção turística deve tornar-se um ponto importante na estratégia de desenvolvimento e planeamento turístico a longo prazo.

Este capítulo analisa a capacidade de recepção de Macau, de acordo com três importantes critérios, (nomeadamente a capacidade de recepção física das infra-estruturas de turismo incluindo instalações, infra-estruturas dos transportes, alojamento e outros), capacidade de recepção social (nível de satisfação dos visitantes e residentes), bem como capacidade de recepção ecológica com 3 principais critérios, para assim definir se Macau possui, ou não, capacidade para continuar a receber continuamente o crescente número de visitantes. Este capítulo teve em conta com o “Relatório da Capacidade de Recepção” do Instituto de Formação Turística, sobre a situação actual do turismo de Macau, a previsão da capacidade de recepção e as opiniões recolhidas em consulta pública, para apresentar propostas de recomendações concretas e planos de acção permitindo deste modo elevar a capacidade de Macau e satisfazer o crescimento futuro do turismo.

Um destino turístico mundial necessita de ter várias opções de alojamento, produtos turísticos e instalações de serviços suficientes e variadas, para oferecer aos visitantes serviços de qualidade e experiências únicas e, assim, ganhar a reputação de destino de turismo e lazer reconhecidos internacionalmente. Macau é caracterizada por ser uma região com uma área geográfica pequena e de alta concentração populacional em que o valor económico da indústria do turismo é considerado elevado. Em virtude da escassez dos recursos naturais e de terrenos serem limitados, o problema da capacidade de recepção de Macau tem vindo a causar preocupações. O desenvolvimento do turismo de Macau e da sua capacidade de recepção precisa de uma gestão eficiente, para assegurar que a cidade tenha capacidade para se adaptar bem como de possuir instalações atractivas e ambiente agradável para receber os visitantes e assim concretizar a visão de construir um Centro Mundial do Turismo e Lazer.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

### **7.1 Introdução**

### **7.2 Análise da Situação Actual**

### **7.3 Avaliação das Propostas**

### **7.4 Objectivo Chave e Estratégias**

### **7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.1 Capacidade de recepção social - Destaque do Relatório do “Estudo da Capacidade de Recepção Turística de Macau” do Instituto de Formação Turística de Macau

#### “Estudo da capacidade de recepção turística de Macau” destaques do Relatório

Em 2003, o Gabinete do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura encomendou, pela primeira vez, ao Instituto de Formação Turística para elaborar o relatório anual, designado por “Estudo da Capacidade de Recepção Turística de Macau”, a fim de avaliar o melhor número de visitantes que Macau pode receber diariamente. Este estudo foi feito com base no princípio da capacidade de recepção social, através de inquéritos aos residentes e entrevistas aos visitantes sobre a sua opinião e experiência, avaliando o melhor número de visitantes diários, as principais instalações de infra-estruturas turísticas locais, a capacidade de recepção física dessas instalações turísticas se permitem ou não lidar com o aumento de visitantes.

O Instituto de Formação Turística adoptou dois métodos para estimar o melhor número de visitantes:

1. Capacidade de recepção social: inquéritos aos cidadãos de Macau e visitantes sobre as suas opiniões e percepção relativamente à indústria do turismo.
2. Capacidade de recepção real: avaliação à capacidade de recepção real das principais instalações de infra-estruturas turísticas de Macau.

As bases da estimativa da capacidade de recepção turística assentam maioritariamente nos resultados dos inquéritos a residentes de Macau e visitantes em horas de maior e menor afluência (capacidade de recepção social). O estudo concluiu que as instalações de infra-estruturas melhoraram continuamente e que a capacidade de recepção dos residentes em relação aos visitantes aumentou, enquanto que a capacidade de recepção turística de Macau tem vindo a aumentar de forma estável ao longo dos anos. Contudo, em 2014, a tendência no número ótimo de visitantes tem vindo a estabilizar do ponto de vista social é muito provável que tal tenha acontecido porque a qualidade de vida diária dos residentes e as experiências de viagem dos visitantes foram afectadas pelo crescimento contínuo da indústria, levando a uma deterioração da percepção pessoal.

#### Quadro 7.1: Capacidade de recepção turística versus número real de visitantes (2013-2014)

Anos	Capacidade de recepção turística (Visitantes diários)	Capacidade anual de recepção turística (Número anual de visitantes, milhões)	Número real de visitantes em Macau
2014	89.374 - 92.325	32.62 - 33.70	<b>31.525.632</b>
2013	87.573 - 94.956	31.96 - 34.66	<b>29.324.822</b>

Fonte: Portal do Instituto de Formação Turística; Corpo de Polícia de Segurança Pública

Apesar o número de visitantes que visitam Macau anualmente, aparenta ser razoável, no entanto nos períodos considerados de pico de entradas o melhor número de visitantes apresentado pelo relatório continua a ser elevado. A tabela 7.2 mostra que em 2014 registaram-se 115 dias em que o número de visitantes ultrapassou a capacidade suportável de recepção (92.325). No futuro, Macau necessita de controlar efectivamente o número de visitantes nos períodos de pico para melhor distribuir de forma proporcional os visitantes.

O “Relatório de Estudo da Capacidade de Recepção” do Instituto de Formação Turística é uma avaliação anual no entanto, não apresenta previsões quanto à capacidade de recepção turística para o futuro.

#### Quadro 7.2: Padrões de tráfego de visitantes (2014)

	Dias	Tráfego diário de visitantes		
		Baixo	Médio	Alto
Dias de pico de afluência	15	115.000	127.000	152.000
Dias de grande afluência	100	91.000	100.0	115.000
Dias normais	250	52.000	79.0	91.000
<b>Número total de visitantes</b>				<b>31.500.000</b>

O Relatório também avalia sobre a capacidade de recepção real dos serviços e instalações de turismo, salientando-se os seguintes pontos:

- Os serviços de transportes marítimos, recepção dos serviços de grupos de excursões e instalações de postos fronteiriços se conseguem manter ou expandir a sua capacidade de recepção para acomodar mais visitantes;
- Actualmente, o número de quartos no sector hoteleiro é inferior ao melhor número de visitantes, especialmente na época de maior procura, por serem insuficientes; no entanto o desenvolvimento e planeamento do sector permitirá fornecer um maior número de quartos para Macau;
- Com base no aumento contínuo de visitantes, a capacidade de recepção física dos transportes públicos, especialmente dos táxis e dos autocarros públicos vão continuar a funcionar sob pressão;
- Os principais pontos turísticos e restaurantes de Macau não são manifestamente suficientes em períodos de pico de entradas nem têm capacidade para um número muito elevado de visitantes.

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.2 Capacidade de recepção social - Inquéritos aos visitantes e residentes

#### Percepção dos visitantes e residentes relativamente à capacidade de recepção turística de Macau

Para conhecer de forma mais aprofundada as opiniões de visitantes e residentes sobre a capacidade de recepção turística e a indústria do turismo de Macau, foram realizados dois grupos de inquéritos de rua a visitantes e a um grupo de inquéritos telefónicos a residentes, a fim de recolher as suas opiniões.

#### Inquéritos aos visitantes

- Os resultados dos inquéritos mostram que em seis áreas de avaliação o nível de satisfação é aceitável, porém as áreas em que demonstram maior preocupações estão relacionados com as instalações de infra-estruturas dos transportes, especialmente com as dificuldades de apanhar táxis.
- O nível de satisfação em relação aos pontos turísticos é relativamente mais baixa, demonstrando que existem problemas relacionados com excessivo congestionamento dos pontos turísticos. Para além disso, a tabela 7.3 mostra que nas épocas de pico de turismo (Fevereiro), a percepção dos visitantes em relação ao congestionamento nos locais turísticos é afectada e o nível de satisfação tem vindo a cair significativamente.

#### Inquéritos aos residentes

- Em geral, os residentes consideram que Macau permite disponibilizar serviços e instalações de infra-estruturas adequadas e convenientes, satisfazendo as necessidades de turismo actuais. No entanto, a maioria dos residentes acredita que a capacidade de recepção das instalações de infra-estruturas dos transportes é insuficiente, demonstrando que Macau necessita de melhorar neste domínio.
- O inquérito aos residentes incluía ainda um inquérito aberto. A maioria dos entrevistados considera que o congestionamento nas estradas e no sistema de transportes públicos de autocarros e táxis constituem o principal problema da capacidade de recepção turística de Macau.
- Simultaneamente, os residentes desejam que Macau possa diversificar a oferta de pontos turísticos e resolver o problema do nível de congestionamento nos locais turísticos existentes para aumentar a capacidade de recepção de Macau no futuro.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

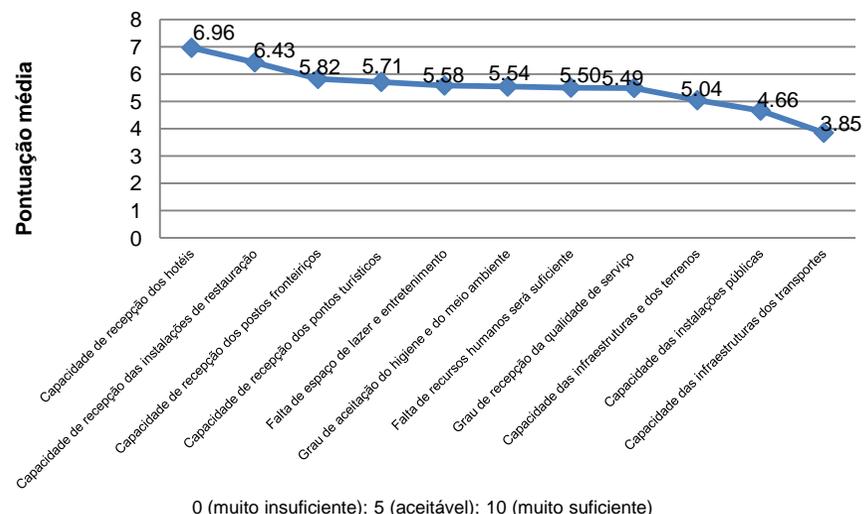
Quadro 7.3: Avaliação subjectiva da capacidade de recepção turística – visitantes\*

Instalações adequadas (Situação actual da capacidade de recepção turística)	2015/10 (Pontuação média)	2016/02 (Pontuação média)**
<b>Pontos Turísticos</b>		
Grau de congestionamento	3.26	3.00
Experiência geral	4.03	4.00
<b>Infra-estruturas de transportes</b>		
Experiência geral	3.66	3.66
<b>Postos fronteiriços</b>		
Experiência geral	4.02	3.94
<b>Instalações hoteleiras</b>		
Experiência geral	4.04	3.97
<b>Retalho</b>		
Experiência geral	3.81	3.85
<b>Restauração</b>		
Experiência geral	3.73	3.85

\* As avaliações estão divididas em cinco níveis: (1 - muito insatisfeito, 3 - aceitável, 5 - muito satisfeito).

\*\* A época turística coincide com o Ano Novo Chinês em Fevereiro.

Figura 7.1: Avaliação subjectiva da capacidade de recepção turística - Residentes



# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.3 Actual capacidade de recepção turística - Zonas turísticas afectadas pelas grandes aglomerações

De acordo com o “Estudo da Capacidade de Recepção Turística de Macau” do Instituto de Formação Turística e com os resultados dos inquéritos a visitantes e residentes levados a cabo pelos grupos de investigação, a superlotação de pessoas nos pontos turísticos é um problema de grande dimensão, pois reflecte um número excessivo de visitantes naqueles locais, afectando a qualidade de vida dos residentes e as experiências dos visitantes.

Segundo as entrevistas realizadas nos diversos serviços do Governo e análises nos respectivos locais, identificou três áreas actualmente congestionadas em Macau e com potencial para atingirem esse nível de congestionamento:

- **Largo do Senado - Ruínas de São Paulo**
- **Templo de A-Má – Museu Marítimo (potencial)**
- **Zona antiga da Taipa e Casas-Museu da Taipa (potencial)**

O número de visitantes é consideravelmente elevado, a densidade populacional é alta para além de não haver espaços livres. Estes três factores combinados concluem que a zona do Largo do Senado - Ruínas de São Paulo estejam sobrelotados e prevê-se que os visitantes continuem a aumentar com o desenvolvimento do turismo. As zonas do Templo de A- Má – Museu Marítimo e a zona antiga da Taipa-Casas Museu da Taipa são procuradas pelos visitantes e com tendência para se tornarem em zonas sobrelotadas.

#### Mecanismos de controlo e gestão de multidões existentes actualmente em Macau:

Para aliviar o congestionamento em locais turísticos, o Governo da RAEM adoptou uma série de medidas de controlo e gestão de multidões, incluindo:

- Instalação de sinaléticas turísticas para indicar claramente as direcções aos visitantes, através de canais de circulação de visitantes para facilitar a movimentação e reduzir o congestionamento.
- Certos pontos turísticos mais importantes e procurados têm agentes da polícia turística (incluído o Largo do Senado, as Ruínas de São Paulo, o Templo de A-Má e a Praça Flor de Lótus, entre outros), destacados para gerir as actividades relacionadas, prevenir crimes e aliviar o congestionamento.
- Foram estabelecidos três níveis de medidas de controlo e gestão de multidões. Caso se registre uma situação de sobrelotação são implementadas estas medidas para limitar o acesso de pessoas e aliviar o congestionamento.

Este conjunto de medidas são principalmente de controlo para resolver o problema da sobrelotação; recomendando ainda estratégias adicionais e planos de acção para prevenir essas situações de congestionamento, resolvendo de forma compreensiva o problema.

Imagem 7.1: Zonas turísticas actualmente congestionadas em Macau e com potencial para atingirem esse nível de congestionamento



Fonte da imagem: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.4 Actual capacidade de recepção turística - Previsão de capacidade de recepção turística

As previsões turísticas são um passo importante no planeamento da indústria do turismo, podendo auxiliar na compreensão e apoio da direcção de desenvolvimento no futuro, e na elaboração de indicadores chaves. O Plano Geral apresenta uma estimativa global para a indústria do turismo de Macau, tomando em consideração situações que possam ocorrer e criando uma base para as previsões da situação actual no desenvolvimento da indústria do turismo, incluindo o número total de visitantes, despesas dos visitantes não relacionados com o jogo, número de quartos dos hotéis, retalho, restauração, pagamentos de entradas nas instalações de entretenimentos, entre outras exigências de fornecimento e capacidade de recepção. A referência para o cálculo das duas situações de aumento pode consultar no “Relatório Específico da Capacidade de Recepção Turística”.

Os dois cenários previsíveis são:

1. Cenário de baixo crescimento - considerando que o crescimento do número de visitantes será menor do que o dos registos históricos (aumento médio anual entre 1 e 2%).
2. Cenário de moderado crescimento - considerando que o crescimento do número de visitantes será moderado (aumento médio anual entre 3 e 5%).

O Quadro seguinte resume os dois cenários de crescimento até 2025, apresentando as principais previsões para a área do turismo de Macau. As previsões apontam para um aumento da oferta de hotéis e de resorts integrados de grande dimensão, reforço na promoção dos mercados e actividades de vendas, desenvolvimento activo dos produtos turísticos, para que Macau possa atrair um maior número de visitantes que pernoitam, bem como o aumento do tempo de estadia.

	2016	Cenário de baixo crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025	Cenário de moderado crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025
Número total de visitantes	30.95 milhões	33 a 35 milhões de visitantes	38 a 40 milhões de visitantes
Número de empregados relacionados com a indústria do turismo*	242.000	258.000	295.000
Despesas dos visitantes não relacionados com o jogo	USD 6.6 mil milhões	USD12 a 13 mil milhões	USD13 a 14 mil milhões
Tempo médio de permanência dos visitantes que pernoitam	2.1 dias	2.3 dias	2.3 dias
Percentagem de permanência	50,7%	56%	53%

\*O número de empregados relacionados inclui os trabalhadores não residentes de Macau

Obs: As estimativas deste Plano foram baseadas nos dados do ano de 2015

Fonte : Direcção dos Serviços de Estatística e Censos ; dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.4 Actual capacidade de recepção turística - Previsão de capacidade de recepção turística

	2016	Cenário de baixo crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025	Cenário de moderado crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025
Taxas de ocupação hoteleira	83%	82%	84%
Número de quartos dos hotéis	37.634	48.600	51.900
Número de visitantes que pagam entradas nas instalações de entretenimento e espectáculos	2.9 milhões (Estimativa em 2015)	9 milhões	9.9 milhões
Necessidade de espaços comerciais pela indústria do turismo (Área total da superfície )	631.000 metros quadrados (Estimativa em 2015)	866.000 metros quadrados	993.000 metros quadrados
Necessidade de espaços de restauração para a indústria do turismo (Área total da superfície )	334.000 metros quadrados (Estimativa em 2015)	416.000 metros quadrados	477.000 metros quadrados
Necessidade de terrenos (Área total da superfície)	466.000 metros quadrados (Estimativa em 2015)	3.67 milhões de metros quadrados	4.17 milhões de metros quadrados

Obs: As estimativas deste Plano foram baseadas nos dados do ano de 2015

Fonte : Direcção dos Serviços de Estatística e Censos; dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.5 Capacidade real de recepção turística - Capacidade de recepção dos transportes

De acordo com o estudo sobre a capacidade de recepção social, as insuficiências da capacidade de recepção dos transportes são consideradas um dos problemas principais que afectam o desenvolvimento futuro do turismo de Macau. O Plano Geral apresenta uma avaliação compreensiva ao sistema de transportes actual e futuro e tendo em conta o impacto da construção das novas instalações de infra-estruturas. A avaliação inclui diferentes áreas do sistema de transportes, como os postos fronteiriços, serviços intermodais de transportes e transportes de superfície. Esta avaliação toma em conta as necessidades dos visitantes, que incluem os portos e utilizadores de transportes. Seguidamente são apresentadas as novas instalações de infra-estruturas e a data prevista para a sua conclusão:

- Ponte Hong Kong- Zhuhai- Macau (prevista com condições de entrada em funcionamento para final de 2017)
- Novo Canal Guangdong-Macau (prevista a conclusão em 2019)
- Expansão do Edifício do Posto Fronteiriço do Cotai (hipoteticamente concluído em 2025)
- Metro Ligeiro (Linha da Taipa estará hipoteticamente concluída e entrará em serviço em 2019, continuando-se com a construção até à Península de Macau)
- Projecto de expansão do Aeroporto Internacional de Macau (prevista a conclusão da terceira fase do projecto em 2040)

A lista seguinte resume as principais previsões para o sistema de transportes de Macau:

	2015	Cenário de baixo crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025	Cenário de moderado crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025
<b>Capacidade de recepção dos barcos de passageiros (No caso de manter inalterada as frequências de viagens destes barcos)</b>	<p><b>Terminal Marítimo do Porto Exterior:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C ≥ 1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Terminal Marítimo Provisório de Taipa:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C ≥ 1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p>	<p><b>Terminal Marítimo do Porto Exterior:</b> V/C &lt; 0.9 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Terminal Marítimo da Taipa:</b> V/C ≥ 1.5 período de ponta de um dia normal V/C ≥ 1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p>	<p><b>Terminal Marítimo do Porto Exterior:</b> V/C &lt; 0.9 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Terminal Marítimo da Taipa:</b> V/C ≥ 1.5 horas de pico do dia normal V/C ≥ 1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p>
<b>Capacidade de recepção dos postos fronteiriços (instalações)</b>	<p><b>Portas do Cerco :</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Terminal Marítimo do Porto Exterior, Terminal Marítimo Provisório de Taipa, Aeroporto:</b> V/C &lt; 0.9 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Outros postos fronteiriços :</b> V/C &lt; 0.9 todos os períodos</p>	<p><b>Aeroporto, Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Outros postos fronteiriços:</b> V/C &lt; 0.9 todos os períodos</p>	<p><b>Aeroporto, Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes</p> <p><b>Outros postos fronteiriços:</b> V/C &lt; 0.9 todos os períodos</p>

\*Proporção de volume por capacidade de recepção (V/C): abaixo de 0,9 significa que a situação é aceitável; entre 0,9 e 1,5 significa que a situação é preocupante; acima de 1,5 mostra que a situação é inaceitável. Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.5 Capacidade real de recepção turística - Capacidade de recepção dos transportes

	2015	Cenário de baixo crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025	Cenário de moderado crescimento de visitantes Resultados estimados para 2025
<b>Serviços de correspondência de autocarros públicos nos postos fronteiriços</b>	<b>Portas do Cerco :</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes <b>Outros Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes <b>Outros Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes <b>Outros Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos
<b>Serviço de correspondência de táxi nos postos fronteiriços</b>	<b>Todos os Postos Fronteiriços :</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Todos os Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Todos os Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos
<b>Serviço de correspondência de autocarros que fazem percurso entre os hotéis e nos postos fronteiriços</b>	<b>Todos os Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta de dias de elevado número de visitantes <b>Outros Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos	<b>Posto Fronteiriço do Cotai:</b> V/C = 0.9-1.5 período de ponta de um dia normal V/C = 0.9-1.5 horas de ponta em dias de elevado número de visitantes <b>Outros Postos Fronteiriços:</b> V/C < 0.9 todos os períodos

\*Proporção de volume por capacidade de recepção (V/C): abaixo de 0,9 significa que a situação é aceitável; entre 0,9 e 1,5 significa que a situação é preocupante; acima de 1,5 mostra que a situação é inaceitável

De acordo com a análise detalhada da avaliação, foram descobertos alguns problemas importantes relacionados com os transportes:

- Os serviços de transportes marítimos de/para Macau enfrentam um problema de insuficiência de capacidade, sendo que os visitantes precisam de ajustar os seus tempos de viagem em períodos de pico de viagem.
- Embora a oferta total dos serviços de táxis sejam suficientes para responder às necessidades da procura nas horas de ponta dos postos fronteiriços, no entanto, existem muitos outros factores envolvidos, a situação real do serviço de táxis é muito pior do que o previsto, incluindo a recusa dos taxistas em transportar os visitantes para as zonas super congestionadas, horários flexíveis dos táxis e situação real da distribuição de táxis.
- Em alguns postos fronteiriços mais procurados, os serviços de transporte intermodal entre autocarros públicos também não são suficientes para responder às necessidades de procura elevadas, sendo recomendado que se expanda de forma moderada a capacidade de recepção dos transportes de autocarros.
- Em períodos não picos, regista-se uma situação de excesso de oferta de “shuttle bus” dos hotéis, verificando-se situações de congestionamento nos locais de largada de visitantes.
- Devido ao aumento de visitantes para Macau no futuro, as instalações dos serviços de Alfândega, de Imigração e as áreas restritas dos postos fronteiriços deverão atingir a superlotação, por isso recomenda-se que sejam alargados os canais de e-channels nas áreas de saídas e chegadas.
- Os trabalhadores não residentes são aqueles que mais utilizam diariamente, os postos fronteiriços para entrarem e saírem de Macau, o que irão contribuir uma grande pressão para os postos e os transportes transfronteiriços.

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.6 Capacidade de recepção do meio ambiente - Consumo de recursos pela indústria do turismo

A indústria do turismo é uma indústria ligada ao consumo, que depende de diferentes recursos naturais para funcionar, especialmente de energia e água.

#### Consumo energético e emissões de carbono

Actualmente, Macau não tem uma avaliação ao consumo energético e emissões de carbono na indústria do turismo, daí que este Plano tenha usado como referência o relatório do estudo da “Análise ao desenvolvimento económico e emissões de CO2 da Macau”, tendo-se descoberto que o sector que mais consome energia em Macau é o sector dos serviços, incluindo hotelaria, restauração e jogo, bem como transportes (gráfico 7.2). Estes sectores têm um impacto significativo nas emissões de carbono locais.

O relatório de estudo estabelece quatro cenários de desenvolvimento para Macau e propõe medidas e políticas de poupança energética de forma eficaz e activa para reduzir o consumo de energia e emissões de carbono em Macau. Sendo a indústria do turismo o maior consumidor de energia em Macau a, pelo que, Macau necessita de reforçar as medidas de protecção ambiental no sector, a fim de minimizar o uso de energia e emissões de carbono.

#### Consumo de Água

O presente Plano faz uma previsão quanto ao consumo de água na indústria do turismo para os dois cenários de crescimento do número de visitantes. De acordo com o gráfico 7.3, o consumo de água no turismo local é apenas uma pequena parte no consumo total de água de Macau, demonstrando que o desenvolvimento actual e futuro do turismo não terá um grande impacto na capacidade e no sistema de águas de Macau. É proposto que Macau continue a adoptar medidas de poupança de água neste sector, para que a quantidade de água usada pelo sector continue a manter-se num nível aceitável.

Fonte : Relatório da “Análise ao desenvolvimento económico e emissões de CO2 da Macau” 2015 elaborado pelo Instituto de Energia e Economia Ambiental da Universidade de Tsinghua e Centro de Inovação de Dongguan da Tsinghua; dados recolhidos pela equipa de planeamento

Gráfico 7.2: Consumo de energia das diversas indústrias em Macau (TCE)

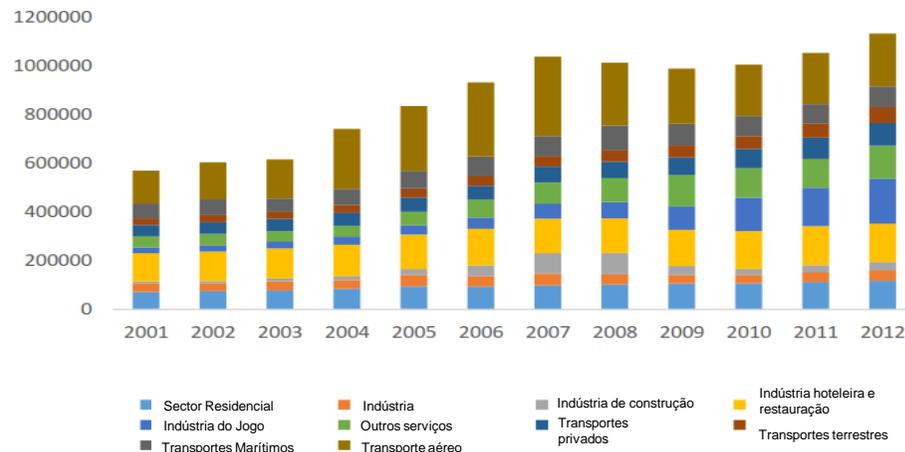
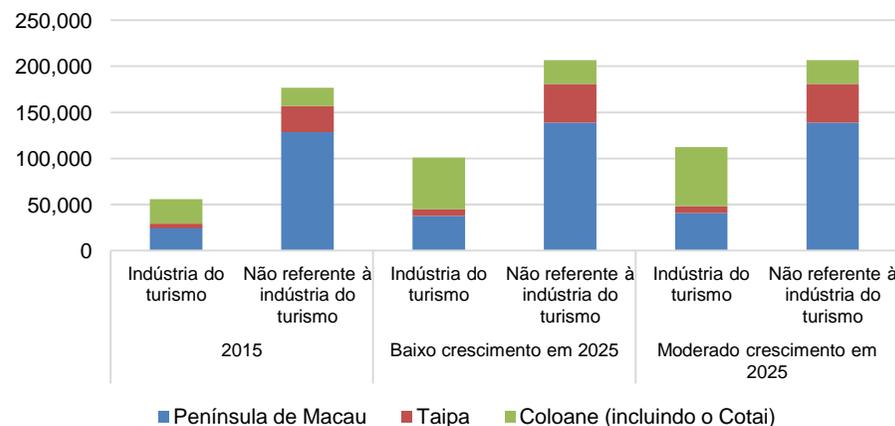


Gráfico 7.3: Previsão de Consumo de Água em Macau (m³ / dia)



# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.2 Análise da Situação Actual

### 7.2.7 Capacidade de recepção do meio ambiente - Resíduos sólidos e desperdícios da indústria do turismo

As águas residuais e os resíduos sólidos na indústria do turismo são um problema ambiental comum. O excesso de resíduos sólidos e de esgotos afecta gravemente o meio ambiente e por isso mesmo, é muito importante não só compreender estes dois problemas como apresentar medidas de gestão adequadas.

#### Resíduos sólidos

Actualmente o principal método de tratamento de resíduos sólidos em Macau é através da incineração, os resíduos recolhidos são depois encaminhados para a Central de Incineração de Resíduos Sólidos de Macau (de agora em diante designada por Central de Incineração) para tratamento. Assim, pode-se usar a capacidade de tratamento da Central de Incineração para avaliar a capacidade de Macau em relação aos resíduos sólidos.

No gráfico 7.4 pode-se ver que quantidade de resíduos sólidos produzidos pelo sector do turismo tanto a curto como longo prazo não têm um grande impacto na capacidade de tratamento da Central de Incineração. Esta Central tem capacidade de tratamento suficiente para responder ao aumento futuro dos resíduos sólidos criados pelo sector. Ao mesmo tempo, o plano de expansão da Central vai elevar a capacidade de tratamento das instalações.

Embora a quantidade de resíduos sólidos criados pelo sector do turismo local ainda se encontre num nível aceitável, em termos de reciclagem de resíduos esta componente ainda não atingiu as expectativas da população, já que a longo prazo deverá manter-se num nível baixo de 18% a 20%. Assim, deve-se incentivar a indústria do turismo a expandir mais activamente o seu plano de reciclagem de resíduos sólidos, ajudando a aumentar o nível de reciclagem de resíduos de Macau para que este se torne num destino de protecção ambiental.

#### Águas residuais

Actualmente, Macau tem cinco estações de tratamento de águas residuais, incluindo a Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) da Península de Macau, Taipa, de Coloane, entre outras, responsáveis pelo tratamento diário de quantidade significativa de águas residuais. De acordo com o gráfico 7.5, no total de águas residuais a proporção de águas residuais geradas pela indústria do turismo é baixa, pelo que afecta relativamente pouco o sistema de tratamento de águas residuais de Macau. A curto prazo, a ETAR da Península de Macau vai deixar de ter capacidade de tratamento suficiente, pelo que o Governo da RAEM está a planear a construção de uma nova ETAR na ilha artificial da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau. A longo prazo, o tratamento dos esgotos será distribuído pela Península, Aterros da Zona A e B, diminuindo a pressão na ETAR da Península.

Fonte : Dados recolhidos pela equipa de planeamento

Gráfico 7.4: Previsão do processamento de resíduos da indústria do turismo - Central de Incineração de Macau (toneladas/dia)

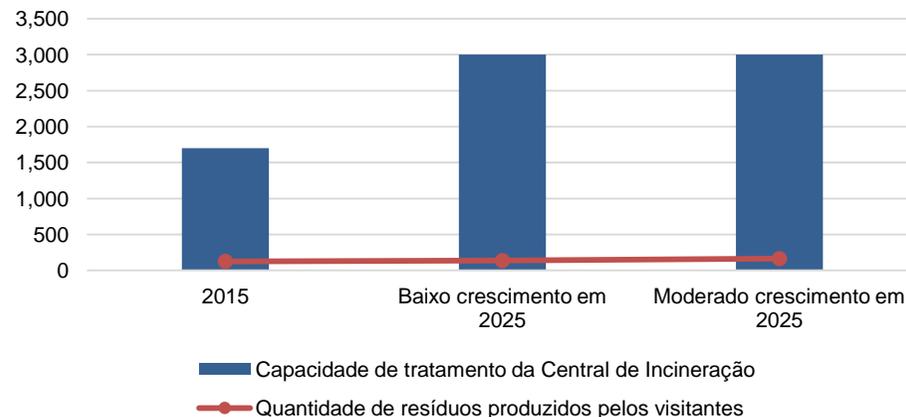
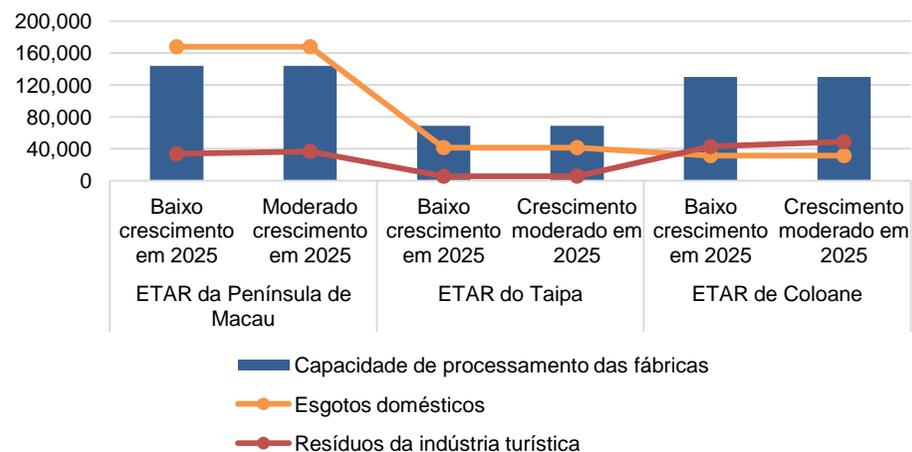


Gráfico 7.5: Previsão da quantidade de águas residuais tratadas nas ETAR's de Macau (metros cúbicos/dia)



# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.3 Avaliação das Propostas



- O Instituto de Formação Turística de Macau elaborou o “Estudo da capacidade de recepção turística de Macau” que aborda a capacidade de recepção social e física e identifica os principais problemas relacionados com o congestionamento do trânsito e dos pontos turísticos.
- O principal problema da capacidade de recepção inclui o problema do trânsito (dificuldades em apanhar táxi, superlotação de autocarros públicos, e congestionamentos nas estradas) e a elevada concentração de visitantes nos pontos turísticos na época de pico. Deste modo, a capacidade de recepção dos transportes e dos pontos turísticos devem ser objectos de uma maior atenção.
- Os trabalhadores não residentes que saiam e entram diariamente a Macau, vão originar o congestionamento nos postos fronteiriços e no trânsito.
- As previsões relativas à capacidade de recepção ambiental de Macau mostram que ainda se encontra num nível aceitável. No entanto, a taxa de utilização de reciclagem de resíduos sólidos é relativamente baixa, pelo que com o aumento dos visitantes a Macau, estimando-se que, haverá crescimento dos resíduos sólidos e das águas residuais produzidas pela indústria do turismo.

- O relatório apresenta dois cenários de crescimento previstos para longo prazo, relativos ao desenvolvimento da indústria do turismo de Macau até 2025.
- O Metro Ligeiro é a espinha dorsal da rede de transportes de Macau, sendo a chave para diminuir o congestionamento, por isso é necessário que seja ligado aos postos fronteiriços.
- A Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau quando concluído, irá diminuir o congestionamento nos Terminais Marítimos.
- Neste sentido, propõe-se que uma grande parte das necessidades de travessia das fronteiras sejam transferidas para o Posto Fronteiriço do Cotai para diminuir o congestionamento nas Portas do Cerco bem como e o congestionamento gerado pelas viagens entre a Península de Macau e o Cotai.
- Os serviços de táxis devem passar por um grande aumento e melhoria substancial.
- É necessário encorajar e expandir o sistema de reciclagem de resíduos sólidos da indústria do turismo, bem como otimizar de forma significativa as instalações de tratamento de resíduos.

- O público demonstra grande preocupação com o aumento dos visitantes para Macau, porque considera que Macau já tem vindo a receber um elevado número de visitantes. Com o acentuado aumento de visitantes, poderá vir a causar um impacto negativo junto dos residentes e visitantes.
- Macau deve continuar a desenvolver as instalações de infra-estruturas básicas, melhorando e expandindo a rede de transportes e otimizando os procedimentos de passagem fronteiriça.
- Construir novas atracções e áreas de compras longe das zonas centrais e promover outras zonas da cidade a fim de reduzir o problema de congestionamento
- O público considera que devem ser intensificados os trabalhos de redução de emissões poluentes e de acções de reciclagem.

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é **gerir a capacidade de recepção da indústria do turismo de Macau**, aumentar essa capacidade de recepção e reduzir no máximo o impacto negativo no ambiente, nos visitantes e nos residentes.

Para aliviar a questão da capacidade de recepção turística deverá ser por meio de gestão adequada, compreender activamente a capacidade de recepção turística, para que através da orientação de estratégias e recursos se possa resolver os respectivos problemas, No futuro, é necessário gerir de forma activa o sector do turismo para que se possa atingir o objectivo esperado.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das seis estratégias que se seguem:

- **Monitorizar a situação da capacidade de recepção turística de Macau:** A medição é o principal aspecto a melhorar, seguindo-se o estabelecimento de metas e monitorização do progresso.
- **Direccionar e desviar os visitantes nos períodos de pico:** Diminuir o número de visitantes que visitam Macau em períodos de forte congestionamento, bem como o fluxo de pessoas nas zonas turísticas.
- **Aliviar a situação de congestionamento nos pontos turísticos:** Definição das principais áreas turísticas a ter em atenção e formulação do plano de gestão dos espaços, elaborando medidas eficazes, para resolver os problemas de segurança e congestionamento.
- **Resolver o problema da capacidade dos transportes:** Confirmar a optimização das políticas para resolver os problemas de transportes a curto, médio e longo prazo.
- **Elevar e expandir os recursos humanos:** A existência de recursos humanos suficientes e de alta qualidade é um requisito chave para um turismo de alta qualidade.
- **Diminuir o impacto da indústria do turismo no ambiente:** Incentivar a implementação de mais medidas de protecção ambiental no sector do turismo para reduzir o impacto negativo no ambiente do desenvolvimento da indústria.

Algumas destas estratégias sobrepõem-se com outras presentes em outros relatórios, no entanto este documento dá uma proeminência à importância da gestão da capacidade de recepção da indústria do turismo.

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 7.4.1 Estratégia nº 1: Monitorizar a situação da capacidade de recepção turística de Macau

Para melhorar a capacidade de recepção é essencial avaliar a situação bem como a procura, para depois se levar a cabo da monitorização. A capacidade de recepção envolve a nível da sociedade e das instalações de infra-estruturas físicas. Desde 2003, o Instituto de Formação Turística tem vindo a estudar a capacidade de recepção turística de Macau, traçando as tendências e diferenciado os pontos de interesse. Esse estudo sobre a capacidade de recepção turística será um importante recurso para a monitorização progressiva, seguem algumas recomendações sobre este tópico:

- Continuar a utilizar as pesquisas efectuadas pelo Instituto de Formação Turística junto de visitantes e residentes e os resultados daí decorrentes sobre o ponto de situação da sociedade para acompanhamento e monitorização, especialmente quanto ao congestionamento de atracções turísticas, oferta de táxis, qualidade do serviço e outras situações relacionadas com o trânsito.
- Definição de indicadores chaves de desempenho de tráfego, especialmente relacionados com a melhoria dos serviços de táxi e tráfego, e efectuar monitorização progressiva.
- Monitorização do turismo de baixo valor e que não inclui dormida (normalmente consideradas actividades turísticas de baixo rendimento) e definição de objectivos e indicadores chaves.
- Definição de objectivos dos indicadores chaves de desempenho para as movimentações fronteiriças e controlo da implementação progressiva de novas instalações de infra-estruturas como a nova passagem entre Guangdong e Macau, o posto fronteiriço da Ponte Hong Kong- Zhuhai- Macau e Aeroporto Internacional de Macau. Com a conclusão do novo posto fronteiriço, irá aumentar consideravelmente a capacidade de recepção turística de Macau, pelo que torna-se imperativo efectuar a monitorização destes postos fronteiriços é essencial para elevar definitivamente a capacidade de recepção turística.
- Monitorização dos recursos humanos no sector do turismo. Os indicadores chaves de desempenho desta componente incluem a procura de mão-de-obra do turismo, atingir a proporção e a diminuição de funcionários com formação e rotatividade do pessoal, entre outros.

Este capítulo apresenta planos de acção e propostas de planeamento para esta estratégia.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 7.4.2 Estratégia nº 2: Direcção e desviar os visitantes nos períodos de pico

Direccionar e desviar os visitantes à entrada de Macau nas horas de pico e nas visitas aos pontos turísticos mais visitados é considerada uma estratégia chave. Macau sempre foi um destino popular para actividades e férias durante os períodos da Semana Dourada de Outubro e do Ano Novo Lunar, seguem as recomendações específicas neste domínio:

- A Direcção dos Serviços de Turismo sempre se esforçou para promover actividades turísticas durante a época baixa e estas iniciativas devem continuar. Devem ser revistas as actividades oferecidas durante a época alta, para que caso seja possível, possam ser transferidas para os períodos de época baixa.
- Em virtude das exposições serem normalmente organizadas durante os dias úteis, deverá ser fortemente promovida a organização de convenções e exposições em períodos de época baixa, por forma a que esse turismo de negócios se torne num valor elevado.
- O mercado da terceira idade é um dos mercados alvos das épocas baixas, pelo que deveria ser encorajado o seu desenvolvimento.
- Macau deve criar novas zonas turísticas fora do centro histórico. O plano propõe o aproveitamento das costas marítimas e o desenvolvimento do turismo marítimo, para reduzir a pressão na zona central.
- Os diversos serviços governamentais criaram os roteiros turísticos e adoptaram outros métodos para desviar o fluxo de pessoas dos pontos turísticos da zona central e têm incentivado as pessoas a se deslocarem a pé em substituição das viagens em transportes. Por outro lado, com a utilização de instrumentos informativos de tempo real, permitem igualmente a redução de congestionamento.
- Com a transformação progressiva dos produtos, dos tipos de experiências e de actividades de Macau, recomenda-se a divulgação e desenvolvimento destes produtos durante a época baixa, diminuindo a procura dos visitantes em alturas de pico.

Direccionar e desviar os visitantes em períodos de congestionamento é uma componente que necessita da promoção de diferentes estratégias. Os relatórios específicos do Plano Geral mencionam a estratégias e propostas direccionadas para a o desvio de visitantes incluindo o desenvolvimento produtos específicos em períodos específicos e o desenvolvimento de novas zonas turísticas fora do centro da cidade. Assim, este capítulo não apresenta uma proposta com um plano apropriado.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 7.4.3 Estratégia nº 3: Aliviar a situação de congestionamento nos pontos turísticos

A estratégia chave para resolver o problema do congestionamento dos pontos turísticos e da sua segurança é uma área a ter em importante atenção, devendo ser considerado um plano eficaz para gerir os fluxos de pessoas. O centro histórico de Macau integrado a Lista do Património Mundial da UNESCO, necessita de uma gestão eficiente desses locais, considerados património cultural, é especialmente importante. O Instituto Cultural está presentemente a formular o “Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau”, enfocando mais no desenvolvimento físico do centro histórico e propõe um reforço para resolver o problema da capacidade de recepção nos pontos turísticos.

Seguem algumas recomendações quanto à capacidade de recepção dos pontos turísticos:

- Estimar o volume e a densidade populacional adequada em certos locais, praças e zonas pedonais .
- Avaliar as vias de acesso para pedestres e vias de emergência para veículos e pedestres.
- Aumentar as instalações de serviço turístico como casas de banho, recolha de lixo e sinaléticas.
- Avaliar o sistema de segurança existente nos pontos turísticos, as ameaças de segurança e falhas potenciais, delineando medidas de resposta.
- Encorajar a realização de actividades nas épocas baixas.

Recomenda-se que nos pontos turísticos muito procurados sejam formulados planos de gestão de espaços para se obter uma gestão eficaz das multidões. Ao mesmo tempo, deve considerar acções efectivas para diminuir o volume de visitantes durante as horas de pico nos pontos turísticos. Relativamente a medidas de longo prazo para aliviar o congestionamento é proposto o desenvolvimento de novos pontos turísticos longe do centro histórico para desviar os visitantes para outras zonas de Macau. Os capítulos **“Recursos Turísticos e Sistema dos Produtos”** e **“Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano”** incluem propostas sobre o desenvolvimento de novos produtos turísticos e expansão das áreas turísticas

*Fonte: Instituto Cultural : Consulta Pública sobre o Enquadramento do “Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau” 2014; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*



# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 7.4.4 Estratégia nº 4: Resolver o problema da capacidade dos transportes

A estratégia chave da melhoria dos actuais problemas de trânsito passa essencialmente pela eliminação das limitações do desenvolvimento do turismo e da oferta racional da capacidade de recepção. É necessário lançar políticas prioritárias para resolver os problemas de transportes e trânsito a curto, médio e longo prazo. Em seguida, são apresentadas algumas estratégias neste domínio:

- Avaliação adequada das licenças de operação dos táxis, dos motoristas e dos sistemas para chamadas de táxis, é imperativo rever o Plano e satisfazer as necessidades de visitantes e residentes.
- Promover o sistema partilhado de “shuttle bus” dos hotéis, através da organização racional das frequências das viagens e rotas desse serviço.
- Melhorar o serviço de transporte público e otimizar as rotas e frequência das viagens.
- Encorajar os trabalhadores não residentes, grupos de excursões e visitantes utilizarem o Posto Fronteiriço do Cotai, permitindo, assim, diminuir o tráfego na Península de Macau, as pontes e na Taipa. A ligação ferroviária do Interior da China irá estender-se até Hengqin, em 2018, nesta altura poderá oferecer serviços de transporte convenientes para o Posto Fronteiriço do Cotai.
- Continuar a incentivar a expansão do sistema de Metro Ligeiro, incluindo obras de extensão até aos postos fronteiriços para tornar mais acessível aos visitantes e trabalhadores não residentes e, sem afectar os transportes terrestres.
- Apoiar a construção de uma quarta ponte para o tráfego de veículos.

As estratégias deste capítulo apresentam recomendações de planeamento e planos de acção.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 7.4.5 Estratégia nº 5: Elevar e expandir os recursos humanos

Os recursos humanos são extremamente importantes para a qualidade da indústria do turismo. Durante o período de consulta pública, a população apresentou algumas sugestões relativamente à melhoria da capacidade técnica da mão-de-obra de Macau e dos trabalhadores não residentes. Devido ao rápido desenvolvimento da indústria do turismo e das empresas a ela associadas, a taxa de emprego local é alta e a taxa de desemprego é relativamente baixa. No futuro, os novos investimentos e o desenvolvimento da indústria do turismo serão necessário do apoio de um maior número de mão-de-obra.

- Continuar a dar formação turística nas universidades, instituições de ensino e unidades laborais, bem como formular indicadores chaves de desempenho para monitorizar os cursos de formação de trabalhadores de empresas relacionadas com a indústria do turismo.
- Considerar um plano de recompensas para elevar, a produtividade da indústria do turismo, especialmente das pequenas e médias empresas.
- Reforçar os planos de formação de trabalhadores não residentes, para encorajar um conhecimento mais profundo de Macau e assim aumentar a qualidade do serviço.

Este capítulo faz apenas uma previsão e análise das necessidades de profissionais do turismo. No que respeita à expansão e ao melhoramento dos recursos humanos, bem como as sugestões de planeamento relevantes os trabalhadores não residentes estão descritos no capítulo do "**Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços**".

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 7.4.6 Estratégia nº 6: Diminuir o impacto da indústria do turismo no ambiente

Para transformar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer é necessário melhorar o ambiente de gestão para se ir ao encontro das expectativas dos visitantes em relação ao destino turístico. Este deve continuar a estar atento ao impacto no ambiente do desenvolvimento do turismo e a incentivar incessantemente medidas favoráveis ao ambiente. Tendo em conta o rápido desenvolvimento da indústria e das empresas, prevê-se que o consumo de água, de energia e emissões de carbono venham a crescer concomitantemente. Simultaneamente, também se prevê haver muito mais resíduos sólidos e águas residuais produzidas pela indústria do turismo, que não só afectam o ambiente natural, mas também representa uma enorme fonte de pressão diminuindo a qualidade de vida e ao mesmo tempo afectando a capacidade de atracção de Macau como destino turístico. Em seguida são apresentadas algumas propostas para melhorar o ambiente na indústria do turismo:

- Promoção de medidas de protecção ambiental no sector turístico para reduzir o consumo de recursos e emissões de carbono.
- Promoção de veículos de turismo ecológicos para reduzir as emissões de carbono e consumo de energia geradas pelos transportes da indústria do turismo.
- Analisar e explorar medidas de optimização viáveis do sistema actual de tratamento e reciclagem de resíduos sólidos.
- Adopção de medidas de incentivo, alargar o desenvolvimento da educação, incentivando todos os hotéis e outras empresas turísticas a promover a reciclagem de resíduos sólidos.
- Implementar a reciclagem de resíduos em locais públicos, especialmente em zonas com elevado número de visitantes. Incentivar a participação e apoio de acções centradas na reciclagem de recursos por parte de visitantes e empresas do sector.
- Optimização do processo de tratamento de águas residuais para garantir que as descargas de afluentes estão de acordo com os padrões, melhorando o ambiente nas costas marítimas de Macau.
- Explorar a viabilidade de utilização de águas reciclada para promover a utilização eficiente dos recursos naturais e reduzir o impacto ambiental gerado pelas descargas de afluentes.

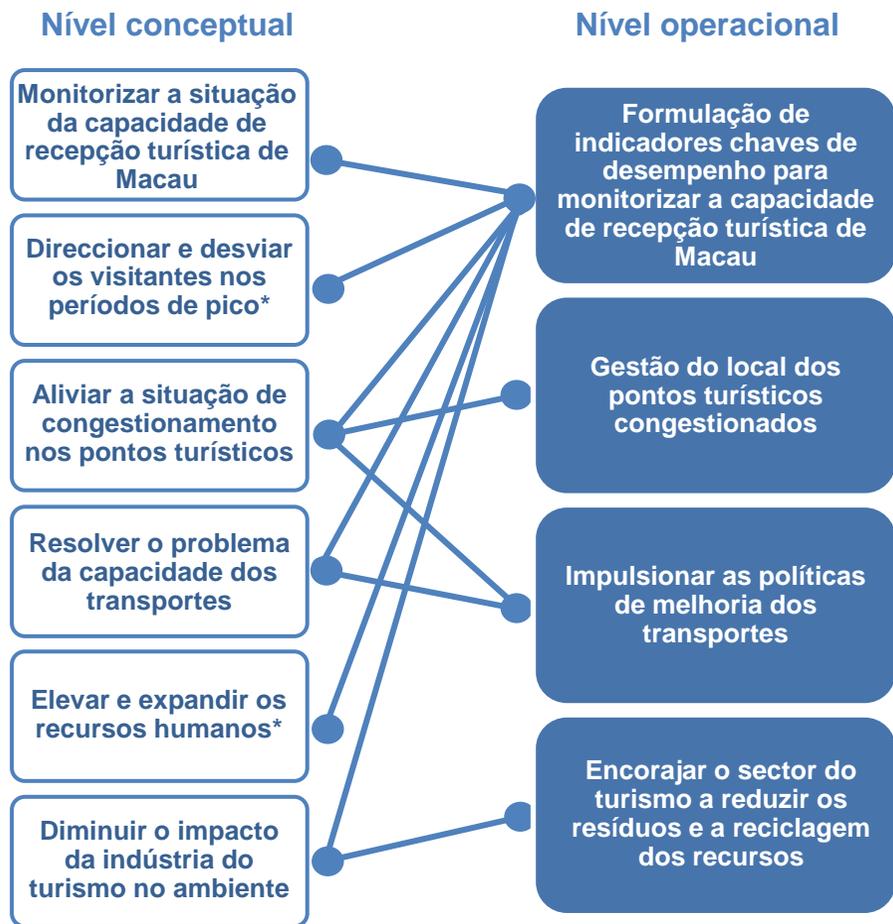
As recomendações de planeamento relacionadas com as medidas de carácter ambiental a promover dentro da indústria do turismo estão incluídas no capítulo “**Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano**”. Neste capítulo são formuladas recomendações de planeamento e planos e acção direccionadas para os resíduos sólidos e águas residuais.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo; Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção



A fim de concretizar o objectivo chave de **gerir a capacidade de recepção turística de Macau** propõe-se seis estratégias ao nível conceptual, e quatro recomendações de planeamento propostas ao nível de implementação, com planos de acções de curto e médio prazo (\*as propostas de acção de duas estratégias serão discutidas em outros tópicos específicos do relatório)

**Formulação de indicadores chaves de desempenho para monitorizar a capacidade de recepção turística de Macau:** a análise da situação actual da capacidade de recepção e as previsões futuras vão fornecer informações indicativas relativamente às necessidades turísticas e indicadores chaves de desempenho. Propõe-se que anualmente se monitorize o progresso para gerir e elevar a capacidade de recepção.

**Gestão do local dos pontos turísticos congestionados:** alguns pontos turísticos importantes em Macau enfrentam um problema de congestionamento excessivo, o que afecta desfavoravelmente a vida dos residentes e a experiência dos visitantes. Para concretizar o desenvolvimento sustentável é necessário formular um plano de gestão de espaço para tratar de situações de congestionamento excessivo.

**Impulsionar as políticas de melhoria dos transportes:** é preciso formular e colocar em prática políticas chaves a curto, médio e longo prazo relativas ao sistema de transportes terrestres, principalmente em relação aos táxis.

**Encorajar o sector do turismo a reduzir os resíduos e a reciclagem dos recursos:** para responder ao crescimento sustentável da indústria do turismo, Macau precisa de tomar a iniciativa activa de reduzir e reciclar os resíduos gerados pelo sector do turismo e assim transformar-se num destino de turismo mais amigável do ambiente.

Nota: as acções para direccionar e desviar os visitantes em períodos de congestionamento precisam de novos produtos e de actividades promocionais com alvos de mercado específicos. Estas acções já estão incluídas nos capítulos “**Recursos Turísticos e Sistemas dos Produtos**” e “**Marca Turística e Estratégias do Mercado**”. Relativamente ao plano de acção da expansão dos recursos humanos, foi abordada no capítulo “**Qualidade do Turismo e Sistemas de Serviços**”. Assim, este capítulo não repete as recomendações de planeamento dessas estratégias.

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### Recomendações de planeamento

#### Estabelecimento de bases *curto prazo (0 a 5 anos)*

#### Promover produtividade e eficiência *médio prazo (6 a 10 anos)*

**P 5.1** **Formulação de indicadores chaves de desempenho para monitorar a capacidade de recepção turística de Macau**

- P 5.1.1 Expandir o relatório de estudo anual sobre a capacidade de recepção turística de Macau, com vista a cobrir mais indicadores chaves de desempenho usados para monitorizar a capacidade de recepção

**P 5.2** **Gestão do local dos pontos turísticos congestionados**

- P 5.2.1 Formulação de estratégias para a gestão da capacidade de recepção dos pontos turísticos inseridos no "Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau"
- P 5.2.2 Realização da gestão dos locais e estabelecer estratégia de resposta nos locais turísticos congestionados

**P 5.3** **Impulsionar as políticas de melhoria dos transportes**

- P 5.3.1 Avaliar a capacidade dos transportes e do fluxo de pessoas em pontos turísticos mais visitados
- P 5.3.2 Impulsionar estratégias de melhoria dos serviços de táxis
- P 5.3.3 Gestão ordenada dos veículos próprios da indústria do turismo
- P 5.3.4 Aumentar a utilização do posto fronteiriço do Cotai

- P 5.3.5 Incentivar o projecto do Metro Ligeiro e a sua extensão até aos postos fronteiriços

**P 5.4** **Encorajar o sector do turismo a reduzir os resíduos e a reciclagem dos recursos**

- P 5.4.1 Encorajar os hotéis a implementarem activamente a reciclagem de resíduos sólidos
- P 5.4.2 Expandir o sistema público de reciclagem de resíduos até às zonas com concentração de visitantes
- P 5.4.3 Realizar estudos de viabilidade relativos à construção de uma central de recuperação de água

- P 5.4.4 Implementar o projecto de optimização da Central de Tratamento de Águas Residuais

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 5.1 Formulação de indicadores chaves de desempenho para monitorar a capacidade de recepção turística de Macau | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.1.1	Expandir o relatório de estudo anual sobre a capacidade de recepção turística de Macau, com vista a cobrir mais indicadores chaves de desempenho usados para monitorizar a capacidade de recepção	<ul style="list-style-type: none"><li>Rever o “Estudo da Capacidade de Recepção Turística de Macau” para adicionar conteúdo sobre os indicadores chaves de desempenho.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Alargar o relatório sobre a actual capacidade de recepção turística para cobrir os seguintes indicadores chaves de desempenho.</li><li>Os indicadores da capacidade de recepção física incluem:<ol style="list-style-type: none"><li>Número total dos visitantes.</li><li>Emprego relacionado com o turismo, incluindo mão-de-obra não residente de Macau.</li><li>Despesas não relacionadas com o jogo dos visitantes.</li><li>Tempo médio de permanência dos visitantes.</li><li>Percentagem de alojamento dos visitantes.</li><li>Taxa média de ocupação hoteleira.</li><li>Número de quartos dos hotéis.</li><li>Capacidade dos transportes marítimos.</li><li>Capacidade de recepção dos postos fronteiriços.</li><li>Capacidade de recepção dos autocarros públicos.</li><li>Capacidade de recepção dos serviços de táxi.</li><li>Número dos visitantes nos feriados e pagamento de despesas nas instalações de entretenimento turístico.</li><li>Informações sobre as convenções e exposições (número de actividades e participantes).</li></ol></li><li>Indicadores da capacidade de recepção social incluem:<ol style="list-style-type: none"><li>Nível de pressão laboral sentida pelos trabalhadores dos hotéis e turismo;</li><li>Avaliação subjectiva dos serviços de transportes terrestres</li><li>Avaliação subjectiva do nível de congestionamento em pontos turísticos.</li></ol></li><li>Seguindo as necessidades reais e condições sustentáveis deve ser levada a cabo uma monitorização específica dos indicadores chaves de desempenho.</li></ul>	Área dos Assuntos Sociais e Cultura

# 7. Capacidade de Recepção Turística

## 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 5.2 Gestão do local dos pontos turísticos congestionados| Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.2.1	Formulação de estratégias para a gestão da capacidade de recepção dos pontos turísticos inseridos no "Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau"	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propõe-se no "Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau" seja acrescida medidas de gestão de espaços nos pontos turísticos com o objectivo de resolver as questões relacionadas com o congestionamento e de segurança.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar as condições actuais dos pontos turísticos bem como direccionar e criar canais de circulação com segurança, e indicadores de padrão de congestionamento.</li><li>• Criar sistemas de informação de alertas nos casos de excesso de congestionamento bem como de medidas adequadas.</li><li>• Formar profissionais experientes para executar a gestão das áreas de património mundial, no sentido de ir ao encontro das recomendações da UNESCO no tocante à gestão destes espaços.</li></ul>	Área da cultura
P 5.2.2	Realização da gestão dos locais e estabelecer estratégia de resposta nos locais turísticos congestionados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelecer estratégia e sistema para os locais e pontos turísticos mais frequentados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar a situação de congestionamento de multidões nos locais mais frequentados, bem como confirmar os problemas sobre a ameaça e a lacuna do demais congestionamento, elaborando estratégia de resposta.</li><li>• Segundo a situação do ponto turístico, implementar sistema de gestão do fluxo de pessoas.</li><li>• Segundo a mudança do ambiente real, melhorar de forma contínua as medidas de escoamento e do desvio.</li><li>• Escolher os locais adequados para realização das actividades de grande dimensão, a fim de evitar o aumento da capacidade de recepção dos pontos turísticos.</li></ul>	Área da Segurança

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.3 Impulsionar as políticas de melhoria dos transportes | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.3.1	Avaliar a capacidade dos transportes e do fluxo de pessoas em pontos turísticos mais visitados	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliar a situação do fluxo de pessoas nos pontos turísticos mais visitados e definir as respectivas medidas e estratégias de transporte em resposta a essas situações.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliar a quantidade e fluxo de pessoas durante os períodos de pico, incluindo nos principais postos fronteiriços, pontos turísticos e áreas dos hotéis, entre outros.</li><li>De acordo com a avaliação do fluxo de pessoas em termos de capacidade e limitações do sistema de transportes em locais turísticos muito procurados, definir as medidas de resposta para satisfazer as necessidades de deslocação dos visitantes nas horas de pico.</li></ul>	Área do Turismo e Transportes
P 5.3.2	Impulsionar estratégias de melhoria dos serviços de táxis	<ul style="list-style-type: none"><li>Melhorar a qualidade de serviço e a oferta de táxis, especialmente para com os residentes de Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reforçar as regras de exame dos táxis, para aumentar os conhecimentos legais dos taxistas e a qualidade do serviço.</li><li>Rever a qualidade de serviço e operação dos táxis de serviço especial, ajustando o número de licenças para satisfazer as necessidades de mercado.</li><li>Continuar a monitorizar e combater as infracções dos táxis.</li></ul>	Área dos Transportes

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.3 Impulsionar as políticas de melhoria dos transportes | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.3.3	Gestão ordenada dos veículos próprios da indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Gerir de forma eficiente os veículos especiais de turismo dos hotéis e casinos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a ajustar os lugares de estacionamento nos postos fronteiriços e as rotas dos veículos especiais de turismo dos hotéis e casinos, para otimizar os recursos de espaço nas fronteiras. Rever e encorajar os hotéis e casinos a partilharem recursos.</li></ul>	Área dos Transportes
P 5.3.4	Aumentar a utilização do Posto Fronteiriço do Cotai	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir políticas para após a ligação do Metro Ligeiro até ao Posto Fronteiriço do Cotai, as passagens alfandegárias e as necessidades dos transportes sejam transferidos para esse mesmo posto fronteiriço, a fim de reduzir a pressão nos restantes postos fronteiriços.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fazer uma pesquisa de estratégia sobre as comunidades alvos que devem passar a usar o Posto Fronteiriço do Cotai, incluindo:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Visitantes que entram em Macau;</li><li>2) Grupos de excursões a Macau;</li><li>3) Residentes locais e trabalhadores não residentes de Macau que trabalham no Cotai.</li></ol></li><li>Articular-se com os serviços governamentais das regiões vizinhas, a viabilidade da extensão da “Inspecção Fronteiriça Integral” até ao Posto Fronteiriço do Cotai.</li></ul>	Governo da RAEM

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.3 Impulsionar as políticas de melhoria dos transportes | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.3.5	Incentivar o projecto do Metro Ligeiro e a sua extensão até aos postos fronteiriços	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a implementar medidas conducentes à construção do Metro Ligeiro e estender até aos postos fronteiriços.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a avaliar, através de meios científicos, as principais ligações transfronteiriças para o Metro Ligeiro.</li><li>Manter conversações com departamentos do Interior da China sobre a interligação entre o Metro Ligeiro de Macau e o sistema ferroviário do Interior da China.</li></ul>	Governo da RAEM

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.4 Encorajar o sector do turismo a reduzir os resíduos e a reciclagem dos recursos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.4.1	Encorajar os hotéis a implementarem activamente a reciclagem de resíduos sólidos	<ul style="list-style-type: none"><li>Expandir as instalações de reciclagem e o sistema de tratamento de resíduos sólidos dos hotéis de Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir os critérios de reciclagem de resíduos unificados para o sector hoteleiro, acompanhados de medidas de incentivos, para promover a implementação e gestão da reciclagem de resíduos nos hotéis. Pode ser integrado um critério de avaliação com prémios dos hotéis verdes.</li><li>Incentivar os hotéis a construírem instalações de infra-estruturas de reciclagem para satisfazer os critérios de transporte da recolha de resíduos reciclados.</li></ul>	Área da Protecção Ambiental
P 5.4.2	Expandir o sistema público de reciclagem de resíduos até às zonas com concentração de visitantes	<ul style="list-style-type: none"><li>Instalar caixotes para reciclagem em número suficiente e por toda a cidade, especialmente nas zonas com concentração de visitantes, para promover a implementação da reciclagem para os visitantes e empresas locais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a procurar locais adequados em zonas turísticas para instalar caixotes de reciclagem e continuar a otimizar as instalações de reciclagens.</li><li>Instalar caixotes de reciclagem em número suficiente e satisfazer os requisitos para o transporte dos resíduos recolhidos.</li><li>Identificar claramente os caixotes de reciclagem para garantir a classificação adequada de cada tipo de resíduo.</li><li>Incentivar “actividades de reciclagem” nas actividades de grande dimensão e publicitar estas informações nos caixotes de reciclagem gratuita.</li></ul>	Área da Protecção Ambiental e Assuntos Cívicos e Municipais

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.4 Encorajar o sector do turismo a reduzir os resíduos e a reciclagem dos recursos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.4.3	Realizar estudos de viabilidade relativos à construção de uma central de recuperação de água	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar estudos de viabilidade relativos à construção de uma unidade de recuperação de água de acordo com referido no "Plano Director de Desenvolvimento da Água Reciclada em Macau (2013-2020)"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar um estudo de viabilidade sobre a construção de uma unidade de recuperação de água, que deve incluir investigação sobre uso de terrenos, avaliação da influência do meio ambiente, análise de custo-benefício, abastecimento de água residual e reciclagem de capacidade de água e promover estudos-piloto.</li><li>Recolher as opiniões do público.</li><li>Realizar estudos sobre abastecimento de água em relação aos clientes e considerar o uso de água recuperada em instalações turísticas e actividades culturais para reduzir o consumo de recursos resultante do crescimento da indústria do turismo.</li></ul>	Área do Abastecimento de Água e Protecção Ambiental

## 7. Capacidade de Recepção Turística

### 7.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 5.4 Encorajar o sector do turismo a reduzir os resíduos e a reciclagem dos recursos | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do plano de acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 5.4.4	Implementar o projecto de optimização da Central de Tratamento de Águas Residuais	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar obras de optimização do actual Central de Tratamento de Águas Residuais, melhorando a qualidade das descargas de águas residuais e protegendo o meio ambiente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Efectuar um estudo de viabilidade da optimização do actual Central de Tratamento de Águas Residuais, bem como a avaliação de impacto do meio ambiental e análise dos custos e benefícios.</li><li>O estudo pode incluir o design e tecnologias a utilizar no projecto de optimização, devendo ainda ser identificados os questões chaves e limitações.</li><li>Avançar com o projecto de optimização e a respectiva construção, seguido da avaliação e monitorização do impacto do meio ambiental e do desempenho.</li></ul>	Área da Protecção Ambiental





# Capítulo 8

## Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.1 Introdução

---

Este capítulo começa com uma visão geral da tecnologia de turismo inteligente e concentra-se nos benefícios decorrentes da utilização dessa tecnologia quando aplicada a um destino turístico como Macau. Este capítulo também partilhou uma plataforma de tecnologia líder de viagens, ferramentas de viagens inteligentes e outras tecnologias inovadoras para a construção de destinos turísticos inteligentes. Muitas marcas de turismo, serviços nacionais de turismo, estabelecimentos hoteleiros e agências de viagens de negócios utilizam estas tecnologias por diferentes áreas, nomeadamente elevar a experiência dos visitantes, melhorar a gestão do relacionamento com os clientes e melhorar a gestão de locais turísticos sobrelotados e questões de segurança.

Macau possui um enorme mercado de turismo e o uso de tecnologias inteligentes poderá ajudar Macau a melhorar a gestão da indústria e elevar as experiências dos visitantes. Macau é um dos principais destinos turísticos a nível mundial e a visão é tornar Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer. Para alcançar esta visão, este estudo baseia-se nos melhores casos internacionais, nas tecnologias inovadoras aplicadas à promoção e gestão do turismo em Macau. A utilização de tecnologias inovadoras pode elevar as experiências dos visitantes e fornecer mais recursos úteis. Destinos turísticos importantes, como Seul, Dubai e Londres estão na vanguarda no que se refere à utilização de tecnologias inovadoras, melhorando constantemente as facilidades do ambiente turístico. Por outro lado, a tecnologia tem a capacidade de melhorar a gestão das viagens para um nível mais elevado. A actualização das tecnologias que estão a ser utilizadas e a implantação de ferramentas de tecnologia inteligente trarão amplos benefícios tanto para os visitantes como para a indústria do turismo em curto e longo prazo.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

#### **8.1 Introdução**

#### **8.2 Análise da Situação Actual**

#### **8.3 Avaliação das Propostas**

#### **8.4 Objectivo Chave e Estratégias**

#### **8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.1 Introdução

#### 8.2.1 Tecnologias existentes na Indústria do Turismo

Com base nas melhores práticas utilizadas no sector e na análise de estudos comparados, verifica-se que estão agora disponíveis diversas tecnologias para utilização da indústria do turismo. A aplicação dessas tecnologias agora disponíveis é vantajosa para organizações de gestão de destinos turísticos, para todas as empresas relacionadas com a indústria do turismo (como empresas, prestadores de serviços, empresas de transporte, etc.), para hotéis e visitantes. De entre as tecnologias inovadoras, o quadro abaixo apresenta a utilização das referidas tecnologias na promoção turística, na gestão ou nas operações do sector em Macau:

Tecnologias inovadoras	Situação de aplicação das tecnologias (software, hardware, instalações de infra-estruturas) em Macau i) significa que a aplicação existe ii) em branco significa que a aplicação não existe			Uso da tecnologia em Macau ou nível de aplicação i) Nível básico ii) Nível avançado		Observações
	Promoção do turismo (Nota 1)	Gestão da indústria do turismo (Nota 2)	Operações da indústria do turismo (Nota 3)	Público (Nota 4)	Privado (Nota 5)	
Sistema de gestão de conteúdos (CMS)	●	●		Nível básico	Nível básico	Está em curso a elaboração de um plano público da informação da indústria do turismo com o sistema de mega dados de Macau.
Sistema de gestão de relacionamento com clientes (CMS)	●	●		Nível básico	Nível básico	O sector público tem um sistema de CRM básico disponível para a gestão do relacionamento com os clientes, mas o sistema tem uma só direcção.
Sistema de informação de ponto de vendas (POS)			●	Não aplicável	Nível avançado	Os resorts integrados de grande dimensão utilizam soluções tecnológicas nas suas operações comerciais, para fazerem a gestão e acompanhamento de clientes.

Nota:

1/ Promoção turística: refere-se à utilização do sistema directamente na promoção turística ou para melhorar a capacidade e competência da promoção turística.

2/ Gestão da indústria do turismo: benéfica às partes interessadas do turismo, ou pode ser utilizada na gestão do tráfego, fluxo de pessoas, segurança entre outros problemas referentes à função de serviços relacionados com o Governo que incluem: distribuição / partilha de dados, monitorização/gestão de tráfego.

3/ Operação da indústria do turismo: tecnologias disponíveis, actualizadas ou usadas pelas partes interessadas do sector, que são geridas de forma centralizada ou usadas para operações diárias.

4/ Sector público: nível de utilização da tecnologia pelo sector público.

5/ Sector privado: nível de utilização da tecnologia pelo sector privado.

- Nível básico: a aplicação da tecnologia já é observada ou conhecida, mas a cobertura da aplicação de tecnologia é limitada ou o número de partes interessadas da indústria é limitado.
- Nível avançado: a aplicação da tecnologia já é observada ou conhecida pela indústria e pelas partes interessadas, mas o nível de aplicação são diferentes.
- Não aplicável: observada ou já se sabe que a referida tecnologia não é aplicável.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.1 Introdução

### 8.2.1 Tecnologias existentes na Indústria do Turismo

Tecnologias inovadoras	Nível de aplicação das tecnologias (software, hardware, infraestruturas) em Macau i) ● significa que a aplicação existe ii) em branco significa que a aplicação não existe			Uso da tecnologia em Macau ou nível de aplicação i) Nível básico ii) Nível avançado		Observações
	Promoção do turismo (Nota 1)	Gestão da indústria do turismo (Nota 2)	Operações da indústria do turismo (Nota 3)	Público (Nota 4)	Privado (Nota 5)	
Design da página electrónica responsivo (via dispositivo inteligente)	●	●		Nível avançado	Nível avançado	Estão disponíveis interfaces para páginas electrónicas e aplicativos móveis; a aplicação pode ser suportada para um dispositivo móvel; a optimização dos motores de busca ajuda a construir relacionamentos com os usuários de tecnologia móvel.
Aplicativos nos telemóveis relacionados com a indústria do turismo	●		●	Nível avançado	Nível avançado	Aumento do número de aplicativos móveis disponíveis em Macau para o turismo, que oferecem suporte para uso online e offline, e possuem funcionalidades interactivas, adequadas ou em tempo real.
Meios de comunicação social/ promoção de mercados na comunicação social	●	●	●	Nível avançado	Nível avançado	Amplamente aceite e usado na promoção da indústria. Pode continuar a melhorar a divulgação e promoção do destino e a participação dos visitantes.
Pagamentos móveis (não monetários)			●	Nível Básico	Nível avançado	Usado para pagamentos sem dinheiro e pequenos pagamentos. Tecnologia disponível para algumas lojas, restauração e pontos turísticos de lazer entre outros.
Marcações online			●	Não aplicável	Nível avançado	Disponível para alguns serviços, como hotéis, barcos, eventos e algumas atracões de lazer.

Nota:

1/ Promoção do turismo: utilização directa do sistema na promoção turística ou na aplicação do sistema tecnológico para elevar o poder da promoção turística.

2/ Gestão da indústria do turismo: vantajosa para empresas relacionadas com a indústria do turismo ou pode ser usado na gestão do tráfego, fluxo de pessoas, segurança, entre outros problemas determinados das funções dos serviços relacionados com o Governo, nomeadamente: partilha de dados /distribuição e uso em conjunto do conteúdo e monitorização/gestão do tráfego.

3/ Operação da indústria do turismo: tecnologias fornecidas ou utilizadas pelas partes interessadas da indústria do turismo, pode ser usado em operações diárias ou por um sistema central de gestão.

4/ Sector público: nível de aplicação da tecnologia no sector público.

5/ Sector privado: nível de aplicação da tecnologia no sector privado.

- Nível Básico: a aplicação da tecnologia já é observada ou conhecida, mas a cobertura da aplicação de tecnologia é limitada ou o número de partes interessadas da indústria é limitado.
- Nível avançado: a tecnologia já é observada ou conhecida na indústria, mas o nível de aplicação são diferentes.
- Não aplicável: a tecnologia observada ou referenciada não é aplicável.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.1 Introdução

#### 8.2.1 Tecnologias existentes na Indústria do Turismo

Tecnologias inovadoras	Nível de aplicação das tecnologias (software, hardware, infraestruturas) em Macau i) ● significa que a aplicação existe ii) em branco significa que a aplicação não existe			Uso da tecnologia em Macau ou nível de aplicação i) Nível básico ii) Nível avançado		Observações
	Promoção do turismo (Nota 1)	Gestão da indústria do turismo (Nota 2)	Operações da indústria do turismo (Nota 3)	Público (Nota 4)	Privado (Nota 5)	
Tecnologias de localização	●	●	●	Nível avançado	Nível avançado	Esta tecnologia muito vulgar já existe em funcionamento
Informação em Tempo Real	●	●	●	Nível avançado	Nível básico	Há serviços de informação em tempo real sobre voos, serviço de autocarros públicos, etc.
Cartão de identificação digital / canal electrónico		●		Nível avançado	Não aplicável	Pode ser usado por residentes de Macau e Hong Kong e residentes do Interior da China que estejam registados.
Serviços Wi-fi	●	●	●	Nível avançado	Nível avançado	Muitos locais que oferecem serviços públicos já estão equipados com serviços Wi-Fi.

**Nota:**

1/ Promoção do turismo: utilização directa do sistema na promoção turística ou na aplicação do sistema tecnológico para elevar o poder da promoção turística.

2/ Gestão da indústria do turismo: vantajosa para empresas relacionadas com a indústria do turismo ou pode ser usado na gestão do tráfego, fluxo de pessoas, segurança, entre outros problemas determinados das funções dos serviços relacionados com o Governo, nomeadamente: partilha de dados /distribuição e uso em conjunto do conteúdo e monitorização/gestão do tráfego.

3/ Operação da indústria do turismo: tecnologias fornecidas ou utilizadas pelas partes interessadas da indústria do turismo, pode ser usado em operações diárias ou por um sistema central de gestão.

4/ Sector público: nível de aplicação da tecnologia no sector público.

5/ Sector privado: nível de aplicação da tecnologia no sector privado.

- Nível Básico: a aplicação da tecnologia já é observada ou conhecida, mas a cobertura da aplicação de tecnologia é limitada ou o número de partes interessadas da indústria é limitado.
- Nível avançado: a tecnologia já é observada ou conhecida na indústria, mas o nível de aplicação são diferentes.
- Não aplicável: a tecnologia observada ou referenciada não é aplicável.

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.1 Introdução

### 8.2.1 Tecnologias existentes na Indústria do Turismo

Tecnologias inovadoras	Nível de aplicação das tecnologias (software, hardware, infraestruturas) em Macau i) ● significa que a aplicação existe ii) em branco significa que a aplicação não existe			Uso da tecnologia em Macau ou nível de aplicação i) Nível básico ii) Nível avançado		Observações
	do turismo (Nota 1)	Gestão da indústria do turismo (Nota 2)	Operações da indústria do turismo (Nota 3)	Público (Nota 4)	Privado (Nota 5)	
Função de aplicação Bluetooth	●	●	●	Nível básico	Nível básico	Esta tecnologia é usada para navegação apenas em aplicações de pequena escala, como visitas a exposições.
Melhorar a Realidade Virtual Avançada (AR) / Pulseira Híbrida (MR)	●		●	Não aplicável	Nível básico	Alguns restaurantes de luxo, imóveis mistos e serviços de entretenimento já têm o serviço de realidade virtual.
Pulseira Inteligente RFID (utilizável)		●	●	Não aplicável	Nível básico	Alguns hotéis oferecem nos programas de entretenimento aos clientes o uso de uma pulseira Inteligente com função de divulgação de informações internas
Hotel Inteligente - Controlo automático de tela sensível ao toque			●	Não aplicável	Nível avançado	Um hotel instalou um sistema de hotel inteligente para que os hóspedes possam ter serviços personalizados durante a estadia.

**Nota:**

1/ *Promoção do turismo: utilização directa do sistema na promoção turística ou na aplicação do sistema tecnológico para elevar o poder da promoção turística.*

2/ *Gestão da indústria do turismo: vantajosa para empresas relacionadas com a indústria do turismo ou pode ser usado na gestão do tráfego, fluxo de pessoas, segurança, entre outros problemas determinados das funções dos serviços relacionados com o Governo, nomeadamente: partilha de dados /distribuição e uso em conjunto do conteúdo e monitorização/gestão do tráfego.*

3/ *Operação da indústria do turismo: tecnologias fornecidas ou utilizadas pelas partes interessadas da indústria do turismo, pode ser usado em operações diárias ou por um sistema central de gestão.*

4/ *Sector público: nível de aplicação da tecnologia no sector público.*

5/ *Sector privado: nível de aplicação da tecnologia no sector privado.*

- *Nível Básico: a aplicação da tecnologia já é observada ou conhecida, mas a cobertura da aplicação de tecnologia é limitada ou o número de partes interessadas da indústria é limitado.*
- *Nível avançado: a tecnologia já é observada ou conhecida na indústria, mas o nível de aplicação são diferentes.*
- *Não aplicável: a tecnologia observada ou referenciada não é aplicável.*

Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.2 Análise da Situação Actual

#### 8.2.2 Internet/Tecnologia de Aplicações de Banda Larga

**Rede Wi-Fi pública:** Em 2010, o Governo da RAEM lançou o sistema de banda larga sem fios "Wi-Fi Go" para fornecer um serviço de acesso à Internet para residentes e visitantes nos recintos públicos com maior movimentação de pessoas. Apesar de ser necessário melhorar o serviço, já existem cerca de 200 pontos com acesso gratuito à internet sem fios em locais públicos e pontos turísticos. O Governo tem facilitado diversos fornecedores de telecomunicações para instalarem redes de fibra óptica em Macau. E para que o serviço Wi-Fi chegue a mais residentes e visitantes foi discutida a possibilidade de ser fornecido um serviço abrangente de acesso à internet sem fios em diversos locais.



Fonte da foto: Página electrónica do "Wi-Fi Go"; Direcção dos Serviços de Turismo

**Tecnologia de Localização GPS, aplicações em tempo real:** Actualmente, alguns aplicativos móveis oferecem o Google Maps e a função de localização GPS para fornecer assistência imediata aos visitantes que viajam para Macau. No entanto, actualmente não existe no mercado um único aplicativo de turismo ao dispor dos visitantes que integre todos os serviços e sincronize toda a informação disponível.



# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.2 Análise da Situação Actual

### 8.2.3 Tecnologia de aplicativos inteligentes / móveis (APP)

**Aplicativos móveis para redes sociais:** as redes sociais e os aplicativos móveis são populares em Macau. O Facebook e Whatsapp são as duas redes sociais com mais aderentes a nível mundial. O WeChat, QQ e Messenger são também plataformas sociais populares. Os aplicativos de comunicação social têm diversas funcionalidades:

- Promoções
- Navegação personalizada de viagens
- Experiência personalizada
- Fornecimento de informações básicas
- Função de reservas
- Vendas online ou compras online
- Produtos online ou avaliações dos pontos turísticos online
- Actividades de descontos diárias ou mensais
- Função de conversa interactiva
- Plataforma de informações *online*
- Avaliação sobre produto ou destinos turísticos

#### Comunicação social e promoção social

##### Facebook



###### Principais projectos de promoção

- Gastronomia
- Pontos turísticos
- Hotéis
- Compras

###### Serviços:

Promoções  
Participação das redes sociais

##### QYER



###### Principais projectos de promoção

- Restaurantes
- Pontos turísticos
- Tipos de eventos
- Centros Comerciais

###### Serviços:

Reserva de Hotel  
Reserva de bilhetes para os pontos turísticos

##### Mafeng



###### Principais projectos de promoção

- Itinerários de viagem
- Pontos turísticos
- Restaurantes
- Hotéis

###### Serviços:

Reserva de Hotel  
Reserva de bilhetes para os pontos turísticos

##### WeChat



###### Principais projectos de promoção

- Restaurantes com estrela
- Locais de Património
- Museus
- Compras/ Espectáculos

###### Serviços:

Anúncios / promoções  
Informações com Código QR  
Promoções

**Aplicativos móveis independentes:** Até ao presente, há diversos aplicativos móveis que fornecem informações de viagem sobre Macau com download gratuito.

**Aplicativos de Mapas:** Mapas off-line de Macau, usados por visitantes que viajam com ou sem ligação à internet.



Mapa Off-line de Macau



Macau GeoGuide



BeMap Macau



Mapa de Macau

**Aplicativos de navegação de viagens online:** Aplicativos dos pontos turísticos, itinerários de viagens, gastronomia e restaurantes, etc. que fornecem informações básicas sobre restaurantes e pontos turísticos, incluindo localização e preços.



UO Macau Travel Guide (Guia de Viagem)



Macau Central



Macau Travel Guide with Offline City (Guia de Viagem Offline de Macau)



Código de Macau

**Outros aplicativos especiais:** Fornecem informações sobre notícias e eventos, gastronomia/culinária, compras, descontos e atracções turísticas com descontos, etc. Alguns aplicativos também têm a função para pagamentos não monetários.



Encontre Macau (Find Macau)



Macau Saboroso (Yummu Macau)



I Food Macau



MacauPay

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.2 Análise da Situação Actual

### 8.2.4 Tecnologia de pagamentos móveis

Diversas empresas de Macau começaram a utilizar sistemas de pagamentos em dispositivos móveis dado que estes sistemas são rápidos e seguros para além de outras vantagens. Os pagamentos em dispositivos móveis não se limitam a pequenas transacções mas começam a ser utilizados em transacções de maior valor.

- 1. Função de pagamento WeChat:** o WeChat anunciou o seu apoio às empresas estrangeiras que usem a função de pagamento WeChat. O WeChat tem mensalmente mais de 650 milhões de utilizadores activos e uma plataforma de pagamento WeChat (operada pela equipa Tencent), o que é uma grande oportunidade para os empresários estrangeiros explorarem o desenvolvimento do mercado dos consumidores chineses usando pagamentos móveis. O apoio da Tencent a transacções transfronteiriças significa que os empresários estrangeiros poderão receber pagamentos em moedas estrangeiras de forma transparente através de outras empresas de terceiros que estejam autorizadas a fazê-lo. Os consumidores chineses que não possam utilizar moeda estrangeira ou usar cartões de crédito podem, através da Carteira WeChat, fazerem pagamentos online ou off-line com um código QR para pagar este serviço de forma prática. E a Carteira WeChat é muito fácil de configurar e suportar políticas abertas relacionadas com transacções transfronteiriças. O pagamento do WeChat fornecerá um programa de pagamento básico dirigido a fornecedores externos de terceiros que têm um melhor conhecimento dos mercados externos podendo assim fornecer serviços a este enorme mercado.
- 2. Tecnologia UnionPay QuickPass:** a nova marca de pagamento móvel da UnionPay - a tecnologia UnionPay QuickPass ajuda os utilizadores a fazer pagamentos usando telemóveis, equipamentos portáteis e chips UnionPay na China e no exterior. Os titulares de cartões da UnionPay podem realizar pagamentos sem toque em terminais POS que tenham o logótipo de "QuickPass" ou usar o seu próprio aplicativo de telefone inteligente para completar o pagamento. Conforme as marcas e modelos de telemóveis, a função de memória flash móvel pode aceitar diferentes meios de pagamento móvel. Existe banco em Macau que fornece aplicativos móveis para apoiar clientes cujos telemóveis tenham a função NFC, em telemóveis com sistema Android e cartões de crédito emitidos por esses bancos, recebendo um cartão de memória flash móvel.

- 3. Visa Pay Wave e Mastercard Paypass:** Os dois oferecem funções de pagamento sem toque e tem sido usado em diferentes tipos de comércio de retalho, como lojas de conveniência, supermercados, restaurantes de comida rápida, cinemas, etc. Este método de pagamento é usado em transacções de menos de MOP1000.
- 4. O Macau Passe e parceiros de terceiros:** O Macau Passe está a expandir continuamente a sua cobertura em termos de serviços e tipos de produtos. O Macau Passe tem as suas características pessoais e pode ser usado como mini cartão, cartão SIM ou relógio. O Macau Passe está a desenvolver uma rede de parcerias com diversos fornecedores de terceiros para oferecer um melhor serviço a Macau. Uma empresa de terceira ou empresa de pagamentos móveis pode cooperar com uma instituição de crédito reconhecida pela Autoridade Monetária de Macau (AMCM) para iniciar transacções de pagamento em Macau.
  - Alipay:** A Alipay em cooperação com o Macau Passe pode fazer pagamentos em lojas de lembranças, supermercados, lojas de conveniência, padarias e restaurantes em Macau desde que esses estabelecimentos tenham a função de pagamento da carteira Alipay.
  - MacauPay:** Esta é primeira plataforma de pagamento móvel operada por terceiros em Macau e oferece vários serviços de pagamento online, por exemplo, usando o pagamento do código de barras e a conexão com contas bancárias.



Fonte: Macao Business Daily; South China Morning Post; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.2 Análise da Situação Actual

#### 8.2.5 Sistema de transportes com informações em tempo real

**Informação sobre Autocarros em tempo real:** Existem 3 operadoras de autocarros em Macau - a Transmac, a TCM e a Nova Era com um total de 79 linhas de autocarros. Desde que a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT) lançou o serviço de informações de autocarros públicos em tempo real, há diversos aplicativos disponíveis em Macau, que permitem que os utentes tenham acesso à informação de todos os autocarros públicos em tempo real.

- A DSAT lançou um aplicativo de telemóvel oficial chamado "Paragem de Autocarros" que fornece informações sobre o tempo real da chegada de autocarros para os utilizadores.
- Serviço de autocarros públicos de Macau - a TCM e a Nova Era fornecem informações de autocarros em tempo real, informações de desvio de rotas de autocarros e outras informações úteis relacionadas aos serviços de autocarros, via WeChat.
- Moovit é um aplicativo global de transportes públicos que tem vindo a ser utilizada em mais de 1.200 cidades de mais de 75 países ou regiões. No momento, a Moovit fornece informações sobre as rotas de autocarros de Macau através das informações fornecidas pela DSAT para que os utentes possam ver os horários dos autocarros, assim como quais os autocarros que estão próximos.



Fonte da foto: Aplicações de telemóveis da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.2 Análise da Situação Actual

#### 8.2.6 Tecnologia Inteligente para Hotéis

**Hotéis Inteligentes existentes em Macau:** Em Macau já existem alguns hotéis de alta qualidade com quartos equipados com sistemas de controlo de automático de tela de toque.

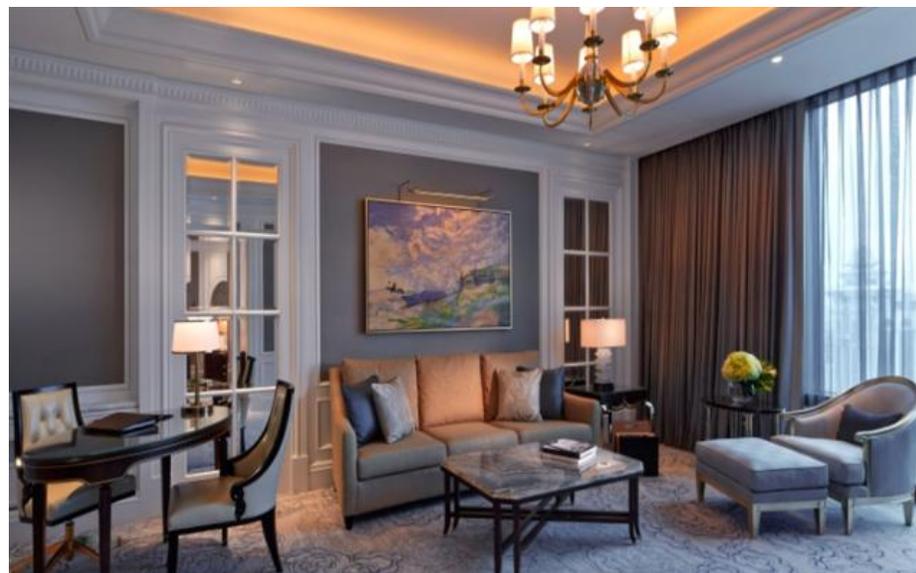
O sistema dos hotéis inteligentes oferece serviços extra para que os hóspedes possam desfrutar de uma estadia confortável, de alta qualidade e luxuosa. Os hóspedes podem controlar as cortinas, as luzes, a temperatura, a TV e a música no quarto, marcar a hora de despertar e ligar para o serviço ao cliente através de uma interface, como o controlo remoto, a tela sensível ao toque ou o botão de parede. Os serviços dos hotéis inteligentes estão a ser melhorados em Macau de forma a otimizar a experiência dos hóspedes, melhorar a eficiência de gestão do hotel e criar uma situação vantajosa tanto para os hóspedes como para a gestão do hotel.

Os serviços disponíveis nos hotéis inteligentes são os seguintes:

- Durante os procedimentos de registo de chegada ao hotel, e através da Plataforma PMS (plataforma de nuvem do sistema de gestão integrada de hotéis) enviar uma mensagem com a indicação de que o hóspede "já fez o registo" para que possa ser definida a temperatura do quarto antes dos hóspedes chegarem ao quarto.
- Para os clientes que têm estadia pela primeira vez no hotel, haverá uma função de "recepção calorosa" e quando activado a recepção calorosa: as luzes acendem-se, toca uma música, as cortinas abrem e são dados cumprimentos de boas-vindas personalizados aos hóspedes.
- Existência de "Sensores de eficiência energética" para verificar a situação da sala, fazer a reinstalação do regulador de temperatura, desligar automaticamente as luzes para reduzir o desperdício energético.
- A função "experiência personalizada aos hóspedes" contribui para que os hóspedes tenham uma experiência personalizada. Por exemplo, função de despertador de "despedida" e função de horas do despertador. O hóspede pode definir a hora de se levantar, pode também configurar o botão "boa noite" para fazer o quarto entrar em estado "descanso".

**Serviço conveniente ao Cliente:** Em Macau, muitos ou a maioria dos hotéis oferecem diversas tecnologias básicas para otimizar a experiência do hóspede, nomeadamente:

- **Wi-Fi:** ligação Wi-Fi geralmente disponível no lobby do hotel, restaurante e quartos.
- **Telemóveis:** vários hotéis de alta qualidade oferecem telefones inteligentes ou aparelhos temporários para que os hóspedes tenham uma estadia mais confortável.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.2 Análise da Situação Actual

#### 8.2.7 Tecnologia de monitorização e segurança

**Eventos globais e segurança:** O terrorismo global tem exercido pressão na segurança dos destinos turísticos. Jakarta, Tunísia, Turquia, Paris, Bruxelas e outros locais onde tiveram ataques de terroristas causaram grandes perdas na indústria do turismo. De acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), o impacto no turismo dependerá da estabilidade do país ou dos motivos de ataques de terroristas; incidentes isolados ainda representam uma ameaça para o turismo. Os visitantes preocupam-se com a segurança do destino ou podem decidir suspender a viagem. O impacto directo na indústria do turismo, nomeadamente o número de passageiros, diminuiu entre 10% e 30%, enquanto a taxa de ocupação hoteleira diminuiu entre 20% e 25% e, por seu lado, as taxas dos seguros de viagem registaram um aumento. De acordo com os registos do WTTC, o impacto de um ataque de terrorista na indústria do turismo demora em média 13 meses para recuperar.



Fonte: Gabinete de Comunicação Social; Reanda International ; fonte da foto: Gabinete de Comunicação Social

**Macau utiliza sistemas de seguranças inteligentes:**

- **Sistema de Vigilância Electrónica da Cidade (“Sistema dos Olhos no Céu”):**
  - Estão a ser instaladas câmaras em diversos locais da cidade, nomeadamente nos posto fronteiriços, nos pontos turísticos, etc.;
  - Nos próximos cinco anos serão instaladas mais de 1.600 cameras de cctv em diferentes locais de Macau.
- **Aeroporto Internacional de Macau - O Sistema de Segurança do Aeroporto inclui as seguintes medidas:**
  - Controlo de acesso e serviços de segurança nas áreas restritas do aeroporto
  - Inspeção de todos os produtos e artigos que circulam nas áreas restritas do aeroporto
  - Inspeção de todos os passageiros, funcionários do aeroporto, tripulação e visitantes
  - Inspeção das bagagens levadas à mão, bagagens para serem enviadas e bagagens dos passageiros em trânsito
  - Inspeção da carga e do correio aéreo por raio-X
  - Inspeção dos alimentos e bebidas
  - Escolta de cargas valiosas
  - Monitorizar o funcionamento do aeroporto durante 24 horas
- **Casino - Sistema de segurança de jogos:** os grandes casinos investiram uma tecnologia de monitorização avançada, incluindo transmissores para rádios com chip incorporado que é suficiente para pesquisar as grandes salas dos casinos com lentes de câmaras digitais de alta resolução. Desde 2013, o maior casino de Macau instalou cerca de 100.000 câmaras de segurança de tecnologia avançada, mantendo a vigilância do casino durante 24 horas e até 2018 irá instalar 50 mil câmaras de segurança.

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.3 Avaliação das Propostas



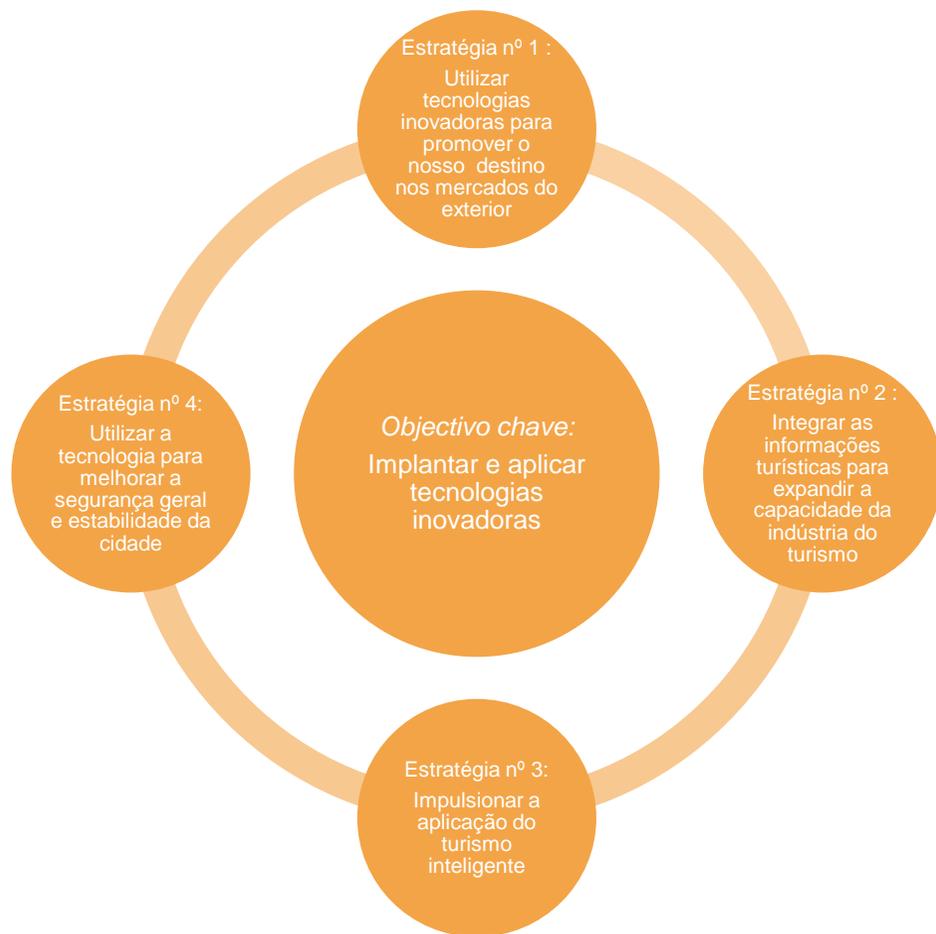
- Há actualmente 200 pontos públicos de acesso à internet Wi-Fi Go em Macau. Para oferecer uma experiência de viagem única para Wi-Fi , contudo os estabelecimentos privados apresentam menos pontos de acesso Wi-Fi.
- Macau planeia instalar mais de 1.600 câmaras CCTV para vigilância e gestão geral da cidade.
- São cada vez mais utilizados métodos para pagamentos móveis e outras tecnologias.
- A indústria hoteleira está a adoptar tecnologias inovadoras para oferecer serviços de valor acrescentado aos hóspedes dos hotéis.

- O actual serviço Wi-Fi em Macau precisa de ser melhorado para proporcionar uma melhor experiência de viagem aos visitantes.
- As novas tecnologias podem ser dispendiosas e desafiadoras, mas têm um grande valor para a gestão dos destinos turísticos.

- Macau pode testar tecnologias inteligentes actuais nas principais locais turísticos.
- Deve ser uma prioridade de Macau a expansão da cobertura Wi-Fi Go gratuita e melhorar a sua qualidade.
- Plataformas de intercâmbio de informações actualizadas dão apoio e oferecem vantagens para a promoção e desenvolvimento da indústria.
- Os visitantes confiam cada vez mais em aplicativos móveis de informações de viagens para terem uma boa experiência de viagem.
- A Direcção dos Serviços de Turismo deve promover a cooperação da indústria para a implantação de tecnologias inteligentes.

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é **implantar e aplicar tecnologias inovadoras**. A aplicação de tecnologias inovadoras para destinos turísticos pode melhorar as experiências dos visitantes, prolongar o tempo de permanência, melhorar as operações da indústria na sua globalidade e assegurar uma monitorização efectiva da situação do turismo em tempo real, a fim de melhorar a utilização racional dos recursos dos destinos turísticos e ajuda Macau a cumprir a visão de se tornar um Centro Mundial de Turismo e Lazer.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das quatro estratégias que se seguem:

- **Utilizar tecnologias inovadoras para promover o nosso destino nos mercados do exterior (Ver o capítulo "Marca Turística e Estratégias do Mercado"):** Reformular a página electrónica de promoção no mercado de destino, adicionando mais conteúdos dinâmicos e efeitos visuais mais ricos. Através da transição do design de resposta, torna-se mais fácil a gestão da página electrónica e, permitindo desenvolver a promoção de mercados a diversos níveis e melhorando as aplicações da página electrónica.
- **Integrar as informações turísticas para expandir a capacidade da indústria do turismo:** A indústria do turismo, os serviços governamentais e outras organizações de turismo fornecedoras de conteúdos podem partilhar informações através de uma plataforma e criar uma base de dados que apoie a indústria do turismo a aplicar e desenvolver tecnologias inovadoras.
- **Impulsionar a aplicação do turismo inteligente:** Macau realizou diversos trabalhos das instalações de infra-estruturas para a criação de uma cidade inteligente mas tendo em consideração os avanços contínuos das tecnologias de informação, Macau deve continuar a melhorar as referidas instalações de infra-estruturas, expandir a utilização e a cobertura de tecnologias inovadoras para uma experiência de viagem perfeita e melhorar a monitorização da segurança.
- **Utilizar a tecnologia para melhorar a segurança geral e estabilidade da cidade:** Tendo em consideração as ameaças à segurança a nível global, muitos destinos começaram a usar sistemas inteligentes de monitorização da segurança. Todos os anos Macau recebe um grande número de visitantes e enfrenta riscos potenciais, pelo que há necessidade de otimizar continuamente os sistemas de monitorização da segurança para assim reforçar a monitorização da segurança e dê resposta rápida para que Macau se afirme como um destino de viagem seguro.

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 8.4.1 Estratégia nº 1: Utilizar tecnologias inovadoras para promover o nosso destino nos mercados do exterior

Com o contínuo desenvolvimento das tecnologias inovadoras, as marcas de destino e a respectiva promoção do mercado tornaram-se cada vez mais simples. As tecnologias inovadoras têm vindo a ser bem aplicadas a todas as áreas da indústria do turismo, a possibilidade de ser feito o carregamento de informações de viagem e partilhas online, têm contribuído para aumentar a capacidade da promoção dos destinos turísticos.

Principais estratégias para atingir o objectivo

- Reformular a página electrónica, aplicando com um design de resposta e enriquecendo o conteúdo dinâmico.
- Alargar a utilização de páginas electrónicas e aplicativos, integração de conteúdos para os utilizadores e nas redes sociais, partilha de dados em tempo real, envio de notificações, entre outros.
- Recolher análises de mercado e dados de pesquisa para obter a segmentação do mercado e objectivo da promoção personalizado.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 8.4.2 Estratégia nº 2: Integrar as informações turísticas para expandir a capacidade da indústria do turismo

Actualmente, no mercado há muitas informações sobre a indústria do turismo, mas o conteúdo está disperso e a utilização do progresso e profundidade do sistema de CMS pelas partes interessadas da indústria do turismo estão inconsistentes, originando dificuldades na reutilização dessas informações. Macau deve construir uma base de dados consolidada, clara, inequívoca. A construção da plataforma de partilha de informações de viagem permite que as partes interessadas da indústria do turismo partilhem os dados.

#### Principais estratégias para alcançar o objectivo

- Desenvolver uma plataforma de partilha de informações, para que tenha uma maior função, no envio ou na troca de dados através de diversas formas.
  - Construir em conjunto uma plataforma com as diversas partes interessadas da indústria do turismo.
  - Desenvolver formatos de dados fáceis de usar de acordo com as necessidades da indústria.
  - A utilização de meios científicos e tecnológicos pode ser útil não só para criar, gerir e armazenar conteúdos, mas também para que as partes interessadas da indústria e representantes do sector no exterior, possam partilhar as informações.
- Disponibilizar informações abertas sobre a indústria do turismo para incentivar o desenvolvimento de tecnologias inovadoras na indústria do turismo.

Home | Events & Festivals | Performances | Sports | Exhibitions | Others | All Activities | Highlights Preview | eNewsletter | Calendar | Download | Contact us

2017-08						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Events & Festivals Performances Exhibitions Sports

#### Ticketing

Some tickets sold via Ticketing Hotline:  
Macao (853) 2855 5555  
Hong Kong (852) 2380 5083  
Mainland China (86) 139 269 11111

Booking online:  
<http://www.macaoticket.com>

Download PDF version Suggestion Box Provide event info

What's On, Macao Mobile App

iOS Android

Note: Activities subject to change, please check with the organizers.

Macao Government Tourism Office  
<http://www.macaotourism.gov.mo>  
mgto@macaotourism.gov.mo

Address: Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.º 335-341, Edifício "Hot Line", 12º andar, Macau  
Tel: (853) 2831 5566 | Fax: (853) 2851 0104 | Tourism Hotline: (853) 2833 3000  
© copyright 2017 MGTO. All rights reserved. | Terms & Conditions | Privacy Statement | About us

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 8.4.3 Estratégia nº 3: Impulsionar a aplicação do turismo inteligente

A construção de um destino turístico inteligente é inseparável da construção das instalações de infra-estrutura urbana inteligentes. A Internet das Coisas é a tendência do desenvolvimento futuro, podendo os visitantes, através de vários canais, aceder às informações e dados em tempo real.

Principais estratégias para atingir o objectivo

- Tornar Macau como um destino que oferece uma ligação perfeita à rede.
  - Expandir a cobertura da rede Wi-Fi.
  - Implementar medidas para integração dos recursos existentes da rede Wi-Fi.
  - Desenvolver pesquisas que usem tecnologias inovadoras, nomeadamente a rede de comunicação de 5.<sup>a</sup> geração (5G).
- Monitorizar e gerir os fluxos de pessoas em áreas turísticas congestionadas.
- Utilização de aplicativos inteligentes para obter informações em tempo real e notificações, por exemplo sobre tráfego, eventos, promoções, notificações, entre outros.
- Recolher e registar mais informações em vídeo sobre as atracções turísticas.
- Melhorar o sistema de interacção com o sistema de dispositivo inteligente para aumentar e melhorar a experiência dos visitantes.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 8.4.4 Estratégia nº 4: Utilizar a tecnologia para melhorar a segurança geral e estabilidade da cidade

A criação de um Centro de Monitorização Inteligente, com o apoio das actuais tecnologias de informação, permitirá a monitorização contínua das atracções turísticas congestionadas e áreas de tráfego intenso. Com a tecnologia da informação e equipamento de vigilância, como lentes fotográficas, sensores, etc., pode ajudar a monitorizar o fluxo de pessoas que se deslocam, as mudanças e padrões de comportamento, que poderá efectivamente reduzir o erro humano e, de forma mais eficaz responder as possíveis vulnerabilidades de segurança ou ameaças de segurança.

Principais estratégias para atingir os objectivos:

- Monitorização e gestão do fluxo de pessoas e de áreas de tráfego intenso.
- Enviar notificações de congestionamento para ajudar a desviar os fluxos.
- Criar um Centro de Monitorização Inteligente para o turismo e atracções turísticas.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### 4 Principais estratégias >>> 4 Propostas de Planeamento

##### Nível conceptual

Utilizar tecnologias inovadoras para promover o nosso destino nos mercados do exterior

Integrar as informações turísticas para expandir a capacidade da indústria do turismo

Impulsionar a aplicação do turismo inteligente

Utilizar a tecnologia para melhorar a segurança geral e estabilidade da cidade

##### Nível operacional

Utilizar design de resposta nas páginas electrónicas para melhorar a experiência dos visitantes e aumentar o impacto visual dos utilizadores

Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas - utilizar tecnologia inovadoras inteligentes na gestão do conteúdo e na indústria

Melhorar a experiência geral de viagem através de tecnologias inovadoras

Utilizar a tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança de viagens

Para alcançar os objectivos de **implantar e aplicar tecnologias inovadoras**, são propostas quatro principais estratégias a partir do nível conceptual, combinando quatro propostas de planeamento ao nível da implementação que são complementadas por planos de acção a curto e médio prazo.

**Utilizar design de resposta nas páginas electrónicas para melhorar a experiência dos visitantes e aumentar o impacto visual pelos utilizadores** (ver o capítulo “Marca Turística e Estratégias do Mercado” – estratégia de implementação para proceder à actualização do sistema e do conteúdo da promoção online)

**Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas – utilizar tecnologias inovadoras inteligentes na gestão do conteúdo e na indústria:** a indústria do turismo é um pilar da economia de Macau, propõe-se a criação de uma plataforma de intercâmbio de informação turística, para que as partes interessadas da indústria possam partilhar, receber, guardar e publicar nos canais de conteúdo turístico; desta forma, as tecnologias inovadoras desenvolvidas e aplicadas à indústria do turismo permitem planear, ainda mais, a integração dessas informações com o banco de dados global de Macau.

**Melhorar a experiência geral de viagem através de tecnologias inovadoras:** com a crescente dependência de dispositivos móveis, a aplicação de tecnologias pode dar aos visitantes uma melhor experiência do produto turístico, aumentando assim a competitividade do destino turístico e responder às necessidades dos visitantes. Os produtos turísticos permitem dar uma resposta imediata às necessidades dos visitantes, bem como fornecer uma experiência de viagens mais agradável para os visitantes.

**Utilizar a tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança de viagens:** para oferecer destinos de turismo inteligentes, é importante o uso de tecnologias de sistemas de segurança; Macau deve estender o sistema de segurança existente à indústria do turismo e fazer o acompanhamento e monitorização em tempo real a fim de dar respostas imediatas.

# 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

## 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### Recomendações de planeamento

**Estabelecimento de bases**  
*curto prazo (0 a 5 anos)*

**Promover produtividade e eficiência**  
*médio prazo (6 a 10 anos)*

**P 6.1** Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas - utilizar tecnologia inovadoras inteligentes na gestão do conteúdo e na indústria

- P 6.1.1 Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas
- P 6.1.2 Fornecer formação e promoção à utilização da plataforma de partilha de informações turísticas

- P 6.1.3 Integração dos mega dados com a cidade inteligente de Macau

**P 6.2** Melhorar a experiência geral de viagem através de tecnologias inovadoras

- P 6.2.1 Realizar estudos sobre a aplicação das tecnologias inovadoras para auxiliar o desenvolvimento da indústria de turismo
- P 6.2.2 Expandir o uso e a cobertura da rede

**P 6.3** Utilizar a tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança de viagens

- P 6.3.1 Estudar a viabilidade da criação de um centro de monitorização do turismo inteligente
- P 6.3.2 Utilização de meios tecnológicos para que os visitantes compreendam as informações de viagem relacionadas com locais congestionados
- P 6.3.3 Construir continuamente "O Sistema de Monitorização Digital da Cidade" ou seja "olhos de céu" e cobrir até às zonas turísticas

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 6.1** Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas - utilizar tecnologia inovadoras inteligentes na gestão do conteúdo e na indústria | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 6.1.1	Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construir uma plataforma de partilha de informações turística, uniformizar o modelo do formato e da troca de informações, a fim de facilitar as partes interessadas da indústria do turismo compartilhar as informações e reutilizar os dados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelecer uma parceria com as partes interessadas da indústria, incentivar o uso da plataforma e construir em conjunto o conteúdo das informações.</li><li>• Realizar estudos sobre os modelos de partilha de informações.</li><li>• Debater com as partes interessadas da indústria sobre a organização da partilha de informações.</li><li>• Realizar a construção da plataforma de partilha de informações da indústria do turismo.</li><li>• Criar a estrutura de banco de dados do conteúdo de viagens.</li></ul>	Área Tecnologia e Turismo
P 6.1.2	Fornecer formação e promoção à utilização da plataforma de partilha de informações turísticas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar programas de formação sobre a plataforma de partilha de informações turísticas.</li><li>• Implementar um plano para a promoção da plataforma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciar acções de formação em programação, hardware e software sobre a utilização da plataforma de partilha de informações turísticas.</li><li>• Implementar um plano de promoção da plataforma de partilha de informações turísticas que incentive a utilização das tecnologias inovadoras na indústria do turismo.</li></ul>	Área do Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 6.1** Criar uma plataforma de partilha de informações turísticas - utilizar tecnologia inovadoras inteligentes na gestão do conteúdo e na indústria | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 6.1.3	Integração dos mega dados com a cidade inteligente de Macau	<ul style="list-style-type: none"><li>Participar nos planos de desenvolvimento da cidade inteligente, impulsionar a plataforma de partilha de informações turísticas com os trabalhos de integração do mega dados da cidade inteligente de Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoiar nos trabalhos da elaboração da integração dos mega dados padronizados da cidade inteligente.</li><li>Aperfeiçoar os padrões da plataforma de partilha de informações turísticas, construir uma interface de interligação e ligação da plataforma do mega dados da cidade inteligente de Macau e fazer a integração ao nível técnico.</li></ul>	Área da Tecnologia e Turismo

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 6.2 Melhorar a experiência geral de viagem através de tecnologias inovadoras | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 6.2.1	Realizar estudos sobre a aplicação das tecnologias inovadoras para auxiliar o desenvolvimento da indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar um estudo de viabilidade sobre aplicações tecnológicas inovadoras, promover a implementação de tecnologias inteligentes em toda a indústria, estimular o desenvolvimento do turismo inteligente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar estudos de viabilidade relativos à aplicação de tecnologias inovadoras na indústria do turismo, como Internet das Coisas, Beacon, técnicas de AR/VR, etc. .</li><li>Avaliar as tecnologias inovadoras utilizadas na indústria do turismo.</li><li>Estudar a utilização de tecnologias inteligentes em áreas chaves nomeadamente:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar inquéritos junto das partes interessadas da indústria do turismo e dos visitantes.</li><li>➤ Realizar estudos sobre a utilização de tecnologias na gestão da indústria, na cooperação entre as partes interessadas, nas experiências de turismo e noutras questões fundamentais.</li></ul></li></ul>	Área da Tecnologia e Comunicações
P 6.2.2	Expandir o uso e a cobertura da rede	<ul style="list-style-type: none"><li>Expandir o uso e a cobertura da rede, para que os visitantes possam mais facilmente pesquisar e receber informações actualizadas sobre viagens.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Expandir a cobertura da rede sem fios.</li><li>Integrar os recursos existentes relativos às redes sem fios públicas e privadas.</li><li>Estudar a utilização de tecnologias inovadoras, como a rede de comunicações da 5.ª geração (5G), tornando Macau num destino turístico com conectividade de redes integradas.</li></ul>	Área da Tecnologia e Comunicações

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

#### P 6.3 Utilizar a tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança de viagens | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 6.3.1	Estudar a viabilidade da criação de um centro de monitorização do turismo inteligente	<ul style="list-style-type: none"><li>Estudar a viabilidade da criação de um Centro de Monitorização de Viagens Inteligentes o que permitirá a monitorização em tempo real do congestionamento das diversas atracções turísticas congestionadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conhecer os modelos de funcionamento dos Centros de Monitorização de Turismo em todo o mundo.</li><li>Identificar zonas de atracções turísticas de Macau com elevado tráfego.</li><li>Estudar as ferramentas disponíveis de monitorização das tecnologia em resposta à situação existente nos locais de atracção turística e no ambiente.</li></ul>	Área do Turismo e Segurança
P 6.3.2	Utilização de meios tecnológicos para que os visitantes compreendam as informações de viagem relacionadas com locais congestionados	<ul style="list-style-type: none"><li>Usar um meio eficaz de transmissão de informações para dispersar e desviar os visitantes das atracções turísticas aglomeradas durante as horas de pico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar tecnologias inovadoras, como mapas térmicos, para monitorizar as aglomerações em locais turísticos e a situação da população.</li><li>Utilizar diferentes canais de mensagens, tais como mensagens instantâneas, aplicativos móveis, plataformas sociais, etc., para informar aos visitantes sobre o fluxo de pessoas nos locais turísticos.</li><li>Disseminar informações de turismo através de vários tipos de painéis de informações electrónicos, especialmente em locais de grande acesso de visitantes, incluindo hotéis e postos fronteiriços.</li><li>Cooperar com as agências de turismo locais, para informar aos visitantes sobre os congestionamentos previsíveis e aos grupos de excursionistas possam visitar os pontos turísticos mais populares em horas de menor congestionamento.</li></ul>	Área do Turismo e Segurança

## 8. Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo

### 8.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 6.3** Utilizar a tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança de viagens | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções Concretas	Área
P 6.3.3	Construir continuamente "O Sistema de Monitorização Digital da Cidade" ou seja "olhos de céu" e cobrir até às zonas turísticas	<ul style="list-style-type: none"><li>Instalar, por etapas, o "Sistema de Vigilância Electrónica da Cidade" ("Olhos no Céu"), e com meios científicos e tecnológicos para melhorar a capacidade de responder os aspectos da gestão do tráfego, na monitorização da multidão, entre outras capacidades de lideranças.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Instalar o "Sistema de Vigilância Electrónica da Cidade" ("Olhos de Céu") nos pontos negros de segurança, centros modais de transportes, pontos turísticos, importantes instalações, bem como lugares de risco de segurança isolados e escondidos.</li><li>Ajustar o sistema de segurança em resposta às necessidades de segurança e possibilidade de alargar o sistema a outras áreas em que se revele necessário.</li></ul>	Área da Segurança



# Capítulo 9

## Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.1 Introdução

---

Para alcançar a visão de um Centro Mundial de Turismo e Lazer, deve ter uma compreensão aprofundada sobre a tendência do desenvolvimento do turismo.

O Governo precisa implementar uma melhor coordenação e cooperação entre os serviços e as indústrias relacionadas com o turismo, incluindo o planeamento urbano, os transportes, os recursos humanos e a promoção do mercado. O reforço da cooperação no turismo ajudará Macau a atingir o objectivo de se tornar um Centro Mundial de Turismo e Lazer.

Este capítulo propõe estratégias fundamentais para melhorar a cooperação no turismo. Essas estratégias centram-se no desenvolvimento da indústria do turismo numa análise básica, resultados da consulta pública bem como de casos bem-sucedidos de outras regiões.

As propostas de planeamento neste capítulo concentram-se em como melhorar os regulamentos relacionados com a indústria do turismo e fortalecer a cooperação na indústria do turismo e contem planos de acção de curto prazo.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

### **9.1 Introdução**

### **9.2 Análise da Situação Actual**

### **9.3 Avaliação das Propostas**

### **9.4 Objectivo Chave e Estratégias**

### **9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.2 Análise da Situação Actual

### 9.2.1 Situação actual do sistema de cooperação para o desenvolvimento da indústria do turismo

As agências de viagens desempenham um papel de liderança na indústria do turismo, elas são os organizadores e vendedores dos produtos turísticos, desempenhando um papel extremamente importante no desenvolvimento da indústria do turismo. Especialmente para os grupos de excursões, as agências de viagens e guias turísticos têm desempenhado funções muito importantes. Portanto, a cooperação e a supervisão das agências de viagens influencia acentuadamente no desenvolvimento da indústria do turismo.

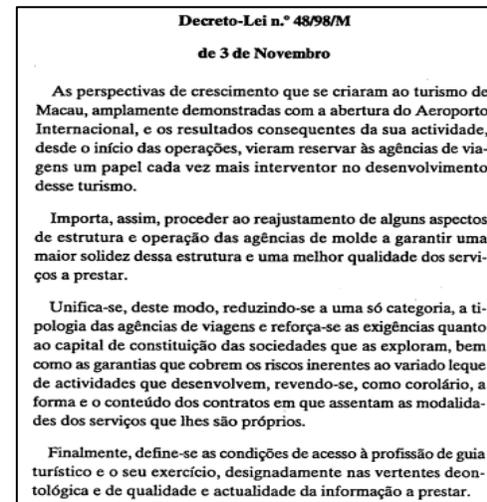
#### Resumo dos Regulamentos Relacionados com o Turismo

**Decreto-Lei n.º 48/98/M - Aprova o novo regime jurídico das agências de viagens e da profissão de guia turístico.**

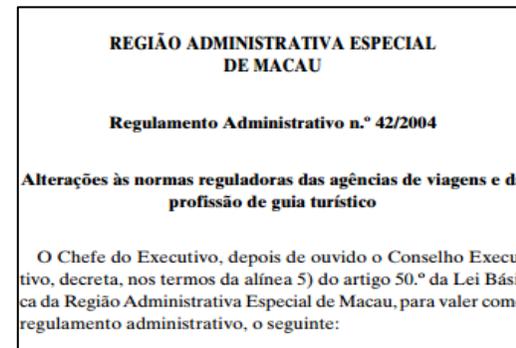
**Regulamento Administrativo nº 42/2004 - Altera as normas reguladoras das agências de viagens e da profissão de guia turístico.**

- As agências de viagens e a profissão de guia turístico em Macau são reguladas principalmente pelo Decreto-Lei n.º 48/98/M (novo regime jurídico das agências de viagens e da profissão de guia turístico) formulado em 1998, ao qual foram introduzidas algumas alterações pelo Regulamento Administrativo n.º 42/2004 (Algumas alterações relativas às normas reguladoras das agências de viagens e da profissão de guia turístico) em 2004.
- O Decreto-Lei n.º 48/98/M (novo regime jurídico das agências de viagens e da profissão de guia turístico) contém 11 capítulos no total e, visa essencialmente regulamentar, as actividades e as licenças das agências de viagens, o relacionamento entre agências de viagens e clientes, a profissão de guia turístico, bem como o regime de sanções para as violações relevantes.
- O Decreto-Lei n.º 48/98/M entrou em vigor em 1998, embora sofreu algumas alterações através do Regulamento Administrativo n.º 42/2004 em 2004, no entanto, alguns dos seus conteúdos ainda não conseguem satisfazer com o aumento da indústria do turismo nos últimos anos, a alteração do modelo de turismo e as necessidades de desenvolvimento de guias turísticos e das agências de viagens. Para articular com o desenvolvimento da indústria do turismo, há necessidade de efectuar alterações na actual legislação relativamente ao domínio do turismo. Presentemente, o citado Decreto-Lei encontra-se numa fase de revisão.

**Imagem 9.1: Decreto-Lei n.º 48/98/M - Novo regime jurídico das agências de viagem e da profissão de guia turística**



**Imagem 9.2 : Alterações ao Decreto-Lei n.º 48/98/M em 2004**



Fonte de imagem: Imprensa Oficial

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.2 Análise da Situação Actual

### 9.2.1 Situação actual do sistema de cooperação para o desenvolvimento da indústria do turismo

#### Problemas gerados pelas excursões “a custo zero”

- As excursões “a custo zero” referem-se a algumas excursões em que é cobrado aos visitantes um custo muito baixo ou mesmo sem custo.
- No momento, em Macau apenas existe o Código Comercial para regular a concorrência desleal, dos quais o artigo 169.º estipula (vendas com prejuízo): a venda realizada abaixo do preço de custo ou de aquisição considera-se desleal quando faça parte de uma estratégia dirigida à eliminação de um concorrente ou grupo de concorrentes do mercado.
- No entanto, no “Código Comercial” no seu regime de direito privado, quando se verifica que a empresa utiliza métodos desleais de concorrência, só é permitido à vítima (outras empresas comerciais) perpetrar medidas contenciosas, os serviços governamentais não poderão interferir.
- As excursões “a custo zero” têm origem na sua grande maioria nas excursões provenientes do Interior da China. As agências de viagens do Interior da China, (agências de turismo organizadoras) responsáveis de organizar visitas a Macau para os cidadãos do Interior da China e venda de produtos turísticos em Macau, enquanto as agências de viagens de Macau (agências receptoras) são responsáveis pela prestação de serviços de turismo para os cidadãos do Interior da China a Macau.
- Quando as agências de viagens recebem os grupos de excursões “a custo zero”, normalmente utilizam outros métodos para obterem os devidos custos que eram supostos obterem em casos de excursões de custos normais. Em Macau, estes métodos de obterem os devidos custos, incidem sobretudo em convencer ou de forçar os clientes de participarem em visitas por conta própria ou através de compras compulsivas.
- Nos termos da alínea i) do número 1 do artigo 41.º, do Decreto-Lei n.º 48/98/M, deve constar no contrato as visitas em que já estão incluídos os custos pagos pelos seus clientes, e de acordo com a alínea a) do número 2 do artigo 39.º, do mesmo Decreto-Lei, descrevem que as agências de viagens devem entregar aos clientes um documento que contenha todas as cláusulas a incluir no contrato. No que se refere ao Diploma Legal que regula os contratos, estas já estão contemplados na legislação específica quanto ao aspecto de serviços pagos pelos clientes, sendo que todos os serviços pagos pelos clientes, devem estar escritos nos contractos, e a serem entregues para o conhecimento dos clientes.
- Os contratos de excursões turísticas são assinados exclusivamente entre a agência de turismo organizador e os seus clientes do Interior da China. A agência de viagem receptora de Macau apenas confere a responsabilidade de assinar com a agência de viagem do Interior da China um contrato de cooperação comercial,. Não existe nenhum contrato assinado entre a agência de viagem de Macau (agência receptora) com a agência de turismo do Interior da China, de maneira que a agência de Macau não poderá disponibilizar estas informações descritas nos respectivos contratos para os clientes do Interior da China. Quando o visitante do Interior da China ao chegar em Macau e se aperceber que os serviços que deveriam ser prestados pela agências de viagens de Macau (receptora) não correspondem ao que fora acordado com a agência de viagem organizador do Interior da China, o cliente pode apresentar queixa in loco (em Macau). Considerando que a legislação de Macau não poderá ser aplicada no Interior da China no que se refere ao funcionamento das suas agências de viagens, a queixa é encaminhada aos respectivos serviços competentes da tutela do Interior da China para serem resolvidos.
- Nos termos do artigo 36.º, do Decreto-Lei n.º 48/98/M, as agências de viagens de Macau respondem perante os seus clientes pelo cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas. Considerando que existem diversas maneiras de cobrar os serviços relacionados com o turismo, incluindo muitas formas de funcionamento, podendo dar origem à falha no cumprimento das suas obrigações, e mesmo que haja lugar a um mecanismo de cobrança de serviços, torna-se igualmente difícil de saber com rigor o número de grupos de excursões de “custo zero” existentes.
- No momento ainda não existe mecanismo capaz de efectuar a avaliação dos serviços ou informações prestados pelos guias turísticos ou pelas agências de viagens no que se refere à disponibilização de informação aos clientes, pelo que, o Governo da RAEM pretende efectuar algumas alterações ou melhoramentos nesta legislação em questão.

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.2 Análise da Situação Actual

### 9.2.1 Situação actual do sistema de cooperação para o desenvolvimento da indústria do turismo

#### Licenciamento Turístico

De acordo com o Diploma legal vigente, muitas profissões ou estabelecimentos (ver o Quadro 9.1) devem requerer uma licença ou autorização à Direcção dos Serviços de Turismo. O tempo de processamento ou período de validade varia de acordo com o tipo de licença a ser emitida. A eficiência do processo de aprovação afecta directamente a operação da indústria do turismo.

**Quadro 9.1: Licenças ou autorizações emitidas pela Direcção dos Serviços de Turismo**

Licenças ou autorizações emitidas pela Direcção dos Serviços de Turismo			
	Tipo de Licença ou Autorização	Regulamentos Relacionados	Período de validade
1	Guia turístico	Decreto-Lei n.º 48/98/M - Novo regime jurídico das agências de viagem e da profissão de guia turístico Portaria n.º 399/99/M – Cursos I e II em Turismo para guias turísticos	3 anos
2	Transferista	Decreto-Lei n.º 48/98/M - Novo regime jurídico das agências de viagem e da profissão de guia turístico	3 anos
3	Candidato a Guia		Não aplicável
4	Agências de Viagens 4.1 Constituição de uma filial 4.2 Configurando um balcão de serviço	Decreto-Lei n.º 48/98/M - Novo regime jurídico das agências de viagem e da profissão de guia turístico Portaria n.º 263/99/M - Aprova as condições gerais e particulares da apólice uniforme de responsabilidade civil profissional das agências de viagens Portaria n.º 265/99/M - Aprova a tarifa de prémios do seguro de responsabilidade civil profissional das agências de viagens	1 ano
5	Serviço de aluguer de veículos a motor auto-dirigido	Decreto-Lei n.º 52/84/M - Regula o exercício da indústria de aluguer de veículos automóveis sem condutor em Macau	Não aplicável
6	Hotéis	Decreto-Lei n.º 16/96/M - Aprova o novo regime de indústria hoteleira e similar	1 ano
7	Restaurantes		1 ano
8	Salas de Dança		1 ano
9	Bar		1 ano
10	Saunas		1 ano
11	Salão de massagens	Decreto-Lei n.º 47/98/M - Aprova o novo regime de licenciamento administrativo para salão de massagens e saunas, health club e “karaokes”	1 ano
12	Health Club	Despacho n.º 104/GM/98 - Aprova a tabela que fixa as taxas para emissão e renovação de licenças administrativas para aunas, massagens health club e “karaokes”	1 ano
13	Karaoke		1 ano
14	Utilidades de Turismo	Decreto-Lei n.º 81/89/M - Define o regime jurídico da atribuição de utilidade turística - Revogações	Não aplicável

Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

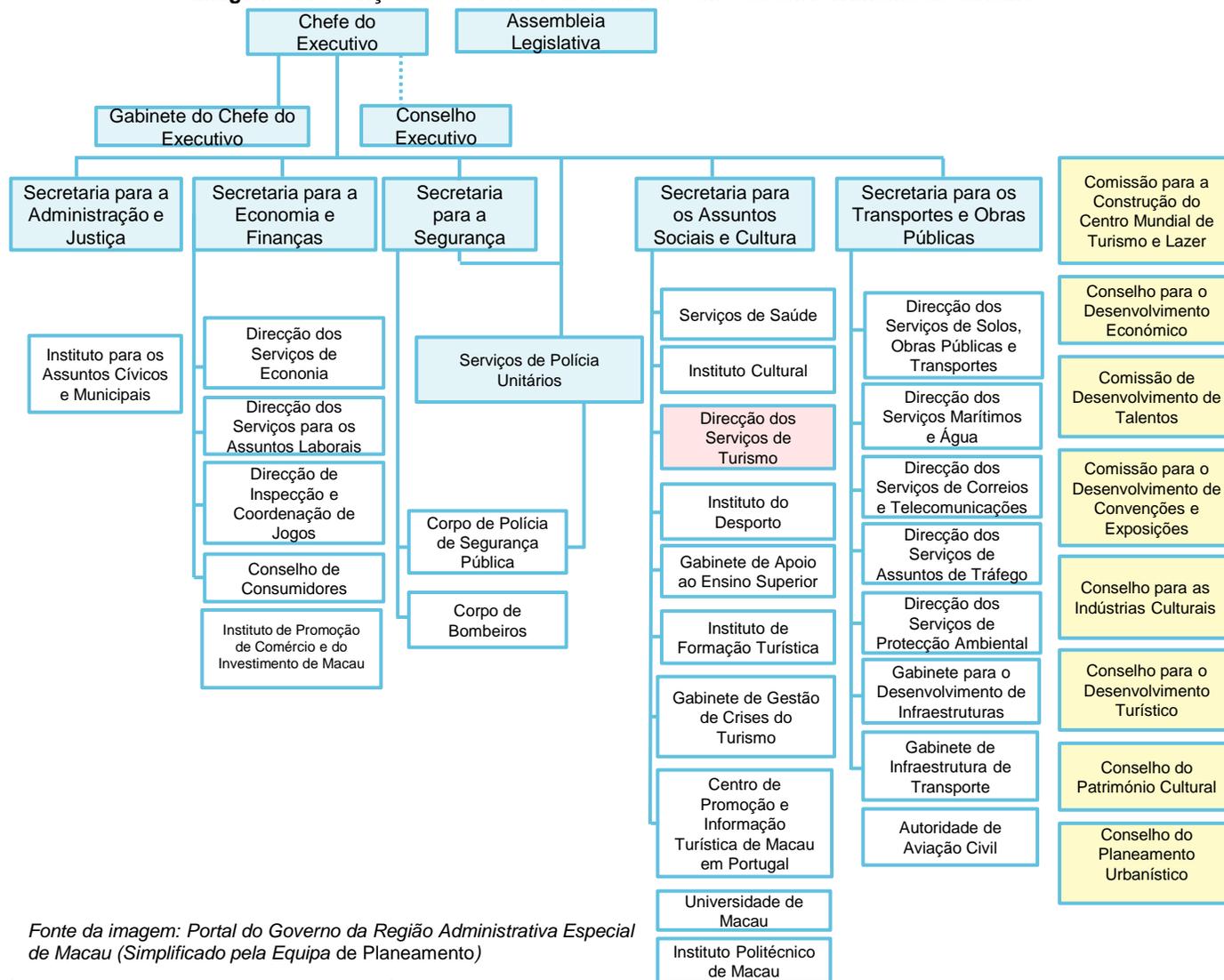
## 9.2 Análise da Situação Actual

### 9.2.1 Situação actual do sistema de cooperação para o desenvolvimento da indústria do turismo

#### Mecanismo de cooperação interdepartamental

- Os trabalhos do desenvolvimento da indústria do turismo engloba diferentes áreas de políticas: a sociedade, a cultura, o meio ambiente, a higiene, a educação, a formação, a tecnologia, a economia e os transportes, entre outros, estes incluem a coordenação e a divisão de trabalho entre os diferentes serviços públicos, bem como a cooperação e consistência nas políticas.
- Dado que o desenvolvimento da indústria do turismo exige esforço e cooperação em conjunto, a Direcção dos Serviços de Turismo é responsável pelo desenvolvimento do turismo, especificando claramente a sua organização, operação e funções de acordo com o Regulamento Administrativo n.º 18/2011, incluindo o coordenação e gestão de tarefas com diferentes partes interessadas, a fim de promover o desenvolvimento da indústria do turismo.
- Foi constituída, a “Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer de acordo com o Despacho do Chefe do Executivo n.º 330/2015. Actualmente, todos os membros são titulares dos cargos principais de Macau, responsáveis pela pesquisa, formulação de políticas e planeamento de desenvolvimento.
- Considerando que Macau está subscrito como património mundial da UNESCO, Macau reforçou, nos últimos anos, a cooperação da gestão entre o turismo e o património cultural e criou o Conselho do Património Cultural para dar conselhos e soluções em assuntos relacionados com a protecção do património cultural de Macau.

Imagem 9.3: Serviços do Governo relacionados com o desenvolvimento do turismo



Fonte da imagem: Portal do Governo da Região Administrativa Especial de Macau (Simplificado pela Equipa de Planeamento)

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.2 Análise da Situação Actual

### 9.2.1 Situação actual do sistema de cooperação para o desenvolvimento da indústria do turismo

#### Cooperação entre instituições públicas e privadas

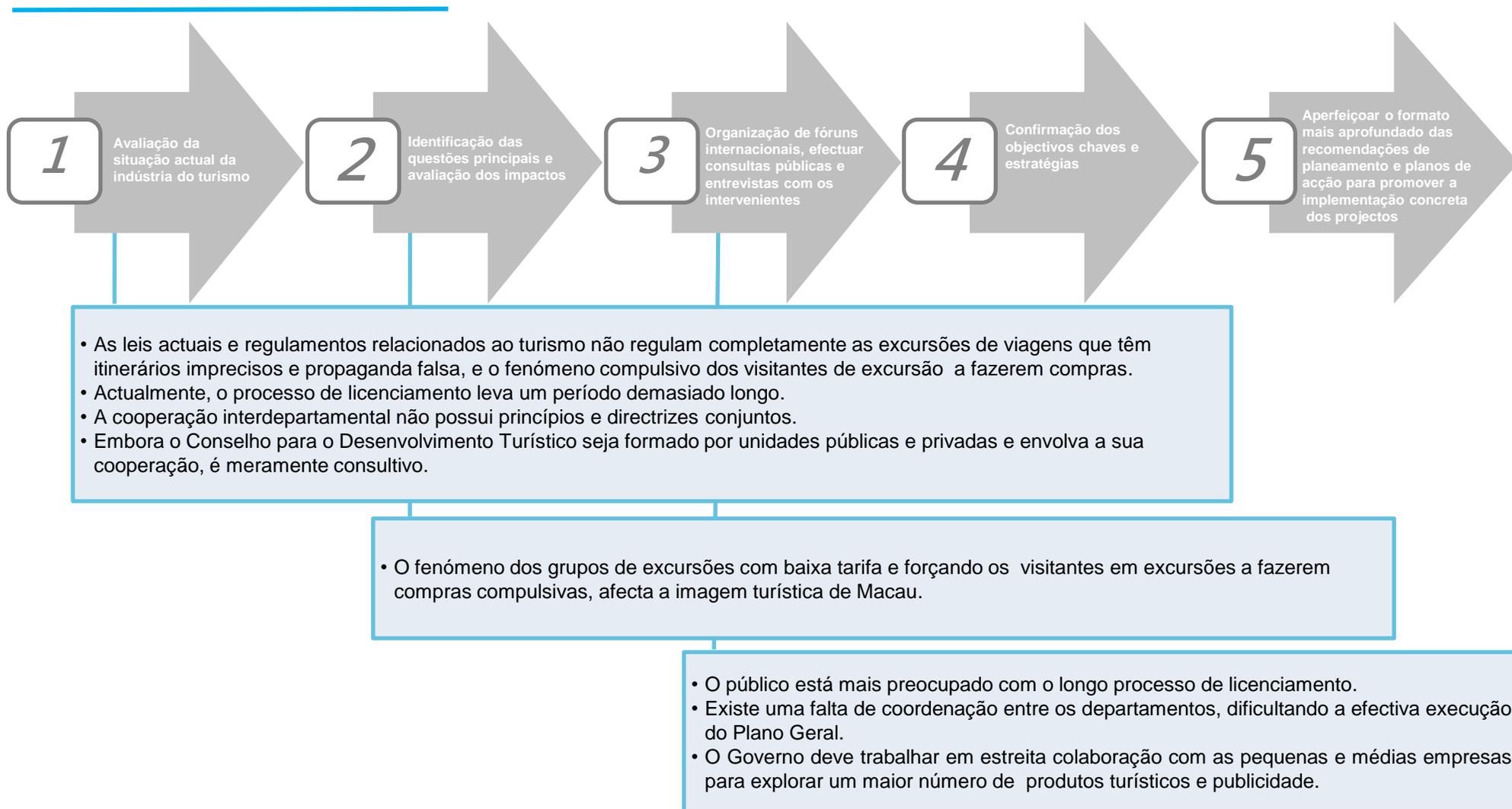
- O Conselho para o Desenvolvimento Turístico faz é o interlocutor entre o Governo e os diversos intervenientes da indústria do turismo. Porém, no presente momento, este Conselho é apenas de natureza consultiva.
- Através do desenvolvimento de produtos turísticos e da garantia de serviços turísticos de qualidade, as empresas privadas desempenham um papel de apoio na concretização da visão de construir Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer.
- As empresas privadas sempre desejaram fortalecer a cooperação com o Governo para alcançar objectivos comuns, mas actualmente, ainda há margem para melhorias na comunicação e cooperação entre os sectores público e privado.
- Nos últimos anos, apesar o Governo ter aparentemente aumentado o apoio e a cooperação com as actividades das empresas privadas e as entidades associativas, tais como, o Festival de Compras, o Festival de Cerveja entre outras, porém a indústria considera que se deve envidar esforços conjuntos numa maior publicidade e na promoção.
- Actualmente, os operadores da instalações dos resorts integrados de grande dimensão estão a implementar activamente programas de responsabilidade social empresarial por forma a reduzir o impacto do funcionamento das suas empresas na sociedade, como o tráfego e questões ambientais. Esses programas incluem (embora não restritos apenas) edifícios verdes, gestão ambiental (certificação ISO, gestão de resíduos e recursos hídricos, redução do uso de electricidade, uso de recursos hídricos, emissões de carbono), transporte ecológico (fornecimento de transporte de autocarros para pessoal e convidados para reduzir o uso de veículos motorizados) bem como o aumento da consciência ambiental interna e na sociedade.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

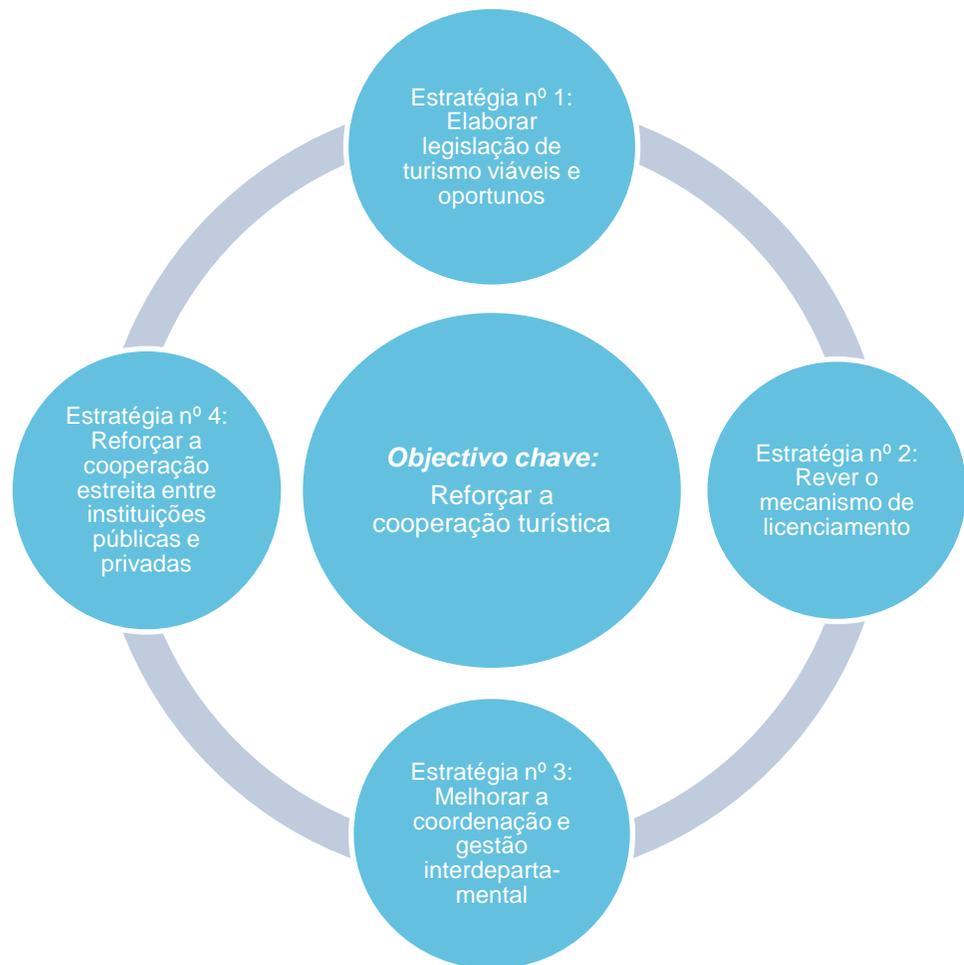
# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.3 Avaliação de Propostas



# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é **reforçar a cooperação turística**. Através do melhoramento dos procedimentos administrativos actuais, dos regulamentos relacionados ao turismo e fortalecer a sinergia entre os serviços governamentais e as unidades privadas relacionadas com o turismo, pode ser assegurada a efectiva execução do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das quatro estratégias que se seguem:

- **Elaborar legislação de turismo viáveis e oportunos:** Em momento oportuno deverá ser ajustado e melhorado a legislação e os regulamentos administrativos, a fim de estar em consonância com as necessidades de desenvolvimento da indústria do turismo.
- **Rever o mecanismo de licenciamento:** simplificar os procedimentos administrativos para melhorar a eficiência na aplicação e renovação de licenças.
- **Melhorar a coordenação e gestão interdepartamental:** fortalecer e melhorar a cooperação e sinergia entre os diversos serviços públicos.
- **Reforçar a cooperação estreita entre instituições públicas e privadas:** melhorar a comunicação e a coordenação, bem como fortalecer a cooperação entre as indústrias.

## 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

### 9.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 9.4.1 Estratégia nº 1: Elaborar legislação de turismo viáveis e oportunos

---

Para articular com o desenvolvimento da indústria do turismo, é necessário ter leis e regulamentos efectivos e oportunos para supervisionar e regular o funcionamento de empresas relacionadas com o turismo, como guias turísticos e agências de viagens. Enquanto isso, deve haver directrizes sobre o tratamento de disputas de viagem e a determinação da responsabilidade legal.

O fenómeno dos visitantes em viagens de grupos de excursões com pagamento de tarifas baixas ou de “custo zero” e as compras compulsivas têm afectado a imagem turística de Macau. As viagens de grupos de excursões devem ser regulados por lei. Deve ser claramente indicada no contrato de viagem, a informação de todo o itinerário e as sobretaxas. Esta estratégia visa rever as leis e regulamentos relacionados com o turismo para proteger os interesses dos visitantes, de modo a reduzir os problemas decorrentes de disputas de viagem.



*Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo*

## 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

### 9.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 9.4.2 Estratégia nº 2: Rever o mecanismo de licenciamento

As indústrias relacionadas com o turismo requerem os seus pedidos de licenças com a Direcção dos Serviços de Turismo. Devido os procedimentos de pedido de licenças e os prazos de validade dos diferentes tipos de licenças variarem, a eficiência do processo de aprovação afecta directamente as operações da indústria do turismo. Por outro lado, os custos e as despesas associadas aos atrasos no início das operações comerciais também causam grande perdas económicas aos investidores.

Esta estratégia visa simplificar os procedimentos relativos aos pedidos de licença e aumentar a eficiência no processo de renovação de licenças. Aprendendo com as experiências de outros países ou cidades, Macau pode considerar a viabilidade de emitir licenças temporárias para operadores de restauração.

#### Procedimentos de pedido de licenciamento

- Guia turístico, transferista e candidato a guia
- Agências de viagens
- Serviço de aluguer de veículos a motor auto-dirigido
- Hotél, restaurante, salas de dança e bar
- Sauna, salão de massagens, health club e “karaoke”



## 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

### 9.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 9.4.3 Estratégia nº 3: Melhorar a coordenação e gestão interdepartamental

O planeamento e o desenvolvimento do turismo cobrem muitas áreas e exigem esforços conjuntos e cooperação efectiva entre os diferentes serviços governamentais. A cooperação eficaz é crucial para o desenvolvimento bem sucedido, permitindo aos diversos intervenientes de alcançarem os objectivos comuns. O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” terá um impacto positivo na indústria do turismo de Macau e isso requer múltiplos esforços conjuntos e um alto grau de coordenação entre as diferentes partes, a fim de poder concretizar a sua realização.

A fim de aumentar a eficiência e assegurar o desenvolvimento e o crescimento da indústria do turismo, é necessário reforçar a comunicação entre os diferentes serviços públicos. Esta estratégia ajuda a melhorar a cooperação interdepartamental e garantir a implementação efectiva de todas as estratégias e projectos.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

## 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

### 9.4 Objectivo Chave e Estratégias

#### 9.4.4 Estratégia nº 4: Reforçar a cooperação estreita entre instituições públicas e privadas

Através do desenvolvimento de produtos turísticos e da garantia de serviços de qualidade, empresas e instituições privadas deram grandes contribuições para a indústria do turismo de Macau e desempenham um papel promordial na busca da visão dum Centro Mundial de Turismo e Lazer em Macau.

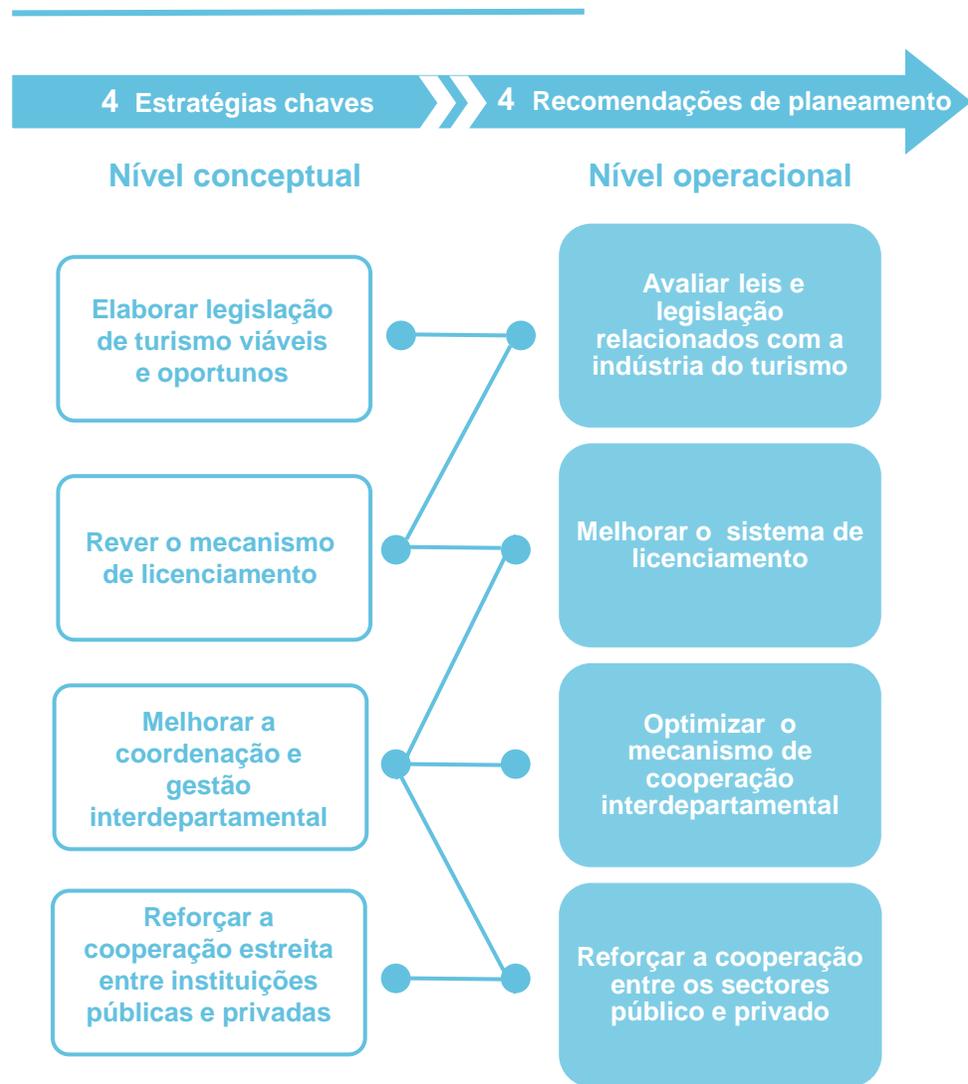
Os esforços do Governo são muito importantes e a coordenação das acções entre o Governo e os intervenientes contribuem para o desenvolvimento da indústria do turismo. Esta estratégia visa melhorar a coordenação e a comunicação entre empresas e instituições públicas e privadas através da melhoria do papel do Conselho para o Desenvolvimento Turístico e do aumento da responsabilidade social corporativa dos operadores hoteleiros.

Enquanto isso, para coordenar e apoiar o grande sistema de dados mencionado no capítulo da "Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo", no qual requer um alto grau de cooperação de diferentes aspectos, conseguindo a partilha de dados entre o sector público e a indústria dentro de um processo viável de enquadramento jurídico.



# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção



A fim de **reforçar** os objectivos chaves da **cooperação turística**, propõe-se quatro estratégias conceptuais e quatro recomendações de planeamento ao nível de implementação, com planos de acção de curto prazo

**Avaliar leis e legislação relacionados com o turismo:** juntamente com o desenvolvimento da indústria do turismo e mudanças no modelo de turismo, é necessário rever leis e regulamentos actuais relacionados com o turismo. Ao fazer revisões às leis, podem ser evitadas disputas decorrentes de regulamentos ambíguos.

**Melhorar o sistema de licenciamento:** Explorar a criação de emissão de licença temporária, simplificar os procedimentos de pedido de licenças, elevar a eficácia administrativa.

**Optimizar o mecanismo de cooperação interdepartamental:** o Conselho para o Desenvolvimento Turístico deve desempenhar as funções em pleno, e melhorar a eficácia da comunicação e de coordenação interdepartamental.

**Reforçar a cooperação entre os sectores público e privado:** Melhorar o papel do Conselho para o Desenvolvimento Turístico, e elevar o grau de coordenação das partes interessadas da indústria do turismo.

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### Recomendações de Planeamento

**P 7.1** Avaliar leis e legislação relacionados com a indústria do turismo

#### Estabelecimento de bases

*curto prazo (0 a 5 anos)*

- P 7.1.1 Aprofundar a implementação do documento “Pontos fundamentais para os contratos entre as agências de turismo organizadoras e receptoras de grupos dos cidadãos do Interior da China com destino a Macau”
- P7.1.2 Revisão do diploma legal que regula as agências de viagens e da profissão de guia turístico (Decreto-Lei nº 48/98/M)

**P 7.2** Melhorar o sistema de licenciamento

- P 7.2.1 Analisar a criação do regime de licença de exercício de actividade provisória
- P 7.2.1 Melhorar os procedimentos do pedido de licença

**P 7.3** Optimizar o mecanismo de cooperação interdepartamental

- P 7.3.1 Reforçar as atribuições actuais do Conselho para o Desenvolvimento Turístico
- P 7.3.2 Participar na construção de uma plataforma de partilha de dados

**P 7.4** Reforçar a cooperação entre os sectores público e privado

- P 7.4.1 Melhorar o papel do Conselho para o Desenvolvimento Turístico como plataforma entre o Governo com a indústria do turismo
- P 7.4.2 Especificar a responsabilidade social corporativa das instalações dos complexos de turismo e de lazer e unidades operacionais de jogos

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 7.1 Rever Leis e Regulamentos Relacionados com a Indústria do Turismo | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Plano de acção	Área específica
P 7.1.1	Aprofundar a implementação do documento “Pontos fundamentais para os contratos entre as agências de turismo organizadoras e receptoras de grupos dos cidadãos do Interior da China com destino a Macau”	<ul style="list-style-type: none"><li>A fim de proteger os direitos dos visitantes, continuar a melhorar e tomar referência nos “Pontos fundamentais para os contratos entre as agências de turismo organizadoras e receptoras de grupos dos cidadãos do Interior da China com destino a Macau”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aconselhar as agências de viagens de Macau para terem em referência os pontos fundamentais do contrato e revisão dos contratos com as agências de viagens do Interior da China, que incluem conteúdo sobre os itinerários, classificações de alojamento, sobretaxas e seguros, de modo a proteger os direitos de viagens dos visitantes.</li></ul>	Área do Turismo
P 7.1.2	Revisão do diploma legal que regula as agências de viagens e da profissão de guia turístico (Decreto-Lei nº 48/98/M)	<ul style="list-style-type: none"><li>Dado o crescente número de visitantes e as mudanças constantes no modelo de turismo, instalações e recursos humanos, é necessário alterar a lei para atender às necessidades associadas ao desenvolvimento sustentável da indústria do turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rever e alterar o Decreto-Lei nº 48/98/M, e fornecer sugestões para o conteúdo das disposições revistas ou adicionadas.</li></ul>	Área do Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 7.2 Melhorar o Sistema de Licenciamento | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Plano de acção	Área específica
P 7.2.1	Analisar a criação do regime de licença de exercício de actividade provisória	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar estudos de viabilidade sobre a emissão de licença de exercício de actividade provisória (abrangendo a restauração cujas licenças são emitidas pela Direcção dos Serviços de Turismo).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aprofundar o estudo da operação da prática de concessão da licença de exercício de actividade provisória e confirmar quais os que podem ser atribuídas as licenças temporárias.</li><li>Criar um mecanismo de aplicação de licença de exercício de actividade provisória e estabelecer os prazos de validade e os requisitos de renovação para licença de exercício de actividade provisória.</li></ul>	Área do Turismo
P 7.2.2	Melhorar os procedimentos do pedido de licença	<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar tecnologias inovadoras para simplificar os procedimentos administrativos envolvendo pedidos de licença.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Através da criação de um sistema online, os requerentes podem tratar de assuntos relacionados ao pedido de licença.</li><li>Adicionar uma função de consulta online relativa aos progressos dos pedidos de licença, que permita os candidatos tenham informações sobre o processo e o estado do pedido em tempo útil, bem como para acompanhar o assunto quando necessário.</li></ul>	Área do Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 7.3 Optimizar o Mecanismo de Cooperação Interdepartamental | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Plano de acção	Área específica
P 7.3.1	Reforçar as atribuições actuais do Conselho para o Desenvolvimento Turístico	<ul style="list-style-type: none"><li>• O desenvolvimento do turismo envolve vários serviços governamentais de diferentes áreas.</li><li>• O Conselho para o Desenvolvimento Turístico é formado por serviços governamentais de diversas áreas e representantes da indústria do turismo. Actualmente, este Conselho criou quatro grupos de trabalho responsáveis por diferentes áreas de trabalho.</li><li>• Deve-se fazer bom uso dos papéis dos diferentes representantes dos serviços governamentais no Conselho e fortalecer as suas funções e atribuições, a fim de promover a coordenação no seio do Governo e promover a cooperação estreita entre os serviços governamentais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sob a actual organização e estrutura do Conselho para o Desenvolvimento Turístico criar uma outra unidade de trabalho composta principalmente por representantes de vários serviços governamentais para fazer a coordenação interdepartamental.</li><li>• As atribuições dos grupo de trabalho incluem:<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover a facilitação da comunicação e cooperação interdepartamental;</li><li>- Impulsionar um mecanismo permanente de coordenação interdepartamental e aumentar a eficiência e a capacidade de adaptação do trabalho interdepartamental;</li><li>- Em relação aos vários projectos do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau", apoiar a recolha e consulta das opiniões dos representantes interdepartamentais.</li></ul></li></ul>	Área da Organização Consultiva de Turismo
P 7.3.2	Participar na construção de uma plataforma de partilha de dados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar com os objectivos do Plano Quinquenal de Desenvolvimento do Governo Electrónico da RAEM na vertente da área electrónica de Macau e participar nos trabalhos de investigação relacionados com a plataforma de partilha de dados para uso interdepartamental.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistir na implementação da construção da plataforma de partilha de dados.</li><li>• Fornecer informações da plataforma que podem ser trocadas com outros serviços governamentais.</li></ul>	Área Administrativa do Governo e do Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 7.4 Reforçar a Cooperação entre os Sectores Público e Privado | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Plano de acção	Área específica
P 7.4.1	Melhorar o papel do Conselho para o Desenvolvimento Turístico como plataforma entre o Governo com a indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Os representantes da indústria do Concelho para o Desenvolvimento Turístico, expressam regularmente suas opiniões ao Governo para facilitar o desenvolvimento das pequenas, médias e grandes empresas da indústria do turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Melhorar o papel, as funções e funcionamento do Conselho para o Desenvolvimento Turístico.</li><li>Fortalecer mais intensamente a cooperação entre o Conselho para o Desenvolvimento Turístico e os serviços governamentais. No futuro, antes de fazer o planeamento de assuntos relacionados com o desenvolvimento do turismo, o Governo deverá aproveitar os conhecimentos do Conselho recolhendo um maior número de sugestões do modo habitual dos trabalhos e ter em consideração as opiniões a recolher da indústria do turismo, de modo a garantir que a formulação dos planos de trabalhos possam satisfazer às necessidades de desenvolvimento do turismo.</li></ul>	Área das Entidades relacionadas com o Turismo

# 9. Sistema de Cooperação para o Desenvolvimento da Indústria do Turismo

## 9.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 7.4 Reforçar a Cooperação entre os Sectores Público e Privado | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Plano de acção	Área específica
P 7.4.2	Especificar a responsabilidade social corporativa das instalações dos complexos de turismo e de lazer e unidades operacionais de jogos	<ul style="list-style-type: none"><li>Especificar as instalações do resort integrados de turismo em grande escala e as concessionárias de jogos na vertente de responsabilidade social para promover o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo, tais como: transportes e meio ambiente e a protecção adicional para os trabalhadores.</li></ul>	<p>Com base na responsabilidade social corporativa actual, propor às concessionárias a considerar os seguintes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Através do planeamento de turnos: estabelecer horário flexível de trabalho para os trabalhadores por forma a reduzir o elevado número de pessoas a utilizarem os transportes públicos nas horas de ponta.</li><li>A longo prazo, considerar a hipótese de permitir aos trabalhadores não residentes contratados pelas concessionárias para utilizarem o Posto Fronteiriço da Ponte Flor de Lótus para passagens nas imigrações.</li><li>Incentivar a promoção de edifícios verdes nas instalações de resort integrados de grande dimensão e aumentar a consciencialização ambiental das empresas na gestão de resíduos e recursos hídricos, redução de uso de electricidade e emissões de carbono).</li><li>Além das actuais "Leis das relações de trabalho" e a "Lei da contratação de trabalhadores não residentes", relativamente aos direitos, obrigações e remunerações dos trabalhadores, impulsionar as concessionárias para explorarem a hipótese de oferecerem protecções adicionais aos seus trabalhadores, designadamente melhorar o planeamento das carreiras para profissionais locais e dos trabalhadores não residentes, através de medidas de formação para promover as mobilidades horizontais e verticais destes trabalhadores para além da oferta de benefícios adicionais, melhorar a qualidade de vida destes trabalhadores e o sentimento de pertença às empresas.</li></ul>	Área da Economia

# Capítulo 10

## Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.1 Introdução

---

Este capítulo pretende analisar o modo de fortalecer e consolidar as boas relações que Macau estabeleceu com parceiros regionais e internacionais no domínio de turismo. Ao mesmo tempo, este capítulo também analisa a forma como Macau e as entidades relevantes incluindo, serviços governamentais, empresas, associações, entre outros, por forma a fortalecer e implementar a cooperação para explorar novas oportunidades e ideias, bem como a direcção e as responsabilidades de desenvolvimento destes interlocutores.

Através do melhoramento da facilidade do pedido de visto e as ligações rodoviárias, para gerir melhor a mobilidade de pessoas, incluindo visitantes e trabalhadores, permitindo Macau se tornar uma cidade turística fulcral no Delta do Rio das Pérolas. Além disso, este capítulo igualmente abordou a forma da promoção conjunta do turismo com os parceiros regionais para promover produtos e actividades turísticas transfronteiriças.

A nível internacional, Macau deve activamente ganhar reconhecimento e prémios de turismo internacional a fim de fortalecer a sua imagem de Centro Mundial de Turismo e Lazer.

**Este capítulo inclui os seguintes conteúdos:**

**10.1 Introdução**

**10.2 Análise da Situação Actual**

**10.3 Avaliação das Propostas**

**10.4 Objectivo Chave e Estratégias**

**10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção**

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.1 Visão geral da cooperação turística internacional de Macau

Existem duas principais modalidades de cooperação turística internacional em Macau: promoção conjunta do turismo e participação em organizações internacionais de turismo

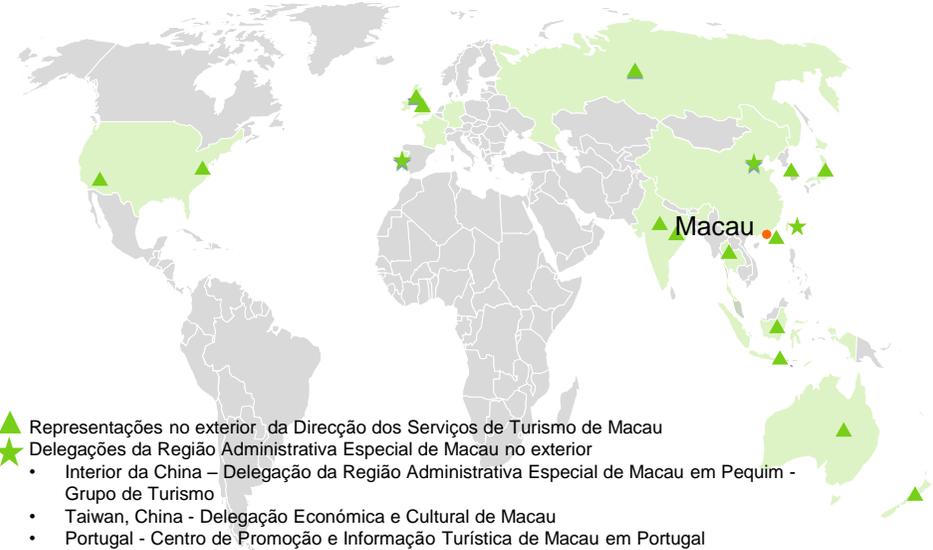
- Macau participa na cooperação internacional através da promoção do turismo e da participação em importantes organizações internacionais de turismo e através dos representantes da Direcção dos Serviços de Turismo nos principais países/regiões do mundo e das delegações da Região Administrativa Especial de Macau igualmente localizadas no exterior, estabelecer uma rede de promoção internacional saudável, para servir de plataforma conjunta de promoção e cooperação. Actualmente, a promoção turística de Macau incluem os mercados turísticos internacionais importantes, incluindo a Europa, a América, o Sudeste Asiático, a Coreia do Sul e o Japão.

**Situação actual da participação de Macau nas organizações internacionais de turismo:**

- Organização Mundial do Turismo (OMT): participação de Macau em reuniões e eventos da OMT, incluindo fóruns, cursos de formação e seminários, entre outros.
- Associação de Turismo da Ásia Pacífico (PATA): participação de Macau em reuniões e eventos organizados pela PATA, incluindo reuniões anuais e feiras de viagens e de turismo. A PATA fornece serviços especiais de estudos, aconselhamento e orientação profissional sobre o desenvolvimento de políticas de turismo, programas de desenvolvimento de produtos turísticos e formação de trabalhadores para os seus membros.
- Grupo de Trabalho de Turismo (TWG) da Cooperação Económica da Ásia-Pacífico (APEC): Em 2014, Macau acolheu a Conferência Ministerial da APEC com o apoio do Governo Central, representando uma importante oportunidade para Macau consolidar a sua imagem como Centro Mundial de Turismo e Lazer.
- Federação Mundial de Cidades de Turismo (WTCF): participação de Macau em conferências e eventos como a Cimeira Anual de Turismo Xiangshan/Feira Mundial de Cidades Turísticas.

**Com base na estratégia “Uma Faixa, Uma Rota” e na estreita relação entre Macau e os Países de Língua Portuguesa, Macau pode encontrar novas oportunidades para promover a sua cooperação, com parceiros nacionais e estrangeiros, com vista ao desenvolvimento do turismo.**

**Imagem 10.1: Distribuição geográfica das representações no exterior da Direcção dos Serviços de Turismo de Macau nos principais países do mundo e delegações da Região Administrativa Especial de Macau no exterior**



**Imagem 10.2: Participação de Macau em importantes organizações internacionais de turismo**



Fonte: Direcção dos Serviços de Turismo; dados recolhidos pela equipa de planeamento; Comissão Nacional para o Desenvolvimento e Reforma da China, o Ministério dos Negócios Estrangeiros e o Ministério do Comércio: “Visão e Acções para promover a construção conjunta da Faixa Económica da Rota da Seda e da Rota da Seda Marítima no Século XXI”, 2015

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.2 Visão geral da cooperação regional do turismo de Macau

A cooperação de Macau no turismo regional reflecte-se principalmente a três níveis: a cooperação entre Macau e o Interior da China, a cooperação entre Macau e a Região do Delta do Rio das Pérolas e a cooperação entre Macau - Guangdong - Hong Kong.

- Macau e o Interior da China promovem a cooperação regional em matéria de turismo, através do "Acordo de Estreitamento das Relações Económicas e Comerciais entre o Interior da China e Macau" (adiante designado por CEPA) permitindo um melhor aprofundamento da cooperação.
  - a) A assinatura e implementação do CEPA promoveu uma cooperação alargada a vários níveis entre Macau e o Interior da China. O CEPA desempenhou um papel fundamental no apoio à implementação do comércio livre entre Macau e o Interior da China.
  - b) A assinatura e implementação do CEPA promoveu uma cooperação alargada a vários níveis entre Macau e o Interior da China. O CEPA desempenhou um papel fundamental no apoio à implementação do comércio livre entre Macau e o Interior da China.
- Cooperação entre Macau e a Região do Delta do Rio das Pérolas
  - a) Em 2014, as partes da cooperação da Região Delta do Rio das Pérolas (PPRD) assinaram a "Declaração Conjunta sobre o Estreitamento da Cooperação da Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas (2015-2025)". A cooperação envolve onze áreas e a indústria do turismo é um dos aspectos importantes.
  - b) Em Março de 2016, o Conselho de Estado emitiu os "Pareceres Orientadores do Conselho de Estado sobre o Aprofundamento da Cooperação da Região do Delta do Rio das Pérolas", que visa aprofundar a cooperação entre Macau e a Região do Delta do Rio das Pérolas para levar a cooperação global a um nível mais elevado.
  - c) Em Outubro de 2016, o Primeiro-Ministro Li Keqiang anunciou que o Governo Central vai lançar 19 medidas para apoiar Macau, o que contribui eficazmente para a promoção e desenvolvimento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer e a construção de uma "Plataforma de Serviços para a Cooperação Comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa".

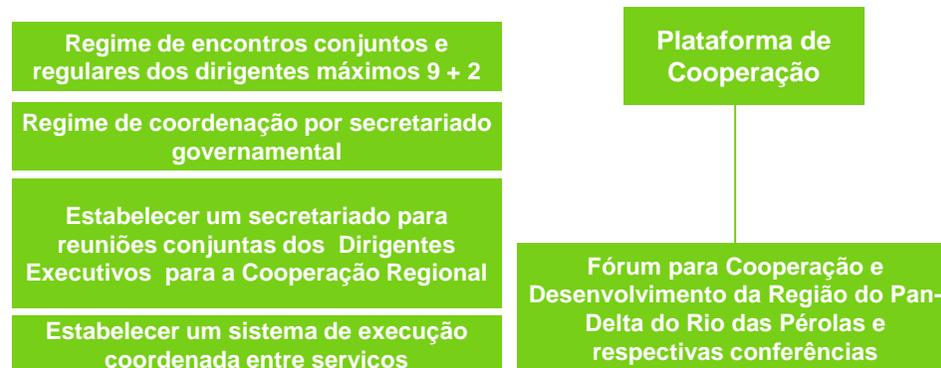
- d) Em Março de 2017, o Primeiro-Ministro Li Keqiang propôs no "Relatório de Trabalho do Governo" a realização do estudo sobre o "Planeamento do Desenvolvimento da Região Metropolitana da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau". Assim, Macau passou a ter oportunidade de otimizar a rede de transportes com o Interior da China, levar a cabo medidas para promover o desenvolvimento dos produtos turísticos de "múltiplos destinos" e promover mais intensamente a cooperação com as cidades vizinhas.

#### Quadro 10.3: O conteúdo do CEPA a nível do turismo

**Indústria de convenções e exposições:** os critérios de qualificação tornaram-se mais flexíveis; as províncias e as cidades-pilotos continuaram a aumentar; a variedade dos serviços aumentou e os prestadores de serviços como pessoas singulares podiam deslocar-se para o Interior da China para trabalharem.

**Indústria do turismo:** hotéis (incluindo pensões) e restaurantes podem funcionar como empresa de capital singular; flexibilizar as restrições sobre as agências de viagens e operadores de viagens em termos de práticas comerciais; reduzir as condições de acesso ao mercado, aumentar as cidades-pilotos, expandir os tipos de negócios, participar nos exames de guias turísticos; e otimizar a política de "Visto conveniente de 144 horas" para a Província de Guangdong.

#### Quadro 10.4: Mecanismo de cooperação da Região do Grande Delta do Rio das Pérolas



Fonte: Página eletrónica oficial da Comissão Nacional de Desenvolvimento e Reforma da China; dados recolhidos pela equipa de planeamento; "Declaração conjunta da cooperação aprofundada da Região do Delta do Rio das Pérolas (2015-2025)" e anunciada em 2014 na Reunião Conjunta dos Dirigentes da Cooperação da Região do Delta do Rio das Pérolas; Conselho de Estado da República Popular da China: "Pareceres Orientadores sobre o Aprofundamento da Cooperação na Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas", 2016

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.2 Visão geral da cooperação regional do turismo de Macau

- Cooperação entre Guangdong, Hong Kong e Macau

Os países e regiões de Macau, Guangdong e Hong Kong estão localizadas nas áreas turísticas mais desenvolvidas da China. E o mecanismo de desenvolvimento turístico entre Guangdong, Hong Kong e Macau funcionou há mais de 20 anos.

"O Acordo-Quadro de Cooperação entre Guangdong e Macau" abriu um novo modelo de cooperação entre Guangdong e Macau, envolvendo vários aspectos políticos, económicos, sociais, cultura, ambiente, transporte e o modo de vida das populações de Guangdong e Macau, respectivamente.

- Até ao final de 2015, o teor do acordo registou progressos substanciais incluindo: o desenvolvimento da cooperação entre Macau e Hengqin, a promoção de itinerários turísticos "múltiplos destinos", instalações de infra-estruturas, serviços públicos e sociais, planeamento da cooperação regional, promoção das "viagens individuais em barcos de recreio" experimental, desenvolvimento de convenções e exposições, desenvolvimento conjunto de projectos de infra-estrutura inter-regionais, etc.
- Devido às relações de proximidade destas Regiões, Hong Kong e Macau têm continuado a permanecer em contactos intensos no que se refere aos trabalhos de cooperação. No entanto, no que diz respeito à sua importância, a cooperação turística entre Hong Kong e Macau precisa de continuar a ser aprofundada em termos de inovação contínua e integração de sistemas.
- A revisão do "Plano de Desenvolvimento do Turismo de Zhuhai", publicado em 2016, sublinhou apoiar no impulsionamento de uma cooperação mais estreita entre Zhuhai e Macau, especialmente no domínio das entradas de visitantes internacionais, facilidade de entradas de visitantes em trânsito, turismo cultural entre cidades, entre outros. Tudo isso, têm um efeito positivo para alcançar uma situação vantajosa para ambas as partes, complementando os pontos fortes de cada um e a expansão do desenvolvimento económico diversificado de Macau.

Fonte: Governo Popular da Província de Guangdong e Governo da Região Administrativa Especial de Macau: "Acordo Quadro de Cooperação entre Guangdong e Macau (2010-2020)", 2010; Serviços de Estatística da Província de Guangdong, Serviços de Estatística de Hong Kong e Direcção dos Serviços de Estatística e Censos de Macau; Departamento da Cultura, Desporto e Turismo da Cidade de Zhuhai: Revisão do Plano Geral para o Desenvolvimento do Turismo de Zhuhai (2016-2030), Plano de Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Zhuhai do 13º Plano Quinquenal (2016-2020).

### Imagem 10.5: Dois objectivos de curto prazo no Acordo-Quadro de Cooperação entre Guangdong e Macau

Até 2015

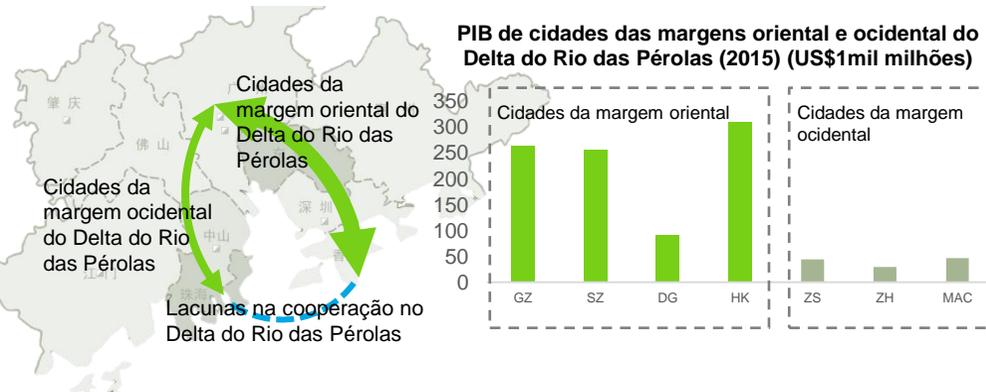
Até 2020

- A rede das instalações transfronteiriça está basicamente concluída, o desenvolvimento da Hengqin alcançou um progresso significativo.
- O desenvolvimento coordenado de Zhuhai e Macau deve igualmente desempenhar o seu papel na sua plenitude.
- Foram alcançados resultados significativos esperados em termos de estabelecimento de áreas habitáveis de qualidade e integração regional.
- A construção urbana na margem ocidental do Delta do Rio das Pérolas está basicamente concluída e os resultados preliminares da diversificação da economia de Macau estão a surgir gradualmente.

- Implementar um modelo básico para integração regional.
- Finalizar a criação de um destino de turismo e lazer mundialmente reconhecido.
- Modernização da indústria regional significativa.
- Estabelecer contacto entre os sistemas de serviços públicos de Guangdong e Macau.
- Será estabelecida uma grande cidade de nível mundial na Região do Grande Delta do Rio das Pérolas, que será a base da diversificação geral da economia de Macau.

### Imagem 10.6: O desenvolvimento das cidades na margem oriental é mais acentuada do que as cidades da margem ocidental

- Ainda não foram criados os corredores Guangdong-Macau e as capacidades económicas totais de Zhongshan, Zhuhai e Macau são relativamente reduzidas
- Os corredores Guangdong-Hong Kong estão basicamente criados e as capacidades económicas totais de Dongguan, Shenzhen e Hong Kong são muito superiores do que as das cidades da margem ocidental



# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.3 Análise da situação da questão - Acessibilidade da cidade e facilidades de passagem nos postos fronteiriços

No futuro, haverá novos postos fronteiriços ou serão modernizados os três postos fronteiriços, nomeadamente o da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau, o Novo Acesso Fronteiriço Guangdong-Macau e o projecto de modernização da Hengqin / Posto Fronteiriço da Ponte Flor de Lótus. E o Governo procurará implementar progressivamente uma nova forma de “Inspeção Fronteiriça Integral” nos Serviços de Imigrações .

- A Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau permitirá uma ligação rodoviária de alta velocidade entre Macau e Hong Kong (Aeroporto Internacional), proporcionando uma grande oportunidade para a cooperação regional.

Um novo modelo facilitador de passagem nos postos fronteiriços é muito importante, em grande medida irá melhorar a eficiência do desembaraço aduaneiro.

- Melhorar as instalações de infra-estrutura dos postos fronteiriços: Hengqin / Posto Fronteiriço Flor de Lótus é vista como uma importante instalação transfronteiriça entre Macau e o Interior da China. No entanto, uma vez que as instalações de transporte e o sistema da rede de transporte público não estão completados, em Hengqin não permite transportar um grande número de passageiros e nem os visitantes estão dispostos a utilizar esses postos fronteiriços, o que resulta numa baixa utilização pelos visitantes.
- É essencial melhorar o modelo de passagem dos postos fronteiriços no futuro, para aperfeiçoar as instalações de infra-estruturas rodoviárias da Hengqin/ Posto Fronteiriço Flor de Lótus e alcançar uma ligação de transportes perfeitos nas fronteiras entre Macau e o Interior da China. Embora existam planos importantes para a melhoria destas instalações de infra-estruturas, a implementação deverá ser ainda mais demorada, existindo portanto uma grande incerteza pelo que se torna necessário acelerar esse plano.

Imagem 10.7: Principais modalidades de tráfego em Guangdong, Hong Kong e Macau (presente / futuro modalidades)



Imagem 10.8: Novo / modernização de três postos fronteiriços

#### Posto fronteiriço na Ponte de Hong Kong-Zhuhai-Macau

A Ponte de Hong Kong-Zhuhai-Macau está previsto com condições da entrada em funcionamento para final de 2017

**Funções:** canal de tráfego de veículos  
**Planeamento futuro:** Sugere-se a adopção de um novo modelo de “Inspeção Fronteiriça Integral” dos Serviços de Imigrações, e negociar com as autoridades competentes do Interior da China para se chegar a um consenso nesta matéria.

#### Novo Acesso Fronteiriço Guangdong-Macau

**Abertura ao público:** previsto em 2019

**Funções:** passagem pedonal  
**Projecto:** Ligar Guangdong e Macau cobrindo uma área de cerca de 28.000 metros quadrados. Este é um novo posto fronteiriço para pedestres, incluindo o edifício dos Serviços de Imigração, nova passagem (em viaduto) para pedestres e um centro de exposições para produtos de Macau e Guangdong.

#### Posto fronteiriço da Cotai (Hengqin / Posto Fronteiriço da Ponte Flor de Lótus)

A expansão do Posto Fronteiriço do Cotai será completada durante um período de médio ou longo prazo

Os planos de circulação ferroviária interurbana de Guangdong-Zhuhai serão estendidos a Hengqin em 2018 e prevê-se que o número de pessoas que venham a atravessar o posto fronteiriço de Macau aumente significativamente. Actualmente, as instalações transfronteiriças disponíveis no Posto Fronteiriço da Ponte Flor de Lótus não são muito práticas para os visitantes. No futuro, o Projecto do Metro Ligeiro de Macau irá passar na Hengqin e será construído uma ponte imediatamente após a passagem da fronteira. Será mais prático para os visitantes chegarem ao metro directamente através deste posto fronteiriço, o que irá ajudar a aumentar a eficiência da passagem da fronteira.

Fonte: Portal do Gabinete para os Assuntos de Hong Kong e Macau, Governo Popular da Província de Guangdong

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.4 Análise da situação da questão - Viagens individuais em barcos de recreio

Guangdong, Hong Kong e Macau estão a preparar-se para expandir o “Esquema das viagens individuais em barcos de recreio”. No entanto, ainda existem problemas de ordem prática entre Macau, a província de Guangdong e as outras cidades, tais como, os acordos de imigração, as questões fronteiriças e de passagem fronteiriças.

#### Desenvolver o “Esquema das viagens individuais em barcos de recreio entre Guangdong e Macau”

O “Esquema das viagens individuais em barcos de recreio entre Guangdong e Macau” é visto como uma das formas mais importantes para o aprofundamento da cooperação regional entre Guangdong e Macau. Após um longo período de preparação, verificou-se um progresso substancial em Novembro de 2016, tendo a primeira viagem individual em barcos de recreio sido efectuada com sucesso. O desenvolvimento desta modalidade está descrito abaixo:

- 1) Em 2013, Macau e Zhongshan, Nansha assinaram um memorando de cooperação sobre a cooperação relativa às viagens individuais em barcos de recreio entre Guangdong e Macau;
- 2) Guangdong e Macau assinaram um acordo relativo à cooperação no âmbito das viagens individuais em barcos de recreio entre Guangdong e Macau, e Zhongshan foi escolhida como cidade piloto neste acordo;
- 3) Em 2015, Guangdong e Macau assinaram o “Plano de trabalho marítimo para a implementação do projecto-piloto de viagens individuais em barcos de recreio”;
- 4) As viagens individuais em barcos de recreio entre Zhongshan e Macau iniciou formalmente em 23 de Novembro de 2016.

#### Imagem 10.9: Principais situações por resolver entre Macau e outras cidades vizinhas para poderem expandir as “viagens individuais em barcos de recreio”



#### Imagem 10.10: Orientações das viagens individuais em barcos de recreio entre Zhongshan-Macau



# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.2 Análise da Situação Actual

### 10.2.5 Análise das principais conclusões e lacunas da cooperação na indústria do turismo de Macau

#### **Acessibilidade da cidade e facilidades na passagem de postos fronteiriços**

- Além do planeamento, modernização e construção da Hengqin / Posto Fronteiriço Flor de Lótus e do Novo Acesso Fronteiriço de Guangdong-Macau, após a conclusão da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau permitirá reduzir significativamente o tempo e a distância de ida e regresso entre Macau e as cidades vizinhas. No entanto, as instalações de infra-estruturas e os serviços transfronteiriços entre Macau-Zhuhai necessitam de melhorias. A melhoria das instalações de infra-estruturas dos postos fronteiriços, a aplicação do novo modo de passagem dos postos fronteiriços e as medidas de facilitação de vistos são considerados essenciais para o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo de Macau.

#### **Viagens individuais em barcos de recreio**

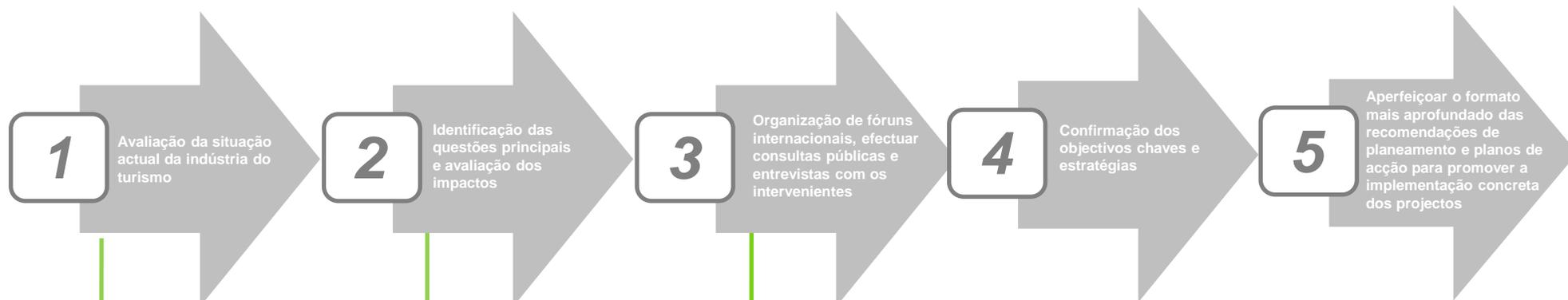
- Macau e Guangdong estão a promover activamente este programa piloto. As viagens individuais em barcos de recreio entre Zhongshan e Macau tiveram início oficialmente no dia 23 de Novembro de 2016 e estava previsto que o plano se alargasse para outras cidades da região.



Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.3 Avaliação de Propostas



- Macau tem relações de cooperação com várias organizações internacionais de turismo.
- Macau assinou acordos-quadro sobre uma ampla cooperação com o Interior da China, Hong Kong e cidades vizinhas.
- Promover os produtos turísticos de itinerários múltiplos destinos, propondo planos de sugestões para o seu melhoramento.

- Ainda existem questões a nível regional, incluindo as ligações entre Macau e Zhuhai e Hong Kong.
- É importante para Macau com os novos e os melhoramentos dos postos fronteiriços que fazem a ligação a Macau permitam igualmente interligar com os sistemas de transportes públicos.
- A política facilitadora de passagem de postos fronteiriços da Hengqin é vantajosa para a cooperação regional entre Macau e as cidades vizinhas.
- Macau deve esforçar-se para conseguir ganhar um maior número de prémios turísticos reconhecidos internacionalmente para melhorar a sua reputação internacional.

- Os residentes de Macau apoiam a cooperação regional na área do turismo em particular, a que permita que os visitantes internacionais entrem no Interior da China através de medidas de facilitação na passagem de postos fronteiriços, bem como a cooperação com as cidades vizinhas para desenvolver itinerários de "múltiplos destinos";
- Os residentes de Macau apoiam a melhoria da rede de transporte de Macau designadamente como aproveitar as vantagens da conclusão no futuro próximo da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau e melhorar o posto fronteiriço da Hengqin, bem como permitir a ligação de Macau com os outros aeroportos regionais, reposicionando o Aeroporto Internacional de Macau em condições apropriadas para empresas aéreas de baixo custo.

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.4 Objectivo Chave e Estratégias



O objectivo chave é consolidar a posição de Macau no contexto do turismo regional e internacional como cidade turística fulcral. Em termos de número de visitantes, Macau é considerada um dos principais destinos turísticos da região. Ao aumentar o número de visitantes regionais, Macau pode continuar a consolidar a sua posição. No futuro, Macau deve aumentar ainda mais a sua influência e reputação no campo do turismo regional e internacional.

O objectivo chave pode ser alcançado através da implementação das quatro estratégias que se seguem:

- **Alcançar a cooperação activa entre os governos:** Macau precisa de reforçar e ampliar a sua relação mutuamente benéfica com as outras cidades desta região.
- **Elevar as ligações rodoviárias para disponibilizar melhor serviço aos visitantes em termos de conforto:** Para fazer face ao aumento do número de visitantes, uma das estratégias importantes é melhorar as ligações nas fronteiras e melhorar as formalidades dos vistos.
- **Disponibilizar produtos turísticos transfronteiriços, desenvolver actividades turísticas transfronteiriças:** Devido à escassez de recursos de terrenos em Macau e à falta de produtos turísticos diversificados, é muito importante que Macau coopere com as cidades vizinhas e desenvolva produtos temáticos de itinerários "múltiplos destinos" e actividades entre duas cidades para atrair visitantes do segmento alto.
- **Elevar e reforçar a imagem de Macau como destino turístico:** Para fortalecer a imagem como Centro Mundial de Turismo e Lazer, Macau deve continuar a participar nas actividades organizadas pelas principais organizações turísticas mundiais, ao mesmo tempo, deve melhorar a avaliação do turismo de Macau e ganhar um maior número de prémios turísticos internacionalmente reconhecidos.

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 10.4.1 Estratégia nº1: Alcançar a cooperação activa entre os governos

Macau assinou um amplo acordo-quadro com a Região do Delta do Rio das Pérolas e outras cidades circundantes e essas cooperações estão estendidas gradualmente para Região do Grande Delta do Rio das Pérolas. Isso irá ajudar a reforçar continuamente a relação bilateral entre Macau e os seus parceiros regionais.

Através da criação da Comissão Conjunta de Trabalhos pelos serviços públicos envolvidos, impulsionar continuamente os referidos trabalhos do desenvolvimento de Macau para transformar num Centro Mundial de Turismo e Lazer. A Comissão discutiu as questões relacionadas com o funcionamento da indústria do turismo e implementar as acções necessárias.

Algumas das principais iniciativas incluem:

- Continuar a estabelecer e manter uma parceria estratégica entre Macau e os seus parceiros regionais e internacionais.
- Continuar a promover as "viagens individuais em barcos de recreio entre Guangdong e Macau", por forma a expandir gradualmente este programa.
- Promoção conjunta dos novos produtos turístico nos países localizados ao longo do percurso da "Rota da Seda Marítima".
- Melhorar a facilitação das viagens dos visitantes e disponibilizar instalações transfronteiriças adequadas.

Esta estratégia, apresenta um plano de acção relevante e será combinado com a segunda estratégia que consiste em "melhorar as ligações inter-cidades e as facilidades dos visitantes".

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 10.4.2 Estratégia nº 2: Elevar as ligações rodoviárias para disponibilizar o melhor serviço aos visitantes em termos de conforto

A fim de consolidar a posição de Macau como um dos principais centros turísticos na Região do Delta do Rio das Pérolas, é necessário melhorar ainda mais as ligações urbanas e permitir que os visitantes tenham facilidades na obtenção de vistos, a fim de possibilitar que os mesmos tenham uma boa experiência na passagem dos postos fronteiriços. De acordo com as conclusões de um estudo realizado pela Organização Mundial do Turismo e da Associação Mundial de Viagens e Turismo, a facilitação nas deslocações das viagens, incluem medidas de facilitação de vistos e melhores ligações das instalações, que ajudará a aumentar o número de visitantes melhorando a sua satisfação.

Estabelecer estratégias chaves para melhorar as ligações na cidade e facilidades dos visitantes:

- Melhorar os serviços de passagem nos postos fronteiriços.
- Implementar o modelo de Inspecção Fronteiriça Integral.
- Promover a abertura da política de vistos da Hengqin.
- Melhorar as ligações entre Macau e o Aeroporto Internacional de Hong Kong.
- Melhorar a acessibilidade do trânsito rodoviário de Macau através da futura Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau.
- Investigar as medidas de melhorias dos serviços de imigração de algumas cidades do Interior da China relativamente às viagens de barcos de recreio com destino a Macau.

As recomendações de planeamento relacionadas com as instalações estão incluídas no capítulo da “**Indústria do Turismo e Desenvolvimento Urbano**”. As explicações

contidas no referido relatório, apresenta uma nova proposta de planeamento e o respectivo plano de acção para as restantes estratégias, elaborando e respondendo a questões chaves que ainda precisam de serem aprovadas através da cooperação regional.



Fonte: Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas e Conselho Mundial do Turismo e Viagens: Relatório "O impacto dos vistos na criação de emprego nas economias do G20" foi apresentado na Quarta Conferência Ministerial de Turismo T20, no México, 2012; fonte da foto: Gabinete de Comunicação Social

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.4 Objectivo Chave e Estratégias

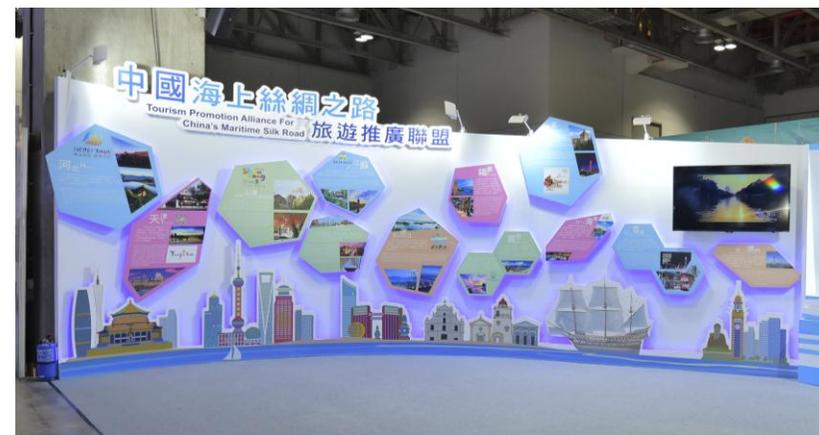
### 10.4.3 Estratégia nº 3: Disponibilizar produtos turísticos transfronteiriços e desenvolver actividades turísticas transfronteiriças

Embora Macau tenha escassez de terrenos e enfrenta problemas relacionadas com falta de produtos turísticos diversificados, ainda poderá ocupar uma parcela maior num mercado de turismo de rápido crescimento. Uma das principais estratégias consiste em expandir para novas cidades expondo continuamente os produtos e actividades turísticas, com o objectivo de aumentar os mercados emissores de visitantes. Presentemente, já existem vários projectos que estão a ser implementados e deverá continuar a fazer melhorias no processo de implementação:

- Actividades conjuntas de cooperação, incluindo a promoção de produtos turísticos de itinerários "multi-destinos".
- Promoção conjunta nos países ao longo do percurso da "Rota da Seda Marítima".
- Após a activação das "viagens individuais em barcos de recreio entre Macau-Zhongshan", reforçar para expandir o alcance do programa para cobrir um maior número de cidades e regiões.
- Continuar a desenvolver produtos e actividades turísticas transfronteiriças.
- Envidar esforços no sentido de alcançar alguns mercados turísticos promovendo a marca, em especial nos dos Países de Língua Portuguesa que têm relações sociais e históricas com Macau.

Entre os quais, devem ser efectuadas promoções conjuntas das actividades regionais e internacionais, incluindo produtos turísticos de "múltiplos destinos" sendo que no capítulo da "Marca do Turismo e Estratégias do Mercado", existem diferenças entre o "destino turístico de vários dias" com o segmento de visitantes. A promoção do produto turístico de itinerários de "múltiplos destinos" é orientado principalmente para os visitantes internacionais. E este produto turístico ajuda, ao mesmo tempo, a atrair visitantes a visitarem as cidades vizinhas.

Fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo



# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.4 Objectivo Chave e Estratégias

### 10.4.4 Estratégia nº 4: Elevar e reforçar a imagem de Macau como destino turístico

A nível internacional, Macau tem participado activamente nas reuniões e actividades das organizações internacionais de turismo. Para melhorar ainda mais a reputação de Macau em todo o mundo, essa actividade deve continuar a ser desenvolvida.

Macau deve esforçar-se para alcançar o reconhecimento da indústria internacional do turismo através de avaliações e prémios, que ajudarão a elevar a exposição global de Macau:

#### Competitividade global:

- Relatório sobre a Competitividade da Indústria do Turismo, publicado pelo Fórum Económico Mundial (WEF)
- “Prémios Turismo para o Futuro”, atribuído pela Associação Mundial das Viagens e Turismo (WTTC)

#### Indústria de convenções e exposições e viagens de negócios:

- "Prémio para Melhor Cidade de Conferências Internacionais" atribuído pela União das Associações Internacionais (UIA)
- "Prémio de Melhor Cidade para Conferências na Ásia" atribuído pela Associação Internacional de Reuniões (ICCA)
- "Prémio de Festival e de Eventos" atribuído pela Associação Internacional de Festivais e Eventos (IFEA)

#### Comércio a retalho e restauração:

- “Prémio Centro Comercial da Região de Ásia-Pacífico” atribuído pela Associação Internacional de Centros Comerciais (ICSC)
- “Índice Comercial Global – Região de Ásia-Pacífico” da Global Blue's

#### Principais classificados da comunicação social:

- Prémio para o Melhor Destino de Viagem, pela TripAdvisor destinado aos melhores 25 destinos turísticos
- Os melhores 52 destinos de viagem, pelo jornal New York Times



Fonte: Dados recolhidos pela equipa de planeamento; fonte da foto: Direcção dos Serviços de Turismo

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção



# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### Recomendações de planeamento

**P**  
**8.1**

**Reforçar a cooperação dos governos regionais em áreas chaves**

**Estabelecimento de bases**  
*curto prazo (0 a 5 anos)*

- P 8.1.1 Implementar o modelo de “Inspecção Fronteiriça Integral”
- P 8.1.2 Aumentar as cidades cobertas pelo esquema de “viagens individuais em barcos de recreio”

**Promover produtividade e eficiência**  
*médio prazo (6 a 10 anos)*

- P 8.1.3 Impulsionar as medidas de facilidades das formalidades alfandegárias e do pedido de visto entre Macau e Hengqin

**P**  
**8.2**

**Trabalhar com cidades vizinhas ou outras cidades internacionais para desenvolver produtos turísticos estratégicos**

- P 8.2.1 Pesquisar ainda mais os produtos e as actividades das viagens transfronteiriças e desenvolver a promoção turística em conjunto
- P 8.2.2 Aprofundar a cooperação e intercâmbio com os Países de Língua Portuguesa

- P 8.2.3 Organizar eventos em duas cidades nas áreas da cultura, desporto e turismo

**P**  
**8.3**

**Reforçar a reputação e influência internacional de Macau**

- P 8.3.1 Elevar a avaliação do turismo de Macau e aumentar os prémios de turismo
- P 8.3.2 Reforçar activamente o papel e o estatuto de Macau nas organizações internacionais

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 8.1 Reforçar a cooperação regional governamental em áreas chaves | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 8.1.1	Implementar o modelo de "Inspeção Fronteiriça Integral"	<ul style="list-style-type: none"><li>Melhorar a facilidade dos serviços alfandegários para os visitantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar a promover e a concretização da "Inspeção Fronteiriça Integral", na Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau.</li><li>Após a implementação desta medida, introduzir este mesmo modelo por ser mais prático de atravessar a outros postos fronteiriços.</li></ul>	Governo da RAEM
P 8.1.2	Aumentar as cidades cobertas pelo esquema de "viagens individuais em barcos de recreio"	<ul style="list-style-type: none"><li>Expandir as viagens individuais em barcos de recreio entre Macau e as cidades vizinhas.</li><li>Abranger mais cidades turísticas nas viagens individuais em barcos de recreio .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Articular-se com os departamentos do Governo do Interior da China para acelerar o desenvolvimento do turismo de barcos de recreio.</li><li>Ao abrigo do "Projecto-piloto de viagens individuais em barcos de recreio entre Macau e Zhongshan", cobrir gradualmente mais cidades e províncias de Guangdong, especialmente em Zhuhai, Hengqin, Shenzhen, Qianhai e Guangdong Nansha.</li><li>Articular-se com o Governo do Interior da China para promover e coordenar questões como os padrões de segurança de barcos de recreio, as qualificações dos pilotos e outros assuntos marítimos.</li></ul>	Área Marítima e Aquática

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 8.1 Reforçar a cooperação regional governamental em áreas-chaves | Plano de acção de médio prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 8.1.3	Impulsionar as medidas de facilidades das formalidades alfandegárias e do pedido de visto entre Macau e Hengqin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elevar as facilidades de passagem das fronteiras para os visitantes de Macau e Hengqin.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudar as formas mais práticas dos procedimentos de passagem dos postos fronteiriços para os residentes e visitantes de Macau atravessarem nas fronteiras da Hengqin.</li><li>• Através de uma política facilitadora de vistos, atrair visitantes internacionais a visitarem Macau e Hengqin.</li></ul>	Governo da RAEM

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 8.2** Trabalhar com cidades vizinhas ou outras cidades internacionais para desenvolver produtos turísticos estratégicos | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 8.2.1	Pesquisar ainda mais os produtos e as actividades das viagens transfronteiriças e desenvolver a promoção turística em conjunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar a explorar as diversas rotas do turismo de acordo com a iniciativa nacional “Uma Faixa, Uma Rota” com os diversos serviços regionais e governamentais relacionados com o turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar no Interior da China e no exterior actividades de promoção relativos aos itinerários turísticos “multidestinos”, expandir a área de cooperação dos itinerários turísticos “multidestinos”, trabalhar activamente com os membros da “Aliança da Rota Marítima da Seda da China” para desenvolver novos produtos turísticos e aproveitar ao máximo a plataforma da “Aliança” para fortalecer a promoção do turismo.</li> </ul>	Área do Turismo
P 8.2.2	Aprofundar a cooperação e intercâmbio com os Países de Língua Portuguesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundar a cooperação e intercâmbio com os Países de Língua Portuguesa.</li> <li>Promoção conjunta de viagens a Macau junto dos Países de Língua Portuguesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar estudos sobre os visitantes dos países de língua portuguesa e analisar a correspondente alocação de recursos turísticos, modelos de promoção e estratégias.</li> <li>Iniciar o esquema de actividades temáticas da marca de destino baseadas nos laços sociais e culturais entre Macau e os Países de Língua Portuguesa para atrair através de diferentes tipos de actividades de turismo e promocionais, um maior número de visitantes.</li> <li>Ao abrigo do memorando com Países de Língua Portuguesa e cursos de formação, devem ser envidados esforços para articular e coordenar com os sectores turísticos locais e reforçar a cooperação no campo do turismo.</li> </ul>	Área do Turismo

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

**P 8.2** Trabalhar com cidades vizinhas ou outras cidades internacionais para desenvolver produtos turísticos estratégicos | Plano de acção de médio Prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 8.2.3	Organizar eventos em duas cidades nas áreas da cultura, desporto e turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Diversificar os produtos turísticos de Macau nas áreas de turismo, cultura e desporto, para atrair mais visitantes a Macau e para as cidades vizinhas.</li><li>Atrair mais visitantes a Macau e as cidades vizinhas, a fim de prolongar as suas estadias em Macau.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cooperar com as cidades vizinhas para organizar actividades culturais, desportivas e turísticas.</li><li>Desenvolver os projectos potenciais ou os já existentes relativos às actividades e diversas actividades de intercâmbio desportivo e diferentes tipos de actividades turísticas.</li><li>Organizar eventos e actividades com as cidades vizinhas para que se tornem actividades contínuas.</li></ul>	Área do Turismo, Cultura e Desporto

# 10. Cooperação e Desenvolvimento Turístico Regional e Internacional na Indústria do Turismo

## 10.5 Recomendações de Planeamento e Planos de Acção

### P 8.3 Reforçar a reputação e influência internacional de Macau | Plano de acção de curto prazo

Número	Nome do Plano de Acção	Descrição	Acções concretas	Área específica
P 8.3.1	Elevar a avaliação do turismo de Macau e aumentar os prémios de turismo	<ul style="list-style-type: none"><li>Reforçar a imagem de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer e obter o reconhecimento da indústria internacional do turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Prestar permanentemente atenção à informação sobre prémios internacionais na área do turismo, encorajar e apoiar a indústria do turismo de Macau a concorrer aos prémios, com a finalidade de contribuir para melhorar a qualidade dos serviços turísticos e os padrões internacionais.</li><li>Identificar as avaliações e os prémios do turismo a que Macau pode concorrer, como o "Índice de Competitividade Global do Turismo (TTCI)" o "Fórum Económico Mundial (WEF)".</li><li>Estabelecer um bom relacionamento com as organizações de avaliação do turismo reconhecidas para estabelecer parcerias estratégicas e para promover a imagem de Macau como uma cidade turística de grande importância.</li></ul>	Área do Turismo
P 8.3.2	Reforçar activamente o papel e o estatuto de Macau nas organizações internacionais	<ul style="list-style-type: none"><li>Macau deve participar activamente nas actividades organizadas por organizações internacionais de turismo com o objectivo de aumentar a participação nas questões relacionadas com o turismo internacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a candidatura de adesão à Rede de Cidades Criativas da UNESCO (UCCN), fazer esforços para submeter o nome "Cidade Criativas de Gastronomia", abrir canais de cooperação internacional, apoiar relações amigáveis e de cooperação entre diferentes membros da Rede das Cidades Criativas.</li><li>Participar activamente nas organizações internacionais de turismo, reuniões e cursos de formação e aproveitar ao máximo as oportunidades de cooperação e intercâmbio para melhorar ainda mais a reputação de Macau na indústria internacional do turismo e na competitividade como destino turístico.</li></ul>	Área do Turismo



# Capítulo 11

## Conclusão



# 11. Conclusão

## 11.1 Conclusão do Plano Geral

Presentemente, Macau está a empenhar esforço para tornar um destino turístico internacional de qualidade e se posicionar o seu desenvolvimento na construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer. O Governo da RAEM criou a "Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer", presidido pelo Chefe do Executivo da RAEM. Ao mesmo tempo, foi elaborado o "Plano Quinquenal de Desenvolvimento (2016-2020)" para Macau, (adiante designado por "Plano Quinquenal" que visa estabilizar o crescimento económico de Macau, acelerar a construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer e melhorar a qualidade de vida dos residentes de Macau que é o seu principal objectivo.

Tendo como orientação o "Plano Quinquenal", e seguindo a direcção de desenvolvimento do Governo RAEM, o "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" definiu os objectivos e as estratégias para o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau. O Plano Geral também vinculou recomendações sobre possíveis estratégias de curto, médio e longo prazo, elevar o seu desempenho e efectuar uma análise abrangente sobre o desenvolvimento actual da indústria do turismo de Macau.

Diversas etapas e procedimentos importantes foram abrangidos na preparação do Plano Geral, incluindo uma avaliação abrangente da situação actual, entrevistas realizadas com todos os intervenientes, realização de fóruns internacionais, avaliação pelos especialistas, consultas de casos internacionais, análise de tendências futuras e extensas consultas públicas, reunindo neste Plano, os pontos de vista do sector do turismo de Macau e dos residentes. Durante o percurso o estudo do Plano, atribuiu grande importância na participação do público em geral e todas as referidas partes interessadas, especialmente, o feedback e as sugestões interactivas das partes interessadas, interligando todas as etapas cruciais.

Por outro lado, visa melhorar a eficiência do desenvolvimento do turismo de Macau, e simultaneamente, reduzir o potencial do impacto negativo.

**Propor um plano de médio prazo que possa influenciar a generalidade das indústrias:** uma vez que a indústria do turismo é altamente influente, o conteúdo do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" abrange uma ampla área, diversas políticas, serviços governamentais e empresas, diferentes entidades sociais e residentes. Para alcançar a visão da construção de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer, o Plano Geral identifica diversos tópicos, define objectivos, estratégias, recomendações de planeamento e planos de acção para alcançar a sua concretização.



# 11. Conclusão

## 11.1 Conclusão do Plano Geral

**O Plano Geral:** o “Plano Geral de Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” é considerado como um plano, um manual de orientação, ou um plano de acção e, tem por objectivo de conduzir ao desenvolvimento sustentado da indústria do turismo de Macau. No futuro, é necessário realizar diferentes tipos de reuniões, actividades de consultas, articular e efectuar investimentos de capital, entre outros, a fim de concretizar as recomendações do Plano Geral. O Plano Geral não é um manual de orientação compulsiva, bastava seguir a direcção do objectivo global, que poderá certamente concretizar o cumprimento desse Plano.

### 10 Questões principais

Equilíbrio entre o desenvolvimento da indústria do turismo e o desenvolvimento social

Aproveitar o máximo as tendências de crescimento do turismo regional

Continuar a responder a intensa competitividade do ambiente da indústria do turismo

Elevar o valor do turismo

Aproveitar o máximo as tecnologias inovadoras

Promover a diversificação dos produtos turísticos

Aproveitar eficazmente os recursos de terrenos

Gerir adequadamente as multidões nas áreas congestionadas

Diminuir o impacto do turismo no meio ambiente

Desenvolver a cooperação com os participantes do sector do turismo



### A interligação entre as 10 questões principais e os 8 objectivos chaves:

Macau deve envidar esforços no sentido de se tornar um local que apresente facilidades de circulação de transporte, possuir condições de entretenimento e lazer, para além das inúmeras oportunidades conducentes a um destino de nível mundial; é ainda considerada uma cidade de nível internacional, por reunir condições propícias para habitar, trabalhar, movimentar, viajar e recreação. Para alcançar a visão do Centro Mundial de Turismo e Lazer, a indústria do turismo de Macau necessita de otimizar e elevar as 10 questões principais interligadas e definidas neste Plano, bem como as propostas sugeridas pelo mesmo Plano relativamente aos 8 objectivos chaves, permitindo que Macau alcance eficazmente os desafios trazidos pelas questões chaves.

### 8 Objectivos chaves

*Aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas*

*Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos*

*Construir a imagem de Macau como um destino turístico de múltiplas estadias e desenvolver mercados de turismo de segmento alto*

*Optimizar o modelo de desenvolvimento urbano*

*Gerir a capacidade de recepção de indústria do turismo de Macau*

*Implantar e aplicar tecnologias inovadoras*

*Reforçar a cooperação turística*

*Consolidar a posição de Macau como cidade turística fulcral no contexto do turismo regional e internacional*

# 11. Conclusão

## 11.1 Conclusão do Plano Geral

**A concretização do objectivo:** o Plano Geral a nível conceptual, definiu 8 objectivos chaves e estratégias, indicou a direcção e a área abrangente de desenvolvimento, enquanto o nível de implementação indicou as medidas concretas das recomendações do planeamento e planos de acção.

Esses planos de acção apresentam uma descrição específica, aceitável e com os seus principais resultados. Os planos de acção descrevem sucintamente o conteúdo e a sua implementação prevendo-se que sejam implementados a curto prazo (0-5 anos), a médio prazo (6-10 anos) e a longo prazo (mais de 10 anos).

**A concretização da implementação do Plano:** o “Plano de Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, no que se refere à implementação e concretização dos diversos planos de acções, insere-se nas diversas áreas de trabalho do Governo da RAEM, implicando a necessidade de alargar em termos de profundidade e alcance, das cooperações interdepartamental, intersectorial e internível, bem como os diversos níveis quer ascendente quer horizontal, e necessita ainda de apoio e intensa cooperação da indústria, das entidades locais e do público em geral, permitindo desse modo que se concretize com eficácia o referido “Plano de Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”.

### Dos objectivos à acção específica



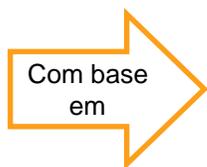
# 11. Conclusão

## 11.1 Conclusão do Plano Geral

### 1 Objectivo geral: Transformar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer

8 Objectivos chaves

1. *Aumentar a diversidade dos produtos e experiências turísticas*
2. *Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos*
3. *Construir a imagem de Macau como um destino turístico de múltiplas estadias e desenvolver mercado de turismo de segmento alto*
4. *Optimizar o modelo de desenvolvimento urbano*
5. *Gerir a capacidade de recepção da indústria do turismo de Macau*
6. *Implantar e aplicar tecnologias inovadoras*
7. *Reforçar a cooperação turística*
8. *Consolidar a posição de Macau no contexto de turismo regional e internacional como cidade turística fulcral*



33 Estratégias



29 Recomendações de planeamento



69 Planos de Acção de curto prazo (durante um período de 0 a 5 anos)

19 Planos de Acção de médio prazo (durante um período de 6 a 10 anos)

3 Planos de Acção de longo prazo (para mais de 10 anos)

= 91 Planos de acção

# 11. Conclusão

## 11.2 Previsão Situacional do Plano Geral

A elaboração e a decisão final do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" passaram por um processo científico e rigoroso. Este Plano irá prever para dois cenários de crescimento em 2025, nomeadamente a previsão do número total de visitantes, despesas dos visitantes não relacionadas com o jogo, tempo médio de permanência dos visitantes que pernoitam, percentagem de permanência, número dos quartos dos hotéis, número de empregados relacionados com a indústria do turismo e taxas de ocupação hoteleira.

A indústria do turismo é facilmente afectada por factores externos e isso é imprevisível. Portanto, o "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" deve permanecer flexível e considerar as estratégias preferenciais em diferentes circunstâncias para responder à situação actual. Quando a indústria do turismo se desenvolve a um ritmo mais lento do que o esperado, Macau deve dar prioridade a estratégias, acções e medidas que possam estimular o crescimento do turismo, incluindo estratégias de mercados mais activas, desenvolvimento de novos mercados potenciais, acelerando o desenvolvimento da diversificação de produtos, melhorando os equipamentos e as instalações de infra-estruturas de turismo, bem como alargando a cooperação regional e internacional do turismo. Estas estratégias concentram-se em melhorar o renome de Macau como destino turístico e atrair a vinda de mais visitantes.

Pelo contrário, quando Macau tem mais visitantes do que o esperado, as estratégias de desenvolvimento do turismo devem enfatizar a gestão e a melhoria da capacidade de recepção turística de Macau, incluindo atracções turísticas, postos fronteiriços, transportes e ambiente. Deve ser resolvido o problema da insuficiente mão-de-obra da indústria do turismo e desviar as necessidades durante nos períodos de pico, a fim de melhorar a capacidade de Macau na recepção de visitantes e reduzir o impacto desfavorável criado pela sobrelotação turística.

	2016	Estimativa de baixo crescimento em 2025	Estimativa de moderado crescimento em 2025
Número total de visitantes	30.950.336	33.000.000 a 35.000.000 de visitantes (1% a 2% de crescimento anual no número total de visitantes)	38.000.000 a 40.000.000 de visitantes (3% a 5% de crescimento anual no número total de visitantes)
Despesas dos visitantes não relacionadas com o jogo	USD 6.6 mil milhões	USD 12 a 13 mil milhões	USD 13 a 14 mil milhões
Tempo médio de permanência dos visitantes que pernoitam	2.1 dias	2.3 dias	2.3 dias
Percentagem de permanência	50,7%	56%	53%
Número de quartos dos hotéis	37.634	48.600	51.900
Número de empregados relacionados com a indústria do turismo*	242.000	258.000	295.000
Taxas de ocupação hoteleira	83%	82%	84%

\* O número de empregados relacionados inclui trabalhadores não residentes de Macau

Obs: As estimativas deste Plano foram baseadas nos dados do ano de 2015

# 11. Conclusão

## 11.3 Mecanismo de Avaliação

---

Com o passar do tempo, a direcção do desenvolvimento da indústria do turismo de Macau pode ser alterada em resposta a factores, tais como as realidades objectivas, as estratégias gerais do Governo da RAEM, as políticas económicas e as situações das regiões vizinhas, a competitividade dos destinos turísticos vizinhos e a taxa de câmbio, situações que implicam em ajustamentos adequados. Neste sentido, os vários objectivos, estratégias e recomendações de planeamento propostos por esse Plano, deverão ser revistas periodicamente e ajustadas atempadamente.

### **Revisão anual:**

Efectuar a revisão anual para avaliar o grau da implementação e execução do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”. Os trabalhos da incluem os seguintes conteúdos principais:

- Segundo as recomendações de planeamento e planos de acção constantes no “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, examinar a situação de execução e o andamento dos trabalhos dos vários planos;
- Identificar barreiras à implementação dos planos de acção e discutir soluções viáveis.

### **Revisão de médio prazo:**

Adicionalmente à análise de revisão anual, o “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” também requer que seja efectuada uma revisão a médio prazo, num momento apropriado por forma a assegurar que as prioridades do desenvolvimento e das estratégias estejam alinhadas com os mais recentes desenvolvimentos e tendências da indústria do turismo.

A revisão de médio prazo deve ter em consideração os seguintes conteúdos:

- Analisar a situação do desenvolvimento da indústria do turismo de Macau tendo em consideração as políticas e os planos nacionais de turismo;
- Analisar e discutir as tendências globais do turismo e a situação de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau e avaliar as novas oportunidades, novos desafios e limitações;
- Analisar os objectivos, as estratégias e as recomendações de planeamento com base na avaliação de resultados, e revê-los a médio prazo, caso seja necessário;
- Agregar os resultados da análise anual para efectuar alterações das recomendações de planeamento e planos de acção, quando necessário.

# 11. Conclusão

## 11.4 A Participação dos Diversos Sectores na Indústria do Turismo de Macau

O desenvolvimento da indústria do turismo de Macau requer a cooperação entre Governo, indústria, grupos sociais e residentes. Os diferentes intervenientes devem estar cientes da importância da cooperação.

No caso do Governo, o seu papel é definir a política pública e implementar na prática, ajudando activamente nas alterações e no desenvolvimento da indústria. É através da cooperação com os intervenientes da indústria, grupos sociais e residentes, o Governo poderá obter o apoio necessário para identificar os problemas comuns, bem como o esforço em conjunto poderão encontrar activamente respostas para estes problemas. Há uma necessidade de coordenação intensa de todas as partes, a fim de gerirem as diferentes questões relacionadas com a indústria do turismo, incluindo o transporte, instalações de infra-estruturas, equipamentos culturais e recursos laborais.

Não obstante o Governo ter uma forte dinâmica na implementação das suas estratégias, contudo ainda é imperativo a participação e o entrosamento da indústria. Por exemplo, os hotéis e as agências de viagens têm que ser responsáveis com os visitantes na disponibilização de serviços e instalações, o que é essencial para a consolidação da imagem turística de Macau. O Plano dá recomendações para os planos de acção, envolvem a colaboração de todos os intervenientes, tais como a legislação laboral e ambiental que deve ser decidida pelo Governo, enquanto que a indústria e os residentes deverão em condições aceitáveis, apoiar a implementação destas medidas.

Os planos de acção propostas no Plano Geral envolvem o Governo, as organizações da indústria e as empresas que devem garantir uma boa cooperação entre eles.

**Governo** – Para além da área de turismo, o desenvolvimento da indústria do turismo envolve uma vasta e diferente variedade de áreas, incluindo cultura, desportos, planeamento, transportes, tecnologia e segurança e, por isso, a participação dos serviços governamentais e dos conhecimentos dos seus profissionais também é extremamente importante para o sucesso da prática da estratégia do turismo, havendo uma necessidade de boa comunicação e de colaboração entre os serviços.

**Indústria** – Hotéis, casinos, agências de viagens e outras pequenas e médias empresas, constituem uma importante componente da indústria do turismo, fornecendo aos visitantes serviços e produtos. Estas empresas estão em maior contacto com os visitantes e estão bem cientes das tendências do mercado turístico e das necessidades dos visitantes; assim, a indústria deverá partilhar com os serviços governamentais a sua experiência, o seu conhecimento e prestar aconselhamento e ser referência para que o Governo possa formular as suas políticas ou rever os seus regulamentos. Ao mesmo tempo, a indústria também é importante na contribuição da definição de algumas das estratégias do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”. A indústria deverá apoiar a implementação e a prática da estratégia, a fim de permitir que as empresas se desenvolvam e alcançam o desenvolvimento saudável da indústria.



**Grupos sociais** – Diferentes tipos de grupos sociais e as suas associações, são formados por peritos das diversas áreas da indústria e têm um entendimento profundo das necessidades do mercado de turismo de Macau. Vários grupos disponibilizam diferentes canais para recolha de perspectivas e opiniões dos seus membros e residentes e prestam aconselhamento ao Governo sobre a análise da política de desenvolvimento do turismo ou da revisão dos regulamentos.

**Residentes** – Os residentes desempenham um papel indispensável em termos de desenvolvimento da indústria do turismo, fornecendo os recursos humanos necessários. Os residentes devem participar activamente em acções de formação, elevar a sua própria qualidade e consequentemente, melhorar a qualidade do serviço. Apesar da indústria do turismo não contar com a participação de todos os residentes, o desenvolvimento e as actividades da indústria do turismo irão afectar directamente a vida e os interesses dos residentes; neste sentido, todos os residentes de Macau devem expressar activamente as suas próprias sugestões, o que poderá enfatizar o seu sentimento de pertença à indústria local do turismo.

# 11. Conclusão

## 11.5 Perspectivas da Indústria do Turismo de Macau

**Construir o Centro Mundial de Turismo e Lazer:** a Região Administrativa Especial de Macau confirmou a visão de construir Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer. O "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" tem por objectivo alcançar o plano de acção na área do turismo. Tendo em vista o impacto extensivo da indústria do turismo, abrangendo diversas áreas, incluindo residentes, empresas e Governo, pelo que o Plano Geral estabeleceu o quadro para o desenvolvimento e planos específicos, que, por sua vez, auxiliam o Governo e vários sectores da comunidade a trabalhar em conjunto para alcançar esse objectivo.

**Perspectiva do desenvolvimento da indústria do turismo:** a indústria do turismo global está a expandir-se de uma forma rápida e contínua, e a situação é particularmente notável na região da Ásia. Tendo em consideração o rápido avanço da tecnologia da informação e o grande investimento em instalações de infra-estruturas turísticas, acredita-se que possam ser realizadas as aspirações de permitir que os visitantes viajem livremente para diferentes áreas e experimentem diferentes culturas. Macau possui herança cultural única e rara e as instalações de resorts integrados de grande dimensão a nível mundial, proporciona uma base sólida para o desenvolvimento a longo prazo da indústria do turismo. O Governo de Macau, empresas e residentes locais devem ser optimistas sobre as perspectivas futuras da indústria do turismo e buscar soluções de desenvolvimento que sejam benéficos para todos.

**Elevar a cooperação da indústria do turismo de Macau:** o desenvolvimento do turismo envolve vários aspectos e tem influência generalizada, o Plano Geral enfatizará a promoção da cooperação entre o Governo, instituições e diferentes sectores. Essa cooperação deve ter lugar quando se realizam pesquisas em turismo, quando se partilham bases de dados e optimizam o trabalho da Comissão de Desenvolvimento Turístico. O Plano Geral propõe diversas actividades de pesquisa relacionadas com produtos turísticos, promoções de mercados, desenvolvimento urbano, sistema de segurança e recursos humanos. As actividades de pesquisa exigirão a cooperação entre os sectores público e privado, promovendo ainda mais a análise, o trabalho de consulta e a implementação dos projectos.

**Desempenhar o papel orientador e impulsionar o desenvolvimento do turismo integrado:** o turismo integrado tem como princípio o modelo do desenvolvimento coordenado na região sob a estimulação da indústria do turismo e o impulsionamento do desenvolvimento coordenado socio-económico e o "Plano Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM (2016-2020)", também afirmou através da indústria do turismo estimular o crescimento económico, ajudar o desenvolvimento das indústrias relacionadas, transformando, assim, a estrutura do desenvolvimento da "Formação do grande cenário do turismo do lazer". Podemos dizer que, ambos têm um conceito de desenvolvimento comum e consistente. O "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" serviu a "Formação do grande cenário do turismo do lazer" como princípio orientador, para apresentar diversas medidas para aprofundar uma relação de interacção e de complementaridade mútua e do desenvolvimento em conjunto entre o turismo com hotéis, restauração, entretenimento, convenções e exposições, comércio, entre outras indústrias. No futuro, com a implementação e execução do "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau", a indústria do turismo de Macau pode ajudar a implementar o conceito do desenvolvimento do turismo integrado, bem como empenhar no melhoramento da forma da indústria do turismo e liderar a optimização e elevação das diversas indústrias.

**"Uma Faixa, Uma Rota" e as cidades fulcrais da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau:** como uma cidade portuária com mais cedo início de desenvolvimento do Sul da China, Macau foi desde sempre um ponto importante da "Rota da Seda Marítima". Desde o desenvolvimento até à presente data, já se tornou uma cidade turística costeira e, é um exemplo importante do turismo sustentável. No futuro, através das oportunidades trazidas na participação activa do Governo da RAEM na construção de "Uma Faixa, Uma Rota", aproveitar as vastas experiências de Macau na participação das organizações internacionais de turismo de longo prazo, agrupar a cultura única, o fundo histórico e os ricos recursos turísticos, para abrirem novas oportunidades para o desenvolvimento do turismo de Macau.

Face à conjuntura do desenvolvimento da construção da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau para a criação de uma região metropolitana de nível mundial, o "Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau" apresentou estratégias e planos de acção para reforçar a cooperação regional, através das diversas medidas, envidando esforços para transformar-se a Macau como uma cidade fulcral da região; através da complementaridade de vantagens dos recursos, proceder a estreita articulação e desenvolvimento divergente com a Grande Baía, alargando ainda mais o espaço de cooperação com o Interior da China e Hong Kong, fomentando a integração e intercâmbio regional, a fim de criar condições mais favoráveis para a construção de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer.

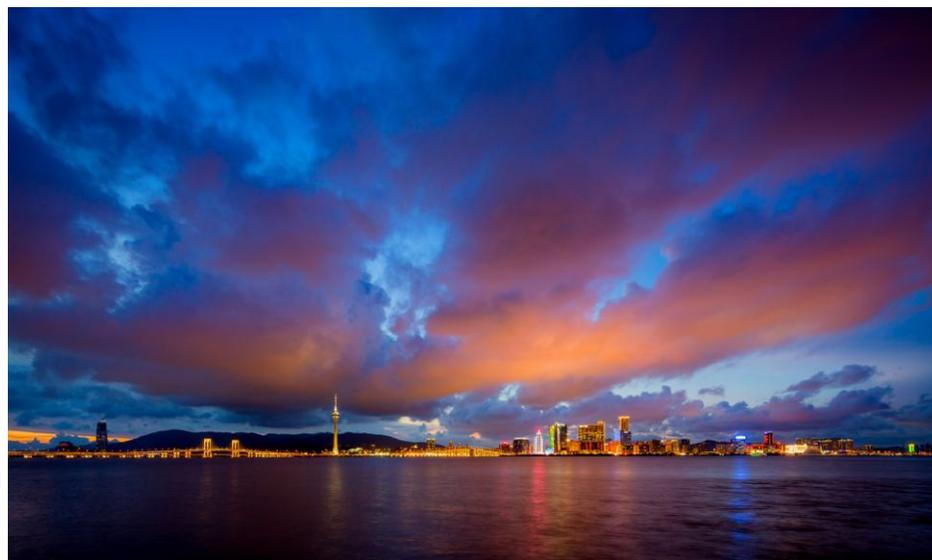
# 11. Conclusão

## 11.5 Perspectivas da Indústria do Turismo de Macau

**Enfrentar os desafios com flexibilidade:** O “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” estabeleceu um quadro de implementação em que estão contemplados os objectivos, as estratégias e os planos de acção de curto, médio e longo prazo. O Plano Geral deve ser flexível, por forma a permitir as alterações causadas pela indústria do turismo, contudo deve persistir na execução concreta dos objectivos. Com as preferências em constante mudança do turismo, o rápido avanço na tecnologia, através do uso da promoção do mercado dinâmico e dos meios de comunicação social, permitirá deste modo apoiar na identificação com a maior rapidez as diversas oportunidades e desafios, para poder responder atempadamente. Através da criação de tecnologias inovadoras seguras e de centros turísticos inteligentes, poderá reduzir o risco de acidentes e minimizar as ameaças ao desenvolvimento do turismo. A formulação do Plano Geral eleva a flexibilidade de Macau em responder a eventos inesperados e a sua capacidade de superar diferentes tipos de desafios.

**Implementação do Plano Geral:** O Plano Geral recomenda diversos indicadores chaves de desempenho e diversos planos de acção para os serviços governamentais e várias organizações, o que ajuda a orientar os planos de acção das várias partes. No futuro, as avaliações serão realizadas anualmente e em tempo oportuno será igualmente efectuada a revisão em médio prazo e será também avaliada as novas direcções de desenvolvimento em relação aos planos. O Plano Geral procura melhorar a colaboração entre os serviços governamentais e empresas privadas, a fim de atingir o objectivo geral de construir um Centro Mundial de Turismo e Lazer. A implementação do Plano Geral requer a coordenação e o apoio de todos os intervenientes a fim de chegar a um consenso e poder superar os desafios quando se revelam necessários. O Plano Geral propõe objectivos e estratégias concretas, impulsionando o desenvolvimento da indústria do turismo.

**Criar uma visão de futuro brilhante:** O crescimento sustentável da indústria do turismo, protege e promove as características peculiares de Macau, melhora as competências técnicas e cria oportunidades diversificadas, por forma a promover o desenvolvimento a longo prazo e o apoio à sua utilização. Embora durante o processo da sua implementação, deverá encontrar muitos desafios e barreiras, a indústria do turismo e o Plano Geral irá sofrer inúmeras alterações com a sua maturação, o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau irá certamente criar uma visão brilhante no futuro quer para os residentes quer para a cidade em si.



# Capítulo 12

## Apêndice

## Lista da equipa de planeamento

---

<b>Entidade encomendada</b>	Direcção dos Serviços de Turismo
<b>Entidade responsável</b>	Departamento de Planeamento e Desenvolvimento da Organização
<b>Entidade de planeamento</b>	AECOM Asia Company Limited
<b>Entidade de apoio técnico</b>	CITA Planeamento e Design, Lda.

### Membros da entidade de planeamento

Chris YOSHII	Jasmin ABAD	Bryan CHEN
Beth CHANG	Jade LAM	Heather LI
Kamiena WONG	Lina LI	Jessica LEUNG
Terry CHAN	Daisy Hui LONG	Gigi AU
Dr. David GALLACHER	Jacqui SHI	

## Lista da equipa de planeamento

Membros de especialistas de avaliação	Membros da entidade de apoio técnico	Representantes dos especialistas do fórum internacional
BAO Jigang	LUI Chak Keong Andre	Bill CALDERWOOD
CHON Kye Sung Kaye	LAM Iek Chit	Tom FARNEY
FONG Ka Chio Davis	WU Iok Pui Manuel	FONG Ka Chio Davis
HUTCHISON, Jonathan Mcdougall		Johnson JIA
IEONG Tou Hong		LIN Jiang
KESTER, Johannes Gijsbertus Cornelis		Christian LOW
SHI Peihua		Alastair MORRISON
SO Yuk-Chow Jacky		Kevin B. MURPHY
VONG Chuk Kwan Fanny		Jason NI
XIE Fei Fan Philip		Eric RANKIN
		Dain SIMPSON

Nota: Por ordem alfabética do apelido em português ou inglês.

## Agradecimento

Durante a elaboração do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” teve o apoio e a participação dos intervenientes das diversas indústrias do turismo, a Direcção dos Serviços de Turismo manifesta os mais sinceros agradecimentos às entidades e serviços pelo apoio e pela apresentação das sugestões no decurso do Plano.

### Serviços Governamentais

Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais	Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau	Fundo das Indústrias Culturais
Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia	Serviços de Polícia Unitários	Gabinete de Gestão de Crises do Turismo
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública	Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau	Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes
Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça	Corpo de Polícia de Segurança Pública	Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água
Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais	Corpo de Bombeiros	Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações
Direcção dos Serviços de Economia	Direcção dos Serviços de Educação e Juventude	Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego
Direcção dos Serviços de Finanças	Instituto Cultural	Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental
Direcção dos Serviços de Estatística e Censos	Instituto de Acção Social	Gabinete para o Desenvolvimento das Infra-estruturas
Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais	Instituto do Desporto	Gabinete para o Desenvolvimento do Sector Energético
Direcção de Inspeção e Coordenação de Jogos	Gabinete de Apoio ao Ensino Superior	Gabinete para as Infra-estruturas de Transportes
Conselho de Consumidores	Fundo de Segurança Social	Autoridade de Aviação Civil

Nota: Por ordem segundo o Portal do Governo da RAEM.

## Agradecimento

---

Conselho Consultivo	Entidades académicas
Conselho de Ciência e Tecnologia	Instituto de Formação Turística
Conselho para o Desenvolvimento Económico	Instituto de Gestão de Macau
Comissão de Desenvolvimento de Talentos	Instituto Politécnico de Macau
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários	Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau
Comissão para o Desenvolvimento de Convenções e Exposições	Universidade de Macau
Conselho para as Indústrias Culturais	
Conselho para o Desenvolvimento Turístico	
Conselho do Património Cultural	
Conselho do Planeamento Urbanístico	
Conselho para a Renovação Urbana	

Nota: Por ordem segundo o Portal do Governo da RAEM.

Nota: Por ordem da primeira letra do nome em português ou inglês.

# Agradecimento

## Indústrias e Associações/ Outros

Administração de Aeroportos, Lda.	Associação de Empregados da Indústria Hoteleira de Macau	Associação dos Engenheiros de Macau	Associação Geral dos Motoristas de Actividade Turística de Macau
Aeroporto Internacional de Macau	Associação de Estudo de Engenheiros Civil e Estrutural de Macau	Associação dos Engenheiros Electrotécnicos e Mecânicos de Macau	Associação para a Reinvenção de Estudos do Património Cultural de Macau
Agência de Turismo South China (Macau), Limitada	Associação de Hotéis de Macau	Associação dos Hoteleiros de Macau	Associação para Protecção do Património Histórico e Cultural de Macau
Associação Económica de Macau	Associação de Indústria Turística de Macau	Associação dos Profissionais da Indústria de Viagens e Turismo de Macau	Associação Promotora da Economia de Macau
Associação das Agências de Turismo de Macau	Associação de Nova Juventude Chinesa de Macau	Associação dos Profissionais e Operadores de Taxis de Macau	Best Western Hotel Sun Sun
Associação das Agências de Viagens de Macau	Associação de Promoção de Guia Turismo de Macau	Associação dos Proprietários e Profissionais dos Recintos de Diversões de Macau	Câmara de Comércio Americana de Macau
Associação de Auxílio Mútuo de Pescadores de Macau	Associação de Retalhistas e Serviços de Turismo de Macau	Associação Geral das Mulheres de Macau	Centro de Pesquisa Estratégica para o Desenvolvimento de Macau
Associação de Comércio e Exposições de Macau	Associação dos Arquitectos de Macau	Associação Geral de Corrida de Orientação de Macau, China	Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau
Associação de Convenções e Exposições de Macau	Associação dos Comerciantes e Operários de Automóveis de Macau	Associação Geral de Estudantes Chong Wa de Macau	Companhia de Viagens China Diaoyutai (Macau), Lda.
Associação de Desenvolvimento dos Estudiosos de Macau	Associação dos Embaixadores do Património de Macau	Associação Geral dos Comerciantes de Trânsito e de Transporte de Macau	Companhia de Telecomunicações de Macau, S.A.R.L.

## Agradecimento

Indústrias e Associações/ Outros			
Companhia de Transportes Aéreos	Hou Kong Hotel	Melco Resorts & Entertainment Limited	Three-Dimensional Advisory Planning Association Macau
Cooperativa do Planeamento Comunitário da Nossa Cidade	Instituto de Estudos Europeus de Macau	MGM China Holdings Limited	Transportes Urbanos de Macau, S.A.R.L.
Cultural Heritage Tourist Guide Association of Macao	Instituto de Planeamento Urbano de Macau	Museu de Cera de Macau Celebrity Limitada	União dos Guias Turísticos de Macau
Este-Oeste Instituto de Estudos Avançados	Instituto dos Engenheiros Electrotécnicos e Electrónicos de Macau	Ou Mun Peng Sek Sao Son Ip Seong Wui	União Geral das Associações dos Moradores de Macau
Federação das Associações dos Operários de Macau	Investment and Development Promotion Association in Macao	Sands China Ltd.	Wynn Resorts (Macau), S.A.
Federação de Juventude de Macau	Korea Dragon Tours	Shun Tak China Travel — Companhia de Gestão de Embarcações (Macau), Limitada	Associação dos Trabalhadores dos Autocarros Públicos de Macau
Gabinete Coordenador dos Serviços Sociais Sheng Kung Hui Macau	Macao Environment Protection Youth Association	Sociedade de Abastecimento de Águas de Macau, S.A.	Associação de Armação de Ferro de Macau
Galaxy Entertainment Group	Macao International Brand Enterprise Commercial Association	Sociedade de Jogos de Macau, S. A.	Representações no Exterior da Direcção dos Serviços de Turismo
Grand Emperor Hotel	Macao International Chartered Tourist Guide Association	Sociedade de Transportes Colectivos de Macau, S.A.	

Nota: Por ordem da primeira letra do nome em português ou inglês.

A Direcção dos Serviços de Turismo manifesta os mais sinceros agradecimentos, para além das entidades/associações supra mencionados, durante a elaboração do Plano e da consulta pública, através de diversos meios, foram ainda recebidas sugestões dos cidadãos, dos serviços, das entidades e das associações.



## **Condições de Utilização e Declaração de Exclusão de Responsabilidades**

### **•Direitos de Autor**

O “Plano Geral do Desenvolvimento do Turismo de Macau- Relatório Global”, é publicado pela Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, o direito do autor e qualquer outro direito sobre todas as informações constantes no relatório, competem exclusivamente da Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM ou os fornecedores de informação. Sem autorização da Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM, não podem ser copiadas, reproduzidas, divulgadas as informações no todo ou por parte do relatório, incluindo mas não limitado somente a todos os textos, dados, indicadores, gravuras, mapas, fotos, entre outros.

### **•Autorização Limitada**

Qualquer instituição ou pessoa que necessita de introduzir qualquer conteúdo do presente relatório, é necessário mencionar a Direcção dos Serviços de Turismo como fonte. Não pode lidar com as informações de forma que possa induzir em erro ou enganar qualquer pessoa.

### **•Declaração de Exclusão de Responsabilidade**

A Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM está empenhada em garantir que as informações e conteúdos contidas neste relatório são completas e actualizadas, mas nenhuma garantia, expressa ou implícita, é dada, sobre a exactidão ou completude e caso estas informações tiverem qualquer erros ou omissões, a Direcção de Serviços de Turismo não assume a concedente qualquer responsabilidade nessa matéria.

### **•Versão Prevalente**

O presente relatório global possui as versões chinesa, portuguesa e inglesa, caso haja qualquer inconsistência ou ambiguidade entre as versões deste plano, prevalecerá a versão chinesa.

Título : Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau - Relatório Global  
Produção : Direcção dos Serviços de Turismo  
Edição : Departamento de Planeamento e Desenvolvimento da Organização  
Entidade de planeamento : AECOM Asia Company Limited  
Impressão : Tipografia Welfare, Limitada  
Tiragem : 200 exemplares (não está à venda)  
Data de edição : Setembro 2017  
ISBN 978-99965-62-01-3 (Brochada)  
ISBN 978-99965-62-04-4 (PDF)





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

Outra versão:  
ISBN 978-99965-62-04-4 (PDF)

