



# 澳門旅遊業發展總體規劃

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

### Documento de consulta

---

Período de consulta  
23 de Maio a 22 de Julho de 2016



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

# 澳門旅遊業發展總體規劃

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

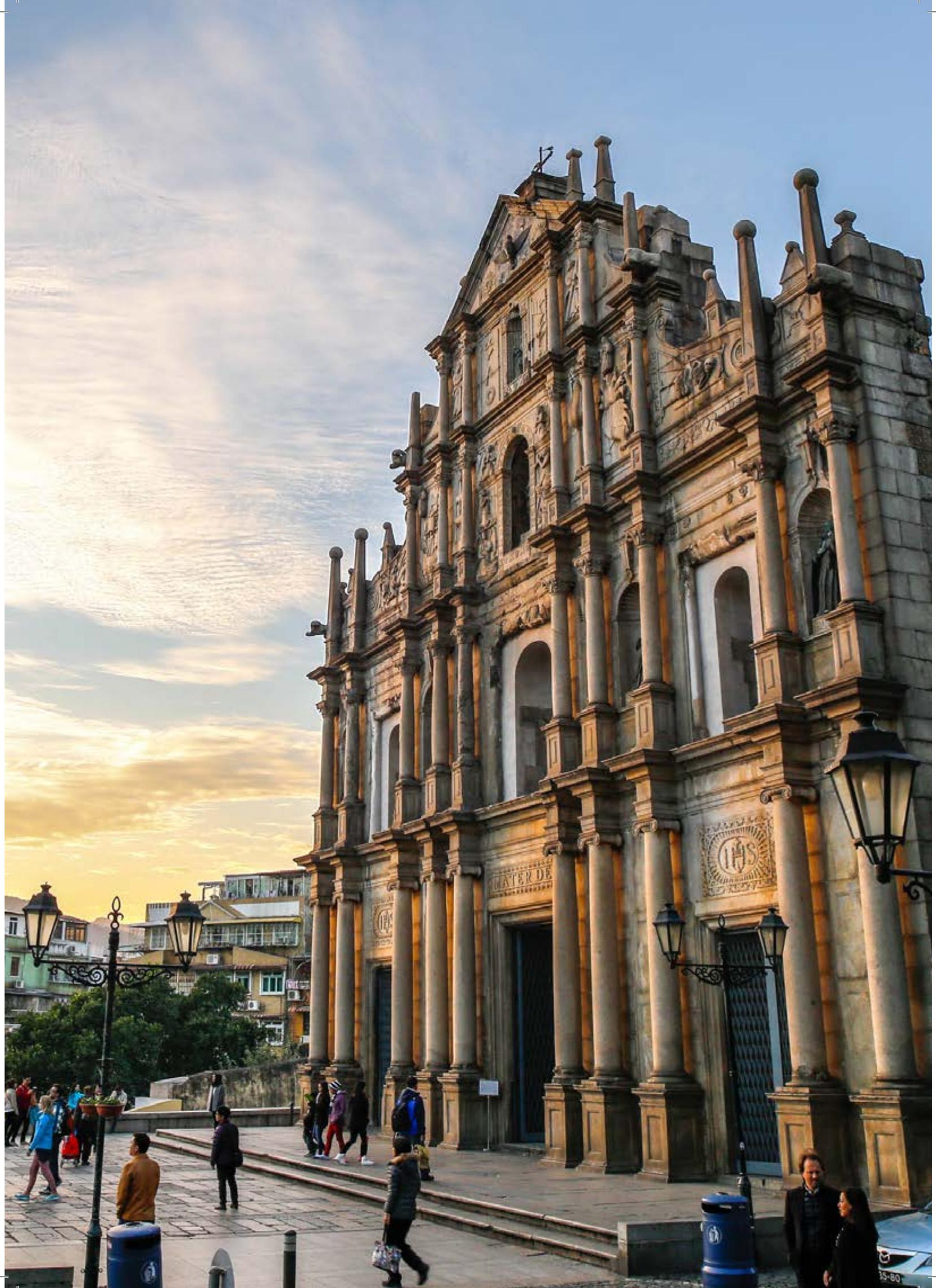
### Documento de consulta

---

Período de consulta  
23 de Maio a 22 de Julho de 2016



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



# Índice

## 1. Contexto do Plano

Contexto do Plano .....	6
Construir o posicionamento de Macau como Centro Mundial de Turismo e Lazer .....	7
A relação entre a Indústria do Turismo e o Plano Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM .....	8
Objectivos gerais do Plano .....	9
Diagrama do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau .....	10

## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

Competitividade urbana .....	14
Recursos e produtos turísticos .....	15
Mercados emissores de visitantes e segmentos de visitantes .....	17
Marca turística e o posicionamento da cidade .....	18
Criação de novas tecnologias e o turismo inteligente .....	19
Qualidade do turismo e do serviço .....	20
Cooperação Regional na área do Turismo .....	21
Desenvolvimento Urbano .....	22
Transportes urbanos e acessibilidades .....	23

## 3. Princípios orientadores do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”

Sector Alargado de Turismo de Lazer .....	26
Turismo de Qualidade .....	26
Turismo Cultural .....	26

## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

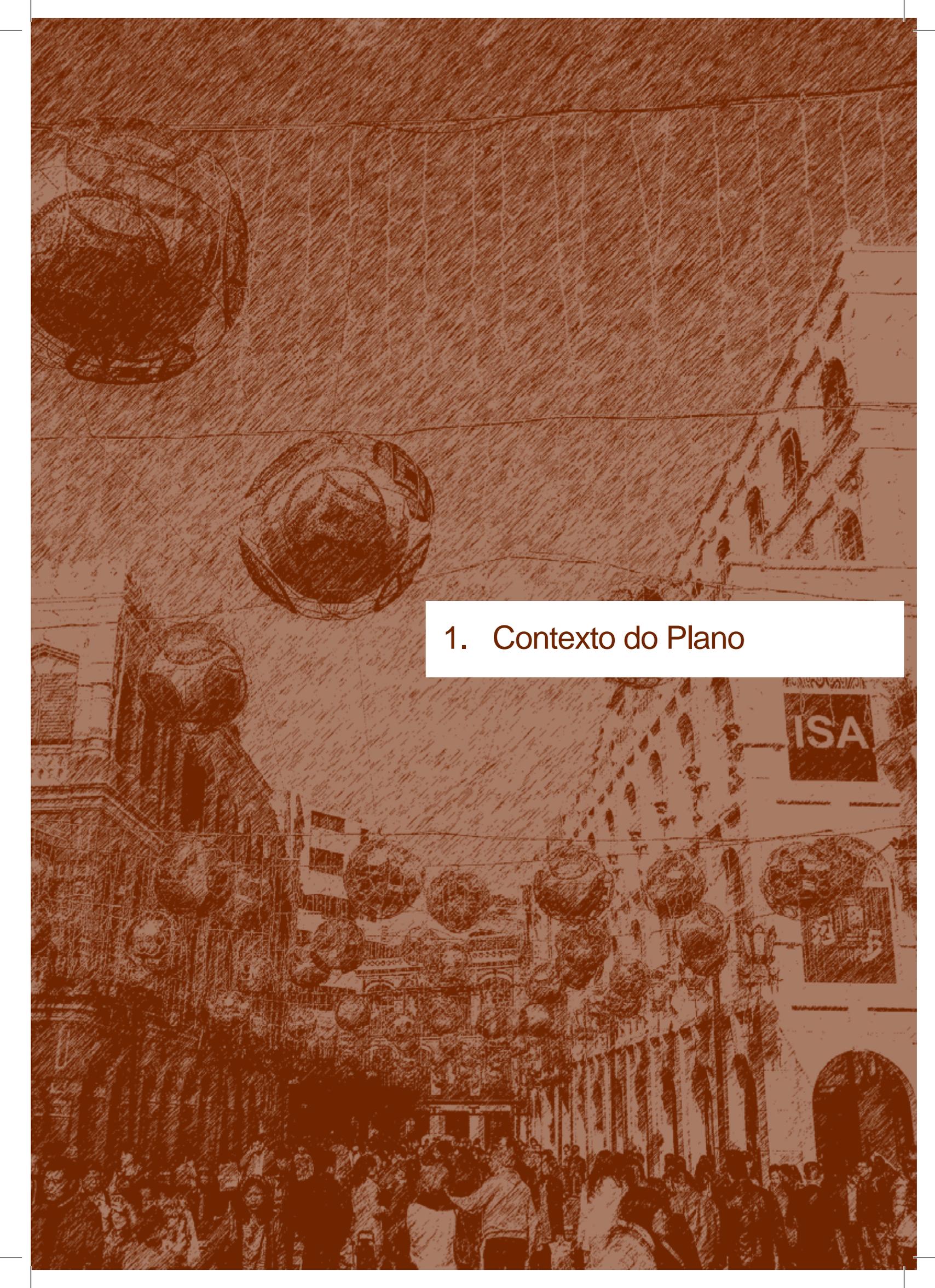
Objectivo 1 e sugestões das estratégias .....	30
Objectivo 2 e sugestões das estratégias .....	32
Objectivo 3 e sugestões das estratégias .....	34
Objectivo 4 e sugestões das estratégias .....	36

## 5. Estimativa dos cenários e mecanismos de avaliação .....

## 6. Informações sobre as Actividades de Consulta .....

## 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública .....





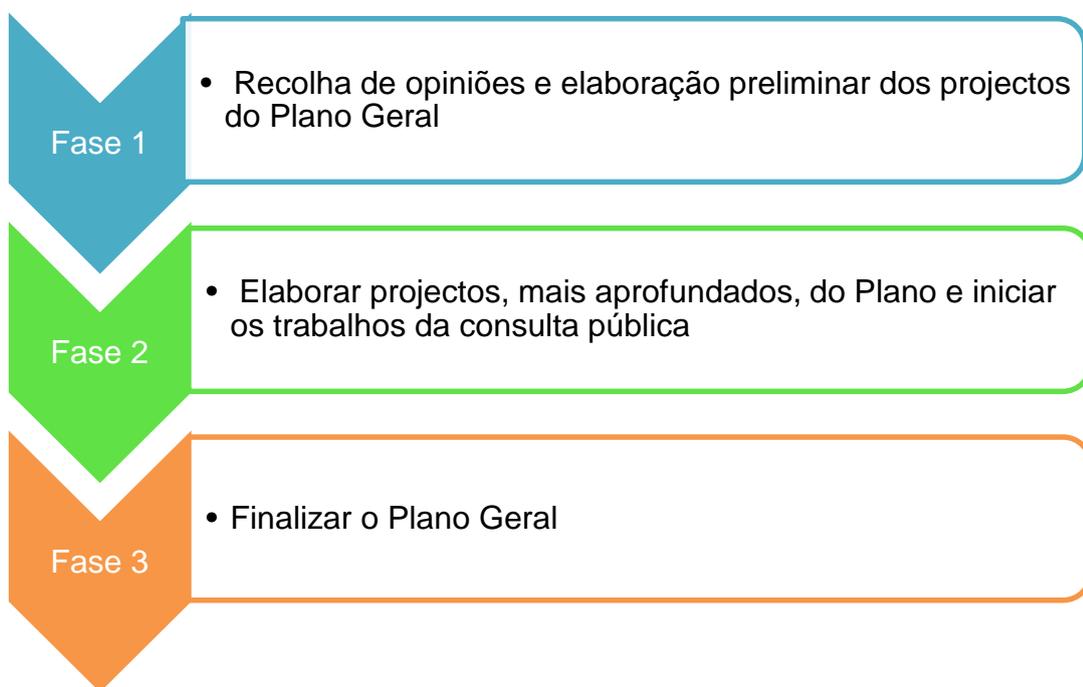
## 1. Contexto do Plano

# 1. Contexto do Plano

Há centenas de anos que o turismo é considerada a indústria pilar de Macau pelo facto de ser um porto de comércio e uma porta entre a China e a Europa. A mistura única das culturas portuguesa e chinesa têm atraído visitantes e empresários de todo o mundo. Com a abertura da indústria de turismo, a conclusão gradual das infra-estruturas e o crescimento estável da economia, o turismo de Macau tem crescido igualmente neste ritmo.

Simultaneamente regista-se um crescimento contínuo de visitantes a Macau vindos de diversas partes de todo o mundo, a indústria do turismo de Macau apresenta ainda um potencial de desenvolvimento muito forte. No entanto, o desenvolvimento do turismo de Macau ainda é limitado por diversos factores tais como terrenos, recursos humanos e outras limitações. Para criar a visão de Governo da Região Administrativa Especial de Macau de construir um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, a Direcção dos Serviços de Turismo começou, em 2015, o estudo e formulação do “Plano Geral do Desenvolvimento do da Indústria de Turismo de Macau” com o objetivo de implementar planos globais da indústria do turismo de Macau e construir as bases e a direcção que oriente o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau para os próximos 15 anos. Esse Plano contempla diversos aspectos do desenvolvimento da indústria do turismo, incluindo o estudo de produtos turísticos, dos mercados de origem dos visitantes e da qualidade dos serviços no que diz respeito ao seu estudo.

Sendo esta consulta pública uma parte muito importante desse Plano, aguardamos, esperamos poder receber sugestões e comentários dos diversos sectores da comunidade para, em conjunto, definir o futuro do desenvolvimento sustentável do sector do turismo de Macau.



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

O “12º Plano Quinquenal Nacional” de 2011 apresentou, de forma explícita, o apoio ao posicionamento do desenvolvimento de Macau como um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Esta orientação foi posteriormente confirmada no “13º Plano Quinquenal Nacional” em 2016. Sendo Macau um ponto de entendimento e comunicação entre as culturas chinesa e ocidental e de ponte de intercâmbio e integração, Macau tem-se desenvolvido, de forma gradual, como um destino turístico internacionalmente reconhecido. O posicionamento para o desenvolvimento de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer” seguiu a tendência dos tempos e efectivamente respondeu ao contexto estratégico de promover a diversificação moderada da economia definido pelo Governo da RAEM. Quanto à visão da indústria do turismo, esta tem por objectivo de tornar Macau num destino turístico com fantásticas actividades turísticas e com amplas experiências de lazer.



# 1. Contexto do Plano

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

A fim de construir o posicionamento para o desenvolvimento de Macau como um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, o Governo da RAEM constituiu a “Comissão para a Construção do Centro Mundial de Turismo e Lazer”, sendo Presidente o Chefe do Executivo da RAEM. Para alcançar o posicionamento referido anteriormente, o Governo da RAEM preparou o “Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau (2016-2020)” (doravante denominado “Plano Quinquenal”), com o objetivo de equilibrar 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 com o objectivo de cumprir a visão de criar uma cidade propícia para viver, para trabalhar, para movimentar, para viajar, para recreação, bem como caminhar para que Macau se desenvolva como um centro de turismo de nível mundial. No futuro, Macau será uma cidade segura, limpa, saudável, habitável e um destino turístico interessante e amigo do ambiente.

Tendo por orientação os objectivos do “Plano Quinquenal”, o “Plano geral sobre o Desenvolvimento de Turismo em Macau” estabelece os objectivos e estratégias para o futuro desenvolvimento da indústria do turismo em 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 estratégicas de curto, médio e longo prazos para os produtos turísticos, mercados emissores de visitantes, imagem turística, e o seu posicionamento em relação à marca da cidade, indústria do turismo e desenvolvimento urbano para responder 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 principais objectivos relativos ao desenvolvimento de Macau nos próximos cinco anos



## Objectivos gerais do Plano

“O Plano Geral da Indústria de Turismo de Macau” irá criar o posicionamento do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Com base na análise aprofundada da situação da indústria de turismo, são propostos quatro objectivos gerais. Cada um destes objectivos são fundamentados por estratégias de curto, médio e longo prazos.



### 1. Gestão do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo

O desenvolvimento da indústria turística trouxe um crescimento acelerado não só oferecendo oportunidades como, também, benefícios, contudo nota-se, nitidamente, uma grande pressão sobre a cidade, influenciando a qualidade de vida dos cidadãos. A gestão do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo poderá aumentar a qualidade de vida dos cidadãos permitindo alcançar o objectivo principal que é o “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.



### 2. Desenvolver a diversidade dos produtos turísticos.

Os destinos mundiais de qualidade têm de contemplar a diversidade dos produtos turísticos, alojamento nos hotéis, equipamentos culturais, zonas de venda a retalho e eventos desportivos, dando especial destaque à diversidade de Macau, proporcionando a combinação entre atracções turísticas e experiências.



### 3. Explorar mercados emissores dos visitantes de qualidade

Os visitantes internacionais e da região da Ásia têm vindo, continuamente, a aumentar, permitindo que Macau amplie o mercado de visitantes e diversifique os produtos turísticos com melhores oportunidades, incluindo os visitantes de negócios, exposições e outros com alto poder de compra; e permitir o desenvolvimento do turismo inteligente, aumentando as facilidades para os visitantes quanto à sua utilização.



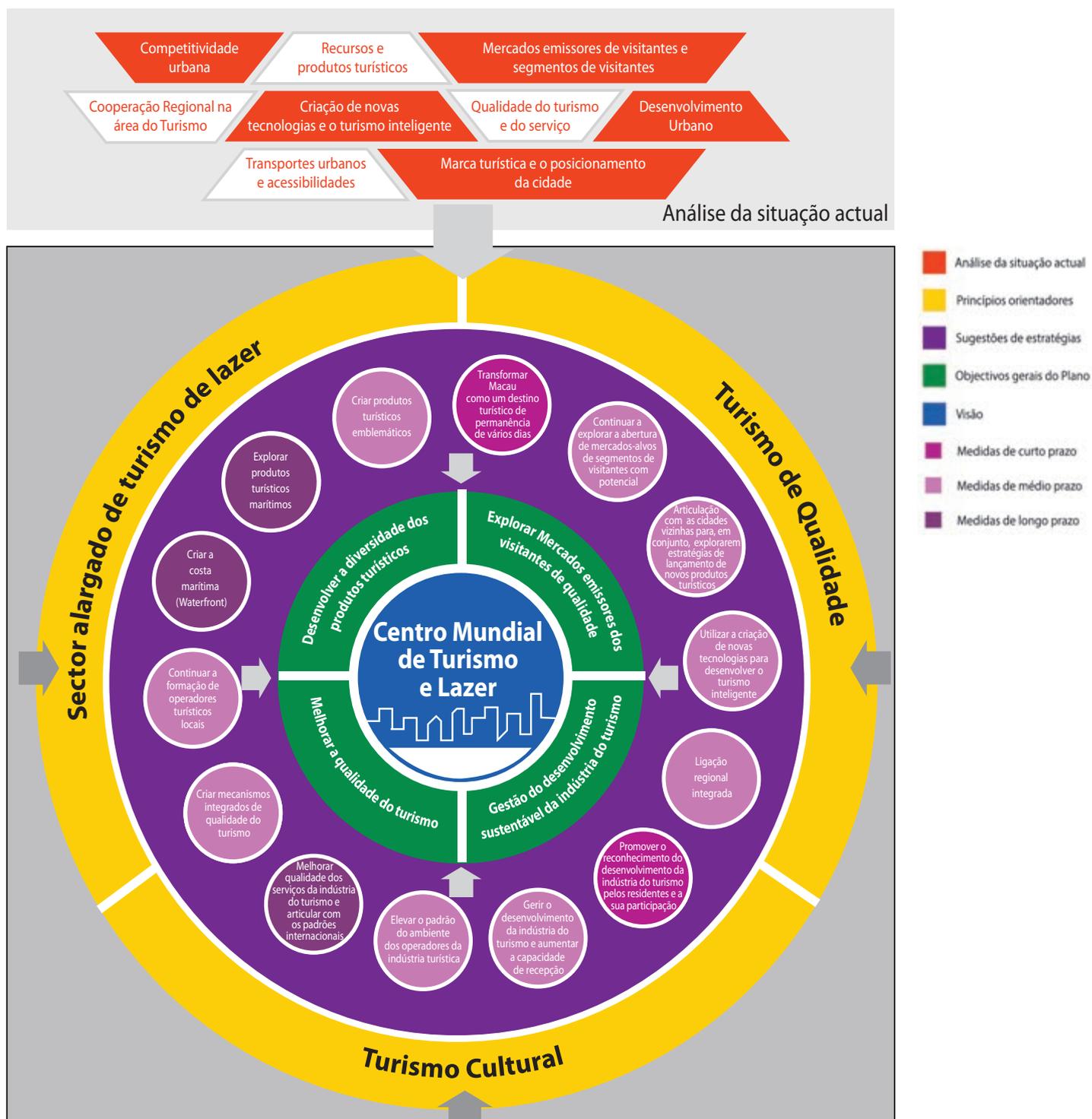
### 4. Melhorar a qualidade do turismo

Os profissionais do turismo e os operadores da indústria turística têm dado um grande contributo estável no desenvolvimento do turismo pelo que Macau terá de continuar a melhorar a qualidade do turismo e a sua eficiência, para poder oferecer um serviço de nível mundial com um padrão adequado para além da comodidade da sua utilização, o que facilitará o seu desenvolvimento como um destino turístico de nível internacional.

# 1. Contexto do Plano

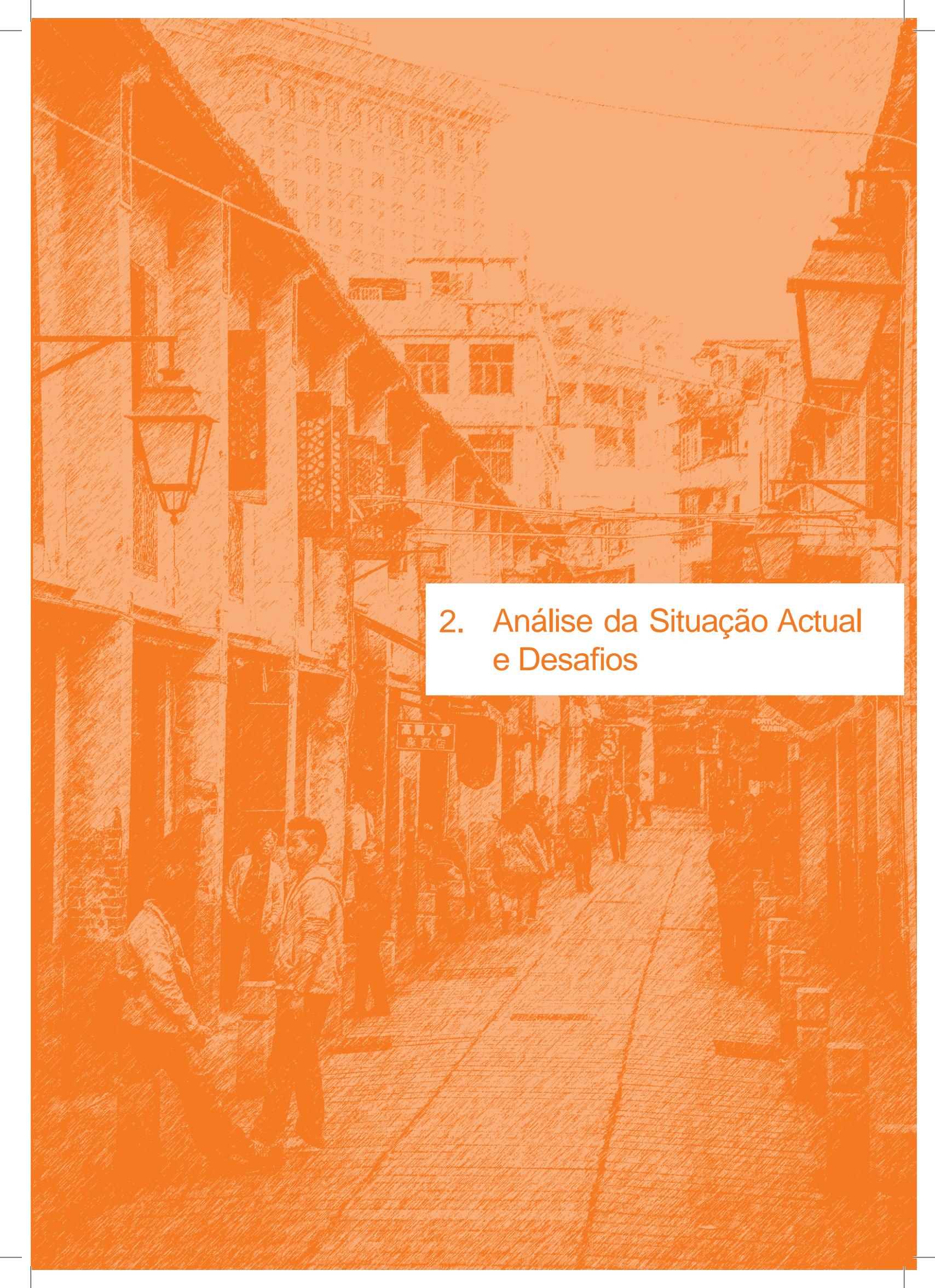
## Diagrama do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau

Com base na análise da situação aprofundada da indústria de turismo, a fim de se posicionar Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, e sob a orientação do objectivo do “Plano Quinquenal”, do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, deverá contemplar os princípios orientadores do sector alargado de turismo de lazer, o turismo de qualidade, o turismo cultural, permitindo apresentar 14 sugestões objectivas pormenorizadas, com medidas para curto, médio e longo prazos respectivamente, promovendo quatro grandes objectivos globais do Plano, tendo em vista atingir o “Centro Mundial de Turismo e Lazer” no que concerne à visão pertinente ao domínio do sector de turismo.









## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

### Competitividade Urbana

#### Situação actual

Macau como destino turístico dotado de grande interesse, recebeu em 2015 um total de 30.7 milhões de visitantes, foi distinguido como cidade com maior número de chegada de visitantes, quando comparada com os indicadores de chegada de visitantes internacionais, em 2014, Macau ficou classificada no sexto lugar entre 100 cidades mundiais. Contudo, Macau necessita, ainda, de ter como referência e aprender com outras cidades turísticas de nível internacional, em especial, no tocante à diversificação dos produtos turísticos, para se atingir o objectivo de prolongar o tempo de estadia dos seus visitantes.

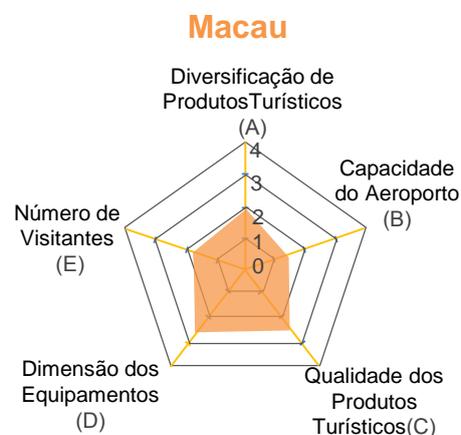
#### Desafios e potencialidades

- Em comparação com outras cidades turísticas de nível mundial, os visitantes que pernoitam em Macau, apresentam um tempo médio de permanência relativamente, curto.
- Em relação à facilidade dos meios de transporte e à diversificação dos produtos turísticos, Macau precisa de ter como referência as experiências de sucesso dos outros destinos turísticos de nível internacional, para, gradualmente, se elevar.

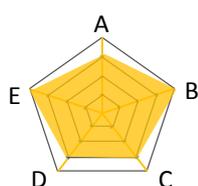
#### Análise à competitividade dos destinos turísticos de nível mundial em 2014

Cidades	Distinção mundial dos visitantes internacionais	Número dos visitantes internacionais*	Capacidade de aeroporto(s)	Período médio de permanência dos visitantes
<b>Macau</b>	<b>6</b>	<b>14.97 Milhões</b>	<b>5.50 Milhões</b>	<b>1.9 Dias</b>
Hong Kong	1	27.70 Milhões	63.30 Milhões	3.3 Dias
Singapura	3	17.10 Milhões	54.10 Milhões	3.7 Dias
Londres	2	17.40 Milhões	73.40 Milhões	4.6 Noites
Paris	5	14.98 Milhões	14.10 Milhões	2.7 Noites
Las Vegas	22	6.30 Milhões	42.90 Milhões	4.2 Dias

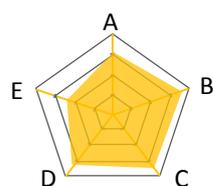
\*Visitantes internacionais não estão incluídos os que não pernoitam e os visitantes domésticos



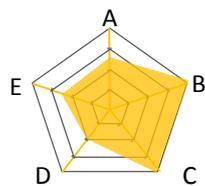
#### Hong Kong



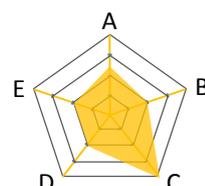
#### Singapura



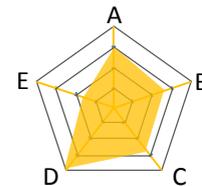
#### Londres



#### Paris



#### Las Vegas

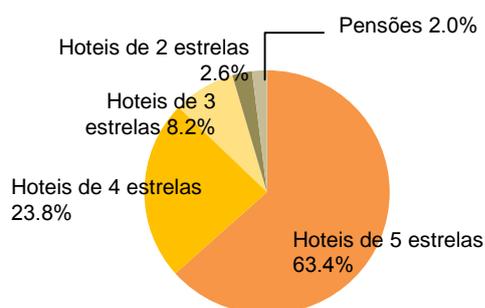


## Recursos e produtos turísticos

### Situação actual

Macau possui Património Mundial e Património Cultural Imaterial. Desde os finais de 2015, que a área marítima da RAEM foi definida em 85 km<sup>2</sup>, providenciando bases para o desenvolvimento de produtos marítimos de turismo.

**Comparação do número de quartos em hotéis de acordo com a classificação dos hotéis por estrelas**



### Desafios e potencialidades

- Macau é líder no mercado mundial do Jogo, em 2015, as receitas dos jogos, em Macau, correspondiam a 34% da receita, a nível mundial, pelo que ainda há espaço para desenvolver e aproveitar outros produtos e recursos turísticos.
- Em 2015, o número de quartos, em Macau, era de 33.047, destes, acima de 60% eram constituídos por quartos de hotéis de cinco estrelas, enquanto que os números de quartos de diferentes categorias de hotéis apresentavam um desequilíbrio.
- Após a definição da área marítima da RAEM, pode-se aproveitar o actual espaço da costa marítima, para desenvolver e atrair as actividades marítimas.
- Embora tenham vindo a aumentar, em Macau, as modalidades de entretenimento familiar, ainda se nota a necessidade de realizar uma maior publicidade neste domínio.



## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

### Recursos e produtos turísticos

#### Situação actual

Embora os principais produtos turísticos de Macau incluam a cultura, convenções e exposições, jogos, compras e festividades e eventos, sendo o Património Mundial e os megas hotéis-resorts os que se destacam e merecem grande atenção, contudo, e concomitantemente, Macau está a criar um maior número de produtos turísticos.



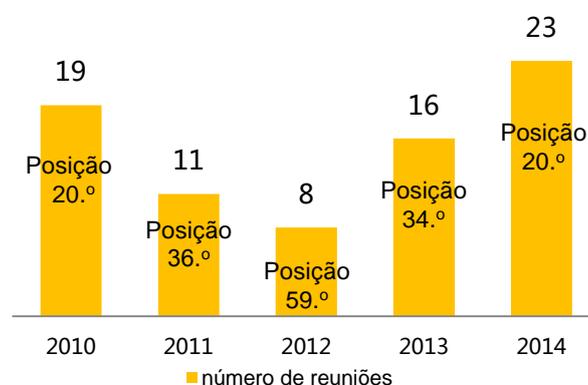
#### Desafios e potencialidades

- De acordo com os indicadores estatísticos da ICCA - International Congress and Convention Association, o número [da realização] de reuniões e de participantes de Macau, nestes dois indicadores, são, ainda, considerados muito aquém das outras cidades de convenções e exposições da Ásia.
- O mercado de compras de Macau tem falta de um centro de compras a retalho diversificado. Segundo o indicador do comprador universal da região Ásia-Pacífico, Macau não se encontra na lista das 10 cidades mundiais com melhor ambiente de compras.
- Presentemente, as actividades de eventos e festividades de Macau incluem o Grande Prémio de Macau e o "Desfile por Macau, Cidade Latina", que se tornaram como actividades internacionais representativas, mas as actividades relacionadas com as festividades ainda não atingiram renome internacional necessitando ainda de serem melhorada. No futuro deverá explorar ainda mais condições a fim de poder atrair um maior número de competições de nível mundial bem como na realização das festividades.

**Classificação mundial do número de participantes nas reuniões dos países da Ásia em 2014**

Cidades	Número de reuniões	Número de participantes	Segundo a ordem do número de participantes
Macau	23	menos de 25.000	>42
Singapura	142	57,497	10
Kuala Lumpur	79	48,341	20
Hong Kong	98	41,956	23
Taipei	92	39,280	25
Banguecoque	73	27,483	34

**2010 a 2014 – Posição de Macau na Região de Ásia Pacífico relativo ao número de reuniões**



# Mercados emissores de visitantes e segmentos de visitantes

## Situação actual

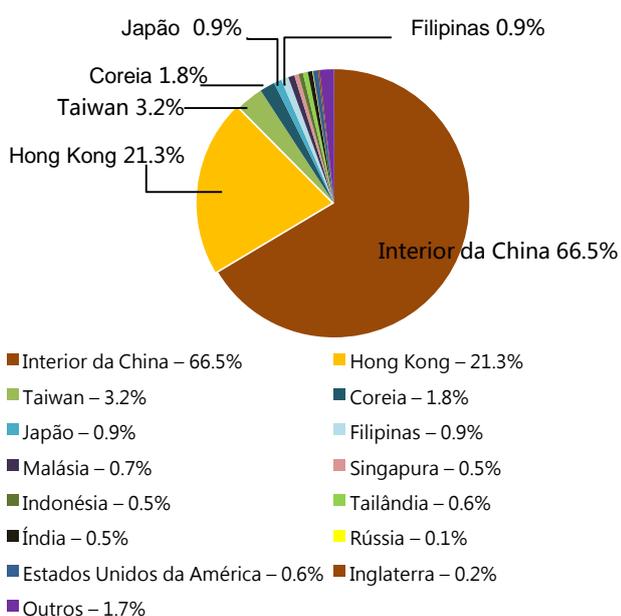
O mercado da Grande China constitui cerca de 90% dos visitantes, destes, 66.5% são provenientes do Interior da China, correspondendo, apenas a 9%, o mercado de visitantes internacionais.

De 2008 a 2015, segundo os dados da taxa média de crescimento anual dos mercados turísticos, os mercados emissores de visitantes com fortes potencialidades de crescimento incluem a Índia, Coreia e Interior da China. Mas devido às mudanças da conjuntura externa, nos últimos anos, estes mercados, também, estão a ser ajustados.

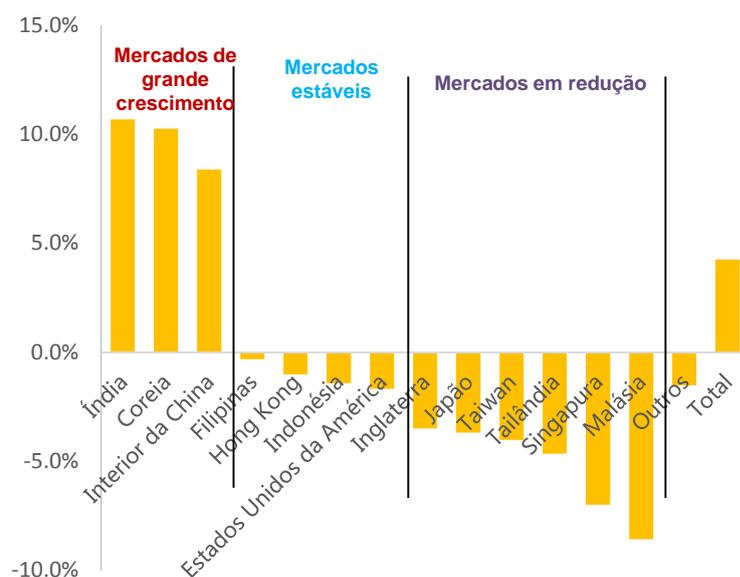
## Desafios e potencialidades

- A grande maioria dos visitantes é proveniente da Grande China, (Interior da China, Hong Kong e Taiwan); enquanto, nos últimos anos, os mercados da Europa, Estados Unidos da América e de longas distâncias, sofreram uma descida bastante acentuada.
- A indústria turística é facilmente influenciada pelos factores ambientais externos, nomeadamente as mudanças dos ciclos económicos, a competitividade dos diversos locais turísticos e as taxas de câmbio, entre outros factores, que vão provocar impacto nas viagens ao exterior para os visitantes, pelo que as estratégias de promoção dos mercados turísticos devem ser, atempadamente, ajustadas.
- A indústria turística de Macau deve ser integrada com outros sectores, desenvolvendo e explorando visitantes-alvo, através do apoio e cooperação dos diversos sectores da sociedade, impulsionando, em conjunto, o desenvolvimento diversificado da indústria turística.

Mercados de origem dos visitantes em Macau 2015



Quadro comparativo da taxa de crescimento anual dos diversos mercados fornecedores de visitantes - 2008-2015



## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

### Marca turística e o posicionamento da cidade

#### Situação actual

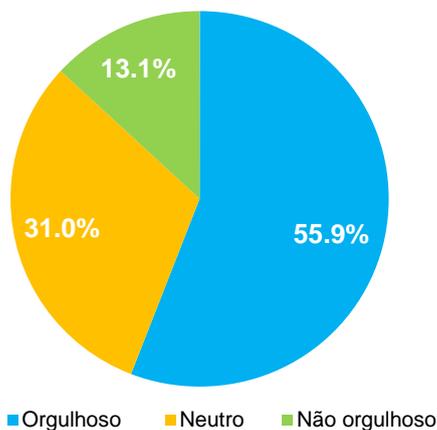
O modelo do jogo e do entretenimento é ainda considerado pelos principais mercados emissores de visitantes, a principal imagem de Macau no que se refere aos produtos turísticos, no entanto, Macau oferece muito mais do que esta imagem de jogo e do entretenimento quer ainda outros produtos turísticos de grande potencial, como por exemplo, o encontro do Oeste com o Leste, o novo com o antigo, e o contraste do tradicional com o moderno como factores de comparação. Na verdade, as especificidades das ruas de Macau, a vitalidade, a história e o “Centro Mundial de Turismo e Lazer” se integram numa só especificidade para além das características integradas da presença da imagem chinesa e portuguesa constituem de facto um grande valor marcante.



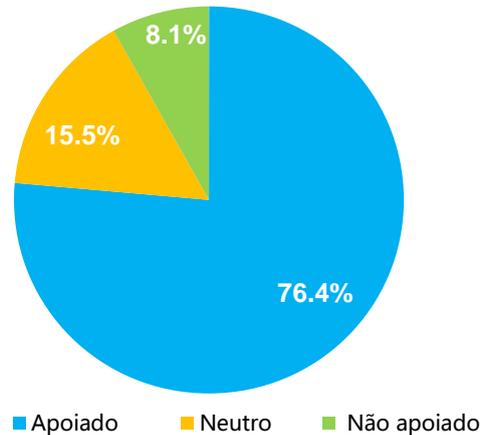
#### Desafios e potencialidades

- Os residentes de Macau apoiam a criação do Branding (Marca) e do posicionamento do turismo, sem margem de dúvida. De acordo com o inquérito aos residentes, mais do que 70% compreendem o posicionamento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, 76% dos residentes aceitam o posicionamento do turismo, 56% sentem-se orgulhosos, reflectindo o sentimento generalizado de apoio aos residentes quanto ao posicionamento e Macau. Porém, nos anos recentes o desenvolvimento da cidade rumo ao “Centro Mundial de Turismo e Lazer” deverá ainda ter espaços de melhorias.
- A criação do Branding (Marca) é considerado um importante factor, porque com essa qualificação da cidade, poderá certamente determinar o tipo de visitantes. A imagem da cidade de Macau continua a ser a do jogo e do entretenimento, para além das características especiais das culturas chinesa e portuguesa e o património mundial. Contudo Macau tem ainda muito mais potencial para oferecer uma imagem de marca mais alargada, associadas com facilidades das estâncias de turismo, exposições, artes e festivais, constituem igualmente grandes factores que podem se tornar uma marca integrada única para Macau.
- Presentemente, o factor do jogo tem uma grande influência na marca turística, pelo que, no futuro deverá integrar e ampliar um maior número de factores não directamente relacionados com o jogo nas acções promocionais.

O turismo para a percepção do residente de Macau



O turismo para a percepção de apoio do residente de Macau



## Criação de novas tecnologias e o turismo inteligente

### Situação actual

Os avanços tecnológicos notam-se todos os dias, concomitantemente têm melhorado o modelo de vivência do ser humano. Em cada viagem turística, e antes da sua realização, o visitante poderá através da internet tentar recolher informações pertinentes aos seus destinos bem como, de efectuar reservas; durante as suas viagens, o visitante poderá igualmente obter via satélite o seu posicionamento, e de procurar os roteiros apropriados; depois de terminada a viagem, o visitante poderá ainda deixar as suas impressões relativas à sua viagem e registar sobre acontecimentos especiais.

Presentemente, pode-se encontrar no sítio específico da DST a existência de 15 línguas, permitindo facilitar os requisitos dos visitantes de diferentes origens, para além de possuir 3 aplicativos para telemóveis para obter informações pertinentes ao turismo. Simultaneamente, outros serviços públicos do Governo da RAEM e os sectores das indústrias possuem igualmente diferentes aplicativos para telemóveis, facultando informações turísticas pertinentes.

No que se refere aos equipamentos turísticos, pode-se encontrar também nas ruas sinaléticas apropriadas, equipamentos de multi-média verificando-se igualmente uma tendência crescente destes.

### Desafios e potencialidades

- Para que Macau se torne um destino turístico internacional, presentemente o dispositivo do WiFi-Go já se encontra instalado em mais de 200 pontos com acesso ao WiFi; é de se prever que no futuro a qualidade deste serviço continuará ainda a crescer.
- Comparativamente com outros destinos turísticos de nível mundial, o serviço de reservas e os pagamentos em dinheiro através da internet em Macau, ainda apresenta espaço de alargamento e de melhoramento.
- No presente momento, Macau possui diferentes tipos de informações facultadas nas diversas redes da internet bem como dos aplicativos para telemóveis, nos destinos turísticos de sucesso possuem uma plataforma de gestão unificada para fazer passar as mensagens e informações pertinentes, melhorando deste modo as facilidades e as experiências dos visitantes.
- Nos diferentes destinos turísticos mundiais existem mercados de vendas específicos para produtos relacionados com o turismo inteligente, e no presente momento também se encontram em uso diversas plataformas de gestão e tecnologias apropriadas destinadas à indústria, originando a que no futuro haja lugar a melhoramentos no que se refere ao desenvolvimento destes produtos.

#### Aplicativos dos telemóveis da DST relativos às informações turísticas



#### Aplicativos de telemóveis de outras entidades relativos ao sector de turismo



Mapa Cultural e Criativo de Macau



Aeroporto Internacional de Macau



Carreira Marítima de Macau



Macao MICE



Posto de Informação de Tráfego

## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

### Qualidade do turismo e do serviço

#### Situação actual

Hoje em dia, as exigências dos visitantes quer em termos de experiência quer quanto à qualidade dos serviços já se tornou uma moda e tendência; os visitantes têm as suas expectativas e exigências, por isso exigem um preço que esteja em consonância com a qualidade do turismo, bem como com a experiência e a sua qualidade.

Os indicadores de satisfação dos visitantes em Macau, referem que em 2015, a satisfação destes visitantes têm tido uma tendência descendente comparativamente com os últimos 5 anos. De entre esses indicadores, os visitantes de negócios de turismo são os mais elevados, enquanto que tem havido uma descida dos indicadores dos visitantes nas zonas de património mundial.

No ano de 2014 a 2015, as reclamações dos visitantes incidiram sobre 3 principais factores, tais como o trânsito, a oferta de pensões ilegais e os serviços dos guias turísticos.

#### Desafios e potencialidades

- A boa qualidade de visitantes constitui o principal factor de sucesso no desenvolvimento dos destinos turísticos. Embora em Macau apresenta presentemente variados tipos de produtos turísticos para a escolha dos visitantes, contudo há que ter em consideração o rápido desenvolvimento das regiões vizinhas e a renovações verificadas na indústria de turismo mundial. Macau está igualmente a enfrentar, cada vez, uma maior concorrência, para além de uma maior necessidade de elevar a qualidade dos serviços de turismo e da sua consciência, permitindo que esteja ainda em condições de manter a sua competitividade.
- Para que Macau se transforme num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, é necessário oferecer aos visitantes um serviço de turismo de qualidade, incluído as entradas e saídas dos postos fronteiriços, passeios turísticos, compras, alojamento, transporte e gastronomia.
- Os recursos humanos constituem um factor primordial e de desenvolvimento sustentável na indústria de turismo. Os recursos humanos em Macau são manifestamente insuficientes, e presentemente este serviço está intrinsecamente dependente de trabalhadores não-residentes para trabalharem no sector de serviços.



## Cooperação Regional na área do Turismo

### Situação actual

Quanto à cooperação regional, e no que se refere aos actuais acordos de turismo existentes, tais como Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas, Hong Kong-Macau, Guangdong-Macau-Hong Kong, Guangdong-Macau e Fujian-Macau, esses acordos quadros se concentram principalmente no âmbito de promoção conjunta, gestão das indústrias e nos produtos turísticos.

Presentemente Macau tem envidado esforços com as regiões vizinhas no sentido de estabelecer acordos de benefícios mútuos, incluindo a promoção conjunta de roteiros turísticos multi-destinos, com o propósito de criar uma marca com características especiais desta região. Simultaneamente, nos mercados alvos de turistas têm realizado eventos e feiras promocionais conjuntos, nomeadamente “os roteiros turísticos multi-destinos”, sessões de apresentações bem como encontros com a “trade”.

No que concerne à cooperação internacional, o Governo da RAEM na área de turismo tem participado activamente nas organizações internacionais, designadamente da UNWTO, da PATA, da Federação Mundial das Cidades bem como membro do Grupo de Trabalho de Turismo da APEC, participando nas reuniões internacionais, workshops e outras actividades, aumentando a presença na participação nestas entidades. Aproveitando a participação nestas acções de intercâmbios, poderá certamente elevar o reconhecimento do turismo de Macau a nível mundial.

### Desafios e potencialidades

- A promoção dos roteiros turísticos multi-destinos envolve a cooperação de diversos produtos turísticos nas respectivas regiões, pelo que é preciso haver uma coordenação adequada bem como oferecer uma garantia de um serviço de qualidade.
- Sendo a língua portuguesa uma das línguas oficiais da RAEM, Macau apresenta vantagens em relação a outras cidades do Interior da China, associado ao património mundial, e no que diz respeito ao desenvolvimento da cooperação regional, Macau poderá destacar-se com estas características especiais.
- Com a concretização da Ponte Macau-Hong Kong-Zhuhai, a construção da nova passagem fronteiriça entre Guangdong e Macau, o actual formato de cooperação regional, eventualmente será necessário ser reajustado.



## 2. Análise da Situação Actual e Desafios

### Desenvolvimento urbano

#### Situação actual

Macau possui apenas, uma área total de 30.4 km<sup>2</sup>, ora a chegada anual de mais do que 30 milhões de visitantes constitui, por certo, uma grande pressão sobre o ambiente em geral.

Com o propósito de manter a qualidade de vida dos residentes, e por outro lado, permitir que os visitantes tenham igualmente uma boa experiência turística, as diversas entidades responsáveis pela coordenação e cumprimento do Plano têm um papel muito importante a desempenhar. Deverá igualmente aproveitar as oportunidades que surgirão com a renovação da zona antiga e da zona de novos aterros da cidade, permitindo deste modo melhorar eficientemente a capacidade de recepção de visitantes.

#### Desafios e potencialidades

- Considerando que os terrenos em Macau são manifestamente escassos, possuindo uma densidade populacional de 21.100 habitantes/km<sup>2</sup> que é extremamente alto, e que virá provocar definitivamente limitações aos equipamentos relacionados com o turismo. Simultaneamente, tem-se revelado uma grande aglomeração de pessoas em determinados pontos turísticos da zona histórica de Macau
- A costa marítima de Macau não tem sido devidamente aproveitada, o que ainda dá oportunidades para muita margem de desenvolvimento e de seu aproveitamento.
- No presente momento ainda se nota a existência de certas zonas antigas da cidade bem como de edifícios antigos, que necessitam de passar por renovações da cidade a fim de elevar a utilização destes espaços e a taxa de utilização para além de melhorar a sua aparência.
- O crescimento sustentável de Macau terá que passar definitivamente pela elaboração de um Plano Geral de Urbanização, juntamente com os diferentes sectores da indústria bem como de obter os seus apoios, tendo por finalidade de vir a construir um local ideal para habitação.



## Transportes urbanos e acessibilidades

### Situação actual

De 2008 a 2015 a taxa de crescimento dos visitantes de Macau atingiu o valor de 4.3% ao ano, sendo liderado pelos visitantes que utilizaram os meios terrestres na entrada e saída de Macau, enquanto que a entrada da via aérea é considerada muito reduzida.

A acessibilidade e os transportes da cidade têm sido factores que influenciam, negativamente, as viagens e a experiência dos visitantes. A fim de criar um ambiente que seja habitável, com prazer de passear, Macau precisa de construir um sistema de transportes que seja bem organizado.

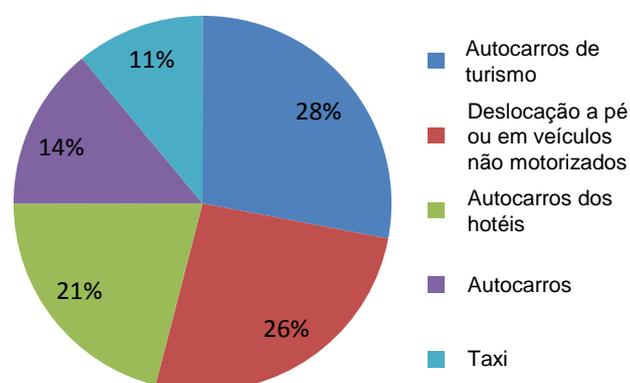
### Desafios e potencialidades

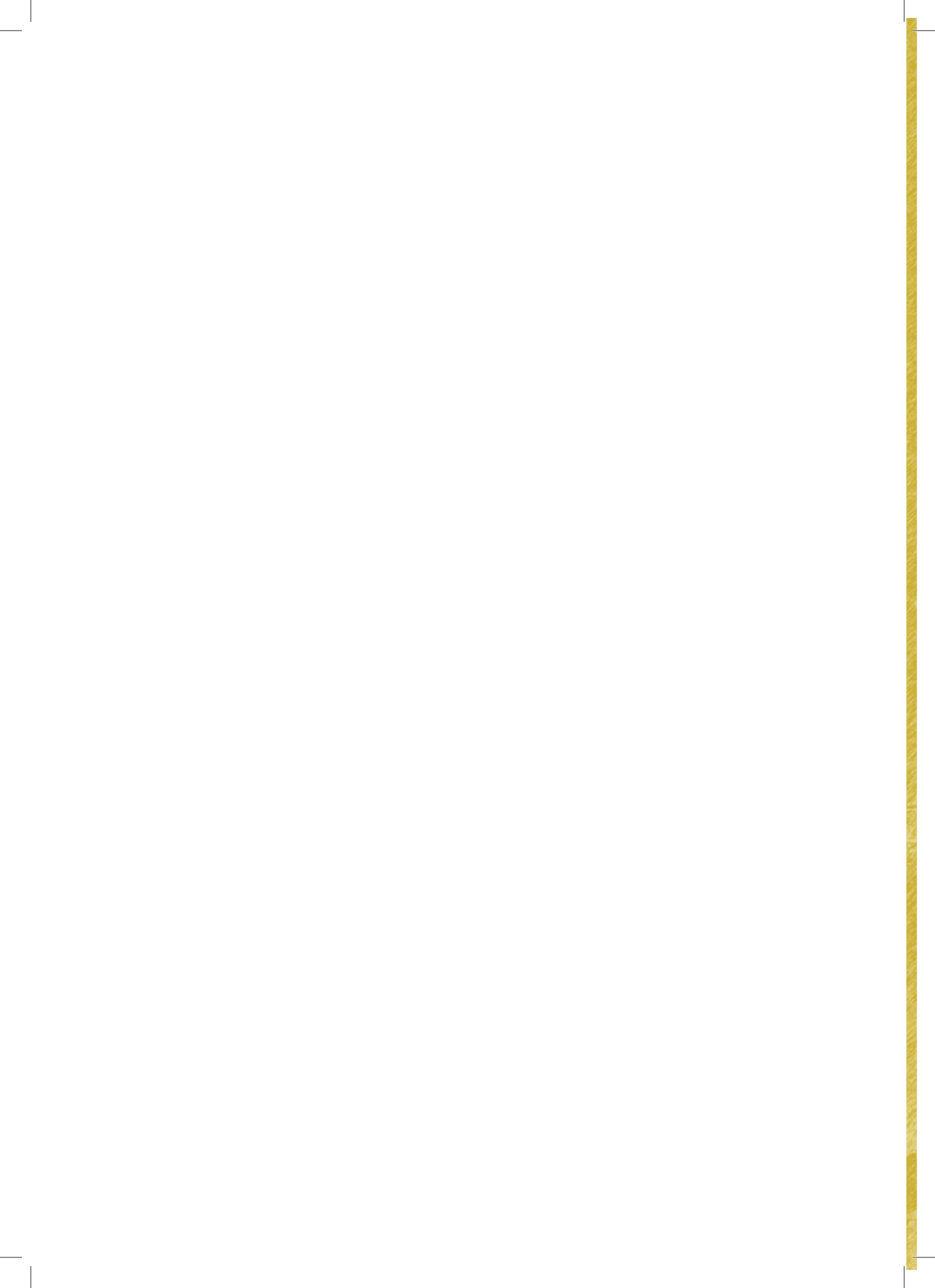
- Em 2014, a taxa de utilização dos transportes aéreos do Aeroporto Internacional de Macau atingiu os 91%, ligando 37 cidades, no entanto a maioria destas ligações são com as cidades do Interior da China. Com a tendência crescente de número de passageiros internacionais que têm utilizado o Aeroporto Internacional de Macau, a capacidade de acolhimento destas instalações enfrentam novos desafios.
- Em geral, os visitantes em Macau quando se deslocam utilizam principalmente os autocarros de turismo ou deslocação a pé ou em veículos não motorizados sendo os autocarros dos hotéis o meio de maior utilização. Assim, a taxa de utilização destes autocarros dos hotéis atinge cerca de 33%, o que é considerado um dos maiores motivos de congestionamento do tráfego citadino.
- De acordo com as reclamações dos visitantes registados na linha aberta para o turismo no ano de 2015, é nos transportes públicos que se registam o maior número de reclamações atingindo 42%, dos quais, os taxis constituem o maior número de reclamações atingindo 87%, pelo que urge melhorar definitivamente o serviço de transportes da cidade que se denota um grande espaço de melhoria.

De acordo com o meio de transporte relativos aos números de entradas e saídas dos visitantes – 2008 - 2015



Utilização de diferentes meios de transportes pelos visitantes







### 3. Princípios orientadores do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”

### 3. Princípios orientadores do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”

Com base no entendimento da situação geral dos recursos existentes em Macau, as oportunidades de desenvolvimento e as limitações, para concretizar com a visão do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, e para satisfazer a habitação e os requisitos necessários para fazer turismo, o “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”, apresentará os seguintes princípios orientadores, que permitirão o futuro desenvolvimento da indústria do turismo de Macau no que se refere aos objectivos e sugestões das estratégias.



#### Sector alargado de turismo de lazer

Proporcionar, a variados tipos de visitantes, diversas modalidades de produtos turísticos e experiências, e alargamento dos mercados emissores de visitantes, com o intuito de aumentar os factores de qualidade não relacionados com o jogo, melhorar as actividades inerentes às facilidades das diversões e do lazer, aumentar o tempo de permanência dos visitantes no destino turístico, através do aumento das experiências dos visitantes, no geral, e de atrair os visitantes de alto poder de compra.



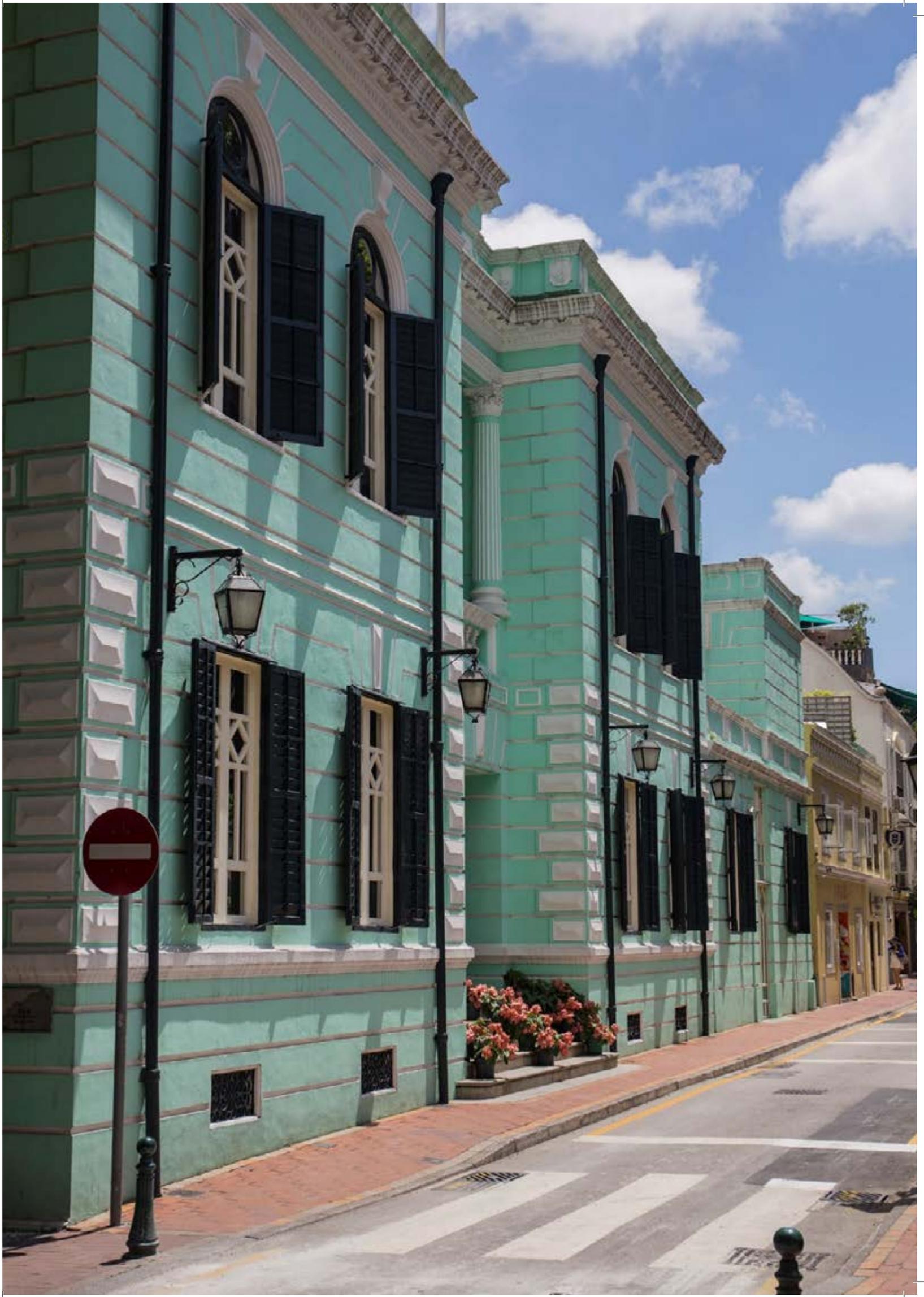
#### Turismo de qualidade

Através de acções de formação destinadas aos membros da indústria do turismo, elevar, no âmbito geral, a qualidade do serviço permitindo, deste modo, aumentar igualmente o padrão dos profissionais desta indústria bem como nivelar pelos padrões internacionais; deverá estar em consonância com os diversos investimentos relacionados com as grandes estâncias de turismo integrados, permitindo que os futuros produtos turísticos possam manter ou aumentar o seu 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 de 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, bem como fomentar o desenvolvimento das indústrias criativas.







## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

O Plano Geral estabelece quatro objectivos globais com o intuito de concretizar o “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, englobando, em cada objectivo, diferentes estratégias e medidas. Quanto ao período temporal, a definição de curto prazo significa proporcionar medidas para cinco anos, as de médio prazo o período é de cinco a dez anos e as de longo prazo ultrapassam os dez anos.

### Objectivo 1: Gestão do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo

O desenvolvimento da indústria turística trouxe um crescimento acelerado não só oferecendo oportunidades como, também, benefícios, contudo nota-se, nitidamente, uma grande pressão sobre a cidade, influenciando a qualidade de vida dos cidadãos. A gestão do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo poderá aumentar a qualidade de vida dos cidadãos permitindo alcançar o objectivo principal que é o “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

#### Estratégia 1:

**Promover o reconhecimento do desenvolvimento da indústria do turismo pelos residentes e a sua participação**

A participação dos residentes nas cidades de turismo de nível mundial tem desempenhado um papel muito importante. Aprofundar o conhecimento dos residentes sobre a indústria do turismo e o seu pensamento quanto ao rumo do seu desenvolvimento, assegurando o seu apoio contínuo no domínio da indústria turística, constitui certamente um ganho duplo e a garantia de um sucesso neste domínio.

#### Medidas de curto prazo:

- Continuar a aprofundar os conhecimentos da Campanha de Sensibilização sobre o Turismo, por forma a permitir que os residentes possam melhor conhecer e entender o desenvolvimento da indústria do turismo em Macau, mostrando efectivamente as informações turísticas aos residentes.
- Incentivar as associações para organizarem acções adequadas sobre as culturas comunitária e histórica, entre outras actividades relativas ao turismo, por forma a explorar o potencial dos recursos turísticos locais.
- Fortalecer os mecanismos de diálogo entre os diversos serviços relacionados com o turismo, a indústria turística e os residentes dos diversos bairros comunitários, permitindo uma melhor padrão de vida para os residentes e experiência para os visitantes no que se refere à articulação e o seu desenvolvimento.

#### Estratégia 2:

**Gerir o desenvolvimento da indústria do turismo e aumentar a capacidade de recepção**

Incentivar a formação de uma conduta íntegra no sector de turismo, diminuindo o aspecto negativo relativamente ao desenvolvimento do turismo, aumentando a capacidade de recepção da cidade, permitindo dessa forma oferecer benefícios quer para os residentes quer para os visitantes. No que se refere à pretensão de transformar Macau como um lugar habitável e destino turístico de nível mundial, é considerado a principal estratégia. Aproveitando o momento em que se verifica um reajustamento da economia, dever-se-á pensar, novamente, na capacidade de recepção de visitantes, bem como no modelo apropriado de crescimento da cidade.

#### Medidas de curto prazo:

- Avaliar os impactos negativos na sociedade e nos residentes, decorrentes de diferentes cenários de crescimento de visitantes, incluindo a criação de medidas relativas à capacidade de recepção, criando locais de visitas mais favoritos, e mecanismos que permitem mandar mensagens imediatas referentes à aglomeração de visitantes.

#### Medidas de médio prazo:

- Ir ao encontro do Plano Geral de Urbanização, ajustando e organizando as infraestruturas de todos os postos fronteiriços e os arredores dos principais pontos turísticos e dos espaços para passeios, (transporte, áreas de lazer, compras) bem como a organização de espaços de lazer para elevar a capacidade de recepção de turismo.



**Estratégia 3:**  
**Elevar o padrão do ambiente dos operadores da indústria turística**

Adoptar um planeamento e práticas integradas e coordenadas para melhorar o padrão de protecção ambiental da indústria do turismo e manter o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo em Macau. Através de várias medidas, reduzir 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.

**Medidas de curto prazo:**

- Continuar a promover o prémio “Hotel Verde”, aprofundando a promoção do desenvolvimento do conceito de hotel verde, articular-se entre os serviços relacionados e incentivar os hotéis a reduzirem a poluição luminosa, poluição da esgotos, produção de resíduos, aumentando deste modo a protecção ao ambiente da cidade.

**Medidas de médio prazo:**

- Articular-se com os serviços interdepartamentais a elaboração de um estudo para aumentar o padrão do ambiente e promover as construções verdes, bem como impor controlos mais rígidos relativamente à poluição luminosa, poluição da esgotos, produção de resíduos, consumo de energia.
- Elevar o padrão de protecção do ambiente dos veículos motorizados da indústria turística.

**Estratégia 4:**  
**Ligação regional integrada**

O Aeroporto Internacional de Hong Kong tem a vantagem de ligar os destinos aéreos das várias partes do mundo, pelo que a conexão 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 infra-estruturas terrestres das outras regiões, para melhorar a ligação de Macau com outras cidades vizinhas.

**Medidas de curto prazo:**

- Discutir a oportunidade de utilizar as facilidades existentes entre Macau e Hong Kong, designadamente a Ponte Macau-Zhuhai-Hong Kong que está prestes a concluir, permitindo ligação directa com o Aeroporto Internacional de Hong Kong a Macau, facilitando a vinda dos visitantes provenientes de vôos de média e longa distância.
- A ligação inter-modal de transportes de Macau com a região do Delta do Rio das Pérolas, associada à ligação ferroviária com todo o Interior da China, poderá permitir aos visitantes uma experiência ainda mais fácil, segura e rápida no tocante ao modelo de transporte turístico.

**Medidas a médio prazo:**

- Acelerar o melhoramento das ligações entre os aeroportos de Hong Kong, Macau e Zhuhai.
- Em articulação com os serviços do Interior da China, incrementar a facilidade de utilização dos meios ferroviários para os visitantes, designadamente do serviço de bilhetes, da travessia dos postos fronteiriços, etc.

## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

### Objectivo 2: Desenvolver a diversidade dos produtos turísticos

Os destinos mundiais de qualidade têm de contemplar a diversidade dos produtos turísticos, alojamento nos hotéis, equipamentos culturais, zonas de venda a retalho e festivais, dando especial destaque à diversidade de Macau, proporcionando a combinação entre atracções turísticas e experiências.



#### Estratégia 1: Criar produtos turísticos emblemáticos

Aproveitar a inactividade da zona antiga da cidade ou dos espaços livres, bem como dos espaços vazios existentes no futuro espaço da cidade para criar uma zona turística, para construir uma imagem apelativa, permitindo destacar as características especiais das infraestruturas turísticas e a realização de actividades, designadamente a criação de um centro de entretenimento familiar, Centro Cultural emblemático, Centro de Exposições, bem como da realização de competições desportivas ou eventos bianuais entre outras. Desta forma será aumentada a diversidade de produtos turísticos em Macau, aumentando a competitividade de Macau como de explorar o destino dos mercado segmento alto poder de compra. Concomitantemente, atrair os visitantes para as diferentes áreas da cidade, aliviando a pressão actual de multidões e o congestionamento do tráfego no Centro Histórico de Macau, proporcionando um desenvolvimento económico apropriado da comunidade.

#### Medidas de curto prazo:

- Concretizar, no Plano, a elaboração de novos produtos turísticos e a realização de actividades de marcas especiais, incluindo o Museu Temático dos Carros do Grande Prémio, o Festival Internacional de Cinema com a Atribuição de Prémios de Macau, criando uma cidade gastronómica, melhorar os equipamentos do festival de luzes, de modo a permitir que no processo do desenvolvimento de produtos turísticos, possa mostrar as características especiais de Macau, associada à gastronomia turística, às indústrias criativas e aos eventos desportivos, aumentando a atracção da cidade de turismo.

- Continuar a melhorar o programa “Sentir Macau Passo a Passo”, articulando-o, em conjunto, com os residentes e as empresas para explorar novos elementos turísticos comunitários, permitindo explorar novos produtos turísticos com características locais e encontrar uma posição do mercado apropriado, conducente à criação de uma nova imagem turística para a cidade.
- Continuar o programa de espectáculos culturais nas zonas turísticas bem como exibir os diversos produtos turísticos locais com características populares, tais como promovendo os templos as igrejas bem como o programa dos triciclos e os espectáculos de fins de semanas.

#### Medidas de médio prazo:

- Continuar a explorar vários tipos de actividades novas e interessantes, designadamente as actividades marítimas ou experiências de gastronomia em altitudes, bem como de outros bairros e zonas florestais, aumentando em termos gerais a atracção pela dinâmica turística em Macau.
- Realizar estudos em cooperação com cidades vizinhas tendo por objectivo organizar conjuntamente eventos desportivos de níveis internacionais, utilizando plenamente as instalações desportivas existentes em Macau a fim de desenvolver o turismo desportivo.
- Incentivar e apoiar, em Macau, a construção de novos parques temáticos de renome mundial.

## **Estratégia 2:** **Criar a costa marítima (Waterfront)**

As cidades de nível internacional de turismo também apresentam uma costa marítima de boa qualidade, e Macau sendo uma cidade costeira, pode utilizar a sua costa marítima para construir parques aquáticos, espaços públicos de arte, restaurantes ao ar livre ou áreas culturais emblemáticas da cidade. A nova área a construir relativo à costa marítima, poder-se-á tornar num espaço de encontro entre os residentes e visitantes, reforçando a imagem de Macau como cidade única de turismo.

### **Medidas de curto prazo:**

- Fazer uso da zona antiga dos estaleiros dos juncos de pesca Lai Chi Vun e das palafitas em Coloane para desenvolver uma região de lazer à beira-mar. Abrir os espaços exteriores à beira-mar para atrair os residentes e visitantes servindo de espaços de lazer. Além de facultar como espaços de trabalho de arte de construção de navios típicos, a área relativamente grande desse estaleiro poderá ser transformado em área de exposição, tornando Lai Chi Vun numa região à beira-mar cheia de vida e que poderá acolher as indústrias culturais relativos à construção de navios típicos. O património industrial pode ser reformado para ser um centro de exposições de artesanato apresentando a história de produção de navios nesta zona industrial de Macau. Ao mesmo tempo, aproveitando a existência da actual Ponte Cais de Coloane, poderá associá-lo ao desenvolvimento do turismo marítimo.

### **Medidas de médio prazo:**

- Desenvolver a área do Porto Interior numa área da orla dinâmica com venda ao retalho, restaurantes ao ar livre bem como de área comercial neste zona da costa marítima. A área do Porto Interior foi, no passado, a zona mais próspera da cidade. Foi o cais de carga e descarga de navios, barcos de pesca e navios de passageiros, e algumas dessas actividades ainda permanecem hoje em dia. Através da revitalização da área do Porto Interior, pensar em transformar estes espaços de armazém para servirem de fins comerciais e de restauração, tornando-se numa área turística mais enriquecida.

### **Medidas de longo prazo:**

- Desenvolver na parte sul da nova Zona Urbana A, numa zona cultural com passeio na costa marítima, utilizando edifícios públicos emblemáticos, como futuros marcos de Macau e construir teatros, centros culturais, bem como salas de espectáculos e exposições que estejam em consonância com os padrões internacionais .
- Desenvolver na nova zona do aterro B, uma zona com características orientadas para as instituições de natureza política e de legislação vigente, criando igualmente um corredor verde e áreas de exposição, para além de estabelecer espaços para passeios na costa marítica com características tranquilas, quer para residentes quer para visitantes, servindo como espaço de lazer.

## **Estratégias 3:** **Explorar produtos turísticos marítimos**

A confirmação da área marítima da RAEM criará oportunidade para Macau desenvolver produtos turísticos marítimos, aproveitando a existência da costa marítima de Macau para desenvolver produtos relacionados com diversões de equipamentos de lazer marítimos, enriquecendo o conteúdo do Centro Mundial de Turismo e Lazer. Atrair diferentes tipos de gostos de visitantes e simultaneamente proporcionar aos residentes variados tipos de escolha referentes às actividades de entretenimento.

### **Medidas de curto prazo:**

- Aproveitar a existência da área marítima de Macau, criar passeios turísticos marítimos, promovendo o programa da ligação marítima local entre a península de Macau e as ilhas.
- Expandir o desenvolvimento do turismo dos barcos de recreio, promovendo o desenvolvimento desta modalidade com as diversas cidades do Interior da China, relativamente, ao turismo de barcos de recreio de livre circulação, criando deste modo um centro específico para barcos de recreio.

### **Medidas de médio prazo:**

- Promover com maior intensidade o desenvolvimento das diferentes modalidades dos desportos marítimos tais como barcos de dragão, barcos de vela, barcos de remo, cayaque etc. e variados tipos de actividades marítimas bem como a construção dos equipamentos relacionados, e em seguida, organizar actividades marítimas, integrando-os no domínio do turismo, atraindo as regiões vizinhas e os amantes destas modalidades desportivas de nível internacional para visitarem Macau.
- Promover a cooperação regional, permitindo desenvolver programas apropriados de visita às ilhas, localizadas nas vizinhanças do mar de Macau.

### **Medidas a longo prazo:**

- Com a concretização do melhoramento dos novos produtos marítimos, poder-se-á transformar Macau, inserido na região do Delta, como um centro multi-destino turístico de curta distância, os visitantes do exterior poderão através de Macau, se deslocarem com facilidades para outras cidades vizinhas, aumentando a cooperação regional.



## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

### Objectivo 3: Explorar mercados emissores dos visitantes de qualidade

Os visitantes internacionais e da região da Ásia têm vindo, continuamente, a aumentar, permitindo que Macau amplie o mercado de visitantes e diversifique os produtos turísticos oferecendo melhores oportunidades, incluindo os visitantes de negócios, exposições e outros com alto poder de compra; e permitir o desenvolvimento do turismo inteligente, aumentando as facilidades para os visitantes quanto à sua utilização.

#### Estratégia 1:

##### Transformar Macau como um destino turístico de permanência de vários dias

Macau possui um património mundial com característica cultural especial, ambiente natural com a existência dos equipamentos de nível mundial poderá oferecer uma diversidade de produtos turísticos tais como, variados tipos de hotéis, cultura, desporto, ambiente, entretenimento, tecnologia e passeios temático salientando novas experiências, aumentando a sua imagem como um destino turístico de permanência de vários dias.

#### Medidas de curto prazo:

- Oferecer uma maior riqueza de experiência com características especiais para os visitantes em Macau tais como workshops relativos ao património mundial intangível bem como experiências de gastronomia, incentivando-os permanecer mais tempo hospedados em Macau.
- Considerando que os recintos de exposições e convenções de Macau irão aumentar para 210.000m<sup>2</sup> até o ano de 2020, utilizar estas vantagens da existência de uma pluralidade de locais para realização de exposições de grande escala, eventos internacionais, atraindo a realização regularmente em Macau, tais como os festivais internacionais de cinema, eventos relacionados com a cultura da gastronomia e desportos.
- Utilizar a tecnologia de informação e aproveitar a parceria conjunta local para criar roteiros turísticos.
- Tirar partido de novos produtos e programas de turismo e estabelecer cooperação com parceiros internacionais e asiáticos para desenvolver conjuntamente o mercado de turismo, para promover Macau como um destino turístico de vários dias de permanência.

#### Estratégia 2:

##### Continuar a explorar a abertura de mercados-alvo de segmentos de visitantes com potencial

Criar programas exclusivos, especialmente, dedicados aos segmentos de visitantes jovens, de seniores, de alto poder de compra e de famílias, criando estratégias apropriadas e adequadas de promoção, e desenvolver activamente os mercados de Ásia, Europa, América, Austrália e Nova Zelândia, permitindo a criação de novos produtos dedicados exclusivamente aos visitantes acima referidos bem como de aumentar a publicidade internacional por forma a aumentar a permanência dos visitantes.

#### Medidas de curto prazo:

- Segmento de visitantes jovens: fazer uso do desenvolvimento das indústrias culturais e criativas locais para orientar os jovens visitantes a conhecerem e visitarem as zonas culturais e criativas de Macau, e nas zonas tipo feiras realizar produtos desenhados ou produzidos em Macau para atrair esse segmento de visitantes jovens. Vários tipos de experiências e workshops podem igualmente atrair esse segmento para conhecerem a cultura de Macau satisfazendo assim a procura de viagens com experiências na cidade. Inventivar a indústria para aumentar o número de albergues da juventude e hotéis com estadias a preços mais reduzidos para prolongar a sua estadia. Quanto à promoção, a mistura única de culturas chinesa e ocidental em Macau que é considerado de especial motivo de atracção para os visitantes dos mercados europeu e americano. Convidar os famosos bloggers ou escritores para participarem nas actividades locais a fim de escreverem artigos para efeitos de publicidade e promoção.
- Segmento de visitantes séniores: Associar ao desenvolvimento integrado do Parque Científico e Industrial de Medicina Tradicional Chinesa em Macau e Guangdong, criando para Macau um destino turístico de tratamento de saúde e do bem-estar e estabelecer produtos de turismo de bem-estar nos hotéis e estâncias turísticas integradas, organizar actividades de Tai Chi ou de saúde e medicina, atraindo esse segmento para as instalações de lazer e turismo de bem-estar. Aproveitar o investimento de Macau no Parque Científico e Industrial de Medicina Tradicional Chinesa em Macau e Guangdong, para realizar acções de promoção e expandir gradualmente o mercado às regiões vizinhas.
- Segmento dos visitantes com alto poder de compra: Apoiar a vinda de concertos de renome internacional para que sejam apresentados em Macau, associado aos variados restaurantes de nível internacional atraindo, deste modo, os visitantes com alto poder de compra de usufruírem os equipamentos e facilidades de nível internacional e simultaneamente com os produtos do Património Mundial de Macau por forma a atrair os visitantes provenientes dos mercados de longo distância tais como do Médio Oriente, Europa, América, Austrália e Nova Zelândia, para além disso, promover a modalidade de barcos de recreio de livre circulação, atraindo este segmento de alto poder de compra do Interior da China.

- Segmento de visitantes das famílias: Através da diversidade de produtos turísticos, incluindo as actividades relacionadas com os barcos de recreio, desporto, ecologia, entretenimento e parques temáticos e outras instalações, para poderem atrair o segmento de famílias da região da Ásia. No que se refere à promoção, deverá realizar o lançamento de pacotes familiares, que combinem produtos turísticos públicos e privados, como o Pavilhão Gigante do Panda, barcos de recreio, experiências criativas e culturais, para crianças e pais bem como de instalações integradas nos hotéis e estâncias, a fim de atrair esse segmento das famílias.

#### Medidas de médio prazo:

- Segmento de visitantes jovens: Organizar concursos ou exposições relacionados com temas culturais de Macau para atrair esse segmento de visitantes jovens.
- Segmento dos visitantes com alto poder de compra: Estabelecer estratégias apropriadas com os países da região da Ásia para criar um destino turístico de tratamento de saúde e do bem-estar.
- Segmento dos visitantes com alto poder de compra: Melhorar os equipamentos básicos e a capacidade de serviço, tais como aumentar os espaços para os aviões privados no Aeroporto Internacional de Macau.
- Segmento de visitantes das famílias: Através de equipamentos especialmente dedicados às crianças, atrair a vinda deste segmento de visitantes familiares.



#### Estratégia 3: Utilizar a criação de novas tecnologias para desenvolver o turismo inteligente

Visar o mercado de visitantes individuais e o rápido crescimento de poder de compra, ampliar a capacidade de marketing on-line e móvel, de modo a que a informação de base sobre o turismo em Macau possa ser divulgada aos visitantes em tempo útil, aprofundando a sua impressão sobre Macau como um destino turístico. Reforçar as infra-estruturas tecnológicas e de partilha de dados fornecendo, aos visitantes aquando da sua chegada a Macau, informações integradas sobre o turismo melhorando deste modo as suas experiências de viagens. No final da viagem, os visitantes podem igualmente facultar os seus comentários nas plataformas sociais permitindo assim beneficiar a promoção da imagem de Macau como destino turístico.

#### Medidas de curto prazo:

- A criação de um website unificado e a utilização de um modelo apropriado, permitindo os visitantes obterem informações genéricas pertinentes durante o planeamento das suas viagens, como festivais, alojamento, e reservas, etc.
- Promover a ampliação da cobertura e eficácia dos serviços de Internet sem fio, criando, em consonância com o sistema do turismo inteligente, e permitindo maiores facilidades e experiência de turismo aos visitantes.

#### Medidas a médio prazo:

- Efectuar estudos para recolha de dados dos visitantes, indo ao encontro do Governo da RAEM quanto à obtenção de dados globais para efectuar o planeamento, na construção de habitações e de facilidades de locomoção na preparação de uma cidade inteligente.
- Para além de oferecer aos visitantes quando se encontram em Macau as facilidades respeitantes ao turismo inteligente, pode ainda articular-se com os parceiros estratégicos regionais e internacionais, efectuando estudos conducentes à criação de um serviço de turismo inteligente regional, aumentando deste modo as vantagens competitivas do turismo.

#### Estratégia 4: Articulação com as cidades vizinhas para, em conjunto, explorarem estratégias de lançamento de novos produtos turísticos

Articular-se com as cidades vizinhas para formar parcerias estratégicas a fim de realizarem conjuntamente as promoções, articulando-se com as diferentes características especiais das cidades da região, fomentando, deste modo, um maior poder de atracção. O Património Mundial, as experiências da cultura tradicional, as viagens marítimas às ilhas, permitirão criar uma nova direcção estratégica de Marketing de cooperação regional.

#### Medidas de curto prazo:

- Identificar e utilizar a vantagem competitiva de Macau como património mundial e das facilidades dos grandes empreendimentos turísticos para promover parcerias estratégicas, em articulação com as cidades vizinhas, para, entre elas, se promoverem mutuamente o turismo.

#### Medidas a médio prazo:

- Com base nas características culturais de Macau e no rápido desenvolvimento das indústrias criativas, poderá expandir uma parceria estratégica com outros destinos turísticos internacionais, consolidando Macau como cidade de nível internacional.

## 4. Objectivos e Sugestões de Estratégias

Os profissionais do turismo e os operadores da indústria turística têm dado um grande contributo estável no desenvolvimento do turismo pelo que Macau terá de continuar a melhorar a qualidade do turismo e a sua eficiência, para poder oferecer um serviço de nível mundial com um padrão adequado para além da comodidade da sua utilização, o que facilitará o seu desenvolvimento como um destino turístico de nível internacional.



### Estratégia 1: Continuar a formação de operadores turísticos locais

Deverá apresentar aos diferentes interlocutores dos operadores turístico uma mentalidade positiva, através da cooperação dos empregadores, empresas e o Governo, articulando-se em conjunto, com o objectivo de aumentar o conhecimento profissional dos residentes que planeiam ingressar na indústria do turismo. Através de formação técnico-profissional contínuo, permitirá aos residentes locais a contribuir para que Macau se torne um destino turístico de nível internacional.

#### Medidas de curto prazo:

- Utilizar o modelo de aprendizagem adequado, para promover o planeamento das carreiras dos residentes, que queiram ingressar no sector do turismo e no desenvolvimento profissional, bem como das suas competências em línguas estrangeiras. Salientando activamente a necessidade de promoção profissional por forma a que possa contribuir para a criação de Macau como um destino turístico internacional.

#### Medidas de médio prazo:

- Discutir a implementação dos programas de intercâmbio de formação com destinos turísticos de nível mundial aumentando as perspectivas de conhecimento internacional dos residentes que queiram ingressar na indústria de turismo.

### Estratégia 2: Criar mecanismos integrados de qualidade do turismo

Os serviços relacionados com o sector de turismo devem combinar com os outros elementos relevantes, incluindo os factores de chegadas e saídas, transportes, gastronomia, entretenimento, hotéis, alojamento, tendo como ponto de consideração a satisfação dos roteiros turísticos. No que se refere aos mecanismos de qualidade de turismo, deve-se considerar os equipamentos de "software e de hardware", para além de considerar garantia da segurança, qualidade de vida, o ambiente higiénico.

#### Medidas de curto prazo:

- Reorganizar os elementos relacionados com os diferentes sectores do turismo, a actual regulamentação e padrão, por forma a permitir que a indústria e os diversos serviços públicos, discutindo igualmente a criação de padrões adequados para os diferentes sectores de turismo e de ter como prioridade os trabalhadores da linha da frente e os trabalhadores de atendimento ao público.

#### Medidas de médio prazo:

- Construir em conjunto com a indústria e vários serviços públicos, mecanismos para produtos integrados de qualidade.



### Estratégia 3: Melhorar a qualidade dos serviços da indústria do turismo e articular com os padrões internacionais

Com o objectivo de continuar a promover a qualidade do turismo, e seguindo o “Programa de Avaliação dos Serviços de Turismo de Qualidade” lançado pela Direcção dos Serviços de Turismo, deverá alargar a cobertura deste programa para um maior número de indústrias relacionadas com o turismo, permitindo que se traga melhores benefícios para a indústria local, de modo a que possa promover a longo prazo o padrão dos serviços das indústrias relacionadas com o turismo para que se criem acordos de cooperação com as outras entidades internacionais de acreditação, incentivando a indústria a oferecer constantemente um serviço de qualidade, e de mostrar a hospitalidade neste domínio, consolidando a imagem de Macau como um destino turístico mundial, indo ao encontro da visão de construir Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

#### Medidas de curto prazo:

- Ampliar e aprofundar as diferentes modalidades do plano de formação, por forma a estabelecer diálogo com a indústria do turismo, com as instituições de formação, quer locais quer do exterior, com o intuito de conhecerem melhor a situação da formação, bem como de, através de avaliação de acções de formação, melhorar o conteúdo e a qualidade da formação e de garantir a qualidade da sua eficiência.

#### Medidas de médio prazo:

- Através de um estudo de viabilidade alargar gradualmente a cobertura do “Programa de Avaliação dos Serviços de Turismo de Qualidade” para um maior número de indústrias relacionadas com o turismo.

#### Medidas de longo prazo:

- Promover a qualidade dos serviços da indústria do turismo e a sua articulação com os padrões internacionais.







5. Estimativa dos cenários e mecanismos de avaliação

## 5. Estimativa dos cenários e mecanismos de avaliação

A formulação e conclusão do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” passou por um processo científico rigoroso. Este estudo estimou as propostas de crescimento para dois cenários em Macau em 2025. A previsão é feita para o número total de visitantes, as receitas não relacionadas ao jogo, tempo médio de permanência dos visitantes que pernoitam, a percentagem de permanência dos visitantes que pernoitam, o número de quartos de hotéis, operadores turísticos e taxa de ocupação hoteleira.

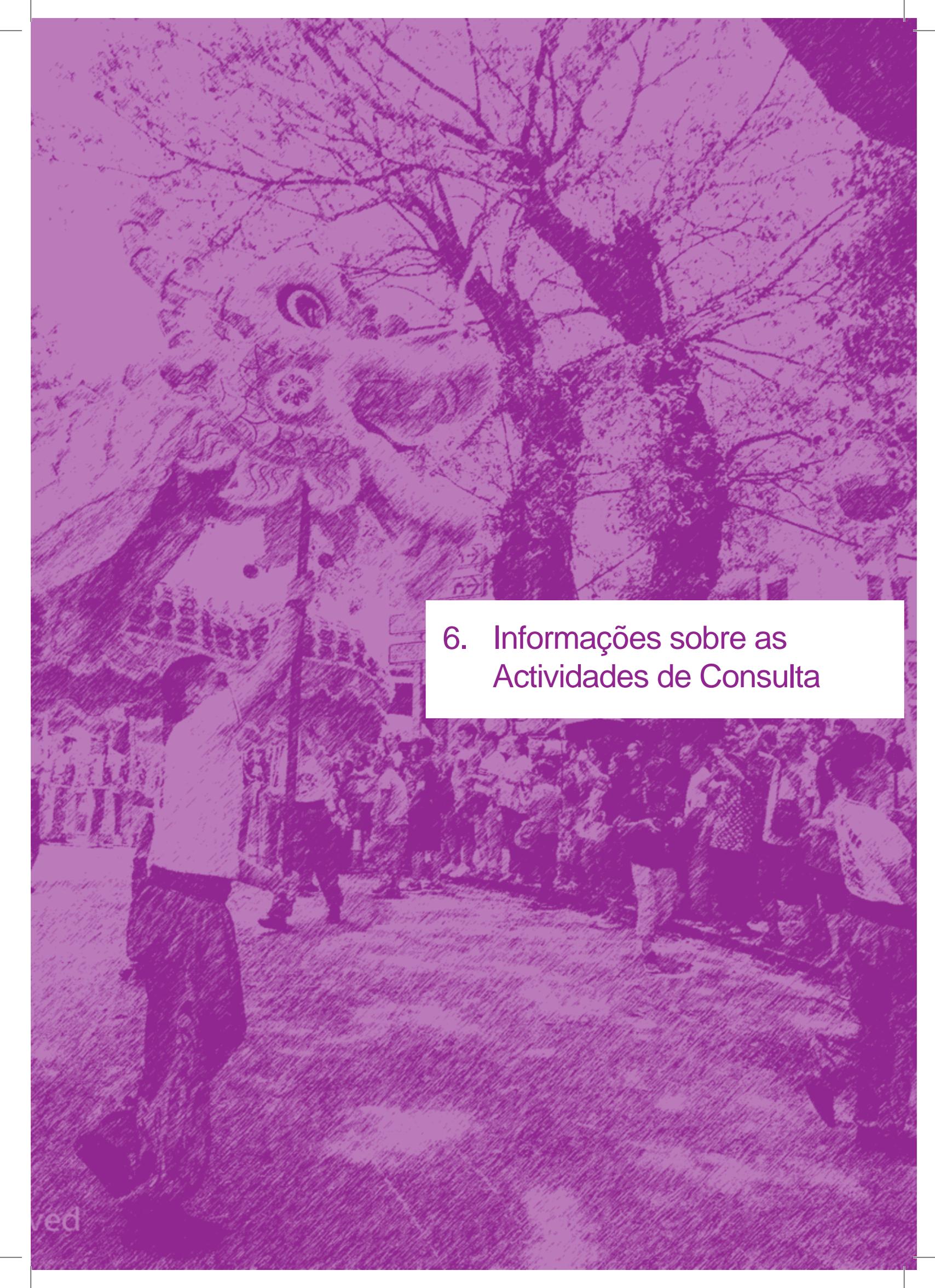
No entanto, com o passar do tempo, podem verificar-se mudanças na orientação do desenvolvimento da indústria do turismo, devido a factores ambientais objectivos, estratégias globais do Governo da RAEM, políticas económicas dos diferentes locais e as suas tendências, a competitividade dos destinos turísticos vizinhos e as taxas de câmbio. Portanto, é necessário que os vários objectivos do projecto, estratégias e medidas propostas no presente estudo sejam revistas regularmente e que sejam feitas os ajustamentos oportunos relevantes, e a promoção da concretização das estratégias tem estado dependente quer da articulação do Governo, quer dos sectores das indústrias e dos residentes, por forma a que haja um esforço conjunto na concretização da promoção do Plano da indústria de turismo no que se refere às oportunidades dos objectivos estratégicos.

	2015	Estimativa de baixo crescimento em 2025	Estimativa de médio crescimento em 2025
Número total de visitantes	30,714,628	33,000,000 a 35,000,000 (Crescimento anual de 1% a 2% no número total de visitantes)	38,000,000 a 40,000,000 (Crescimento anual de 3% a 5% no número total de visitantes)
Receitas não relacionadas com jogo	USD 6.4 mil milhões	USD 12 mil milhões a USD 13 mil milhões	USD 13 mil milhões a USD 14 mil milhões
Tempo médio de permanência dos visitantes que pernoitam	2.1 dias	2.3 dias	2.3 dias
Percentagem de permanência dos visitantes que pernoitam	46.6%	56%	53%
Número de quartos dos hotéis	33,047	48,602	51,500
Número de operadores turísticos	233,000	281,000	321,000
Taxas de ocupação hoteleira	80.5%	82%	84%

O número de operadores turísticos está igualmente incluído os trabalhadores não-residentes que não residem em Macau







## 6. Informações sobre as Actividades de Consulta

## 6. Informações sobre as Actividades de Consulta

### Sessões de Consultas Públicas

Datas	Horas	Local	Língua
28 de Maio de 2016 (Sábado)	15:00	Rua Luís Gonzaga Gomes N.º 431, 2.º andar do Centro de Actividades Turísticas, Macau	Cantonês (dispõe tradução simultânea em português e inglês)
11 de Junho de 2016 (Sábado)			

### Sessões de Intercâmbio (sectores e associações)

Datas	Alvos
18 de Junho de 2016 (Sábado)	Sessões para sectores e associações
9 de Julho de 2016 (Sábado)	

Durante o período de consulta pública, haverá sessões específicas de apresentação com os diversos órgãos dos Conselhos Consultivos a fim de ouvir e recolher as suas opiniões.

### Roadshows

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

Agradecemos o envio de comentários até dia 22 de Julho de 2016 para a Direcção dos Serviços de Turismo através dos seguintes meios abaixo indicados:

 Endereço : Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341,  
Edifício “Hot Line”, 12.º andar, Macau

 2831 5566

 2837 2446

 masterplan@macaotourism.gov.mo

 <http://masterplan.macaotourism.gov.mo>

O texto de consulta pode ser descarregado através da Página Electrónica:  
<http://masterplan.macaotourism.gov.mo>. Está igualmente disponível nos seguintes locais:

Local	
Direcção dos Serviços de Turismo	Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hot Line”, 12.º andar, Macau
Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo	Largo do Senado, Edif. Ritz, Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior, Portas do Cerco, Aeroporto Internacional de Macau e Terminal Marítimo Provisório da Taipa
Centro de Serviços da RAEM	Rua Nova da Areia Preta, n.º. 52, Macau
Centro de Informações ao Público	Rua do Campo n.º.188-198, Vicky Plaza, Macau
Bibliotecas Públicas	

Para mais informações:

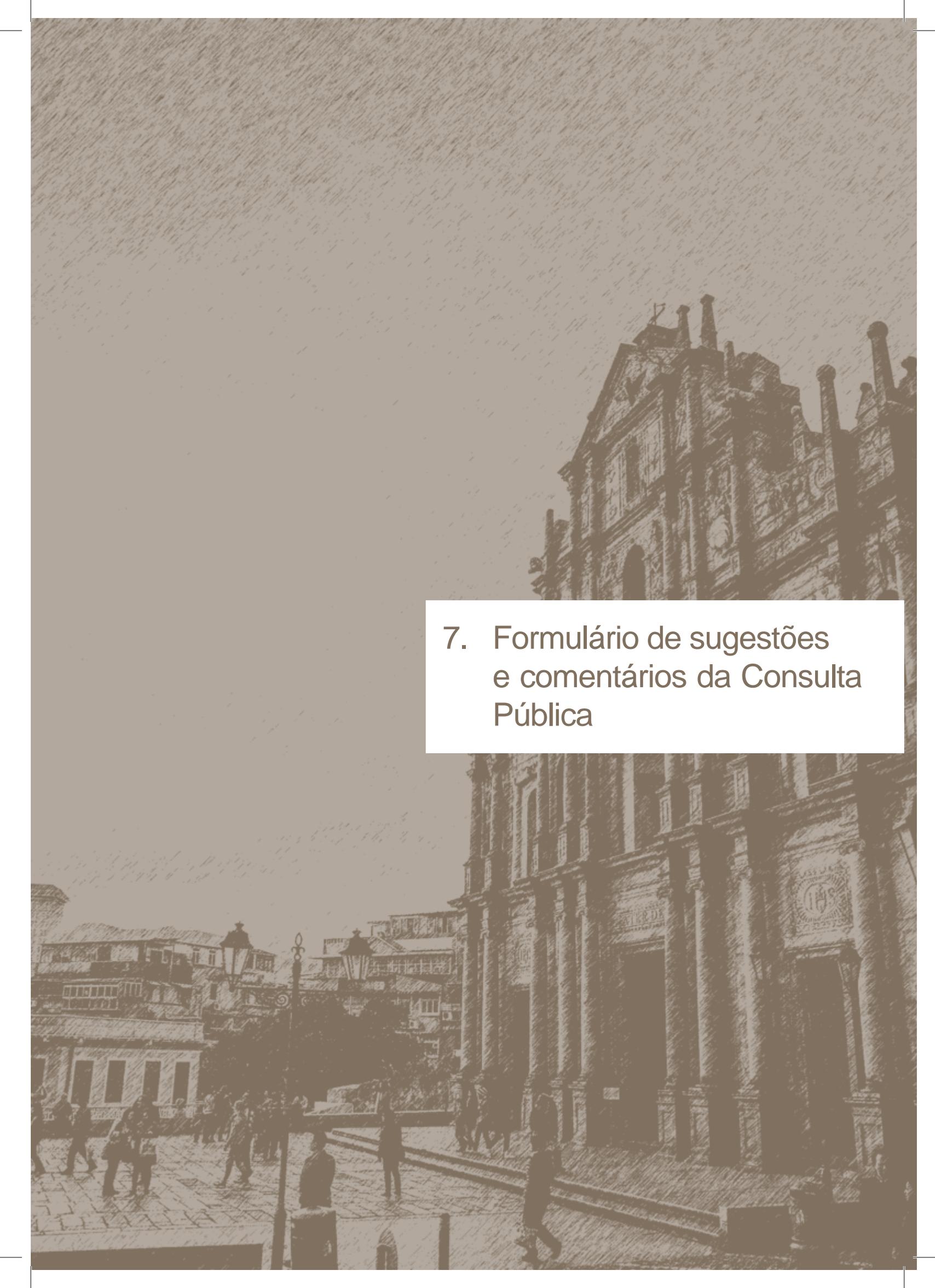
Telefone: 2831 5566

Página Electrónica: <http://masterplan.macaotourism.gov.mo>



**Bem-vindas a participação do público e dos diferentes sectores para darem as suas opiniões sobre o texto desta consulta.**





7. Formulário de sugestões  
e comentários da Consulta  
Pública

# 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública

**Para um plano global abrangente, favor de facultar as suas valiosas sugestões e comentários!**

Sugestões e comentários sobre o conteúdo do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre os quatro objectivos gerais:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre os três princípios orientadores:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública

**Sugestões e comentários sobre o conteúdo do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”:**

## **Objectivo 1: Gestão do desenvolvimento sustentável**

Sugestões e comentários sobre o Objectivo 1: “Gestão do desenvolvimento sustentável da indústria de turismo”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Promover o reconhecimento do desenvolvimento da indústria do turismo pelos residentes e a sua participação”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Gerir o desenvolvimento da indústria de turismo e aumentar a capacidade de recepção”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Elevar o padrão do ambiente dos operadores da indústria turística”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Ligação Regional Integrada”:

---

---

---

---



# 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública

**Sugestões e comentários sobre o conteúdo do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”:**

## **Objectivo 2: Desenvolver a diversidade dos produtos turísticos**

Sugestões e comentários sobre o Objectivo 2: “Desenvolver a diversidade dos produtos turísticos”:

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Criar produtos turísticos emblemáticos”:

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Criar a costa marítima (Waterfront)”:

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Explorar produtos turísticos marítimos”:

---

---

---

---

---

---

---

---



# 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública

**Sugestões e comentários sobre o conteúdo do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”:**

## **Objectivo 3: Explorar mercados emissores dos visitantes de qualidade**

Sugestões e comentários sobre o Objectivo 3: “Explorar mercados emissores dos visitantes de qualidade”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Transformar Macau como um destino turístico de permanência de vários dias”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Continuar a explorar a abertura de mercados-alvos de segmentos de visitantes com potencial”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Utilizar a criação de novas tecnologias para desenvolver o turismo inteligente”:

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Articulação com as cidades vizinhas para, em conjunto, explorarem estratégias de lançamento de novos produtos turísticos”:

---

---

---

---



# 7. Formulário de sugestões e comentários da Consulta Pública

**Sugestões e comentários sobre o conteúdo do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”:**

**Objectivo 4: Melhorar a qualidade do turismo**

Sugestões e comentários sobre o Objectivos 4: “Melhorar a qualidade do turismo”:

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Continuar a formação de operadores turísticos locais”:

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Criar mecanismos integrados de qualidade de turismo”:

---

---

---

---

---

---

---

Sugestões e comentários sobre as estratégias “Melhorar a qualidade dos serviços da indústria do turismo e articular com os padrões internacionais” :

---

---

---

---

---

---

---



## Nota:

As opiniões ou sugestões recolhidas durante o período da consulta pública poderão, eventualmente, ser citadas na elaboração do relatório do resumo da consulta e do relatório final do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau”. Caso os proponentes das opiniões queiram que os seus dados pessoais e as opiniões, integralmente ou em parte, sejam confidenciais, a DST respeitará esse desejo. Caso os mesmos não indiquem o pedido de confidencialidade, as opiniões e os dados pessoais apresentados serão considerados em condições de serem divulgados.

Identificação da pessoa que preenche a presente ficha  
(O preenchimento da presente ficha é facultativa)

---

Nome (individual ou de entidade colectiva):

---

Meio de contacto:

---

Concordo que me contactem em caso de necessidade para a recolha de mais opiniões:

Sim    Não

As informações de identificação prestadas pelo signatário/entidade são confidenciais (se for aplicável):

Dados pessoais

Opiniões apresentadas, incluindo:

---

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Agradece-se as opiniões/sugestões prestadas, informando-se que o relatório do resumo da consulta irá ser publicado no website da indústria da DST (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), durante o período indicado nas “Normas para a Consulta de Políticas Públicas”.



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