

澳門旅遊業發展總體規劃

Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau

Relatório de Revisão



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

Novembro 2021



澳門旅遊業發展總體規劃

Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau

Relatório de Revisão



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



止痛藥！

上血夾！

Prefácio

A indústria do turismo tem sempre constituído a indústria pilar de Macau. Desde o estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau, o Governo Central tem sempre vindo a fornecer um forte apoio ao desenvolvimento de Macau. Especialmente nos últimos anos, a indústria do turismo de Macau tem conhecido um crescimento contínuo designadamente em termos de infraestruturas, políticas de apoio, ambiente industrial e dimensão industrial.

Com o objectivo de coordenar com o governo da Região Administrativa Especial de Macau na concretização da visão da construção de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, em 2015 a Direcção dos Serviços de Turismo deu início aos estudos e elaboração do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau (doravante referido como o “Plano Geral”), por forma a definir as bases e a orientação para o desenvolvimento da indústria do turismo de Macau para os 15 anos subsequentes. O “Plano Geral” foi publicado formalmente em 2017, apresentando 8 objectivos principais, 29 recomendações de planeamento e 91 planos de acção específicos a curto, médio e longo prazo. De acordo com os objectivos e estratégias formulados pelo Plano Geral, a Direcção dos Serviços de Turismo tem cooperado com vários departamentos governamentais e com os sectores, dando início de forma activa à execução das várias tarefas.

Com a enunciação das orientações das políticas e planos nacionais, com a oportunidade de reajustamento de recursos na sequência da integração da Direcção dos Serviços de Turismo na área da economia e finanças, e em face das vicissitudes verificadas no ambiente turístico e no modelo turístico em virtude da pandemia, o ambiente interno e externo da indústria do turismo de Macau tem sofrido alterações. O “Plano Geral” veio também propor claramente um mecanismo de avaliação, sugerindo ajustes oportunos a vários objectivos e acções. Pelo exposto, a propósito do 5.º aniversário do lançamento do “Plano Geral”, a Direcção dos Serviços de Turismo organizou uma equipa profissional para realizar uma revisão com base nas revisões anuais de rotina, usando métodos científicos para avaliar sistematicamente a situação de implementação dos objectivos, estratégias e recomendações de planeamento nos últimos cinco anos, e introduzindo alterações e actualizações adequadas conforme as necessidades.

A presente revisão inclui principalmente quatro partes:

- 1) Revisão e análise do estado de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau;
- 2) Revisão da situação da execução durante 2016-2020;
- 3) Aprofundamento dos cinco assuntos-chave;
- 4) Modificação e revisão dos planos de acção e dos indicadores-chave.

O Relatório de Revisão também enuncia as prioridades de trabalho da indústria do turismo de Macau de 2021 a 2030, a fim de garantir a sua coordenação com o plano de desenvolvimento do governo da RAEM no futuro próximo e com os princípios propostos no Projecto do Plano Director da Região Administrativa Especial de Macau, promovendo o desenvolvimento sustentável e diversificado da indústria do turismo, e construindo uma cidade de Macau feliz, inteligente, sustentável e resiliente.

Com a recuperação gradual da economia de Macau na era pós-pandémica, a indústria do turismo de Macau enfrenta uma nova fase de desenvolvimento. Nos próximos 10 anos, enquanto aprofundamos a implementação dos objectivos do “Plano Geral”, continuaremos a melhorar e acompanhar, rever e ajustar regularmente os planos de acção de acordo com o ambiente externo e o número de visitantes, que se encontram em constante mutação, de forma a melhor coordenar com a construção do “Centro Mundial de Turismo e Lazer” de Macau.

Índice

1. Enquadramento da revisão e análise da situação actual ...	8
2. Processo de pesquisa	14
3. Revisão da implementação e análise de inspecção	18
4. Aprofundamento dos assuntos-chave	30
— Contribuição da indústria do turismo para a economia	32
— Cooperação turística regional	34
— Capacidade de acolhimento turístico	36
— Diversificação dos mercados de visitantes	38
— Turismo inteligente liderado pela tecnologia	40
5. Revisão e modificação do plano	42
6. Revisão e modificação do cenário de crescimento e indicador-chave	52
7. Resumo e perspectiva	54





1. Enquadramento da revisão e análise da situação actual

Enquadramento da revisão

As políticas nacionais e regionais promovem o desenvolvimento positivo da indústria do turismo de Macau

Do “12.º Plano Quinquenal” ao “14.º Plano Quinquenal”, o posicionamento de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau tem vindo a tornar-se cada vez mais bem definido

Em 2011, o “12.º Plano Quinquenal” propôs auxiliar a construção de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer” em Macau pela primeira vez, acelerar o desenvolvimento de indústrias emergentes como o turismo de lazer, feiras de negócios, medicina tradicional chinesa, serviços de educação, sector cultural e criativo e promovendo a diversificação económica apropriada.

Em 2021, o “14.º Plano Quinquenal” enfatizou o apoio a Macau para enriquecer a conotação de “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, aprofundar a cooperação entre Guangdong, Hong Kong e Macau, a cooperação internacional e regional da “Uma Faixa, Uma Rota”, e clarificar o posicionamento de desenvolvimento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

A construção da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau traz novas oportunidades para a indústria do turismo de Macau

Em 2019, o Governo Central emitiu as “Linhas Gerais do Planeamento para o Desenvolvimento da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”, em que Macau foi classificado como uma das quatro cidades centrais da Área da Grande Baía. Do ponto de vista da cooperação cultural e turística regional, propôs novas direcções e metas para tornar Macau num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

No mesmo ano, o Conselho de Estado emitiu o “Plano de Construção da Ilha Internacional de Turismo e Lazer de Hengqin”, que irá promover o desenvolvimento económico de Macau moderadamente diversificado no futuro, construindo uma zona de demonstração para uma cooperação aprofundada entre Guangdong-Hong Kong-Macau e acelerar o desenvolvimento integrado do turismo na Área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau.

Em 2021, o Estado promulgou o “Plano de Desenvolvimento Cultural e Turístico da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau” e o “Projecto Geral de Construção da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin”, propondo aprofundar mais o intercâmbio e cooperação turístico regional entre Hengqin e a área da Grande Baía, construindo um círculo de vida de alta qualidade, ideal para habitação, indústria e turismo.



Enquadramento da revisão

O governo da RAEM e vários departamentos dedicam-se à construção do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”

A fim de concretizar a visão de Macau para construir um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, o governo da RAEM elaborou o “Plano Quinquenal de Desenvolvimento da Região Administrativa Especial de Macau (2016-2020)”, colocando a “Indústria do Turismo e Lazer” como um dos objectivos gerais importantes.

O rascunho do “Plano Director da Região Administrativa Especial de Macau (2020-2040)” publicado em 2020 propõe a promoção do desenvolvimento sustentável da indústria do turismo através da melhoria e equilíbrio do configuração do espaço da cidade.

O “Segundo Plano Quinquenal de Desenvolvimento Socioeconómico da Região Administrativa Especial de Macau (2021-2025)”, a ser praticado pelo governo da RAEM, também vai enriquecer a conotação do “Centro Mundial de Turismo e Lazer” e promover o desenvolvimento de alta qualidade da indústria do turismo.

O ambiente interno e externo da indústria do turismo tem mudado na era pós-pandemia

Desde a publicação do “Plano Geral” em 2017, o impacto da pandemia global da pneumonia do novo tipo de coronavírus e o padrão de desenvolvimento estratégico económico de “ciclo duplo” têm trazido **novas mudanças ambientais**; o planeamento da área da Grande Baía e o Relatório das LAG do governo da RAEM têm formado um **novo posicionamento político**; o desenvolvimento sustentável proposto pelas Nações Unidas e o fortalecimento do apoio às pequenas e médias empresas têm se tornado na **nova direcção** do desenvolvimento económico de Macau; e a transformação online da indústria do turismo e o aprofundamento do modelo de parceria público-privada têm promovido para **novas tendências**.

Novo ambiente

- O grande impacto causado pela pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus empurra à transformação e modernização da indústria do turismo, acelerando a mudança e elevação para serviços de turismo de alto valor agregado.
- O Governo Central propõe a construção de um novo padrão de desenvolvimento estratégico económico de “duplo ciclo”, o que oferece novas oportunidades para a integração de Macau no desenvolvimento do país.

Nova política

- Implementar o “Linhas Gerais do Planeamento para o Desenvolvimento da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau”, aprofundando a cooperação cultural e turística regional para chegar vantagens complementares; aproveitar o “Projecto Geral de Construção da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin” para formar uma nova situação de cooperação global entre Zhuhai e Macau e abrir um grande espaço para o desenvolvimento de Macau a longo prazo.
- O Relatório das LAG propõe o conceito de “Turismo +” (convenções e exposições, sector cultural e criativo, comércio electrónico, desporto) para promover a extensão da cadeia da indústria do turismo e a diversificação adequada da economia.

Nova direcção

- A direcção importante de desenvolvimento no futuro vai ser a construção de uma indústria de turismo mais sustentável.
- Incentivar e auxiliar as PME's para modernizar, transformar, e promover o desenvolvimento diversificado e saudável da indústria do turismo.

Nova tendência

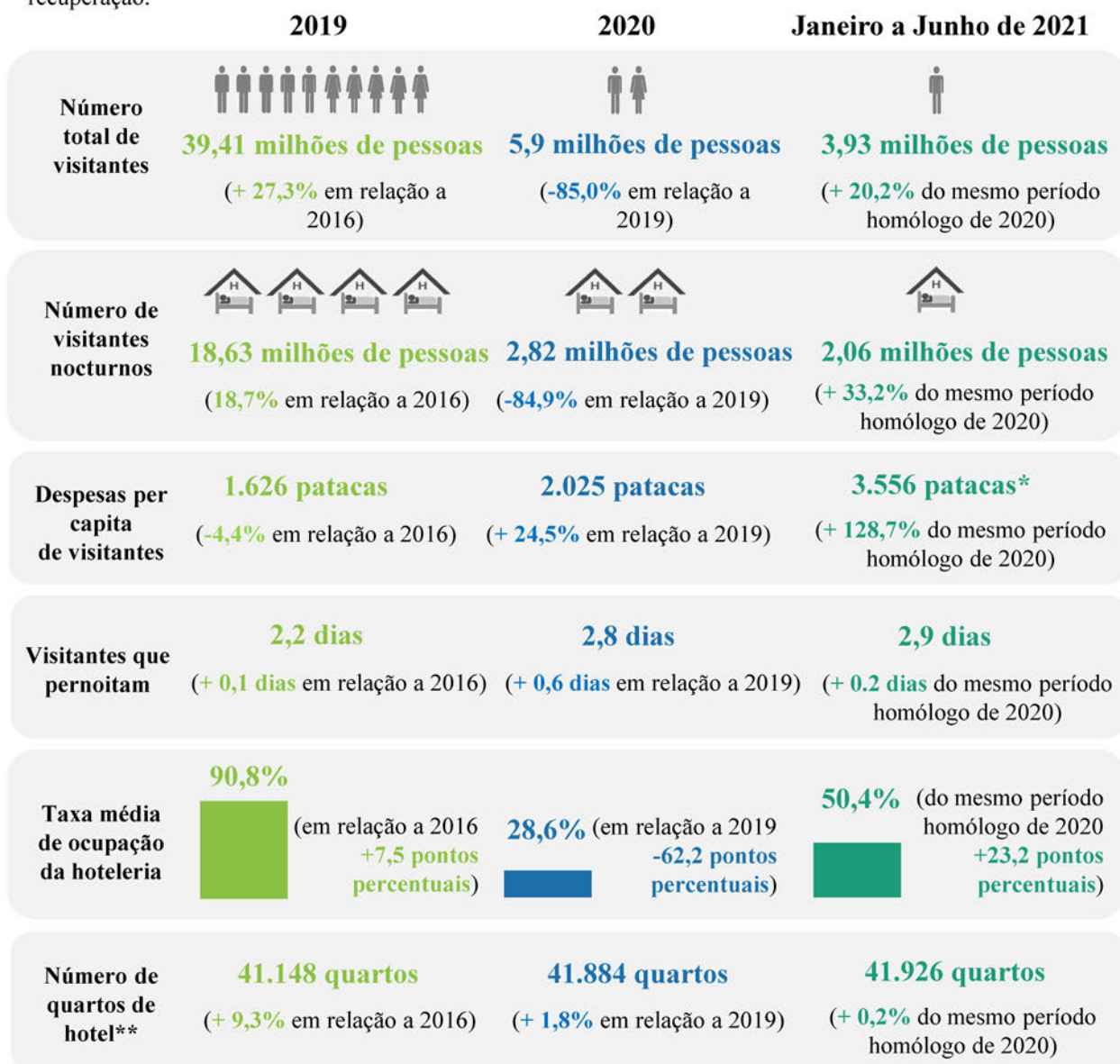
- Em resposta ao desenvolvimento tecnológico, como inteligência artificial, serviços em nuvem, big data, Internet das coisas e blockchain, o turismo online já se torna numa nova tendência de desenvolvimento.
- O desenvolvimento da indústria do turismo de Macau está a mudar para um modelo de parceria público-privada, operando e partilhando resultados económicos em conjunto.

Análise da situação actual do desenvolvimento da indústria do turismo

Visão geral do estado actual do turismo

Antes da pandemia, o número de entrada de visitantes a Macau continuou a aumentar, atingindo 39,41 milhões em 2019. O número de dormidas, as taxas de ocupação hoteleira e o número de quartos aumentaram em relação a 2016.

Em 2020, por causa do impacto da pandemia, o número de visitantes em Macau caiu 85% para 5,9 milhões por ano, e a taxa de ocupação também caiu 62% por ano. Mas com o “Plano de alargamento da fonte de visitantes, revitalização da economia e garantia do emprego” lançado pelo governo da RAEM em Setembro de 2020 para estimular o consumo turístico, vários indicadores principais do turismo estão a mostrar uma tendência de recuperação.



*Dados do primeiro trimestre de 2021

Fonte de dados: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos (DSEC) e Direcção dos Serviços de Turismo (DST) (**)

Análise da situação actual do desenvolvimento da indústria do turismo

Vantagens e desvantagens no desenvolvimento da indústria do turismo de Macau



Vantagens

- 1) **Estabilidade e prosperidade da economia política** : crescimento económico estável, boa segurança social e reserva fiscal suficiente.
- 2) **Localização geográfica privilegiada**: Adjacente à região do Delta do Rio das Pérolas com rápido desenvolvimento, perto do mercado do sudeste asiático, rede de transporte bem desenvolvida.
- 3) **Ricos recursos turísticos: dois cartões de visita**: “O Centro Histórico de Macau”, Cidade Criativa de Gastronomia, e muitos resorts complexos de classe internacional.
- 4) **Grande atenção do governo**: posicionamento definido como “Centro Mundial de Turismo e Lazer” e esforço na melhoria do plano de desenvolvimento da indústria do turismo.
- 5) **Capacidade de resposta a crise**: controlo eficaz da pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus e restauração em ordem do funcionamento normal da sociedade.

S



Oportunidades

- 1) **Transporte e desembarço alfandegário mais convenientes**: As infraestruturas de transporte completas e procedimentos simplificados de desembarço portuário na área da Grande Baía oferecem experiências mais convenientes aos visitantes.
- 2) **A cooperação regional de turismo promove a diversificação da experiência turística**: A área da Grande Baía tem forçado gradualmente a cooperação inter-regional no turismo cultural através da cooperação na organização de várias actividades culturais especiais, com o objectivo de atrair mais visitantes internacionais.
- 3) **A construção da Ilha Internacional de Turismo de Lazer de Hengqin ajuda o desenvolvimento de Macau**: Macau e Hengqin podem formar uma integração profunda da complementaridade da indústria, deslocamento do mercado e desenvolvimento coordenado na indústria do turismo, o que ajudará a indústria do turismo de Macau a explorar e desenvolver um sistema de produto turístico mais diversificado, enriquecendo a indústria do lazer.
- 4) **“Turismo +” promove o desenvolvimento coordenado entre indústrias**: O desenvolvimento conjunto entre indústrias emergentes, como convenções e exposições, sector cultural e criativo, comércio electrónico e desporto, ajudando a melhoria da competitividade geral da indústria do turismo de Macau.
- 5) **O crescimento do modelo de consumo do turismo de lazer traz novas oportunidades**: as despesas de consumo dos visitantes do Continente continuam a crescer, e Macau pode aproveitar o modelo de turismo de lazer com o tema da cultura, gastronomia e viagens em família para atrair mais visitantes.
- 6) **A pandemia traz oportunidades para a optimização da estrutura turística de Macau**: A indústria do turismo de Macau tem uma estrutura única e falta de diversificação dos produtos turísticos. A pandemia traz oportunidades para Macau a rever os produtos e reestruturar a sua estrutura.
- 7) **A pandemia empurra Macau a desenvolver a “viagem na nuvem”**: Macau pode oferecer a gastronomia e cultura especial de Macau a mais visitantes através do modo de viagem online, reservando visitantes potenciais e criando pontos de crescimento.

O

Análise da situação actual do desenvolvimento da indústria do turismo

Vantagens e desvantagens no desenvolvimento da indústria do turismo de Macau

Desvantagens



- 1) **Instalações de apoio insuficientes:** O sistema de apoio de Macau em termos de infra-estruturas, desenvolvimento de talentos e Planeamento urbano não está activadamente desenvolvido.
- 2) **A estrutura industrial é pouco diversificada:** a indústria de jogos ocupa uma alta proporção na indústria geral, e o desenvolvimento de indústrias emergentes, como convenções e exposições, cultura, medicina chinesa, entre outros, ainda estão na fase de desenvolvimento.
- 3) **Macau precisa de aprofundar ainda mais na integração e colaboração regional:** limitada pelas diferentes legislações locais, as autoridades do turismo destes três locais formulam mecanismo de regulamento de acordo com as suas legislações respectivas e os sistemas de qualificação profissionais, tudo que a prática turística na Grande Baía ainda precisa ser aprofundada e desenvolvida.
- 4) **A composição da fonte turística é única:** a fonte turística concentra-se principalmente na região da Grande China e o tempo médio de permanência dos visitantes é relativamente curto.

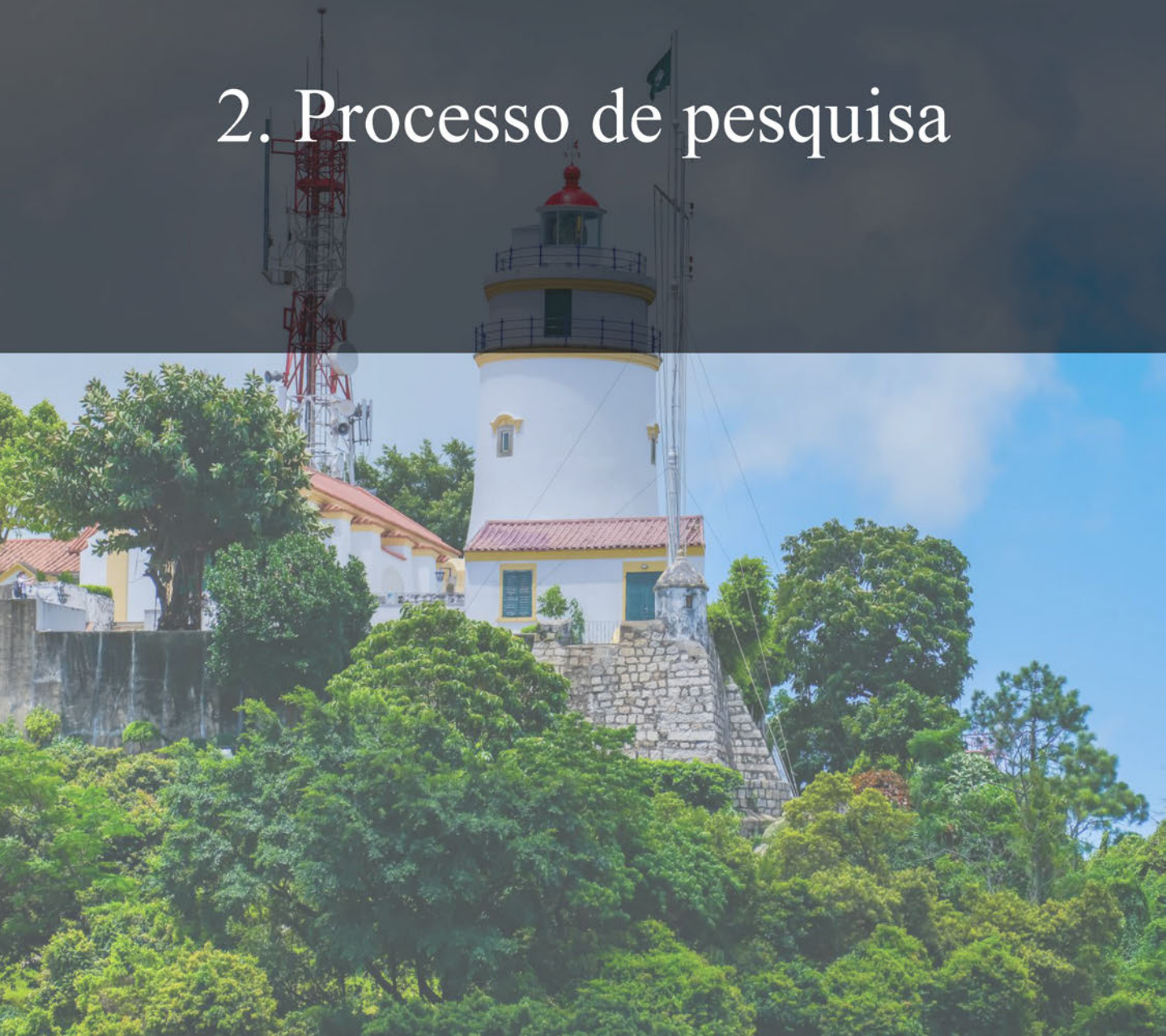
W

T Desafio



- 1) **A pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus está a ter um grande impacto na indústria do turismo de Macau:** Macau é uma cidade fortemente dependente do turismo. A pandemia tem afetado a economia global e o turismo em vários graus, sendo difícil de avaliar o tempo da recuperação do turismo internacional.
- 2) **Os destinos turísticos estrangeiros dos consumidores do Continente são mais diversificados:** Com facilitação dos vistos e da aviação, os visitantes do Continente têm mais opções de destinos estrangeiros, e a proporção de viagens para Hong Kong, Macau e região de Taiwan está a diminuir ano a ano.
- 3) **Macau enfrenta ainda concorrência de outros destinos turísticos da região Ásia-Pacífico:** a competitividade dos destinos turísticos como o Vietname e a Tailândia continua a aumentar, e a indústria do jogo da Malásia, Filipinas, Camboja, entre outros países está apoiada por políticas e estão em rápido crescimento, afectando a concorrência com a indústria do jogo de Macau.
- 4) **O desenvolvimento da indústria do turismo de Hainan atrai o retorno do consumo dos visitantes do Continente:** Hainan adopta a política de isenção de impostos e fornece produtos turísticos cada vez mais ricos. A rota de desenvolvimento com foco em compras isentas de impostos e hotéis / resorts de luxo é uma forma de concorrência para a indústria do turismo de Macau.

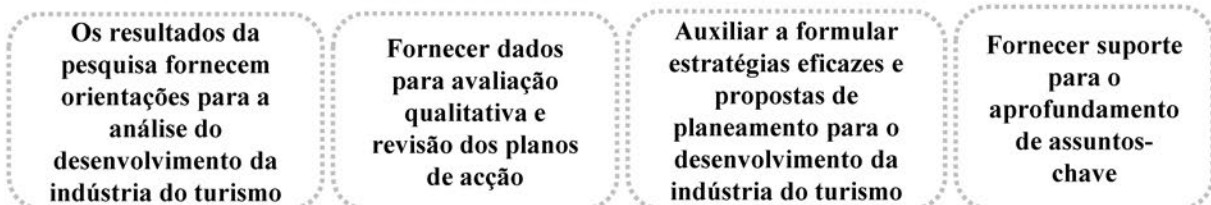
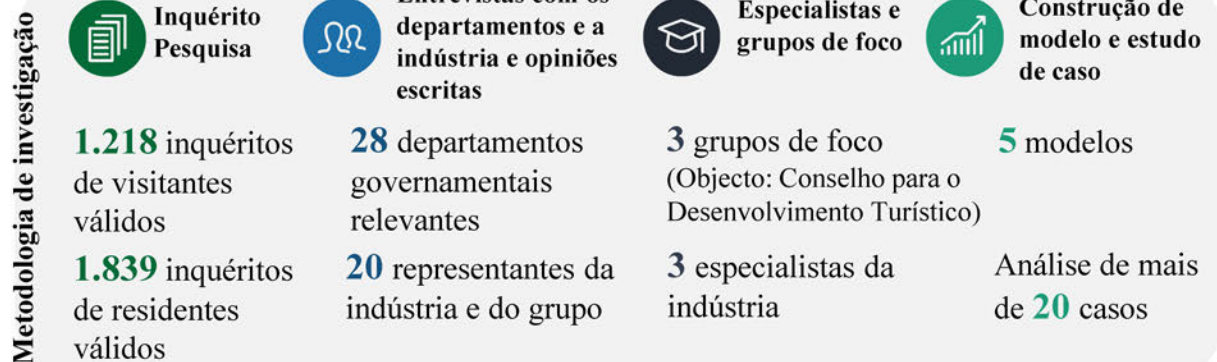
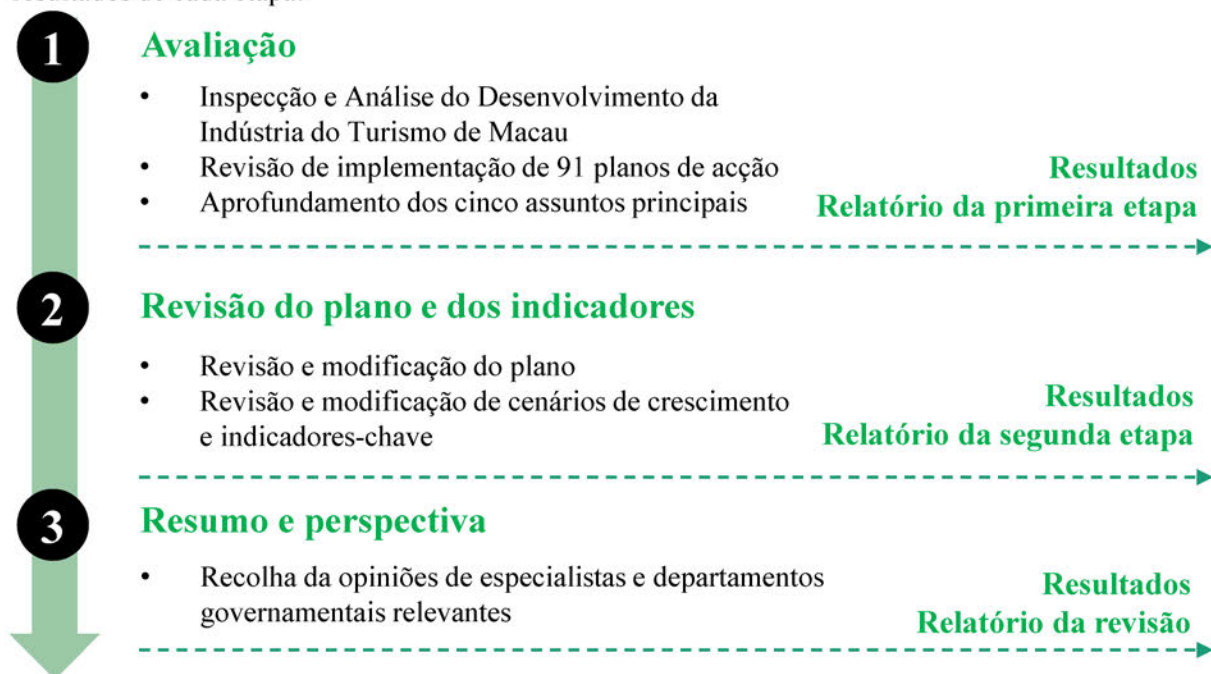
2. Processo de pesquisa



Processo de pesquisa

Propomos que através de entrevistas com o governo e a indústria, inquéritos a visitantes e residentes, especialistas e grupos de foco e, construção de modelos e pesquisa de caso das cidades de referência, se reveja a implementação do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” e se analisem os assuntos do turismo mais importantes, sugerindo-se soluções para o planeamento.

A pesquisa é dividida principalmente em três etapas, sendo os seguintes os principais processos e resultados de cada etapa:



Processo de pesquisa

Inquérito ao residente

De Fevereiro a Março de 2021, foram recolhidos 1.839 inquéritos válidos online aos residentes de Macau sobre a avaliação do desenvolvimento da indústria do turismo nos últimos anos. Comparado horizontalmente com os resultados do inquérito de 2015, os novos resultados mostram que todos os indicadores melhoraram.

As principais conclusões do inquérito aos residentes são as seguintes:

- **Em relação à avaliação do contributo do desenvolvimento da indústria do turismo**, os inquiridos classificaram altamente o desenvolvimento da indústria do turismo em termos de criação de mais emprego, aumento da fama internacional e potenciação do desenvolvimento económico de Macau.
- **Em termos de avaliação do impacto do desenvolvimento do turismo**, na maioria dos casos, os residentes desfrutaram do impacto positivo do desenvolvimento do turismo, incluindo a criação de emprego, aumento das opções de alimentação de variedade de oferta de modelos, e de entretenimento, etc; alguns residentes falaram do impacto negativo do desenvolvimento do turismo assim como dos preços locais, das condições de transporte, das rendas das lojas, mas houve melhoramentos em relação a 2015.
- **Relativamente às propostas de planeamento para o futuro desenvolvimento da indústria do turismo**, a maior parte dos inquiridos consideram que “oferecer produtos turísticos mais diversificados (52,6%)” e “acelerar a melhoria da construção de infraestruturas (45,1%)” são tarefas importantes para promover a recuperação da indústria do turismo de Macau. Os produtos turísticos recomendados incluem o sector cultural e criativo, eventos desportivos, cultura gastronómica e outros elementos turísticos.

Tarefas importantes de planeamento propostas pelos residentes para promover a recuperação rápida e o desenvolvimento sustentável da indústria do turismo de Macau



Fonte de dados: investigação e elaboração pela equipa de revisão

Processo de pesquisa

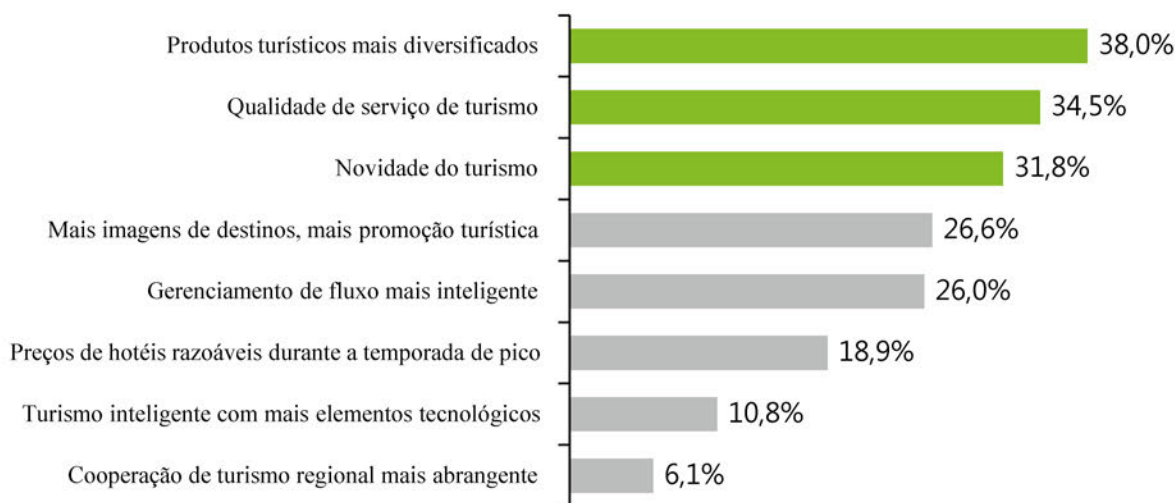
Inquérito aos visitantes

De Janeiro a Abril de 2021, uma pesquisa através de inquéritos foi feita aos visitantes de Macau com 18 anos ou mais. Foram recolhidos um total de 1.218 inquéritos válidos.

As principais conclusões da pesquisa aos visitantes foram seguintes:

- **No que diz respeito aos motivos da visita a Macau**, mais de 70% dos viajantes inquiridos consideraram “fazer compras / passear” como um dos motivos principais de viagem. Além disso, a “gastronomia” e “lazer / férias” também são motivos importantes.
- **Em termos de experiência e avaliação de Macau**, os visitantes que visitam Macau estão satisfeitos com a experiência da viagem, sendo que mais de 90% dos visitantes inquiridos consideram que Macau é uma cidade ideal para viajar, com transportes convenientes, ambiente saudável e uma cidade segura. Quase metade dos viajantes consideraram que a “qualidade das instalações turísticas” é o mais importante no turismo de Macau, e em seguida consideraram um “sistema de produtos turísticos rico e diversificado” em “serviços turísticos de alta qualidade”.
- **Em relação às sugestões para o futuro desenvolvimento da indústria do turismo**, cerca de 40% dos visitantes inquiridos consideraram que Macau precisa de melhorar em termos de “fornecer produtos turísticos ricos e diversificados”, “qualidade dos serviços turísticos” e “manter a novidade do turismo”. Os produtos turísticos recomendados incluem sector cultural e criativo, hotéis temáticos, filme/arte, e cultura gastronómica.

Visitantes consideram que o posicionamento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer” precisa de ser melhorado



Fonte: Inquérito de visitantes em Macau conduzido pela Direcção dos Serviços de Turismo, elaboração e análise pela equipa de revisão



3. Revisão da implementação e análise de inspecção

Revisão da implementação e análise de inspecção

Revisão e implementação de oito objectivos principais

Esta revisão examina a implementação de acções específicas sob os oito objectivos principais do “Plano Geral” de 2016 a 2020 através de avaliação qualitativa e análise de ligação dos objectivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas, a fim de fazer uma revisão científica, eficaz e abrangente.



Avaliação qualitativa

Divulgado em 2017, o “Plano Geral” elaborou um total de 91 planos de acção, incluindo 69 planos de acção de curto prazo e 22 planos de acção de médio e longo prazo. A avaliação da implementação é feita principalmente por meio da colecta de feedback de dados dos departamentos de implementação relevantes e das entrevistas com os departamentos, analisando o progresso da implementação e o estado de conformidade de cada plano de acção até 2020.

Os resultados da avaliação qualitativa são os seguintes:

69 planos de acção de curto prazo

1 plano de acção não aplicável

Foram realizados e implementados **68** planos de acção, dos quais 62 já atingiram os critérios estipulados, e o índice de cumprimento é de **90%**

22 planos de acção de médio e longo prazo

Progresso de acordo com o planeamento

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 1. Reforçar a diversidade dos produtos e experiências turísticas



Gastronomia cultural

- Macau, em consonância com a nomeação bem sucedida como “Cidade Criativa da UNESCO em Gastronomia” em 2017, lançou o “Ano da Gastronomia de Macau” em 2018 e realizou o “Fórum Internacional da Gastronomia de Macau” em dois anos consecutivos.
- Em 2020, a página da base de dados e a sala especial da comida nativa de Macau foram lançados.



Produtos inovadores

- Em 2016, o projecto “Anim’Arte Nam Van” foi lançado para tornar a área do Lago Nam Van numa nova atracção combinando com elementos de sector cultural e criativo, de gastronomia, de lazer e turismo.
- Realização da exposição de luz e sombra de três anos “teamLab SuperNature Macau” a partir de 2020.
- De 2016 a 2020, vários hotéis e resorts complexos de grande dimensão foram concluídos e inaugurados, incluindo: Wynn Palace, the Parisian Macau, MGM Cotai e Morpheus, etc., para oferecer experiências diversificadas aos visitantes.



Elementos culturais

- Em 2018 e 2019, realizaram-se respectivamente os primeiros eventos culturais e artísticos internacionais de grande dimensão: “Encontro em Macau – Festival de Artes e Cultura entre a China e os Países de Língua Portuguesa” e “Arte Macau”.
- Em 2020, foi lançado o “Passeio Cultural Guiado” e do “Roteiro Cultural Profundo do Porto Interior e Taipa” para aprofundar os elementos do turismo cultural.



Turismo nocturno

- De 2016 a 2019, foi realizado o “Festival Internacional de Cinema e a Cerimónia de Entrega de Prémios • Macau”.
- De 2016 a 2020, foi realizado a “Parada de celebração do ano novo chinês” e mais de 100 equipas locais e estrangeiras foram convidadas a participar, o “Festival de Luz de Macau” convidou 7 equipas locais e estrangeiras para actuar em Macau, os quais acrescentaram elementos mais interactivos para as actividades turísticas nocturnas.
- De 2016 a 2020, patrocinou as organizações na realização de actividades nocturnas como o “Festival Internacional de Lanternas de Macau” (o primeiro realizado em 2016) e a “Feira Nocturna Iluminada” (o primeiro realizado em 2018).



Turismo marítimo

- A fim de enriquecer os elementos do turismo aquático e das actividades desportivas, foi lançada a rota “Passeio Marítimo” entre a Península de Macau, Taipa e Coloane em 2018.
- E realizou a primeira “Regata da Taça Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e Regata Internacional Taça Macau” em 2019.



Sistema hoteleiro

- De 2016 a 2020, foram emitidos um total de 13 licenças para estabelecimentos hoteleiros económicos, fornecendo total cooperação no processo de aprovação de licenças para estabelecimentos hoteleiros económicos.



Fórum Internacional de Gastronomia



Arte Macau



Passeio Marítimo em Macau

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 2. Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos



Formação Profissional

- Continuar a realizar formações relacionadas com o desenvolvimento do turismo para auxiliar os profissionais de turismo no desenvolvimento das suas habilidades e melhorar a qualidade de serviços. De 2016 a 2020, foram realizados 1.342 cursos e 39.406 pessoas participaram nas formações.
- Realização da “1.ª Competição de Aptidão Profissional das Empresas de Turismo e Lazer de Macau” em 2019.
- Em 2020, foram lançadas por duas vezes cursos subsidiados especificamente para ajudar os residentes de Macau afectados pela pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus a reingressar no mercado de trabalho, incluindo sectores de restauração, hotéis, feiras e exposições, entre os quais o “Plano de formação subsidiada orientada para a empregabilidade” que oferecem 2.000 vagas para formação.



Pesquisa de necessidades

- Continuar a pesquisa nas necessidades dos talentos em sectores relacionados ao turismo, como jogos, hotelaria, restauração, variedade de oferta de modelos, feiras e exposições, e compilar uma lista de necessidades de talentos da indústria, bem como uma lista de talentos escassos como uma referência importante para a tomada de decisões futuras.



Aprendizagem online

- Continuar a enriquecer os elementos da aprendizagem online. Em 2019, foi lançado o curso de caridade - “O Poder nas suas Mãos” - aprendizagem de língua gestual online. Em 2020, foi lançado o sistema de aprendizagem online como o “Curso de Aprendizagem Online de Turismo Cultural - Introdução da História e Cultura de Macau”, 10 vídeos de ensino relacionados com serviços de restauração e o “Curso de formação para obtenção do cartão de segurança ocupacional na hotelaria e restauração”, encorajando os profissionais a continuar a aprender conhecimentos profissionais.
- Até Dezembro de 2020, o “Curso de formação para obtenção do cartão de segurança ocupacional na hotelaria e restauração” foi visitado por 41.148 pessoas, e os outros cursos online foram visitados por um total de 12.551 pessoas.



Serviço de qualidade

- Em 2014, foi lançado o “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” para o sector de restauração; em 2016, o programa foi estendido ao sector de agências de viagens e, em 2019, foi estendido ao sector de variedade de oferta de modelos. Em 2020, o número de “Comerciantes de Estrela” revela que ainda estão em operação cerca de 460.
- Implementar a Lei n.º 3/2019 “Regime jurídico do transporte de passageiros em automóveis ligeiros de aluguer” e continuar a realizar mensalmente cursos de formação especiais para taxistas. Em 2019, o número de infracções dos táxis diminuiu cerca de 48% em relação a 2018.



Ensino superior

- Continuar a melhorar a qualidade da educação e do ensino do turismo. Os cursos superiores de turismo profissional do Instituto de Turismo de Macau, da Universidade da Cidade de Macau e da Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau obtiveram a “certificação da UNWTO TedQual” da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas.



Curso de formação especializado para taxistas



Curso de caridade - “O Poder nas suas Mãos” - aprendizagem de língua gestual online



Plano de Reconhecimento Estrela no Serviço de Turismo

Revisão da implementação e análise de inspeção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 3. Construir a imagem de Macau como um destino turístico de múltiplas estadias e desenvolver mercados de turismo de alto valor



Produtos temáticos

- Cooperar com agências de viagens e companhias aéreas, lançando vários produtos de viagens temáticas para diferentes grupos de clientes, como viagens de família, pacotes de desportos e festivais, etc., para atrair visitantes a fazer compras e estender a sua estadia em Macau. De 2016 a 2020, foram realizadas um total de mais de 200 actividades de promoção online e offline destinadas a grupos de clientes de alto valor.



Promoção online

- Participar nos vários seminários / reuniões de promoção online, aproveitando a plataforma de transmissão ao vivo de viagens para vender produtos turísticos. Em 2020, combinado com a promoção online e offline, realizou a “Semana de Macau em Pequim” de grande dimensão em Pequim para implementar gradualmente o plano de recuperação da indústria do turismo para atrair visitantes a Macau.
- Lançar uma série de promoção em cooperação com nova empresa de comércio electrónico e distribuir cupons de meia-entrada para hotéis, cupons de consumo e cupons de passagens aéreas online por meio de plataforma comércio electrónico.



Promoção de gastronomia

- Sendo a “gastronomia” o tema de promoção da imagem do turismo e da cultura de Macau, deve-se apresentar a gastronomia e cultura tradicional de Macau ao mundo através da participação em exposições gastronómicas, carros gastronómicos, grupo de estudos gastronómico, promoção especial gastronómica e patrocínio de actividades organizadas pelas comunidades locais. Além disso, foi lançado o site do mapa da gastronomia, promovendo o Dia da Gastronomia Sustentável definido pela Assembleia Geral das Nações Unidas e cooperando com a plataforma electrónica “Geografia Nacional” para realizar “Viagem de comida verde”.



Aplicativo inteligente

- Lançar novo site de promoção de viagens, aplicativo telemóvel de viagem One-stop e planeamento de itinerário inteligente, etc., aprofundando os vários aspectos dos aplicativos e melhorar a experiência de viagem dos visitantes.



Redes sociais

- Promover o turismo de Macau nos principais mídias internacionais e regionais, e convidar celebridades populares da Internet para filmar em Macau e fazer publicidade através das plataformas de redes sociais. Em 2020, a atenção das contas oficiais de mídia social relacionadas ao turismo dobrou em relação a 2016, atingindo 2,84 milhões de seguidores.



Indústria de convenções e exposições

- Concluir a actualização do “Portal de Convenções e Exposições de Macau”, e prestar assistência e apoio aos organizadores de conferências e exposições em Macau através do “Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições” para que mais conferências profissionais internacionais se instalem em Macau. Segundo os dados da ICCA, Macau saltou para o 48º lugar no ranking mundial de cidades em 2019, e 12º lugar na cidade da Ásia-Pacífico.
- Continuar a realizar feiras internacionais de turismo de grande dimensão. De 2016 a 2020, o “Fórum de Economia de Turismo Global • Macau” acumulou cerca de 9.200 participantes; e o “Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau” acumulou mais um total de 165.000 visitantes.
- De 2016 a 2020, um total de 312 casos foram aprovados por meio do “Plano de Apoio ao Turismo”, o que beneficiaram um total de 74.491 viajantes.



Semana de Macau em Pequim



Cupons emitidos pela plataforma de comércio electrónico



Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 4. Optimizar o modelo de desenvolvimento urbano



Planeamento urbano

- Realizar vários projectos de planeamento urbano, iniciando a preparação do “Projecto do Plano Director da Região Administrativa Especial de Macau (2020-2040)” em 2018 para melhorar as funções do planeamento urbano regional e otimizar a configuração do espaço turístico.



Infraestruturas

- Em 2016, foi oficialmente aprovado o “Plano Geral de Desenvolvimento do Aeroporto Internacional de Macau”, a abertura do Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa em 2017, da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau em 2018, da Linha da Taipa em 2019 e a do novo posto fronteiriço de Hengqin em 2020, reforçando as conexões entre Macau e as regiões.
- Em 2019, foi concluída a primeira fase da construção do “Complexo da Plataforma de Serviços para Cooperação Comercial entre China e Países de Língua Portuguesa” e estabelecido um centro de convenções e exposições multifuncionais.



Protecção ambiental

- Continuar a promover a implementação de medidas de protecção ambiental na indústria através do “Prémio Hotel Verde Macau”. O número de hotéis premiados atingiu 57 até 2020, representando quase metade do número total de hotéis em Macau.
- Melhorar os padrões de protecção ambiental de veículos, otimizando os limites de emissão e métodos de medição de poluentes de escapamento de veículos, e o número de veículos ecológicos aumentou quase sete vezes de 2016 a 2020.



Restauração de património

- Fornecer suporte e apoio para a restauração e protecção de muitos prédios históricos valiosos, como: Cinematheque • Passion, Antiga Farmácia Chong Sai, Museu Memorial de Xian Xinghai, Biblioteca do Patane.
- Começar a recuperação e activação de grandes áreas, nomeadamente: a área do Estaleiros Navais de Lai Chi Vun, Vila de Nossa Senhora, etc., continuando a enriquecer a diversidade dos recursos culturais e turísticos de Macau.



Melhoria da caminhada

- Em 2017, foi inaugurado o elevador inclinado que liga o Trilho da Taipa Grande as Casas da Taipa, e a primeira parte do Travessia Pedonal ao Longo da Avenida de Guimarães na Taipa foi inaugurada em 2019 para melhorar a conectividade entre os distritos da Taipa e construir um sistema de lazer de passeio.



Instruções

- Desde 2018, foi adicionada a sinalização interactiva. Existem agora 34 sinalizações clássicas e 49 sinalizações de casa de banho público com código QR do EasyGo para fornecer informações de locais de serviço, percursos pedestres e outros departamentos relevantes.



Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau



Prémio Hotel Verde Macau



Elevador Inclinado da Colina da Taipa Grande

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 5. Gerir a capacidade de recepção da indústria do turismo de Macau



Pesquisa

- Continuar a realizar pesquisas sobre a capacidade de carga turística, adicionando conteúdos sobre indicadores-chave de desempenho para monitorar a capacidade de carga e propor medidas de referência para otimizar a capacidade de carga turística.



Informações de fluxo de visitantes

- Divulgar informações sobre os controlos de fluxo para cidadãos e visitantes através de estações de rádio, plataformas sociais, aplicativos móveis, grandes ecrãs electrónicas nas portas de entrada e saída e ecrãs de equipamentos do sistema de previsão de fluxo de pessoas, etc.
- Cidadãos e visitantes podem verificar a situação do futuro fluxo de visitantes das atracções turísticas através do site exclusivo do “aplicativo inteligente de fluxo”, a fim de organizar a agenda de viagem em tempo adequado.



Gestão de atracções turísticas

- Em 2017, foi estabelecida polícia turística para fornecer assistência aos visitantes.
- Em 2018, foi concluída a segunda fase da consulta pública do “Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau”.
- Em resposta às multidões em atracções turísticas, implementar medidas de controle de fluxo. Foi estabelecido sistema de previsão e alerta de fluxo de pessoas em áreas importantes em 2019.



Transportes públicos

- Optimizar o espaço de estacionamento do porto e as rotas de autocarro, promovendo a operação conjunta dos autocarros em serviço das concessionárias de jogo.
- Em 2019, foi concluído a assinatura do contrato de concessão de 200 novos táxis especiais e colocou-os em operação gradualmente.



Reutilização de recursos

- Instalar colectores de lixo em áreas com alto fluxo de visitantes. Até 2020, existem um total de 166 colectores de lixo em áreas turísticas.
- Realizar o projecto de optimização da estação de tratamento de esgoto em ordem para melhorar a qualidade do lançamento de esgoto.



Instalação de pré-tratamento de águas residuais



Sistema de previsão e alerta de fluxo de pessoas



Ponto de recolha pública de recursos residuais

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 6. Implantar e aplicar tecnologias inovadoras



Turismo inteligente

- Em 2019, em cooperação com a Alibaba Cloud para promover o desenvolvimento do turismo inteligente, foram lançados três projectos: “Plataforma de troca de informações turísticas”, “Aplicação de observação dos visitantes” e “Aplicação inteligente do fluxo de visitantes”, trazendo conveniência para os visitantes, a indústria do turismo e os cidadãos de Macau.
- Até 2019, foram instalados os sistemas de navegação electrónica na Casa da Mandarim, Casa de Lou Kau, Fortaleza da Guia, Ruínas de São Paulo, Igreja de São Domingos e Seminário e Igreja de São José.



Gestão inteligente

- Em 2019, realizou “Prémios de Hotel Inteligente de Macau” para promover a indústria hoteleira para alcançar uma gestão inteligente, e um total de 25 hotéis em Macau foram premiados.
- Em 2020, foi lançado a aplicação móvel “Macau-in-Pocket”, facilitando a pesquisa, download e utilização de aplicações móveis relacionadas com a vida na cidade de Macau.



Serviço Wi-Fi

- Na expansão da cobertura de Wi-Fi da cidade, incentiva diferentes tipos de organizações privadas a participar ao programa “FreeWiFi.MO” em etapas. Até 2020, existem um total de 575 pontos de atendimento, um aumento de 374 pontos em relação a 2016.



Monitoramento de fluxo

- Em 2019, foi lançado o projecto Policiamento Inteligente - Construção de sistema de previsão e alerta de fluxo de pessoas em áreas importantes.
- Em 2020, foram adicionados um total de 77 pontos de detecção de fluxo na área da Praça de São Paulo e Largo do Senado, bem como na Ala de partida do Posto de Migração das Portas do Cerco e na Praça das Portas do Cerco, fornecendo uma proposta inteligente de alerta de fluxo nas áreas lotadas.



Controle de segurança pública

- Desde 2015, foi instalado o “Sistema de Videovigilância da Cidade de Macau” em várias fases, e a quarta fase da obra foi concluída em 2020. Um total de 1.620 câmaras foram instaladas nas quatro fases para cobrir atrações turísticas e garantir a segurança dos residentes e visitantes.



Projecto de “FreeWiFi.MO”



Sistema de Monitorização Digital da Cidade de Macau



Cerimónia de Atribuição do Prémio de Hotel Inteligente de Macau 2019

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 7. Reforçar a cooperação turística



Proposta de lei e regulamento

- Melhorar a legislação do turismo e melhor implementar a “Lei da actividade dos estabelecimentos da indústria hoteleira”. Ao mesmo tempo, acompanhar activamente a alteração da “Lei da actividade das agências de viagens e da profissão de guia turístico”.



Parcerias público-privada

- De 2016 a 2020, foram patrocinadas 48 associações na organização de cerca de 200 actividades de promoção turística comunitária, como o Festival da Gastronomia de Macau, o Festival de Compras de Macau, etc. Além disso, foram patrocinadas também as associações na organização de outros tipo de actividades como a “Miss Macau 2019”, promovendo o desenvolvimento diversificado de produtos turísticos.
- Auxiliar as empresas na organização de eventos e no desenvolvimento de novos produtos turísticos, como a exposição de escultura em gelo “DreamWorks All-Stars” em 2017; ao mesmo tempo, realizou a “Cerimónia de Prémio dos 50 Melhores Restaurantes da Ásia” em Macau no ano de 2018 e 2019, o Festival de comida de rua de Hong Kong e Macau da Guia Michelin em 2018, e o lançamento e cerimónia de prémios do Guia de Restaurante Pérola Negra em Macau em 2019 e 2020.



Serviço online

- Em 2018, foi lançado o sistema de lista de preços para restaurantes, casas de dança e bares. Em 2020, foram lançados serviços de renovação online para hotéis, restaurantes, casas de dança, bares e agências de viagens para fornecer serviços convenientes online para a indústria.



Cooperação para prevenção da pandemia

- No início da pandemia, foi realizada uma reunião de esclarecimento para a indústria hoteleira e turística, e 13 hotéis foram para fins de observação médica.
- Realizar regularmente reuniões de trabalhos e inspecções conjuntas para monitorar as medidas de prevenção da pandemia do hotel e encaminhar a guia de prevenção da pandemia para a indústria em tempo adequado.



Marca de Turismo Cultural

- Em 2017, realizou-se o concurso de design “Mascote do Turismo de Macau”, e a obra vencedora “MAK MAK” tornou-se a mascote do turismo de Macau. Desde o seu lançamento, participou num total de 137 eventos de promoção do turismo em Macau, e foi lançado o “Programa Específico de Apoio Financeiro para Formação da Marca do Turismo Cultural — Mak Mak” em 2019, tendo produzido 70 produtos até 2020.
- Em 2018, foi lançado o “Programa Específico de Apoio Financeiro para a Criatividade Cultural nos Bairros Comunitários” para construir lojas comunitárias características por meio de indústrias culturais e criativas.
- Realizar regularmente a Feira de Artesanato do Tap Siac, continuar a subsidiar empresas para realizar exposições culturais e criativas pequenas e desenvolver produtos culturais e criativos característicos, e promover os profissionais culturais e criativos para criar marcas locais e vender produtos boutique.



Recuperação do turismo

- Com o objectivo de fornecer planos de viagem inovadoras e económicas aos residentes de Macau e promover a recuperação da indústria do turismo e indústrias relacionadas, foi lançada a plataforma de desconto electrónico “Macao Ready Go” e o projecto de turismo local “Vamos! Macau! Excursões Locais” em 2020. Em 2020, foram registados um total de 671 comerciantes na plataforma de desconto electrónico, e foram lançados 2.053 descontos, atingido 7,3 milhões visualizações de página; o projecto de turismo local “Vamos! Macau! Excursões Locais” atraiu mais de 140 mil inscrições, com participação de 151 agências de viagens, 445 guias turísticos e 508 motoristas.



Vamos! Macau! Excursões Locais



Mascote do Turismo de Macau “MAK MAK”



Inspeção do local durante a pandemia

Revisão da implementação e análise de inspecção (avaliação qualitativa)

Objectivo principal 8. Consolidar a posição de Macau no contexto do turismo regional e internacional como cidade turística fulcral

Cooperação regional

- Manter uma estreita cooperação com os departamentos de turismo do Interior da China. De 2016 a 2020, foram assinados um total de 14 memorandos de cooperação em turismo entre os serviços de turismo da RAEM e as províncias e cidades do Interior da China.
- Em 2017, foi estabelecida a “Federação Turística da Região Metropolitana da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau” para criar um destino turístico de classe mundial através da integração de recursos, promoção da imagem e promoção conjunto.
- O posto fronteiriço Zhuhai-Macau da ponte de Hong Kong-Zhuhai-Macau e o posto fronteiriço de Hengqin, inaugurados em 2018 e 2020 respectivamente, adpotam o modelo inovador de desembarço aduaneiro de “inspecção cooperativa, desembarço alfandegário por uma vez” para promover a integração e comunicação entre as regiões.
- Em 2020, foi estabelecido oficialmente a instituição de cooperação e supervisão conjunta do mercado de turismo urbano da Área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau “9 + 2” a fim de trabalhar juntamente para manter a qualidade do turismo.

Realização de eventos

- Cooperar com as cidades vizinhas para organizar actividades culturais, desportivas e turísticas. Em 2019, realizou o espectáculo entre Macau e Zhuhai pela primeira vez para celebrar o 20.º aniversário do regresso de Macau à Pátria, desenvolvendo o evento de turismo num evento de cidades gêmeas.
- Aprofundar a cooperação cultural regional e os intercâmbios através da realização da “Bienal de Artes Visuais de Hong Kong-Macau” e das “Estrelas da Ópera Cantonense de Guangdong, Hong Kong e Macau” e outras actividades entre duas cidades.
- Co-organizar actividades de intercâmbio desportivo juvenil com Guangdong, Zhuhai e Hong Kong através de diferentes estruturas de cooperação.

Cooperação global

- Continuar a participar nas actividades organizadas por “cidades criativas” no mundo, e participar nas reuniões de organizações internacionais de turismo para aumentar a participação de Macau nos assuntos de turismo internacional, que incluem: Organização Mundial do Turismo, Rede das Cidades Criativas da UNESCO, Grupo de Trabalho de Turismo da APEC, Associação de Turismo da Ásia-Pacífico, Federação Mundial de Cidades Turística, Associação Internacional de Congressos e Convenções, Federação Asiática de Associações de Exposições e Convenções e Associação Asiática de Bureaus de Visitantes e Convenções, etc.
- Baseada na assinatura de memorando de cooperação turística com os países de língua portuguesa, continuar a promover a formação dos funcionários do turismo dos países de língua portuguesa em Macau. De 2016 a 2019, um total de 122 funcionários do turismo dos países de língua portuguesa vieram a Macau para a formação.
- Aproveitar o “Fórum de Economia de Turismo Global” para fazer comunicação internacional com os funcionários ministeriais e líderes da indústria do turismo de todo o mundo e cooperar com a Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas para divulgar o “Relatório de Tendências do Turismo Asiático”.

Reconhecimento global

- De 2016 a 2020, Macau ganhou mais de 70 prémios de turismo, incluindo o “Prémio de Contribuição da Indústria 2013-2017” emitido pela Federação Mundial de Cidades Turística, o prémio “Campanha de Promoção” emitido pela Associação de Turismo da Ásia-Pacífico (PATA) e o Prémio Ouro da “Campanha de Promoção Electrónica” e o “Expo Internacional de Turismo (Indústria de Macau)” foi premiado como “Prémio de Exposição de Consumidor de Destaque” em 2018 e 2019 respectivamente no Prémio da Ásia pela Federação Asiática de Associações de Exposições e Convenções (AFECA) etc.



Espectáculo de fogo-de-artifício em comemoração do 20º aniversário da RAEM



Macau e países de língua portuguesa assinam memorando de entendimento sobre cooperação turística



Fórum de Economia de Turismo Global

Revisão da implementação e análise de inspecção (ODS)

Análise do grau de adequação dos objectivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas

Em 2015, a Cúpula das Nações Unidas para sobre o Desenvolvimento Sustentável aprovou a “Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável” e 17 objectivos de desenvolvimento sustentável (ODS), sugerindo todo o mundo, ao mesmo tempo de promover a prosperidade económica, protegendo a Terra e transformando o mundo para uma vida melhor, um futuro mais sustentável.

Macau, como cidade na “Lista do Património Mundial Cultural” e “Cidade Criativa da Gastronomia avaliada pela UNESCO”, está a cumprir activamente o compromisso da ONU para o desenvolvimento sustentável no processo de desenvolvimento da sua indústria do turismo e está dedicado a tornar Macau numa cidade feliz e inteligente, sustentável e resiliente.

Os 91 planos de acção do “Plano Geral” e o trabalho diário do governo da RAEM implementam directa ou indirectamente os requisitos dos ODS da ONU. Neste contexto, esta revisão faz uma análise de correlação de 17 SDGs para garantir que a indústria do turismo de Macau se desenvolverá para uma direcção sustentável no futuro.

17 Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Fonte da imagem: Organização Mundial do Turismo

Revisão da implementação e análise de inspeção (ODS)

Análise do grau de adequação dos objectivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas

A correspondência entre os oito objectivos principais do “Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau” e os ODS é a seguinte:

Objectivo principal	Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
1 Recursos turísticos e sistema de produto	8, 12, 14
2 Qualidade turística e sistema de serviço	4, 8, 10, 12, 17
3 Marca turística e estratégia de promoção	8, 17
4 Indústria do turismo e desenvolvimento urbano	2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13
5 Capacidade de carga turística	3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14
6 Indústria do turismo e aplicação de tecnologia inovadora	4, 8, 9, 11, 16, 17
7 Sistema de cooperação do desenvolvimento do turismo	16, 17
8 Cooperação e desenvolvimento internacional e regional da indústria do turismo	8, 11, 16, 17

A photograph of a tree with vibrant red flowers in the foreground, partially obscuring a building with a red-tiled roof and arched windows in the background. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

4. Aprofundamento dos assuntos-chave

Aprofundamento de assuntos-chave

Métodos de pesquisa intensiva para assuntos-chave

Nos últimos anos, o ambiente externo da indústria do turismo de Macau tem sofrido grandes mudanças, sendo necessário realizar pesquisas aprofundadas sobre assuntos-chave relacionados com o seu desenvolvimento e tendências de desenvolvimento do turismo para compreender melhor os pontos fortes e fracos do seu próprio desenvolvimento e fazer melhorias direccionadas no futuro.

Baseada neste objectivo, depois da extensa pesquisa sobre a indústria do turismo global, combinada com a situação real e as necessidades de desenvolvimento da indústria do turismo de Macau, e dados recolhidos em várias fases, os seguintes cinco assuntos-chave que precisam ser aprofundados são resumidas:



Contribuição da indústria do turismo para a economia



Cooperação turística regional



Capacidade de acolhimento turístico



Diversificação dos mercados de visitantes



Turismo inteligente liderado pela tecnologia

O processo de pesquisa aprofunda cada assunto-chave através de quatro etapas de análise da situação actual, estudos de caso, grupo de foco / entrevista em profundidade e proposta de planeamento.



Avaliar o desenvolvimento e as mudanças de Macau nos últimos anos, e avaliar os actuais pontos de melhoria de Macau baseada no conteúdo dos assuntos-chave

Resumir os principais elementos de sucesso que podem ser usados como referência através da análise de caso e das melhores práticas

- **Grupo de foco:** discussão dos tópicos relevantes da indústria de turismo
- **Entrevista em profundidade:** entrevista com departamentos relevantes e auscultação de opiniões sobre assuntos-chave relevantes

Por meio da pesquisa acima, apresenta uma proposta de planeamento sobre a direcção estratégica dos assuntos-chave

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

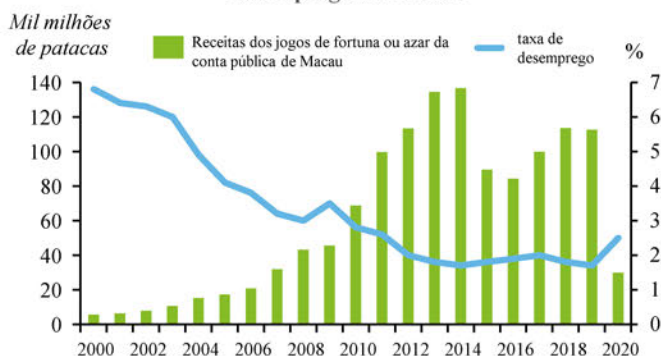
Assunto-chave 1. Contribuição da indústria do turismo para a economia

O “Relatório das Linhas de Acção Governativa para o Ano Financeiro de 2021” propõe que, a indústria do turismo deve desempenhar um papel de liderança como uma indústria pilar para acelerar a recuperação económica, estendendo a cadeia da indústria do turismo e promovendo melhor o desenvolvimento das indústrias relacionadas, e propondo uma política de “turismo +”.

Esta revisão analisa a situação actual da contribuição da indústria do turismo para a economia de Macau e avalia tópicos como o “turismo +”, o sistema de parceria público-privada e a revitalização do turismo pós-crise, bem como apresenta propostas de planeamento de melhoria relevantes.

Os gráficos seguintes reflectem a influência das indústrias relacionadas com o turismo na economia de Macau, incluindo o declínio contínuo no desemprego e o aumento contínuo em proporção no número do emprego relacionado com o turismo.

Receitas dos jogos de fortuna ou azar da conta pública de Macau e tendência geral da taxa de desemprego em Macau



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, banco de dados estatísticos, compilado pela equipa

Número de empregados em indústrias relacionadas ao turismo de Macau e a proporção da população empregada



Fonte: Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, relatório de análise histórica da Conta Satélite do Turismo e relatório histórico da pesquisa de emprego, compilado pela equipa

Situação actual

- A falta de estatísticas dos benefícios indirectos das actividades turísticas torna difícil o apuramento da contribuição geral do turismo para a economia local de forma mais compreensiva.
- As características gerais e o posicionamento funcional de cada comunidade não são suficientemente claros, e é difícil para as PME estabelecerem-se e desenvolverem um efeito de aglomeração.
- O desenvolvimento dos produtos turísticos é liderado pelo governo. O modelo de parceria público-privada e a troca de informações e dados precisam ser melhorados.
- As indústrias relacionadas ao turismo enfrentam desafios como escassez de talentos, baixa proporção da estruturas industriais e mercantilização insuficiente, bem como as mudanças no ambiente operacional depois da pandemia.

Ponto de melhoria

- É necessário continuar a **melhorar as estatísticas do turismo**.
- **Aumentar a atracção turística da comunidade** através da reestruturação da comunidade, apoio às empresas características, melhoria das instalações relacionadas e da publicidade transfronteiriça.
- **Reforçar o modelo de parceria público-privada** para atrair mais indústrias para desenvolver projectos de “turismo +” em conjunto.
- **É necessário auxiliar o crescimento da indústria**, cultivar talentos e ajudar as empresas a adaptarem-se às mudanças no ambiente operacional depois da pandemia.

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 1. Contribuição da indústria do turismo para a economia



Baseada nas estatísticas existentes de turismo, melhorar os dados das indústrias relacionadas com "turismo +"



Aumentar a atracção dos recursos turísticos na comunidade através de plano de promoção combinado e realizar o desenvolvimento coordenado de PME's e da economia comunitária impulsionado pelo turismo



Continuar a melhorar o modelo de parceria público-privada e incentivar a troca de informações, atraindo mais empresas e instituições para participarem e ajudando o desenvolvimento do "turismo +"



Aproveitar as vantagens de Macau como uma cidade segura e ideal de visitar, introduzindo mais convenções e exposições de alta qualidade e competições desportivas de grande dimensão; ajudar as PME's a operarem em plataformas de comércio electrónico

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 2. Cooperação turística regional

Nos últimos anos, Macau tem aprofundado continuamente a cooperação regional no turismo com Hengqin, a Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau e os países de Uma Faixa, Uma Rota, promovendo efetivamente a construção de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. No entanto, o aprofundamento do planeamento estratégico nacional, a nova normalidade da indústria do turismo após da pandemia, e a situação objectiva de “um país, dois sistemas, três áreas tributárias, três leis e três moedas” na Área da Grande Baía trazem novos desafios para a cooperação regional de turismo de Macau.

Esta revisão, centrada na cooperação na área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, analisa os pontos de melhoria da cooperação regional do turismo regional de Macau através de cinco direcções principais como mecanismo institucional, infraestruturas, construção de imagens de destinos, produtos turísticos e colaboração na indústria turística, e propondo várias propostas de optimização.

	Situação actual	Ponto de melhoria
Mecanismo institucional	<ul style="list-style-type: none">• Macau e regiões vizinhas estão a formular a supervisão do mercado e o mecanismo de certificação de qualificação de acordo com as leis respectivas.• O modo de passagem pela alfândega e política de visto para pessoas específicas ainda é inconveniente.	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria do mecanismo de cooperação para a supervisão do mercado de turismo inter-regional e a qualificação dos profissionais.• Manter a comunicação com o Continente, melhorar a eficiência da passagem pela alfândega e discutir a melhoria da política de vistos para pessoas que viajam frequentemente na área da Grande Baía.
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none">• Macau não conseguiu estabelecer uma conexão perfeita e efectiva com os aeroportos vizinhos do Continente.	<ul style="list-style-type: none">• A construção de infraestruturas precisa de ser aprofundada e a conveniência de transporte entre Macau e o mundo deve ser melhorada gradualmente.
Imagem de destino	<ul style="list-style-type: none">• Actualmente, as cidades da Área da Grande Baía ainda são dominadas pela publicidade de cidade única e a Área da Grande Baía não é bem reconhecida internacionalmente como um destino turístico integrado.	<ul style="list-style-type: none">• É necessário criar actividades icónicas de promoção turística conjunta e desenhar um slogan temático de turismo unificado para reforçar a construção da marca unificada da Área da Grande Baía.
Produto turístico	<ul style="list-style-type: none">• A diversidade de produtos turísticos regionais é insuficiente e ainda há espaço para melhoria.	<ul style="list-style-type: none">• É necessário incentivar a indústria do turismo a participar na cooperação regional de turismo, estabelecendo um mecanismo de cooperação e desenvolvendo conjuntamente produtos e rotas turísticas.
Colaboração da indústria do turismo	<ul style="list-style-type: none">• Actualmente, a indústria está a experimentar em diferentes áreas, mas o número de projectos de colaboração industrial alcançados por meio da cooperação regional ainda é relativamente baixo.	<ul style="list-style-type: none">• É necessário aproveitar o turismo como uma oportunidade de introduzir recursos de alta qualidade em termos de convenções e exposições, desporto, sector cultural e criativo e medicina tradicional chinesa de outras cidades da Área da Grande Baía, a fim de promover o rápido desenvolvimento de várias indústrias emergentes em Macau.

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 2. Cooperação turística regional



Criar actividades em conjunto como eventos culturais, artísticos e desportivos, a fim de promover o desenvolvimento de indústrias regionais relacionadas ao "turismo +"



Melhorar a supervisão do mercado de turismo e os regulamentos de operação da indústria

Aproveitar as bases de educação e treinamento em turismo e reforça a cooperação no desenvolvimento de recursos humanos, educação e treinamento em turismo



Baseada nos recursos turísticos comuns da Grande Baía / Hengqin, atender a clientes de alto património e criar produtos e rotas turísticas de tema de segmento alto que possam ser interligados e complementados



Melhorar a infraestrutura e estabelecer um ambiente turístico de livre circulação



Aproveitar a "Federação Turística da Região Metropolitana da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau" para criar uma marca unificada de destino turístico e realiza actividades de promoção em conjunto

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 3. Capacidade de acolhimento turístico

A capacidade de carga turística já se tornou um tópico de atenção comum nas cidades turísticas populares. Nos últimos anos, a necessidade de diminuir a capacidade de carga turística e equilibrar turismo e desenvolvimento social tem se tornado cada vez mais urgente em Macau, e a queda acentuada no número de visitantes causada pela pandemia é uma boa oportunidade para Macau examinar a sua capacidade de carga e melhorar a vida dos residentes. Além disso, a Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas propôs 11 medidas para melhorar a capacidade de carga turística, oferecendo diferentes métodos e estratégias para a gestão do turismo urbano, os quais podem ser referências para Macau.

A revisão analisa a capacidade de carga turística actual de Macau, combinado as 11 medidas propostas de planeamento pela Organização Mundial do Turismo com a situação real de Macau e apresenta propostas de melhoria relevantes.

Situação actual

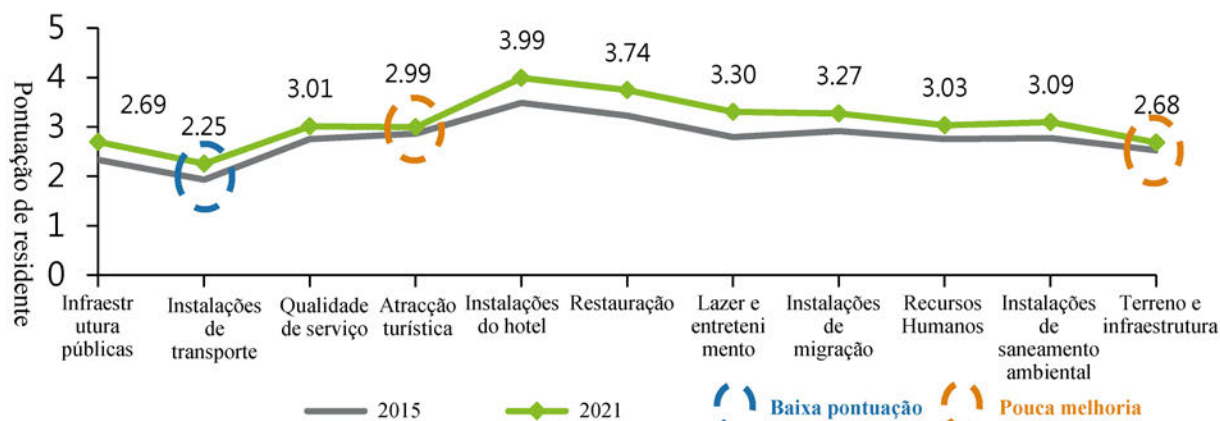
- Durante a temporada alta, as principais atracções turísticas gratuitas estão a enfrentar o problema de superlotação.
- Em relação ao transporte e recursos públicos, a capacidade de recepção do sistema de transporte público, como táxis e autocarros são limitada; as instalações do hotel, a capacidade da carga do ambiente aquático e dos resíduos sólidos, etc., têm diferentes graus de tensão.

Ponto de melhoria

- É necessário dispersar a distribuição de visitantes dentro e fora da cidade e o horário de visita dos visitantes, elaborando medidas razoáveis de monitoramento e resposta.
- É necessário melhorar as infraestruturas urbanas e os equipamentos, especialmente a capacidade de carga das instalações de transporte.

Em comparação com os resultados de duas pesquisas de residentes em 2015 e 2021, mostra que a capacidade de carga das atracções turísticas, terrenos e infraestrutura aumentaram pouco, e as pontuações da capacidade de carga das instalações de transporte continuaram a ser baixas.

Avaliação dos residentes sobre a capacidade de carga turística



Critérios de pontuação: 5 pontos é considerado bastante, 1 ponto é considerado insuficiente, a pontuação total é 5 pontos
Fonte de dados: investigação e elaboração pela equipa de revisão

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 3. Capacidade de acolhimento turístico



Dispersar a distribuição de visitantes dentro e fora da cidade, realizado eventos em áreas com menos fluxo e desenvolvendo novas atracções turísticas

Dispersar o horário da visita dos visitantes, incentivando realização das actividades turísticas na temporada baixa e aumentando as actividades nocturnas



Aumentar a protecção das instalações existentes a fim de garantir a qualidade do património cultural e das atracções turísticas

Melhorar o ambiente de caminhada a fim de realizar uma gestão de tráfego equilibrada e sustentável



Monitorar fluxos em tempo real nas atracções turísticas, utilizando novas tecnologias para reforçar o desvio dinâmico

Elaborar planos de emergência para períodos de pico e situação de emergência bem como melhorar as medidas de desvio contínuo de pessoas de acordo com as mudanças no ambiente real

Promover medidas de protecção ambiental, como recurso de água reciclada, reciclagem de resíduos de alimentos, reforço e monitoramento dos indicadores de capacidade de carga ambiental, bem como do ambiente hídrico, resíduos sólidos e qualidade do ar

Aprofundamento de assuntos-chave



Assunto-chave 4. Diversificação dos mercados de visitantes

Antes da pandemia, o número de visitantes chegados a Macau continuava a aumentar, mas a estrutura de origem era relativamente simples e o tempo médio de permanência dos visitantes era relativamente curto. Por outro lado, as necessidades dos visitantes também estão a mudar com o desenvolvimento dos tempos, e os destinos precisam de oferecer experiências diversificadas para se manterem competitivos no cenário internacional.

Em resposta a esta situação, o “Plano Geral” propõe a estratégia de mercado baseado no mercados de alto valor, fornece produtos e serviços direccionados e promove a diversificação da estrutura de origem do mercados de visitantes. Esta revisão analisa o comportamento de consumo e a motivação dos turistas, aprofunda o perfil do grupo de turistas em Macau e apresenta propostas de melhoria correspondentes.

Situação actual

- Os visitantes chegados vêm principalmente do Interior da China, Hong Kong e região de Taiwan. Estes três mercados principais respondem por mais de 90% do total.

Mercado de visitantes chegados a Macau em 2019



- Os motivos tradicionais dos visitantes a Macau são compras, gastronomia, entretenimento, lazer, turismo e viagens de negócios. Nos últimos anos, alguns motivos de mercados emergentes têm se desenvolvido rapidamente, assim como:



Viagem de fotografia para casamento



Cuidados de saúde



Gestão de fortunas

Fonte de dados: Direcção dos Serviços de Turismo (DST), Investigação e elaboração pela equipa de revisão

Ponto de melhoria

Pode concentrar-se nos clientes de alto valor e das prioridade e promoção, a casais jovens, colarinhos brancos, famílias de rendimento médio e alto e jovens da Geração Z, e pode ser melhorado nos seguintes dois aspectos:

- Produtos e serviço**
 - É necessário ajustar os produtos turísticos de acordo com as preferências dos visitantes, oferecendo uma experiência turística temática, promovendo o consumo diversificado e mantendo a exclusividade e a novidade dos produtos.
 - É necessário fornecer serviços completos de acordo com as preferências dos visitantes, como viagem de fotografia para casamento, gestão de fortunas, cuidados de saúde e outros produtos e serviços.
- Promoção de destino**
 - É necessário usar “Big Data” de visitantes do mercados de visitantes mais detelhado para fazer análise.
 - É necessário examinar e classificar o grupo de visitante-alvo e fazer promoção direccionada. Pode aproveitar plataformas de comércio electrónico, maduras para obter dados para promoção precisos e estabelecer uma imagem turística com as características de Macau.

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 4. Diversificação dos mercados de visitantes



Oferecer produtos turísticos personalizados

Analisar canais de mercado e elaborar promoção precisa

Melhorar o sistema de serviço



Fornecer experiências de viagens temáticas personalizadas para diferentes grupos-alvo

Prolongar a permanência dos visitantes através de aprofundar o produto turístico “multi-destinos” na área da Grande Baía / Hengqin



Fornecer serviços diferenciados de acordo com as necessidades e preferências dos visitantes, a fim de atrair clientes de alto valor



Reforçar a análise de Big Data de mercado emergente de visitantes, com o objectivo de fornecer bases para promoção precisa

Avaliar a eficácia de vários canais de promoção de forma contínua e distribuir recursos de promoção de forma razoável

Estabelecer uma imagem de destino única e realizar a monetização do tráfego

Aprofundamento de assuntos-chave



Assunto-chave 5. Turismo inteligente liderado pela tecnologia

Nos últimos anos, o turismo inteligente tem se tornado uma das direcções principais no desenvolvimento de destinos turísticos globais. Em cooperação com a visão de desenvolvimento do governo da RAEM para “acelerar a construção da cidade inteligente”, três objectivos de turismo inteligente foram propostos em 2016: aplicativos inteligentes para melhorar a experiência turística, análise do comportamento dos visitantes através de Big Data e supervisão inteligente da tecnologia da informação, dedicando-se à construção do destino turístico inteligente para Macau.

Baseada nestes três objectivos principais, a revisão pesquisa e estabelece três critérios de avaliação para a infraestrutura de turismo inteligente, a experiência dos visitantes, a riqueza do ecossistema e o grau de aplicação de tecnologia inteligente em destino turístico de Macau, e analisa os actuais pontos de melhoria e propostas de optimização para o turismo inteligente de Macau.

Objecto	Situação actual	Ponto de melhoria
Melhorar a experiência turística dos visitantes antes, durante e depois da viagem através de aplicações de turismo inteligente	<ul style="list-style-type: none">Neste momento, a experiência do turismo inteligente ainda apresenta uma situação espalhada.A experiência turística inteligente é principalmente com saída unilateral.	<ul style="list-style-type: none">É necessário fazer integração para fornecer experiência de destino de ponta a ponta e uma viagem perfeita e personalizada.É necessário reforçar a interação multidireccional entre os visitantes e as atracções dos visitantes.
Aproveitar o Big Data para analisar o comportamento de visitantes	<ul style="list-style-type: none">Actualmente, tem apenas análise visual de Big Data através de aplicativos.A parceria público-privada na tecnologia da informação e a cooperação na indústria do turismo ainda estão no início.	<ul style="list-style-type: none">Pode desenvolver gradualmente os serviços derivados, assim como ferramentas de auto avaliação e análise de dados futuros e previsões.Ainda há grande espaço de melhoria na plataforma online para a indústria de turismo obter informações, compartilhar dados, e fazer intercâmbio e cooperação.
Aproveitar a tecnologia da informação para monitorar atracções turísticas/localidade com grande fluxo para desvio	<ul style="list-style-type: none">Actualmente, a aplicação inteligente de fluxo de visitante que prevê a situação do fluxo dos visitantes nas atracções turísticas já cobre 20 pontos em Macau. A taxa de utilização ainda pode ser melhorada.	<ul style="list-style-type: none">Os aplicativos inteligentes de fluxo de visitantes podem ser apresentados através de diferentes maneiras, a fim de reforçar a promoção.É necessário melhorar gradualmente a função de monitoramento do fluxo de visitantes em tempo real e fazer desvio.

Aprofundamento de assuntos-chave

Situação actual

Ponto de melhoria

Sugestões

Assunto-chave 5. Turismo inteligente liderado pela tecnologia



Reforçar a aplicação de tecnologia inovadora, melhorar a aplicação tecnológica da infraestrutura de serviços turísticos de Macau e aumentar a experiência de viagem dos visitantes

Promover o desenvolvimento online e das plataformas da indústria do turismo, melhorando o ambiente de desenvolvimento da indústria do turismo online de Macau

Melhorar o modelo e processo de negócios através do desenvolvimento de novas infraestruturas, como 5G, Internet das Coisas, inteligência artificial e Big Data, etc



Aproveitar a tecnologia de nuvem e de Big Data para melhorar a interoperabilidade e interconexão das informações na indústria

Expandir os recursos abertos de dados, incentivando as PME a utilizar recursos científicos e tecnológicos



Aproveitar a tecnologia da informação para monitorar atracções turísticas/ localidade com grande fluxo para desvio



5. Revisão e modificação do plano

Revisão e modificação do plano

A fim de tornar Macau num Centro Mundial de Turismo e Lazer, em 2017, o “Plano Geral” propõe um total de 8 objectivos, 33 estratégias, 29 recomendações de planeamento e 91 planos de acção a curto, médio e longo prazo.

Depois da revisão, um plano de acção original já não é aplicável. Em resposta às mudanças actuais no ambiente turístico, esta revisão aprofunda os 62 planos de acção originais a curto prazo já alcançados e rever, actualizar e integrar os restantes 28 planos de acção que estão em processo. Ao mesmo tempo, adiciona 16 novos planos de acção, totalizando 91 planos de acção depois da revisão.

Os planos de acção são classificados como planos faseados (0-5 anos) e planos de longo prazo (com duração de 6 anos ou mais) de acordo com o período. Depois da revisão e modificação, existem agora 77 planos faseados, e 14 planos de longo prazo.



Plano Geral Original

69

Planos de acção de curto prazo

22

Planos de acção de médio e longo prazo



Plano Geral Revisado

77

Planos faseados

14

Planos de longo prazo

Revisão e modificação do plano

Objectivo 1. Reforçar a diversidade dos produtos e experiências turísticas

Recomendações de planeamento	Planos faseados	Planos de longo prazo
<p>P1.1 Introduzir produtos turísticos marítimos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.1.1 Enriquecer e melhorar o projecto turístico de passeio marítimo • P 1.1.2 Continuar a desenvolver mais actividades desportivas marítimas • P 1.1.3 Melhorar e otimizar o projecto turístico de iate 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.1.4 Por meio do desenvolvimento abrangente de produtos turísticos marítimos, torna Macau numa cidade central para “um itinerário multi-destinos” na Área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau
<p>P1.2 Desenvolver instalações turísticas icónicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.2.1 Continuar a melhorar o Museu do Grande Prémio de Macau • P 1.2.2 Continuar a actualizar as instalações do turismo familiar para “educação através da diversão” • P 1.2.3 Desenvolver um centro de convenções e exposições multifuncionais 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.2.4 Estabelecer equipamentos culturais urbanos na cidade nova • P 1.2.5 Remodelar o Museu do Vinho • P 1.2.6 Promover a construção de sítios de convenções e exposições multifuncionais (Novo)
<p>P1.3 Enriquecer actividades e experiências turísticas icónicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.3.1 Enriquecer actividades e programas nocturnos • P 1.3.2 Realizar eventos culturais características de Macau • P 1.3.3 Continuar a introduzir aplicações de tecnologia turística inteligente em atracções turísticas actuais • P 1.3.4 Incentivar as comunidades e empresas privadas a criar novas experiências turísticas • P 1.3.5 Aprofundar a construção de Cidade Criativa de Gastronomia • P 1.3.6 Em combinação com a realização de eventos de grande dimensão, continua a lançar actividades divertidas ao longo do ano • P 1.3.7 Desenvolver experiências turísticas de alta qualidade (Novo) • P 1.3.8 Desenvolver actividades de exposições culturais e criativas (Novo) 	
<p>P1.4 Alargar as escolhas de acomodação e retalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.4.1 Continuar a incentivar o desenvolvimento de escolhas diversificadas de acomodação • P 1.4.2 Continuar a promover o desenvolvimento das boutiques de retalho da marca de Macau 	<ul style="list-style-type: none"> • P 1.4.3 Estabelecer áreas da restauração, lazer e entretenimento na Cidade Nova

Acções específicas em foco:

- Discutir com operadores dos passeios marítimos sobre plano de melhoria da rota e do tema actual com o objectivo de enriquecer a experiência turística marítima.
- Reforçar a cooperação profunda entre Hengqin, Guangdong e Macau, assim de promover o desenvolvimento dos recursos turísticos nas duas margens do rio e entre as ilhas da região em conjunto.
- Adicionar elementos de educação e diversão nas atracções adequadas, continuando a desenvolver mais instalações para visitantes familiares.
- Conjuguar os recursos ecológicos de Macau com o desenvolvimento de roteiros turísticos ecológicos.
- Incentivar os artistas locais a actuarem ou participarem nos programas estrangeiros para aumentar a fama de Macau.
- Reforçar a promoção das actividades nocturnas características, apresentando os recursos turísticos nocturnos de Macau aos visitantes de forma tridimensional.
- Comunicar com os prestadores de serviços de helicóptero a fim de promover passeios de helicóptero nas condições viáveis.
- Continuar a promover a Feira de Artesanato do Tap Siac como o posicionamento de projecto de desenvolvimento cultural e criativo na área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau.
- Continuar a promover a Freguesia de São Lázaro e outras áreas potenciais para distritos culturais e criativos.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 2. Melhorar a qualidade e as competências dos serviços turísticos

Recomendações de planeamento	Planos faseados
<p>P2.1</p> <p>Plano de desenvolvimento de habilidades da mão-de-obra e de desenvolvimento de carreira</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 2.1.1 Promover o desenvolvimento de habilidades e a continuidade da carreira da mão-de-obra em Macau• P 2.1.2 Continuar a prever o desenvolvimento de habilidades da indústria do turismo e da mão-de-obra• P 2.1.3 Discutir a procura de trabalhadores não residentes e as políticas relevantes na indústria do turismo de Macau• P 2.1.4 Promover o desenvolvimento internacional das habilidades da mão-de-obra de Macau• P 2.1.5 Aproveitar Macau como uma base de educação e formação de turismo na área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau (Novo)
<p>P2.2</p> <p>Implementar qualidade integrada de turismo um sistema garantido de gestão da aprendizagem online</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 2.2.1 Continuar a estabelecer um sistema de gestão da aprendizagem online
<p>P2.3</p> <p>Elevar os níveis dos serviços de turismo para alinhar-se com os padrões internacionais</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 2.3.1 Continuar a implementar o Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade• P 2.3.2 Incentivar os residentes a participar activamente na promoção do turismo e da cultura de Macau, e promover uma “hospitalidade universal”

Acções específicas em foco:

- Explorar e compilar o plano de desenvolvimento de formação de habilidade internacional.
- Proporcionar cursos de formação ou testes de habilidades reconhecidos a nível nacional ou internacionalmente, e promover um teste para vários certificados.
- Aprofundar a investigação e intercâmbio com outras instituições de educação de turismo na área da Grande Baía e reforçar a cooperação no desenvolvimento de recursos humanos, educação e formação turística.
- Continuar a digitalização dos cursos de formação elegíveis, para facilitar aos residentes o estudo a qualquer hora e em qualquer lugar.
- Durante grandes eventos e períodos de pico turístico, colaborar com associações ou escolas para encorajar os residentes e estudantes a participar no trabalho de auxílio, promovendo o turismo de Macau.
- Continuar a realizar e aprofundar os “Embaixadores Culturais”, e apresentar a história cultural de Macau ao mundo.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 3. Construir a imagem de Macau como um destino turístico de múltiplas estadias e desenvolver mercados de turismo de alto valor

Recomendações de planeamento	Planos faseados
P3.1 Reforçar as actividades de promoção para visitantes de alto valor	<ul style="list-style-type: none">• P 3.1.1 Executar pesquisas e análises sobre os mercados-alvo• P 3.1.2 Reforçar as actividades de promoção para os visitantes de alto valor
P3.2 Transformar Macau num destino turístico de vários dias	<ul style="list-style-type: none">• P 3.2.1 Optimizar a estratégia de promoção global• P 3.2.2 Reforçar a promoção do plano de viagem de vários dias• P 3.2.3 Aprofundar a imagem de marca existente de Macau e torná-la num destino de viagem “Um Itinerário Multi-destino”
P3.3 Reforçar organização e promoção de convenções e exposições e viagens de negócios	<ul style="list-style-type: none">• P 3.3.1 Reforçar o intercâmbio de informações sobre “Turismo + Convenções e Exposições”• P 3.3.2 Continuar a implementar o “Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições”• P 3.3.3 Através da cooperação internacional e regional, promover activamente a indústria de convenções e exposições• P 3.3.4 Optimizar e melhorar a aplicação electrónica de serviços relacionados às convenções e exposições e programas de apoio financeiro
P3.4 Actualizar o sistema e conteúdo de promoção online	<ul style="list-style-type: none">• P 3.4.1 Optimizar os sites de viagens e aplicativos móveis• P 3.4.2 Adotar vários planos de promoção para a construção da marca de Macau

Acções específicas em foco:

- Realizar regularmente promoções turísticas a cidades do Interior da China com um grande número de visitantes a Macau ou com maior poder de compra.
- Reforçar a cooperação com comércio electrónico e media na internet no mercado de visitantes para obter perfil dos viajantes do mercado de visitantes.
- Continuar a promover o desenvolvimento de Macau como uma cidade central para o turismo de “Um Itinerário multi-destino” na área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, e prolongar o tempo de estadia dos visitantes.
- Colaborar com cidades da área da Grande Baía e negociar sobre a realização de convenções e exposições internacionais em Macau, a fim de promover o desenvolvimento económico.
- Esforçar-se para conferências profissionais regionais / internacionais se instalarem em Macau.
- Avaliar e utilizar mais meios de comunicação para reforçar a promoção da imagem de Macau como uma cidade “multicultural”, de “plataforma sino-portuguesa”, de “capital da gastronomia” e “saúdável, segura e agradável para viajar”.
- Incentivar os influenciadores digitais de viagens a descobrir atracções locais pequenas e apresentá-las ao vivo online.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 4. Optimizar o modelo de desenvolvimento urbano

Recomendações de planeamento	Planos faseados	Planos de longo prazo
<p>P4.1 Usar espaços com potencial turístico para se desenvolver em novas atracções</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.1.1 Planeamento e utilização da área do Estaleiros Navais de Lai Chi Vun • P 4.1.2 Continuar a ajudar o desenvolvimento, utilização, renovação e restauração dos edifícios antigos valiosos 	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.1.3 Actualização da área do porto interior • P 4.1.4 Planeamento e desenvolvimento das áreas turísticas razoavelmente • P 4.1.5 Promoção na utilização flexível da área com o tema da história e cultura
<p>P4.2 Conectar perfeitamente com as cidades vizinhas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.2.1 Melhorar a conectividade do Aeroporto de Macau com outras cidades (Novo) • P 4.2.2 Promover a construção da linha do Metro Ligeiro de ligação a Hengqin (Novo) • P 4.2.3 Aumentar a conectividade entre os aeroportos da Área da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau e de Macau 	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.2.4 Ligação de Macau à rede ferroviária regional
<p>P4.3 Extensão das medidas ambientais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.3.1 Extensão do Prémio Hotel Verde • P 4.3.2 Actualização das normas ambientais dos veículos • P 4.3.3 Incentivar hotéis e indústrias relacionadas ao turismo a adoptarem normas de construção ecológica a nível internacional 	
<p>P4.4 Melhoria do ambiente pedestre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 4.4.1 Continuar a melhorar o ambiente pedestre • P 4.4.2 Continuar a otimizar o sistema de informação urbana 	

Acções específicas em foco:

- Planear instalações culturais ao nível da cidade na área dos Estaleiros Navais de Lai Chi Vun.
- Em termos das áreas culturais e históricas existentes, tais como a Fábrica de Panchões de Iec Long, Pátio da Eterna Felicidade, enriquecer ainda mais os elementos do turismo cultural por meio do modelo de operação das parcerias público-privadas.
- Aumentar a vitalidade da economia de porto interior e identificar mais lojas especializadas e PMEs qualificadas para se instalarem.
- Promover a construção da linha do Metro Ligeiro de ligação a Hengqin, a fim de melhorar a conveniência da chegada dos residentes e visitantes ao porto de Hengqin.
- Expandir a capacidade de recepção de aeroportos e portos e reforçar as ligações aéreas com outras cidades.
- Continuar a melhorar o projecto de Prémio Hotel Verde, a fim de promover a indústria hoteleira a adoptar normas ecológicas a nível internacional para construção e utilização de equipamentos ambientalmente amigável.
- Embelezar o ambiente pedestre, aumentar a atmosfera cultural e artística da área e otimizar a conectividade e o conforto.
- Estabelecer sinalização turística e sistema de informação urbana em áreas apropriadas, continuar a melhorar a sinalização de transporte e da cidade.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 5. Gerir a capacidade de recepção da indústria do turismo de Macau

Recomendações de planeamento	Planos faseados	Planos de longo prazo
<p>P5.1 Estabelecer indicador-chave de desempenho para monitorizar a capacidade de acolhimento turístico de Macau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.1.1 Optimizar a capacidade de acolhimento anual de turismo 	
<p>P5.2 Medidas de gestão e melhoria para atracções turísticas lotadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.2.1 Incluir o plano de gestão da capacidade de acolhimento das atracções turísticas ao Plano de Salvaguarda e Gestão do Centro Histórico de Macau • P 5.2.2 Tomar medidas para melhorar as atracções turísticas lotadas • P 5.2.3 Incentivar a dispersão de visitantes para outras atracções e promover o turismo fora de época (Novo) 	
<p>P5.3 Implementar políticas de melhoria dos transportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.3.1 Continuar a avaliar o fluxo de pessoas e a capacidade de transporte nas atracções turísticas • P 5.3.2 Melhorar em contínuo os serviços de taxi • P 5.3.3 Arranjar razoavelmente a taxa de utilização de cada porto 	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.3.4 Auxiliar a construção do sistema do Metro Ligeiro e estendê-lo a todos os portos de entrada e saída • P 5.3.5 Desenvolver o transporte marítimo de Macau (Novo)
<p>P5.4 Incentivar a redução de resíduos e recuperação de recursos na indústria do turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.4.1 Incentivar os hotéis a praticarem activamente a reciclagem de resíduos sólidos • P 5.4.2 Expandir o sistema de reciclagem de resíduos público para zonas com grande fluxo de visitantes • P 5.4.3 Implementar a construção e melhoria de estações de tratamento de águas residuais 	<ul style="list-style-type: none"> • P 5.4.4 Promover a implementação de construção de sistema de reutilização de água residuais

Acções específicas em foco:

- Desenvolver planos de emergência para períodos de pico e emergências e implementar medidas de controle de fluxo, dependendo das condições locais das atracções turísticas.
- Acrescentar actividades e experiências nocturnas para as atracções mais concorridas, distraindo assim alguns dos visitantes diurnos.
- Promover experiências de viagem de baixa temporada e incentivar as empresas a lançar pacotes de viagem para viajantes específicos.
- Criar condições para melhorar a utilização dos portos de entrada e saída para residentes e visitantes, como Porto do Hengqin, Porto de Qingmao e Ponte de Hong Kong-Zhuhai-Macau, etc.
- Promover a construção do metro ligeiro, e discutir o desenvolvimento de mais linhas no futuro, reforçando a ligação e taxa de utilização do metro ligeiro em Macau.
- Em linha com o desenvolvimento de projectos de turismo marítimo e o estabelecimento de novos terminais no futuro, aproveitar os terminais para desenvolver o tráfego marítimo de Macau.
- Continuar a utilizar os critérios de avaliação do “Prémio Hotel Verde Macau”, incentivando os hotéis a fazer reciclagem dos resíduos sólidos.
- Promover a construção de estações de tratamento de água e redes de condutas e outras instalações, e estabelecer um sistema de gestão da reutilização de água e especificações técnicas.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 6. Implantar e aplicar tecnologias inovadoras

Recomendações de planeamento	Planos faseados	Planos de longo prazo
<p>P6.1</p> <p>Desenvolver plataformas de intercâmbio de informações turísticas e turismo inteligente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.1.1 Aproveitar tecnologias de nuvem e de Big Data para melhorar a interoperabilidade de informações na indústria 	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.1.2 Promover o bom desenvolvimento do turismo inteligente (Novo)
<p>P6.2</p> <p>Utilizar tecnologias inovadoras para melhorar a experiência turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.2.1 Continuar a promover a inovação de tecnologia para melhorar a experiência dos visitantes • P 6.2.2 Melhorar a utilização da rede e instalações auxiliares electrónicas e expandir a cobertura • P 6.2.3 Ajudar as PME's a adoptar tecnologias inovadoras (Novo) 	
<p>P6.3</p> <p>Aproveitar tecnologia de segurança inteligente para reforçar o sistema de segurança turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 6.3.1 Continuar a estabelecer e melhorar o sistema de gestão e monitoramento de multidões • P 6.3.2 Continuar a estabelecer o “Sistema de Videovigilância da Cidade de Macau” (“Olhos no Céu”) e cobri-lo para áreas turísticas 	

Acções específicas em foco:

- Incentivar a indústria a participar na abertura de dados, continuar a melhorar e enriquecer o conjunto de dados da plataforma de dados multifuncional e reforçar a interconexão de informações na indústria.
- Proporcionar guia de realidade virtual aos pontos turísticos do património mundial, para oferecer experiências alternativas quando as atracções turísticas não estão abertas ao público.
- Aumentar o número de pontos de serviço de “FreeWiFi.MO” e incentivar mais organizações privadas a fornecer serviços de Wi-Fi gratuitos a fim de expandir a cobertura das redes.
- Dedicar-se em ajudar as empresas a utilizar mais ferramentas tecnológicas em diferentes áreas, tais como promoção, vendas, pagamento, gerenciamento, etc., com o objectivo de aumentar a popularidade das ferramentas tecnológicas aplicadas nas empresas.
- Apoiar a digitalização da indústria da restauração de Macau, incentivar mais restaurantes a registarem na plataforma de promoção alimentar, utilizando sistema electrónico de recolha e encomenda e melhorando a experiência dos visitantes.
- Aproveitar tecnologias inovadoras para monitorar o fluxo de pessoas nas atracções turísticas / pontos densamente povoados e fornecer previsões de gestionamento de visitantes.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 7. Reforçar a cooperação turística

Recomendações de planeamento	Planos faseados	Planos de longo prazo
<p>P7.1 Revisão da legislação relacionada ao turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.1.1 Revisão do regime jurídico das agências de viagens e da profissão de guia turístico (Decreto-Lei n.º 48/98/M) 	
<p>P7.2 Melhorar o regime de concessão de licença</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.2.1 Introduzir o regime de autorização temporária de funcionamento em conjunto com a entrada em vigor da “Lei da actividade dos estabelecimentos da indústria hoteleira” • P 7.2.2 Optimizar do processo da solicitação de licença e serviços 	
<p>P7.3 Optimização da cooperação entre sectores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.3.1 Melhoria da conta satélite do turismo e outros dados turísticos relevantes (Novo) 	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.3.2 Revisão das funções e estrutura do sector do turismo para responder ao desenvolvimento social (Novo)
<p>P7.4 Reforçar as parcerias público-privadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P 7.4.1 Discutir com frequência com operadores de jogos sobre RSE e implementação de trabalho • P 7.4.2 Optimização dos modelos de cooperação entre o sector público e privado (Novo) 	

Acções específicas em foco:

- Promover a revisão do regime jurídico das agências de viagem e da profissão de guia turística, e otimizar a supervisão do mercado.
- Revisar os procedimentos actuais da solicitação e renovação de licenças e, para responder ao desenvolvimento do governo electrónico, e lançar os aplicativos de vários serviços eletronicamente de forma ordenada.
- Continuar a melhorar a conta satélite do turismo e otimizar os dados da pesquisa de consumo de visitantes.
- Acompanhar e trabalhar na concessão de contratos para novas operações de jogo.
- Incentivar a participação de instituições privadas, empresas e associações na organização de diferentes eventos, tais como festivais, eventos culturais e desportivos para enriquecer o conteúdo e aumentar o nível de contacto.

Revisão e modificação do plano

Objectivo 8. Consolidar a posição de Macau no contexto do turismo regional e internacional como cidade turística fulcral

Recomendações de planeamento	Planos faseados
<p>P8.1</p> <p>Reforçar a cooperação entre os governos regionais em áreas-chave</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.1.1 Com a melhoria contínua na eficiência da passagem aduaneira de viajantes, promover medidas de facilitação de vistos entre Macau e Hengqin• P 8.1.2 Expandir a cobertura do programa de Turismo Individual com Embarcações de Recreio• P 8.1.3 Reforçar a cooperação turística aprofundada entre Macau e Hengqin (Novo)• P 8.1.4 Juntamente com as outras cidades da Grande Baía de Guangdong, Hong Kong e Macau, pôr foco na construção de uma marca unificada dos destinos turísticos (Novo)
<p>P8.2</p> <p>Cooperar e desenvolver os produtos turísticos estratégicos com cidades vizinhas ou outras cidades internacionais</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.2.1 Continuar a explorar produtos turísticos transfronteiriços e realizar promoções turísticas conjuntas• P 8.2.2 Aprofundar a comunicação e cooperação com os países lusófonos• P 8.2.3 Realizar eventos dos sectores de turismo, convenções e exposições, cultura e desporto na Grande Baía• P 8.2.4 Retomar o turismo e os contactos interpessoais com outros países e regiões (Novo)
<p>P8.3</p> <p>Aumentar a fama e influência internacional de Macau</p>	<ul style="list-style-type: none">• P 8.3.1 Aumentar a fama internacional de Macau pelo ganho dos prémios de turismo• P 8.3.2 Reforçar activamente o papel e a posição de Macau em organizações e instituições internacionais

Acções específicas em foco:

- Esforçar-se para estender, de forma gradual, o “Turismo Individual com Embarcações de Recreio” para outros locais que não Zhongshan, especialmente Hengqin em Zhuhai, Qianhai em Shenzhen, Nansha em Guangzhou e Hainan.
- Promover o itinerário multi-destino para visitantes internacionais, através de discussões com o Interior da China sobre a optimização da política de vistos para visitantes internacionais a entrar no Interior da China.
- Promover o desenvolvimento complementar dos recursos turísticos de Macau e da Ilha de Hengqin, impulsionando o sector a explorar mais itinerários turísticos de alta qualidade e inovadores.
- Colaborar activamente com museus e galerias da área da Grande Baía e de outras cidades do Interior da China, em termos da curadoria colaborativa ou exposição das colecções de forma mútua, a fim de fortalecer a comunicação entre as cidades.
- Promover e co-organizar, em conjunto com Guangdong e Hong Kong, eventos desportivos tradicionais da cultura Lingnan, tais como o Torneio Internacional de Convite de Barco de Dragão, o Torneio de Performance de Dança do Leão e o Torneio de Performance de Artes Marciais Tradicionais, e transformá-los em eventos desportivos de nível internacional.
- Basedado na assinatura de memorandos de entendimento sobre a cooperação turística com países de língua portuguesa e na oferta de cursos de formação, dedicar-se a comunicar mais com as organizações turísticas locais para coordenar e promover a cooperação multifacetada no sector do turismo.
- Participar activamente em conferências e actividades de várias organizações internacionais de turismo, reforçando ainda mais a visibilidade de Macau na comunidade turística internacional e a competitividade entre os destinos turísticos.
- Macau, sendo Rede de Cidades Criativas da UNESCO na área de Gastronomia, tem estabelecido amizade com outras cidades membros.

6. Revisão e modificação de cenário de crescimento e indicador-chave



Revisão e modificação de cenário de crescimento e indicador-chave

Com base nas metodologias de previsão do Fundo Monetário Internacional, da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas e do Instituto de Investigação Turística da China para o desenvolvimento do turismo pós-pandémico, esta revisão utiliza um período de revisão de cinco anos e um modelo de série temporal ARIMA para fornecer uma previsão da indústria turística básica e indicadores para Macau em 2025.

Contudo, como a indústria do turismo é susceptível a factores externos e a situação pandémica global permanece incerta, as previsões baseiam-se em factores previsíveis (por exemplo, alterações nas intenções de viagem, atractividade dos produtos e serviços turísticos, etc.) e ainda não têm em conta as restrições de viagem devido as pandemias inesperadas, alterações nas políticas da passagem fronteiriça, a velocidade da recuperação económica, a eficácia da vacinação, etc. Por conseguinte, os números relevantes ainda estão sujeitos a alterações.

Os resultados previstos dos cenários de crescimento e dos indicadores-chave são os seguintes:

Indicadores-chave do sector do turismo			
	2019	2020	2025
Programas	Números reais	Números reais	Gama de previsões e tendências
Número total de entrada de visitantes (pessoas)	39.406.181	5.896.848	36 a 41 milhões
Gastos não relacionados com o jogo (mil milhões de patacas)	64,08	11,94	Regresso aos níveis pré-pandémicos
Duração média da estadia dos visitantes que pernoitam (dias)	2,2	2,8	2,5 - 2,9
Percentagem de pernoitas (%)	47,3	47,9	Manter uma tendência ascendente constante
Número de quartos de hotel (quartos)	41.148	41.884	46.800 - 53.800
Número de empregados activos nas indústrias relacionadas com o turismo (pessoas)	203.200	Não aplicável*	Regresso aos níveis pré-pandémicos
Taxa de ocupação hoteleira (%)	90,8	28,6	Regresso aos níveis pré-pandémicos
Despesas per capita dos visitantes (patacas)	1.626	2.025	Manter uma tendência ascendente constante

*Dados relativos às contas satélites do turismo actualizados para 2019



7. Resumo e perspectiva



Resumo e perspectiva

Construir um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”: Com a publicação das “Linhas Gerais de Planeamento para o Desenvolvimento da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau” e do “14.º Plano Quinquenal Nacional”, o posicionamento de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer” tornou-se cada vez mais claro. Ao mesmo tempo, muitos factores como a pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus, o padrão nacional de desenvolvimento de duplo ciclo, a tendência de transformação online e o aprofundamento do modelo das parcerias público-privadas, levaram a mudanças significativas no ambiente interno e externo do desenvolvimento turístico de Macau. Através desta revisão, aprofundar o conteúdo do plano e fazer ajustamentos ao plano de acção para assegurar que as prioridades e estratégias de desenvolvimento propostas no plano estejam em conformidade com as últimas tendências e necessidades de desenvolvimento.

Revisão da implementação: Desde o lançamento do “Plano Geral”, o Governo, a indústria do turismo, grupos comunitários e residentes locais têm trabalhado juntos para alcançar os objectivos no desenvolvimento de produtos e serviços turísticos, construção da imagem de destino turístico, aplicação de tecnologia inovadora, colaboração intersectorial e industrial, e alinhamento com os padrões das principais cidades turísticas globais. Até ao final de 2020, um total de 62 dos 69 planos de acção de curto prazo propostos no “Plano Geral” foram cumpridos, enquanto 22 planos de acção de médio e longo prazo já estão em curso de forma ordenada. Além disso, nos últimos anos, o Governo da RAEM realizou estudos aprofundados sobre os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e trabalhou respeitando os requisitos e orientações relevantes para alcançar um desenvolvimento urbano sustentável.

Perspectivas de desenvolvimento do turismo na era pós-pandémica: O súbito surto da pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus deu um duro golpe na indústria global do turismo, expondo ao mesmo tempo em particular os problemas da estrutura industrial homogénea de Macau, dominada pela indústria do jogo, e a falta de diversificação no mercado de visitantes. Por outro lado, o modelo de serviço “no-touch” desencadeado pela pandemia, a interacção das tecnologias de informação e a promoção das plataformas do “live streaming” e social media, proporcionaram novas ideias para enriquecer o portfólio turístico de Macau, melhorar a qualidade dos serviços e expandir a sua visibilidade e influência internacional. Com a situação pandémica amplamente estabilizada, o Governo, a indústria e os residentes estão cautelosamente optimistas quanto às perspectivas de recuperação e desenvolvimento da indústria turística de Macau, e estão a promover activamente a construção de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

Alargar a cadeia da indústria do turismo para promover a diversificação económica moderada: “Turismo +” é uma das principais iniciativas para promover a diversificação económica moderada em Macau, utilizando o turismo como vector de desenvolvimento de novas indústrias como o desporto, o negócio de convenções e exposições, a saúde, os serviços de educação e a criatividade cultural. Com a adição de novos elementos da indústria, também se irá complementar os produtos turísticos existentes, atraindo assim mais visitantes a Macau e prolongando a sua estadia. No futuro, a indústria do turismo de Macau continuará a explorar a integração transfronteiriça do “turismo +” e a esforçar-se por enriquecer a indústria do turismo, promovendo o desenvolvimento conjunto do turismo de lazer e de várias novas indústrias.

Um novo capítulo na cooperação regional de turismo: O desenvolvimento da indústria turística de Macau está intimamente ligado a Hengqin, à área de Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau e aos países ao longo da “Uma Rota, Uma Faixa”. No futuro, com base nos recursos turísticos comuns e no contexto histórico e cultural, Macau irá aprofundar a cooperação regional de turismo em vários aspectos, tais como mecanismo institucional, infraestruturas, promoção, colaboração turística e sinergia da indústria de “turismo +”, a fim de se alinhar com a visão de “cooperação mutuamente benéfica e vantajosa para ambas as partes na região”.

Resumo e perspectiva

Acelerar o desenvolvimento do turismo inteligente: Melhorar a aplicação das tecnologias de informação e criar um destino turístico inteligente é uma das iniciativas estratégicas na construção de um “Centro Mundial de Turismo e Lazer” em Macau. A inovação e transformação a vários níveis, desde o planeamento e gestão até à implementação, são necessários durante o processo, e também enfatizam a cooperação e partilha de informação entre os sectores público e privado. O desenvolvimento futuro do turismo inteligente em Macau irá aprender activamente com a experiência bem-sucedida de destinos turísticos inteligentes no país e no estrangeiro, e continuará a melhorar a experiência do visitante através de aplicações de turismo inteligente, melhoria da eficiência da supervisão e construção de um ecossistema de turismo inteligente abrangente.

Desenvolvimento turístico sustentável: A chegada do novo surto da pandemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus proporciona uma importante oportunidade para Macau reexaminar a capacidade de acolhimento turístico, estabelecer medidas de monitorização e resposta ao fluxo de visitantes e melhorar as suas infraestruturas. À medida que a indústria turística de Macau recupera gradualmente para os níveis pré-pandémicos, o seu desenvolvimento deve ser equilibrado com os recursos naturais locais, a qualidade de vida dos residentes e o desenvolvimento social. No futuro, o governo e a indústria do turismo esforçar-se-ão para reduzir os impactos negativos do desenvolvimento turístico e implementar activamente o conceito de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas, fazendo do turismo uma indústria verdadeira de, para e pelo povo.

Implementação do “Plano Geral” ajustado: O “Plano Geral” ajustado reviu os planos de acção relevantes e os indicadores-chave de desempenho de acordo com os últimos desenvolvimentos e tendências do turismo. As revisões anuais serão realizadas de forma contínua e serão repetidas no momento apropriado para ajustar o foco e a direcção do trabalho, conforme apropriado. A revisão e a implementação das futuras propostas de planeamento continuarão a exigir a cooperação de todos os departamentos governamentais, empresas e residentes, num esforço para ultrapassar as várias dificuldades e obstáculos, e acelerar a concretização do objectivo estratégico global de transformar Macau num “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.

Resiliência em crises e desafios: Embora a situação global da pandemia em Macau esteja actualmente a estabilizar, a situação global de prevenção e controlo de pandemias continua crítica, criando muitas incertezas para o desenvolvimento da indústria turística de Macau. A utilização flexível de tecnologias de segurança inovadoras e o aprofundamento das parcerias público-privadas podem reduzir eficazmente o impacto negativo das emergências na indústria turística de Macau. No futuro, Macau continuará a acompanhar e analisar vários dados básicos do turismo, a identificar rapidamente várias oportunidades e desafios, a ajustar as estratégias, indicadores e planos de acção relevantes no “Plano Geral” de forma atempada, de forma a melhorar continuamente a capacidade global de resposta a crises da indústria do turismo de Macau.

Olhar para um futuro brilhante com mãos dadas: Após mais de uma década de exploração, Macau entrou na fase de construção em grande dimensão do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”. Com o rápido desenvolvimento do turismo em Macau, o desenvolvimento das infraestruturas da cidade, a estrutura económica e industrial e o modelo de cooperação intersectorial foram ainda mais otimizados, tendo o grau de conectividade, visibilidade internacional e influência entre Macau e as regiões vizinhas sido efectivamente reforçado. Embora haja muitos desafios pela frente, o governo, a indústria do turismo e os residentes irão enfrentá-los activamente e aproveitar as oportunidades de forma a contribuir para a prosperidade da indústria do turismo e da cidade como um todo.



Lista de revisão



Comissionada por	Direcção dos Serviços de Turismo do Governo de RAEM
Equipa da revisão e pesquisa	Deloitte Serviços Consultadoria Limitada

Agradecimentos

A revisão do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau recebeu a participação e o apoio de vários intervenientes da indústria do turismo. A Direcção dos Serviços de Turismo gostaria de expressar o especial agradecimento às entidades e departamentos que prestaram assistência e comentários durante o processo de planeamento.

Órgãos governamentais / Conselho consultivo	
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP)	Instituto para os Assuntos Municipais (IAM)
Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSEDT)	Direcção de Inspeção e Coordenação de Jogos (DICJ)
Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL)	Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau (IPIM)
Autoridade Monetária de Macau (AMCM)	Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia (FDCT)
Direcção dos Serviços de Estatística e Censos (DSEC)	Conselho de Consumidores (CC)
Gabinete de Apoio ao Secretariado Permanente do Fórum para a Cooperação Económica e Comercial entre a China e os Países de Língua Portuguesa (GASPF)	Serviços de Polícia Unitários (SPU)
Corpo de Polícia de Segurança Pública (PSP)	Direcção dos Serviços de Educação e de Desenvolvimento da Juventude (DSEDJ)
Instituto Cultural (IC)	Instituto do Desporto (ID)
Serviços de Saúde (SS)	Fundo das Indústrias Culturais (FIC)
Instituto de Formação Turística de Macau (IFTM)	Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT)
Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água (DSAMA)	Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental (DSPA)
Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT)	Autoridade de Aviação Civil (AACM)
Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações (CTT)	Gabinete para o Desenvolvimento de Infraestruturas (GDI)
Comissão de Desenvolvimento de Talentos (SCDT)	Conselho para o Desenvolvimento Turístico (CDT)

Nota: Ordenados pelo portal do Governo da RAEM

Agradecimentos

Representantes especialistas

Fong Ka Chio

Tong Kai Chung

Fanny Vong Chuk Kwan

Instituições

Grupos profissionais / Associações

East Asia Airlines Limited

Associação Comercial de Macau

Galaxy Entertainment Group Limited

Associação Comercial de Macau Federal da Indústria de Convenções e Exposições

Melco Resorts & Entertainment Limited

Associação da Indústria de Transfronteiriça E-Commerce de Macau

MGM China Holdings Limited

Associação de Gestão de Comércio a Retalho de Macau

Sands China Limited

Associação Económica de Macau

Shun Tak China Travel — Companhia de Gestão de Embarcações (Macau)

Associação Industrial e Comercial da Zona Norte de Macau

SJM Resorts, S.A.

Centro de Pesquisa Estratégica para o Desenvolvimento de Macau

Wynn Resorts (Macau), S.A.

Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau

Agência de Transporte de Passageiros Yuet Tung, Lda.

Federação de Juventude de Macau

Instituto de Planeamento Urbano de Macau

União Geral das Associações dos Moradores de Macau

Nota: Ordenados pela primeira letra do nome português ou inglês

Para além das organizações/organismos acima mencionados, a Direcção dos Serviços de Turismo gostaria de agradecer aos outros cidadãos, departamentos, organizações e grupos que deram a sua opinião através de vários canais durante a preparação do relatório e durante o período de revisão.

Termos de utilização e isenção de responsabilidade

• Direitos autorais:

O Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau - Relatório de Revisão é publicado pela Direcção dos Serviços de Turismo de Macau e todos os direitos autorais e outros direitos sobre as informações contidas neste relatório pertencem à Direcção dos Serviços de Turismo ou ao fornecedor dos dados. É proibida a reprodução, duplicação ou publicação da totalidade ou parte dos dados contidos no relatório, incluindo mas não se limitando a todo o texto, dados, logotipos, imagens, mapas, imagens, etc, sem a autorização da Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM.

• Licença limitada

Qualquer instituição ou pessoa que deseje citar algum dos conteúdos deste relatório deve citar a Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da RAEM como fonte dos dados e não deve utilizar tais dados de forma alguma para enganar ninguém.

• Isenção de Responsabilidade

A Direcção dos Serviços de Turismo de Macau tem procurado assegurar a exactidão e exaustividade das informações e conteúdos deste relatório, mas nenhuma garantia, expressa ou implícita, é dada pela Direcção dos Serviços de Turismo de Macau quanto à exactidão ou exaustividade desses dados. A Direcção dos Serviços de Turismo não será responsável por quaisquer erros ou omissões em tais dados.

• Versão Principal

Este relatório de revisão está disponível em chinês, português e inglês. Em caso de qualquer inconsistência ou discrepância entre as versões, prevalece a versão em chinês.

Título: Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau - Relatório de Revisão
Produção: Direcção dos Serviços de Turismo
Edição: Departamento de Planeamento e Desenvolvimento da Organização
Entidade da revisão: Deloitte Serviços Consultadoria Limitada
Data de edição: Novembro 2021
(Não está à venda)
ISBN 978-99965-62-41-9



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

ISBN 978-99965-62-41-9



9 789996 562419