

de quiosques automáticos e o requerimento dos subsídios de nascimento, casamento e funeral, entre outros, na plataforma de serviços *online* através da conta *ePass*. O ponto de situação dos respectivos requerimentos poderá ser consultado *online*, de modo a prestar aos residentes um serviço mais conveniente e de melhor qualidade.

5. No domínio do Turismo

Em 2019, por ocasião do 20.º Aniversário do Estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau, os Serviços de Turismo irão realizar, juntamente com outros serviços governamentais, diversos eventos e festividades comemorativas. De acordo com as estratégias e recomendações do Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, implementar-se-á o impulsionamento dos planos de acção definidos no plano geral, com vista a dar um novo impulso ao desenvolvimento sustentável da indústria turística de Macau. Ao mesmo tempo, desenvolver-se-ão ordenadamente os trabalhos da construção da “Cidade Criativa de Gastronomia”, participar-se-á de forma activa no desenvolvimento dos destinos turísticos da Grande Baía e apoiar-se-á a criação da marca turística de “Uma Faixa, Uma Rota”. O “turismo inteligente” será promovido. A qualidade do turismo será otimizada e a diversidade dos produtos de turismo cultural será desenvolvida.

5.1. Aprofundamento da construção da “Cidade de Gastronomia” e aumento do efeito das acções da promoção turística

A adesão de Macau à Rede de Cidades Criativas da UNESCO constituiu uma enorme honra para Macau. Na área de gastronomia, através da “Divulgação”, “Criatividade” e “Intercâmbio”, continuar-se-á a apoiar o desenvolvimento do sector de restauração local bem como apresentar ao Mundo a gastronomia de Macau e os encantos da cultura tradicional local. Igualmente, aproveitando a distinção de “Cidade Criativa de Gastronomia” divulgar-se-á o Dia da Gastronomia Sustentável estipulado pela UNESCO, com vista a promover o desenvolvimento sustentável nomeadamente da protecção ambiental, do desenvolvimento económico, e da melhoria das condições sociais e da vida da população, elevando a indústria gastronómica a um novo patamar e explorando novas oportunidades de desenvolvimento.

Na sequência da campanha 2018 Ano da Gastronomia de Macau, continuar-se-á a realizar o Fórum Internacional de Gastronomia, Macau e a apoiar a realização de actividades internacionais relacionadas com a gastronomia. Em cumprimento das indicações da UNESCO, continuar-se-á a participar nas actividades organizadas pelos diferentes países e regiões membros da rede do mundo da “Cidade Criativa de Gastronomia” e iniciar-se-á a cooperação e o intercâmbio entre diferentes sectores das cidades criativas na zona asiática, utilizando a gastronomia como um elemento do património cultural imaterial de interligação, promovendo a criatividade como elemento estratégico de um desenvolvimento sustentável.

Continuar-se-á a utilização da “Gastronomia” como o tema principal para a promoção da imagem turística e cultural de Macau, fortalecendo a sustentabilidade, a criatividade e a divulgação da gastronomia macaense, promovendo a criação de uma base de dados com a sua história bem como informações sobre as receitas. Convidar-se-ão *Chefs* culinários do exterior para uma troca de ideias com os *Chefs* locais, e incentivar-se-á a criação de novas receitas da gastronomia macaense.

No sentido de aprofundar os conhecimentos dos residentes locais sobre a cultura gastronómica, serão adicionados continuamente elementos gastronómicos às actividades turísticas e eventos de grande escala, dando apoio às associações para organizarem diversas actividades sob o tema de gastronomia, de forma a aprofundar a promoção gastronómica nos bairros comunitários, estimulando a indústria turística a divulgar as inovações gastronómicas de Macau, em conjunto com a indústria de restauração e as indústrias culturais e criativas de locais. Ao mesmo tempo, colaborar-se-á com a indústria turística para organizar actividades promocionais diversificadas nos principais mercados emissores de turistas, no sentido de lançar produtos turísticos temáticos de gastronomia, de modo a alargar a promoção da “Cidade Criativa de Gastronomia”.

5.2. Desenvolvimento das vantagens singulares, participação na construção do turismo da Grande Baía e na iniciativa “Uma Faixa, Uma Rota”

Em articulação com a publicação e aplicação das “Linhas Gerais do Planeamento para o Desenvolvimento da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”, sob o quadro de cooperação existente com as diversas cidades da Grande Baía, empenhar-se-ão esforços na participação nos trabalhos de construção do turismo na região metropolitana da Grande Baía. Ao mesmo tempo, aproveitar-se-ão as vantagens singulares da RAEM, bem como reforçar-se-á a cooperação turística com o Interior da China e os países localizados ao longo do percurso daquele projecto.

Aproveitando a qualidade do corpo docente de Macau e da formação turística, promover-se-á Macau como base de formação turística na Grande Baía de Guangdong, Hong Kong e Macau. Coordenar-se-á a organização de acções de formação e intercâmbio com os dirigentes dos serviços de turismo da Grande Baía de Guangdong, Hong Kong e Macau, com vista a reforçar o intercâmbio regional, promover a complementaridade e a interligação, melhorando em conjunto o nível de gestão na área de turismo e a competitividade global da Grande Baía.

Continuará a tirar-se partido dos mecanismos de cooperação regional da Federação Turística da Região Metropolitana da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, Guangdong-Hong Kong-Macau, Guangdong-Macau e Zhongshan-Zhuhai-Macau, maximizando o aproveitamento das características únicas e das vantagens da Grande Baía,

impulsionando o desenvolvimento turístico e a sua promoção conjunta. Inspeccionar-se-ão os recursos turísticos das cidades na Grande Baía, fornecendo uma base objectiva para posicionar a imagem turística regional, integrar e desenvolver os produtos turísticos relativos aos itinerários multi-destinos da Grande Baía.

Em articulação com a entrada em funcionamento da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau, realizar-se-á um estudo para avaliar o comportamento dos visitantes, o meio de deslocação, o perfil e modelo de consumo a fim de definir estratégias de promoção mais eficazes. Organizar-se-ão visitas de familiarização para operadores turísticos estrangeiros e órgãos de comunicação social, no sentido de dar a conhecer os produtos turísticos dos itinerários multi-destinos da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, com passagens da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau. Aproveitar-se-á a linha ferroviária de alta velocidade entre as cidades da Grande Baía e o sistema ferroviário de Guangzhou-Zhuhai para integrar os recursos turísticos das cidades centrais e ocidentais da Grande Baía, com o intuito de conceber produtos turísticos mais avaliados pelo mercado, bem como incentivar a indústria turística a organizar mais itinerários temáticos sobre a história cultural, o património mundial, as excursões de lazer e gastronomia, as visitas em busca da raiz e aos antepassados, com o objectivo de atrair mais visitantes a efectuarem visita à Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau pelos itinerários multi-destinos. Aproveitar-se-á a rede de aviação dos principais aeroportos da Grande Baía, para analisar a procura no mercado, de acordo com as características do mercado de origem dos visitantes, no sentido de lançar itinerários turísticos mais flexíveis e atraentes.

Aproveitar-se-ão ao máximo os recursos turísticos e das redes de Macau, de modo a apoiar e participar nos trabalhos relativamente ao desenvolvimento turístico da iniciativa "Uma Faixa, Uma Rota". Desenvolver-se-á a cooperação com o Interior da China para aumentar a influência internacional da marca de turismo cultural da Rota da Seda Marítima da China e promover-se-á, conjuntamente, o desenvolvimento do turismo regional. Continuar-se-á a promover o turismo de Macau nos países localizados ao longo do percurso da iniciativa "Uma Faixa, Uma Rota", como a Malásia, Tailândia e Indonésia, incentivando a exploração dos mercados diversificados e promovendo os itinerários multi-destinos. Acompanhar-se-ão de perto os trabalhos para a exploração dos mercados de Myanmar e do Camboja, participar-se-á nas feiras de turismo locais e estudar-se-á a organização de acções promocionais no mercado de Singapura. Além disso, realizar-se-á uma pesquisa relacionada com o turismo nos locais integrados ao longo do percurso da iniciativa "Uma Faixa, Uma Rota", que será tida como referência para a elaboração das estratégias de *marketing* no futuro.

Igualmente, continuar-se-á a reforçar a comunicação com as organizações da área do turismo nos países de língua portuguesa localizados ao longo do percurso de "Uma Faixa, Uma Rota", fornecendo apoio e coordenação na formação e estágios em Macau aos funcionários da área de turismo de Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Timor Leste, Angola e S. Tomé e Príncipe.

5.3. Impulsionamento do desenvolvimento do “Turismo inteligente” e optimização e elevação da qualidade do turismo

Em harmonia com as estratégias do desenvolvimento de uma cidade inteligente e seguindo o plano sobre a Aplicação de Tecnologias Inovadoras na Indústria do Turismo que foi definido de acordo com o Plano Geral do Desenvolvimento da Indústria do Turismo de Macau, lançar-se-á a página electrónica de promoção turística com um novo *design*, adoptando um modelo de *website* com *design* interactivo, com vista a melhorar a experiência dos utilizadores e reforçar os efeitos visuais. Iniciar-se-ão os trabalhos de recolha e divulgação de dados da “Plataforma de troca dos dados do turismo”, incentivar-se-ão diversos serviços públicos a partilharem com o público os seus dados relacionados com o turismo por meio da plataforma, para criar progressivamente o banco de megadados do turismo inteligente. Apoiar-se-á a indústria turística na aplicação e no desenvolvimento de tecnologias inovadoras; combinar-se-á a inteligência artificial com o modelo de serviços de atendimento ao cliente tradicional para criar um robô com informações turísticas respondendo, deste modo, atempadamente às informações requeridas pelos visitantes, poupando os recursos humanos e enriquecendo as informações turísticas, através da recolha de perguntas, aperfeiçoando de forma contínua a qualidade dos serviços prestados.

Realizar-se-á a monitorização em tempo real nos pontos de atracção turística em locais com grande fluxo de pessoas, divulgando previsões de fluxos de forma a articular mais eficazmente a divisão e escoamento de visitantes. Aproveitar-se-ão os megadados para analisar o comportamento de viagens dos visitantes a fim de servirem para definição de estratégias de promoção turística. Com o aprofundamento contínuo da aplicação do turismo inteligente, os visitantes terão melhorias nas diferentes fases das experiências turísticas, incluindo antes, durante e depois das suas visitas, de modo a melhorar a imagem de Macau como uma cidade turística a nível mundial.

Face ao desenvolvimento do sector do turismo, continuar-se-á o melhoramento do enquadramento jurídico na área do turismo, cooperar-se-á com os serviços de justiça e acompanhar-se-ão de perto os trabalhos de revisão dos diplomas que regulam a actividade dos estabelecimentos hoteleiros bem como a actividade das agências de viagens e a profissão dos guias turísticos. Em 2019, a fim de se articular com a inauguração de vários estabelecimentos hoteleiros, promover-se-á a coordenação entre as entidades envolvidos no licenciamento com os operadores turísticos e manter-se-á uma cooperação estreita com o sector do turismo, assim como na aceleração da apreciação dos diversos pedidos de licenciamento. Em termos de infra-estruturas turísticas, será alargado o leque da oferta turística, permitindo aos visitantes ter acesso a diversas experiências turísticas, fomentando-se assim a diversificação do sector.

Continuar-se-ão as inspecções de rotina e inspecções específicas nos termos definidos da lei. Manter-se-á a divulgação de diversas instruções e recomendações aos operadores e agentes turísticos para elevar a prestação de serviços de qualidade. Prestar-se-á uma

assistência rápida nos casos de reconciliação e acompanhamento de disputas turísticas, defendendo os direitos e interesses dos visitantes e salvaguardando a imagem de Macau como destino turístico realizando, ao mesmo tempo, acções de combate à prestação ilegal de alojamento.

Para elevar o nível de qualidade de serviço, continuar-se-á a organizar o Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade, distinguindo as empresas da indústria fornecedoras de serviços de qualidade e continuarão a ser organizados cursos de formação profissional. Serão desenvolvidas acções de sensibilização e formação para promover a prestação do serviço de acessibilidades sem barreiras.

5.4. Inauguração do Museu Temático do Grande Prémio, realização dos eventos comemorativos

Continuar-se-á a desenvolver a diversificação dos produtos de turismo cultural e a envidar esforços para a criação de instalações turísticas emblemáticas, bem como promover-se-ão, de forma ordenada, as obras de remodelação do Museu Temático do Grande Prémio. Para comemorar o 20.º Aniversário do Estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau e o Ano da Cultura entre a China e Portugal serão realizados vários eventos de grande escala.

Promover-se-ão as obras de remodelação do Museu Temático do Grande Prémio que contará com áreas multi-funcionais, para além de exibição de artigos e informações sobre os veículos que participaram no Grande Prémio de Macau, medalhas, troféus, etc. Criar-se-á, ainda, uma área interactiva e de lazer, uma área de multimédia e de jogos, a fim de proporcionar mais equipamentos de actividades de experiências relacionados com a educação de carácter lúdico de Macau, atraindo grupos familiares. Com a transformação das instalações e com a aquisição e instalação de equipamentos informáticos e de multimédia procura-se dar um novo impulso ao desenvolvimento de novos produtos turísticos, criando actividades turísticas interactivas. Para além disso, através da aquisição constante de novos produtos de exposição enriquecer-se-á o conteúdo e as experiências de exposição, mostrando, de forma inovadora, aos residentes e turistas a história do Grande Prémio e o espólio exclusivo existente em Macau.

No final do ano 2019, será celebrado o 20.º Aniversário do Estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau. A DST irá realizar uma série de celebrações nos principais mercados emissores de turistas de modo a atrair mais visitantes. Ao mesmo tempo, a DST em conjunto com outros serviços governamentais irá introduzir, também, novos elementos nos eventos de grande escala que se realizam sequencialmente ao longo de todo o ano a fim de festejar juntamente com a população e visitantes. Para o ano de 2019, estão planeadas, entre outros, no primeiro trimestre, a Parada de Celebração do Ano Novo Chinês; no segundo trimestre, a Expo Internacional de Turismo (Indústria) de Macau; no terceiro trimestre o Concurso Internacional de Fogo-de-Artifício de Macau e no quarto trimestre, o Festival de Luz, o Festival Internacional de Cinema e Cerimónia de Entrega de Prémios, Macau e o

Espectáculo de Fogo-de-Artifício para a Celebração do Estabelecimento do 20.º Aniversário da Região Administrativa Especial de Macau. Através da realização de uma série de eventos de grande escala ao longo do ano, além de permitir-se ao público celebrar o Aniversário do Estabelecimento da RAEM, também procurar-se-á demonstrar aos visitantes uma nova realidade de Macau, após 20 anos de regresso à Pátria.

Em 2019, celebra-se também o 40.º aniversário do estabelecimento de relações diplomáticas entre a China e Portugal e em articulação com a organização do Ano da Cultura entre a China e Portugal, a DST irá realizar uma série de actividades promocionais de grande escala em Portugal, divulgando o turismo, a gastronomia, cultura, festividades e eventos, a fim de aprofundar a amizade e o intercâmbio cultural entre os povos dos dois países. Ao mesmo tempo, continuar-se-ão a realizar os trabalhos relativos à promoção das diversas actividades de grande escala do Ano da Cultura entre a China e Portugal e da Arte Macau, e a promover a longa história cultural da convergência das culturas chinesa e ocidental.

Aproveitar-se-ão os recursos costeiros para desenvolver produtos turísticos marítimos, bem como prestar-se-á apoio e colaborar-se-á com a indústria turística para organizar itinerários de cruzeiros turísticos de lazer na Península de Macau, Taipa e Coloane, e proceder-se-á à coordenação interdepartamental. Além disso, após o lançamento dos referidos produtos, apoiar-se-á a indústria turística na realização de promoções. Continuar-se-á a promover a colaboração e a sinergia dos trabalhos com o Instituto Cultural, o Instituto do Desporto e o Instituto de Formação Turística, para dar continuidade à optimização dos espaços emblemáticos de turismo de Macau. Além disso, para atrair a visita dos visitantes às diferentes zonas comunitárias e enriquecer as suas experiências turísticas, dar-se-á continuidade à criação dos produtos de turismo cultural e comunitários aproveitando as características históricas e culturais locais, apoiando as associações locais na organização de actividades turísticas nas zonas comunitárias relacionadas com as festividades, a gastronomia, o património cultural intangível, entre outros.

6. No domínio da Cultura

Em 2019, serão aproveitadas, continuamente, as vantagens do princípio de “Um País, Dois Sistemas” e da cooperação regional e maximizadas, ainda, as valências culturais de Macau. Aprofundar-se-á a cooperação da Região da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e promover-se-á a protecção do património cultural de Macau, o aumento da literacia cultural da população e o desenvolvimento das indústrias culturais locais através da integração de recursos e da melhoria de eficiência. Simultaneamente, através da colaboração inter-departamental e da cooperação entre o governo e a sociedade civil, serão desenvolvidos as tradições, os costumes e os recursos culturais de Macau, proporcionando mais espaço e plataforma às associações culturais e aos trabalhadores do campo artístico a fim de promover o desenvolvimento abrangente do empreendedorismo e das indústrias culturais de Macau.