



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Resposta à Interpelação Escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Ngan Iek Hang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo em consideração os pareceres do Gabinete do Secretário para a Segurança (adiante designado por GSS), do Instituto para os Assuntos Municipais (adiante designado por IAM), do Instituto Cultural (adiante designado por IC), e da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (adiante designada por DSAT), esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Ngan Iek Hang, de 8 de Junho de 2023, enviada a coberto do ofício n.º 669/E513/VII/GPAL/2023, da Assembleia Legislativa, de 3 de Julho de 2023, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 4 de Julho de 2023:

O Governo da RAEM constituiu um grupo interdepartamental para preparar a instalação do novo modelo de Quiosques do Guia da Cidade. Os Quiosques estão localizados em pontos turísticos populares, paragens de autocarro e ruas públicas, e estão equipados com uma diversidade de funções para fornecer aos utilizadores vários tipos de informações, incluindo indicações de ruas. A partir de Junho do corrente ano, removem-se gradualmente os 106 Quiosques do Guia da Cidade existentes, e instalam-se 150 unidades de quiosques de um novo modelo, facilitando assim aos residentes e turistas o acesso às informações turísticas e urbanas, e oferecendo-lhes uma experiência de serviço de melhor qualidade.

Além disso, o IAM continua a avaliar as placas indicativas em redor dos pontos turísticos e ao longo das rotas turísticas, actualizando-as e optimizando-as oportunamente. O IC também instalou placas de informação (em bronze) em 22 construções



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

património mundial e 8 praças do Centro Histórico de Macau, por forma a reforçar os conhecimentos sobre o património mundial de Macau quer dos cidadãos, quer dos visitantes. Para além disso, o IC tem vindo a instalar sucessivamente placas informativas em edifícios patrimoniais de Macau, no sentido de facilitar a identificação dos edifícios antigos em Macau por parte de residentes e turistas.

A fim de salvaguardar a segurança e a ordem pública das zonas turísticas, o GSS indicou que o CPSP já reforçou a tarefa de fiscalização diária nas áreas relevantes, tendo instalado postos policiais móveis ou mobilizado a polícia turística em certos pontos turísticos, tais como na Rua de S. Paulo, na Avenida de Almeida Ribeiro, na Rua do Cunha, entre outras zonas turísticas, e ao mesmo tempo, conforme a densidade da multidão nas zonas turísticas, são adoptadas, atempadamente, medidas de controlo da multidão. Durante o período da implementação da medida de controlo, aquela Corporação irá ajustar as forças policiais conforme a situação real no local, enviar agentes policiais para colocar fitas de vedação, barreiras plásticas e placas de orientação na área de controlo, desviando e orientando a direcção de pessoas e veículos nos cruzamentos com maior densidade de pessoas, a fim de garantir a ordem rodoviária e a segurança dos peões nas zonas turísticas.

Quanto ao ponto 2 da interpelação, para divulgar aos visitantes as informações turísticas de Macau, esta Direcção de Serviços tem utilizado vários instrumentos de tecnologia informática, entre os quais a aplicação para telemóveis “Experience Macao” já foi descarregada e utilizada por mais de 90 mil pessoas desde o seu lançamento. Por outro lado, aproveitam-se vários canais *online* e *offline* para recolher os dados sobre a forma de deslocação, o comportamento e as preferências dos visitantes, incluindo a cooperação com os fornecedores dos



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

serviços de comunicação local para obter os megadados sobre o fluxo dos visitantes em várias zonas, ajudando as pequenas e médias empresas e o sector compreenderem as características dos visitantes por forma a lançar as actividades promocionais e os produtos turísticos direccionados.

Em termos de publicidade e promoção, esta Direcção de Serviços convidou os influenciadores digitais a visitarem Macau para criarem dicas de viagem, aproveitou as redes sociais oficiais para promover o “Macau Cheia de Diversão – Planeador de Viagem Inteligente” e a aplicação para telemóveis “Experience Macao”, bem como instalou códigos QR das aplicações no Macau Guia Essencial, no Mapa Turístico de Macau e no mensário “*What's On*”, no sentido de incentivar os utilizadores a descarregarem as aplicações para obterem as informações turísticas mais recentes em qualquer altura, facilitando assim as suas visitas.

No que respeita ao ponto 3 da interpelação, actualmente, os conteúdos na página electrónica de promoção turística de Macau, na aplicação para telemóveis “Experience Macao”, no “Macau Cheia de Diversão – Planeador de Viagem Inteligente” e nas versões *online* e *offline* “*What's On*” foram integrados, através de várias formas, com as informações de diferentes serviços públicos, com vista a apresentar aos visitantes as informações tais como localização de sanitários públicos, bebedouros, salas de amamentação, berçários, localização dos pontos de *Wi-Fi*, previsões meteorológicas, entre outras. Apresentam-se ao mesmo tempo as informações sobre as actividades culturais, convenções e exposições, para prestar as informações sobre defesa dos direitos de turismo e consumo, respectivas medidas de protecção, e escolha de guia turístico licenciado aquando da participação nas excursões organizadas. No futuro, esta Direcção de



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

Serviços continuará a otimizar vários instrumentos de tecnologia informática, integrando mais informações relacionadas com os visitantes a fim de enriquecer a sua experiência de viagem.

Mais ainda, vários serviços públicos lançaram aplicações móveis que permitem aos residentes e aos visitantes consultarem facilmente as informações sobre as suas visitas e outras informações relevantes, por exemplo, a aplicação móvel “ePolice” do CPSP disponibiliza aos cidadãos e visitantes informações sobre a situação da passagem fronteiriça em tempo real nos vários postos fronteiriços, informações policiais mais recentes, objectos perdidos e achados, permite consultas de localização de serviços e de linhas de denúncia contra actos ilegais, entre outras informações práticas.

A DSAT acrescentou nas aplicações móveis “Macao Smart Go” e “Localização dos Autocarros” desenvolvidas pela mesma, as informações de atracções locais, como pontos turísticos e restaurantes, disponibilizadas por esta Direcção de Serviços.

Aos 19 de Julho de 2023.

A Directora da Direcção dos Serviços de Turismo

Maria Helena de Senna Fernandes