



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Optimização dos serviços de táxis

Desde a aprovação da nova lei dos táxis em 2019, o número de infracções por parte dos taxistas, como a recusa de transporte, a opção por percursos mais longos e a cobrança abusiva de tarifas, diminuiu devido à instalação de terminais inteligentes, à monitorização dos táxis e à gravação de som, entre outras medidas. No entanto, com o relaxamento das medidas de prevenção da epidemia e a recuperação económica de Macau, o número de turistas aumentou rapidamente, e muitos turistas e residentes queixaram-se da dificuldade em apanhar táxi, e ainda da recusa dos taxistas em relação ao pagamento electrónico. Recentemente, a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT) concluiu os trabalhos de apreciação das propostas do concurso público para a concessão de dez licenças normais de transporte de passageiros em automóveis ligeiros de aluguer, com um prazo de validade de oito anos. No processo do concurso, foram definidas as regras de apetrechamento dos equipamentos dos táxis, forma de pagamento, critérios de prestação de serviços, formação de pessoal e serviço de apoio ao cliente, mas, especialmente no que diz respeito à cobrança das tarifas, é necessário permitir pagamentos em numerário e através do *Simple Pay*, *UnionPay*, cartão de crédito/empréstimo, *Quick Pass* da *UnionPay*, *Wechat Pay*, *Alipay*, entre outros meios de pagamento electrónico [1]. Acredita-se que tudo isto vai contribuir para melhorar a experiência dos turistas e dos residentes, mas, no futuro, há que conjugar os esforços de várias partes para otimizar os serviços de táxis e elevar a sua reputação, pois só assim é que será possível salvaguardar a imagem de Macau enquanto cidade turística,



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

facilitando a vida aos residentes.

Face ao exposto, e na perspectiva da optimização dos serviços de táxis, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. As empresas vencedoras do concurso público para a concessão de dez licenças de táxis com um prazo de oito anos são todas novas. Como é que o Governo vai incentivar essas novas empresas a assumirem as suas responsabilidades e a concretizarem os requisitos relativos às licenças de táxis? Com vista a satisfazer as necessidades de pagamento dos turistas e residentes, como é que o Governo vai aproveitar as exigências da nova licença para promover, de forma pontual, a elevação da qualidade dos serviços prestados pelo sector dos táxis, por exemplo, o uso generalizado do pagamento electrónico?
2. Na resposta a uma interpelação apresentada por um Deputado, o Governo afirmou que “era bem-vinda a criação de uma plataforma de marcação de serviços de táxi pelos adjudicatários das novas licenças gerais para o transporte de passageiros em táxis ou pelo sector de táxis” [2]. No futuro, se várias empresas criarem plataformas próprias para a marcação de serviços de táxi, os turistas e os residentes podem deparar-se com problemas com a dispersão, ou seja, podem surgir situações de marcação de vários veículos através dos sistemas de marcação prévia, e o resultado será a desistência de marcações, porque só se pode optar por uma. Para fazer face à tendência de marcação de táxis através da *internet* e para os utilizadores poderem reservar, numa única plataforma, os veículos das diversas empresas de táxis, facilitando a vida aos residentes e turistas, o Governo, em colaboração com o



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

sector dos táxis e tomando como referência a experiência do Interior da China, vai criar uma plataforma única, com vista a centralizar o tratamento das marcações efectuadas pelas diversas empresas de táxis? Ou vai actualizar os serviços do *software* “Macao Smart Go”, criando assim uma plataforma que reúna os preços, a marcação prévia e a avaliação?

3. Na sequência da pergunta anterior, no Interior da China, as chamadas de táxis com marcação prévia através da internet podem ser avaliadas de imediato com estrelas. Na resposta a um Deputado, o Governo afirmou o seguinte: “a criação do sistema de avaliação dos serviços de táxis encontra-se ainda na fase preparatória” [3] Qual é o ponto de situação dos trabalhos preparatórios? O Governo vai tomar como referência as experiências de outras regiões? Vai criar canais de avaliação, para facilitar a recolha atempada de opiniões dos turistas e residentes sobre a qualidade dos serviços de táxis? No Interior da China, o sistema de avaliação reserva o direito de recurso aos taxistas, a fim de salvaguardar os seus legítimos direitos e interesses. O Governo vai ponderar sobre a criação de mecanismos para manter o equilíbrio entre os direitos e interesses dos taxistas e dos passageiros?

17 de Maio de 2024

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,
Ngan Iek Hang**



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

Dados de referência:

[1] https://www.cyberctm.com/zh_TW/news/detail/3104246

[2] Vide resposta à interpelação escrita da Deputada Wong Kit Cheng sobre a optimização dos serviços de táxis, datada de 2023-12-01, Despacho n.º 1754/VII/2023.

[3] Vide resposta à interpelação escrita da Deputada Wong Kit Cheng sobre a optimização dos serviços de táxis, datada de 2023-12-01, Despacho n.º 1754/VII/2023.