



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

(Tradução)

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Si Ka Lon, de 20 de Junho de 2024, enviada a coberto do ofício n.º 709/E538/VII/GPAL/2024, da Assembleia Legislativa, de 1 de Julho de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 2 de Julho de 2024:

Para conhecer as novas tendências do comportamento dos visitantes, bem como o seu moledo de mudança, a Direcção dos Serviços de Turismo (DST) tem estudado, de forma integrada, as mudanças do mercado. Através da análise de megadados, é capaz de identificar melhor as características do mercado, as preferências de procura e os padrões de comportamento de cada segmento, servindo de fundamentos para a definição de estratégias diferenciadas. Ao mesmo tempo, a DST continua a melhorar a qualidade da actual plataforma “*Macao Tourism Data plus*”, bem como a divulgar periodicamente, as informações, incluindo os dados do turismo regional de Macau, através da Plataforma de Dados Abertos do Governo, para efeitos de referência aos operadores turísticos e dos cidadãos.

Com o desenvolvimento da tecnologia de inteligência artificial, a DST continua a aprofundar a aplicação do turismo inteligente, e irá lançar, ainda este ano, o *chatbot* inteligente de atendimento com conhecimentos turísticos de Macau, que numa primeira fase terá a capacidade para responder as perguntas escritas, em oito línguas, de vários utilizadores ao mesmo tempo. Através de meios tecnológicos, é possível otimizar os serviços de atendimento repetitivos com altos custos de mão-de-obra e superar as barreiras de comunicação linguística, reduzindo efectivamente o tempo de espera na pesquisa de dados. No futuro, o *chatbot* inteligente continuará a expandir as suas funções, tal como adicionar a forma 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

(Tradução)

interacção por voz e aumentar os diversos canais nas redes sociais, facilitando mais os utilizadores provenientes de diferentes países. A DST apoiará a utilização da inteligência artificial a um nível mais amplo, incluindo a divulgação de dados e a promoção, a fim de facilitar a realização de mais projectos de “turismo+tecnologia” no mercado.

Por outro lado, o “Macau Cheia de Diversão – Planeador de Viagem Inteligente” pode criar roteiros personalizados, de acordo com o interesse diversificado e os hábitos de viagem dos visitantes, proporcionando escolhas mais diversificadas. Actualmente, é permitido aos utilizadores programar vários tipos de viagem, tais como exposições culturais, experiências interessantes, diversão familiar, actividades de lazer e ao ar livre, de acordo com a sua disponibilidade. Desde o seu lançamento até à presente data, foram registadas mais de 1,26 milhões de visualizações de páginas, envolvendo cerca de 270 mil utilizadores. No futuro, a DST continuará a integrar as informações referidas, bem como estudar a integração do *chatbot* inteligente, entre outros modelos, com vista a proporcionar serviços de melhor qualidade.

16 de Julho de 2024

A Directora dos Serviços,
Maria Helena de Senna Fernandes