

Reforço de diferentes níveis de apoio aos residentes em crise durante viagens no estrangeiro

Chan Ka In

04/01/2024

No dia do ano novo, um terramoto de magnitude 7,6 na escala de Richter atingiu a península de Noto, na província de Ishikawa, no Japão. No mesmo dia, durante a sessão de perguntas e respostas dos órgãos de comunicação social, a Direcção dos Serviços de Turismo informou que estava a investigar, junto das empresas de telecomunicações, os dados de *roaming* dos residentes de Macau, paralelamente, estava em contacto com o sector do turismo, para conhecer se havia algum grupo turístico no local afectado. Adicionalmente, apelou aos residentes de Macau que ligassem para a linha aberta do turismo de 24 horas, em caso de necessidade.

Após o restabelecimento do funcionamento normal das fronteiras, as viagens no estrangeiro tornaram-se uma das escolhas mais frequentes dos residentes durante as férias. Como “é melhor prevenir do que remediar”, os residentes irão recorrer preferencialmente ao Governo da Região Administrativa Especial de Macau, em caso de acidente durante uma viagem. Com o actual desenvolvimento relativamente avançado da informação e da governação electrónica, os serviços de turismo devem, na medida do possível, proporcionar aos residentes mais soluções que lhes permitem lidar com as diferentes crises turísticas, formular e enviar às partes competentes rapidamente o pedido de assistência.

Por isso, proponho o seguinte:

1. **Criação de uma plataforma de solicitação de apoio na “Conta única”:** Como os residentes podem não ter a possibilidade de telefonar para a linha aberta para pedir apoios quando viajam, sugere-se que a DST crie um “Formulário de pedido de assistência durante a viagem”, sob o modelo do serviço exclusivo da Direcção dos Serviços de Identificação, “Extravio de documento de viagem”. Deste modo, as autoridades competentes conseguem rapidamente ter acesso aos dados.
2. **Criação de uma conta de apoio nas redes sociais:** Com base na referência da linha aberta criada pelo Governo de Hong Kong no WhatsApp para tratar de pedidos de assistência dos residentes e do grupo no Telegram da Direcção dos Serviços de Educação e de Desenvolvimento da Juventude para comunicar com os estudantes fora de Macau, os serviços de turismo devem criar uma conta nas redes sociais mais utilizadas pelos residentes, tal como o WeChat, para comunicar eficazmente com os residentes que procuram apoio.
3. **Maior divulgação *online* e *offline*:** A DST deve coordenar com as companhias aéreas, para criar uma página electrónica especial nos seus *websites* oficiais. Assim,



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

os residentes podem ter acesso, durante o seu processo da reserva de bilhetes de avião, a informações sobre os meios disponíveis para pedir assistência. Além disso, as autoridades devem também colocar cartazes promocionais nos postos fronteiriços.