



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

Direcção dos Serviços de Turismo
Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 –

Processo do Concurso Público para a Prestação do Serviço de Avaliação no Período de Fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o Sector de Restauração

1. Programa do Concurso

- Anexo I - Modelo da declaração
- Anexo II - Modelo da garantia bancária para caução provisória
- Anexo III - Modelo da guia de depósito bancário para efeitos de prestação de caução provisória
- Anexo IV - Modelo da declaração para caução definitiva
- Anexo V - Modelo da garantia bancária para caução definitiva
- Anexo VI - Modelo da lista de quantidades e preços
- Anexo VII - Modelo da qualificação profissional para recursos humanos e pessoal especializado
- Anexo VIII - Modelo da experiência do concorrente

2. Caderno de Encargos

Parte I - Condições jurídicas e técnicas

Parte 2 – Mapa de caracterização

3. Anúncio do Concurso



1. Programa De Concurso

1. Designação do Serviço

Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração

2. Elementos de base do concurso

Os elementos que servirão de base para a elaboração das propostas são os constantes do presente Programa do Concurso e os seus anexos, Caderno de Encargos e Anúncio do Concurso.

3. Local, dia e hora para exame e obtenção da cópia do processo

- 3.1 O processo do concurso encontra-se disponível para consulta, desde a data da publicação do respectivo anúncio até ao dia e hora do acto público do concurso, na Direcção dos Serviços de Turismo, sita em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício Hotline, 12.º andar, durante o horário normal de expediente;
- 3.2 Poderão ainda ser solicitadas cópias do processo do concurso, incluindo o programa do concurso e os seus anexos, bem como o caderno de encargos, mediante o pagamento de duzentas patacas (MOP200,00);
- 3.3 O processo do concurso, incluindo o programa do concurso e os seus anexos, bem como o caderno de encargos, encontra-se igualmente patente no website da Direcção dos Serviços de Turismo (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), podendo os concorrentes fazer “download” do mesmo;
- 3.4 A versão portuguesa do processo do concurso foi traduzida da versão chinesa, em caso de divergência ou ambiguidades prevalecerá a versão chinesa.

4. Sessão de esclarecimento

A sessão de esclarecimento terá lugar na sala de reuniões da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hotline”, 5.º andar, pelas 15:00 horas do dia 20 de Abril de 2021.

5. Local e prazo para entrega das propostas

- 5.1 As propostas dos concorrentes deverão ser entregues no Balcão de Atendimento da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício Hotline, 12.º andar, dentro do horário normal de expediente, cujo prazo de entrega é até às 17:00 horas do dia 10 de Maio de 2021, sob pena de não serem admitidas;
- 5.2 Se o envio da Proposta for feito por correio, o concorrente será o único responsável pelos atrasos que porventura se verificarem, não podendo apresentar



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

qualquer reclamação na hipótese de a entrada dos documentos após o prazo de entrega das propostas.

6. Pedido de esclarecimento

Os pedidos de esclarecimento devem ser feitos por escrito e apresentados até ao dia 23 de Abril de 2021, na área de Informação relativa às aquisições do website da Indústria Turística de Macau (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), as respectivas respostas serão também publicadas neste website.

7. Proposta

7.1 Os concorrentes devem apresentar uma proposta redigida em língua chinesa ou portuguesa, cujo conteúdo deve satisfazer as seguintes condições:

- a) Endereço do concorrente ou sua sede de companhia/entidade na Região Administrativa Especial de Macau;
- b) Não conter qualquer tipo de cláusula restritiva ou excepcional;
- c) Os preços propostos deverão ser apresentados em patacas (MOP), bem como indicados o preço global e os preços unitários, devendo ser indicado o preço global em números e por extenso;
- d) Se o concorrente tiver uma exigência específica de pagamento para a conclusão de cada trabalho, deverá indicá-la na proposta;
- e) A proposta deverá ser assinada pelo concorrente e por quem tenha poderes de representar o concorrente, e com o carimbo da companhia/entidade. Caso a proposta seja assinada pelo procurador, deverá ainda ser juntada com a procuração ou cópia com reconhecimento notarial da assinatura que lhe confira poderes para o efeito, a qual deverá ser encerrada em invólucro escrito com a palavra “**Documentos**”;
- f) As propostas deverão ser elaboradas sem rasuras nem entrelinhas, dactilografadas sempre com o mesmo tipo de máquina ou com a mesma impressora, ou sempre com o mesmo tipo de letra e tinta, se for manuscrita.

7.2 Os seguintes documentos serão encerrados em invólucro opaco, fechado e lacrado, com a palavra “**Documentos**” escrita no rosto e indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação da companhia/entidade, a designação do concurso “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**” e ainda “**Direcção dos Serviços de Turismo**”:

- a) Documento comprovativo da prestação da caução provisória.
 - Caso o pagamento seja efectuado em numerário, ordem de caixa ou cheque, é preciso apresentar recibo emitido pela Direcção dos Serviços de Turismo (original ou cópia autenticada);



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

- Caso seja efectuado em garantia bancária, é preciso seguir o modelo “Anexo II” e apresentar o respectivo original;
 - Caso seja efectuado em depósito bancário, é preciso apresentar recibo comprovativo de depósito bancário (original), acompanhado da declaração de “Anexo III”;
- b) Declaração para caução definitiva preenchida conforme o modelo “Anexo IV”, na qual o concorrente declare que a caução definitiva será prestada caso o serviço lhe venha a ser adjudicado (a declaração deve ser assinada pelo concorrente ou pelo seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade);
- c) Declaração emitida pela Direcção dos Serviços de Finanças, na qual se declare que o concorrente não está em dívida com a RAEM por contribuições e impostos nos últimos cinco anos, com a data de emissão não superior a três meses, contados antes do dia do acto público do concurso (original ou fotocópia autenticada);
- d) Caso o concorrente seja uma sociedade, deve entregar 1) Original ou fotocópia autenticada da certidão comprovativa do registo comercial de constituição e das alterações do pacto social emitida pela Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis, com a data de emissão não superior a três meses antes do dia do acto público do concurso; e 2) Documento M/8 (Contribuição Industrial – Conhecimento de Cobrança), relativo ao corrente ano (original ou fotocópia autenticada) ou 3) Fotocópia autenticada da última Contribuição Industrial – Declaração de Início de Actividade/Alterações M/1 (apenas aplicável às companhias constituídas no corrente ano).
- e) Caso o concorrente seja uma instituição académica, deve apresentar o seu estatuto orgânico publicado no Boletim Oficial da RAEM;
- f) Caso o concorrente seja uma associação, deve entregar o certificado actualizado de registo da associação emitidos pela Direcção dos Serviços de Identificação (original ou fotocópia autenticada), bem como o seu estatuto da associação publicado no Boletim Oficial da RAEM;
- g) Caso o concorrente seja uma pessoa singular, deve entregar a fotocópia do documento de identificação;
- h) Caso a proposta e os seus anexos sejam assinados pelo procurador, deverá ainda ser junta procuração ou cópia com reconhecimento notarial da assinatura que lhe confira poderes para o efeito.
- 7.3 Os seguintes documentos serão encerrados em invólucro opaco, fechado e lacrado, com a palavra “**Proposta**” escrita no rosto e indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação da companhia/entidade, a designação do concurso “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de**



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

Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração” e ainda “Direcção dos Serviços de Turismo”:

- a) A **Declaração** em conformidade com o modelo em “Anexo I” (a assinatura deve ser reconhecida notarialmente na qualidade e com poderes para o efeito);
- b) **Planeamento do Serviço**, de acordo com o “Mapa de Caracterização” – elaborar o plano de implementação detalhado, incluindo a descrição pormenorizada sobre a concepção, a descrição sobre design do conteúdo de trabalho nas diversas etapas, o andamento dos trabalhos (calendário) e a distribuição dos recursos humanos, a descrição sobre gestão e controlo de prescrição, a descrição sobre garantia de qualidade e métodos de análise das informações obtidas na avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, bem como apresentar os modelos diversos dos questionários e dos relatórios referentes aos trabalhos nos termos do artigo 5.º do “Mapa de Caracterização” (o planeamento deverá ser assinado pelo concorrente ou pelo seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade);
- c) A **Lista de Quantidades e Preços** em conformidade com o modelo “Anexo VI” (a lista deverá ser assinada pelo concorrente ou pelo seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade);
- d) **Recursos humanos e qualificações profissionais**, de acordo com o “Mapa de Caracterização” – distribuir os recursos humanos necessários e elaborar o documento em conformidade com o modelo “Anexo VII” (o documento deverá ser assinado pelo concorrente ou pelo seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade);
- e) **Experiência do concorrente** – elaborar, em conformidade com o modelo “Anexo VIII”, o documento destinado à descrição sobre a experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” para serviços públicos ou entidades privadas da RAEM nos últimos cinco anos (o documento deverá ser assinado pelo concorrente ou pelo seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade), e entregar fotocópia de documentos comprovativos das prestações de serviços efectuados para efeitos da avaliação das propostas (i.e. comunicação da adjudicação, contrato, comprovativos de pagamento ou de satisfação do serviço prestado);
- f) Quaisquer outros documentos que o concorrente considere relevantes para a análise da proposta.

7.4 O invólucro “**Documentos**” e o invólucro “**Proposta**”, acima referidos, serão encerrados num terceiro invólucro, igualmente opaco, fechado e lacrado, indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação da companhia/entidade, e a designação : “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**”, o qual será remetido por correio sob registo com aviso de recepção, ou entregue no Balcão 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

Atendimento, contra recibo, à Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d 'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício Hotline, 12.º andar, dentro do prazo referido no Anúncio do Concurso.

8. Prazo de validade das propostas e duração das propostas

O prazo de validade das propostas deverá ser de 90 dias, a contar do dia do acto de abertura das propostas, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho.

9. Caução provisória

9.1 A caução provisória no valor de MOP18.200,00 (dezoito mil e duzentas patacas) poderá ser prestada por:

- a) Depósito em numerário, em ordem de caixa ou em cheque entregue à ordem do Fundo de Turismo; ou
- b) Garantia bancária, cujo modelo de elaboração é o constante do modelo “Anexo II” deste Programa do Concurso; ou
- c) Depósito bancário, efectuado para a conta do Fundo de Turismo, com o n.º 8003911119 do Banco Nacional Ultramarino de Macau. O concorrente deverá encerrar, no invólucro “**Documentos**”, o recibo comprovativo de depósito bancário (original) e a declaração de depósito bancário, cujo modelo de elaboração é o constante do modelo “Anexo III” deste Programa do Concurso;

9.2 Todas as despesas que resultem da prestação da caução ou do seu levantamento são por conta do concorrente.

9.3 A caução provisória será devolvida nas seguintes situações:

- a) Não admissão de proposta;
- b) A entidade adjudicante tenha celebrado um contrato com o concorrente seleccionado até ao termo do prazo de validade da proposta;
- c) A entidade adjudicante não tenha feito a adjudicação deste serviço.

10. Caução definitiva

10.1 A caução definitiva será de valor correspondente a quatro (4) por cento do preço global da respectiva adjudicação, prestada pelo adjudicatário, pela forma prescrita para a caução provisória, a que se refere o ponto anterior e a garantia bancária é consoante o modelo “Anexo V” deste Programa do Concurso. A caução definitiva apenas será prestada após a autorização da adjudicação;

10.2 O adjudicatário poderá utilizar a importância da caução provisória para a prestação da caução definitiva;

10.3 O adjudicatário deverá prestar a caução definitiva no prazo de oito (8) dias a contar da data de recepção da notificação da adjudicação, se o adjudicatário não prestar, em tempo, a caução definitiva, e não houver sido impedido de o fazer



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

por facto independente da sua vontade, que seja reputado justificação bastante, perderá o montante da caução provisória que será revertida a favor da Direcção dos Serviços de Turismo e a adjudicação considerar-se-á, desde logo, sem efeito;

10.4 A caução definitiva será devolvida após a conclusão de todos os serviços.

11. Alterações

Nenhuma proposta poderá ser alterada após a sua entrega.

12. Critérios de avaliação

A DST não se obriga a adjudicar o presente serviço ao concorrente que apresente o preço mais baixo, mas fará a análise das propostas com base nas informações nelas contidas e nos seus esclarecimentos, e seleccionará a proposta mais adequada e vantajosa para atingir os objectivos estabelecidos, com base nos critérios de avaliação e factores de ponderação conforme o seguinte quadro:

Critérios de adjudicação	Factores de ponderação
Planeamento do serviço	50%
Preço global	30%
Recursos humanos e qualificação profissional	10%
Experiência do concorrente	10%

12.1 Planeamento do serviço (50%)

Segundo os requisitos do ponto 5.4 do “Guia de Candidatura ao Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade (PASTQ)” para o sector de restauração e dos seus “Critérios de Avaliação”, constantes do website da Indústria Turística de Macau, bem como o Mapa de Caracterização, as seguintes partes da proposta serão classificadas:

- | | | |
|----|--|-------|
| a) | Descrição pormenorizada sobre a concepção e descrição sobre design do conteúdo de trabalho nas diversas etapas | 0-15% |
| b) | Andamento dos trabalhos (calendário) e distribuição dos recursos humanos, descrição sobre gestão e controlo de prescrição, | 0-10% |
| c) | Descrição sobre garantia de qualidade e métodos de análise das informações obtidas na avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” | 0-10% |
| d) | Modelo dos questionários de avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” | 0-10% |

Nota: Durante as acções de inspecção relativas à avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, os itens e assuntos a avaliar bem como a sua classificação deverão



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

corresponder aos objectivos e critérios de avaliação do mecanismo de fiscalização do PASTQ.

- e) Modelo dos “Relatórios Independentes de Avaliação das Empresas no Período de Fiscalização” 0-5%

Nota: O conteúdo do relatório deverá incluir as pontuações atribuídas às empresas na avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, as pontuações comparadas com as do mesmo nível, sugestões de aperfeiçoamento e pontos de avaliação que mereçam atenção.

12.2 Preço global (30%)

$$\frac{\text{Proposta com preço mais baixo}}{\text{Preço de cada proposta}} \times 100 \times 30\% = \text{Percentagem de preço razoável}$$

12.3 Recursos humanos e qualificação profissional (10%);

- a) Configuração e profissionalismo do pessoal da equipa (5%)

- O currículo e a experiência profissional do pessoal bem como os seus documentos completamente correspondem ao conteúdo das suas funções 3-5%
- O currículo e a experiência profissional do pessoal bem como os seus documentos parcialmente correspondem ao conteúdo das suas funções 1-2%

- b) Recursos humanos para a avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” (5%)

$$\frac{\text{Número de inspector em cada proposta}}{\text{Proposta com número máximo de inspector}} \times 100 \times 5\% = \text{Percentagem do n.º de trabalhadores}$$

Nota: É preciso elaborar, segundo o modelo “Anexo VII”, a descrição de qualificação profissional para recursos humanos e pessoal especializado.

12.4 Experiência do concorrente (10%)

- a) Experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” para serviços públicos da RAEM nos últimos cinco anos, será atribuído 1% por cada comprovativo de execução de serviços, até um máximo de 5%, será atribuído 0% nos restantes casos. 0-5%
- b) Experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados 0-5%



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

pelo “Mystery Shopping” para entidades privadas da RAEM nos últimos cinco anos, será atribuído 1% por cada comprovativo de execução de serviços, até um máximo de 5%, será atribuído 0% nos restantes casos.

Nota: É preciso elaborar, segundo o modelo “Anexo VIII”, a descrição da experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” para serviços públicos ou entidades privadas da RAEM, devendo a respectiva experiência ser comprovada por comunicação da adjudicação, contrato, comprovativos de pagamento ou de satisfação do serviço prestado, sob pena de não ser considerada.

13. Local e data do acto público do concurso

O acto de abertura das propostas terá lugar na sala de reuniões da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d’Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hotline”, 5.º andar, pelas 10:30 horas do dia 11 de Maio de 2021.

14. Proposta não considerada

A proposta não será considerada nos seguintes casos:

- 14.1 As propostas que não sejam apresentadas em conformidade com os estipulados no n.º 7.1 ou no n.º 7.4 do Programa do Concurso;
- 14.2 Por falta de dados indispensáveis na proposta, conforme indicados no Programa do Concurso (os documentos referidos nas alíneas a) a h) do n.º 7.2, e nas alíneas a) a e) do n.º 7.3 (com excepção das fotocópias de documentos comprovativos indicados na alínea e) do Programa do Concurso);
- 14.3 Por entrega da proposta após o prazo indicado no Anúncio do Concurso;
- 14.4 Se os concorrentes, cujas propostas sejam admitidas condicionalmente, não entregarem, dentro de 24 horas, os dados em falta, conforme indicados no Programa do Concurso;
- 14.5 Tratando-se de proposta condicionada, ou o seu conteúdo diferir do Caderno de Encargos.

15. Adiamento:

Em caso de encerramento dos serviços públicos da Região Administrativa Especial de Macau, em virtude de tempestade ou outras causas de força maior, a data e hora de sessão de esclarecimento, o termo do prazo de entrega das propostas e a data e hora do acto de abertura das propostas serão adiados para o primeiro dia útil imediatamente seguinte.



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

16. Reclamações

Qualquer reclamação sobre preterição ou irregularidade das formalidades do concurso deverá ser enviada para:

Alameda Dr. Carlos D 'Assumpção, n.ºs 335-341, Macau
Edifício Hotline, 12.º andar
Direcção dos Serviços de Turismo
Departamento de Formação e Controlo da Qualidade

17. Celebração do contrato

17.1 As despesas de elaboração e assinatura do contrato correm por conta do adjudicatário;

17.2 O adjudicatário que não compareça no dia, hora e local, fixados para a outorga do contrato ou se recuse a assiná-lo, e não houver sido impedido de o fazer por motivo independente da sua vontade que seja reputado justificação bastante, perderá a caução definitiva prestada a favor da entidade adjudicante, considerando-se desde logo a adjudicação sem efeito.

18. Reserva do direito de adjudicação

18.1 A entidade adjudicante reserva-se do direito de proceder a adjudicações parciais ou de não fazer a adjudicação, se assim conviver ao interesse público;

18.2 Caso as classificações de todas as propostas sejam inferiores a 50 pontos, a entidade adjudicante não procederá à adjudicação deste serviço.

19. Omissões

Em todo o omissos no presente Programa de Concurso, observar-se-á a legislação aplicável na RAEM, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, com a redacção que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 30/89/M, de 15 de Maio, e o Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho.



ANEXO I

(Modelo da Declaração)
(A instruir a “Proposta”)

Declaração

..... (1), na qualidade de (2) com sede em (3), da (4) após ter tomado conhecimento do anúncio do concurso público para adjudicação do **“Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração”**, vem por este meio aceitar, sem qualquer reserva, todas as condições estabelecidas nos respectivos Anúncio do Concurso, Programa do Concurso e os seus anexos e Caderno de Encargos, obrigando-se a prestar estes serviços, mediante os preços unitários e prazos de execução indicados na Proposta e a prestar a caução provisória, no valor de MOP 18.200,00 (dezoito mil e duzentas patacas).

Mais declara que renuncia a favor especial e se submete, em tudo o que respeitar à execução do contrato, ao que se achar prescrito na legislação da Região Administrativa Especial de Macau, designadamente, o Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 30/89/M, de 15 de Maio, e o Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho.

_____ de _____ de _____

(Assinatura reconhecida notarialmente na
qualidade e com poderes para o efeito)

- (1) Nome do signatário
- (2) Qualidade em que assina
- (3) Endereço/domicílio legal de companhia/entidade/concorrente
- (4) Denominação de companhia/entidade/concorrente

Nota : O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da R.A.E.M., incluindo Cartórios de Notários Privados.



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

ANEXO II

(Modelo da Garantia Bancária)
(A instruir os “Documentos”)

CAUÇÃO PROVISÓRIA

Valor: Dezoito mil e duzentas patacas (MOP18.200,00)

Garantia bancária n.º _____

A pedido da (1), com sede em(2), concorrente ao concurso público para adjudicação da “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**”, vem o Banco (3), com sede em (4), prestar a favor da Direcção dos Serviços de Turismo, uma garantia bancária no valor de MOP18.200,00 (dezoito mil e duzentas patacas), como forma de caucionar o exacto e pontual cumprimento das obrigações que o referido concorrente assume com a apresentação da proposta, respondendo este Banco pela entrega da importância necessária para perfazer aquele valor logo que a Direcção dos Serviços de Turismo, nos termos legais, o exija.

Esta garantia bancária é válida até aos momentos definidos no disposto do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho, ou até à prestação da caução definitiva.

_____ de _____ de _____

(Assinatura do representante do Banco, reconhecida notarialmente, na qualidade e com poderes para o efeito)

- (1) Identificação do concorrente
- (2) Endereço/domicílio legal de companhia/entidade/concorrente
- (3) Denominação do Banco
- (4) Sede do Banco

Nota : O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da R.A.E.M., incluindo Cartórios de Notários Privados.



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

ANEXO III

(Modelo da Declaração de Depósito Bancário)

(a instruir os “Documentos”)

CAUÇÃO PROVISÓRIA

(1), na qualidade de (2), sede em (3), da (4), vem depositar a quantia de MOP18,200.00 (dezoito mil e duzentas patacas) no Banco Nacional Ultramarino de Macau e à ordem do Fundo de Turismo (conta n.º 8003911119), como caução provisória, para garantia do exacto e pontual cumprimento das obrigações que assume com a apresentação da proposta referente ao Concurso Público para a prestação do “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**”.

Junta-se:

— Recibo original do depósito bancário, no valor de MOP18,200.00 (dezoito mil e duzentas patacas)

Aos _____ de _____ de

(Assinatura do concorrente ou seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade)

- (1) Nome do signatário.
- (2) Qualidade em que assina.
- (3) Endereço/domicílio legal de companhia/entidade/concorrente
- (4) Denominação de companhia/entidade/concorrente



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

ANEXO IV
(Modelo da Declaração)
(A instruir os “Documentos”)

DECLARAÇÃO DE CAUÇÃO DEFINITIVA

..... (1) na qualidade de (2), sede em (3), da (4) depois de ter tomado conhecimento do disposto no Anúncio do Concurso Público para a adjudicação do “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**”, declara que se obriga a prestar a caução definitiva equivalente a 4% (quatro por cento) do valor global da adjudicação, caso o serviço venha a ser adjudicado à presente companhia/entidade.

_____ de _____ de _____

(Assinatura do concorrente ou seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade)

- (1) Nome do signatário
- (2) Qualidade em que assina
- (3) Endereço/domicílio legal de companhia/entidade/concorrente
- (4) Denominação de companhia/entidade/concorrente



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

ANEXO V
(Modelo da Garantia Bancária)

CAUÇÃO DEFINITIVA

Valor : MOP _____ (4% do valor da proposta)
Garantia bancária n.º _____

A pedido da (1), com sede em(2), adjudicatário do concurso público para a adjudicação do “**Concurso Público n.º 1/CON/DFCQ/2021 – Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração**”, vem o Banco (3), com sede em (4), prestar a favor da Direcção dos Serviços de Turismo, uma garantia bancária no valor de MOP.....(5), correspondente a quatro por cento (4%) do valor global da adjudicação, para garantia do exacto e pontual cumprimento das obrigações do adjudicatário, respondendo este Banco pela entrega imediata do valor total ou parcial do referido montante logo que a Direcção dos Serviços de Turismo exija por forma escrita, e proibindo recusar a entrega por qualquer pretexto ou motivo. Ademais, em qualquer situação, respeitante ao pagamento desta caução definitiva, este banco renuncia ao direito de arresto preventivo.

A presente garantia bancária é válida desde a sua assinatura, não podendo ser anulada nem alterada sem o consentimento da Direcção dos Serviços de Turismo, bem como ser cedida e alienada. O prazo da validade é até à recepção da garantia bancária original ou à notificação da confirmação da anulação da presente garantia bancária escrita pelo Fundo de Turismo.

Esta garantia bancária é sujeita ao foro judicial da R.A.E.M. e interpretada pela lei da mesma.

_____ de _____ de _____

(Assinatura do representante do Banco, reconhecida notarialmente, na qualidade e com poderes para o efeito)

- (1) Identificação do concorrente
- (2) Endereço/domicílio legal de companhia/entidade/concorrente
- (3) Denominação do Banco
- (4) Sede do Banco
- (5) Indicar por algarismo e por extenso

Nota : O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da R.A.E.M., incluindo Cartórios de Notários Privados.



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

ANEXO VI

(Modelo da Lista de Quantidades e Preços)
 (A instruir a “Proposta”, o concorrente pode descarregar este anexo na página electrónica da Indústria Turística de Macau para efeitos de preenchimento.)

LISTA DE QUANTIDADES E PREÇOS

Item	Área de Serviços	Preço Unitário (MOP)	N.º de empresa	VeZ	Subtotal (MOP)
1.	Avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” - Há agora 268 empresas premiadas, e a inspeção por duas vezes deve ser feita a cada empresa premiada*	\$	x 268	x 2	= \$
	- Há agora 268 empresas premiadas, e um “Relatório Independente de Avaliação das Empresas no Período de Fiscalização” deve ser elaborado a cada empresa premiada	\$	x 268	x 1	
1.	Serviços administrativos e de gestão	\$			= \$
2.	Análise anual do trabalho global “Relatório sobre o Desempenho do Sector de Restauração no Período da Fiscalização”	\$		1	
3.	Apresentação numa sessão de esclarecimento	\$		1	
4.	Apresentação numa sessão de avaliação intercalar	\$		1	
O preço global deve ser apresentado em patacas (MOP), e indicado por algarismo arábico e por extenso.					
Preço global por algarismo arábico:					
Preço global por extenso:					

* Caso, por razões de empresa premiada, não seja possível concluir a avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” por duas vezes, o montante liquidado será pago com base no preço unitário da mesma avaliação, constante do item 1 do mapa acima referido.

Formas de pagamento: (Deve indicar)

_____ de _____ de _____

(A Lista de Quantidades e Preços deverá ser assinada pelo concorrente ou pelo seu representante legal, carimbada pela companhia/entidade)



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

ANEXO VII

(Modelo da qualificação profissional para recursos humanos e pessoal especializado)

(A instruir a “Proposta”)

Nome do concorrente _____

12.3 Recursos humanos e qualificação profissional

12.3 a) Configuração de pessoal especializado da equipa

N.º	Conteúdo funcional ^I	N.º de trabalhadores	Curriculum vitae e n.º de anexo ^{II}
1			
2			
3			
4			

Nota :

I. Segundo o “Mapa de Caracterização”, proceder-se-á à colocação dos respectivos cargos e recursos humanos, por exemplo, administrador do projecto, coordenador, formador, analista de dados e redactor de relatório, entre outros. É favor seguir o formato acima referido para inserir e preencher a nova coluna/linha, caso o seu espaço não seja suficiente.

II. É preciso entregar, em anexo, a nota curricular de cada trabalhador, ilustrando o curriculum vitae e documentos de experiência profissional adequados às suas funções.

12.3b) Avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”

N.º	Conteúdo funcional	N.º de trabalhadores
1	Avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” - Inspector	

_____ de _____ de _____

(Assinatura do concorrente ou seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade)



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

ANEXO VIII

(Modelo da experiência do concorrente)

(A instruir a “Proposta”)

Nome do concorrente _____

Experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”
nos últimos cinco anos

Experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” para serviços públicos da RAEM						
N.º	Designação do serviço prestado	Entidade organizadora	Descrição pormenorizada do serviço prestado	Montante	Data do projecto	N.º de referência
1						
2						
3						
4						
6						
Experiência na prestação da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” para entidades privadas da RAEM						
N.º	Designação do serviço prestado	Entidade organizadora	Descrição pormenorizada do serviço prestado	Montante	Data do projecto	N.º de referência
1						
2						
4						
5						
6						

Obs:

- É favor seguir o formato acima referido para inserir e preencher a nova coluna, caso o seu espaço não seja suficiente.
- É preciso entregar os documentos comprovativos, sob pena de não ser considerada.

_____ de _____ de _____

(Assinatura do concorrente ou seu representante legal, e com o carimbo da companhia/entidade)



2. CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I -- CONDIÇÕES JURÍDICAS E TÉCNICAS

Art.º 1.º - Os elementos que servem de base para a elaboração das Propostas são os seguintes:

- 1.1. Programa do Concurso e os seus anexos;
- 1.2. Caderno de Encargos;
- 1.3. Anúncio do Concurso.

Art.º 2.º - As propostas devem ser instruídas com os documentos referidos nas alíneas a) a e) do n.º 7.3 do Programa do Concurso. Se o conteúdo dos documentos for incompleto, a respectiva proposta não será considerada na avaliação das propostas.

Art.º 3.º - Nos preços propostos devem estar contemplados:

- 3.1. Preço global em numerário e por extenso em MOP;
- 3.2. Preço unitário.

Art.º 4.º - Os concorrentes deverão prestar todos os esclarecimentos julgados necessários para uma correcta apreciação das propostas.

Art.º 5.º - Esclarecimentos a prestar pelos concorrentes

- 5.1. Sempre que na fase de apreciação dos concorrentes a comissão de selecção das propostas tenha dúvidas sobre as habilitações profissionais ou as suas capacidades técnicas ou financeiras, poderá exigir-lhes, por escrito, todos os documentos e elementos de informação indispensáveis ao esclarecimento dessas dúvidas;
- 5.2. Na apreciação das propostas, a comissão de selecção poderá exigir aos concorrentes, no estrito respeito pelos princípios da igualdade, da imparcialidade e da estabilidade, por escrito, os documentos e os esclarecimentos sobre aspectos das propostas que suscitem dúvidas, obrigando-se aqueles a fornecê-los.

Art.º 6.º - O concorrente deve empregar prioritariamente mão-de-obra residente da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) para a prestação de serviços.

Art.º 7.º - O concorrente deve, nos termos da Lei n.º 5/2020 (Salário mínimo para os trabalhadores), garantir que os seus empregados recebem salário não inferior ao estabelecido pelo governo da RAEM.



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

Art.º 8.º - Todas as despesas relativas à aquisição de seguros, incluindo eventuais acidentes/danos decorrentes da prestação dos serviços do presente Concurso Público, são da responsabilidade do adjudicatário.

Art.º 9.º - A entidade adjudicante reserva-se o direito de proceder a adjudicações parciais ou de não fazer a adjudicação, se assim convier ao interesse público.

Art.º 10.º - Contrato

- 10.1. As partes contratantes podem, por mútuo acordo e em qualquer momento, rescindir o contrato;
- 10.2. A entidade adjudicante tem o direito de rescindir o contrato, a qualquer momento, com fundamento no interesse público. Em caso de rescisão por parte da entidade adjudicante, antes do respectivo termo do contrato, aquele será responsável pelos encargos em dívida, relativos aos trabalhos efectivamente prestados e custos ainda não liquidados, desde que previamente aprovados;
- 10.3. A entidade adjudicante poderá, a qualquer momento, rescindir o contrato com o adjudicatário, sem que este tenha direito ao reembolso das despesas entretanto efectuadas, quando se verifique qualquer uma das seguintes situações:
 - a) O adjudicatário deixe de cumprir, atempadamente, ou cumpra defeituosamente, qualquer uma das obrigações a que ficou vinculado;
 - b) O adjudicatário transfira para outrem, sem consentimento prévio da entidade adjudicante, a prestação, no todo ou em parte, do serviço a que está obrigado.
 - c) O adjudicatário cumpra defeituosamente qualquer uma das obrigações a que ficou vinculado;
- 10.4. O adjudicatário que der motivos à rescisão do contrato por parte da entidade adjudicante, nos termos do n.º 10.3, perderá a caução definitiva, sem prejuízo das acções que esta entenda dever instaurar-lhe por perdas e danos.
- 10.5. Todas as despesas inerentes ao contrato, incluindo selos e emolumentos, são da responsabilidade do adjudicatário.
- 10.6. Nenhum aumento de preço será concedido durante a vigência do contrato, o montante da prestação de serviços será liquidado em função do número/vez de empresas premiadas sujeitas ao período de fiscalização, e o seu pagamento consiste no cálculo de preços unitários da Lista de Quantidades e Preços prestada pelo adjudicatário.
- 10.7. Sem prejuízo do disposto no n.º 10.6, no caso de o adjudicatário não conseguir prestar todos os itens de serviço dentro do prazo estipulado no contrato, a entidade adjudicante tem igualmente o direito de deduzir o montante dos itens de serviço não prestados de acordo com a Lista de Quantidades e Preços.
- 10.8. Em tudo o que for omissivo no contrato e seus anexos, será aplicável a Lei em vigor na RAEM e os litígios emergentes do contrato serão resolvidos pelo foro de Macau, com exclusão de qualquer outro.

Art.º 11.º - O adjudicatário é responsável pelo pagamento dos serviços que a entidade adjudicante haja que adquirir a outrem, por causa que lhe seja imputável, para garantir o fornecimento do serviço objecto do concurso.



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

Art.º 12.º - Dever de sigilo

- 12.1. O adjudicatário e os seus agentes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação relativa ao “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de que possam ter conhecimento no decurso da execução do contrato, e devem cumprir o dever de sigilo, e após o termo ou cessação do contrato, o dever de sigilo continua a permanecer válido;
- 12.2. A informação e documentação de carácter sigiloso não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato;
- 12.3. O adjudicatário está sujeito ao dever de sigilo em relação aos dados pessoais recolhidos neste projecto, os quais devem ser tratados de acordo com a Lei n.º 8/2005 “Lei da Protecção de Dados Pessoais”.

Art.º 13.º - Caução definitiva

- 13.1. O adjudicatário terá de prestar a caução definitiva correspondente a 4% do preço total da respectiva adjudicação, dentro do prazo de oito dias, contados a partir da data da recepção da notificação de adjudicação, sob pena de reverter para a Direcção dos Serviços de Turismo a caução provisória e a adjudicação considera-se desde logo sem efeito;
- 13.2. A caução definitiva só pode ser levantada no termo do contrato e após o cumprimento de todas as obrigações contratuais;
- 13.3. No acto de levantamento ou pagamento da caução definitiva, a despesa ocorrida é da responsabilidade do adjudicatário.

Art.º 14.º - O adjudicatário é responsável pelo pagamento dos serviços que a entidade adjudicante haja que adquirir a outrem, por causa que lhe seja imputável, para garantir o fornecimento do serviço objecto do concurso.

Art.º 15.º - O desconto de 2% a fazer nos pagamentos parciais, se os houver, para juntamente com o valor da caução definitiva servirem de garantia ao cumprimento do contrato.

Art.º 16.º - O adjudicatário deve obedecer ao disposto no Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, com a redacção que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 30/89/M, de 15 de Maio, bem como ao disposto no Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho e demais legislação aplicável em vigor na RAEM.

Art.º 17.º - Força maior

- 17.1. O adjudicatário não será considerado como incumprimento e não incorrerá em responsabilidade, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, devidamente comprovado; mas deverá comunicar e justificar, por escrita, tais situações à DST, bem como informar o prazo previsível para o restabelecimento da situação;
- 17.2. Considera-se casos de força maior unicamente os que resultem de acontecimentos imprevistos e irresistíveis cujos efeitos se produzam independentemente da



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

vontade ou das circunstâncias pessoais da parte afectada, designadamente actos de guerra ou de subversão, epidemias, fogo, graves inundações e outros cataclismos naturais que directamente afectem a prestação dos serviços.

Art.º 18.º - Falsidade de documentos e de declarações

Sem prejuízo da participação à entidade competente para efeitos de procedimento penal, a falsificação de documentos ou a prestação culposa de falsas declarações determina, consoante o caso, a respectiva exclusão ou a invalidade da adjudicação e dos actos subsequentes.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

PARTE II -- MAPA DE CARACTERIZAÇÃO

Os serviços a prestar referem-se à prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” para o sector de restauração, incluindo os seguintes:

1. Gerir, coordenar e controlar a qualidade dos serviços de avaliação durante todo o período de fiscalização, executar os trabalhos diários detalhados, realizar duas avaliações dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” e fornecer os resultados.
2. O concorrente poderá tomar como referência as actividades principais abaixo indicadas e os requisitos de serviços enumerados no “Mapa de Caracterização”, elaborando e submetendo o andamento dos trabalhos (calendário) de todo o projecto de serviços na apresentação da proposta.

Serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” para o sector de restauração

Resumo das principais actividades

- Sessão de esclarecimento
- Primeira inspecção sobre avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”
- Sessão de avaliação intercalar (dentro de 35 dias a contar do início da inspecção, a primeira inspecção de 268 empresas premiadas já foi concluída)
- Segunda inspecção sobre avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”
- Reunião sobre os resultados da avaliação da comissão sectorial para o sector de restauração e reunião anual da comissão de avaliação
- Relatório de avaliação e entrega dos produtos

3. Forma e quantidade de entrega dos produtos: Elaboração e apresentação atempada dos “Relatório independente de avaliação das empresas no período de fiscalização” e “Relatório sobre o desempenho do sector de restauração no período de fiscalização” (versão electrónica e em papel), cujos pormenores são os seguintes:

- 3.1 O adjudicatário deverá, antes da realização da sessão de avaliação intercalar, organizar as informações originais (incluindo relatório da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, ou seja, pontuações atribuídas por cada inspecção, fotografias e recibos de consumo) e os respectivos dados obtidos após a conclusão da primeira avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, e entregá-los, através de ficheiro electrónico, à Direcção dos Serviços de Turismo para serem verificados e arquivados.



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

- 3.2 O adjudicatário deverá, antes do final de Outubro de 2021, organizar as informações originais (incluindo relatório da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, ou seja, pontuações atribuídas por cada inspecção, fotografias e recibos de consumo) e os respectivos dados obtidos após a conclusão da segunda avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, e entregá-los, através de ficheiro electrónico, à Direcção dos Serviços de Turismo para serem verificados e arquivados, bem como submeter o resultado global para que seja apreciado na reunião sobre os resultados da avaliação da comissão sectorial para o sector de restauração e na reunião anual da comissão de avaliação no 4.º trimestre de 2021.
 - 3.3 Todos os ficheiros electrónicos do “Relatório Independente de Avaliação das Empresas no Período de Fiscalização” e do “Relatório sobre o Desempenho do Sector de Restauração no Período de Fiscalização” deverão ser entregues até meados de Novembro de 2021 e os respectivos suportes em papel deverão ser entregues à DST até início de Dezembro do mesmo ano.
4. Outros requisitos de detalhe:
- 4.1 Realizar por duas vezes a avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” a cada uma das 268 empresas premiadas, no máximo (incluindo restaurante de luxo, restaurante de 1.ª classe, restaurante de 2.ª classe e estabelecimentos de comidas e bebidas), com recurso a experientes e qualificados profissionais na avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, entregando, na apresentação da proposta, o modelo de questionários para efeitos de execução da referida avaliação.
 - 4.2 Elaborar o “Relatório Independente de Avaliação das Empresas no Período de Fiscalização” para cada empresa premiada, no qual foram integradas as pontuações atribuídas na avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” e na auditoria ao sistema de gestão de serviços (a DST irá prestar as últimas pontuações sobre a auditoria ao sistema de gestão de serviços após a adjudicação), entregando, na apresentação da proposta, o modelo de “Relatório Independente de Avaliação das Empresas no Período de Fiscalização”
 - 4.3 Exercer um controlo contínuo e efectivo dos trabalhos de avaliação acima mencionados e garantir a pontualidade, precisão, consistência e integridade dos produtos (a entrega dos produtos inclui o que está descrito no ponto 3 acima referido).
 - 4.4 Propor lista de empresas aprovadas no período de fiscalização;
 - 4.5 Designar profissionais para a realização duma sessão de esclarecimento no local a indicar pela DST;
 - 4.6 Designar profissionais para a realização duma sessão de avaliação intercalar no local a indicar pela DST;



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

- 4.7 Designar profissionais para participarem e apresentarem os resultados dos serviços de avaliação no período de fiscalização no local a indicar pela DST, onde sejam realizadas a reunião sobre os resultados da avaliação da comissão sectorial para o sector de restauração e a reunião anual da comissão de avaliação;
 - 4.8 Designar profissionais para participarem em reuniões a indicar pela DST, como por exemplo, realizar reuniões de trabalho preparatório, a fim de implementar e confirmar os pormenores de execução dos serviços de avaliação, os documentos necessários e a organização das inspecções.
5. Durante o período de execução da avaliação, o adjudicatário deverá controlar o fluxo de trabalho da avaliação dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” e o desempenho do pessoal de execução, possuir e executar o mecanismo de teste sobre avaliador e o plano de formação, a fim de assegurar que o avaliador dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping” obtenha conhecimentos suficientes e técnicas de avaliação; deverá ainda supervisionar o andamento dos trabalhos de avaliação e fornecer periodicamente à DST o horário de inspecção, a DST tem o direito de exigir que participe, através de inquérito aleatório, nos trabalhos de inspecção conjuntamente com o avaliador dos serviços prestados pelo “Mystery Shopping”, a fim de verificar a qualidade dos serviços prestados.
6. O adjudicatário deverá designar o pessoal profissional e especializado como coordenador de projecto do presente concurso, responsável pela comunicação com a DST.

Nota: Caso o número de empresas premiadas que satisfaçam os requisitos exigidos para se sujeitarem à avaliação seja inferior ao número indicado no ponto 4.1 acima referido, o montante da adjudicação será ajustado de acordo com a situação real e o número.

Para mais informações sobre o sector de restauração do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade”, é favor consultar o “Guia de Candidatura” e os “Critérios de Avaliação” que se encontram disponíveis na página electrónica da Indústria Turística de Macau, Link da página electrónica: [Http://industry.macaotourism.gov.mo/pt/page/content.php?Page_id=237](http://industry.macaotourism.gov.mo/pt/page/content.php?Page_id=237))



3. ANÚNCIO DO CONCURSO

DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO ANÚNCIO

Concurso Público n.º1/CON/DFCQ/2021

Nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Junho, e de acordo com a deliberação do Conselho Administrativo do Fundo de Turismo, de 8 de Abril de 2021, a Direcção dos Serviços de Turismo vem proceder, em representação da entidade adjudicante, à abertura do concurso público para adjudicação da **“Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração”**.

1. Entidade adjudicante: Fundo de Turismo.
2. Entidade responsável pela realização do processo: Direcção dos Serviços de Turismo.
3. Modalidade do concurso: Concurso Público.
4. Objecto dos serviços: “Prestação do serviço de avaliação no período de fiscalização do “Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade” de 2021 para o sector de restauração”.
5. Prazo de prestação dos serviços: Obedecer às datas constantes no Caderno de Encargos.
6. Caução provisória: A caução provisória no valor de MOP 18.200,00 (dezoito mil e duzentas patacas) poderá ser prestada por 1) depósito em numerário, em ordem de caixa ou em cheque entregue à ordem do Fundo de Turismo, ou 2) mediante garantia bancária, ou 3) depósito bancário, efectuado para a conta do Fundo de Turismo, com o n.º 8003911119 do Banco Nacional Ultramarino de Macau.
7. Caução definitiva: A caução definitiva será de valor correspondente a quatro (4) por cento do preço global da respectiva adjudicação.
8. Local, dias, horário para a obtenção da cópia e exame do processo do concurso: Desde a data da publicação do presente anúncio, nos dias úteis e durante o horário normal de expediente, os interessados podem examinar o Processo do Concurso no Balcão de Atendimento da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d’Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hotline”, 12.º andar, e levantar cópias, incluindo o Programa de Concurso e o Caderno de Encargos, mediante o pagamento de MOP 200,00 (duzentas patacas); ou ainda consultar o *website* da Direcção dos Serviços de Turismo (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), e fazer livremente o “download” do mesmo.



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

9. Local, dias, horário da sessão de esclarecimento de dúvidas: Os concorrentes poderão comparecer na sala de reuniões da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício "Hotline", 5.º andar, pelas 15:00 horas do dia 20 de Abril de 2021, para uma sessão de esclarecimento de dúvidas referentes ao presente concurso público.
10. Local, dias e horário limite para entrega das propostas: Os concorrentes deverão entregar as propostas no Balcão de Atendimento da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício "Hot Line", 12.º andar, durante o horário normal de expediente e até às 17:00 horas do dia 10 de Maio de 2021.
11. Local, dias e horário do acto de abertura das propostas: O acto de abertura das propostas realizar-se-á na sala de reuniões da Direcção dos Serviços de Turismo, sito em Macau, na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício "Hotline", 5.º andar, pelas 10:30 horas do dia 11 de Maio de 2021.

Os concorrentes ou os seus representantes legais deverão estar presentes no acto de abertura das propostas para efeitos de apresentação de eventuais reclamações e/ou para esclarecimento de eventuais dúvidas dos documentos apresentados ao concurso, nos termos do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho. Os representantes legais dos concorrentes poderão fazer-se representar por procurador devendo, neste caso, o procurador apresentar procuração notarial conferindo-lhe poderes para o acto de abertura das propostas.

12. Adiamento: Em caso de encerramento destes Serviços por causa de tempestade ou outras causas de força maior, a data e hora de sessão de esclarecimento, o termo do prazo de entrega das propostas e a data e a hora estabelecidas de abertura de propostas serão adiados para o primeiro dia útil imediatamente seguinte.
13. Critérios de apreciação das propostas:

Critérios de adjudicação	Factores de ponderação Percentagem
Planeamento do serviço	50%
Preço global	30%
Recursos humanos e qualificações profissionais	10%
Experiência do concorrente	10%

Direcção dos Serviços de Turismo, aos 8 de Abril de 2021.

A Directora

Maria Helena de Senna Fernandes