



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

## FUNDO DE TURISMO

# CONCURSO PÚBLICO N.º 1/CON/DRP/2025 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO E PROMOÇÃO TURÍSTICA AOS SEIS BALCÕES DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DA DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO NOS ANOS 2026 E 2027

## PROCESSO DE CONCURSO PÚBLICO

### 1. PROGRAMA DO CONCURSO

- ANEXO I - MODELO DA DECLARAÇÃO
- ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DEPÓSITO OU TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA EFEITOS DE PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO PROVISÓRIA
- ANEXO III - MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA PARA CAUÇÃO PROVISÓRIA
- ANEXO IV - MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA PARA CAUÇÃO DEFINITIVA
- ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO - A PROPORÇÃO DE NÚMERO DE TRABALHADORES COM A CORRESPONDENTE HABILITAÇÃO ACADÉMICA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EQUIPA DE TRABALHO
- ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÚMERO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO ANUAIS PROPORCIONADAS A CADA TRABALHADOR
- ANEXO VII - LISTA DE EXPERIÊNCIA DO SERVIÇO

### 2. CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I - CONDIÇÕES JURÍDICAS E TÉCNICAS

PARTE II - MAPA DE CARACTERIZAÇÃO

- ANEXO VIII - MODELO DA LISTA DE PREÇOS DE PROPOSTA

### 3. ANÚNCIO DO CONCURSO



## 1. PROGRAMA DO CONCURSO

### 1. Designação do concurso

“Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027”

### 2. Elementos de base do concurso

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

### 3. Requisitos gerais dos concorrentes

Podem concorrer todos os empresários individuais ou as sociedades legalmente estabelecidas que se encontrem registadas na Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis, para o exercício de actividades no âmbito de *marketing* ou gestão e planeamento de recursos humanos, mas não sendo admitida a participação de consórcios no concurso.

### 4. Valor máximo de preço global da prestação de serviços

O valor máximo de preço global da prestação de serviços para os anos de 2026 e 2027 (dois anos) é de **oito milhões e seiscentas mil patacas (MOP 8.600.000,00)**.

### 5. Sessão de esclarecimento

- 5.1 A sessão de esclarecimento será realizada na sala de reunião da Direcção dos Serviços de Turismo (DST), sita na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hot Line”, 5.º andar, Macau, pelas 11 horas do dia 20 de Agosto de 2025;
- 5.2 Em caso de encerramento destes Serviços por causa de tempestade ou por motivo de força maior, a data da sessão de esclarecimento, o termo do prazo de entrega das



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

propostas e a data de abertura das propostas serão adiados para o primeiro dia útil imediatamente seguinte, à mesma hora.

## 6. Prazo do concurso

- 6.1 Os concorrentes devem entregar a sua proposta, através de correio registado com aviso de recepção, ou entregar na Direcção dos Serviços de Turismo (DST), sita na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hot Line”, 12.º andar, Macau, dentro do horário normal de expediente e até às 12 horas do dia 11 de Setembro de 2025, sob pena de não ser admitida;
- 6.2 Em caso de encerramento dos serviços públicos da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), em virtude de tempestade tropical ou motivo de força maior, o termo do prazo de entrega das propostas será adiado para a mesma hora do primeiro dia útil imediatamente seguinte.
- 6.3 Se o envio da Proposta for feito por correio, o concorrente será o único responsável pelos atrasos que porventura se verifiquem; mais ainda, a proposta não será admitida e o concorrente não poderá apresentar qualquer reclamação na hipótese de a entrada dos documentos se verificar já depois de esgotado o prazo de entrega das propostas.

## 7. Pedido de Esclarecimento

Para quaisquer esclarecimentos, os interessados podem ser feitos por escrito e apresentados até ao dia 27 de Agosto de 2025, pelas 17:45 horas na área de Informação relativa às aquisições do *website* da DST (<http://www.dst.gov.mo>), as respectivas respostas também serão publicadas no mesmo *website*.

## 8. Proposta

- 8.1 Os concorrentes devem apresentar as propostas redigidas em Chinês ou Português, devendo as mesmas satisfazer os seguintes requisitos:
  - a) Não conter qualquer tipo de cláusula restritiva ou excepcional;
  - b) Os preços propostos deverão ser apresentados em patacas (MOP);
  - c) Deve constar o preço global para os anos de 2026 a 2027;
  - d) 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 forem manuscritas.
- 8.2 Os seguintes documentos serão encerrados em sobrescrito opaco, fechado e lacrado, com a palavra “Documentos” escrita no rosto e indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação social do concorrente, a designação do concurso “Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027”:

- a) Declaração pela qual o concorrente aceita todos os termos do presente concurso e obriga-se a prestar caução definitiva, caso o serviço lhe venha a ser adjudicado, em conformidade com o modelo em anexo (Modelo do Anexo I, devendo ser assinada pelo concorrente ou por seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa);
- b) Documento comprovativo da prestação da caução provisória (depósito nesta Direcção de Serviços em numerário, em ordem de caixa ou em cheque visado e será necessário apresentar o recibo emitido pela Direcção dos Serviços de Turismo (original ou fotocópia); no caso de garantia bancária será necessário apresentar o original da declaração conforme o modelo do Anexo III (assinatura com poderes para o efeito); no caso de depósito bancário será necessário apresentar o recibo emitido pelo banco (original) e a declaração conforme o modelo em Anexo II; por transferência bancária será necessário apresentar o documento comprovativo da transferência e apresentar o original da declaração conforme o modelo em Anexo II);
- c) Original ou o código QR e a referida senha de consulta da certidão electrónica (com prazo de validade de 3 meses, contados antes da data de abertura das propostas) de não haver registo de dívida de contribuições ou imposto, emitida pela Direcção dos Serviços de Finanças;
- d) Original ou o código QR e a referida senha de consulta da certidão electrónica da Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis, comprovativa do registo comercial de constituição e das alterações do paco social, se as houver, com a data de emissão não superior a 3 meses antes do dia do acto de abertura das propostas (apenas aplicável às sociedades concorrentes);
- e) Fotocópia do documento de identificação válido que consta a assinatura (aplicável às sociedades e pessoas singulares concorrentes);
- f) Original ou fotocópia do documento M/8 (Contribuição Industrial – Conhecimento de Cobrança) do corrente ano.

8.3 Os seguintes documentos serão encerrados em sobrescrito opaco, fechado e lacrado, com a palavra “Proposta” escrita no rosto e indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação social do concorrente, a designação do concurso “Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027”:

- a) A Lista de Preços de Proposta deve ser elaborada em conformidade com o modelo do Anexo VIII do Caderno de Encargos, e preenchida conforme as exigências indicadas no “Mapa de Caracterização” (devendo ser assinada pelo 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

ou por seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa);

- b) Currículo do concorrente (devidamente assinado ou rubricado, em cada página, pelo concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, com aposição do carimbo da empresa), incluindo:
- As informações e a breve apresentação do concorrente devem ser indicadas os serviços similares que o concorrente tenha prestado a outras entidades nos cinco anos anteriores à data limite de entrega da proposta e o período de serviço, conforme o modelo em Anexo VII. Para efeitos de classificação, devem ser apresentadas fotocópias dos documentos comprovativos (como comunicação de adjudicação, contrato e comprovativos de pagamento, entre outros, com montante mínimo de MOP500.000,00 ou superior, e duração de serviços pelo menos de 12 meses, caso contrário, nenhum ponto será concedido);
  - Fotocópias das habilitações académicas e da experiência de gestão do coordenador;
  - Plano de serviço para o funcionamento dos balcões de informações turísticas, nomeadamente a estrutura orgânica, medidas de gestão e plano de assiduidade;
- c) Declaração - a proporção de número dos trabalhadores com a correspondente habilitação académica e experiência profissional na equipa de trabalho (Conforme o modelo do Anexo V, devidamente assinada pelo concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa);
- d) Declaração - o número das acções de formação anuais proporcionadas a cada trabalhador (Conforme o modelo do Anexo VI, devidamente assinada pelo concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa);
- e) Quaisquer outros documentos que o concorrente considere relevantes para a análise da proposta.

8.4 Caso os documentos referidos na alínea a) do n.º 8.2 e n.º 8.3 sejam assinados pelo procurador, deverá ser junta com procuração que lhe confira poderes para o efeito ou pública forma da mesma, a qual deve ser encerrada no sobrescrito escrito com a palavra “Documentos”;

8.5 O sobrescrito “Documentos” e o sobrescrito “Proposta”, acima referidos, serão encerrados num terceiro sobrescrito, igualmente opaco, fechado e lacrado, indicando-se neste o nome do concorrente ou a denominação social do concorrente e a designação: “Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027”, o qual será remetido pelo correio, sob registo com



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

aviso de recepção, ou entregue na Direcção dos Serviços de Turismo, contra guia de entrega, sita na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hot Line”, 12.º andar, Macau, dentro do prazo referido no Anúncio do Concurso.

## 9. Local e data do acto de abertura das propostas

- 9.1 O acto de abertura das propostas realizar-se-á na sala de reunião da Direcção dos Serviços de Turismo, sita na Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício “Hot Line”, 5.º andar, Macau, pelas 10:30 horas do dia 12 de Setembro de 2025;
- 9.2 Em caso de encerramento dos serviços públicos da RAEM, em virtude de tempestade tropical ou motivo de força maior, a data do acto de abertura das propostas, será adiada para o primeiro dia útil imediatamente seguinte, à mesma hora.

## 10. Caução provisória

- 10.1 A caução provisória, no valor de MOP 172.000,00 (cento e setenta e duas mil patacas), poderá ser prestada mediante:
- Depósito em numerário à ordem do “Fundo de Turismo”, na Sucursal de Macau do Banco da China, com designação do motivo de depósito; ou
  - Garantia bancária; ou
  - Depósito na DST em numerário, em ordem de caixa ou em cheque visado, emitidos à ordem do “Fundo de Turismo”; ou
  - Transferência bancária para a conta do Fundo de Turismo na Sucursal de Macau do Banco da China;
- 10.2 O concorrente, que pretenda prestar caução por garantia bancária, deverá apresentar o documento pelo qual a instituição bancária, legalmente autorizada a exercer a sua actividade na RAEM, garanta, até ao limite do valor da caução, o pagamento imediato de qualquer quantia exigida pelo adjudicante em virtude do incumprimento das obrigações a que a garantia se refere, nos termos do Anexo III;
- 10.3 O depósito bancário em dinheiro ou transferência bancária são efectuados para a conta do Fundo de Turismo, com o n.º **180101298889793** da Sucursal de Macau do Banco da China;
- 10.4 Caso a caução provisória seja prestada através de depósito em numerário ou transferência bancária, o concorrente deverá apresentar o recibo (original) do depósito com a declaração conforme o Anexo II ou comprovativo da transferência bancária (original) com a declaração conforme o Anexo II no invólucro de “Documentos”;
- 10.5 Todas as despesas que resultem da prestação da caução ou do seu levantamento são por conta do concorrente.



## 11 Caução definitiva

- 11.1 A caução definitiva será de valor correspondente a quatro por cento (4%) do preço global da respectiva adjudicação, podendo ser prestada pelo adjudicatário, pela forma prescrita para a caução provisória, a que se refere a cláusula anterior. A caução definitiva será prestada após a autorização da adjudicação;
- 11.2 O modelo para elaboração da Garantia Bancária a utilizar pelo adjudicatário consta do Anexo IV ao presente Programa de Concurso;
- 11.3 O adjudicatário poderá utilizar a importância da caução provisória para a prestação da caução definitiva;
- 11.4 Se o adjudicatário não prestar, em tempo, a caução definitiva, e não houver sido impedido de o fazer por facto independente da sua vontade, que seja reputado justificação bastante, perderá o montante da caução provisória que será revertida a favor da entidade adjudicante e a adjudicação considerar-se-á, desde logo, sem efeito.

## 12 Critérios de adjudicação

A DST fará a análise das propostas com base nas informações nelas contidas e nos seus esclarecimentos, aplicando-se os seguintes critérios de avaliação e factores de ponderação:

### 12.1 Preço proposto (50%)

Preço da proposta de valor mais baixo

\_\_\_\_\_ x100x50% = Percentagem do preço razoável  
Preço de proposta apresentada por cada  
concorrente

### 12.2 Plano de serviço (21%)

Plano de serviço será avaliado em três aspectos: estrutura orgânica, medidas de gestão e plano de assiduidade.

A repartição é a seguinte:

#### 12.2.1 Estrutura orgânica (8%):

- A estrutura orgânica é clara, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão são bem definidas, a descrição específica das funções é pormenorizada, e a coordenação do trabalho entre os membros é eficaz. \_\_\_\_\_(8%)
- A estrutura orgânica é relativamente clara, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão são basicamente bem definidas, a descrição específica das funções é basicamente pormenorizada e a coordenação do trabalho entre os membros é basicamente eficaz. \_\_\_\_\_(6%)
- A estrutura orgânica é aceitável, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão são suficientemente bem definidas, a descrição específica das funções é



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

suficientemente pormenorizada e a coordenação do trabalho entre os membros é suficientemente eficaz. \_\_\_\_\_(4%)

- A estrutura orgânica é relativamente confusa, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão são insuficientemente bem definidas, a descrição específica das funções é pouca pormenorizada e a coordenação do trabalho entre os membros é pouca eficaz. \_\_\_\_\_(2%)
- A estrutura orgânica é confusa, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão não são claras, a descrição específica das funções não é pormenorizada e a coordenação do trabalho entre os membros ainda não é eficaz. \_\_\_\_\_(1%)

#### 12.2.2 Medidas de gestão (8%):

- Fornecimento de um mecanismo bem estabelecido de supervisão de serviço, de instruções de trabalho e plano de supervisão claros sobre a qualidade do serviço, da diligência e da aparência dos trabalhadores do serviço. \_\_\_\_ (8%)
- Fornecimento de um mecanismo relativamente bem estabelecido de supervisão de serviço, de instruções de trabalho e plano de supervisão basicamente claros sobre a qualidade do serviço, da diligência e da aparência dos trabalhadores do serviço. \_\_\_\_\_(6%)
- Fornecimento de um mecanismo aceitável de supervisão de serviço, de instruções de trabalho e plano de supervisão suficientemente claros sobre a qualidade do serviço, da diligência e da aparência dos trabalhadores do serviço. \_\_\_\_\_(4%)
- Fornecimento de um mecanismo pouco bem estabelecido de supervisão de serviço, de instruções de trabalho e plano de supervisão poucos claros sobre a qualidade do serviço, da diligência e da aparência dos trabalhadores do serviço. \_\_\_\_\_(2%)
- Fornecimento de um mecanismo inadequado de supervisão de serviço, de instruções de trabalho e plano de supervisão não claros sobre a qualidade do serviço, da diligência e da aparência dos trabalhadores do serviço. \_\_ (1%)

#### 12.2.3 Plano de assiduidade (5%):

- Disponibilização de um plano de assiduidade integrado, de um número suficiente do pessoal disponível para o serviço, de disposições razoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade claros e de um mecanismo abrangente de resposta a emergência para ausência repentina do pessoal. \_\_\_\_\_(5%)
- Disponibilização de um plano de assiduidade menos integrado, de um número basicamente suficiente do pessoal disponível para o serviço, de disposições basicamente razoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade basicamente claros e de um mecanismo basicamente



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

abrangente de resposta a emergência para ausência repentina do pessoal. \_\_\_\_\_ (4%)

- Disponibilização de um plano de assiduidade aceitável, de um número aceitável do pessoal disponível para o serviço, de disposições relativamente razoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade relativamente claros e de um mecanismo aceitável de resposta a emergência para ausência repentina do pessoal. \_\_\_\_\_ (3%)
- Disponibilização de um plano de assiduidade pouco integrado, de um número pouco suficiente do pessoal disponível para o serviço, de disposições poucas razoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade poucos claros e de um mecanismo pouco abrangente de resposta a emergência para ausência repentina do pessoal. \_\_\_\_\_ (2%)
- Disponibilização de um plano de assiduidade imperfeito, de um número insuficiente do pessoal disponível para o serviço, de disposições irrazoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade não claros e de um mecanismo não abrangente de resposta a emergência para ausência repentina do pessoal. \_\_\_\_\_ (1%)

### 12.3 Experiência de prestação destes serviços ou serviços similares (10%)

Forma da ponderação:

12.3.1 Comprovativo da experiência na prestação de serviços de atendimentos em balcões ou similares nos últimos 5 anos contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos **serviços públicos** de Macau, será atribuído 0,5% de pontos por cada certificado de trabalho que satisfaça os requisitos, até um máximo de 5% de pontos; tudo o que não esteja de acordo com o acima referido será atribuído 0% ponto.

12.3.2 Comprovativo da experiência na prestação de serviços de atendimentos em balcões ou similares nos últimos 5 anos contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação de propostas, nas **instituições privadas** de Macau, será atribuído 0,5% de pontos por cada certificado de trabalho que satisfaça os requisitos, até um máximo de 5% de pontos; tudo o que não esteja de acordo com o acima referido será atribuído 0% ponto.

Observações: Os pontos 12.3.1 e 12.3.2 devem ser elaborados de acordo com o modelo do Anexo VII, de modo a comprovar a experiência de prestação de serviços relevantes ao serviço público e às instituições privadas de Macau; o montante mínimo dos serviços prestados deve ser igual ou superior a MOP500.000,00, e a duração da prestação de tal serviço deve ser de, pelo menos, 12 meses; mais ainda, para efeitos de classificação, devem ser apresentadas os documentos comprovativos como comunicação de adjudicação, contrato e comprovativos de pagamento, entre outros, caso



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
旅遊局  
Direcção dos Serviços de Turismo  
contrário, nenhum ponto será concedido.

12.4 Qualificação e experiência de gestão da equipa de trabalho (15%)

12.4.1 Qualificação e experiência do coordenador (5%)

12.4.1.1 Mais alto grau académico relativo à indústria turística (2%)

- Habilitado com grau de Mestrado ou Doutoramento \_\_\_\_\_(2%)
- Habilitado com grau de Licenciatura \_\_\_\_\_(1%)
- Nenhuma habilitação com grau de Licenciatura \_\_\_\_\_(0%)

12.4.1.2 Experiência profissional na gestão (3%)

- Com 9 ou mais anos da experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico \_\_ (3%)
- Com mais de 4 anos a 9 anos da experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico \_\_\_\_\_(2%)
- Com 1 a 4 anos da experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico \_\_ (1%)
- Nenhuma experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico \_\_\_\_\_(0%)

12.4.2 Qualificação e experiência do consultor do serviço de atendimento e dos trabalhadores de atendimento (10%)

12.4.2.1 Proporção de número de membros na equipa de trabalho titulares de habilitação no grau de bacharelato ou mais elevado (5%)

- Mais de 60% dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação\_(5%)
- Mais de 40% a 60% dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação \_\_\_\_\_(3%)
- Mais de 20% a 40% dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação \_\_\_\_\_(2%)
- 1% a 20% dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação \_\_\_\_\_(1%)



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

- Nenhum membro da equipa de trabalho com referente habilitação(0%)

Observação: A pontuação é baseada na declaração de proporção de número dos trabalhadores com a correspondente habilitação académica e experiência profissional na equipa de trabalho apresentada pelo concorrente.

#### 12.4.2.2 Proporção de número de membros na equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de experiência profissional na consulta/ atendimento turístico, ou tratamento da queixa (5%)

- Mais de 70% dos membros da equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de referente experiência profissional \_\_\_\_\_(5%)
- Mais de 50% a 70% dos membros da equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de referente experiência profissional \_\_\_\_\_(3%)
- Mais de 20% a 50% dos membros da equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de referente experiência profissional \_\_\_\_\_(2%)
- 1% a 20% dos membros da equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de referente experiência profissional \_\_\_\_\_(1%)
- Nenhum membro da equipa de trabalho com pelo menos 3 anos de referente experiência profissional \_\_\_\_\_(0%)

Observação: A pontuação é baseada na declaração de proporção do número dos trabalhadores com a correspondente habilitação académica e experiência profissional na equipa de trabalho apresentada pelo concorrente.

#### 12.5 Plano de acções de formação anuais a cada trabalhador (4%)

Forma da ponderação:

##### 12.5.1 Número de acções de formação disponibilizadas ao pessoal para dar a conhecer as atracções, produtos e informações mais recentes do sector turístico de Macau, bem como as informações relevantes sobre transportes, turismo e técnica de atendimento público. (4%)

- 4 ou mais acções, incluindo pelo menos, duas acções *offline* e duas *online* \_\_\_\_\_(4%)
- 3 acções, incluindo pelo menos, uma acção *offline* e duas *online* \_\_\_\_ (3%)
- 2 acções, incluindo pelo menos, uma acção *offline* e uma *online* \_\_\_\_ (2%)
- Não se satisfaz pelo menos de uma acção *online* e uma *offline*, ou ainda inferior \_\_\_\_\_(0%)



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

Observação: A pontuação é baseada na declaração do número das acções de formação anuais proporcionadas a cada trabalhador apresentada pelo concorrente (Anexo VI).

### 13. Validade da proposta

O prazo de validade da proposta é de 90 dias, a contar da data do acto de abertura das propostas do concurso público, sendo o prazo prorrogável nos termos previstos no n.º 2 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho.

### 14. Não admissão de proposta para concurso

- a) Por falta de dados indispensáveis na proposta, conforme indicados no Programa do Concurso (documentos referidos nas alíneas a), b), c), d) (apenas aplicável aos concorrentes de sociedade comercial), e) e f) do n.º 8.2 do Programa do Concurso, e nas alíneas a) a d) do n.º 8.3, salvo a lista de experiência do serviço indicada na alínea b);
- b) Por entrega da proposta após o prazo indicado no anúncio do concurso;
- c) Se os concorrentes, cujas propostas forem admitidas condicionalmente, não entregarem, dentro de 24 horas, os dados em falta, indicados no Programa do Concurso;
- d) Propostas que excedam o valor máximo de preço global da prestação de serviços referidos no n.º 4 do presente Programa do Concurso;
- e) Proposta condicionada, ou com conteúdo que não corresponde ao Caderno de Encargos.

### 15. Alterações

Nenhuma proposta poderá ser alterada após a sua entrega.

### 16. Reclamações

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

Fundo de Turismo

Alameda Dr. Carlos D' Assumpção, n.ºs 335-341

Edifício "Hot Line", 12.º andar

Macau

### 17. Outorga do contrato

17.1 Todas as despesas inerentes à celebração do contrato são da responsabilidade do



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

adjudicatário;

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

## 18. Reserva de direito de adjudicação

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

## 19. Legislação aplicável

Em todo o omissis no presente concurso público, observar-se-á o disposto no Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei n.º 5/2021, bem como no Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho, e restante legislação aplicável em vigor na Região Administrativa Especial de Macau.

## 20. Consulta do processo e fornecimento de documentação do processo

20.1 O Processo do Concurso encontra-se patente na Direcção dos Serviços de Turismo, sita em Macau, na Alameda Dr. Carlos D'Assumpção, n.ºs 335-341, Edifício "Hot Line", 12.º andar, onde pode ser consultado, durante as horas de expediente, desde a data da publicação do respectivo anúncio até ao dia e hora do Acto Público do Concurso;

20.2 Os interessados poderão dirigir-se ao local acima mencionado para obter cópias do Processo do Concurso, mediante o pagamento da quantia equivalente ao custo da sua reprodução - MOP 200,00 (duzentas patacas), ou consultar a página electrónica da DST (<https://www.dst.gov.mo>), na área de Informação relativa às aquisições, e obter o Processo do Concurso mediante *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  
ANEXO I

**MODELO DE DECLARAÇÃO**  
(A instruir com os “DOCUMENTOS”)  
**DECLARAÇÃO**

..... (1), na qualidade de ..... (2) da ..... (3), com sede em ..... (4), após ter tomado conhecimento do anúncio do concurso público designado por “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025- Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027**”, vem por este meio aceitar, sem qualquer reserva, todas as condições estabelecidas nos respectivos Anúncio, Programa do Concurso e os seus anexos e Caderno de Encargos, bem como, em tudo neles omissos, nas leis e regulamentos em vigor aplicáveis, designadamente, o Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei n.º 5/2021, e o Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho, obrigando-se a executar a acima referida prestação de serviços, mediante as condições constantes do Anexo VIII - “Lista de Preços de Proposta” e o preço global da Proposta.

Declara que se obriga a prestar a caução definitiva de quatro por cento (4%) do valor global da adjudicação, caso o serviço lhe venha a ser adjudicado, para garantia do exacto e pontual cumprimento das obrigações que assume com a apresentação da proposta referente aos serviços acima referidos.

Compromete-se, ainda, a prestar os serviços adicionais referidos no n.º 4.3 da Parte I - Condições Jurídicas e Técnicas do Caderno de Encargos, pelos preços e condições constantes do Anexo VIII. Caso o serviço lhe venha a ser adjudicado, o cumprimento dos serviços é punível com a aplicação das sanções do artigo 25.º das “Condições Jurídicas e Técnicas”.

O concorrente,

---

(Assinatura do concorrente ou do seu representante  
com poderes para o acto, assinatura conforme consta  
do respectivo documento de identificação, e com  
aposição do carimbo da empresa)  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

1. Nome do signatário
2. Qualidade em que assina
3. Nome do concorrente ou denominação social do concorrente
4. Sede legal do 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 II**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE DEPÓSITO OU TRANSFERÊNCIA  
BANCÁRIA PARA EFEITOS DE PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO  
PROVISÓRIA**  
(A instruir com os “DOCUMENTOS”)

**DECLARAÇÃO**

..... (1), na qualidade de ..... (2) da ..... (3), com sede em..... (4), vem depositar ou transferir a quantia de MOP172.000,00 (cento e setenta e duas mil patacas) na Sucursal de Macau do Banco da China e à ordem do Fundo de Turismo (conta n.º 180101298889793), como caução provisória, para garantia do exacto e pontual cumprimento das obrigações que assume com a apresentação da proposta referente ao **“Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027”**.

Junta-se:

Original do recibo do depósito bancário ou da Transferência bancária, no valor de MOP172.000,00 (cento e setenta e duas mil patacas).

O concorrente,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura de pessoa com competência para o acto)  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

- (1) Nome do signatário
- (2) Qualidade em que assina
- (3) Nome do concorrente ou denominação social do concorrente
- (4) Sede legal do 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 III**

**MODELO DE GARANTIA BANCÁRIA PARA CAUÇÃO PROVISÓRIA**  
(A instruir com os “DOCUMENTOS”)

Valor: MOP172.000,00 (cento e setenta e duas mil patacas)

Garantia Bancária nº \_\_\_\_\_

A pedido da ..... (1), com sede em ..... (2), concorrente ao “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027**”, vem o Banco ..... (3), com sede em ..... (4), prestar a favor do Fundo de Turismo, uma garantia bancária no valor de MOP172.000,00 (cento e setenta e duas mil 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 o Fundo de Turismo, nos termos legais, o exija.

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

\_\_\_\_\_  
(Assinatura de pessoa com competência para o acto)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

- (1) Identificação do concorrente
- (2) Sede legal do concorrente
- (3) Denominação do Banco
- (4) Sede legal do Banco



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 DE GARANTIA BANCÁRIA PARA CAUÇÃO DEFINITIVA

Valor: MOP \_\_\_\_\_ (quatro por cento do valor global da adjudicação)  
Garantia bancária nº \_\_\_\_\_

A pedido da ..... (1), com sede em ..... (2), adjudicatário do “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027**”, vem o Banco ..... (3), com sede em ..... (4), prestar a favor do Fundo 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 que o referido adjudicatário assume com a celebração do contrato de prestação destes serviços, respondendo este Banco pela entrega imediata do valor total ou parcial do referido montante logo que o Fundo de Turismo o 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 data da sua assinatura, não podendo ser anulada nem alterada sem o consentimento do Fundo de Turismo, bem como ser cedida e alienada. O prazo da validade mantém-se 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 está sujeita ao foro judicial da RAEM e interpretada pela lei da mesma.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura de pessoa com competência para o acto)  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

- (1) Identificação do concorrente
- (2) Sede legal do concorrente
- (3) Denominação do Banco
- (4) Sede legal do Banco
- (5) Indicar por algarismo e por extenso



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 DE DECLARAÇÃO - A PROPORÇÃO DE NÚMERO DOS TRABALHADORES COM A CORRESPONDENTE HABILITAÇÃO ACADÉMICA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA EQUIPA DE TRABALHO

(O presente modelo serve apenas de referência e os concorrentes devem escrever ou imprimir a própria declaração)  
(A instruir com a “PROPOSTA”)

### DECLARAÇÃO

..... (1), na qualidade de ..... (2) da ..... (3), com sede em..... (4), depois de ter conhecimento do disposto no Programa do Concurso Público designado por “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027**”, vem por este meio declarar que, caso o fornecimento lhe venha a ser adjudicado, proporcionará à Direcção dos Serviços de Turismo do Governo da Região Administrativa Especial de Macau \_\_\_\_\_ consultor do serviço de acolhimento e trabalhadores de acolhimento titulares da habilitação académica no grau de bacharelato ou mais elevado, representando \_\_\_% (\_\_\_ por cento) de uma equipa de trabalho com um total de \_\_\_ trabalhadores, e proporcionará \_\_\_\_\_ trabalhadores com mínimo 3 anos de experiência profissional na consulta/ atendimento turístico ou tratamento da queixa, representando \_\_\_% (\_\_\_ por cento) de uma equipa de trabalho com um total de \_\_\_ trabalhadores.

O concorrente,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

- (1) Nome do signatário
- (2) Qualidade em que assina
- (3) Nome do concorrente ou denominação social do concorrente
- (4) Sede legal do 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 VI**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÚMERO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO ANUAIS PROPORCIONADAS A CADA TRABALHADOR**

(O presente modelo serve apenas de referência e os concorrentes devem escrever ou imprimir a própria declaração)  
(A instruir com a “PROPOSTA”)

**Declaração**

.....(1), na qualidade de .....(2), da.....(3), com sede em .....(4), depois de ter tomado conhecimento de disposto no Programa do Concurso Público designado por “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2025 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos seis Balcões de Informações Turísticas Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2026 e 2027**”, declara que, proporcionará \_\_\_\_\_ acções *online* e \_\_\_\_\_ acções *offline* de formação anuais a cada trabalhador para dar a conhecer as atracções, produtos e informações mais recentes sobre transportes e o sector turístico de Macau, bem como sobre técnica de atendimento público, caso o fornecimento lhe venha a ser adjudicado.

O concorrente,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

- (1) Nome do signatário
- (2) Qualidade em que assina
- (3) Nome do concorrente ou denominação social do concorrente
- (4) Sede legal do 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 VII**

**LISTA DE EXPERIÊNCIA DO SERVIÇO**  
(A instruir com a “PROPOSTA”)

Os requisitos da lista de serviços são os seguintes:

Fornecer experiência na prestação de serviços de balcão de atendimento ou similares a serviços públicos ou a entidades privadas na RAEM, nos últimos 5 anos a contar da data limite para a apresentação das propostas; o montante de cada prestação de serviços deve ser igual ou superior a 500.000,00 patacas, com duração de serviços pelo menos de 12 meses, e só serão considerados os serviços já concluídos. Para efeitos de prova, devem ser apresentadas fotocópias das comunicações de adjudicação, dos contratos ou dos certificados de pagamento. Os documentos comprovativos devem indicar claramente o conteúdo, o montante e o período do serviço prestado.

**Experiência na prestação de serviços de atendimento em balcões ou similares a serviços públicos de Macau**

N.º	Designação do serviço prestado	Serviços públicos	Montante	Período do serviço	N.º de Referência
1					
2					
3					
4					
5					

**Experiência na prestação de serviços de atendimento em balcões ou similares a entidades privadas de Macau**

N.º	Designação do serviço prestado	Serviços públicos	Montante	Período do serviço	N.º de Referência
1					
2					
3					
4					
5					

Nota: Caso a tabela não seja suficiente, poderá apresentar numa folha à parte.

O concorrente,

(Assinatura do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025



## 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 Anúncio do concurso;
- 1.2 Programa do concurso e os seus anexos;
- 1.3 Caderno de encargos e o seu anexo.

Art.º 2.º: As propostas devem ser instruídas com os documentos indicados nas alíneas a), b), c), d) (apenas aplicável aos concorrentes de sociedade comercial), e) e f) do n.º 8.2, e nas alíneas a) a d) do n.º 8.3 do Programa do Concurso, salvo a lista de experiência do serviço indicada na alínea b). Caso a proposta não contenha qualquer dos documentos acima referidos, ou seja, apresentada de forma incompleta, a mesma não será admitida.

Art.º 3.º: A prestação de serviços terá a duração de dois anos, desde 1 de Janeiro de 2026 até 31 de Dezembro de 2027.

Art.º 4.º: Preço de Serviços

4.1 O Concorrente deve apresentar a sua lista de preços em conformidade com o modelo do Anexo VIII, a qual deve ser assinada pelo concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação e com aposição do carimbo da empresa, devendo a mesma satisfazer os seguintes requisitos:

- 4.1.1 O limite máximo do valor global é de MOP8.600.000,00 (oito milhões e seiscentas mil patacas);



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

- 4.1.2 Os preços indicados na lista de preços de proposta devem ser apresentados em patacas (MOP);
- 4.1.3 O preço total indicado na lista de preços de proposta deve ser expresso em algarismos arábicos e por extenso, prevalecendo o indicado por extenso em caso de divergência entre ambos;
- 4.1.4 O concorrente não pode alterar os *itens* que constam da lista de preços de proposta;
- 4.1.5 O concorrente deve preencher os preços mensais, o subtotal e o valor do preço total para os anos 2026 e 2027 na lista de preços de proposta constante do Anexo VIII.

4.2 Não há lugar a actualização de preço durante a vigência do contrato;

4.3 Caso necessário, o adjudicatário terá de enviar trabalhadores de atendimento para prestar serviços noutros locais e períodos indicados, consoante as exigências da DST. As despesas de serviços adicionais prestados serão liquidadas com base no Serviços adicionais, referido na lista de preços de proposta do Anexo VIII.

Art.º 5.º: Durante o período de prestação de serviços, deve o concorrente empregar exclusivamente trabalhadores locais da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) na execução dos serviços prestados.

Art.º 6.º: O concorrente deve garantir que todos os seus empregados envolvidos na prestação do presente serviço estão sujeitos às disposições previstas Lei n.º 5/2020 «Salários mínimos para os trabalhadores», alterada pela Lei n.º 19/2023, e as futuras alterações, se havendo. Os montantes de salário atribuídos pelo concorrente, a partir da data de entrada em vigor da revisão referida, não devem ser inferiores ao salário mínimo mais actualizado, não tendo o adjudicatário direito a pedir a estes Serviços a compensação das despesas com a alteração do serviço.

Art.º 7.º: Acidentes de trabalhos e doenças profissionais dos trabalhadores

7.1 O adjudicatário é responsável pelos acidentes de trabalho e pelas doenças profissionais dos trabalhadores;

7.2 O adjudicatário é obrigado a contratar seguros de acidentes no trabalho e doenças profissionais para os seus trabalhadores, em conformidade com as disposições legais em vigor, e a fazê-lo antes e a partir da data de entrega da prestação de serviços referida no artigo 18.º da Parte I - Condições jurídicas e técnicas.

7.3 O adjudicatário apresentará, a pedido do representante da DST, o certificado de seguro correspondente, contendo cláusula expressa de que a seguradora se compromete a manter a cobertura do contrato em vigor até à conclusão integral



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

da prestação dos serviços.

Art.º 8.º: O concorrente deverá prestar todos os esclarecimentos julgados necessários para uma correcta apreciação da proposta.

Art.º 9.º: Caução

- 9.1 O adjudicatário terá de prestar a caução definitiva correspondente a quatro por cento do preço total da respectiva adjudicação, dentro do prazo de oito dias, contados a partir da data da recepção de notificação da adjudicação, sob pena de reverter para a entidade adjudicante a caução provisória e a adjudicação considerar-se desde logo sem efeito;
- 9.2 A caução definitiva deve ser prestada pela forma prescrita para a caução provisória, mediante depósito em numerário na Direcção dos Serviços de Turismo, ordem de caixa ou cheque visado emitido a favor do Fundo de Turismo, ou mediante garantia bancária (conforme o modelo do Anexo IV);
- 9.3 A caução definitiva só poderá ser levantada após 31 de Dezembro de 2027. No acto de levantamento ou pagamento da caução definitiva, a despesa ocorrida é da responsabilidade do adjudicatário.

Art.º 10.º: Celebração de contrato

- 10.1 Ficam sujeitos à celebração de contrato escrito todos os serviços adjudicados, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei nº 5/2021;
- 10.2 Todas as despesas inerentes ao contrato, incluindo os selos e emolumentos, são da responsabilidade do adjudicatário.

Art.º 11.º: Rescisão do contrato

- 11.1 As partes contratantes podem, por mútuo acordo e em qualquer momento, rescindir o contrato;
- 11.2 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, aquela será responsável por todos os encargos ainda não liquidados, relativos a trabalhos efectivamente realizados no âmbito dos projectos previamente autorizados;
- 11.3 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:



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

- a) O adjudicatário deixe de cumprir, atempadamente, qualquer uma das obrigações a que ficou vinculado;
- b) O adjudicatário transfira para outrem, sem prévio consentimento da DST, 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;
- d) Se o adjudicatário não cumprir as obrigações estipuladas nos artigos 6.º e 7.º do “Caderno de Encargos” (Condições Jurídicas e Técnicas).

11.4 O adjudicatário que deu motivos à rescisão do contrato por parte da entidade adjudicante, nos termos do n.º 11.3, este não tem o direito de exigir o reembolso das despesas, entretanto efectuadas e perderá a caução definitiva, sem prejuízo do direito da entidade adjudicante de intentar acções judiciais por perdas e danos, visando a respectiva indemnização.;

11.5 Quando a rescisão do contrato se funda no incumprimento das obrigações estipuladas no artigo 6.º do “Caderno de Encargos” (Condições Jurídicas e Técnicas), a entidade adjudicante poderá pagar aos empregados o montante dos encargos em dívida emergentes dos trabalhos efectivamente prestados, a título de reposição do montante correspondente ao salário mínimo legalmente estabelecido.

Art.º 12.º: Esclarecimento a prestar pelos concorrentes

12.1 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;

12.2 Durante a apreciação das propostas, e no estrito respeito pelos princípios da igualdade, da imparcialidade e da estabilidade, a comissão de selecção das propostas irá solicitar por escrito aos concorrentes os documentos e os esclarecimentos relativos aos aspectos das propostas que suscitem dúvidas, sendo os concorrentes obrigados a apresentá-los.

Art.º 13.º: O adjudicatário perderá a caução definitiva a favor da entidade adjudicante quando a rescisão do contrato se dever a motivo que lhe seja imputável.

Art.º 14.º: O adjudicatário é responsável pelo pagamento dos serviços que a entidade adjudicante haja que adquirir a outrem, por motivo imputável ao adjudicatário, 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 15.º: Os locais de trabalho indicados no Mapa de Caracterização são susceptíveis de mudar, e a DST pode, na vigência do contrato, transferir os trabalhadores de atendimento para outros locais referidos no mesmo mapa, ou outros locais, ainda que não indicados no referido mapa, quando a necessidade o exija e desde que a mesma não implique prejuízo para as horas totais e o preço total da prestação dos serviços.

Art.º 16.º: Durante a vigência do contrato, a DST tem o direito de aumentar ou reduzir o número de trabalhadores de atendimento, o horário de serviço ou os locais de prestação de serviços, com base nas necessidades reais ou em razão da transferência, ampliação ou encerramento das instalações. O valor correspondente será ajustado de acordo com o preço unitário por hora, calculado na proporção do preço estipulado no contrato. A DST deve comunicar por escrito ao adjudicatário qualquer modificação com a antecedência mínima de cinco dias úteis.

Art.º 17.º: A DST pode ajustar o horário de atendimento em função das necessidades verificada, devendo o adjudicatário adaptar-se às necessidades.

Art.º 18.º: O adjudicatário deve organizar alguns trabalhadores para se deslocarem aos locais referidos em ou antes de 30 de Dezembro de 2025, a fim de proceder à transferência de trabalhos com os então trabalhadores, e familiarizar-se com o funcionamento de locais, visando assegurar uma transferência suave, os encargos daí decorrentes serão suportados pelo adjudicatário.

Art.º 19.º: Colocação de Pessoal

19.1 O adjudicatário é obrigado a garantir a disponibilidade de pessoal de apoio suficiente para cobrir as ausências imprevistas do pessoal de atendimento, a fim de assegurar o serviço normal do balcão de informações turísticas durante o horário de expediente referido no Art.º 1.º da Parte II do Caderno de Encargos;

19.2 Caso a DST entenda que o desempenho do coordenador, do consultor do serviço de atendimento ou dos trabalhadores de atendimento não seja satisfatório, o adjudicatário deve substituí-los por pessoal qualificado dentro do prazo indicado pela mesma.

Art.º 20.º: Dever de sigilo

20.1 O adjudicatário e os seus agentes devem guardar sigilo sobre todas as informações relativas à DST de que possam ter conhecimento no decurso da execução do contrato, e devem cumprir o dever de sigilo; e após o termo ou



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

cessação do contrato, o dever de sigilo continuará a ser aplicável;

20.2A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, não podendo ser utilizadas para qualquer outro fim que não seja a execução do contrato.

#### Art.º 21.º: Sanções

- 21.1 Em caso de não execução ou de execução defeituosa dos serviços ou de incumprimento das obrigações decorrentes do Programa do Concurso e do Caderno de Encargos, a entidade adjudicante poderá aplicar ao adjudicatário uma multa de MOP 2.000,00 (duas mil patacas) por dia até ao cumprimento integral dos serviços ou obrigações, a qual poderá ser deduzida do valor da remuneração contratual;
- 21.2 Se o balcão de informações turísticas não se funcionar a horas devido ao atraso do trabalhador de atendimento, a entidade adjudicante pode aplicar uma multa de dedução na remuneração mensal do serviço do adjudicatário (correspondente a MOP 3.000,00 (três mil patacas) por cada dedução), com excepção dos casos não imputáveis ao adjudicatário, de força maior e com explicações razoáveis aceites pela entidade adjudicante;
- 21.3 Caso, por razões imputáveis ao adjudicatário, a entidade adjudicante tenha de recorrer a outro fornecedor de serviços, devido ao incumprimento do contrato celebrado no âmbito do presente concurso público, o adjudicatário será responsável pelo reembolso à entidade adjudicante do montante correspondente aos serviços prestados por esse fornecedor (se os houver). As despesas extras acima aludidas poderão ser descontadas, no pagamento nesse mês ao adjudicatário relativo à prestação de serviços, se não for suficiente para pagar, podendo a entidade adjudicante recorrer à caução definitiva;
- 21.4 Caso seja efectuada uma dedução à caução definitiva para pagamento dos serviços referidos anteriormente, o adjudicatário deve repor integralmente o respectivo montante no prazo de trinta dias a contar da recepção da notificação. Se o adjudicatário não restituir a caução definitiva a tempo, a entidade adjudicante poderá rescindir o contrato imediatamente.

#### Art.º 22.º: Força Maior

- 22.1 O adjudicatário não incorrerá em responsabilidade se, em virtude de força maior, devidamente comprovada, for impedido de cumprir pontualmente as obrigações contratuais, não sendo este caso considerado incumprimento, mas deverá comunicar e justificar, por escrita tais situações à DST, bem como informar do prazo previsível para a retoma do funcionamento;
- 22.2 Consideram-se casos de força maior, unicamente os que resultem 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

acontecimentos imprevistos e irresistíveis, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade das partes contratantes ou das circunstâncias pessoais, designadamente actos de guerra ou de subversão, epidemias, fogo, graves inundações e outros cataclismos naturais que directamente afectem a prestação dos serviços.

#### Art.º 23.º: Legislação aplicável

23.1 Em matéria não especificamente regulada no presente Programa do Concurso, deve observar-se o disposto na legislação vigente da RAEM, designadamente, no Decreto-Lei n.º 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei n.º 5/2021, e no Decreto-Lei n.º 63/85/M, de 6 de Julho;

23.2 Em tudo o que for omissivo no contrato ou nos outros anexos relevantes, serão aplicáveis as demais disposições legais vigentes na RAEM, nomeadamente, a Lei n.º 7/2008 «Lei das relações de trabalho» e a Lei n.º 5/2020 «Salário mínimo para os trabalhadores», alterada pela Lei n.º 19/2023. Os litígios que possam surgir durante a vigência do contrato são resolvidos de acordo com a legislação em vigor da RAEM, devendo os conflitos que não possam ser resolvidos por acordo ser sujeitos a decisão do foro da RAEM, com exclusão de qualquer outro.

#### Art.º 24.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.



**PARTE II**  
**MAPA DE CARACTERIZAÇÃO**

**Artigo 1.º (Conteúdo e requisitos do serviço)**

**1. Locais de prestação de serviços, horário de funcionamento e expediente, horário de trabalho e número de trabalhadores de atendimento:**

<b>Locais de serviços</b>	<b>Horário de funcionamento e expediente do balcão de informações turísticas</b> (Observação 1)	<b>Horário de trabalho dos trabalhadores de atendimento</b> (Observação 2)	<b>Número de trabalhadores de atendimento designados para cada local de serviço</b> (Observação 3)
Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço Qingmao	09:00-20:00 Segunda-feira a Domingo	A ser fixado pelo concorrente	1
Balcão de Informações Turísticas nas Portas do Cerco			
Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço de Macau da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau			
Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior			
Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa			
Balcão de Informações Turísticas no Aeroporto Internacional de Macau			

Observação 1: O horário de funcionamento acima indicado inclui feriados públicos e feriados obrigatórios, salvo motivo de força maior que obrigue ao encerramento dos locais acima indicados. A DST reserva-se o direito de ajustar, estender ou encurtar o horário de funcionamento acima referido, conforme a necessidade. Qualquer trabalho extraordinário realizado pelo trabalhador de atendimento além do horário normal será contabilizado como serviço adicional.

Observação 2: O horário de trabalho dos trabalhadores de atendimento pode ser definido pelo adjudicatário. Caso haja mais de um turno diário, deve ser garantida uma sobreposição máxima de 30 minutos entre os turnos para facilitar a passagem de serviço.

Observação 3: O adjudicatário deve assegurar que o número de trabalhadores em serviço não seja inferior ao indicado, para prestar serviços de forma ininterrupta nos locais de serviços e durante o horário de funcionamento acima mencionado. A DST poderá solicitar ao adjudicatário a designação de trabalhadores adicionais conforme a necessidade, contabilizados como serviços extras.



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

## 2. Conteúdo e requisitos dos serviços

- 2.1 Contratar e disponibilizar guias turísticos qualificados e licenciados para desempenhar funções nos balcões de informações turísticas, conforme disposto no ponto 3 adiante:
  - Fornecer e divulgar informações relevantes sobre o turismo de Macau aos visitantes e ao público, bem como responder às suas dúvidas;
  - Recolher opiniões e queixas apresentadas pelos visitantes e pelo público;
  - Prestar assistência aos visitantes e ao público no uso de equipamentos multimédia electrónicos;
  - Distribuir materiais informativos nos balcões e assegurar o *stock* adequado.
- 2.2 Gerir o carregamento e descarregamento de todos os expositores *online* e *offline* (incluindo materiais impressos, cartazes electrónicos, vídeos nas paredes de televisores, entre outros) e apresentar recomendações para garantir que estão disponíveis as informações mais recentes e adequadas nos balcões de informações turísticas;
- 2.3 Efectuar o inventário dos activos dos balcões de informações turísticas;
- 2.4 Tratar da correspondência e das estatísticas diárias dos balcões de informações turísticas, elaborando os respectivos relatórios e formulários;
- 2.5 Conceber e produzir avisos em chinês, inglês e português para os balcões de informações turísticas, nomeadamente sobre tufões, medidas nos postos fronteiriços, de prevenção epidemiológica, bem como outras informações que devam ser comunicadas ao público.
- 2.6 Prestar assistência na gestão das instalações de *hardware* e multimédia dos balcões de informações turísticas, informando atempadamente a DST sobre qualquer problema ou avaria, e coordenando com o fornecedor de manutenção designado pela DST;
- 2.7 Ao receber pedidos de informação e reclamações não relacionadas com o turismo, deve prestar assistência sempre que possível ou fornecer os contactos dos serviços competentes;
- 2.8 Fornecer artigos de uso diário e material de escritório (como canetas, corrector líquido, notas adesivas, papel para impressão, papel higiénico, entre outros) para o funcionamento diário dos balcões; água potável, fax e toner serão fornecidos pela DST;
- 2.9 Abster-se de qualquer conduta que prejudique a imagem da DST, prestando os serviços com rigor.
- 2.10 Prestar a assistência adequada nos termos das instruções emitidas pela DST, pelas chefias competentes e pelo pessoal da Divisão de Relações Públicas.

## 3. Requisitos básicos para a qualidade dos trabalhadores de atendimento

- 3.1 Titulares do Bilhete de Identidade de Macau, com idade mínima de 18 anos, ensino secundário completo ou superior, e portadores de cartão de guia turístico válido emitido 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

- 3.2 Com conhecimento actualizado das atracções e produtos turísticos de Macau, bem como informações sobre transportes;
- 3.3 Dominar cantonês, inglês e mandarim;
- 3.4 Cumprir deveres e atitudes de cortesia, iniciativa, zelo, imparcialidade, asseio, obediência, assiduidade, pontualidade, lealdade e sigilo; prestar serviços de promoção turística com dignidade;
- 3.5 Cumprir as directrizes de prevenção epidemiológica definidas pelos Serviços de Saúde;
- 3.6 A DST poderá alterar os requisitos acima mencionados conforme a situação vigente.

#### **4. Colocação e formação dos recursos humanos**

- 4.1 A equipa deve ser composta por um coordenador responsável pela coordenação geral, um consultor do serviço de atendimento e trabalhadores de atendimento. Exceptuam-se os trabalhadores de atendimento, que devem estar diariamente nos balcões de informações turísticas, enquanto os outros membros prestam serviços de apoio, comunicando com o pessoal da DST para coordenar e gerir todos os serviços relacionados com os balcões de informações turísticas;
- 4.2 O coordenador é o principal responsável pela gestão geral dos balcões de informações turísticas, devendo manter contacto com os representantes da DST relativamente aos trabalhos relacionados;
- 4.3 Recomenda-se que o consultor do serviço de atendimento seja um guia turístico experiente, responsável por inspeccionar regularmente os balcões de informações turísticas, garantindo a qualidade do trabalho dos trabalhadores de atendimento e fornecendo-lhes aconselhamento profissional;
- 4.4 O adjudicatário deve organizar formação e estágio prático para os trabalhadores de atendimento antes do início dos seus serviços, incluindo promoção turística, técnicas de tratamento de queixas, entre outros. Ao mesmo tempo, deve estabelecer orientações, tais como regulamentos disciplinares para os trabalhadores de atendimento;
- 4.5 O adjudicatário deve organizar programas regulares de formação para os trabalhadores de atendimento, visando a melhoria das suas competências. Através de formação ou visitas ao local, devem adquirir conhecimento sobre os mais recentes produtos, tecnologias e medidas do turismo, e aperfeiçoar as suas habilidades de atendimento e tratamento de queixas, para melhor lidar com os desafios do trabalho de linha de frente e elevar continuamente a qualidade do serviço.

#### **5. Supervisão dos serviços e gestão interna**

- 5.1 O coordenador é responsável por gerir o consultor do serviço de atendimento e os trabalhadores de atendimento em nome do adjudicatário, mantendo contacto com o representante da DST em assuntos relacionados. Qualquer substituição do coordenador



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

deve ser comunicada à DST com pelo menos dez dias úteis de antecedência e as qualificações do coordenador substituto devem ser semelhantes às do anterior;

- 5.2 O coordenador deve apresentar a ficha de trabalho confirmada e a lista dos trabalhadores de atendimento para o mês seguinte, pelo menos sete dias úteis antes do fim de cada mês;
- 5.3 O adjudicatário deve estabelecer mecanismos de gestão interna e de supervisão adequados e fazer com que o consultor do serviço de atendimento supervisione regularmente a execução dos serviços nos balcões de informações turísticas, visando a melhoria contínua da qualidade. Deve ainda assegurar que os trabalhadores de atendimento cumpram com deveres e atitudes de cortesia, iniciativa, zelo, imparcialidade, asseio, obediência, diligência, pontualidade, lealdade e sigilo, prestando serviços de promoção turística com dignidade;
- 5.4 Em caso de reclamação imputável aos trabalhadores de atendimento, o adjudicatário deve apresentar esclarecimentos por escrito à DST no prazo de cinco dias úteis;
- 5.5 A pedido da DST, o adjudicatário deve fornecer registos actualizados de assiduidade dos trabalhadores de atendimento, bem como estabelecer mecanismos adequados de supervisão;
- 5.6 Deve assegurar que os trabalhadores de atendimento usem cartão de identificação e uniforme completo durante o serviço, fornecidos pela DST;
- 5.7 O adjudicatário deve garantir que os trabalhadores de atendimento não desempenhem qualquer actividade comercial ou outra incompatível com o seu estatuto profissional durante o serviço, especialmente aquelas que representem conflito de interesses ou prejudiquem a DST.

## **6. Trabalho diário e relatório de trabalho**

- 6.1 O adjudicatário deve executar de forma responsável e precisa o trabalho diário dos balcões de informações turísticas, compilar estatísticas e elaborar relatórios mensais e anuais conforme exigido pela DST;
- 6.2 O adjudicatário deve apresentar, até ao dia 10 de cada mês, relativamente ao mês anterior: o relatório de trabalho (incluindo os registos de monitorização dos serviços e as justificações de quaisquer não conformidades); os relatórios estatísticos; as folhas de assiduidade; as facturas ou avisos de pagamento, para efeitos de verificação e processamento do pagamento por parte da DST.
- 6.3 O adjudicatário deve apresentar, em Abril e Setembro de cada ano, planos de desenvolvimento para o funcionamento futuro dos balcões de informações turísticas e das funções dos respectivos trabalhadores de atendimento. Tais planos devem considerar o novo contexto do sector turístico e prever a utilização de tecnologias e meios sem contacto com vista à melhoria da experiência dos visitantes e à distribuição dos fluxos de visitantes. Os referidos planos devem incluir propostas e recomendações concretas de optimização.



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

**Artigo 2.º (Pagamento dos serviços)**

1. O pagamento de prestação dos serviços será efectuado mensalmente;
2. O adjudicatário deve apresentar, no mês seguinte à conclusão dos serviços mensais, a factura ou o aviso de pagamento. O pagamento será efectuado pela DST após a verificação dos documentos previstos na alínea 6.2 do artigo 1.º;
3. As facturas relativas aos serviços prestados de Janeiro a Novembro devem ser apresentadas no início do mês seguinte ao da sua prestação. A factura relativa aos serviços de Dezembro deve ser apresentada no próprio mês, após a conclusão dos mesmos.
4. Caso o adjudicatário não cumpra quaisquer dos requisitos ou obrigações previstas no presente concurso, a DST tem o direito de suspender o pagamento correspondente à parte não cumprida ou cumprida com defeito, até que o adjudicatário cumpra integralmente as suas obrigações;



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 LISTA DE PREÇOS DE PROPOSTA**  
(A instruir com a “PROPOSTA”)

**(1). Serviços gerais**

Locais de serviço	Seis Balcões de Informações Turísticas			
	2026		2027	
1. Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço Qingmao	Janeiro		Janeiro	
	Fevereiro		Fevereiro	
2. Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco	Março		Março	
	Abril		Abril	
3. Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço de Macau na Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau	Maior		Maior	
	Junho		Junho	
4. Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior	Julho		Julho	
	Agosto		Agosto	
5. Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa	Setembro		Setembro	
	Outubro		Outubro	
6. Balcão de Informações Turísticas no Aeroporto Internacional de Macau	Novembro		Novembro	
	Dezembro		Dezembro	
Observação: O preço unitário mensal do serviço deve ser o mesmo para cada balcão de informações turísticas.	Subtotal		Subtotal	
(Os preços dos serviços acima referidos incluem os vencimentos, o respectivo seguro laboral, bem como o fornecimento de material de escritório e outros consumíveis.) <b>Preço global dos serviços de Janeiro de 2026 a Dezembro de 2027:</b> (em número) MOP _____ (por extenso) em _____ patacas _____				

**(2). Serviços adicionais**

Locais de serviço	Cotação de serviços	Cotação de serviços
Balcão de informações turísticas ou outro local designado pela DST	MOP_____,00/hora/cada trabalhador	MOP_____,00/hora/cada trabalhador

O concorrente,

(Assinatura do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, assinatura conforme consta do respectivo documento de identificação, e com aposição do carimbo da empresa)  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025