



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

1. PROGRAMA DO CONCURSO

1. Designação do concurso

“Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025”

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 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 2024 e 2025 (dois anos) é de **nove milhões de patacas (MOP 9.000.000,00)**.

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 11:00 horas do dia 20 de Setembro de 2023;

5.2 Em caso de encerramento destes Serviços por causa de tempestade ou outras causas de força maior, a data da sessão de esclarecimento será adiada 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



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

12:00 horas do dia 11 de Outubro de 2023, 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 verificarem, não podendo 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

Os pedidos de esclarecimento devem ser feitos por escrito e apresentados até ao dia 27 de Setembro de 2023, pelas 17:45 horas na área de Informação relativa às aquisições do *website* da Indústria Turística de Macau da Direcção dos Serviços de Turismo (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), as respectivas respostas 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:
- Não conter qualquer tipo de cláusula restritiva ou excepcional;
 - Os preços propostos deverão ser apresentados em patacas (MOP);
 - Deve constar o preço global para os anos de 2024 a 2025;
 - 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/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025”:
- Documento comprovativo da prestação da caução provisória (depósito nesta Direcção de Serviços em numerário, em ordem de caixa ou em cheque visado emitidos à ordem do Fundo de Turismo e será necessário apresentar o recibo emitido pela Direcção dos Serviços de Turismo (original ou fotocópia autenticada); no caso de garantia bancária será necessário apresentar o original da declaração conforme o modelo do Anexo 3);
 - Declaração pela qual o concorrente se obriga a prestar caução definitiva, caso o serviço lhe venha a ser adjudicado, em conformidade com o modelo em anexo (Anexo 2, deve ser assinada



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

com o nome completo do concorrente ou representante com poderes para o acto, e aposta com o carimbo da empresa);

- c) Original ou pública forma, da certidão válida (com prazo de validade de 3 meses, contados antes da data de abertura das propostas) de não haver registo de dívida de contribuições ou impostos, emitida pela Direcção dos Serviços de Finanças (Certidão de dívidas da Contribuição Industrial);
- d) Original ou fotocópia autenticada da certidão 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 (apenas aplicável às pessoas singulares concorrentes);
- f) Original ou fotocópia autenticada 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/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025”:

- a) A Proposta deve ser elaborada em conformidade com o modelo do Anexo 1 (a assinatura deve ser reconhecida notarialmente na qualidade e com poderes para o efeito);
- b) A Lista de Preços de Proposta deve ser elaborada em conformidade com o modelo do Anexo 8 do Caderno de Encargos, e preenchida conforme as exigências indicadas no "Mapa de Caracterização" (devidamente assinada com o nome completo do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto e com aposição do carimbo da empresa);
- c) Currículo do concorrente, de onde conste :
 - As informações e a breve apresentação do concorrente devem indicar os serviços do mesmo tipo que o concorrente tenha prestado a outras entidades nos cinco anos anteriores à data limite de entrega da proposta e o período de serviço. Para efeitos de classificação, devem ser apresentadas fotocópias dos documentos comprovativos (como comunicação de adjudicação, contrato, comprovativos de pagamento e de satisfação de serviço, etc., o período de serviço é de pelo menos 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;



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

- d) Declaração - a proporção de número dos trabalhadores com a correspondente habilitação académica e experiência profissional na equipa de trabalho (Conforme o modelo do Anexo 5), a qual deve ser assinada pelo concorrente ou por quem tenha poderes para a obrigar, e com o carimbo da empresa.
 - e) Declaração - o número das acções de formação anuais proporcionadas a cada trabalhador (Conforme o modelo do Anexo 6), a qual deve ser assinada pelo concorrente ou por quem tenha poderes para a obrigar, e com o carimbo da empresa.
 - f) Quaisquer outros documentos que o concorrente considere relevantes para a análise da proposta.
- 8.4 Caso os documentos referidos na alínea b) do n.º 8.2 e n.º 8.3 sejam assinados pelo procurador, deverá ser juntada 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/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025", o qual será remetido pelo correio, sob registo com 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 Outubro de 2023;
- 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 180.000,00 (cento e oitenta mil patacas), poderá ser prestada mediante:
- a) Depósito nesta Direcção dos Serviços em numerário, em ordem de caixa ou em cheque visado entregue à ordem do "Fundo de Turismo";
 - b) Garantia bancária - o modelo para elaboração da garantia bancária é o constante do Anexo 3 ao presente Programa 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

- 10.2 O concorrente, que pretenda prestar caução por garantia bancária, deve apresentar o documento pelo qual um estabelecimento bancário legalmente autorizado a exercer actividade na RAEM assegura, até ao limite do valor da caução, o imediato pagamento de quaisquer importâncias exigidas pelo adjudicante em virtude do incumprimento das obrigações a que a garantia respeita;
- 10.3 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 4 ao presente Programa de Concurso;
- 11.3 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 selecção e factores de ponderação:

12.1 Preço proposto (50%)

$$\frac{\text{Preço da proposta de valor mais baixo}}{\text{Preço de proposta apresentada por cada concorrente}} \times 100 \times 50\% = \text{Percentagem do preço razoável}$$

12.2 Plano de serviço (15%)

Plano de serviço será avaliado em três aspectos: estrutura orgânica, medidas de gestão e plano de assiduidade, 5% cada. A repartição é a seguinte:

12.2.1 Estrutura orgânica (5%):

- 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. (5%)
- A estrutura orgânica é relativamente clara, as responsabilidades dos membros da equipa



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

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. (4%)

- A estrutura orgânica é aceitável, as responsabilidades dos membros da equipa de gestão são suficientemente bem definidas, a descrição específica das funções é suficientemente pormenorizada e a coordenação do trabalho entre os membros é suficientemente eficaz. (3%)
- 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 (5%):

- 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. (5%)
- Fornecimento de um mecanismo menos 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. (4%)
- 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. (3%)
- 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



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

razoáveis em termos de turnos e de descanso, de registos de assiduidade basicamente claros e de um mecanismo basicamente 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 semelhantes (25%)

Forma da ponderação:

12.3.1 Experiência do concorrente (10%)

12.3.1.1 Comprovativo da experiência na prestação destes serviços ou serviços semelhantes nos últimos 5 anos contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos **serviços públicos** ou **instituições privadas** de qualquer território (5%)

- Em 10 ou mais serviços públicos ou instituições privadas 5%
- Em 7 a 9 serviços públicos ou instituições privadas 3%
- Em 4 a 6 serviços públicos ou instituições privadas 2%
- Em 1 a 3 serviços públicos ou instituições privadas 1%
- Nunca prestou tal serviço nos serviços públicos ou instituições privadas 0%

Observação: A duração da prestação de tal serviço não deve ser inferior a 12 meses e comprovada através de apresentação de comunicação de adjudicação, contrato ou comprovativo de pagamento, sob pena de não ser considerada.

12.3.1.2 Comprovativo de satisfação com menção de “satisfaz” ou “bom”, obtido na prestação destes serviços ou serviços semelhantes nos últimos 5 anos contados da data do termo do prazo fixado para a apresentação de propostas, nos serviços públicos ou instituições privadas de qualquer território (5%)



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

- Com 7 ou mais cartas de recomendação emitidas pelos serviços públicos ou instituições privadas diferentes 5%
- Com 4 a 6 cartas de recomendação emitidas pelos serviços públicos ou instituições privadas diferentes 3%
- Com 1 a 3 cartas de recomendação emitidas pelos serviços públicos ou instituições privadas diferentes 1%
- Não prestou nenhuma carta de recomendação emitidas pelos serviços públicos ou instituições privadas 0%

Observação: A duração da prestação de tal serviço não deve ser inferior a 12 meses e na carta de recomendação deve indicar a duração de serviço, sob pena de não ser considerada.

12.3.2 Qualificação e experiência da equipa de trabalho (15%)

12.3.2.1 Qualificação e experiência do coordenador (5%)

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

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

12.3.2.1.2 Experiência profissional na gestão (3%)

- Com 10 ou mais anos da experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico 3%
- Com 5 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%
- Não tem nenhuma experiência profissional na gestão da equipa de trabalho na área de informação turística/ atendimento turístico 0%

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

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



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

- 61% ou mais dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação 5%
- 41% a 60% dos membros da equipa de trabalho com referente habilitação 3%
- 21% 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%
- Nenhum membro da equipa de trabalho com referente habilitação 0%

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

12.3.2.2.2 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%)

- 71% ou mais dos membros da equipa de trabalho com referente experiência profissional 5%
- 51% a 70% dos membros da equipa de trabalho com referente experiência profissional 3%
- 21% a 50% dos membros da equipa de trabalho com referente experiência profissional 2%
- 1% a 20% dos membros da equipa de trabalho com referente experiência profissional 1%
- Nenhum membro da equipa de trabalho com referente experiência profissional 0%

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

12.4 Plano de acções de formação anuais a cada trabalhador (10%)

Forma da ponderação:

12.4.1 Número de acções de formação disponibilizadas ao pessoal para dar a conhecer as atracções turísticas de Macau, os produtos turísticos e as informações mais actualizadas turísticas, de transportes, entre outras (5%)

- 4 ou mais vezes 5%
- 2 a 3 vezes 3%



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

- 1 vez 1%

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

12.4.2 Número de acções de formação por cada ano disponibilizadas ao pessoal relacionadas à técnica de atendimento público (5%)

- 4 ou mais vezes 5%
- 2 a 3 vezes 3%
- 1 vez 1%

Observação: A pontuação baseada na declaração de número das acções de formação anuais proporcionadas a cada trabalhador apresentada pelo concorrente.

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

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

15. Alterações

Nenhuma proposta poderá ser alterada após a sua entrega.



澳門特別行政區政府
Governo 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:

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 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 omissivo no presente concurso público, deve observar-se 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 gratuitamente cópias do Processo do Concurso, ou ainda consultar o *website* da Indústria Turística de Macau da Direcção dos Serviços de Turismo (<http://industry.macaotourism.gov.mo>), na área de Informação relativa às aquisições, para o descarregar.



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 1

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

Proposta

..... (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/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, 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 8 “Lista de Preços de Proposta” e o preço global da Proposta, de valor MOP.....(valor em algarismos), (valor por extenso).

_____ de _____ de 2023

O concorrente,

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

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

Nota: O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da Região Administrativa Especial de Macau, 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 2
(Modelo da Declaração)
(A instruir os “DOCUMENTOS”)

DECLARAÇÃO

..... (1), na qualidade de (2) da (3), com sede em..... (4), depois de ter conhecimento do disposto no Programa do Concurso designado por “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, declara que se obriga a prestar a caução definitiva de quadro por cento (4%) do valor global da adjudicação, caso o fornecimento lhe venha a ser adjudicado.

_____ de _____ de 2023

O concorrente,

(Assinatura do concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto e carimbo da empresa)

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 3
(Modelo da Garantia Bancária)
(A instruir os “DOCUMENTOS”)

CAUÇÃO PROVISÓRIA

Valor: MOP 180.000,00 (cento e oitenta mil patacas)

Garantia Bancária n.º _____

A pedido da (1), com sede em (2), concorrente ao “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, vem o Banco (3), com sede em (4), prestar a favor do Fundo de Turismo, uma garantia bancária no valor de MOP 180.000,00 (cento e oitenta 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 n.º 63/85/M, de 6 de Julho, ou até à prestação da caução definitiva.

_____ de _____ de 2023

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

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

Nota: O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da Região Administrativa Especial de Macau, 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 4
(Modelo da Garantia Bancária)
(A instruir os “DOCUMENTOS”)

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 n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, vem o Banco..... (3), com sede em..... (4), prestar a favor da Fundo de Turismo, uma garantia bancária no valor de MOP..... (5), correspondente a 4% do valor total da adjudicação, para garantia do exacto e pontual cumprimento das obrigações que o referido adjudicatário assume com a celebração do contrato, respondendo este Banco pela entrega imediata do valor total ou parcial do referido montante logo que o Fundo de Turismo exija por forma escrita, e proibindo recusar a entrega por qualquer pretexto ou motivo. Ademais, em qualquer situação, respeitante ao pagamento da 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 do Fundo 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 escrita da anulação da presente garantia bancária pela Direcção dos Serviços de Turismo.

Esta garantia bancária é sujeita ao foro judicial da RAEM e interpretada pela lei da mesma.

_____ de _____ de 2023

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

- (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

Nota: O acima referido reconhecimento notarial da assinatura poderá ser efectuado em qualquer Cartório da Região Administrativa Especial de Macau, 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 5

(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 designado por “**Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, 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 ___% de uma equipa de trabalho com um total de ___ trabalhadores, e proporcionará _____ trabalhadores com pelo menos 3 anos de experiência profissional na consulta/ atendimento turístico ou tratamento da queixa, representando ___% de uma equipa de trabalho com um total de ___ trabalhadores.

_____ de _____ de 2023

O concorrente,

(Assinatura do concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto e carimbo da empresa)

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 6

(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 “**Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025**”, declara que, proporcionará _____ acções de formação anuais a cada trabalhador para dar a conhecer as atracções, produtos e informações mais recentes do sector turístico de Macau, bem como as informações relevantes sobre transportes, entre outras, e proporcionará anualmente _____ acções de formação sobre técnica de atendimento público a cada trabalhador, caso o fornecimento lhe venha a ser adjudicado.

_____ de _____ de 2023

O Concorrente

(Assinatura do concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, e carimbo da empresa)

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 7 Lista de experiência do serviço

N.º	designação do serviço	Serviços públicos ou entidades privadas	Período do serviço
1			
2			
3			
4			
5			

Os requisitos da lista de experiência são os seguintes

Indicar a experiência do concorrente na prestação do serviço de balcão de atendimento ou similares a serviços públicos ou instituições privadas de qualquer local nos cinco anos anteriores à data de encerramento do concurso.

Cada serviço deve ser comprovado por fotocópia da carta de adjudicação, do contrato ou da prova de pagamento. O documento comprovativo deve indicar claramente o conteúdo do serviço e a data do mesmo.

_____ de _____ de 2023

O Concorrente

(Assinatura do concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, e carimbo da empresa)



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. CADERNO DE ENCARGOS

“Concurso Público n.º 1/CON/DRP/2023 - Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025”

Aquisição do seguinte:

- **Prestação de serviços de gestão e promoção turística aos sete Balcões de Informações Turísticas da Direcção dos Serviços de Turismo nos anos 2024 e 2025.**

PARTE I

Condições Jurídicas e Técnicas

PARTE II

Mapa de Caracterização



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 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) (apenas aplicável aos concorrentes de pessoa singular), e f) do n.º 8.2, e nas alíneas a) a e) do n.º 8.3 do Programa do Concurso, salvo os documentos para efeitos de classificação indicados na alínea c). Caso a proposta for apresentada sem qualquer um dos documentos acima referidos ou for manifestamente insuficiente, a mesma não será admitida.

Art.º 3.º: A prestação de serviços terá a duração de dois anos, desde 1 de Janeiro de 2024 até 31 de Dezembro de 2025.

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 8, a qual deve ser assinada com nome completo do concorrente ou do seu representante com poderes para o acto, 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 MOP9.000.000,00 (nove milhões de patacas)
 - 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 2024 e 2025 na lista de preços de proposta constante do Anexo 8.



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

- 4.2 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 nos 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 8.

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

Art.º 6.º: O concorrente deve garantir que os seus empregados recebem salário não inferior ao estabelecido no regime do salário mínimo em vigor, implementado pelo Governo da RAEM.

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;
- 7.3 O adjudicatário apresentará, a pedido do representante da DST, o certificado de seguro correspondente, com uma cláusula que indique que a seguradora se compromete a manter a cobertura do contrato em vigor até ao termo da prestação dos serviços.

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

Art.º 9.º: Caução

- 9.1 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 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 DST, em ordem de caixa ou em cheque visado entregue à ordem do Fundo de Turismo, ou mediante garantia bancária (conforme o modelo do Anexo 4);
- 9.3 A caução definitiva só pode ser levantada depois de 31 de Dezembro de 2025. No acto 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

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 nº 1 do artigo 12.º do Decreto-Lei nº 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei nº 5/2021;
- 10.2 Todas as despesas inerentes aos contratos, 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 pelos encargos em dívida, relativos aos trabalhos efectivamente prestados, desde que previamente aprovados;
- 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:
- 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) O adjudicatário tenha recebido cinco notificações de alerta por escrito, por incumprimento dos mesmos serviços ou obrigações, ou de serviços ou obrigações diferentes;
 - e) 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 nº 11.3, este não tem o direito de exigir o reembolso das despesas entretanto efectuadas e perderá a caução definitiva, sem prejuízo das acções que a entidade adjudicante entenda dever instaurar-lhe por perdas e danos, e procede, assim a pretensão indemnizatória;
- 11.5 Quando a rescisão do contrato se funda no incumprimento das obrigações estipuladas no artigo



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

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, para reembolso do montante do salário mínimo fixado.

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 Na apreciação das propostas, a comissão de selecção das propostas 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 e fornecê-los.

Art.º 13.º: O adjudicatário perderá a caução definitiva a favor da entidade adjudicante quando tiver motivo à rescisão do contrato.

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: 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 locais nele não mencionados, 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 o decurso do contrato, a DST tem o direito de aumentar ou reduzir o número inicial de trabalhadores de atendimento, o tempo de serviço ou os locais de serviços, conforme as necessidades reais ou a mudança, o aumento ou fecho das instalações. O acréscimo ou decréscimo do pagamento provocado por esta modificação pode ser actualizado, de acordo com o respectivo preço unitário por hora definido no contrato. A DST deve comunicar ao adjudicatário a respectiva modificação com a antecedência mínima de 5 dias úteis.

Art.º 17.º: A DST pode ajustar o horário de atendimento de acordo com as necessidades da situação, devendo o adjudicatário adaptar-se às necessidades.



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 18.º: O adjudicatário deve organizar alguns trabalhadores para se deslocarem aos locais referidos em ou antes de 30 de Dezembro de 2023, 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, sendo todos os encargos com a transferência de trabalhos 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 temporárias 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 3.º;

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 cessação do contrato, o dever de sigilo continua a permanecer válido;

20.2 A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo 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.

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 mapa de caracterização, a DST 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 de prestação dos serviços;

21.2 Se o balcão de informações turísticas não se funcionar a horas devido ao atraso do trabalhador de atendimento, em qualquer mês, a DST 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 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

- 21.3 Para além da dedução do valor de prestação dos serviços, se, por razões imputáveis ao adjudicatário, a DST tem que adquirir serviços de outro fornecedor de serviços devido ao incumprimento do presente concurso público por esse, o adjudicatário será responsável pelo pagamento à DST do valor de aquisição desses serviços extraordinários (se os houver) de outro fornecedor, que poderá ser deduzido da caução;
- 21.4 Se a caução for deduzida pelo pagamento do valor dos serviços extraordinários do adjudicatário acima referido, o adjudicatário é obrigado a repor o valor da caução no prazo de dez dias contados a partir da recepção da notificação.

Art.º 22.º: Força Maior

- 22.1 O adjudicatário não incorrerá em responsabilidade se, por força maior, devidamente comprovado, 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 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 aplicável na RAEM, designadamente, no Decreto-Lei nº 122/84/M, de 15 de Dezembro, alterado e republicado pela Lei n.º 5/2021, e no Decreto-Lei nº 63/85/M, de 6 de Julho;
- 23.2 Em tudo o que for omissivo no contrato ou nos outros anexos relevantes, será aplicável a lei em vigor 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). Todos os litígios emergentes do contrato serão resolvidos pelo 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, horário de trabalho e número de trabalhadores de atendimento:

Locais de serviços	Horário de funcionamento do balcão de informações turísticas (Observação 1)	Horário de trabalho para trabalhadores de atendimento (Observação 2)	N.º de trabalhadores de atendimento colocado para cada local de serviços (Observação 3)
Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço de Macau 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 na Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau			
Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior			
Balcão de Informações Turísticas no Largo do Senado, Edif. Ritz			
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 pode ajustar, estender ou encurtar o horário de funcionamento acima referido conforme a situação. Qualquer parte de trabalhos extraordinários prestado pelo trabalhador de atendimento para além do horário de trabalho diário será contabilizado como serviço adicional.

Observação 2: O horário de trabalho para trabalhadores de atendimento pode ser fixado pelo adjudicatário. Se estiver previsto mais do que um turno por dia, deve ser assegurada uma sobreposição de, no máximo, 30 minutos entre cada turno, de modo a permitir a transferência do trabalho.

Observação 3: O adjudicatário deve assegurar o número do trabalhador em serviço não inferior ao número de trabalhadores de atendimento indicado, para prestar serviços de forma ininterrupta nos locais de serviços e durante o horário de funcionamento acima mencionado. A DST pode solicitar ao adjudicatário que coloque trabalhadores de atendimento adicionais de acordo com a situação real, que será contabilizado como serviços adicionais.



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 providenciar guias turísticos qualificados e licenciados para desempenhar funções nos balcões de informações turísticas, tal como previsto no ponto 3 mais adiante:
 - Fornecer e divulgar informações relevantes sobre o turismo de Macau aos visitantes e ao público, e responder às suas perguntas;
 - Receber opiniões e queixas apresentadas pelos visitantes e pelo público;
 - Prestar assistência aos visitantes e ao público na utilização de dispositivos electrónicos de multimédia;
 - Distribuir materiais informativos nos balcões de informações turísticas e assegurar um *stock* adequado.
- 2.2 Gerir o carregamento e descarregamento de todos os expositores *online* e *offline* (incluindo todos os materiais impressos, cartazes electrónicos, vídeos na parede de televisões, entre outros.) e apresentar recomendações para garantir que estão disponíveis as informações mais recentes e adequadas nos balcões de informações turísticas;
- 2.3 Fazer inventário de activos nos balcões de informações turísticas;
- 2.4 Tratar da correspondência e das estatísticas quotidianas dos balcões de informações turísticas, e elaborar os respectivos relatórios e formulários.
- 2.5 Conceber e produzir aviso de alerta em chinês, inglês e português para os balcões de informações turísticas (tais como: conteúdo necessária para avisar o público sobre tufão, medidas de postos fronteiriços e antiepidémicas);
- 2.6 Prestar assistência na gestão das instalações de *hardware* e de multimédia dos balcões de informações turísticas, devendo informar atempadamente a DST de quaisquer problemas ou avarias dessas instalações, bem como coordenar com a terceira parte, nomeadamente o fornecedor de serviços de manutenção designado pela DST;
- 2.7 Ao receber pedidos de informação e queixas em áreas não relacionadas com o turismo, deve também prestar assistência sempre que possível ou fornecer os contactos dos departamentos relacionados;
- 2.8 Fornecer artigos de uso diário e de papelaria (por exemplo, canetas, líquido corrector, notas adesivas, papel de impressão, papel higiénico, entre outros) para o funcionamento diário dos balcões de informações turísticas; enquanto água potável, fax e *toner* de impressora são fornecidos pela DST;
- 2.9 Não praticar qualquer conduta que possa prejudicar a imagem da DST e prestar os referidos serviços com rigor;
- 2.10 Prestar a assistência adequada, de acordo com as instruções do dirigente, chefia da DST, e do 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 de 18 anos, com habitações académicas 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

ensino secundário ou superior, e portadores de cartão de guia turístico válido emitido pela DST.

- 3.2 Com bom conhecimento sobre as atracções e produtos turísticos de Macau, as informações turísticas mais recentes do turismo, bem como informações sobre transportes;
- 3.3 Dominar cantonense, inglês e mandarim;
- 3.4 Cumprir os deveres e atitudes de correcção, iniciativa, zelo, isenção, asseio, obediência, assiduidade, pontualidade, lealdade e sigilo, prestar serviços de promoção turística e realizar o seu trabalho de forma digna;
- 3.5 Cumprir as directrizes de prevenção epidémica definidas pelos Serviços de Saúde;
- 3.6 A DST pode alterar os requisitos acima referidos de acordo com a situação actual.

4. Colocação e formação dos recursos humanos

- 4.1 A equipa deve ser composta por coordenador, consultor do serviço de atendimento e trabalhadores de atendimento, com excepção dos trabalhadores de atendimento que devem estar diariamente nos balcões de informações turísticas, o resto do pessoal que presta serviços de apoio, deve comunicar 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, deve este manter em contacto com os representantes da DST nos trabalhos relacionados;
- 4.3 É sugerido que o consultor do serviço de atendimento seja um guia turístico profissional e experiente, a quem compete inspeccionar regularmente os balcões de informações turísticas no sentido de garantir a qualidade do trabalho do pessoal dos balcões de informações turísticas e dar conselhos ao mesmo sobre o seu trabalho;
- 4.4 O adjudicatário deve organizar a formação e a prática para os trabalhadores de atendimento dos balcões de informações turísticas antes de estes começarem a assumir as suas funções, nomeadamente serviços de promoção e de divulgação dos balcões de informações turísticas, e técnica para o tratamento de queixas, entre outros. Ao mesmo tempo, o adjudicatário deve também elaborar directrizes, tais como regulamentos disciplinares para os trabalhadores de atendimento;
- 4.5 O adjudicatário deve organizar programas de formação regulares para os trabalhadores de atendimento, a fim de melhorar o seu trabalho de hospitalidade. Através de formação ou de visitas ao local, os trabalhadores de atendimento devem adquirir conhecimentos sobre os mais recentes produtos, tecnologia e medidas do sector turístico, e melhorar as suas competências de atendimento e de tratamento de queixas, de modo que tenham melhores conhecimentos e capacidade para enfrentar os diferentes problemas encontrados no trabalho de primeira linha e melhorar de forma contínua a qualidade do seu 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



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 em nome do adjudicatário e por manter contactos com o representante da DST em assuntos de trabalhos relacionados. Se houver necessidade de alterar o coordenador, a DST deve ser informada com antecedência de 10 dias úteis.

- 5.2 O coordenador deve apresentar uma ficha de trabalho confirmada e uma lista de trabalhadores de atendimento do mês seguinte, pelo menos sete dias úteis antes do final de cada mês;
- 5.3 O adjudicatário deve estabelecer um mecanismo de gestão interna adequado e fazer com que o consultor do serviço de atendimento acompanhe regularmente a execução dos serviços prestados pelos balcões de informações turísticas, a fim de melhorar e otimizar continuamente a qualidade dos serviços prestados e, em especial, verificar se os trabalhadores de atendimento prestam serviços de promoção turística com deveres e atitude de correcção, iniciativa, zelo, isenção, asseio, obediência, assiduidade, pontualidade, lealdade e sigilo, e se conduz o seu trabalho de forma digna;
- 5.4 Em caso de reclamação imputável aos trabalhadores de atendimento, o adjudicatário deve prestar esclarecimentos por escrito à DST no prazo de cinco dias úteis;
- 5.5 A pedido da DST, o adjudicatário é obrigado a fornecer registos de assiduidade actualizados dos trabalhadores de acolhimento e é obrigado a estabelecer o mecanismo necessário para a supervisão;
- 5.6 Deve assegurar que os trabalhadores de atendimento em serviço usem cartão e uniforme completo durante o exercício das suas funções, que serão fornecidos pela DST;
- 5.7 O adjudicatário deve garantir que os trabalhadores de atendimento não exerçam qualquer conduta de natureza comercial ou qualquer actividade incompatível com o seu estatuto profissional durante o exercício das suas funções, nomeadamente aquela que constitua um conflito de interesses ou seja prejudicial para a DST.

6. Trabalho diário e relatório de trabalho

- 6.1 O adjudicatário deve realizar de forma responsável e exacta o trabalho quotidiano dos balcões de informações turísticas, compilar estatísticas e elaborar relatórios mensais e anuais, entre outros, conforme exigido pela DST
- 6.2 O adjudicatário deve apresentar o relatório de trabalho (incluindo registos de monitorização dos serviços, justificação de quaisquer registos de incumprimento, entre outros), os resultados estatísticos, as folhas de assiduidade, as facturas/avisos de pagamento relativos ao mês anterior até ao décimo dia de cada mês para verificação e procedimentos de pagamento pela DST;
- 6.3 O adjudicatário deve apresentar, em Abril e Setembro de cada ano, um plano para o futuro desenvolvimento do funcionamento e do conteúdo do trabalho dos trabalhadores de atendimento dos balcões de informações turísticas, aproveitando a tecnologia e meios sem contacto para melhorar a experiência do visitante e desviar os visitantes no âmbito do novo ambiente turístico, bem como apresentar propostas e recomendações para a sua melhoria.



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. A factura/aviso de pagamento será apresentada pelo adjudicatário no mês seguinte após a conclusão do serviço mensal e a DST procederá ao processo de pagamento após a verificação dos documentos referidos no número 6.2 do artigo 1.º;
3. As facturas relativas a serviços prestados de Janeiro a Novembro de cada ano devem ser apresentadas no início do mês seguinte, após a conclusão do serviço mensal; a factura relativa aos serviços prestados em Dezembro de cada ano deve ser apresentada após a conclusão dos serviços no próprio mês;
4. Se o adjudicatário não cumprir algum dos requisitos e obrigações previstos no presente concurso, a DST tem o direito de suspender o pagamento do valor de serviço relativo à parte não cumprida ou que for cumprida defeituosamente até o cumprimento integral do adjudicatário.



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

Anexo 8

Modelo da Lista de Preços de Proposta

(1). Serviços gerais

Locais de serviço	Sete Balcões de Informações Turísticas			
	Subtotal do preço mensal do serviço (MOP)			
	2024		2025	
1. Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço de Macau no Posto Fronteiriço Qingmao	Janeiro		Janeiro	
	Fevereiro		Fevereiro	
2. Balcão de Informações Turísticas nas Portas do Cerco	Março		Março	
	Abril		Abril	
3. Balcão de Informações Turísticas no Posto Fronteiriço de Macau na Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau	Maió		Maió	
	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 Largo do Senado, Edif. Ritz	Setembro		Setembro	
	Outubro		Outubro	
6. Balcão de Informações Turísticas no Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa	Novembro		Novembro	
	Dezembro		Dezembro	
7. Balcão de Informações Turísticas no				
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 salários de todo o pessoal relevante e o respectivo seguro de trabalho, o fornecimento de artigos de papelaria e as necessidades diárias, entre outros.)				
Preço global dos serviços de Janeiro de 2024 a Dezembro de 2025:				
(em número) MOP _____				
(por extenso) em patacas _____				

(2). Serviços adicionais

Locais de serviço	Cotação de serviços (feriados não obrigatórios)	Cotação de serviços (feriados obrigatórios)
Balcão de informações turísticas ou local designado pela DST	MOP _____,00/hora/cada trabalhador	MOP _____,00/hora/cada trabalhador

_____ de _____ de 2023

O Concorrente

(Assinatura do concorrente ou pelo seu representante com poderes para o acto, e carimbo da empresa)