

484547-2026 - Concurso

Portugal – Centro de chamadas – Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

OJ S 133/2026 14/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Correio eletrónico: agere@agere.pt

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção ambiental

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

Descrição: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

Identificador do procedimento: 61826dd8-1b44-4f66-a273-58b63148e33d

Identificador interno: CPI DC 10/2026

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Definidas nas peças procedimentais

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Cidade: União das Freguesias de Braga (São José de São Lázaro e São João do Souto)

Subdivisão do país (NUTS): Cávado (PT112)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 571 173,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso, Pedido de Documento Europeu Único de Contratação Pública

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

Cidade: União das Freguesias de Braga (São José de São Lázaro e São João do Souto)

Subdivisão do país (NUTS): Cávado (PT112)

País: Portugal

5.1.3. Duração estimada

Duração: 36 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 571 173,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preço

Descrição: Preço

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 75

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualidade

Descrição: Qualidade

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualidade

Descrição: Qualidade

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: português

Endereço dos documentos do concurso: <https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents>

[/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHIZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0](https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHIZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0)

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://community.vortal.biz/public/>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: português

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: definida nas peças

Prazo para a receção das propostas: 11/08/2026 17:00:59 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 66 Dias

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Definidas nas peças procedimentais

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: Definidas nas peças procedimentais

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Informações sobre os prazos de recurso: 10 dias

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Número de registo: 504807692

Endereço postal: Praça Conde de Agrolongo, 115

Cidade: Braga

Código postal: 4700-312

Subdivisão do país (NUTS): Cávado (PT112)

País: Portugal

Correio eletrónico: agere@agere.pt

Telefone: 253205000

Fax: 253205075

Endereço Internet: <https://www.agere.pt>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://community.vortal.biz/public/>

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Número de registo: 500792887

Departamento: Unidade do Diário da República

Endereço postal: Avenida António José de Almeida

Cidade: Lisboa

Código postal: 1000-042

Subdivisão do país (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)

País: Portugal

Ponto de contacto: Ponto de contacto

Correio eletrónico: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefone: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Endereço Internet: <https://diariodarepublica.pt>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 88459316-b7aa-4d36-adf2-721009c08a48 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 10/07/2026 14:39:53 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: português

Número de publicação do anúncio: 484547-2026

N.º de edição do JO S: 133/2026

Data de publicação: 14/07/2026