

Portugal – Serviços de atendimento a clientes – CP/SDR/2025-002**OJ S 123/2025 01/07/2025****Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal****Serviços**

1. Adquirente**1.1. Adquirente**

Nome oficial: Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E. P. E.

Correio eletrónico: info@igcp.pt

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Assuntos económicos

2. Procedimento**2.1. Procedimento**

Título: CP/SDR/2025-002

Descrição: Prestação de serviços de contact center – atendimento telefónico e resposta a emails a Clientes Particulares da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP, E.P.E.

Identificador do procedimento: 50be8936-feff-475b-8aab-b245deed7477

Identificador interno: CP/SDR/2025-002

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Prestação de serviços de contact center – atendimento telefónico e resposta a emails a Clientes Particulares da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP, E.P.E.

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

2.1.2. Local de execução

Cidade: Lisboa

Subdivisão do país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 285 000,00 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, Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: CP/SDR/2025-002

Descrição: Prestação de serviços de contact center – atendimento telefónico e resposta a emails a Clientes Particulares da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP, E.P.E.

Identificador interno: CP/SDR/2025-002

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Cidade: Lisboa

Subdivisão do país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

5.1.3. Duração estimada

Duração: 3 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 285 000,00 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: Outros

Descrição: Preço

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>

[/MnpMTnphRXpVNXIY290US9OTjlyZTRiSIFsNHJ4amZYTzBLeFBwVC80dGlySVhPNHp4Vku3VS](https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents)

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: Permitido

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: A caução pode ser efetuada por depósito em dinheiro, por garantia bancária, ou por seguro-caução, conforme Anexo I – Modelo de Prestação de Caução, conforme escolha do Adjudicatário

Prazo para a receção das propostas: 27/07/2025 23:59:59 (UTC+1) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Prazo até ao qual a proposta tem de permanecer válida: 90 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: Prestação de serviços de contact center – atendimento telefónico e resposta a emails a Clientes Particulares da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP, E.P.E.

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: Dotação orçamental

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

Leilão eletrónico: não

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E. P. E.

Informações sobre os prazos de recurso: 5 dias

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E. P. E.

Número de registo: 503756237

Endereço postal: Av. da República n.º 57, 1º

Cidade: Lisboa

Código postal: 1050-189

Subdivisão do país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Correio eletrónico: info@igcp.pt

Telefone: 217923300

Fax: 217993795

Endereço Internet: <https://www.igcp.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): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

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: 9ae33e02-cca4-4a11-8fd0-7f4518181985 - 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: 27/06/2025 16:25:01 (UTC+1) 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: 423909-2025

N.º de edição do JO S: 123/2025

Data de publicação: 01/07/2025