



Apresentação Institucional.

2026

Leverage Contact Center | The Power of Communication



Índice.

1. A LEVERAGE

2. SOLUÇÕES DE NEGÓCIO

2.1. CONTACT CENTER

2.2. SOLUÇÕES AUTOMATIZADAS DE ATENDIMENTO

2.3. CONSULTORIA CX & INOVAÇÃO

3. O QUE NOS DIFERENCIA

4. SIGILO, SEGURANÇA E PROTECÇÃO DE DADOS



1. A Leverage.

Somos a **Leverage Contact Center**, uma empresa internacional de *outsourcing* de *Contact Center* e Experiência de Cliente (CX), com equipas, escritórios e operações em Portugal e Angola. Existimos com o propósito de elevar os negócios dos nossos Clientes, apoiando organizações na Europa, África e noutros mercados através de soluções eficientes e orientadas para resultados.

Ao longo do nosso percurso, construímos um ecossistema integrado de soluções que nos permite otimizar recursos humanos e materiais, sempre com foco na qualidade de serviço, melhoria contínua e eficiência operacional. O nosso modelo de trabalho é ágil e flexível, permitindo-nos oferecer soluções competitivas e adaptadas às necessidades específicas de cada Cliente.

Contamos com profissionais altamente experientes nas áreas de *contact center*, automatização de processos de atendimento, experiência de cliente (CX), consultoria e formação, assegurando operações robustas e de elevada qualidade.

Trabalhamos com Clientes de diversos sectores, incluindo banca, seguros, *utilities*, energia, instituições governamentais, telecomunicações, *FMCG*, saúde, transportes, aviação civil, distribuição e *e-commerce*, disponibilizando modelos de serviço flexíveis – *full outsourcing*, híbrido ou licenciamento tecnológico – e atendimento omnicanal em português, espanhol, inglês e francês.

Utilizamos tecnologias avançadas de *contact center* e plataformas baseadas em inteligência artificial para otimizar fluxos de trabalho, melhorar a eficiência operacional e gerar *insights* com impacto para os nossos clientes.

A Leverage em números.

Dados Anuais 2025



1 900 000
interações geridas



160 000
média de chamadas
atendidas por mês



32 000
média de interações
canais escritos / mês



300 total de
colaboradores



+ de 30 clientes



95% de retenção de
clientes/parceiros



90%
Auditorias QA



<20% turnover de
colaboradores

Marcas que confiam em nós.

Aviação, Transportes e Logística



Banca e Seguros



Telecomunicações e Utilities



Marcas que confiam em nós.

Saúde



Outros



Os nossos Parceiros.



A GoContact é o nosso parceiro tecnológico de software de Contact Center na Cloud, estando na base de toda as operações Leverage.



Em conjunto com a Visor.ai, trabalhamos os mais inovadores processos de automação do Contact Center, auditorias internas, entre outros. É a nossa mais recente parceria para a incorporação das potencialidades da Inteligência Artificial.



Contamos com a Axians nas áreas de Administração de Sistemas, Redes, Telefonia e Cibersegurança, trabalhando ao abrigo de certificações internacionalmente reconhecidas, tais como ISO/IEC 27001 e 20000, CNCS e CSIRT.

2. Soluções de Negócio.

2.1. CONTACT CENTER

2.2. SOLUÇÕES AUTOMATIZADAS DE ATENDIMENTO

2.3. CONSULTORIA CX & INOVAÇÃO



2.1. Contact Center.



Contact Center

O que fazemos?



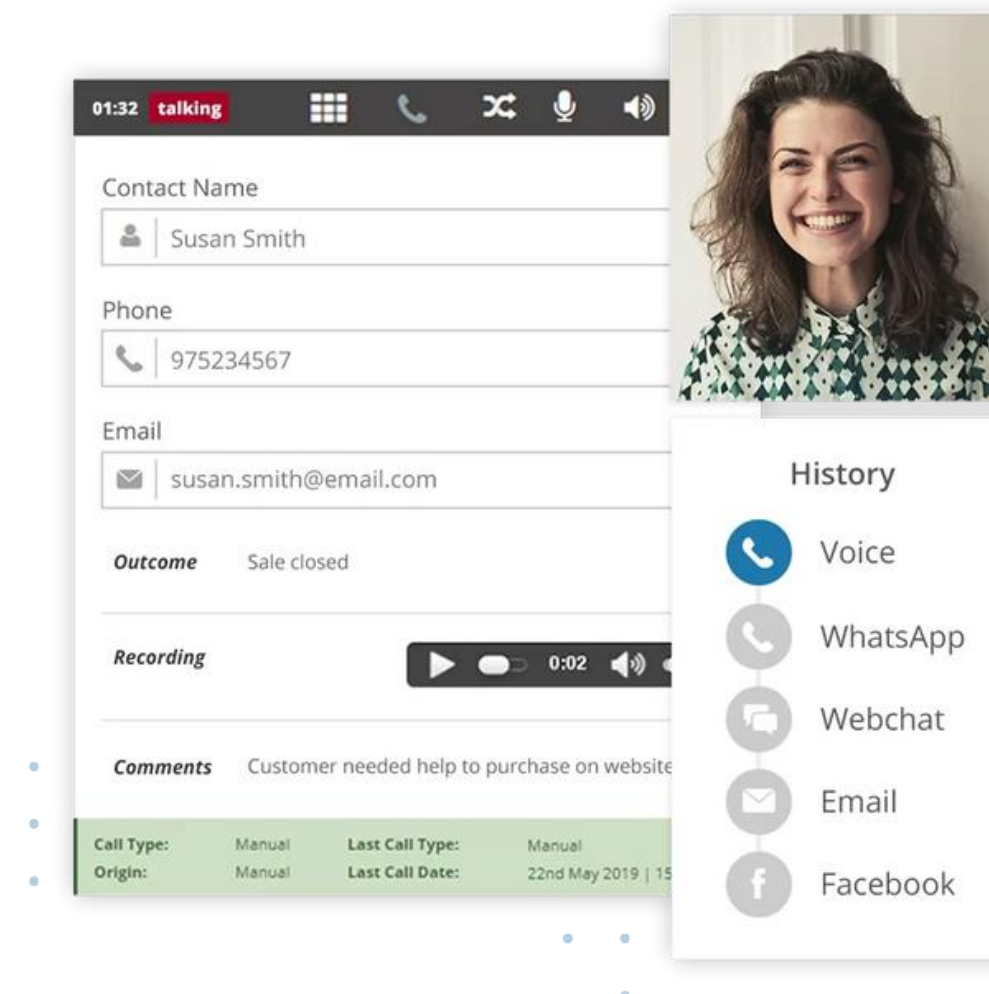
Atendimento ao Cliente & Helpdesk

Telemarketing e Televendas

Inquéritos e Feedback de Clientes

Campanhas de ativação de Clientes & Pontos de Venda

Solução Omnicanal



Interagimos com os seus clientes no seu canal preferido, retendo o contexto das conversas e personalizando cada abordagem, mesmo quando a interação começa num canal e termina noutro, podendo aceder a todos os dados, atividades relevantes e interações num único interface integrado.

Contact Center & Helpdesk



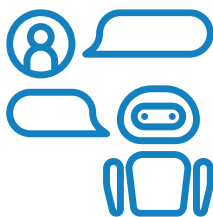
CRM embutido ou CRM integrado



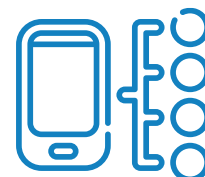
Emails, Tickets e Casos



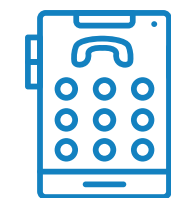
Smart Scripting - Drag and Drop



Chatbot API



Roteamento de Chamadas



Preview, Power and Predictive Dialing



Gravação de chamada nativa



IVR de linguagem natural, voice bots, self-service



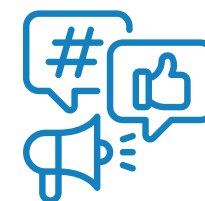
Voice Mail Detecting



Dashboard de GoAnalytics



Plataforma nativa de PBX



WebChat, Facebook, Messenger, WhatsApp



2.2. Soluções automatizadas de atendimento.

Soluções automatizadas de atendimento.

Omnicanal

Estamos onde os seus clientes querem que esteja. Com a plataforma de IA Conversacional da Leverage, pode melhorar o Apoio ao Cliente em qualquer lugar.



Website

Implementação de chatbots em websites



Facebook Messenger

Automação de interações através da página empresarial do Facebook



WhatsApp

Automação de interações e conversações diretamente no WhatsApp



App

Implementação de chatbot em Apps



E-mail

Automação da triagem de e-mails recebidos; interpretação do corpo do e-mail e anexos

Soluções automatizadas de atendimento



Automatizar Conversas

Automatização de até 80% das respostas a pedidos comuns sem a intervenção de um assistente humano.



Melhorar a Satisfação dos Clientes

Resposta rápida e adequada às consultas dos clientes 24*7*365, sem necessidade de aumentar a equipa para assegurar a satisfação do cliente e cumprir os SLAs.



Otimizar Custos

Resposta imediata às perguntas e necessidades dos clientes resultando num impacto financeiro positivo nas suas operações desde o primeiro dia.



Melhorar Processos

Resposta à maioria das questões recebidas pelo Contact Center, otimizando processos.



Analisar Métricas

Visualização de como os clientes interagem com o seu negócio. Análise do comportamento e melhoria dos seus produtos com base no feedback.



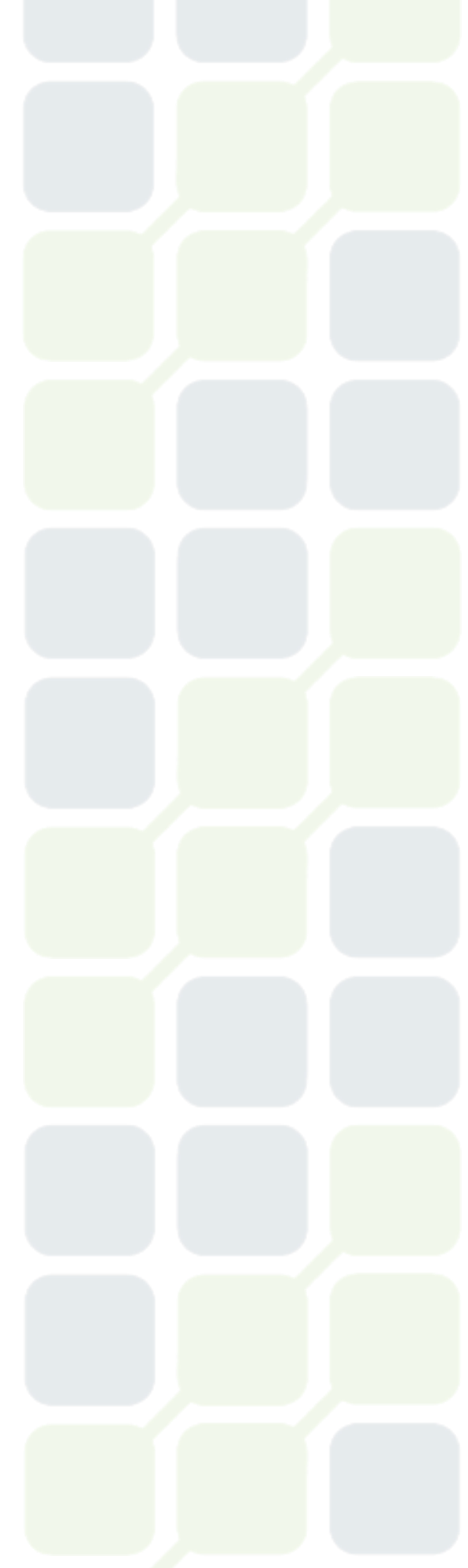
Inovar à escala

Automatização fácil de novos casos de uso à medida que surgem e implementação em novos canais de comunicação.



Autonomia Máxima

Possibilidade da equipa de Apoio ao Cliente poder controlar na totalidade cada detalhe sem qualquer intervenção externa.



Soluções automatizadas de atendimento.



80%
Taxa de
Eficiência



24*7*365
Suporte



Menos 50%
Chamadas
Perdidas



100%
Autonomia



4 Semanas
Para ir Live



3 Meses
Para atingir ROI

2.3. Consultoria CX & Inovação.



Consultoria CX & Inovação

O que fazemos?

Consultoria CX

**Transformação
Organizacional**

e-Learning

**Formação
Comportamental e de
Atendimento ao Cliente**

Consultoria CX & Inovação

O que fazemos?

Consultoria CX

(análise da jornada do cliente, análise de customer touchpoints, processos, tecnologia, etc)

Com um caminho que se iniciou na área dos Contact Centers, onde a experiência do cliente é um dos grandes focos, a Leverage foi criando uma equipa especializada capaz de colaborar em cada projeto de uma forma surpreendente. Acreditamos que a experiência de cliente define o próprio produto e abraçamos projetos cada vez mais desafiantes nas áreas dos serviços, transportes, energia, entre outros



Consultoria CX & Inovação

O que fazemos?

Transformação Organizacional

A nossa equipa desenvolve projetos à medida que ajudam os nossos clientes e parceiros na estruturação de transformações organizacionais, sejam elas de maior ou menor dimensão. O nosso know-how em *customer experience*, gestão, melhoria contínua, entre outros, permitem-nos oferecer esta ajuda vital em mercados em constante transformação.



Consultoria CX & Inovação

O que fazemos?

Formação Comportamental e de Atendimento ao Cliente

A experiência acumulada ao longo de anos pelos nossos formadores e na nossa academia, permitem-nos oferecer ao mercado cursos de base comportamental e também com grande foco no Atendimento presencial e remoto. Somos actualmente uma Academia certificada pelo INEFOP.

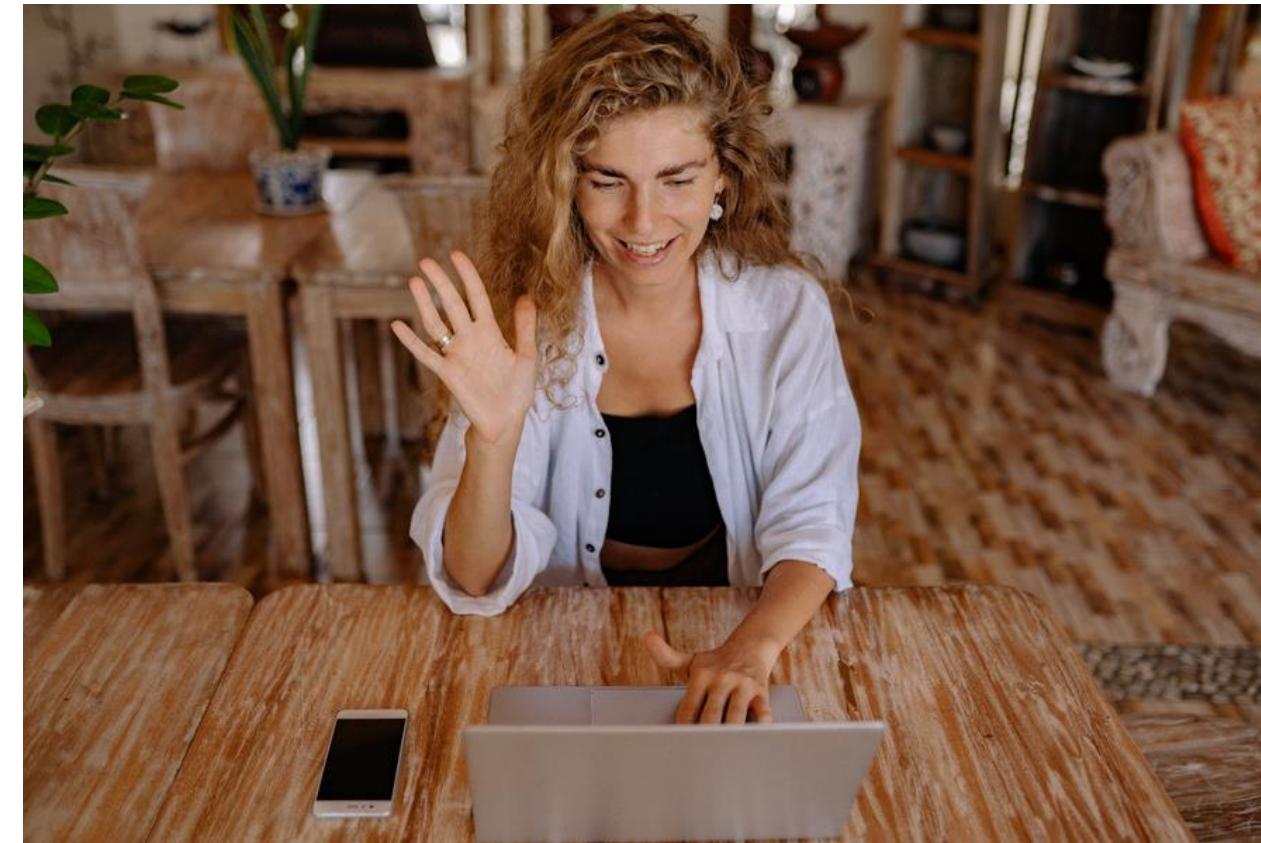


Consultoria CX & Inovação

O que fazemos?

e-Learning

A formação interna das nossas equipas sempre foi uma das nossas maiores preocupações. Nesse sentido fomos evoluindo os métodos pedagógicos e reforçámos a nossa equipa com especialistas em projetos e-Learning, b-Learning e Gamificação.



3. O que nos diferencia.



Pessoas.

As pessoas são o core do nosso sucesso.



A nossa equipa conta com uma vasta experiência no setor dos Contact Centers.



O nosso rigoroso processo de recrutamento permite-nos encontrar pessoas com as competências e potenciais necessários para atuar num mercado tão dinâmico e exigente quanto o nosso.



Valorizamos as nossas pessoas e, como tal, possuímos políticas atrativas de retenção de talentos, além de realizarmos um survey anual de clima organizacional analisado em detalhe pela equipa de gestão.



Através da nossa vasta base de dados de perfis pré-selecionados, conseguimos rapidamente reunir equipas com as competências específicas que cada operação exige.

Formação.

Capacitação dos colaboradores para um serviço de excelência.

Formação Inicial Comportamental

Os nossos colaboradores são capacitados para fornecer uma experiência positiva ao Cliente:

- Acolhimento, simpatia, linguagem correta.
- Resolução de problemas.
- Negociação.
- Técnicas de venda.

Formação Inicial Técnica

Trabalhamos em conjunto com nossos Clientes para que, além de estarem capacitados para trabalhar na plataforma de atendimento GoContact, os nossos colaboradores estejam aptos a realizar todas as operações necessárias nas aplicações do Cliente.

Formação *On-The-Job*

Acompanhamento diário no posto de trabalho, em conjunto com feedback constante, pontos fortes e oportunidades de melhoria.

Qualidade e Melhoria Contínua.

O controlo de qualidade alimenta o nosso processo de melhoria contínua.



Internamente, a Leverage realiza as auditorias às suas chamadas com a utilização das mais avançadas ferramentas de IA Conversacional para análise de diversos parâmetros de qualidade, como por exemplo gerar resumos e identificação de palavras-chave, em conjunto com a avaliação humanizada dos nossos auditores.



As auditorias são executadas por, no mínimo, duas pessoas diferentes, o que assegura a imparcialidade.



A equipa de auditoria também é auditada periodicamente, passando pelo nosso processo interno de calibragem.



A equipa de auditoria trabalha lado a lado com a equipa de formação e melhoria contínua. Possuem equipamentos para realizar auditorias em tempo real e salas de reunião disponíveis para a execução de rápidas sessões com agentes para orientá-los quanto aos objetivos.

Qualidade do atendimento.



No final de cada chamada, é encaminhado ao cliente final um inquérito de satisfação.

Todas as chamadas e interações são gravadas para processo de auditoria.

O Cliente pode aceder em tempo real à plataforma e à gravação de todas as chamadas para auditar se assim o entender.

Todos os agentes de Contact Center são avaliados em pelo menos 3 auditorias por mês (com intervalos de 48 horas entre elas), onde são avaliadas diversas competências técnicas e comportamentais.

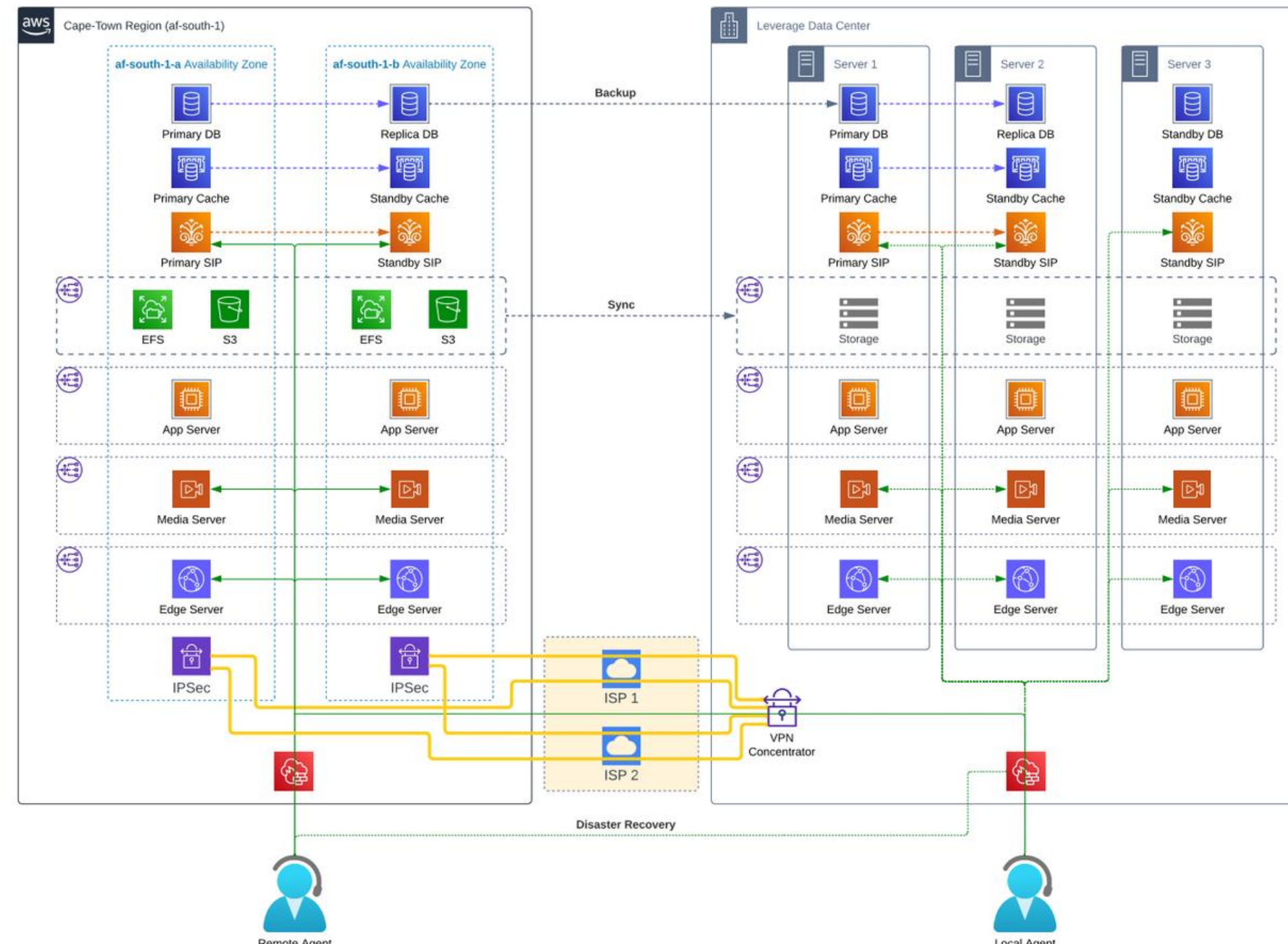
A qualidade do atendimento impacta diretamente na política de remuneração do colaboradores da Leverage.

Será adicionalmente produzido um relatório de análise global e qualitativa com os principais outputs das métricas de qualidade – Customer Insights.

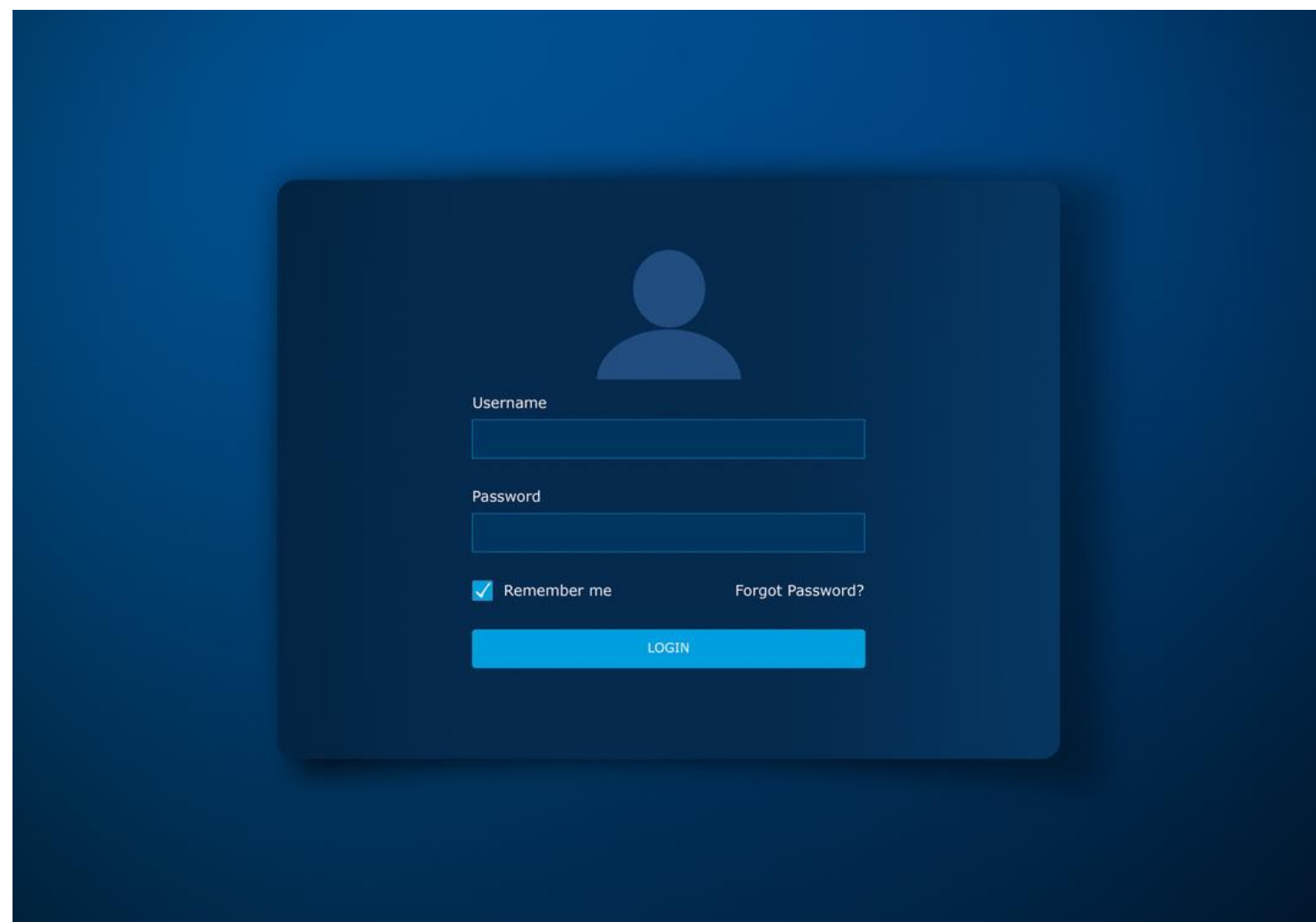
Arquitectura de Alto Nivel.



Arquitectura implementada AWS "Multi-Availability Zone"



Segurança tecnológica.



- Todos os acessos às máquinas (login e logout) permanecerão registrados e mantidos por tempo a determinar pelo Cliente;
- Cada agente terá o seu próprio username e password para autenticação na workstation e central telefônica;
- Todas as workstations serão protegidas com senha e bloqueios automáticos após 10 minutos de inatividade;
- As portas USB são desabilitadas por motivos de segurança;
- Presença do sistema de vigilância CCTV dentro das salas do atendimento.

4. Sigilo, Segurança e Proteção de Dados.



Tecnologia.

A Axians é o nosso parceiro para as áreas de Administração de Sistemas, Redes, Telefonia e Cibersegurança.

axians

Parceria de Renome

Presente em 27 países e com mais de 12 500 colaboradores, a Axians opera em parceria com a Leverage para a entrega de excelência tecnológica.



Tecnologia.

Cibersegurança.



A Axians, solução de cibersegurança que a Axians fornece, contempla 4 pilares:

Qualidade

Garantindo uma operação mais eficaz, eficiente e ágil, proporcionando uma melhor experiência aos utilizadores e clientes.

Continuidade

Salvaguardando a ininterrupção do negócio em todos os cenários, mesmo os mais adversos (como uma pandemia, desastres naturais, entre outros) e com uma capacidade de resposta imediata e eficaz.

Conformidade

Assegurar a visibilidade e compreensão efetiva dos imperativos legais, regulamentares e contratuais, bem como a monitorização, verificação e reporte do seu desempenho e conformidade.

Segurança

Reforçando a segurança e privacidade da informação, através de mecanismos preventivos e de deteção e resposta eficazes.

Credenciais Axians para a Cibersegurança:



Tecnologia.

A **Leverage** opera com uma infraestrutura robusta, moderna e totalmente alinhada com as melhores práticas internacionais de cibersegurança. Os nossos sistemas são continuamente monitorizados e atualizados para garantir máxima disponibilidade, performance e proteção dos dados dos nossos clientes.

Principais componentes da nossa infraestrutura:

- Proteção avançada contra ameaças com Symantec Endpoint Protection de última geração, garantindo segurança proativa em todos os endpoints.
- Perímetro de rede totalmente protegido com Fortigate implementado em todos os nossos sites, assegurando firewalls de última geração, filtragem inteligente e controlo de tráfego.
- Backup, encriptação e inviolabilidade dos dados garantidos pela Veeam Data Platform – Advanced Enterprise Plus Edition, assegurando recuperações rápida e total integridade da informação.
- Servidores de alto desempenho baseados em Windows Server 2025, garantindo estabilidade, velocidade e compatibilidade com soluções empresariais críticas.

Esta infraestrutura reforça o compromisso da Leverage com a segurança, a continuidade operacional e a confiança dos nossos clientes, suportando operações de contact center 24/7 com elevados padrões de qualidade.

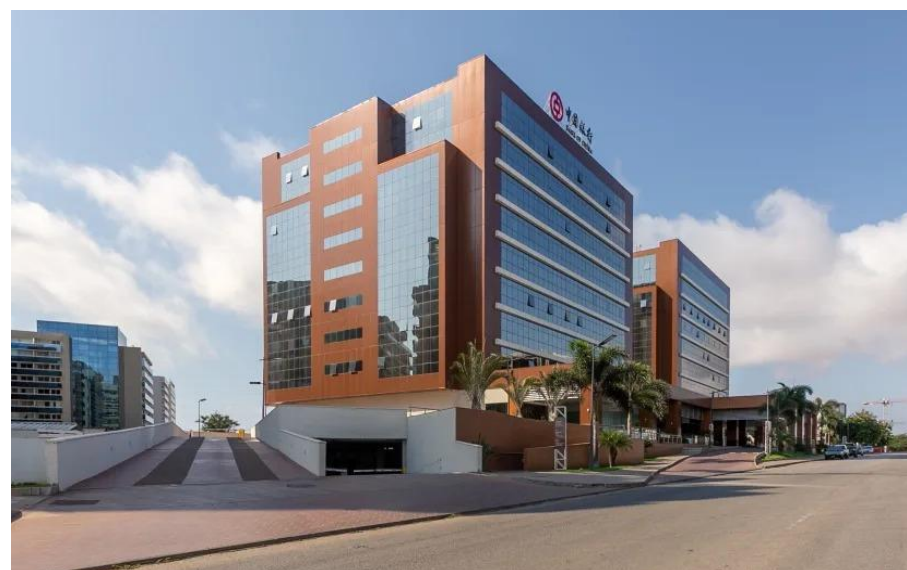


Escritórios Leverage.

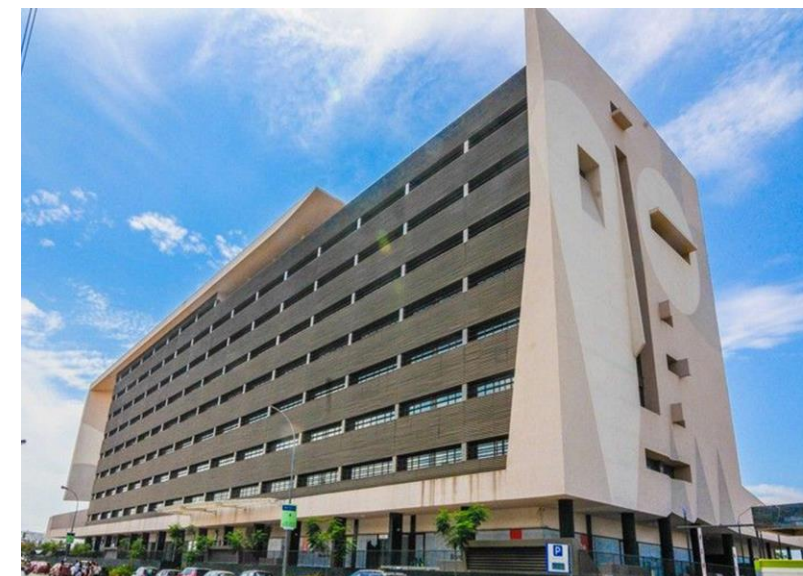
A Leverage Contact Center distribui-se por três unidades operacionais, entre Portugal e Angola.



Alcobaça, Portugal



Belas Business Park
Luanda, Angola



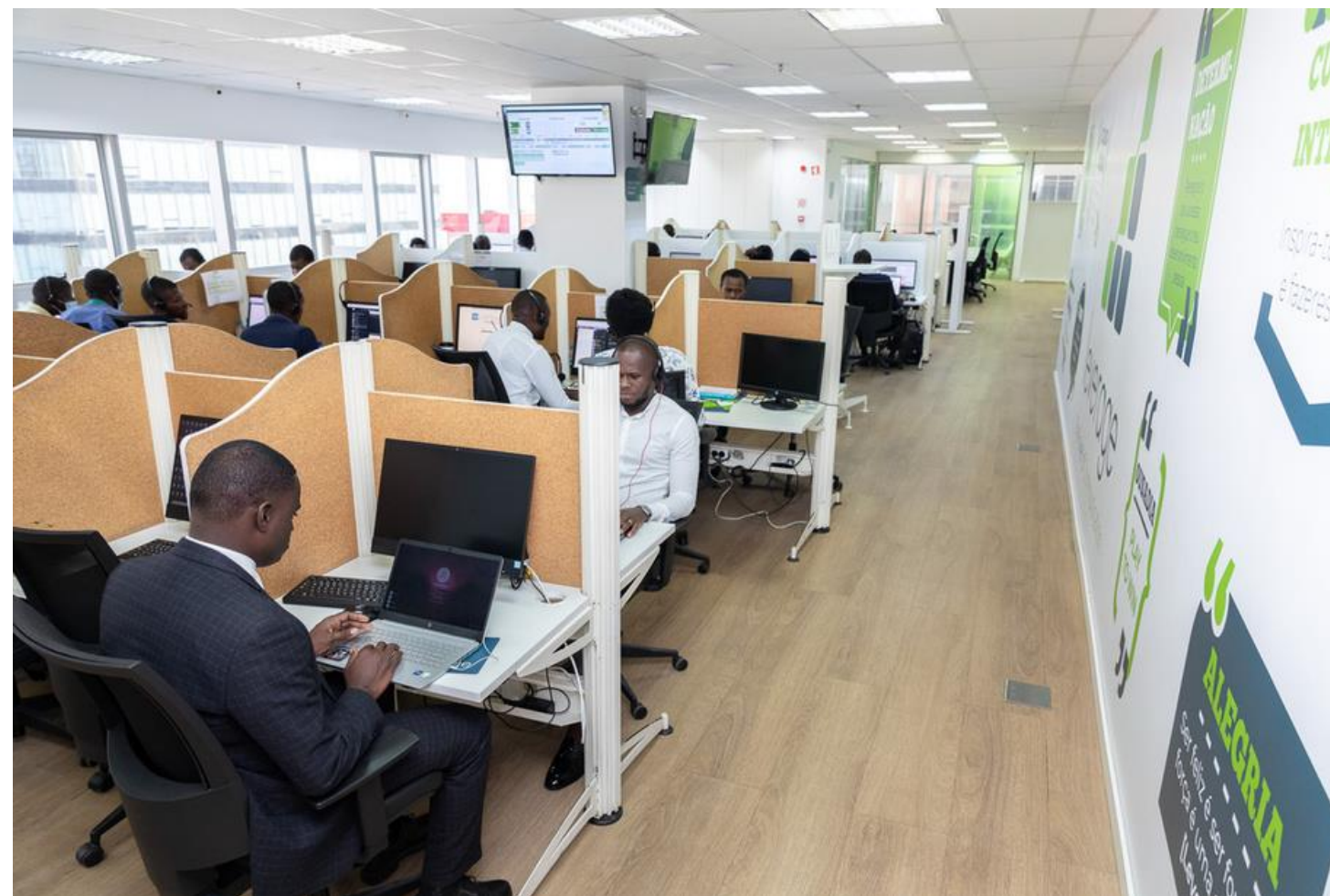
Masuika Office Plaza
Luanda, Angola

As nossas instalações permitem uma ótima atmosfera de trabalho para que os nossos colaboradores operem no seu melhor, com altos padrões, energia e motivação.

Escritórios Leverage.

As nossas instalações.

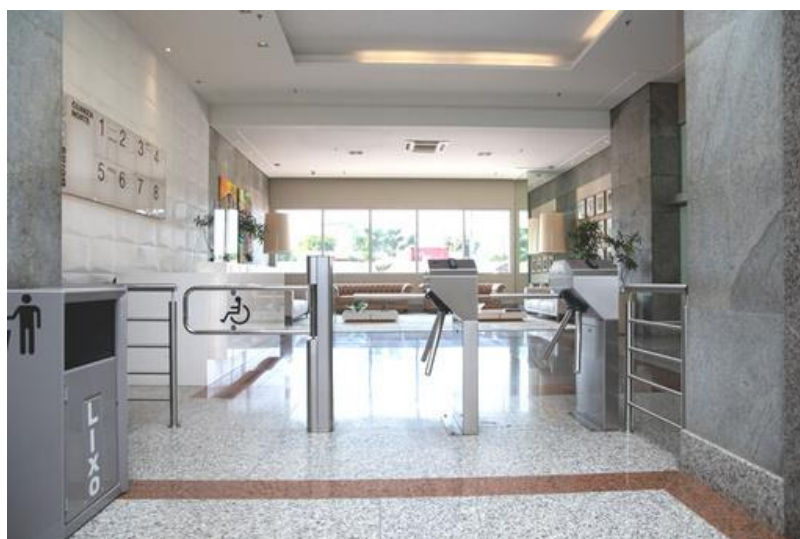
- Grupo de 2 geradores de energia (para redundância à energia da rede)
- 2 UPS por cada 300m de escritório.
- Redes via fibra ótica
- Redes via microondas
- Piso técnico
- Sala de servidores restrita com controlo de acessos e refrigeração redundante
- Sprinklers
- Bastante luz natural
- CCTV
- Acessos restritos
- Controlo biométrico



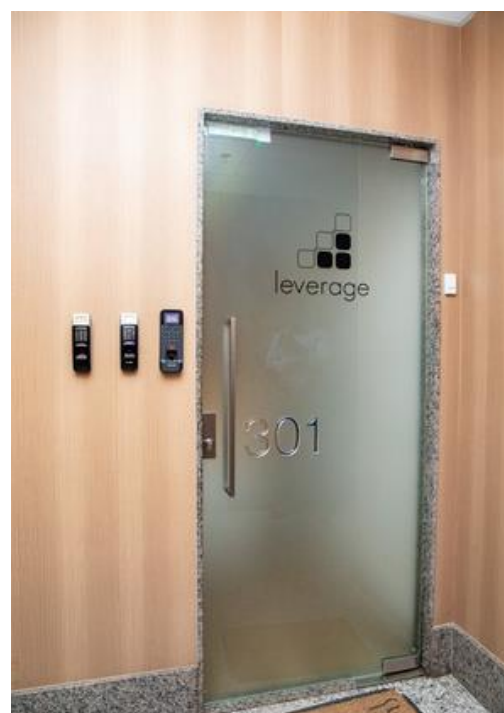
Segurança física.

Temos 3 níveis de acesso/segurança/controlo de pessoas.

1. O acesso ao edifício tem um primeiro nível de controlo com torniquetes e cartões RFI.



2. O acesso às instalações da Leverage tem um segundo nível de controlo através do registo biométrico.



3. Para o acesso à sala dos servidores, é ainda necessário um registo biométrico adicional, restrito e controlado.



Sigilo.

A Leverage assegura:

O sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato.

Absoluta confidencialidade sobre as informações privilegiadas a que tenham acesso ao abrigo do presente contrato, bem como a utilizá-las única e exclusivamente para efeitos do mesmo, abstendo-se, independentemente dos fins, de qualquer uso fora deste contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiros acautelando assim o princípio da Proporcionalidade.

Toda a informação relativa ao Contact Center será tratada como confidencial e mantida em total sigilo. Sem o prévio consentimento por escrito por parte do Cliente, não poderá ser divulgada, no todo ou em parte, a qualquer outra pessoa, nem poderá ser usada, de qualquer modo, direta ou indiretamente para quaisquer propósitos para além da execução do serviço contratado.



Entre em Contacto.



www.leveragecc.pt



+351 913 982 050