Konecta abre novo Global Delivery Center em Lisboa e cria 700 postos de trabalho em 2027

November 10, 2026

- **A empresa prevê aumentar a sua equipa em Lisboa em cerca de 55%, até atingir os 2.000 profissionais no final de 2027, reforçando a sua aposta no talento e no desenvolvimento profissional.**
- **O novo centro, cuja inauguração está prevista para o primeiro trimestre de 2027, terá mais de 4.900 m² e reforçará as capacidades da Konecta em inteligência artificial e transformação digital.**



A **Konecta**, líder global em experiência de cliente (CX) e serviços digitais, vai abrir um **novo Global Delivery Center (GDC)** em Lisboa, cuja inauguração oficial está prevista para o primeiro trimestre de 2027. Esta abertura insere-se nos planos de crescimento da empresa em Portugal, onde **prevê criar 700 novos postos de trabalho ao longo de 2027**. Com esta iniciativa, a **Konecta**, que conta atualmente com 1.300 profissionais em Lisboa, reforça o seu compromisso com a criação de emprego, a atração de talento e o desenvolvimento profissional no país.

O novo GDC, localizado num edifício de construção nova na **Avenida José Malhoa, em Lisboa**, permitirá à **empresa** ampliar as suas capacidades operacionais e tecnológicas e consolidar a sua presença no mercado português. Concebido como **centro de excelência em inteligência artificial e transformação digital**, reunirá talento multilingue, conhecimento especializado e ferramentas tecnológicas avançadas para responder às necessidades dos seus clientes internacionais.

"*Lisboa está a consolidar-se como um verdadeiro centro de inovação e de competências especializadas em experiência de cliente e excelência operacional. Com a abertura deste novo Global Delivery Center certificado, oferecemos aos nossos clientes um espaço interativo onde podem explorar soluções inovadoras e cocriar experiências de cliente de última geração, mantendo, ao mesmo tempo, os nossos*

padrões de qualidade e de serviço de referência a nível internacional", afirma **Monica Todiros, Head of Service Delivery Excellence da Konecta**.

Um centro com mais de 4.900 m² que combina tecnologia e bem-estar

O novo **Global Delivery Center** terá **mais de 4.900 m² de área e 680 postos de trabalho**, em instalações concebidas para combinar inovação tecnológica, excelência operacional e bem-estar dos colaboradores. O centro contará com equipamento tecnológico avançado e espaços adaptados às necessidades das equipas. Entre as suas principais características destacam-se:

- **Segurança e excelência operacional:** as instalações foram concebidas para garantir a segurança da informação e a continuidade do negócio, com o suporte das certificações ISO 27001 e ISO 22301. A excelência operacional é, por sua vez, atestada pelas normas COPC, ISO 9001 e ISO 18295.
- **Equipamento tecnológico e ergonómico:** os 680 postos de trabalho terão secretárias de 120 cm, cadeiras ergonómicas e computadores de alto desempenho com ecrã duplo.
- **Espaços dedicados ao bem-estar dos profissionais:** o centro incluirá zonas de trabalho colaborativo, espaços de refeição, áreas de descanso com televisão e jogos, bem como um amplo terraço ao ar livre.

Estas instalações permitirão à **Konecta** reforçar a sua capacidade para prestar serviços de apoio ao cliente de elevado valor acrescentado a partir de Portugal, com o apoio de equipas especializadas e soluções tecnológicas avançadas.

O desenvolvimento do talento e a promoção interna, fatores-chave do crescimento

Para dar resposta aos seus planos de crescimento em Lisboa, a **Konecta** conta com uma estrutura de recrutamento e formação capaz de integrar até **300 novos agentes** em apenas dois meses, além de uma equipa de direção e de responsáveis de Recursos Humanos, Formação e Controlo de Qualidade com um nível avançado de inglês (C1/C2).

O desenvolvimento profissional e a promoção interna são outros dos pilares do seu modelo de gestão de talento. De facto, a maioria dos elementos da equipa de direção do centro iniciou o seu percurso na **Konecta** como agente, e todos os responsáveis somam mais de sete anos de experiência no setor de BPO (externalização de processos de negócio). Além disso, integram uma equipa de liderança consolidada que trabalha em conjunto há mais de cinco anos.

Para **Marco Aurelio Lopes, Diretor de Pessoas e Organização da Konecta em Portugal**, o objetivo desta abertura é "*desenvolver talento preparado para enfrentar os desafios do futuro. Num mercado altamente competitivo, apostamos em programas de desenvolvimento e formação certificados, bem como na excelência profissional, para oferecer às nossas equipas carreiras gratificantes num ambiente de trabalho de excelência, que coloca as pessoas no centro*".

Lisboa reforça o seu papel estratégico na rede internacional da Konecta

A abertura deste novo centro assenta também no percurso da **Konecta** no mercado português e na sua experiência na prestação de serviços de apoio ao cliente a empresas internacionais. Entre as suas parcerias destaca-se a relação com a **Vorwerk, iniciada em 2024**, que foi distinguida por esta empresa, em outubro de 2026, com o prémio *Customer Service Award: Phone Performance 2025/2026 for international service excellence*, que reconhece a excelência no atendimento telefónico internacional.

“*A experiência de trabalhar com a equipa da Konecta tem sido muito positiva. Na Vorwerk, valorizamos especialmente o profissionalismo, a dedicação e o compromisso diário. A equipa da Konecta tem contribuído de forma constante para garantir a qualidade do serviço e melhorar a experiência que oferecemos tanto aos nossos clientes externos como internos*”, afirma **Bruno Arraiaolos, Customer Care Coordinator da Vorwerk.**

Além disso, com este novo Global Delivery Center, **Lisboa reforça a sua posição como polo estratégico na rede global de operações da Konecta**, a par de outros centros de referência como os do Cairo, Casablanca e Lima. A abertura responde à procura de clientes internacionais que pretendem serviços de apoio de elevado valor acrescentado prestados a partir da União Europeia e consolida a presença da **Konecta** em Portugal, com o talento, a inovação e a transformação digital como principais motores de crescimento.

About Konecta

Konecta is a leading innovative global service provider in customer management business process and digital outsourcing, with 109,000 passionate employees working in 40 languages across 4 continents and 28 countries. Focusing on the unique needs and opportunities of each industry, Konecta offers a full range of end-to-end customer management solutions – including acquisition, retention, customer service, technical support, and collection – all based on a sustainable business model. These services are built on a portfolio of world-class expertise covering customer experience and process management, digital solutions and cutting-edge technologies. Headquartered in Madrid, Konecta delivers global revenues of €2 billion with more than 500 clients, covering some of the biggest names in telecoms, energy, banking, mobility, retail, and e-commerce.

Media contacts

Press & Media enquiries

corporate@konecta.com

Konecta abre novo Global Delivery Center em Lisboa e cria 700 postos de trabalho em 2027