



COMUNICADO DE IMPRENSA

## **Gebalis lança *Contact Center* para facilitar comunicação com moradores de bairros municipais**

*A nova plataforma de atendimento permitirá um melhor acompanhamento e resolução de questões relacionadas com o arrendamento dos mais de 20 mil fogos geridos pela Gebalis em Lisboa.*

**Lisboa, 15 de dezembro de 2023:** A Gebalis, empresa responsável pela gestão e manutenção das habitações municipais da cidade de Lisboa, lançou uma nova plataforma de atendimento que permitirá, a partir de hoje, uma maior agilidade e personalização no contacto com os residentes dos 69 bairros municipais que se encontram sob a sua alçada.

O *Contact Center* da Gebalis, que irá integrar diversos canais de comunicação como o telefone, e-mail, chat e redes sociais, possibilita uma maior eficiência na gestão e acompanhamento dos processos sociais e de edificado através da agregação de informações recolhidas tanto em atendimento presencial como telefónico ou virtual – via Portal do Morador.

**Fernando Angleu, Presidente do Conselho de Administração da Gebalis** afirma que “existe uma preocupação notória com as questões inerentes ao dia-a-dia das nossas comunidades, pelo que este *Contact Center* é uma ferramenta importante para o aumento da nossa capacidade de resposta, sobretudo na celeridade da resolução de situações sociais prioritárias. Em paralelo, permite também aliviar a carga dos Gabinetes de Intervenção Local, libertando os profissionais para outras funções, nomeadamente para atendimento presencial e ações junto dos moradores.”

Esta aposta da Gebalis é reflexo de uma estratégia de proximidade para com os moradores dos bairros municipais de Lisboa, quer física, quer digital, a qual se materializa através de outros projetos como a modernização de oito dos dez gabinetes de intervenção local ou da criação do Portal Morador.

A equipa *Contact Center* Gebalis será composta inicialmente por oito colaboradores, estando disponível de segunda a sexta-feira entre as 09h00 e as 17h00. Neste sentido, e a partir de hoje, dia 15 de dezembro de 2023, todas as chamadas serão efetuadas para um número único (21 751 1000) e atendidas no *Contact Center* da Gebalis, situado no Bairro Alfredo Bensaúde.