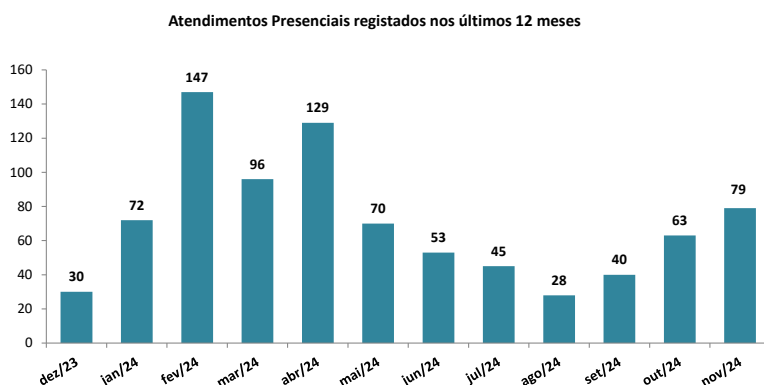


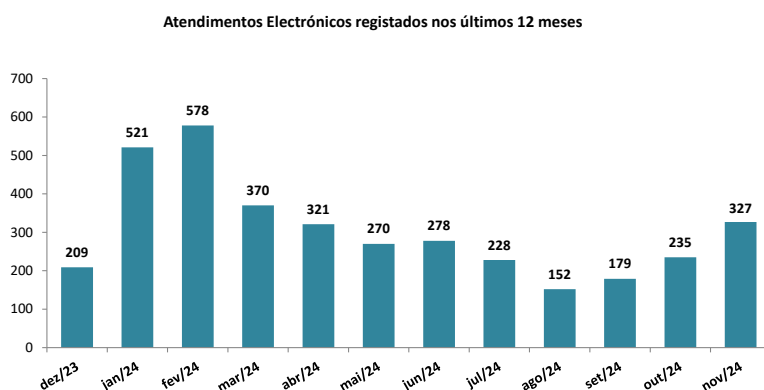
## Estadísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

### 1 - Atendimento Presencial



**Total Acumulado nos últimos 12 meses: 852 atendimentos**

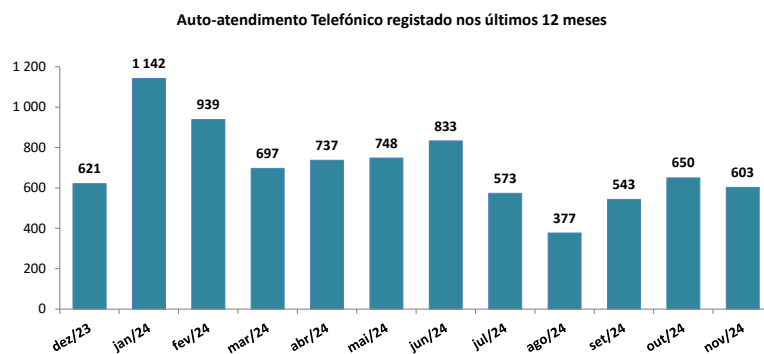
### 2 - Atendimento Electrónico



**Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3 668 atendimentos**

### 3 - Atendimento Telefónico

#### 3.1 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR

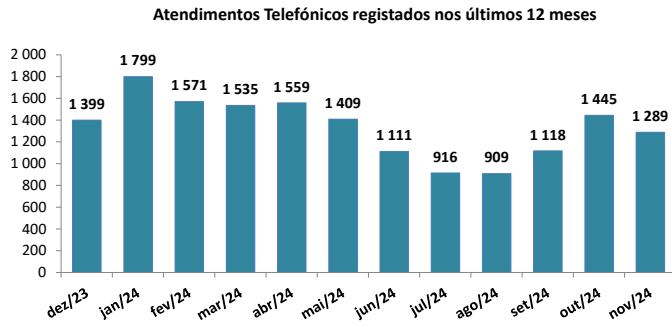


**Total Acumulado nos últimos 12 meses: 8 463 auto-atendimentos**

## Estatísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

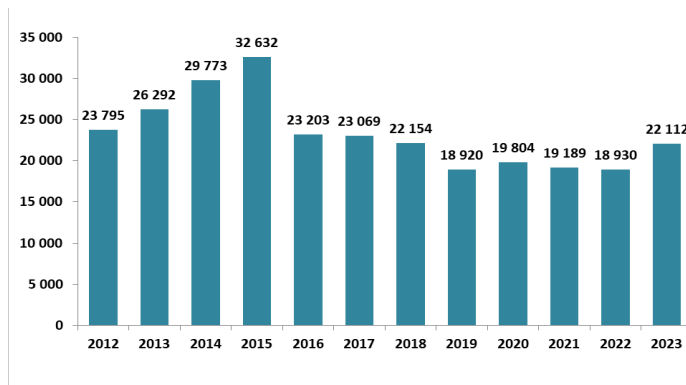
### 3 - Atendimento Telefónico (cont.)

#### 3.2 Chamadas Atendidas por Agentes (Inbound)



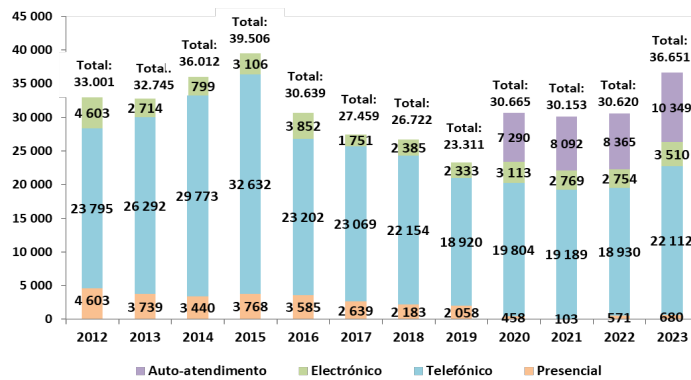
**Total Acumulado nos últimos 12 meses: 16 060 atendimentos**

#### 3.3 Atendimentos Telefónicos entre 2012-2023

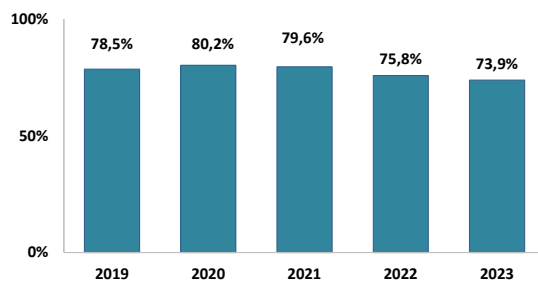


**Nota:** Os resultados apresentados neste gráfico respeitam apenas a chamadas telefónicas atendidas por agentes.

### 4. Análise Comparativa Multicanal 2012-2023



### 5. Barómetro de satisfação multicanal (2019-2023)



**Nota:** valores calculados com base nas respostas recolhidas nos inquéritos de satisfação realizados periodicamente junto dos utilizadores dos canais telefónico, presencial e electrónico do Contact Center do IFAP.