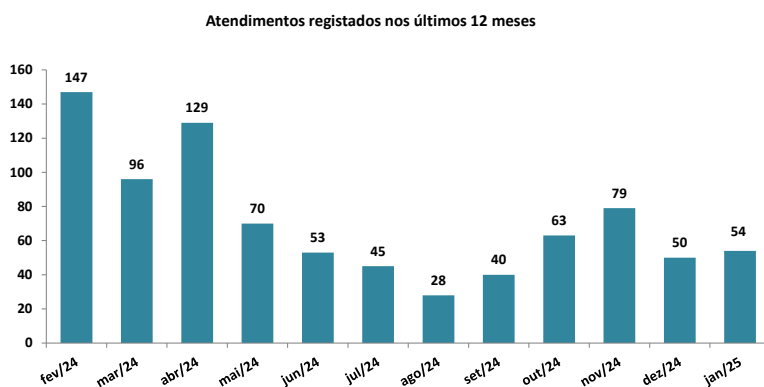


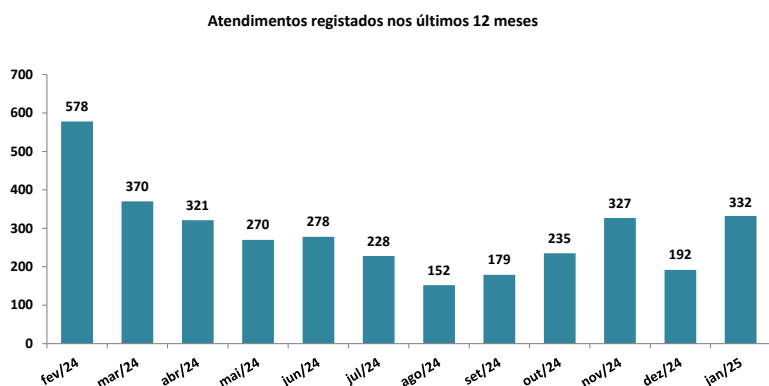
Estadísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

1 - Atendimento Presencial



Total Acumulado nos últimos 12 meses: **854 atendimentos**

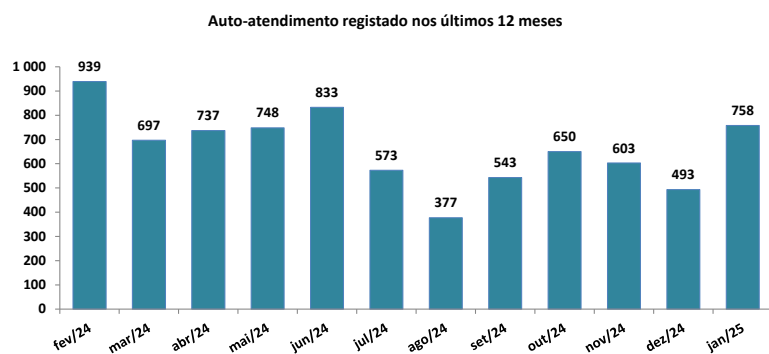
2 - Atendimento Electrónico



Total Acumulado nos últimos 12 meses: **3 462 atendimentos**

3 - Atendimento Telefónico

3.1 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR

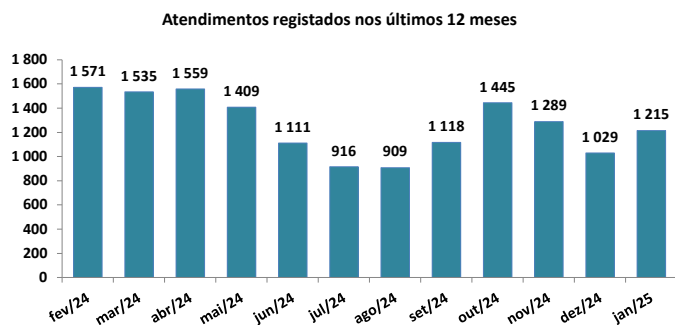


Total Acumulado nos últimos 12 meses: **7 951 auto-atendimentos**

Estatísticas de Atendimento do Contact Center do IFAP

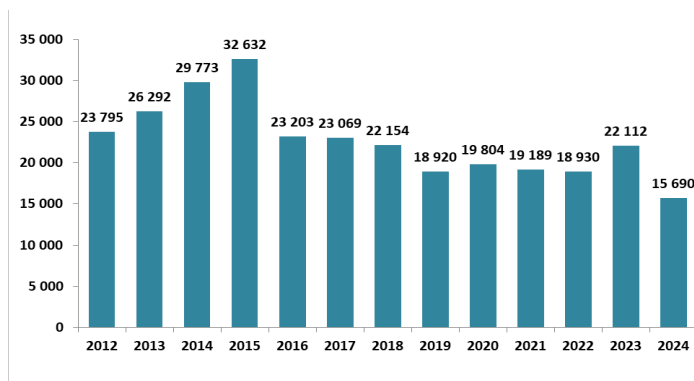
3 - Atendimento Telefónico (cont.)

3.2 Chamadas Atendidas por Agentes (Inbound)



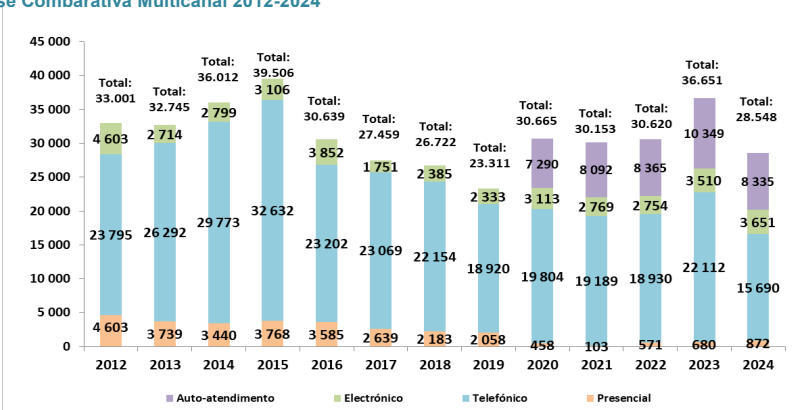
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 15 106 atendimentos

3.3 Atendimentos Telefónicos entre 2012-2024

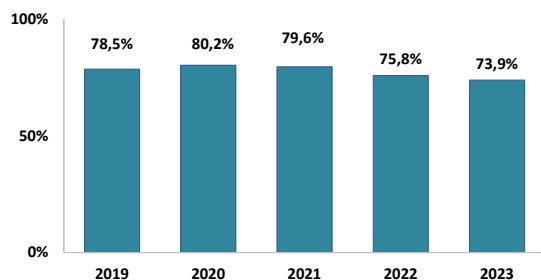


Nota: Os resultados apresentados neste gráfico respeitam apenas a chamadas telefónicas atendidas por agentes.

4. Análise Comparativa Multicanal 2012-2024



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.