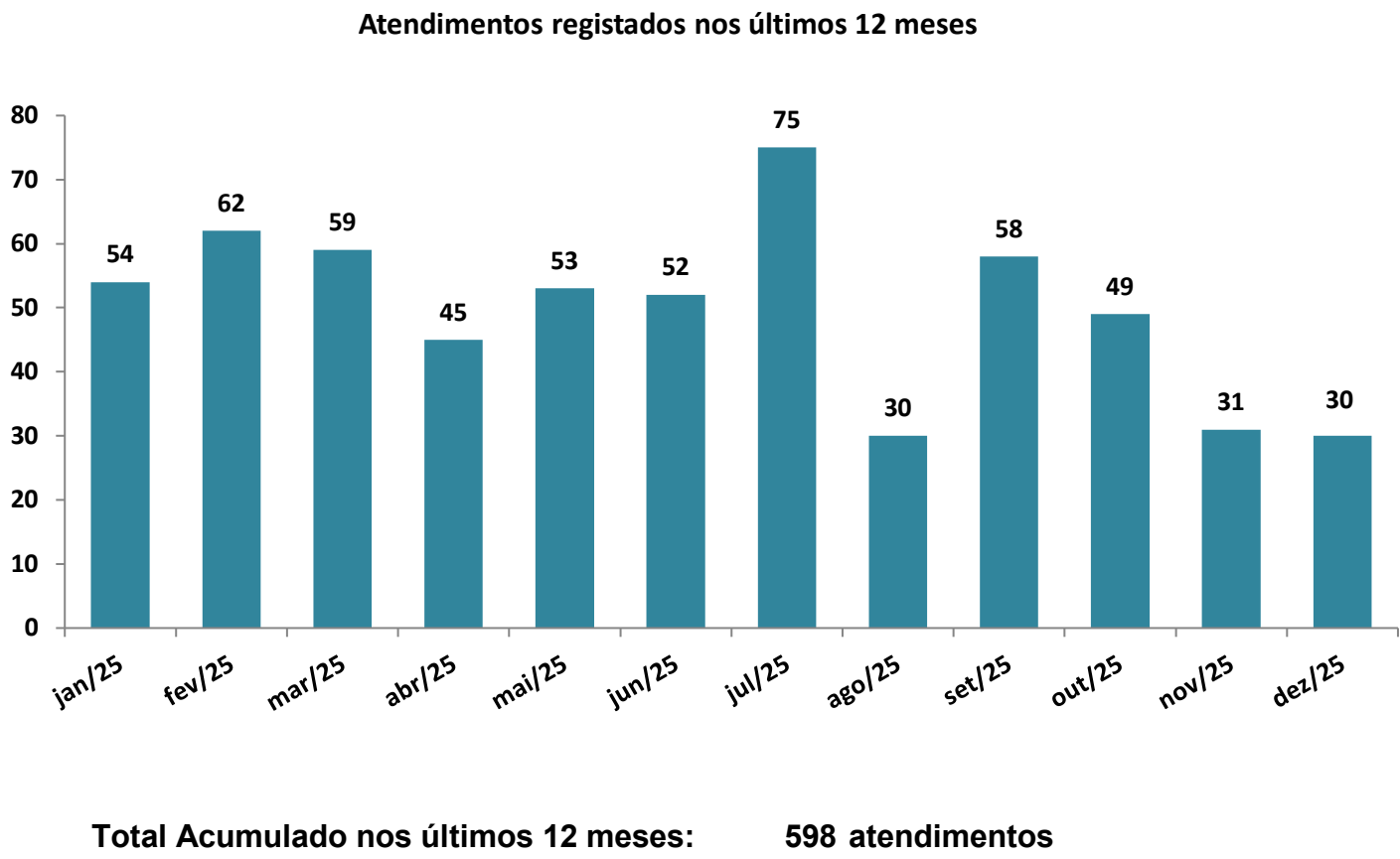
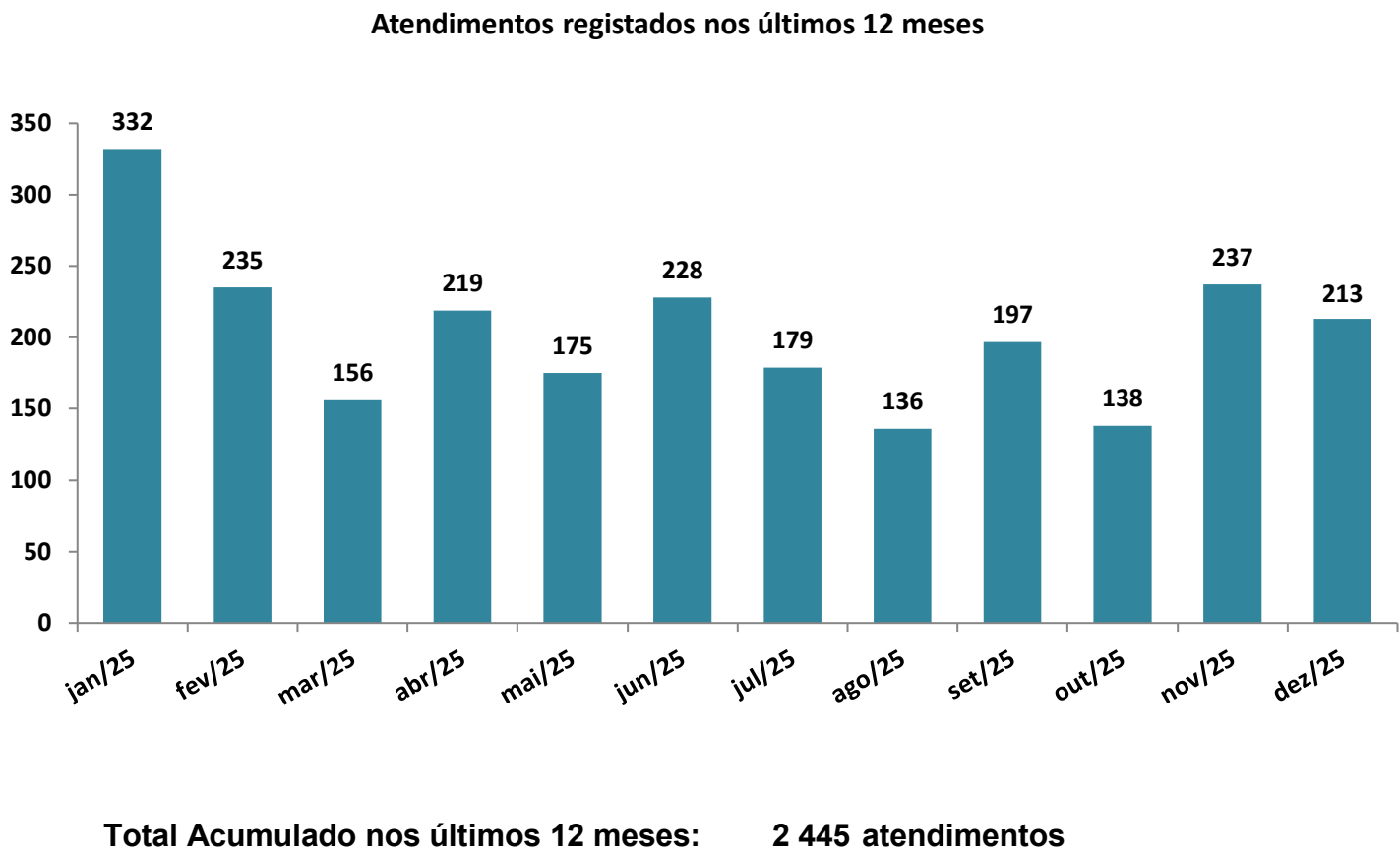


Estatísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

1 - Atendimento Presencial

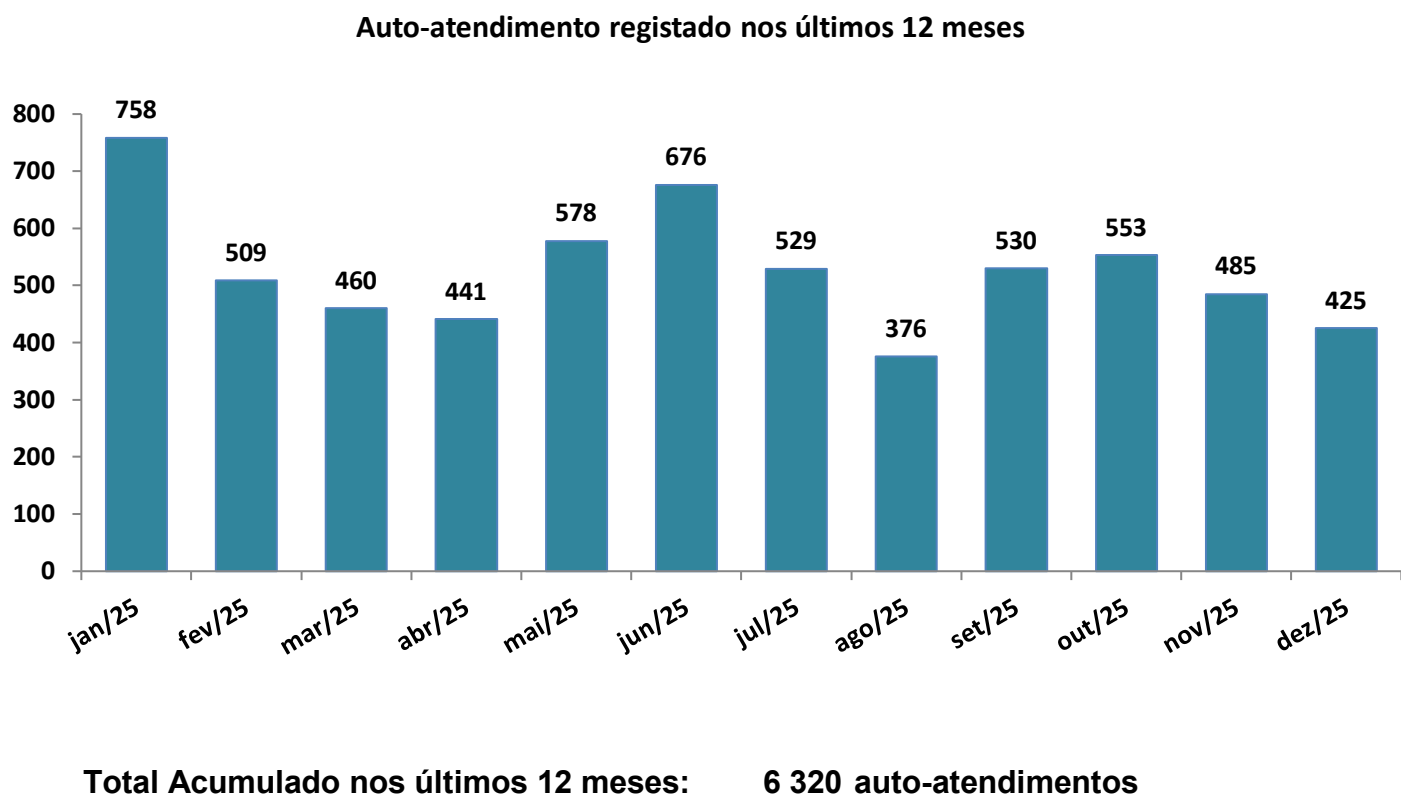


2 - Atendimento Electrónico



3 - Atendimento Telefónico

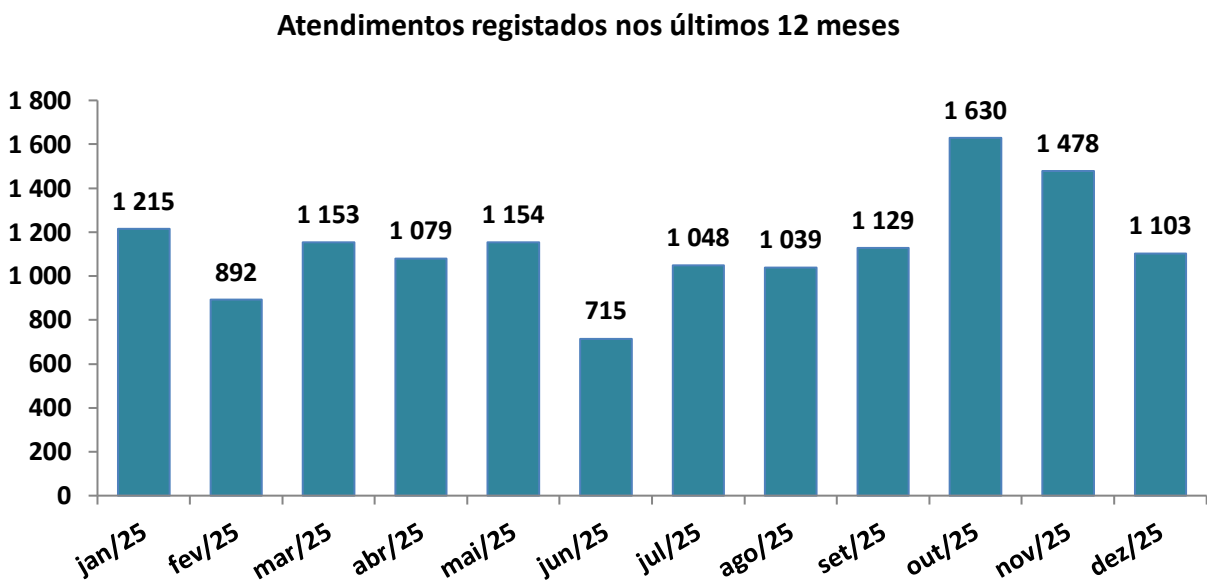
3.1 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR



Estatísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

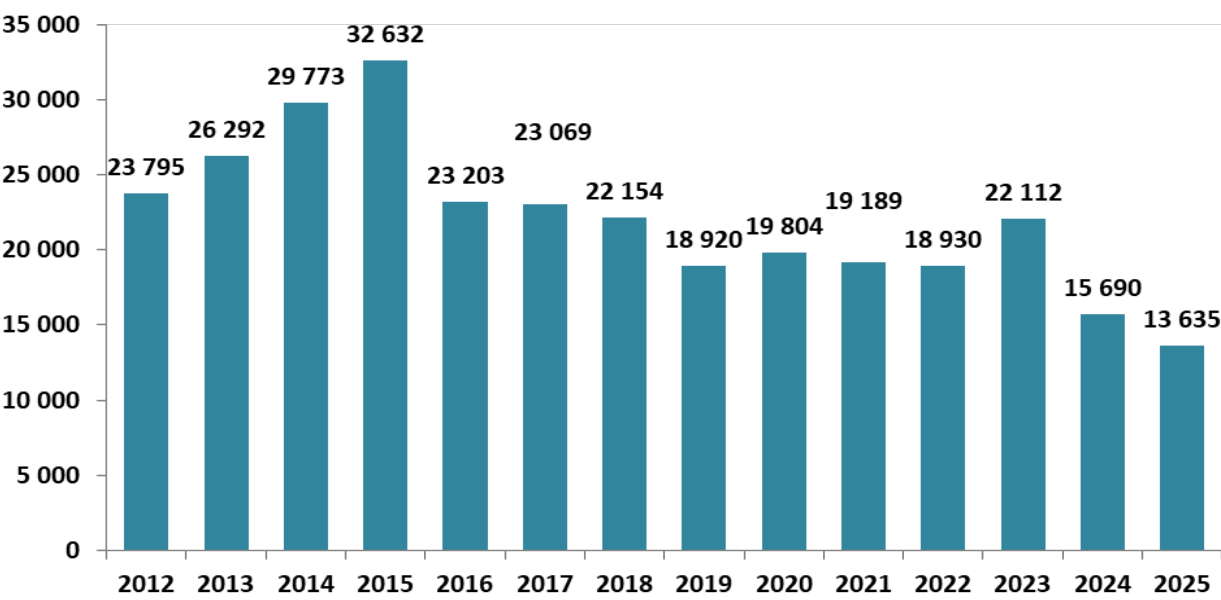
3 - Atendimento Telefónico (cont.)

3.2 Chamadas Atendidas por Agentes (Inbound)



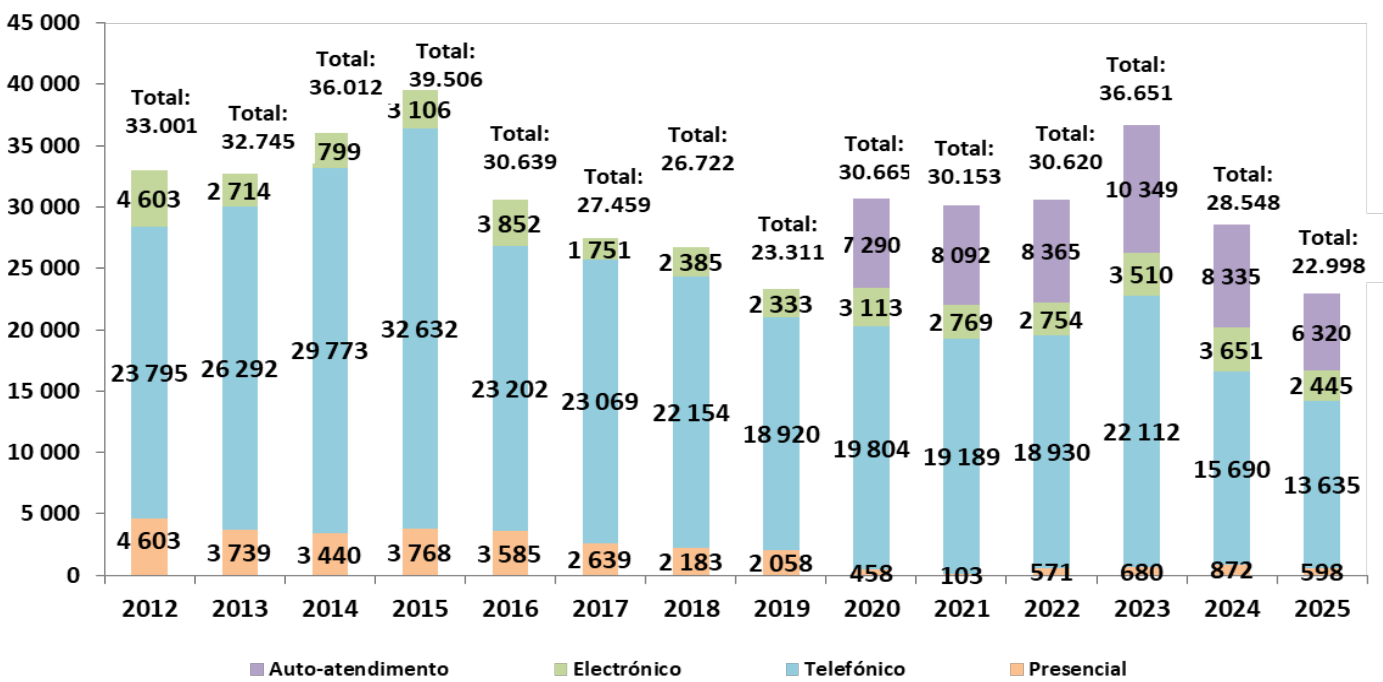
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 13 635 atendimentos

3.3 Atendimentos Telefónicos entre 2012-2025

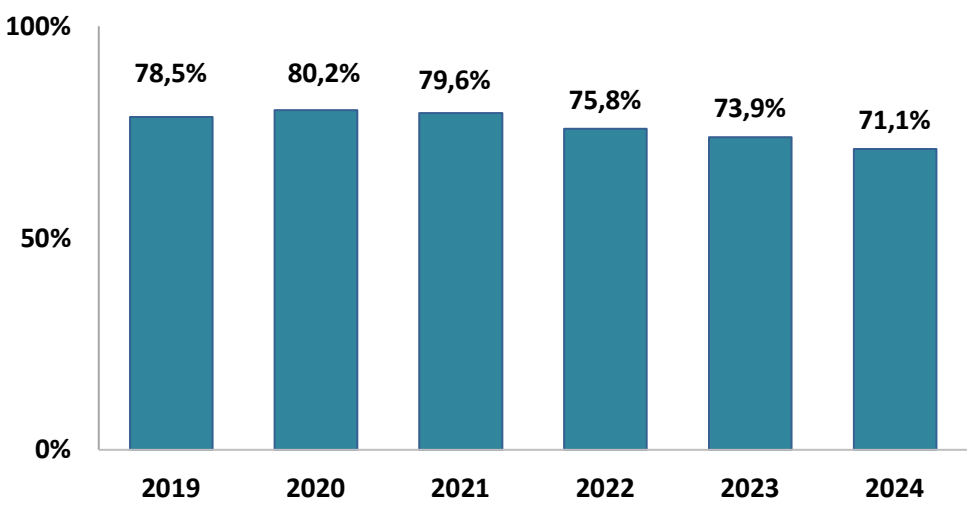


Nota: Os resultados apresentados neste gráfico respeitam apenas a chamadas telefónicas atendidas por agentes.

4. Análise Comparativa Multicanal 2012-2025



5. Barómetro de satisfação multicanal (2019-2024)



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.