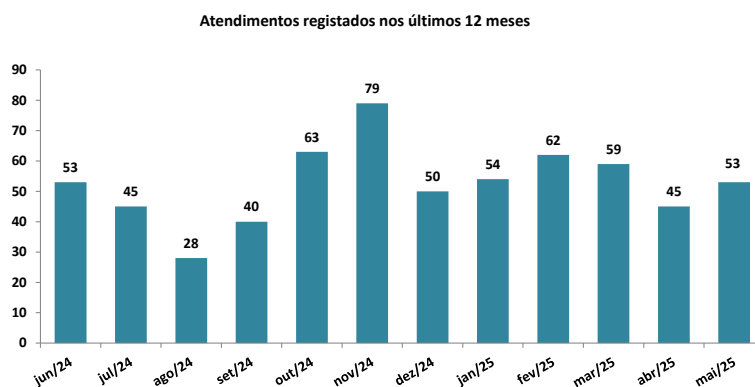


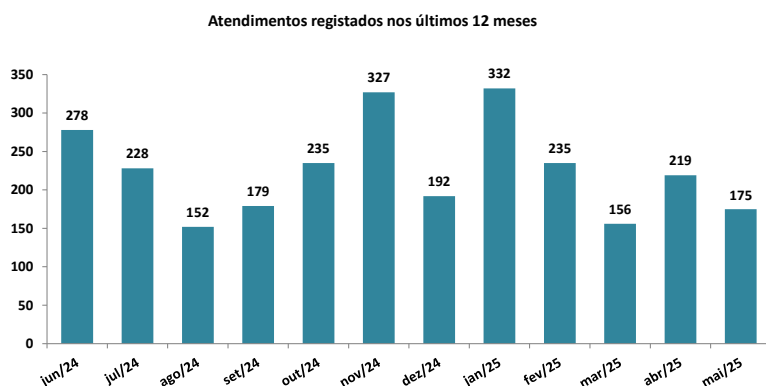
Estatísticas de Atendimento do Contact Center do IFAP

1 - Atendimento Presencial



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 631 atendimentos

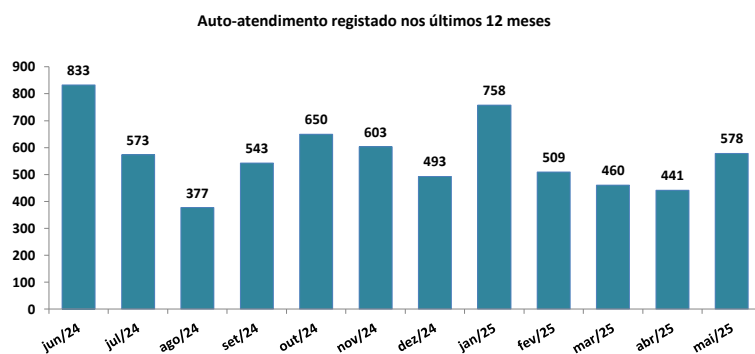
2 - Atendimento Electrónico



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 2 708 atendimentos

3 - Atendimento Telefónico

3.1 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR

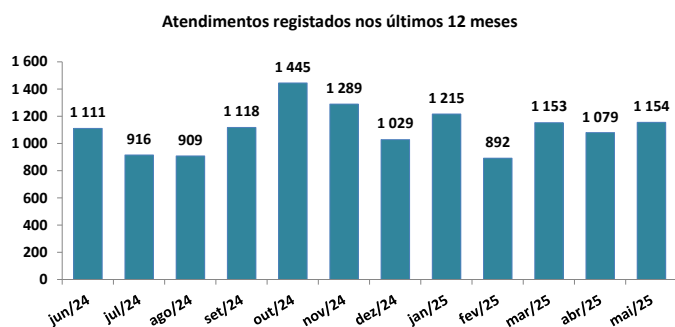


Total Acumulado nos últimos 12 meses: 6 818 auto-atendimentos

Estatísticas de Atendimento do Contact Center do IFAP

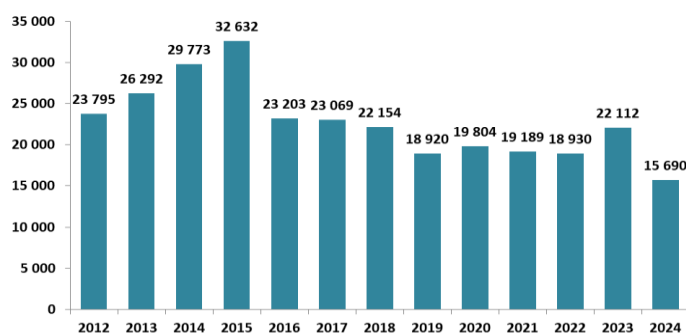
3 - Atendimento Telefónico (cont.)

3.2 Chamadas Atendidas por Agentes (Inbound)



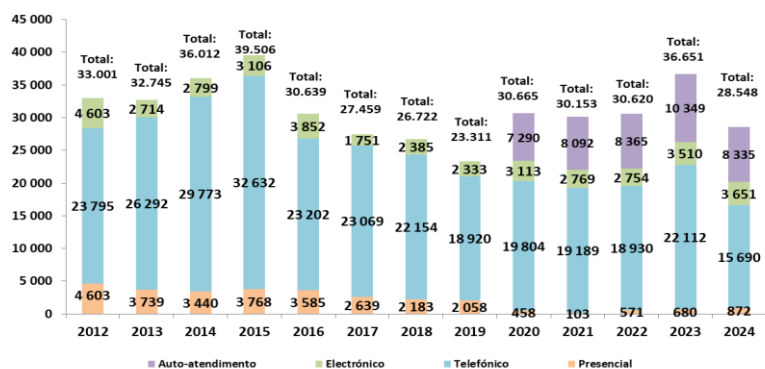
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 13 310 atendimentos

3.3 Atendimentos Telefónicos entre 2012-2024

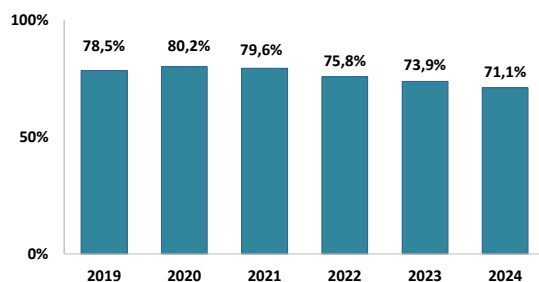


Nota: Os resultados apresentados neste gráfico respeitam apenas a chamadas telefónicas atendidas por agentes.

4. Análise Comparativa Multicanal 2012-2024



5. Barómetro de satisfação multicanal (2019-2024)



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.