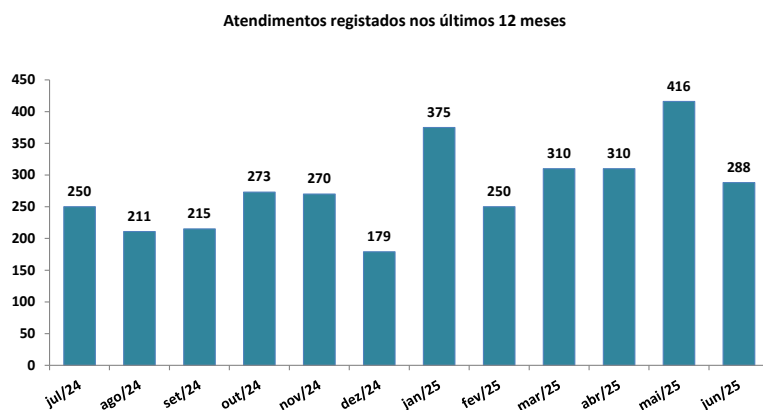


Estatísticas de Atendimentos do Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP

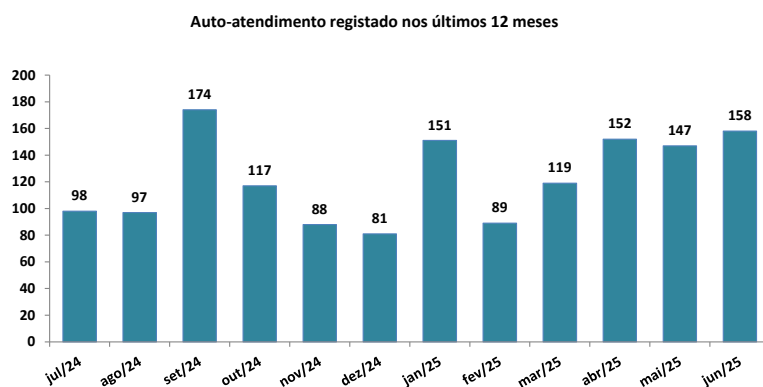
6- Atendimento Telefónico

6.1 Chamadas Atendidas por agentes (Inbound)



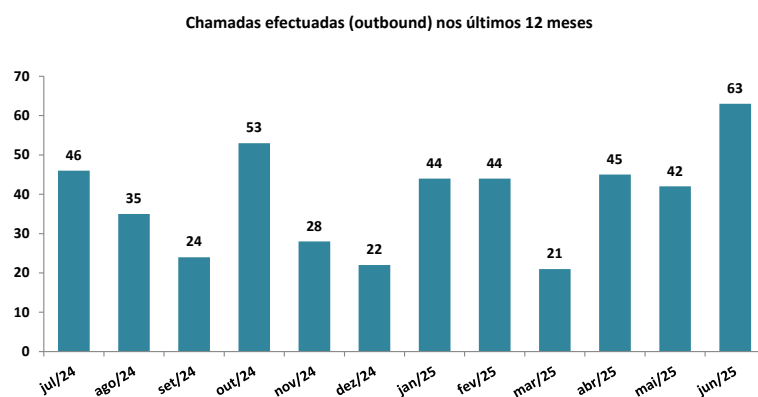
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3 347 atendimentos

6.2 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 1 471 contactos

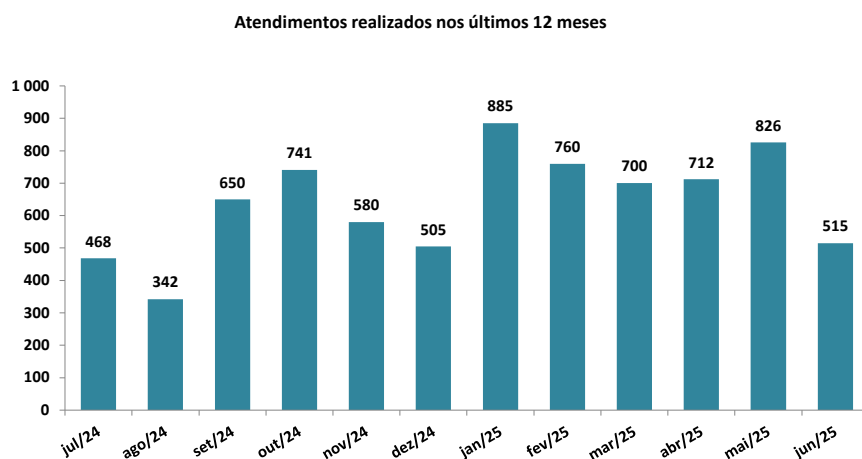
6.3 Chamadas Efectuadas por agentes (Outbound)



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 467 contactos

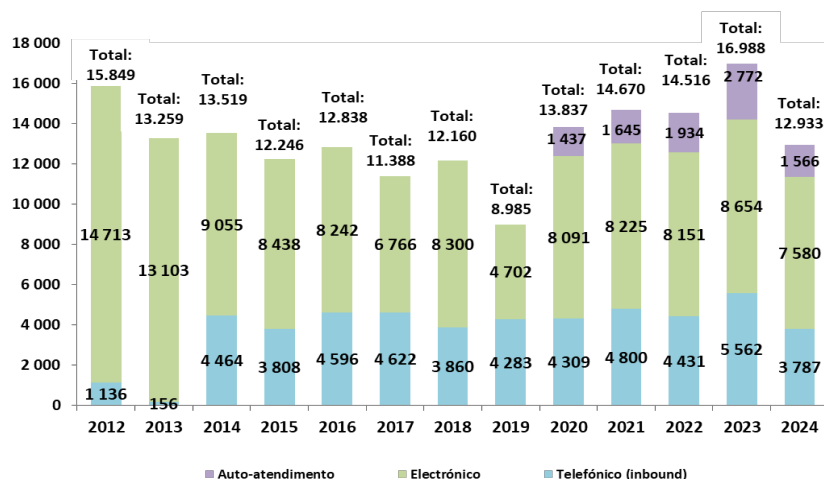
Estatísticas de Atendimento do Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP

7- Atendimento Electrónico



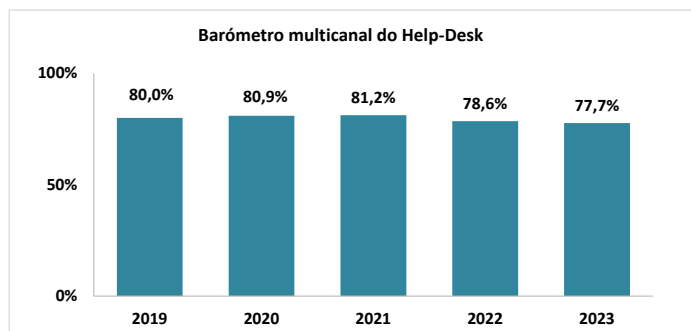
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 7 684 atendimentos

8. Análise Comparativa Multicanal 2012-2024



Nota: Durante o ano de 2013 o canal telefónico (inbound) encontrou-se inactivo até meados do mês de Dezembro.

9. 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 e electrónico do Help-Desk do IFAP.