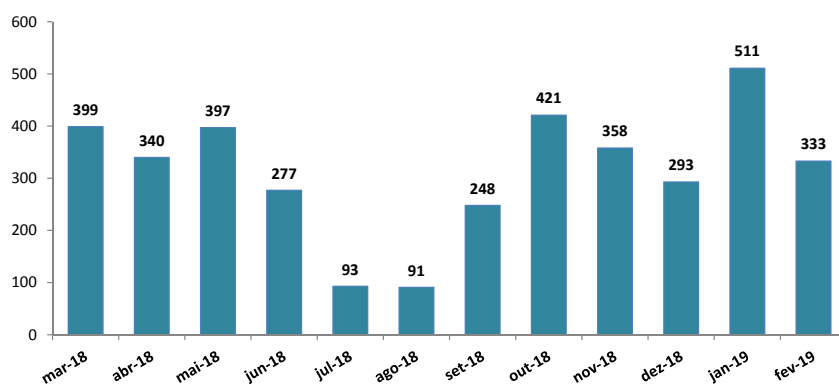


Estatísticas do Volume de Atendimentos realizados pelo Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP

5- Atendimento Telefónico

5.1 Chamadas Atendidas (Inbound)

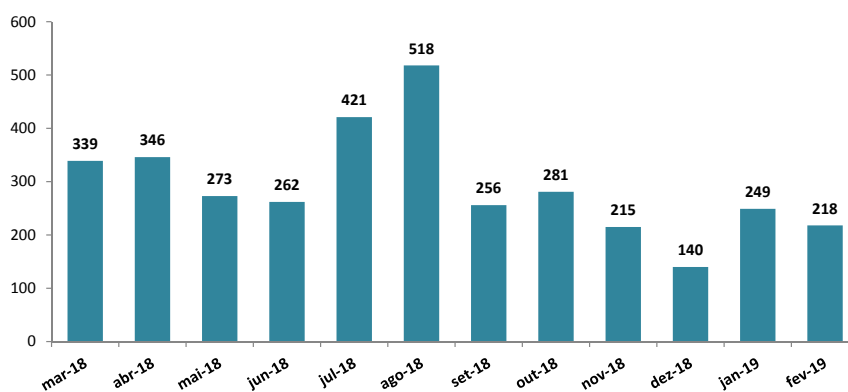
Volume de Atendimentos Telefónicos registados nos últimos 12 meses



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3.761 atendimentos

5.2 Chamadas Efectuadas (Outbound)

Volume de Chamadas telefónicas realizadas (outbound) nos últimos 12 meses

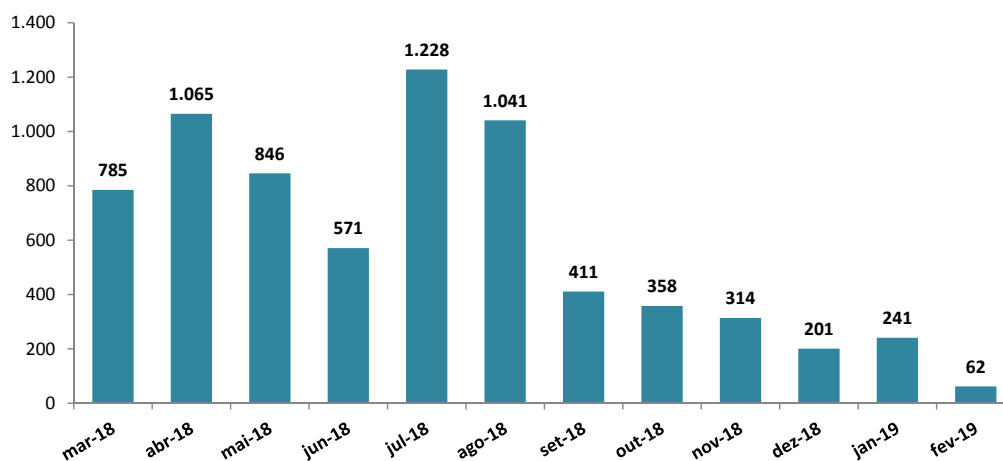


Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3.518 contactos

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

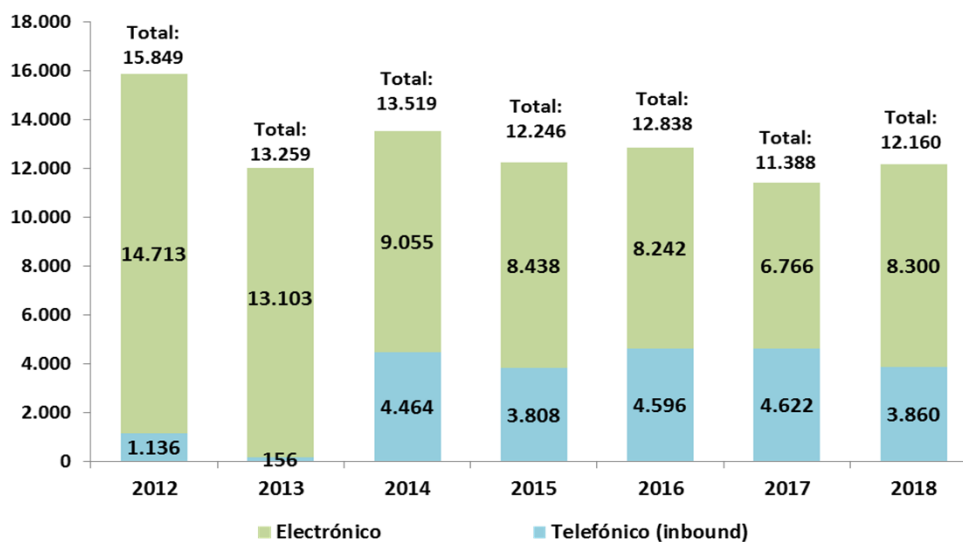
6- Atendimento Electrónico

Volume de Atendimentos Electrónicos realizados nos últimos 12 meses



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 7.123 atendimentos

7. Análise Comparativa Multicanal 2012-2018



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