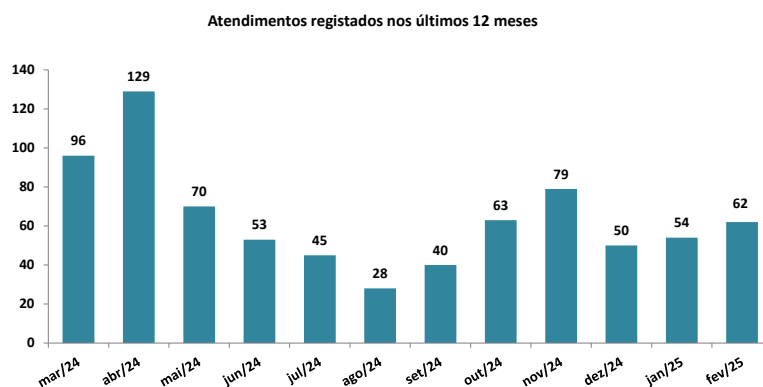


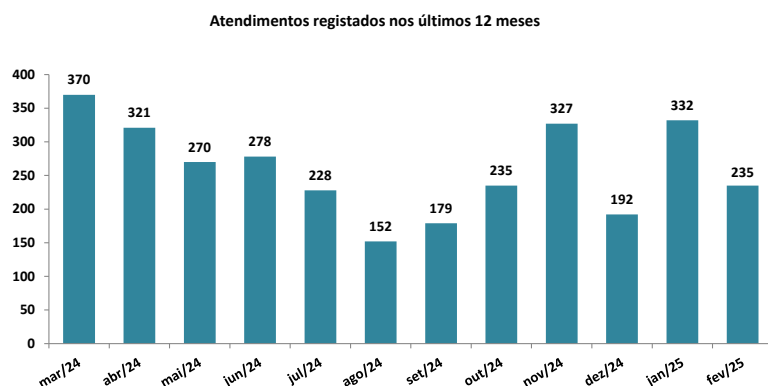
## Estatísticas de Atendimentos do Contact Center do IFAP

### 1 - Atendimento Presencial



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 769 atendimentos

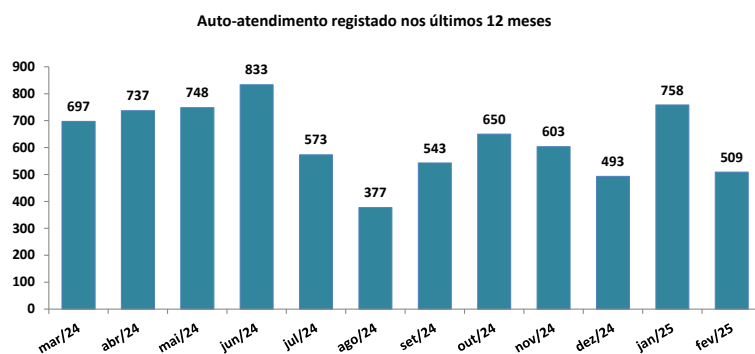
### 2 - Atendimento Electrónico



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3 119 atendimentos

### 3 - Atendimento Telefónico

#### 3.1 Auto-atendimento realizado exclusivamente com recurso a menus IVR

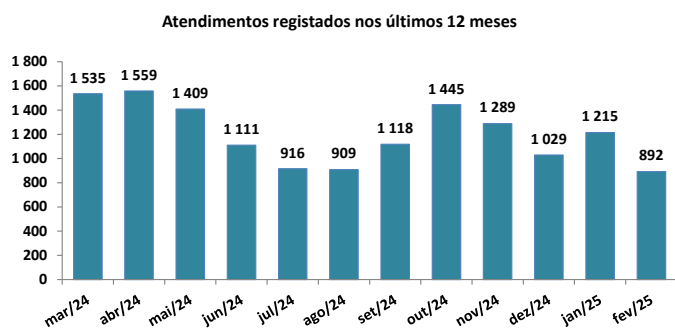


Total Acumulado nos últimos 12 meses: 7 521 auto-atendimentos

## Estatísticas de Atendimento do Contact Center do IFAP

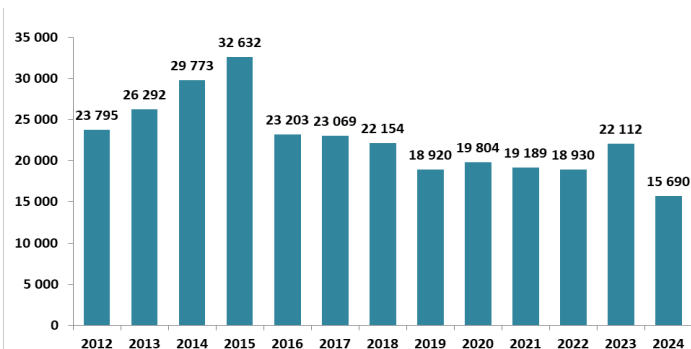
### 3 - Atendimento Telefónico (cont.)

#### 3.2 Chamadas Atendidas por Agentes (Inbound)



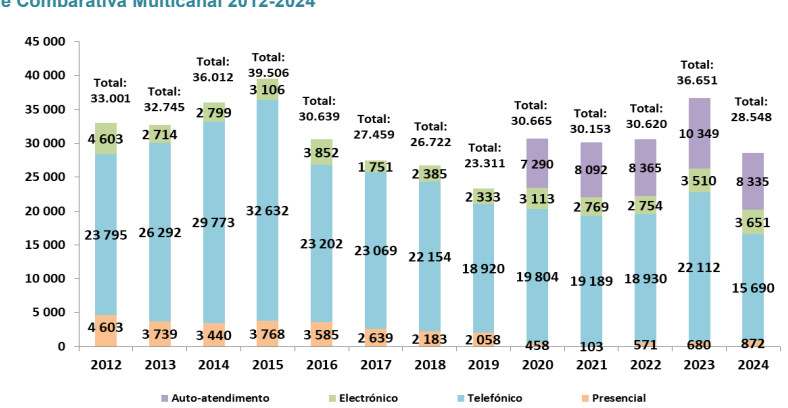
**Total Acumulado nos últimos 12 meses: 14 427 atendimentos**

#### 3.3 Atendimentos Telefónicos entre 2012-2024

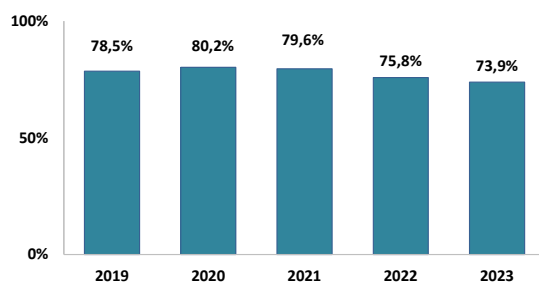


**Nota:** Os resultados apresentados neste gráfico respeitam apenas a chamadas telefónicas atendidas por agentes.

### 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.