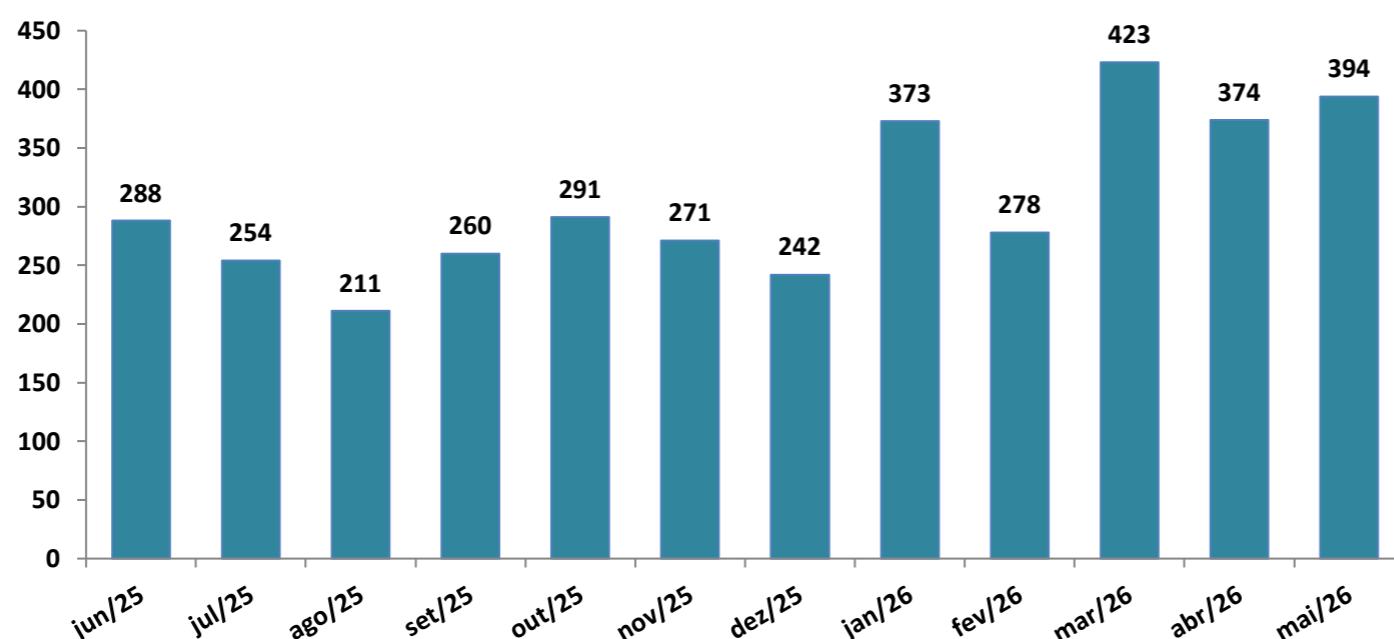


## Estatísticas de Atendimentos do Help-Desk (Apoio Informático) do IFAP

### 6- Atendimento Telefónico

#### 6.1 Chamadas Atendidas por agentes (Inbound)

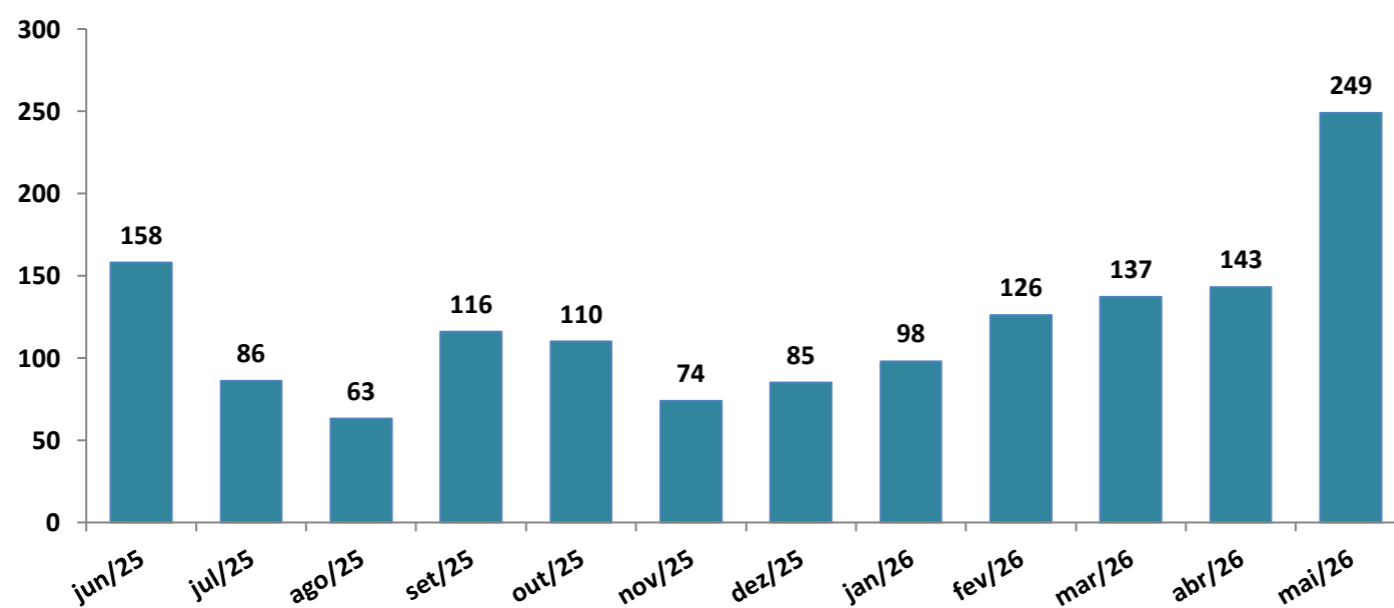
Atendimentos registados nos últimos 12 meses



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 3 659 atendimentos

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

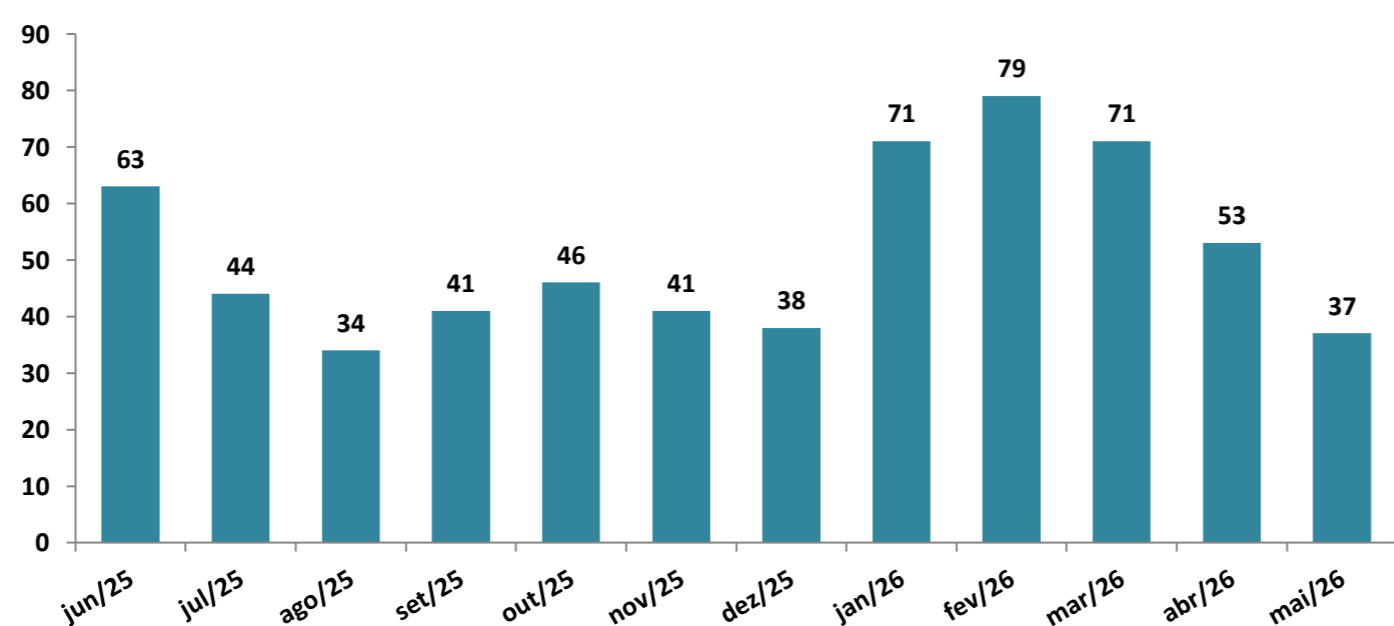
Auto-atendimento registado nos últimos 12 meses



Total Acumulado nos últimos 12 meses: 1 445 contactos

#### 6.3 Chamadas Efectuadas por agentes (Outbound)

Chamadas efectuadas (outbound) nos últimos 12 meses

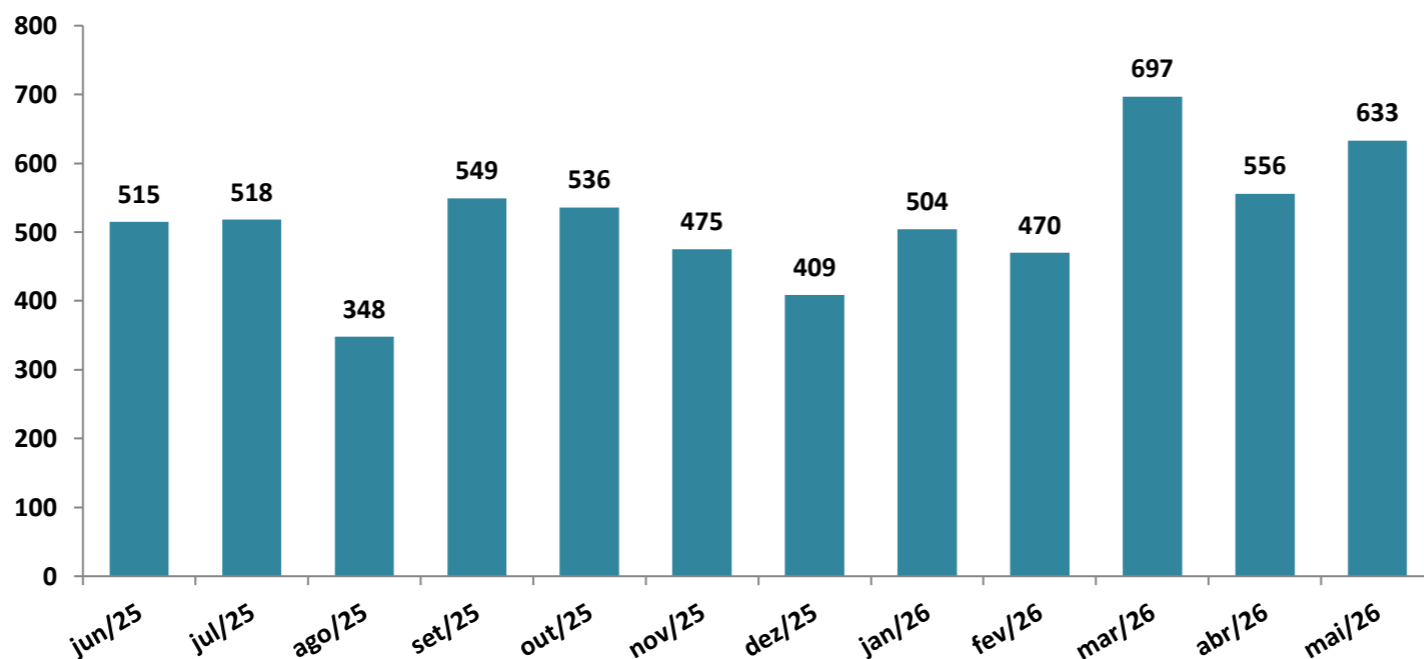


Total Acumulado nos últimos 12 meses: 618 contactos

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

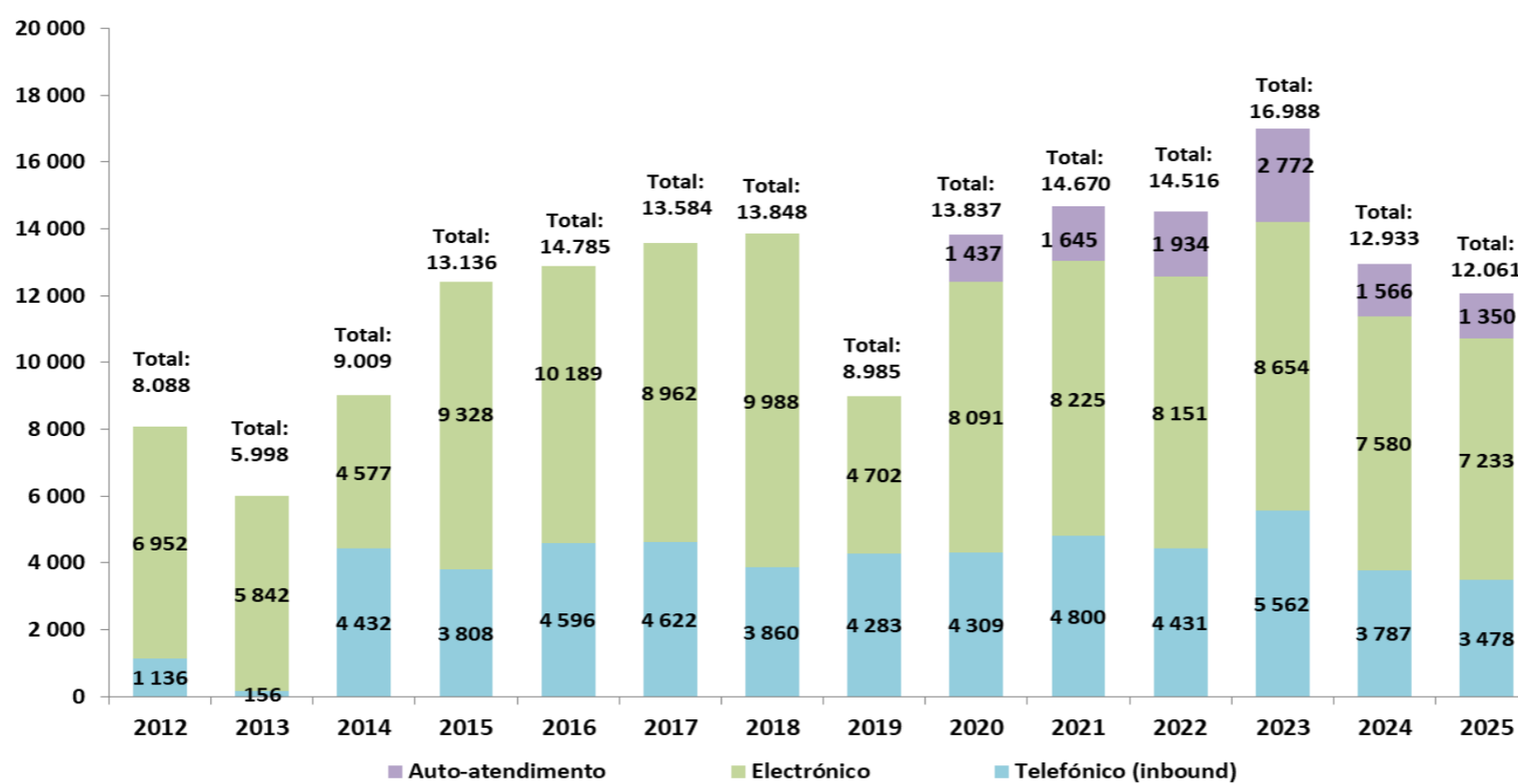
### 7- Atendimento Electrónico

Atendimentos realizados nos últimos 12 meses



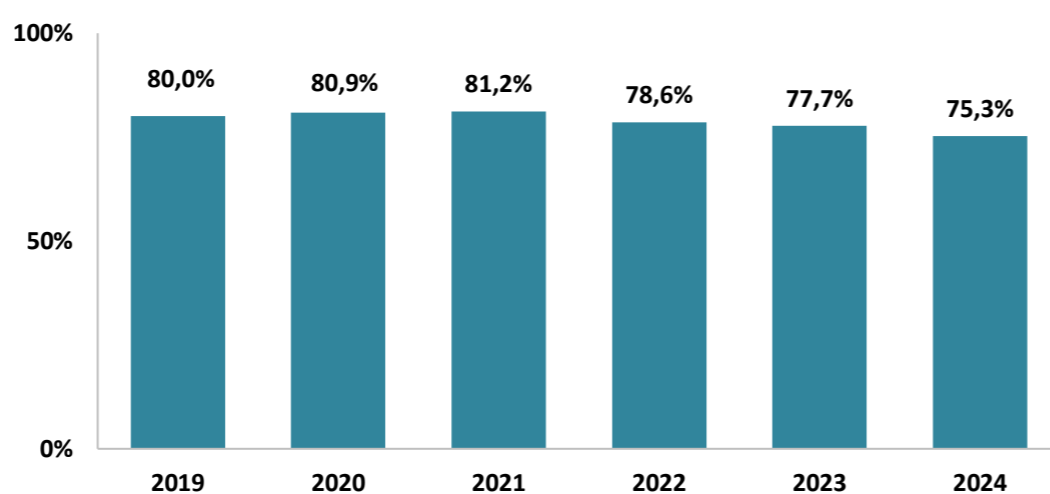
Total Acumulado nos últimos 12 meses: 6 210 atendimentos

### 8. Análise Comparativa Multicanal 2012-2025



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

### 9. Barómetro de satisfação multicanal (2019-2024)



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.