

Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 1º e 30 de agosto de 2019, por formulário impresso.

Código	Título	Data Pub.	Data Exp.	Meio utilizado	Nº usuários enviados/filtrados	Nº de participantes	Porcentagem de participação (%)	Objetivo:	Instrumento de Avaliação
2977	Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Agosto 2019	01/08/2019	30/08/2019	Formulário impresso	195	89	45,64	Verificar a satisfação do cliente com o atendimento do Escritório Modelo, o que achou da estrutura da IES e a probabilidade de indicação do Escritório Modelo para amigo ou conhecido	Instrumento de Avaliação Institucional Externa, datado outubro de 2017. 3.7 Comunicação da IES com a comunidade externa

PERGUNTAS DA ENQUETE:

1 1- VOCÊ FOI BEM ATENDIDO (A)?

1. Sim (88 votos)

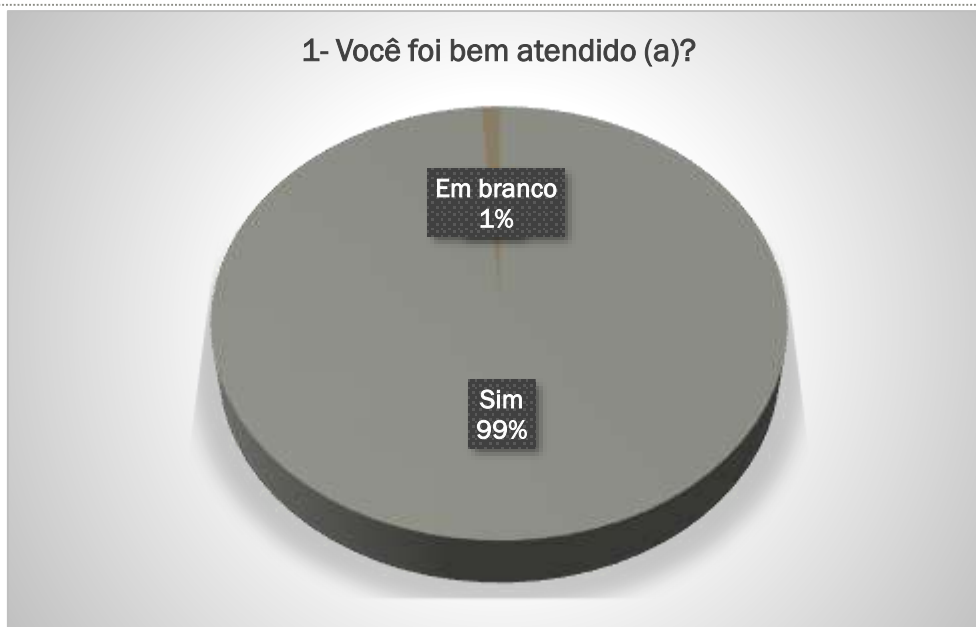
98,88%

2. Em branco (1 votos)

1,12%

3. Não (0 votos)

0,00%



2- A EQUIPE DO ESCRITÓRIO MODELO PRESTOU INFORMAÇÕES DE FORMA SATISFATÓRIA?

1. Sim (87 votos)

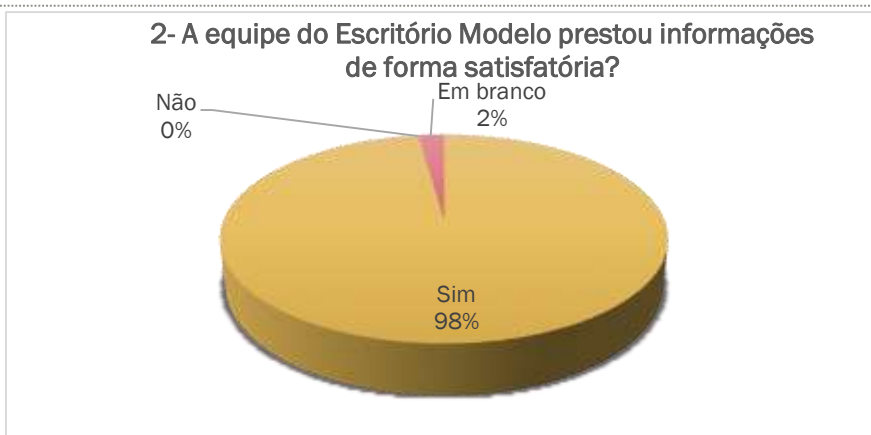
97,75%

2. Em branco (2 votos)

2,25%

3. Não (0 votos)

0,00%



3- O ADVOGADO EXPLICOU CLARAMENTE O PROCESSO OU DEU ORIENTAÇÕES DE FORMA SATISFATÓRIA?

1. Sim (87 votos)

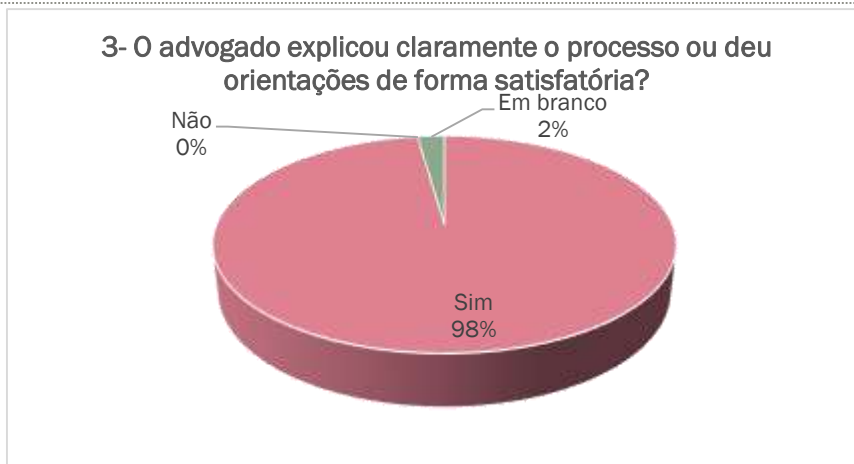
97,75%

2. Em branco (2 votos)

2,25%

3. Não (0 votos)

0,00%



4- VOCÊ PROCURARIA NOVAMENTE OS SERVIÇOS DO ESCRITÓRIO MODELO, CASO PRECISASSE DE UM ADVOGADO?

1. Sim (88 votos)

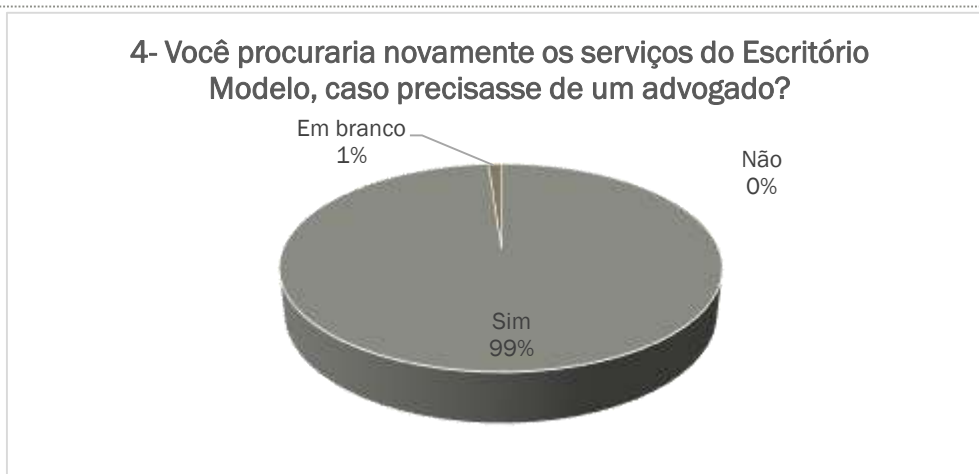
98,88%

2. Em branco (1 votos)

1,12%

3. Não (0 votos)

0,00%



5- DE MODO GERAL, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE REALIZADO PELO ESCRITÓRIO MODELO?

1. Muito satisfatória (77 votos)

86,52%

2. Satisfatória (11 votos)

12,36%

3. Em branco (1 votos)

1,12%

4. Regular (0 votos)

0,00%

5. Insatisfatória (0 votos)

0,00%



6- O QUE ACHOU DA ESTRUTURA FÍSICA DA FACULDADE DE DIREITO DO SUL DE MINAS, EM ESPECIAL O ESCRITÓRIO MODELO (ESPAÇO, MOBILIÁRIO, ACESSIBILIDADE)

1. Muito satisfatória (76 votos)

85,39%

2. Satisfatória (12 votos)

13,48%

3. Em branco (1 votos)

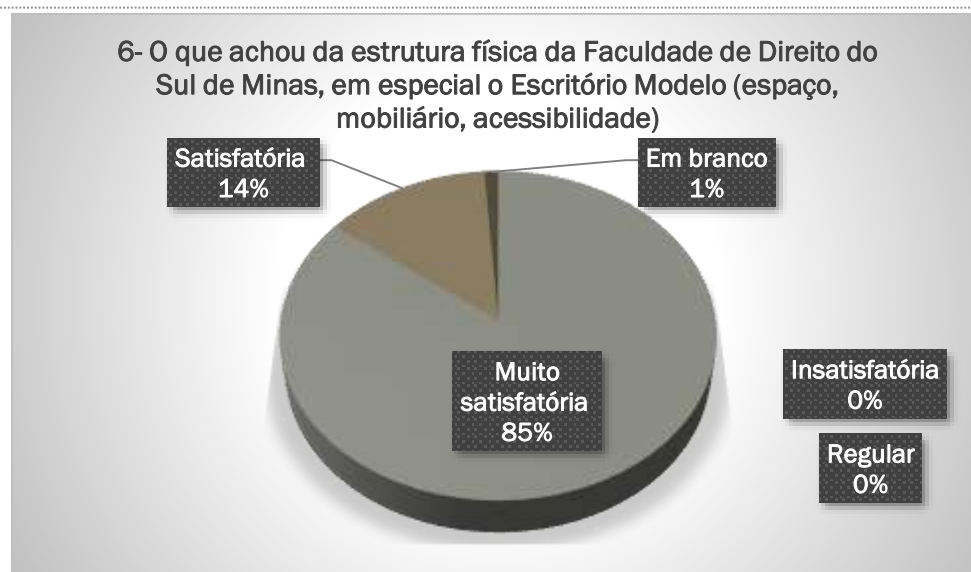
1,12%

4. Regular (0 votos)

0,00%

5. Insatisfatória (0 votos)

0,00



7- EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR O ESCRITÓRIO MODELO DA FDSM PARA UM AMIGO OU CONHECIDO?

1. 10 (Extremamente provável) (80 votos)

89,89%

2. 9 (6 votos)

6,74%

3. 8 (1 votos)

1,12%

4. 5 (1 votos)

1,12%

5. Em branco (1 votos)

1,12%

6. 6 (0 votos)

0,00%

7. 7 (0 votos)

0,00%

8. 0 (Nem um pouco provável) (0 votos)

0,00%

9. 1 (0 votos)

0,00%

10. 2 (0 votos)

0,00%

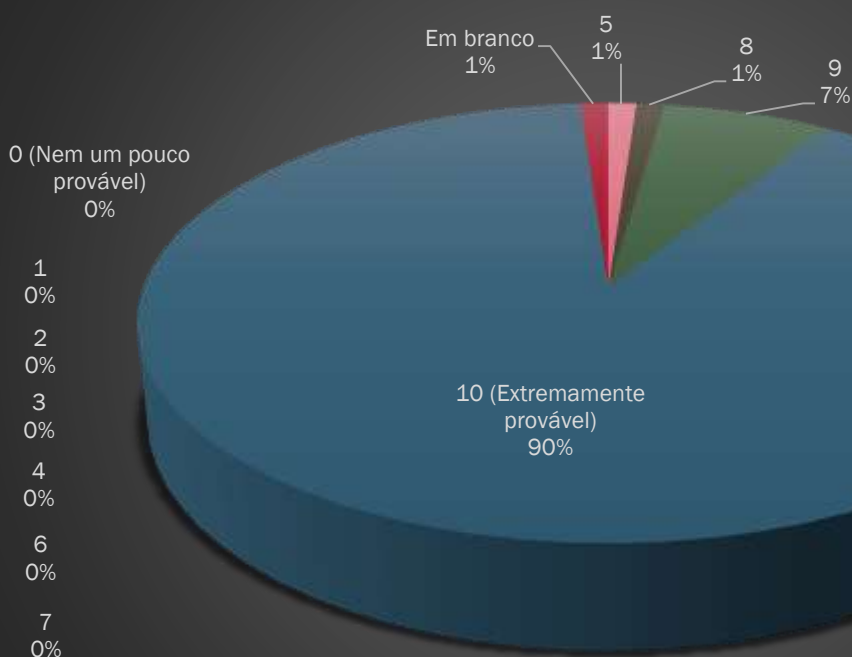
11. 3 (0 votos)

0,00%

12. 4 (0 votos)

0,00%

7- Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar o Escritório Modelo da FDSM para um amigo ou conhecido?



CONCLUSÃO:

De 195 clientes, sendo 139 na área cível, 38 na área de conciliação e mediação e 18 na área de D. Previdenciário, informados pelo Escritório Modelo, no período de 1º a 30 de agosto de 2019, 89 responderam o questionário (45,64% de participação).

Deste total, segue abaixo o percentual de respostas mais favoráveis utilizadas pelos respondentes:

	ago./19	
	89 clientes	Opções de respostas mais favoráveis (%)
1- Você foi bem atendido (a)?	98,88	sim
2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória?	97,75	sim
3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória?	97,75	sim
4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado?	98,88	sim
5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo?	98,88	Muito satisfatória + satisfatória

6- O que achou da estrutura física da Faculdade de Direito do Sul de Minas, em especial o Escritório Modelo (espaço, mobiliário, acessibilidade)	98,87	Muito satisfatória + satisfatória
7- Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar o Escritório Modelo da FDSM para um amigo ou conhecido?	89,89	10 (Extremamente provável)