

Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 7 e 18 de outubro e 18 a 22 de novembro de 2019, por formulário impresso.

SUMÁRIO

| | |
|------------------------------------|----|
| Mês de Outubro de 2019 | 2 |
| Perguntas da enquete: | 2 |
| Conclusão: | 7 |
| Mês de Novembro de 2019..... | 8 |
| Perguntas da enquete: | 8 |
| Conclusão: | 13 |

MÊS DE OUTUBRO DE 2019

| Código | Título | Data Pub. | Data Exp. | Meio utilizado | Nº usuários enviados/filtrados | Nº de participantes | Porcentagem de participação (%) | Objetivo: | Instrumento de Avaliação |
|--------|--|------------|------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------|---|---|
| 3093 | Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Outubro 2019 | 07/10/2019 | 18/10/2019 | Formulário impresso | 79 | 27 | 34,18 | 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- VOCÊ FOI BEM ATENDIDO (A)?

1. Sim (26 votos)

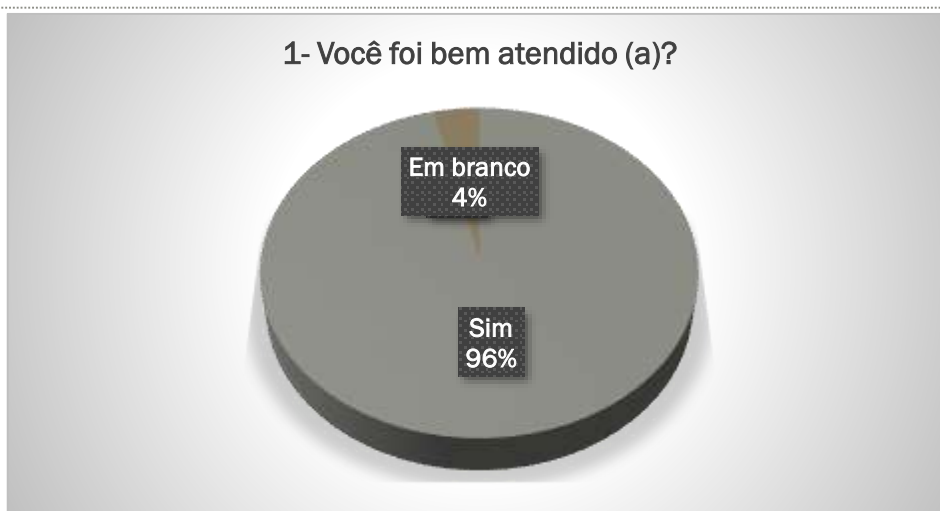
96,30%

2. Em branco (1 votos)

3,70%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (26 votos)

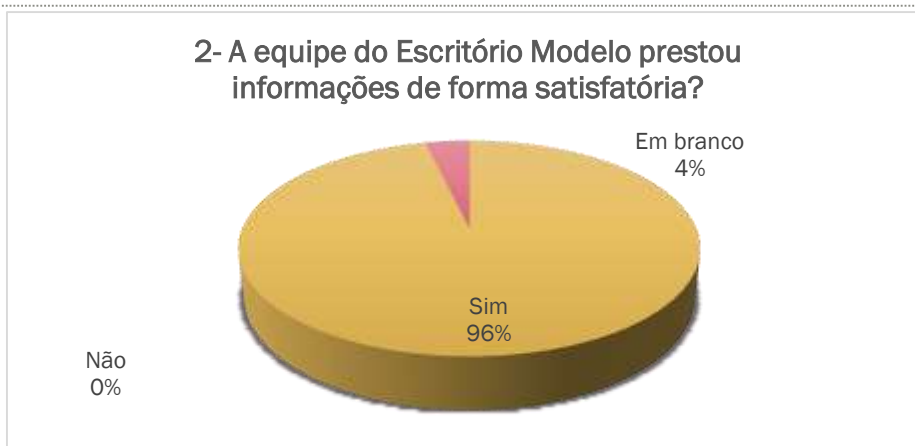
96,30%

2. Em branco (1 votos)

3,70%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (25 votos)

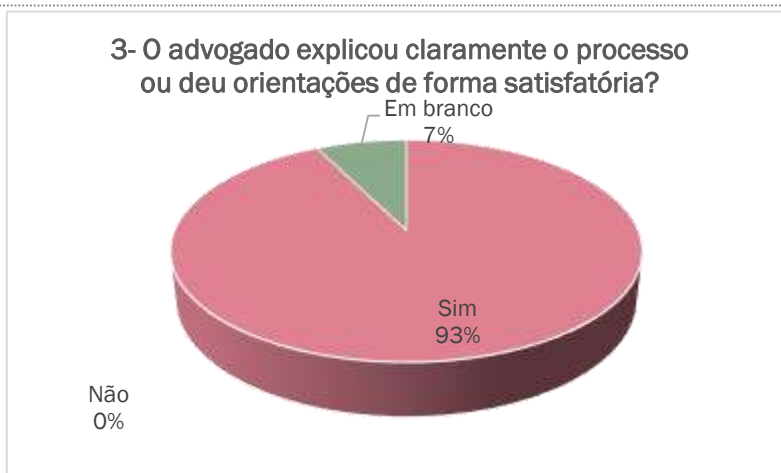
92,59%

2. Em branco (2 votos)

7,41%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (26 votos)

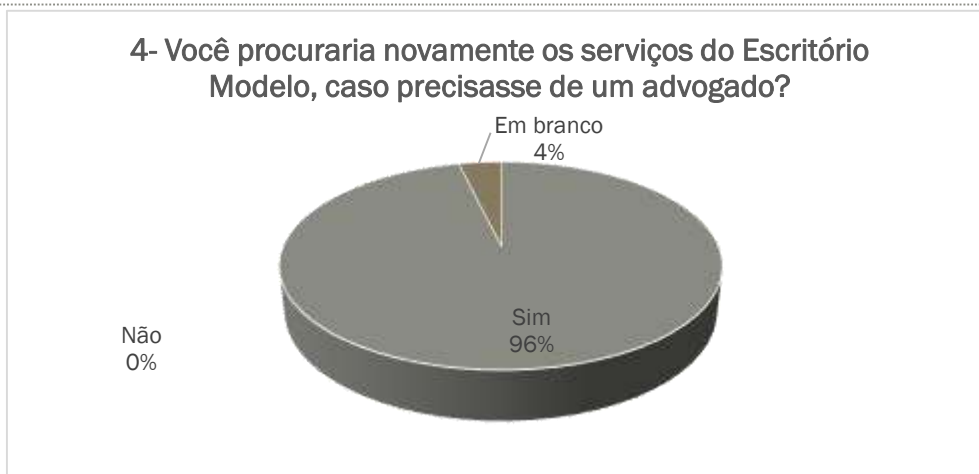
96,30%

2. Em branco (1 votos)

3,70%

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 (23 votos)

85,19%

2. Satisfatória (3 votos)

11,11%

3. Em branco (1 votos)

3,70%

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 (22 votos)

81,48%

2. Satisfatória (4 votos)

14,81%

3. Em branco (1 votos)

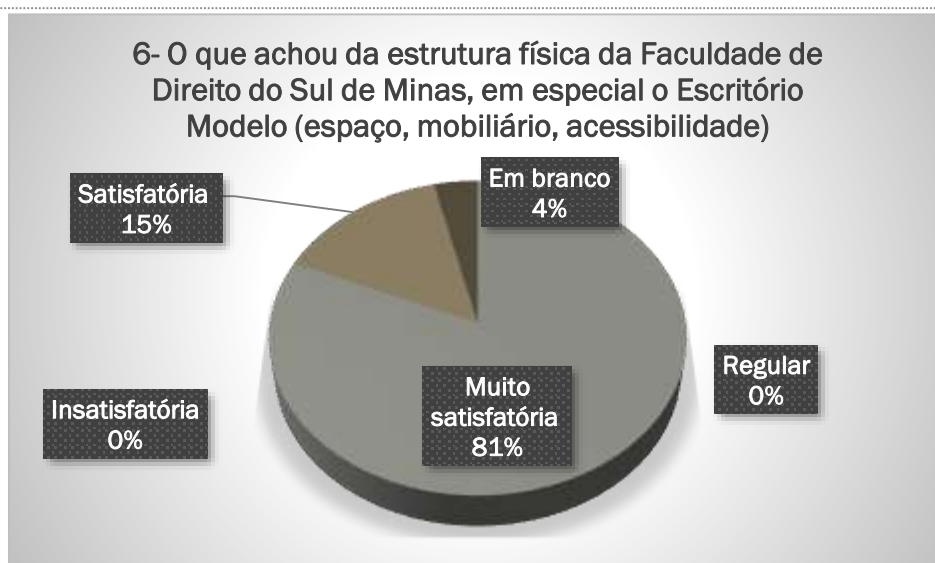
3,70%

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) (23 votos)

85,19%

2. 9 (3 votos)

11,11%

3. Em branco (1 votos)

3,70%

4. 0 (Nem um pouco provável) (0 votos)

0,00%

5. 1 (0 votos)

0,00%

6. 2 (0 votos)

0,00%

7. 3 (0 votos)

0,00%

8. 4 (0 votos)

0,00%

9. 5 (0 votos)

0,00%

10. 6 (0 votos)

0,00%

11. 7 (0 votos)

0,00%

12. 8 (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:

No período de 07 a 18/10 foram atendidos 55 clientes na área cível, 11 conciliações e mediações e 13 na área de D. Previdenciário, totalizando 79 atendimentos no geral. 27 responderam o questionário (34,18% de participação).

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

| | out/19 | |
|--|-------------|---|
| | 27 clientes | Opções de respostas mais favoráveis (%) |
| 1- Você foi bem atendido (a)? | 96,30 | sim |
| 2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória? | 96,30 | sim |
| 3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória? | 92,59 | sim |
| 4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado? | 96,30 | sim |
| 5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo? | 96,30 | 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) | 96,29 | 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? | 85,19 | 10 (Extremamente provável) |

MÊS DE NOVEMBRO DE 2019

| Código | Título | Data Pub. | Data Exp. | Meio utilizado | Nº usuários enviados/filtrados | Nº de participantes | Porcentagem de participação (%) | Objetivo: | Instrumento de Avaliação |
|--------|---|------------|------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------|---|---|
| 3094 | Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Novembro 2019 | 18/11/2019 | 22/11/2019 | Formulário impresso | 18 | 6 | 33,33 | 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- VOCÊ FOI BEM ATENDIDO (A)?

1. Sim (6 votos)

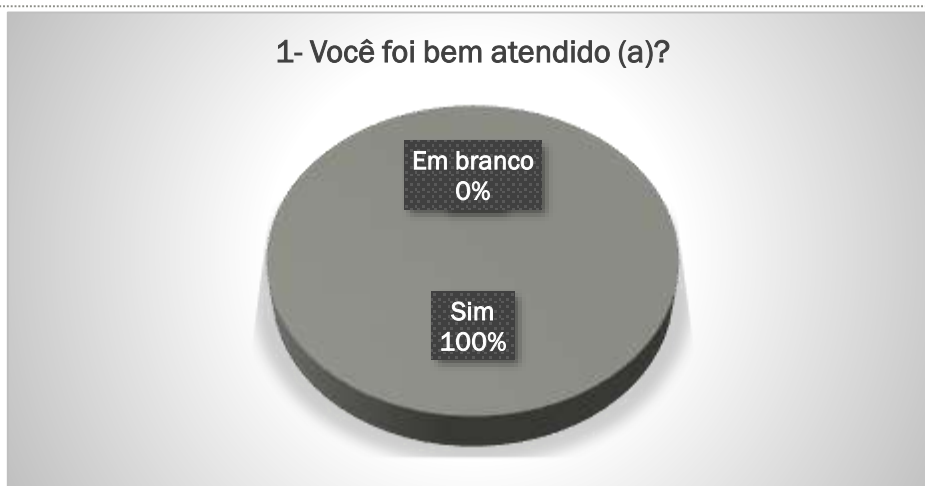
100,00%

2. Não (0 votos)

0,00%

3. Em branco (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (6 votos)

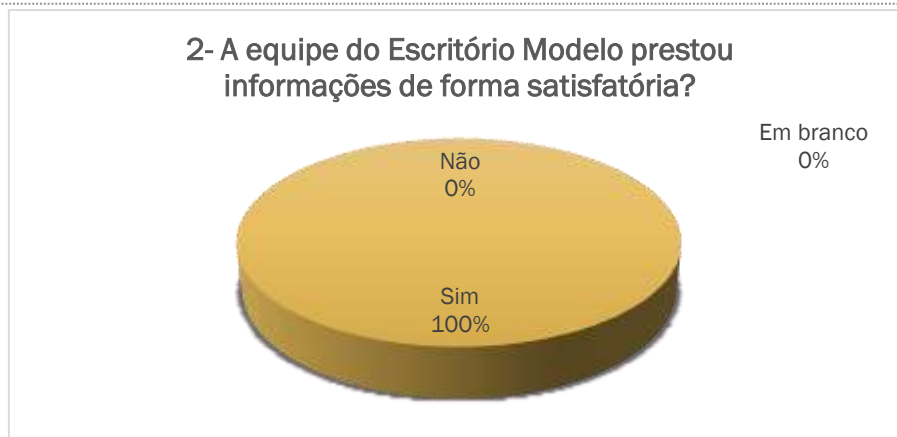
100,00%

2. Não (0 votos)

0,00%

3. Em branco (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (6 votos)

100,00%

2. Não (0 votos)

0,00%

3. Em branco (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (6 votos)

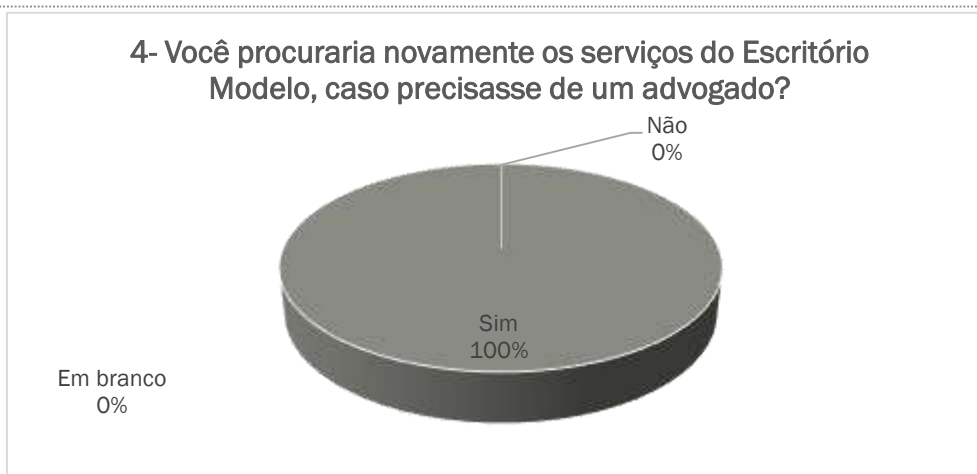
100,00%

2. Não (0 votos)

0,00%

3. Em branco (0 votos)

0,00%



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

1. Muito satisfatória (6 votos)

100,00%

2. Satisfatória (0 votos)

0,00%

3. Regular (0 votos)

0,00%

4. Insatisfatória (0 votos)

0,00%

5. Em branco (0 votos)

0,00%

5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo?



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 (4 votos)

66,67%

2. Satisfatória (2 votos)

33,33%

3. Regular (0 votos)

0,00%

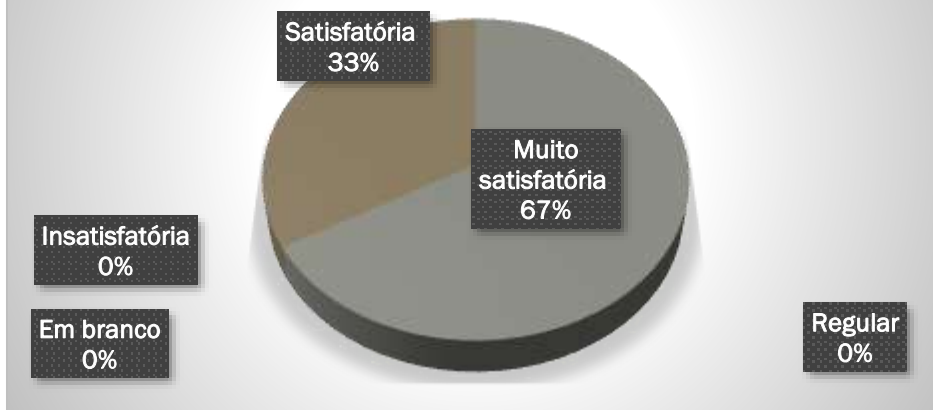
4. Insatisfatória (0 votos)

0,00%

5. Em branco (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)



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) (4 votos)

66,67%

2. Em branco (1 votos)

16,67%

3. 9 (1 votos)

16,67%

4. 0 (Nem um pouco provável) (0 votos)

0,00%

5. 1 (0 votos)

0,00%

6. 2 (0 votos)

0,00%

7. 3 (0 votos)

0,00%

8. 4 (0 votos)

0,00%

9. 5 (0 votos)

0,00%

10. 6 (0 votos)

0,00%

11. 7 (0 votos)

0,00%

12. 8 (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:

No período de 18 a 22/11 foram 16 clientes atendidos na área cível, 1 conciliação e mediação e 1 na área de D. Previdenciário, totalizando 18 atendimentos no geral. 6 responderam o questionário (33,33% de participação).

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

| | nov/19 | Opções de respostas mais favoráveis (%) |
|--|------------|---|
| | 6 clientes | |
| 1- Você foi bem atendido (a)? | 100 | sim |
| 2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória? | 100 | sim |
| 3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória? | 100 | sim |
| 4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado? | 100 | sim |
| 5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo? | 100 | 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) | 100 | 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? | 66,67 | 10 (Extremamente provável) |

Nota: as respostas de texto não são publicáveis.