Faculdade de Direito do Sul de Minas

Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 2 e 31 de maio de 2019, por formulário impresso.

CPA FDSM

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Código	Título	Data Pub.	Data Exp.	Meio utilizado	Nº usuários enviados/ filtrados	Nº de participantes	Porcentagem de participação (%)	Objetivo:	Instrumento de Avaliação
2561	Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Maio 2019	02/05/2019	31/05/2019	Formulário impresso	126	86	68,25	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 (86 votos)

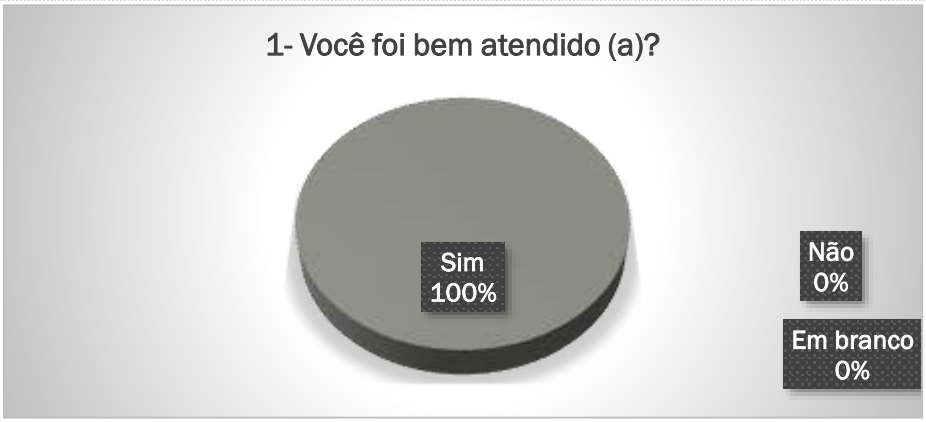
100,00%

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 (85 votos)

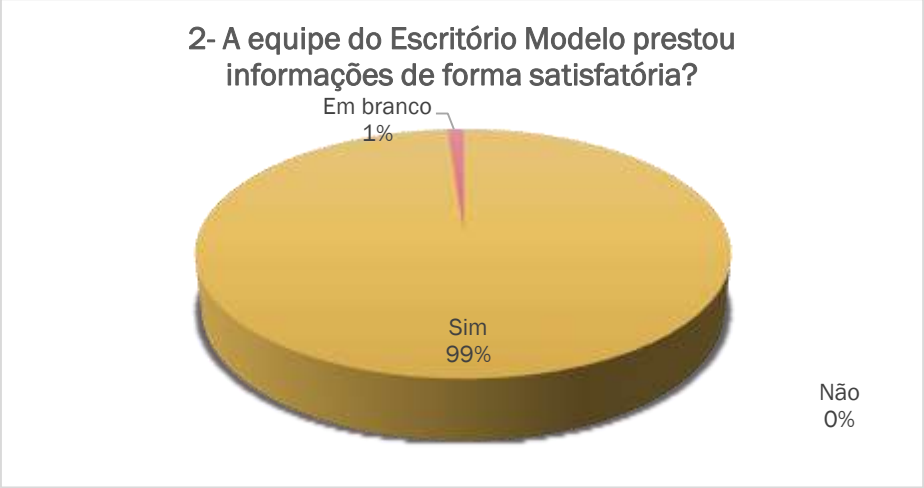
98,84%

2. Em branco (1 votos)

1,16%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (83 votos)

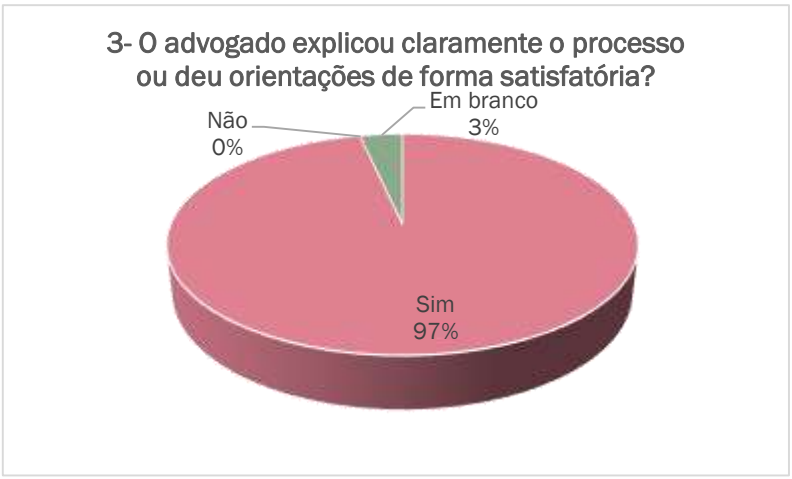
96,51%

2. Em branco (3 votos)

3,49%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (85 votos)

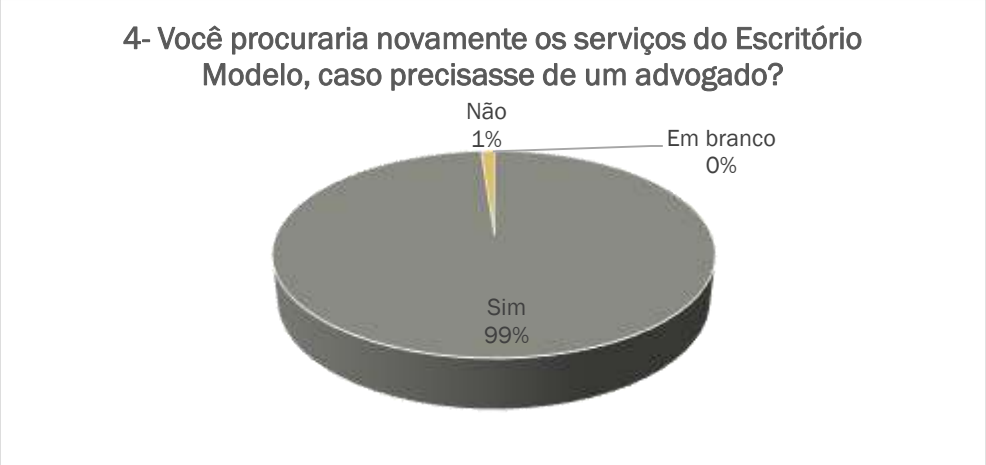
98,84%

2. Não (1 votos)

1,16%

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 (64 votos)

74,42%

2. Satisfatória (21 votos)

24,42%

3. Regular (1 votos)

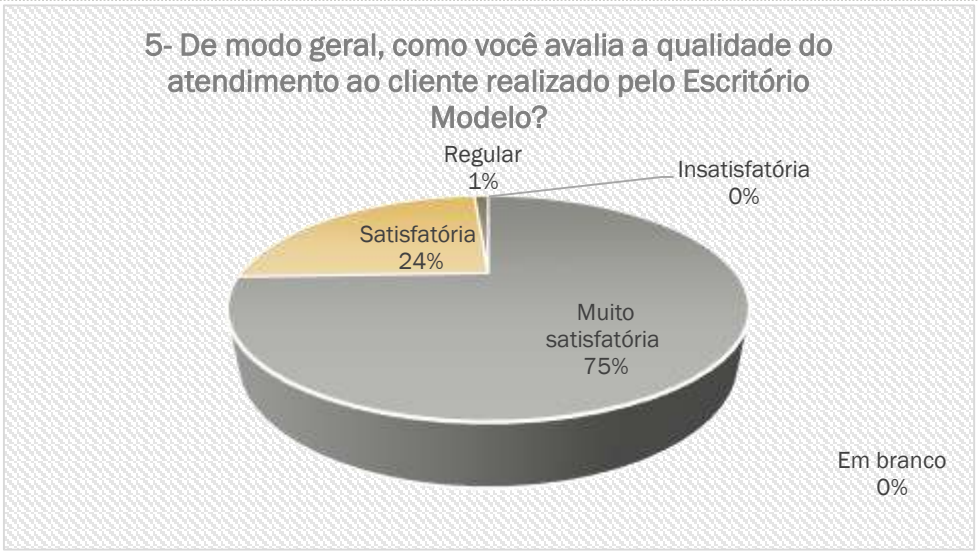
1,16%

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)

1. Muito satisfatória (68 votos)

79,07%

2. Satisfatória (17 votos)

19,77%

3. Em branco (1 votos)

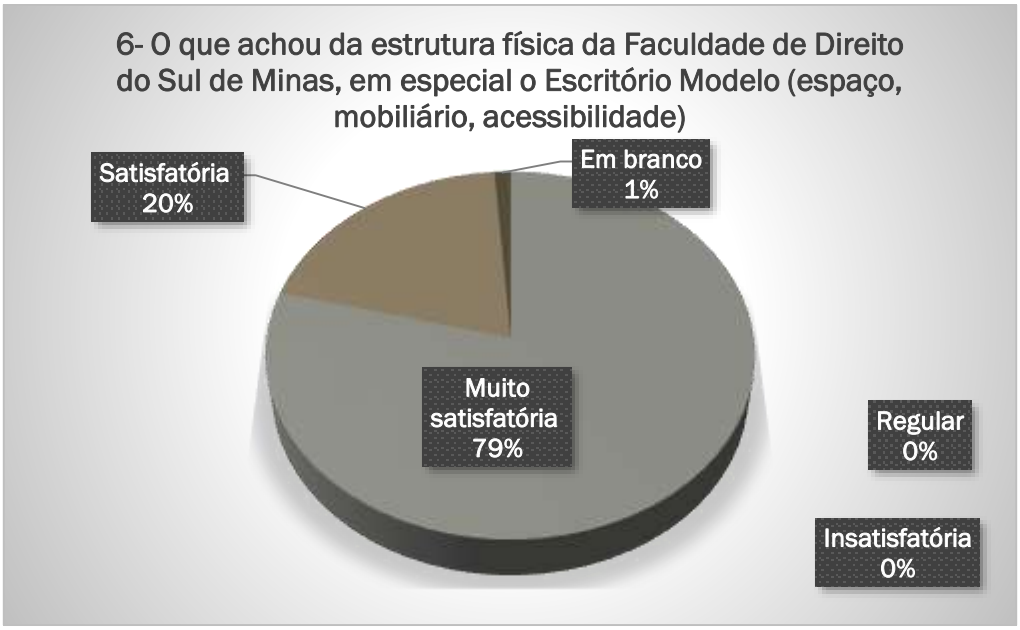
1,16%

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) (63 votos)

73,26%

2. 9 (15 votos)

17,44%

3. 8 (4 votos)

4,65%

4. 6 (2 votos)

2,33%

5. Em branco (2 votos)

2,33%

6. 7 (0 votos)

0,00%

7. 0 (Nem um pouco provável) (0 votos)

0,00%

8. 1 (0 votos)

0,00%

9. 2 (0 votos)

0,00%

10. 3 (0 votos)

0,00%

11. 4 (0 votos)

0,00%

12. 5 (0 votos)

0,00%

CONCLUSÃO:

De 126 clientes, sendo 94 na área cível e 32 na área de conciliação e mediação, informados pelo Escritório Modelo, no período de 2 a 31 de maio de 2019, 86 responderam o questionário (68,25% de participação).

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

	Mai/19	
	86 clientes	Opções de respostas mais favoráveis (%)
1- Você foi bem atendido (a)?	100	sim
2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória?	98,84	sim
3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória?	96,51	sim
4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado?	98,84	sim
5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo?	98,84	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)	98,84	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?	73,26	10 (Extremamente provável)

Nota: as respostas de texto não são publicáveis.