

# Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 1º e 30 de setembro 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
3003	Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Setembro 2019	01/09/2019	30/09/2019	Formulário impresso	123	33	26,83	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 (32 votos)

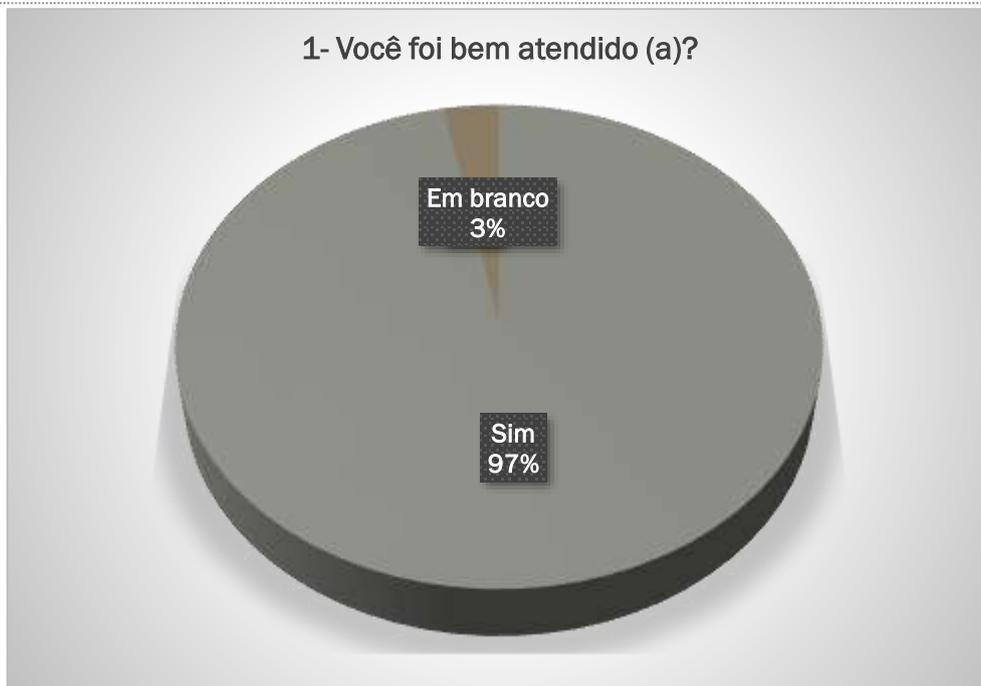
96,97%

2. Em branco (1 votos)

3,03%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (32 votos)

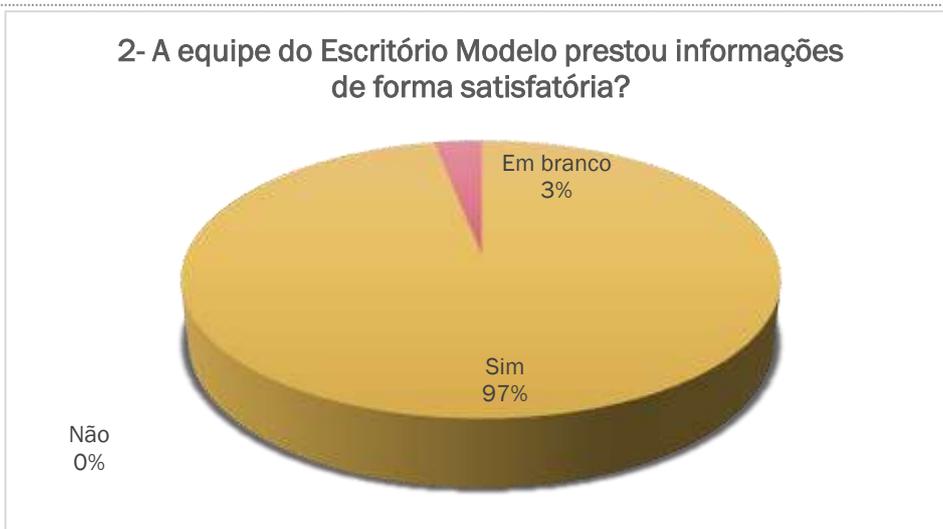
96,97%

2. Em branco (1 votos)

3,03%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (32 votos)

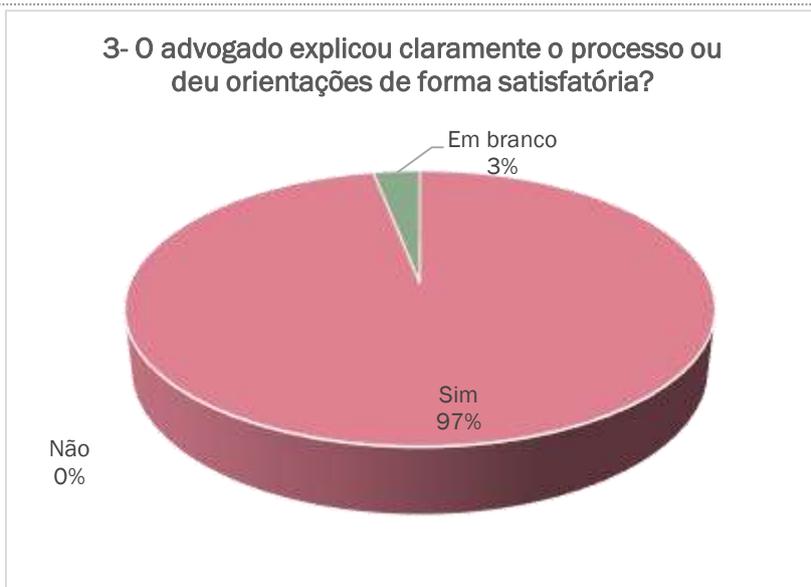
96,97%

2. Em branco (1 votos)

3,03%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (32 votos)

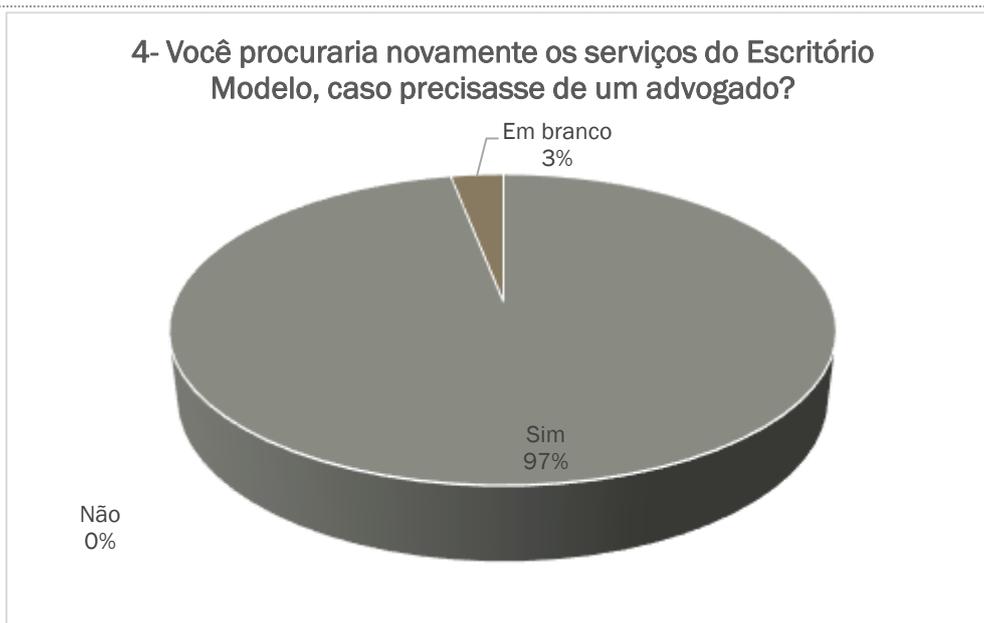
96,97%

2. Em branco (1 votos)

3,03%

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 (24 votos)

72,73%

2. Satisfatória (8 votos)

24,24%

3. Em branco (1 votos)

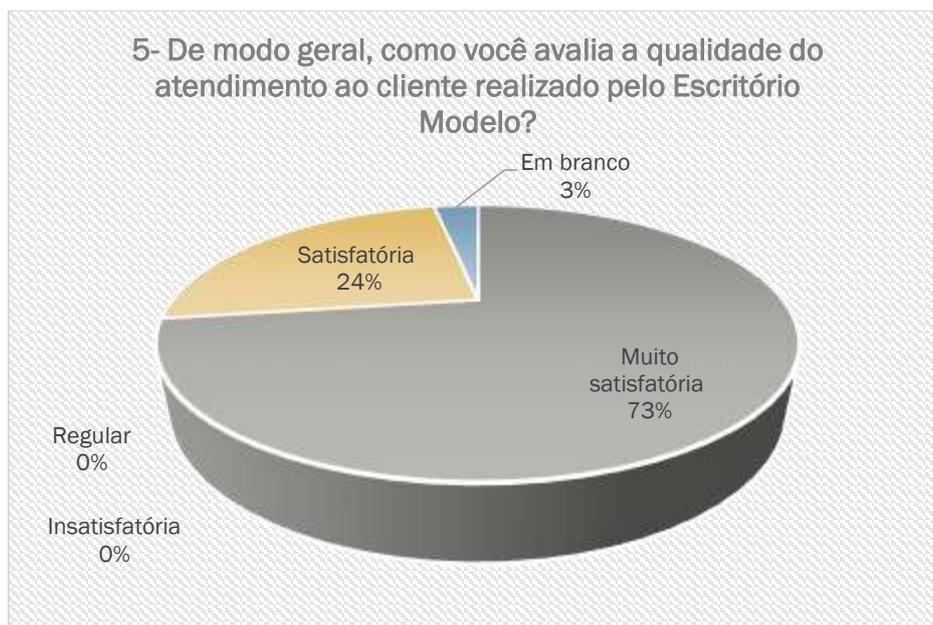
3,03%

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)

66,67%

2. Satisfatória (10 votos)

30,30%

3. Em branco (1 votos)

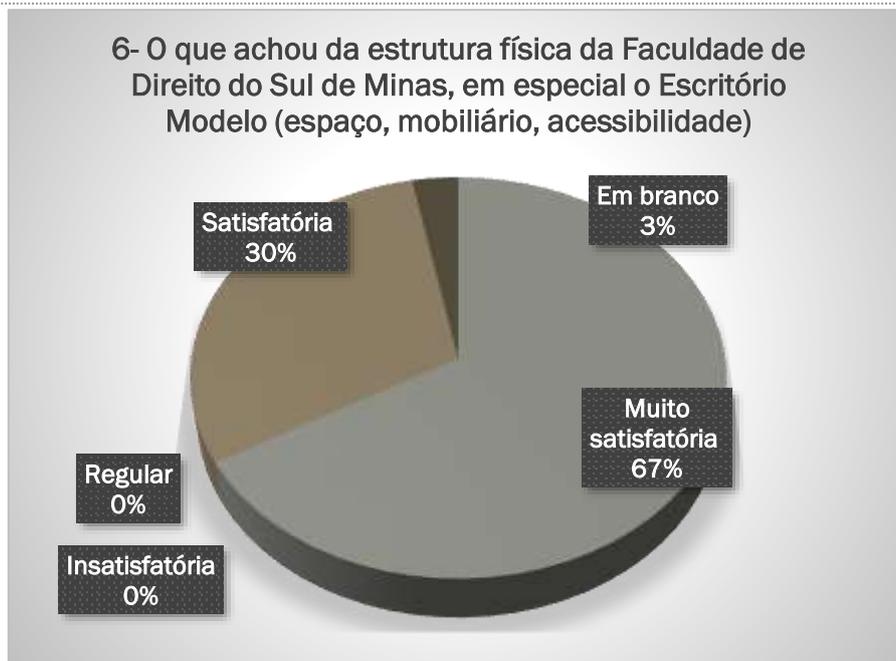
3,03%

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) (26 votos)

78,79%

2. Em branco (2 votos)

6,06%

3. 8 (2 votos)

6,06%

4. 9 (2 votos)

6,06%

5. 7 (1 votos)

3,03%

6. 0 (Nem um pouco provável) (0 votos)

0,00%

7. 1 (0 votos)

0,00%

8. 2 (0 votos)

0,00%

9. 3 (0 votos)

0,00%

10. 4 (0 votos)

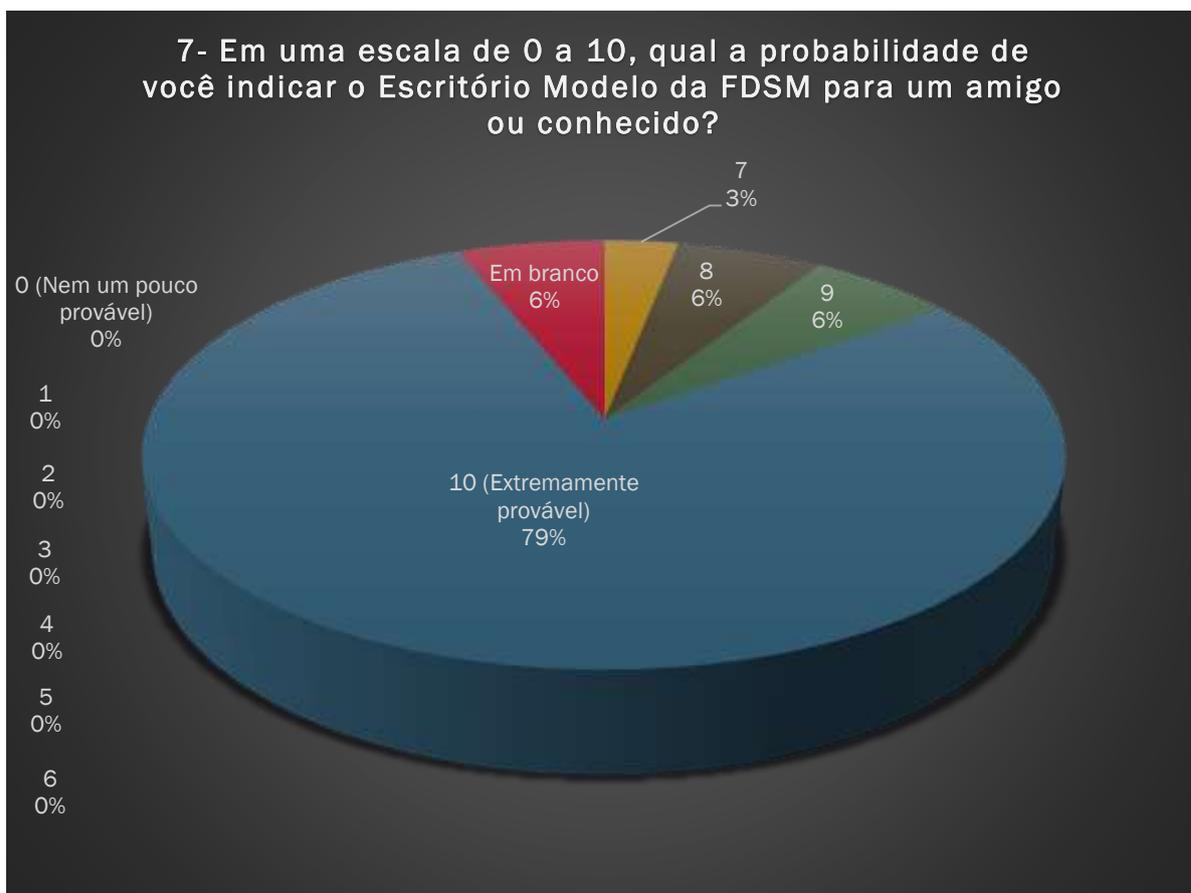
0,00%

11. 5 (0 votos)

0,00%

12. 6 (0 votos)

0,00%



### CONCLUSÃO:

De 123 clientes, sendo 88 atendimentos na área cível, 23 conciliações e mediações e 12 atendimentos na área de D. Previdenciário, informados pelo Escritório Modelo, no período de 1º a 30 de setembro de 2019, 33 responderam o questionário (26,83% de participação).

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

	Set./19	
	33 clientes	Opções de respostas mais favoráveis (%)
1- Você foi bem atendido (a)?	96,97	sim
2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória?	96,97	sim
3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória?	96,97	sim
4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado?	96,97	sim
5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo?	96,97	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)	96,97	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?	78,79	10 (Extremamente provável)

Nota: as respostas de texto não são publicáveis.