

Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 9 e 30 de
abril 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
2489	Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Abril 2019	09/04/2019	30/04/2019	Formulário impresso	108	40	37,04	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 (39 votos)

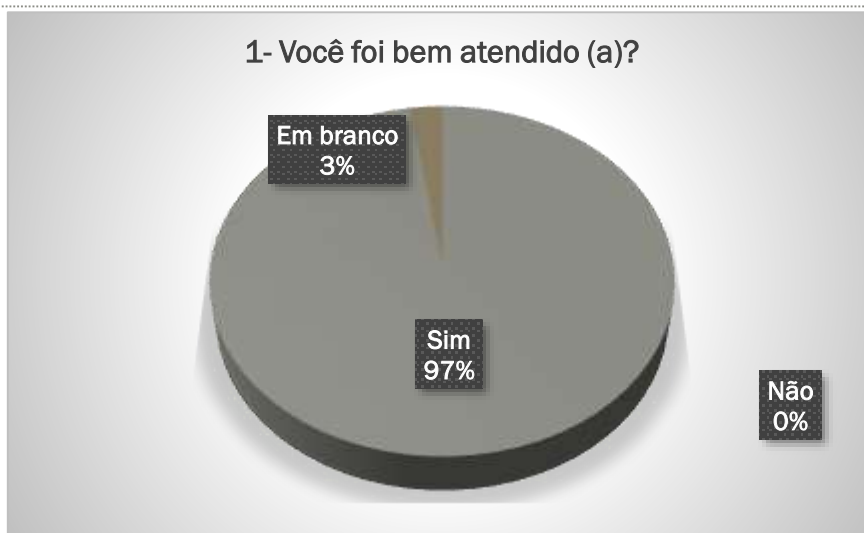
97,50%

2. Em branco (1 votos)

2,50%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (38 votos)

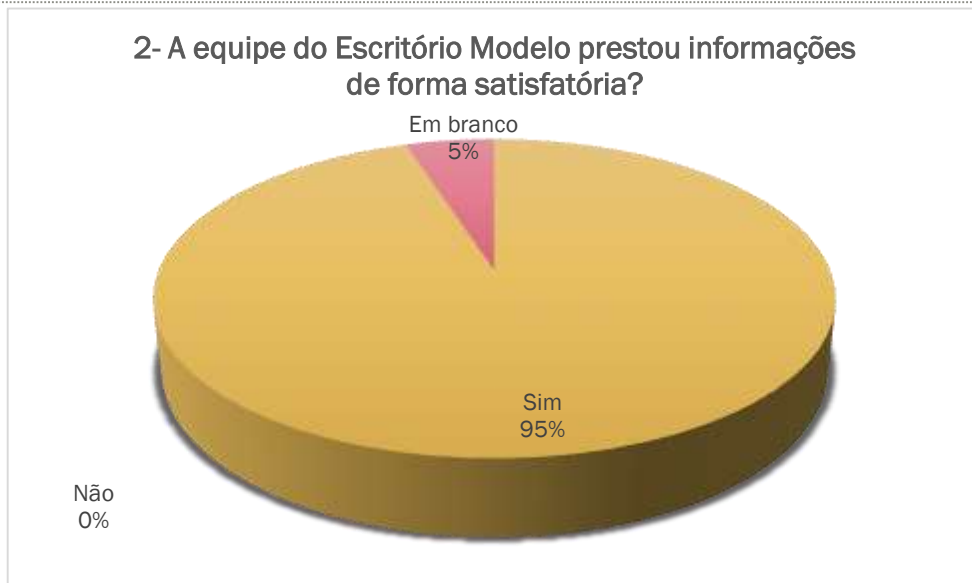
95,00%

2. Em branco (2 votos)

5,00%

3. Não (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (39 votos)

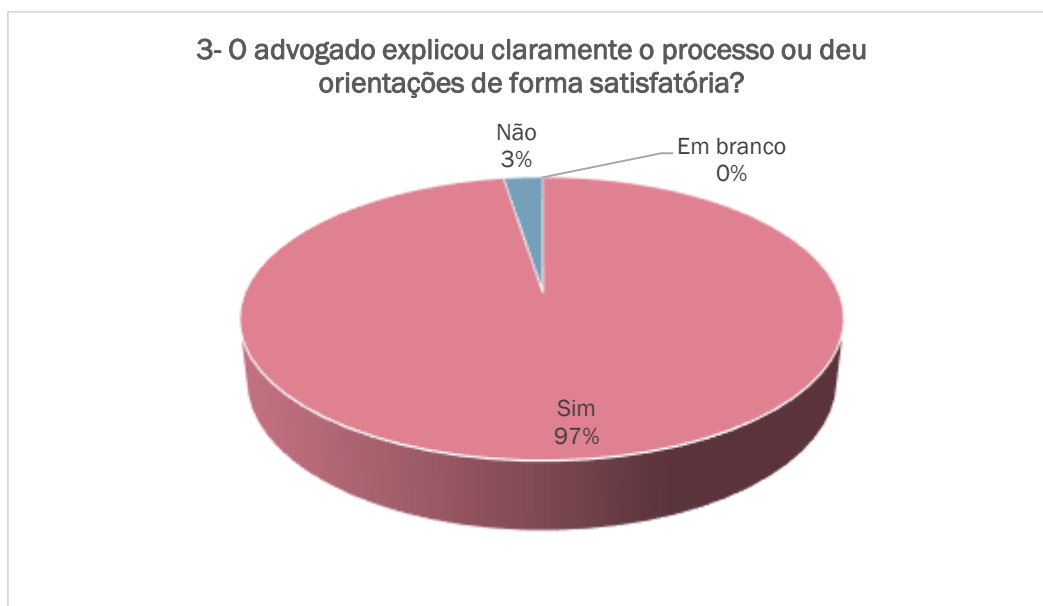
97,50%

2. Não (1 votos)

2,50%

3. Em branco (0 votos)

0,00%



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

1. Sim (40 votos)

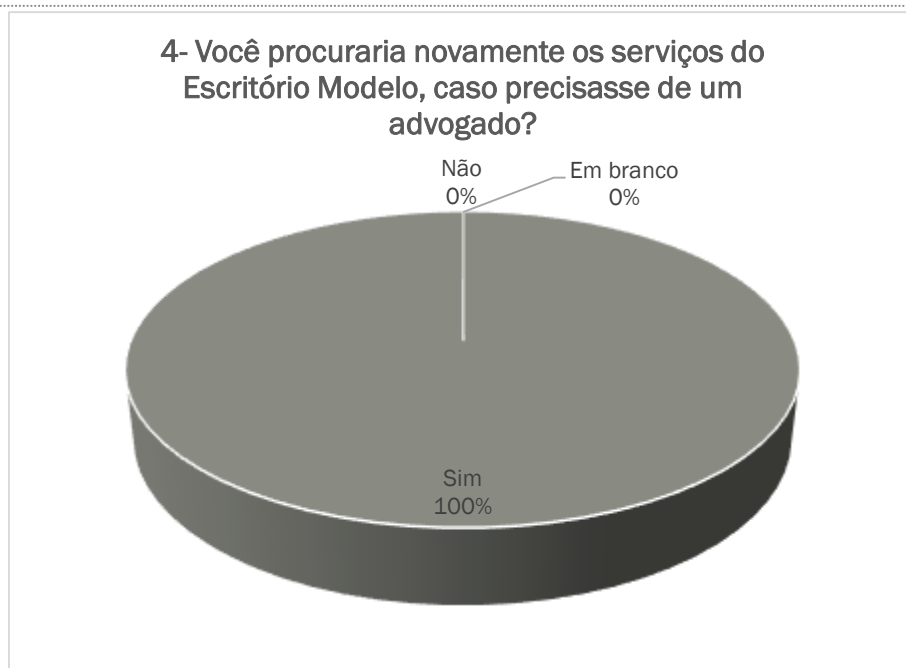
100,00%

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 (33 votos)

82,50%

2. Satisfatória (6 votos)

15,00%

3. Insatisfatória (1 votos)

2,50%

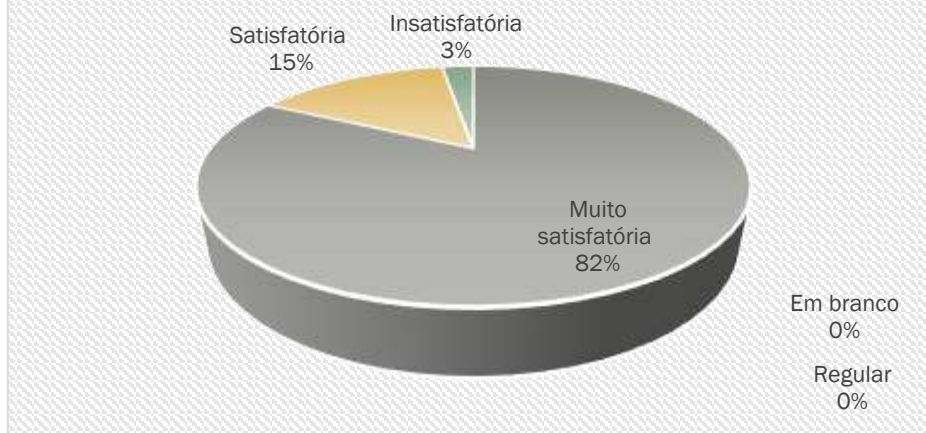
4. Em branco (0 votos)

0,00%

5. Regular (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 (33 votos)

82,50%

2. Satisfatória (5 votos)

12,50%

3. Insatisfatória (1 votos)

2,50%

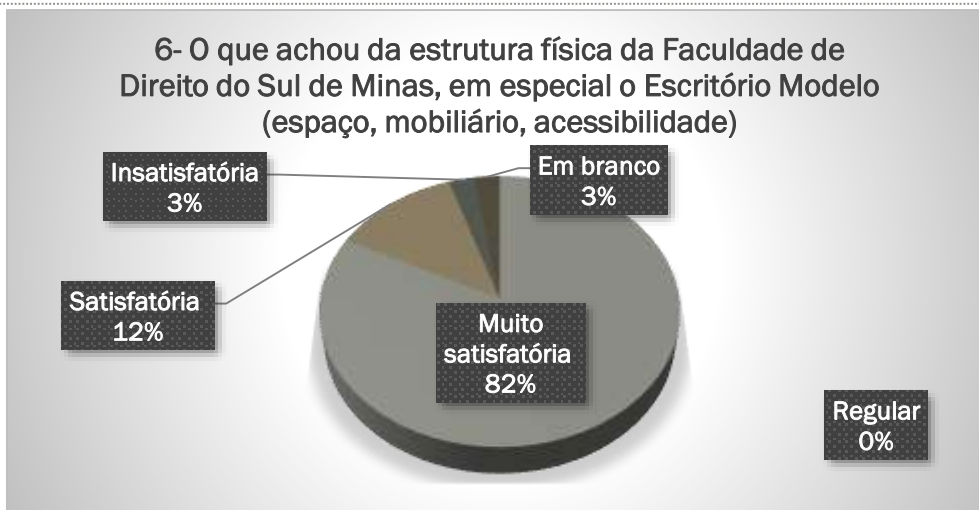
4. Em branco (1 votos)

2,50%

5. Regular (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) (33 votos)

82,50%

2. 9 (3 votos)

7,50%

3. 7 (2 votos)

5,00%

4. 8 (1 votos)

2,50%

5. Em branco (1 votos)

2,50%

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%

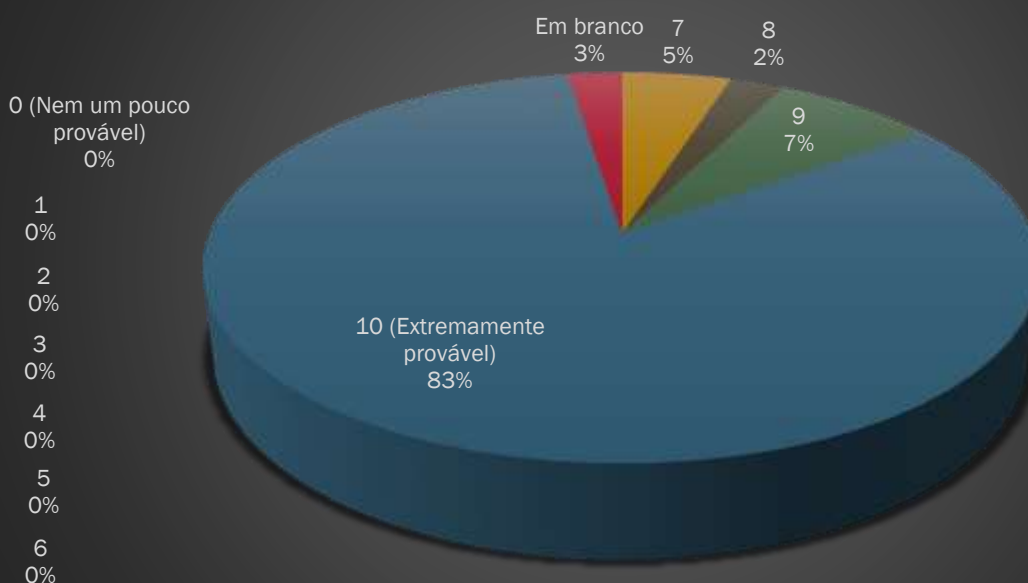
11. 5 (0 votos)

0,00%

12. 6 (0 votos)

0,00%

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:

Da lista de 108 clientes (80 na área cível e 28, na mediação) informados pelo Escritório Modelo, no período de 9 a 30 de abril de 2019, 40 responderam o questionário (37,04% de participação).

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

	Abr/19	
	40 clientes	Opções de respostas mais favoráveis (%)
1- Você foi bem atendido (a)?	97,5%	sim
2- A equipe do Escritório Modelo prestou informações de forma satisfatória?	95%	sim
3- O advogado explicou claramente o processo ou deu orientações de forma satisfatória?	97,5%	sim
4- Você procuraria novamente os serviços do Escritório Modelo, caso precisasse de um advogado?	97,5%	sim
5- De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado pelo Escritório Modelo?	97,5%	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)?	95%	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?	82,5%	10 (Extremamente provável)



Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo FDSM



Nota: as respostas de texto não são publicáveis.