Faculdade de Direito do Sul de Minas

Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo da FDSM

Realizada entre os dias 3 e 28 de junho 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
2562	Pesquisa com os clientes do Escritório Modelo Junho 2019	03/06/2019	28/06/2019	Formulário impresso	92	49	53,26	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:

11- VOCÊ FOI BEM ATENDIDO (A)?

1. Sim (49 votos)

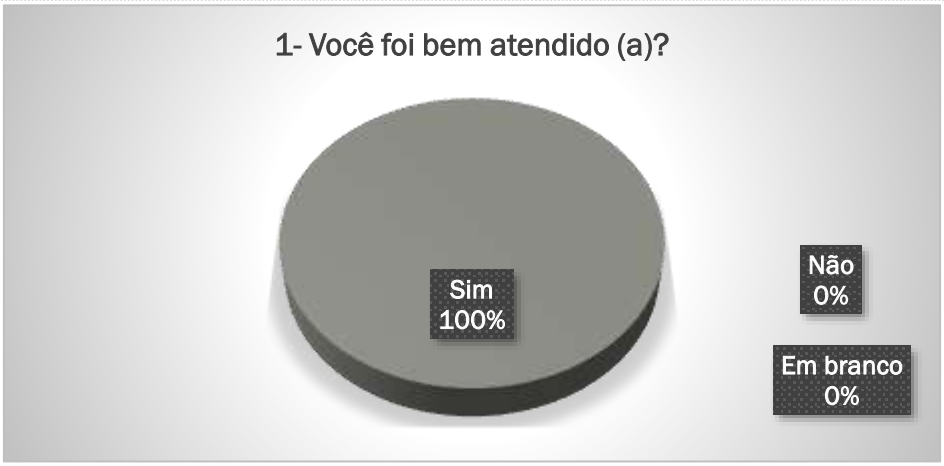
   100,00%

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 (49 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 (49 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 (48 votos)

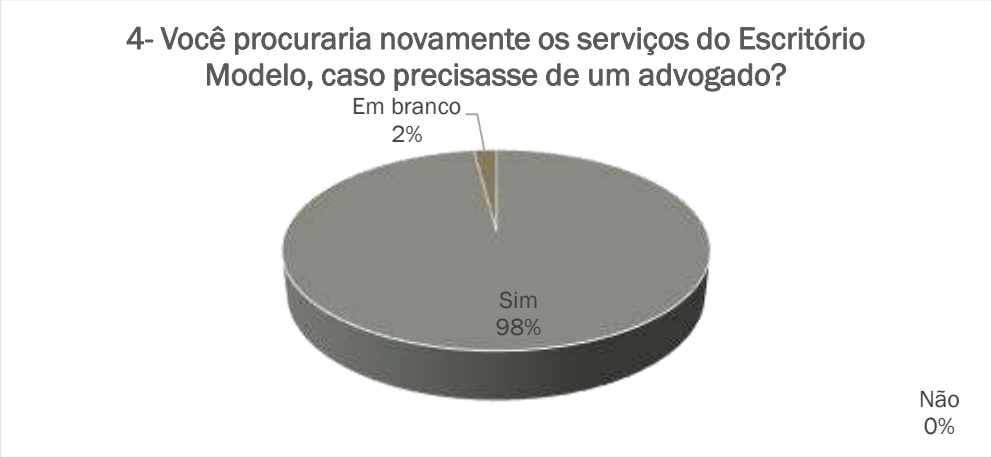
97,96%

2. Em branco (1 votos)

2,04%

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 (44 votos)

89,80%

2. Satisfatória (5 votos)

10,20%

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)

1. Muito satisfatória (40 votos)

81,63%

2. Satisfatória (9 votos)

18,37%

3. Regular (0 votos)

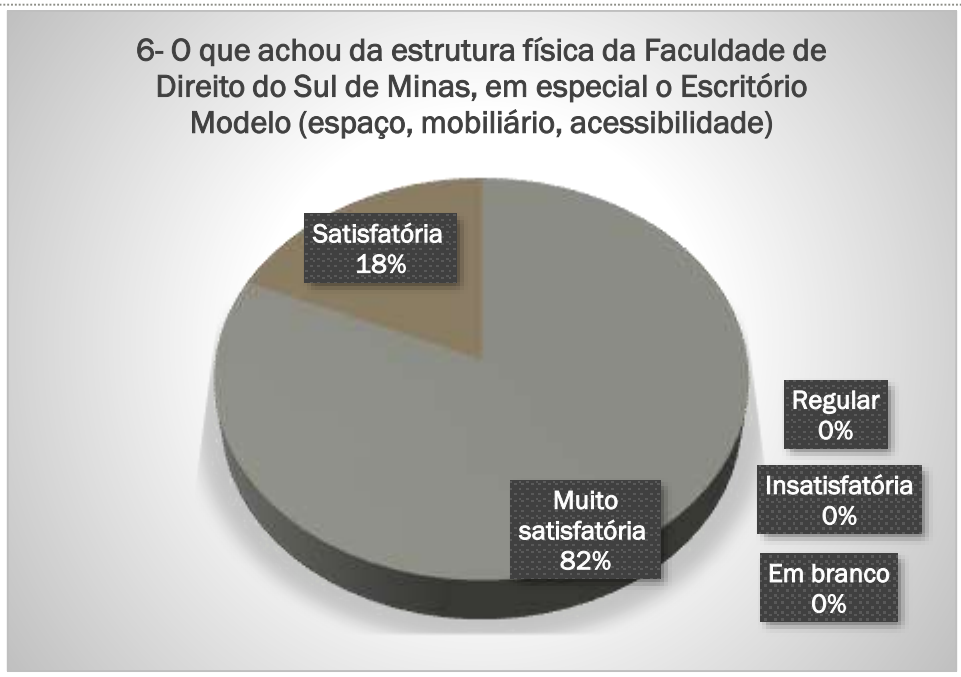
0,00%

4. Insatisfatória (0 votos)

0,00%

5. Em branco (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) (41 votos)

83,67%

2. 9 (6 votos)

12,24%

3. 7 (2 votos)

4,08%

4. 8 (0 votos)

0,00%

5. Em branco (0 votos)

0,00%

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)

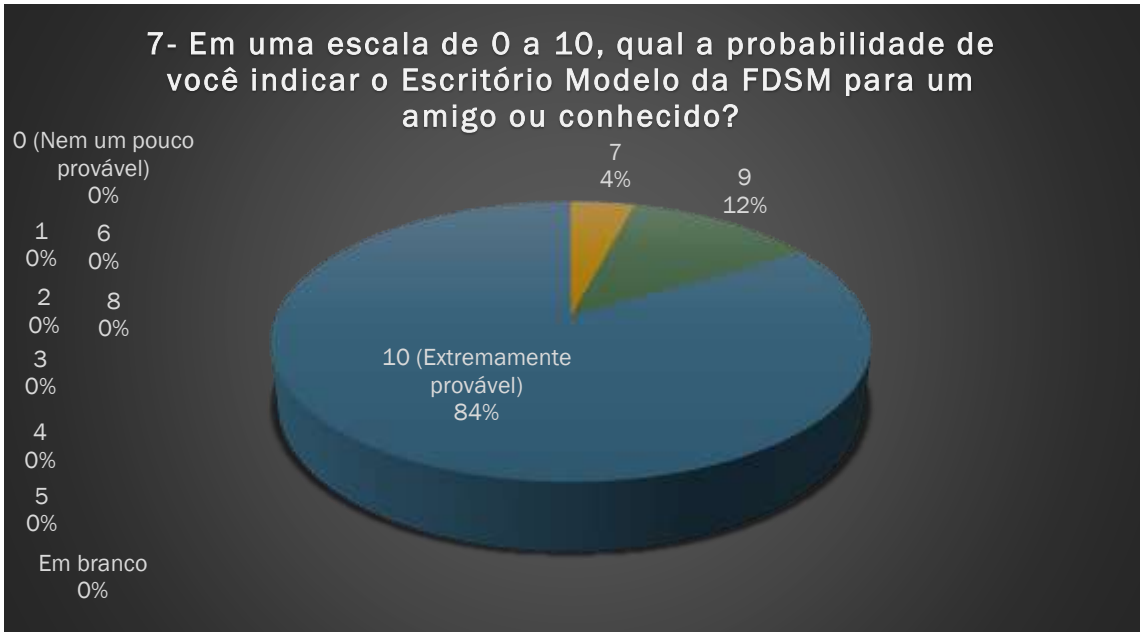
0,00%

11. 5 (0 votos)

0,00%

12. 6 (0 votos)

0,00%



CONCLUSÃO:

De 92 clientes (75 na área cível, 10 na área de conciliação e mediação e 07 na área de D. Previdenciário) informados pelo Escritório Modelo, no período de 3 a 28 de junho de 2019, 49 responderam o questionário (53,26% de participação).

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

	Jun/19	
	49 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?	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?	97,96	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?	83,67	10 (Extremamente provável)

Nota: as respostas de texto não são publicáveis.