

**Tribunal Judicial da  
Comarca dos Açores**  
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Análise dos dados recolhidos

30-11-2024



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### Índice

<b>I. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>II. DADOS RECOLHIDOS</b> .....	<b>3</b>
2.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO.....	3
2.2. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO SERVIÇO PRESTADO .....	3
2.3. COMPARAÇÃO COM O INQUÉRITO REALIZADO EM NOVEMBRO DE 2023 .....	4
2.4. ESPECIFICIDADES RELEVANTES .....	4
2.4.1. Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo .....	4
2.4.2. Palácio da Justiça da Praia da Vitória.....	5
2.4.3. Palácio da Justiça de Ponta Delgada .....	5
2.4.4. Palácio do Marquês da Praia e Monforte (Ponta Delgada).....	6
2.4.5 Palácio da Justiça de Ribeira Grande .....	6
2.4.6 Palácio da Justiça de Horta.....	6
2.4.7 Palácio da Justiça de São Roque do Pico .....	7
2.4.8 Palácio da Justiça de Velas.....	7
2.4.9 Palácio da Justiça de Vila Franca do Campo.....	7
2.4.10 Palácio da Justiça de Vila do Porto .....	8
2.4.11 Palácio da Justiça de Santa Cruz da Graciosa .....	8
2.4.12 Palácio da Justiça de Nordeste .....	8
<b>III. ANÁLISE COMPARATIVA</b> .....	<b>11</b>
Palácios da Justiça de Ponta Delgada <i>versus</i> Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo .....	11



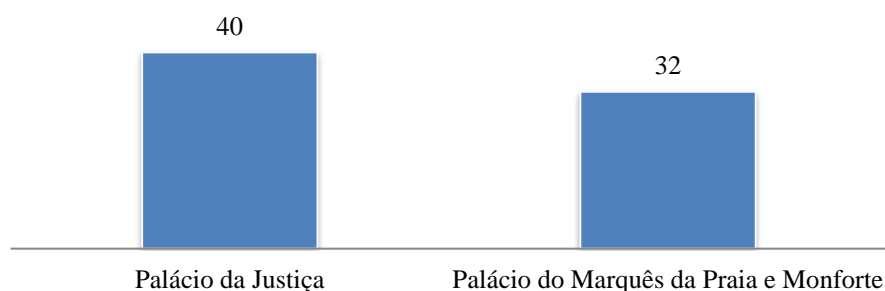
## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### I. APRESENTAÇÃO

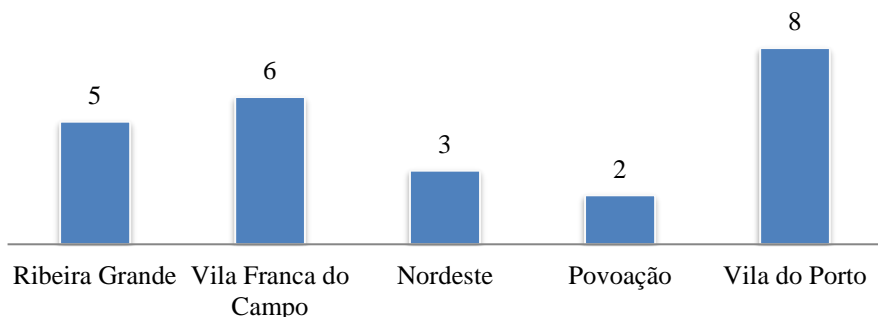
O modelo de Inquérito foi elaborado pelo Conselho de Gestão e realizado entre os dias 18 e 22 de novembro de 2024, em todos os Juízos e serviços do Tribunal, contando com a colaboração de oficiais de justiça nomeados para esse efeito.

A folha de Inquérito (*em anexo*) foi entregue a todos os cidadãos que entraram nas instalações dos respetivos Juízos e serviços, aos quais foi solicitada colaboração para preenchimento e sequente depósito em urna própria.

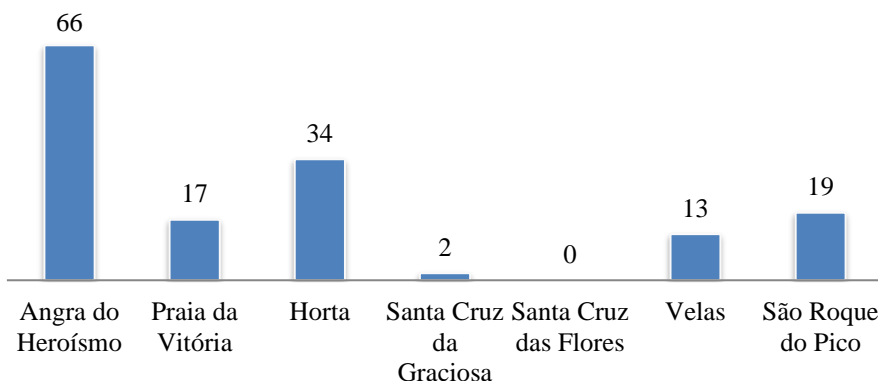
Foram recolhidas **247** respostas nos diversos Juízos e serviços do Tribunal Judicial por toda a comarca. No Palácio da Justiça de Ponta Delgada (Juízo Central Cível e Criminal, Juízo Local Cível e Juízo Local Criminal) e no Palácio do Marquês da Praia e Monforte (Juízo de Família e Menores, Juízo de Instrução Criminal e Juízo do Trabalho), foram recolhidos **72** inquéritos, distribuídos segundo o seguinte gráfico:



Nos Juízos sediados em Ribeira Grande, Vila Franca do Campo, Nordeste, Povoação e Vila do Porto, foram recolhidos **24** inquéritos, distribuídos segundo o gráfico *infra*.



Nos Juízos sediados em Angra do Heroísmo, Praia da Vitória, Horta, Santa Cruz da Graciosa, Santa Cruz das Flores, Velas e São Roque do Pico, foram recolhidos **151** inquéritos, distribuídos segundo o gráfico *infra*.



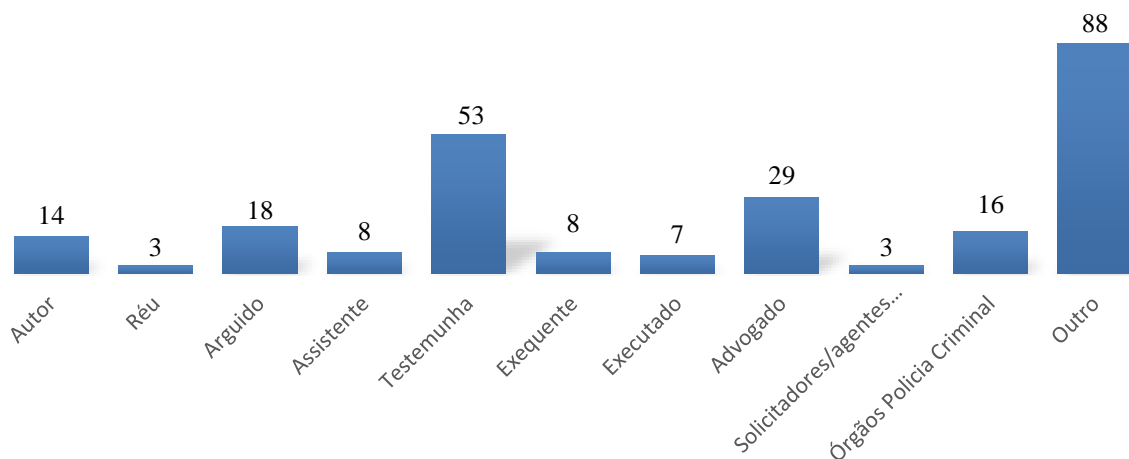


## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### II. DADOS RECOLHIDOS

#### 2.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO

36% dos inquiridos são utentes atípicos (identificado com «outros»), podendo ser peritos, técnicos da segurança social, visitantes, acompanhantes, etc., percentualmente seguidos pelas testemunhas (21%), pelos advogados (12%), arguidos (7%), autores e órgãos de polícia criminal (6%), assistentes, exequentes e executados (3%), réus e solicitadores/agentes de execução (1%) - cf. gráfico *infra*.



#### 2.2. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO SERVIÇO PRESTADO

Quanto às respostas fornecidas sobre a qualidade das instalações e do serviço obtiveram-se os seguintes dados globais:

##### INSTALAÇÕES (local onde o serviço foi prestado):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	4%	5%	19%	71%	1%
Temperatura e Iluminação	8%	17%	25%	46%	5%
Conforto do mobiliário	10%	24%	21%	39%	6%
Nível de ruído	5%	20%	23%	45%	6%
Acessibilidade	17%	12%	16%	50%	5%

Sendo as instalações globalmente avaliadas positivamente (acima dos 60%).

Pela negativa, salienta-se a insatisfação relativamente ao **conforto do mobiliário** (com 34%), a **acessibilidade** (com 29%), a **temperatura e iluminação**, bem como o **nível de ruído** (com 25%) e por fim a **limpeza e higiene** (com 9%).

##### ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	5%	9%	28%	49%	9%
Simpatia dos magistrados e funcionários	3%	3%	19%	64%	11%
Clareza das perguntas efectuadas	3%	4%	24%	57%	11%
Linguagem adequada	3%	2%	19%	64%	11%



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

No que diz respeito às diligências e audiências realizadas, as respostas são em geral muito positivas (acima dos 77%); no entanto regista-se que 14% dos inquiridos expressam opinião negativa quanto ao tempo de espera. O atendimento na secretaria colhe sempre mais de 87% de opiniões positivas.

### ATENDIMENTO NA SECRETARIA

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	4%	5%	19%	68%	4%
Disponibilidade presencial dos funcionários	3%	2%	12%	79%	4%
Empenho em satisfazer as suas necessidades	3%	2%	16%	74%	4%
Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	4%	2%	15%	75%	4%

Destaca-se os 87% de inquiridos que mostraram ter opinião globalmente favorável (satisfeitos/muito satisfeitos) sobre o Tribunal.

### AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	4%	4%	26%	61%	4%
Sinalização dos espaços	4%	13%	23%	55%	4%
Opinião global sobre o Tribunal	3%	4%	32%	55%	6%

## 2.3. COMPARAÇÃO COM O INQUÉRITO REALIZADO EM NOVEMBRO DE 2023

Quanto à avaliação global, os resultados mantiveram-se muito similares relativamente aos elementos recolhidos no ano transacto (apesar do decréscimo de cerca de 20% de inquiridos), verifica-se, no entanto, uma ligeira diminuição da satisfação no que concerne às instalações, mais especificamente quanto ao conforto do mobiliário, nível de ruído e acessibilidades.

## 2.4. ESPECIFICIDADES RELEVANTES

### 2.4.1. Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo

As avaliações respectivas às instalações registam valores acima de 79% de inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos em todos os parâmetros. Pela negativa, registam-se opiniões na ordem dos 20% quanto ao **conforto do mobiliário**, 14% quanto ao **nível de ruído** e 12% quanto a **temperatura e iluminação**.

### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	3%	5%	12%	80%	0%
Temperatura e Iluminação	6%	6%	27%	59%	2%
Conforto do mobiliário	5%	15%	24%	55%	2%
Nível de ruído	3%	11%	26%	58%	3%
Acessibilidade	3%	2%	20%	73%	3%

Relativamente aos atos processuais (em audiências, inquirições ou outras diligências) a apreciação por parte dos questionados é bastante positiva em todos os parâmetros (superior a 68%). O atendimento na secretaria colhe mais de 84% de opiniões positivas.



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

**ATO PROCESSUAL** (audiência, inquirição ou outra diligência):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	11%	8%	26%	42%	14%
Simpatia dos magistrados e funcionários	2%	3%	11%	71%	14%
Clareza das perguntas efetuadas	2%	5%	14%	68%	12%
Linguagem adequada	2%	2%	12%	70%	15%

### 2.4.2. Palácio da Justiça da Praia da Vitória

As avaliações respectivas às instalações registam valores acima de 65% de inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos em todos os parâmetros. Pela negativa, registam-se opiniões na ordem dos 36% quanto ao **conforto do mobiliário** e 18% **quanto ao nível de ruído e acessibilidade**.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	35%	65%	0%
Temperatura e Iluminação	6%	6%	53%	29%	6%
Conforto do mobiliário	12%	24%	41%	24%	0%
Nível de ruído	0%	18%	47%	29%	6%
Acessibilidade	6%	12%	35%	41%	6%

### 2.4.3. Palácio da Justiça de Ponta Delgada

No Palácio da Justiça de Ponta Delgada, os inquiridos destacaram positivamente a **limpeza e higiene**, com 73% dos inquiridos satisfeitos/ muito satisfeitos com este parâmetro.

Pela negativa, destacam-se o **nível de ruído**, a **acessibilidade**, a **temperatura e iluminação**, respectivamente com 63%, 61% e 60% dos inquiridos insatisfeitos, bem como 56% quanto ao **conforto do mobiliário**.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	15%	8%	20%	53%	5%
Temperatura e Iluminação	20%	40%	13%	18%	10%
Conforto do mobiliário	13%	43%	18%	15%	13%
Nível de ruído	18%	45%	20%	10%	8%
Acessibilidade	18%	43%	20%	13%	8%

No que concerne aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) as opiniões são positivas (superiores a 60%) e o atendimento na secretaria colhe mais de 73% de opiniões positivas.

A avaliação global expressa-se maioritariamente negativa em relação ao parâmetro  **sinalização dos espaços** com 55%.

#### AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	15%	5%	53%	20%	8%
Sinalização dos espaços	15%	40%	18%	18%	10%
Opinião global sobre o Tribunal	15%	3%	55%	18%	10%



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### 2.4.4. Palácio do Marquês da Praia e Monforte (Ponta Delgada)

A totalidade dos inquiridos encontram-se satisfeitos com a globalidade dos parâmetros (mais de 97%) quanto às instalações.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	6%	94%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	0%	16%	81%	3%
Conforto do mobiliário	0%	0%	13%	84%	3%
Nível de ruído	0%	0%	9%	88%	3%
Acessibilidade	0%	0%	0%	97%	3%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar valores acima de 94% de avaliações positivas.

Na avaliação global do Palácio do Marquês da Praia e Monforte, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 97% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos.

### 2.4.5 Palácio da Justiça de Ribeira Grande

As avaliações respectivas às instalações registam valores acima de 80% de inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos no parâmetro limpeza e higiene. Pela negativa, registam-se opiniões na ordem dos 80% quanto ao **nível de ruído** e **conforto do mobiliário**, 60% quanto à **acessibilidade** e 40% quanto à **temperatura e iluminação**.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	20%	20%	60%	0%
Temperatura e Iluminação	20%	20%	60%	0%	0%
Conforto do mobiliário	0%	80%	20%	0%	0%
Nível de ruído	0%	80%	20%	0%	0%
Acessibilidade	20%	40%	0%	40%	0%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar a totalidade dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos. Na avaliação global do Palácio da Justiça de Ribeira Grande, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 60% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos, destacando-se pela negativa a sinalização dos espaços com 40% dos inquiridos insatisfeitos.

### 2.4.6 Palácio da Justiça de Horta

No Juízo Local de Horta é de salientar os 85% de inquiridos satisfeitos com a **limpeza e higiene**. Nos parâmetros negativos destacam-se a **acessibilidade**, o **nível de ruído**, a **temperatura e iluminação** e o **conforto do mobiliário**, com um grau de insatisfação entre 38% e 73%.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	15%	47%	38%	0%
Temperatura e Iluminação	15%	35%	26%	15%	9%
Conforto do mobiliário	29%	44%	12%	9%	6%
Nível de ruído	9%	35%	32%	12%	12%
Acessibilidade	15%	23%	27%	35%	0%



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar valores acima de 74% de avaliações positivas.

Na avaliação global do Palácio da Justiça de Horta, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 74% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos.

### 2.4.7 Palácio da Justiça de São Roque do Pico

Relativamente às instalações, evidencia-se a totalidade dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos com a **limpeza e higiene**, com a **temperatura e iluminação** (79%), **nível de ruído** (74%). Já no que diz respeito ao parâmetro **acessibilidade** regista-se uma acentuada insatisfação (47%), bem como quanto ao **conforto do mobiliário** (37%).

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	21%	79%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	16%	16%	63%	5%
Conforto do mobiliário	16%	21%	21%	32%	11%
Nível de ruído	0%	21%	11%	63%	5%
Acessibilidade	26%	21%	5%	37%	11%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar valores acima de 84% de avaliações positivas.

Na avaliação global do Palácio da Justiça de São Roque do Pico, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 74% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos.

### 2.4.8 Palácio da Justiça de Velas

As instalações do Juízo Local de Velas são alvo de algum desagrado por parte dos inquiridos. Essa insatisfação verifica-se de forma mais acentuada no que toca ao **conforto do mobiliário** (38%), à **acessibilidade** (31%), a **temperatura e iluminação** bem como o **nível de ruído** com 23% de insatisfeitos.

No entanto, salienta-se a satisfação dos inquiridos (92%) com a **limpeza e higiene**.

#### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	8%	0%	23%	69%	0%
Temperatura e Iluminação	8%	15%	31%	46%	0%
Conforto do mobiliário	8%	31%	38%	23%	0%
Nível de ruído	8%	15%	46%	31%	0%
Acessibilidade	31%	0%	31%	38%	0%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar valores acima de 77% de avaliações positivas.

Na avaliação global do Palácio da Justiça de Velas, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 85% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos.

### 2.4.9 Palácio da Justiça de Vila Franca do Campo

Relativamente às instalações, evidencia-se a maioria dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos com todos os parâmetros, com exceção com a **temperatura e iluminação** (17%).





## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	0%	83%	17%
Temperatura e Iluminação	0%	17%	0%	67%	17%
Conforto do mobiliário	0%	0%	33%	50%	17%
Nível de ruído	0%	0%	0%	83%	17%
Acessibilidade	0%	0%	17%	67%	17%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria, é de destacar valores acima de 83% de avaliações positivas.

Na avaliação global do Palácio da Justiça de Vila Franca do Campo, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 83% dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos.

#### 2.4.10 Palácio da Justiça de Vila do Porto

Relativamente às instalações, evidencia-se a totalidade dos inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos com todos os parâmetros. Bem assim relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) e atendimento na secretaria.

### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	0%	100%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	0%	13%	88%	0%
Conforto do mobiliário	0%	0%	25%	63%	13%
Nível de ruído	0%	0%	13%	88%	0%
Acessibilidade	0%	0%	13%	88%	0%

#### 2.4.11 Palácio da Justiça de Santa Cruz da Graciosa

As instalações do Juízo Local de Santa Cruz da Graciosa são alvo de algum desagrado por parte dos inquiridos quanto ao **conforto do mobiliário** (50%), salientando-se a total satisfação dos inquiridos com os restantes parâmetros.

### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	0%	100%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	0%	100%	0%	0%
Conforto do mobiliário	0%	50%	0%	50%	0%
Nível de ruído	0%	0%	50%	0%	50%
Acessibilidade	0%	0%	0%	100%	0%

#### 2.4.12 Palácio da Justiça de Nordeste

As instalações do Juízo de proximidade de Nordeste são alvo de algum desagrado por parte dos inquiridos quanto a **temperatura e iluminação** (33%), bem como quanto à **acessibilidade** (33%), salientando-se satisfação dos inquiridos com os restantes parâmetros acima dos 67%.



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	0%	100%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	33%	0%	67%	0%
Conforto do mobiliário	0%	0%	0%	67%	33%
Nível de ruído	0%	0%	0%	100%	0%
Acessibilidade	33%	0%	0%	67%	0%



## TRIBUNAL JUDICIAL DA COMARCA DOS AÇORES

### INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Para o Tribunal Judicial da Comarca dos Açores a qualidade do serviço é uma exigência de cidadania. Avaliar o grau de satisfação com a qualidade do serviço é um imperativo da boa gestão.

Preencha de 1 (muito insatisfeito) a 4 (totalmente satisfeito)

Satisfação com:		1	2	3	4	Não formei opinião
<b>A) INSTALAÇÕES</b> (local onde o serviço foi realizado)	A1. Limpeza e higiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A2. Temperatura e Iluminação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A3. Conforto do mobiliário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A4. Nível de ruído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A5. Acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B) ATO PROCESSUAL</b> (audiência, inquirição ou outra diligência)	B1. Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B2. Simpatia dos magistrados e funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B3. Clareza das perguntas efetuadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B4. Linguagem adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C) ATENDIMENTO NA SECRETARIA</b>	C1. Tempo de espera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C2. Disponibilidade presencial dos funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C3. Empenho em satisfazer as suas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C4. Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D) AVALIAÇÃO GLOBAL</b>	D1. Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	D2. Sinalização dos espaços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	D3. Opinião global sobre o Tribunal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASSINALE A QUALIDADE DA SUA INTERVENÇÃO:

Autor  Réu  Arguido  Assistente  Testemunha  Exequente  Executado  Advogado  Solicitadores/agentes de execução  Órgãos Policia Criminal  Outro  Qual? \_\_\_\_\_

**NOTA:** Este questionário é anónimo e confidencial.

Se desejar fazer outros comentários, dispõe de uma caixa de sugestões junto à secretaria.

**Muito obrigado pela sua colaboração!**



## CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

### III. ANÁLISE COMPARATIVA

#### Palácios da Justiça de Ponta Delgada *versus* Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo

1 (muito insatisfeito) a 4 (totalmente satisfeito) e 5 (sem opinião).

		Ponta Delgada					Angra do Heroísmo				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Instalações (local onde o serviço foi realizado)	A1. Limpeza e higiene	15%	8%	20%	53%	5%	3%	5%	12%	80%	0%
	A2. Temperatura e Iluminação	20%	40%	13%	18%	10%	6%	6%	27%	59%	2%
	A3. Conforto do mobiliário	13%	43%	18%	15%	13%	5%	15%	24%	55%	2%
	A4. Nível de ruído	18%	45%	20%	10%	8%	3%	11%	26%	58%	3%
	A5. Acessibilidade	18%	43%	20%	13%	8%	3%	2%	20%	73%	3%
Ato processual (audiência, inquirição ou outra diligência)	B1. Tempo de espera	0%	18%	43%	20%	20%	11%	8%	26%	42%	14%
	B2. Simpatia dos magistrados e funcionários	15%	8%	35%	25%	18%	2%	3%	11%	71%	14%
	B3. Clareza das perguntas efetuadas	15%	3%	43%	20%	20%	2%	5%	14%	68%	12%
	B4. Linguagem adequada	15%	3%	33%	30%	20%	2%	2%	12%	70%	15%
Atendimento na secretaria	C1. Tempo de espera.	8%	13%	35%	38%	8%	5%	5%	26%	58%	8%
	C2. Disponibilidade presencial dos funcionários	15%	3%	35%	40%	8%	0%	3%	11%	82%	5%
	C3. Empenho em satisfazer as suas necessidades	15%	3%	45%	33%	5%	2%	6%	12%	76%	5%
	C4. Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	15%	3%	43%	33%	8%	5%	0%	12%	80%	3%
Avaliação global	D1. Horário de funcionamento	15%	5%	53%	20%	8%	5%	3%	17%	73%	3%
	D2. Sinalização dos espaços	15%	40%	18%	18%	10%	3%	5%	20%	70%	3%
	D3. Opinião global sobre o Tribunal	15%	3%	55%	18%	10%	0%	6%	27%	62%	5%

Mediante avaliação global, comprova-se que os inquiridos mostram-se globalmente satisfeitos/muito satisfeitos nos dois espaços, no entanto de salientar que em Angra do Heroísmo encontram-se mais satisfeitos do que os inquiridos de Ponta Delgada quanto à temperatura e iluminação, conforto do mobiliário, nível de ruído e acessibilidade. Em Ponta Delgada, os inquiridos mostram-se globalmente insatisfeitos em relação ao parâmetro sinalização dos espaços.