

Tribunal Judicial da Comarca dos Açores

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Análise dos dados recolhidos

16-12-2022



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

Índice

I. APRESENTAÇÃO.....	2
II. DADOS RECOLHIDOS.....	2
2.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO.....	2
2.2. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO SERVIÇO PRESTADO	3
2.3. COMPARAÇÃO COM O INQUÉRITO REALIZADO EM NOVEMBRO DE 2021	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 da Horta.....	7
2.4.6. Palácio da Justiça de São Roque do Pico	7
2.4.7. Palácio da Justiça de Velas.....	8
III. ANÁLISE COMPARATIVA	11
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 21 e 25 de novembro de 2022, em todos os Juízos e serviços do Tribunal, contando com a colaboração de oficiais de justiça nomeados para esse feito.

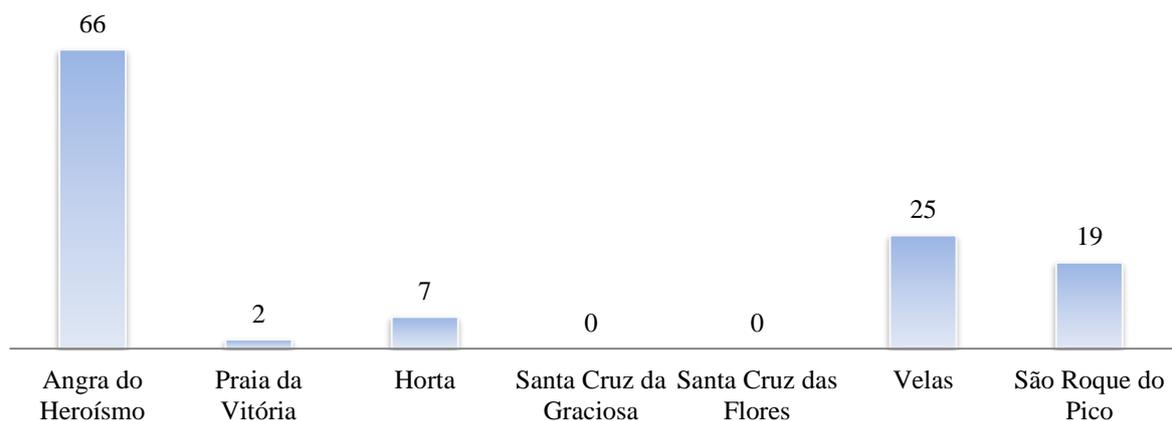
A folha de Inquérito (*em anexo*) foi entregue a todos os cidadãos que entraram nas instalações dos respetivos Juízos e serviços, aos quais foi solicitada colaboração para preenchimento e sequente depósito em urna própria.

Foram recolhidas **141** respostas nos diversos Juízos e serviços do Tribunal Judicial por toda a comarca. Não foram obtidos contributos nos Juízos Locais da Ribeira Grande, Vila Franca do Campo, Vila do Porto e nos Juízos de Proximidade de Nordeste e Povoação, bem como nos Juízos Locais de Santa Cruz da Graciosa e de Santa Cruz das Flores.

No Palácio da Justiça de Ponta Delgada (Juízo Central Cível e Criminal, Juízo de Instrução Criminal, Juízo Local Cível e Juízo Local Criminal) e no Palácio do Marquês da Praia e Monforte (Juízo de Família e Menores e Juízo do Trabalho), foram recolhidos **22** inquéritos, distribuídos segundo o seguinte gráfico:



Nos Juízos sediados em Angra do Heroísmo, Praia da Vitória, Horta, Velas e São Roque do Pico, foram recolhidos **119** inquéritos, distribuídos segundo o gráfico *infra*.



II. DADOS RECOLHIDOS

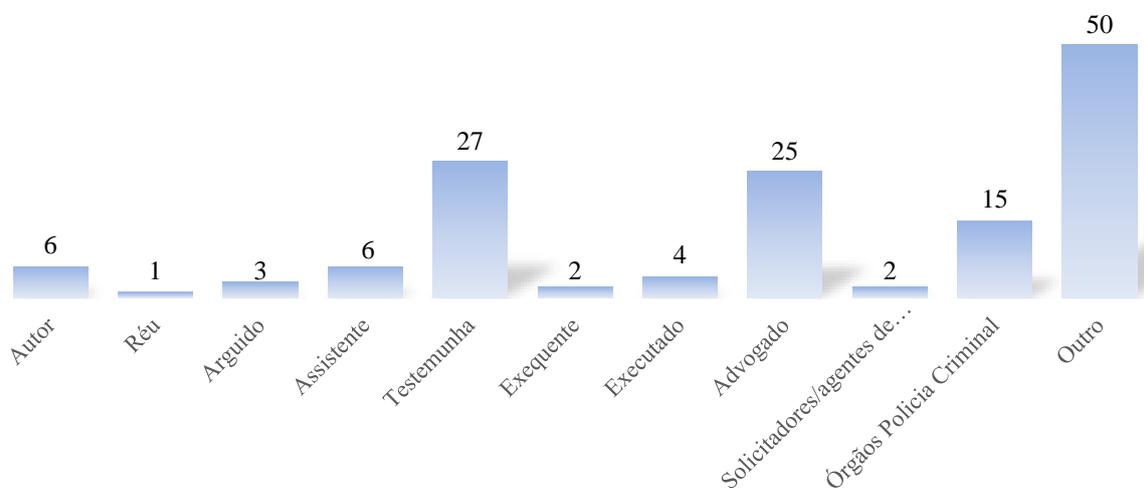
2.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO

35% dos inquiridos são utentes atípicos (identificado com «outros»), podendo ser peritos, técnicos da segurança social, visitantes, acompanhantes, etc., percentualmente



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

seguidos pelas testemunhas (19%), advogados (18%), órgãos de polícia criminal (11%), assistentes e autores (ambos com 4%), executados (3%), arguidos (2%) e finalmente, réus, exequentes e solicitadores/agentes de execução (todos com 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	12%	5%	16%	66%	1%
Temperatura e Iluminação	8%	26%	25%	40%	1%
Conforto do mobiliário	12%	26%	27%	33%	2%
Nível de ruído	6%	21%	26%	45%	2%
Acessibilidade	21%	15%	18%	45%	2%
Segurança face à COVID 19	7%	7%	20%	46%	20%

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

Pela negativa, salienta-se a insatisfação relativamente ao **conforto do mobiliário** (com 38%), a **acessibilidade** (com 36%), a **temperatura e iluminação** (com 34%), seguido com o **nível de ruído** (com 27%).

ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	4%	11%	29%	48%	7%
Simpatia dos magistrados e funcionários	3%	1%	15%	72%	9%
Clareza das perguntas efetuadas	1%	3%	21%	65%	10%
Linguagem adequada	2%	1%	20%	68%	9%

No que diz respeito às diligências e audiências realizadas, as respostas são em geral muito positivas (acima dos 77%); no entanto regista-se que 15% dos inquiridos expressam opinião negativa quanto ao tempo de espera.

ATENDIMENTO NA SECRETARIA



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	4%	4%	18%	70%	5%
Disponibilidade presencial dos funcionários	3%	1%	9%	84%	4%
Empenho em satisfazer as suas necessidades	1%	1%	14%	79%	4%
Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	1%	3%	13%	78%	4%
Distanciamento social face à COVID 19	8%	4%	12%	59%	17%

O atendimento na secretaria colhe sempre mais de 88% de opiniões positivas; registando-se apenas 12% de respostas negativas no que se refere ao distanciamento social face à COVID 19 e, 8% no concernente ao **tempo de espera**.

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	5%	10%	30%	52%	2%
Sinalização dos espaços	6%	8%	34%	52%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	9%	6%	26%	45%	15%
Opinião global sobre o Tribunal	4%	5%	36%	54%	1%

Destaca-se os 90% de inquiridos que mostraram ter opinião globalmente favorável (satisfeitos/muito satisfeitos) sobre o Tribunal.

2.3. COMPARAÇÃO COM O INQUÉRITO REALIZADO EM NOVEMBRO DE 2021

Quanto à avaliação global, os resultados divergem negativamente relativamente aos elementos recolhidos no ano transacto (tendo ainda em conta o decréscimo de cerca de 34% de inquiridos),

Destaca-se o aumento de opiniões negativas em todos os itens da avaliação global, verificando-se em particular um aumento da insatisfação no que concerne às instalações (34% dos inquiridos insatisfeitos quanto à **temperatura e iluminação**, 38% quanto ao **conforto do mobiliário**, 27% quanto ao **nível de ruído** e 36% quanto às **acessibilidades**).

2.4. ESPECIFICIDADES RELEVANTES

2.4.1. Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo

As avaliações respectivas às instalações registam 70% de inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos, no que concerne à **limpeza e higiene** e mais de 70% relativamente à **acessibilidade**. Pela negativa, registam-se opiniões na ordem dos 34% quanto ao **conforto do mobiliário** e **temperatura e iluminação**, 30% quanto à **limpeza e higiene** e, 29% quanto ao **nível de ruído**.

INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	24%	6%	18%	52%	0%
Temperatura e Iluminação	11%	23%	26%	39%	2%
Conforto do mobiliário	14%	20%	27%	35%	5%
Nível de ruído	8%	21%	20%	48%	3%
Acessibilidade	12%	11%	21%	53%	3%
Segurança face à COVID 19	11%	9%	20%	44%	17%



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

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 70%).

ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência):

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	6%	11%	29%	42%	12%
Simpatia dos magistrados e funcionários	5%	2%	14%	67%	14%
Clareza das perguntas efetuadas	2%	5%	14%	67%	14%
Linguagem adequada	3%	0%	14%	70%	14%

2.4.2. Palácio da Justiça da Praia da Vitória

Da análise que é possível efectuar, atendendo ao reduzido número de inquiridos (apenas 2), verifica-se que todos eles estão satisfeitos relativamente a todos os parâmetros.

2.4.3. Palácio da Justiça de Ponta Delgada

No Palácio da Justiça de Ponta Delgada, os inquiridos (apenas 13) destacaram positivamente a **limpeza e higiene, temperatura e iluminação e nível de ruído**, com valores acima 77% dos inquiridos satisfeitos/ muito satisfeitos com estes parâmetros.

Pela negativa, destacam-se o **conforto do mobiliário** e a **acessibilidade**, respectivamente com 38% e 31% dos inquiridos insatisfeitos.

INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	8%	8%	85%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	15%	23%	62%	0%
Conforto do mobiliário	0%	38%	23%	38%	0%
Nível de ruído	0%	23%	46%	31%	0%
Acessibilidade	0%	31%	23%	38%	8%
Segurança face à COVID 19	15%	8%	15%	15%	46%

No que concerne aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) apenas 8% dos inquiridos encontram-se muito insatisfeitos com o **tempo de espera** e outros 8% insatisfeitos com a **simpatia dos magistrados e funcionários**.

Na generalidade dos outros itens, as opiniões são positivas (superiores a 85%).

ATO PROCESSUAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	8%	0%	23%	62%	8%
Simpatia dos magistrados e funcionários	0%	8%	8%	77%	8%
Clareza das perguntas efetuadas	0%	0%	15%	77%	8%
Linguagem adequada	0%	0%	8%	85%	8%

O atendimento na secretaria colhe mais de 84% de opiniões positivas, verificando-se apenas que 39% dos inquiridos se mostram insatisfeitos quanto ao item **distanciamento social face à COVID 19** (38% deles não tem opinião relativamente a este tópico).

ATENDIMENTO NA SECRETARIA



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	0%	8%	15%	69%	8%
Disponibilidade presencial dos funcionários	0%	0%	8%	92%	0%
Empenho em satisfazer as suas necessidades	0%	0%	31%	69%	0%
Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	0%	15%	15%	69%	0%
Distanciamento social face à COVID 19	31%	8%	8%	15%	38%

A avaliação global expressa-se maioritariamente positiva em relação a todos os parâmetros (superior a 80%), excepto no parâmetro da **qualidade das medidas tomadas face à COVID 19** onde se verifica uma menor incidência de opiniões positivas (46%) e com 39% dos inquiridos insatisfeitos/muito insatisfeitos.

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	0%	15%	46%	38%	0%
Sinalização dos espaços	0%	15%	54%	31%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	31%	8%	38%	8%	15%
Opinião global sobre o Tribunal	0%	15%	46%	38%	0%

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

A maioria dos inquiridos (apenas 9) encontram-se satisfeitos com a globalidade dos parâmetros (mais de 67%), havendo a registar uma maior percentagem de insatisfeitos relativamente à **temperatura e iluminação, acessibilidade e segurança face à COVID 19** (22%).

INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	11%	0%	0%	89%	0%
Temperatura e Iluminação	11%	11%	11%	56%	11%
Conforto do mobiliário	11%	0%	22%	67%	0%
Nível de ruído	11%	0%	11%	67%	11%
Acessibilidade	22%	0%	0%	78%	0%
Segurança face à COVID 19	11%	11%	0%	67%	11%

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência), é de destacar 89% de avaliações positivas quanto à **simpatia dos magistrados e funcionários e linguagem adequada**.

33% dos inquiridos encontram-se insatisfeitos com o **tempo de espera** e 22% mostra-se insatisfeito com a **clareza das perguntas efectuadas**.

Na generalidade dos outros itens, as opiniões são positivas.

ATO PROCESSUAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	11%	22%	11%	56%	0%
Simpatia dos magistrados e funcionários	11%	0%	22%	67%	0%
Clareza das perguntas efectuadas	11%	11%	11%	67%	0%
Linguagem adequada	11%	0%	11%	78%	0%



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

O atendimento na secretaria colhe mais de 78% de opiniões positivas, verificando-se que 22% dos inquiridos mostra-se muito insatisfeito com o tempo de espera e 11% relativamente a todos os restantes parâmetros questionados.

ATENDIMENTO NA SECRETARIA

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	22%	0%	0%	78%	0%
Disponibilidade presencial dos funcionários	11%	0%	0%	89%	0%
Empenho em satisfazer as suas necessidades	11%	0%	0%	89%	0%
Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	11%	0%	0%	89%	0%
Distanciamento social face à COVID 19	11%	0%	11%	67%	11%

Na avaliação global do Palácio do Marquês da Praia e Monforte, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais de 67% dos inquiridos satisfeitos.

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	11%	0%	11%	78%	0%
Sinalização dos espaços	11%	0%	0%	89%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	11%	11%	0%	67%	11%
Opinião global sobre o Tribunal	11%	0%	0%	89%	0%

2.4.5. Palácio da Justiça da Horta

No Juízo Local da Horta (com apenas 7 inquiridos) é de salientar os 86% de inquiridos satisfeitos com a **limpeza e higiene**. Como aspectos negativos destacam-se a **temperatura e iluminação, conforto do mobiliário e acessibilidade**, com um grau de insatisfação de 100%.

INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	14%	43%	43%	0%
Temperatura e Iluminação	0%	100%	0%	0%	0%
Conforto do mobiliário	0%	100%	0%	0%	0%
Nível de ruído	0%	29%	71%	0%	0%
Acessibilidade	43%	57%	0%	0%	0%
Segurança face à COVID 19	0%	0%	29%	43%	29%

No geral as opiniões são positivas e destaca-se a totalidade dos inquiridos satisfeitos quanto à avaliação global.

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	0%	14%	71%	14%	0%
Sinalização dos espaços	0%	0%	86%	14%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	0%	0%	71%	14%	14%
Opinião global sobre o Tribunal	0%	0%	43%	57%	0%

2.4.6. Palácio da Justiça de São Roque do Pico

Relativamente às instalações, evidencia-se a totalidade dos inquiridos satisfeitos com a **limpeza e higiene** (100%). Já no que diz respeito aos outros parâmetros, regista-se alguma



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

insatisfação com o **conforto do mobiliário** (42%), com a **temperatura e iluminação** (31%), **nível de ruído** (27%) e a **acessibilidade** com uns expressivos 58%.

INSTALAÇÕES

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Limpeza e higiene	0%	0%	11%	89%	0%
Temperatura e Iluminação	5%	26%	32%	37%	0%
Conforto do mobiliário	21%	21%	37%	21%	0%
Nível de ruído	11%	16%	37%	37%	0%
Acessibilidade	37%	21%	26%	16%	0%
Segurança face à COVID 19	0%	5%	21%	58%	16%

Os inquiridos expressam-se satisfeitos numa ótica de avaliação global (opiniões na ordem dos 85%). Salienta-se apenas alguma insatisfação com o **horário de funcionamento** (5%).

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	0%	5%	42%	47%	5%
Sinalização dos espaços	0%	0%	47%	53%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	0%	0%	32%	53%	16%
Opinião global sobre o Tribunal	0%	0%	37%	63%	0%

2.4.7. 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 à **temperatura e iluminação** (36%), à **acessibilidade** (40%), ao **conforto do mobiliário** (40%), seguida do **nível do ruído** (32%).

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	0%	4%	20%	72%	4%
Temperatura e Iluminação	8%	28%	28%	36%	0%
Conforto do mobiliário	12%	28%	28%	32%	0%
Nível de ruído	4%	28%	16%	52%	0%
Acessibilidade	32%	8%	12%	48%	0%
Segurança face à COVID 19	0%	4%	28%	48%	20%

Relativamente ao ato processual a avaliação dos questionados é extremamente positiva. Apenas 4% dos inquiridos indicaram insatisfação no parâmetro **tempo de espera**.

ATO PROCESSUAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Tempo de espera	0%	4%	40%	56%	0%
Simpatia dos magistrados e funcionários	0%	0%	20%	80%	0%
Clareza das perguntas efetuadas	0%	0%	36%	60%	4%
Linguagem adequada	0%	0%	36%	60%	4%

A avaliação global é maioritariamente positiva (acima dos 84%), à exceção da **sinalização dos espaços** que mereceu a insatisfação de 8% dos inquiridos.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

AVALIAÇÃO GLOBAL

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião
Horário de funcionamento	4%	0%	28%	64%	4%
Sinalização dos espaços	4%	4%	32%	60%	0%
Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	0%	4%	28%	56%	12%
Opinião global sobre o Tribunal	0%	4%	44%	52%	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
A) INSTALAÇÕES (local onde o serviço foi realizado)	A1. Limpeza e higiene	<input type="checkbox"/>				
	A2. Temperatura e Iluminação	<input type="checkbox"/>				
	A3. Conforto do mobiliário	<input type="checkbox"/>				
	A4. Nível de ruído	<input type="checkbox"/>				
	A5. Acessibilidade	<input type="checkbox"/>				
	A6. Segurança face à COVID 19	<input type="checkbox"/>				
B) ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência)	B1. Tempo de espera	<input type="checkbox"/>				
	B2. Simpatia dos magistrados e funcionários	<input type="checkbox"/>				
	B3. Clareza das perguntas efetuadas	<input type="checkbox"/>				
	B4. Linguagem adequada	<input type="checkbox"/>				
C) ATENDIMENTO NA SECRETARIA	C1. Tempo de espera.	<input type="checkbox"/>				
	C2. Disponibilidade presencial dos funcionários	<input type="checkbox"/>				
	C3. Empenho em satisfazer as suas necessidades	<input type="checkbox"/>				
	C4. Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	<input type="checkbox"/>				
	C5. Distanciamento social face à COVID 19	<input type="checkbox"/>				
D) AVALIAÇÃO GLOBAL	D1. Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>				
	D2. Sinalização dos espaços	<input type="checkbox"/>				
	D3. Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	<input type="checkbox"/>				
	D4. Opinião global sobre o Tribunal	<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	0%	8%	8%	85%	0%	24%	6%	18%	52%	0%
	A2. Temperatura e Iluminação	0%	15%	23%	62%	0%	11%	23%	26%	39%	2%
	A3. Conforto do mobiliário	0%	38%	23%	38%	0%	14%	20%	27%	35%	5%
	A4. Nível de ruído	0%	0%	46%	31%	0%	8%	21%	20%	48%	3%
	A5. Acessibilidade	0%	31%	23%	38%	8%	12%	11%	21%	53%	3%
	A6. Segurança face à COVID 19	15%	8%	15%	15%	46%	11%	9%	20%	44%	17%
Ato processual (audiência, inquirição ou outra diligência)	B1. Tempo de espera	8%	0%	23%	62%	8%	6%	11%	29%	42%	12%
	B2. Simpatia dos magistrados e funcionários	0%	8%	8%	77%	8%	5%	2%	14%	67%	14%
	B3. Clareza das perguntas efetuadas	0%	0%	15%	77%	8%	2%	5%	14%	67%	14%
	B4. Linguagem adequada	0%	0%	8%	85%	8%	3%	0%	14%	70%	14%
Atendimento na secretaria	C1. Tempo de espera.	0%	8%	15%	69%	8%	5%	3%	20%	65%	8%
	C2. Disponibilidade presencial dos funcionários	0%	0%	8%	92%	0%	5%	2%	11%	77%	6%
	C3. Empenho em satisfazer as suas necessidades	0%	0%	31%	69%	0%	2%	3%	17%	73%	6%
	C4. Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas	0%	15%	15%	69%	0%	2%	3%	14%	74%	8%
	C5. Distanciamento social face à COVID 19	31%	8%	8%	15%	38%	9%	8%	9%	61%	14%
Avaliação global	D1. Horário de funcionamento	0%	15%	46%	38%	0%	8%	15%	23%	53%	2%
	D2. Sinalização dos espaços	0%	15%	54%	31%	0%	9%	12%	26%	53%	0%
	D3. Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19	31%	8%	38%	8%	15%	11%	8%	21%	44%	17%
	D4. Opinião global sobre o Tribunal	0%	15%	46%	38%	0%	8%	6%	35%	50%	2%

Mediante avaliação global, comprova-se que os 13 inquiridos de Ponta Delgada encontram-se mais satisfeitos do que os 66 inquiridos de Angra do Heroísmo. Em Angra do Heroísmo os inquiridos mostram-se mais descontentes quanto à “limpeza e higiene” e “temperatura e iluminação”, bem como quanto ao “nível de ruído”.