

Tribunal Judicial da Comarca dos Açores

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Análise dos dados recolhidos

13-12-2021



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

Índice

| | |
|---|-----------|
| I. APRESENTAÇÃO | 2 |
| II. DADOS RECOLHIDOS..... | 3 |
| 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 2019 .. | 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 Ribeira Grande | 7 |
| 2.4.6. Palácio da Justiça de Vila Franca do Campo | 8 |
| 2.4.7. Palácio da Justiça da Horta | 9 |
| 2.4.8. Palácio da Justiça de São Roque do Pico | 9 |
| 2.4.9. Palácio da Justiça de Santa Cruz da Graciosa..... | 10 |
| 2.4.10. Palácio da Justiça de Velas | 10 |
| 2.4.11. Palácio da Justiça de Santa Cruz das Flores | 11 |
| 2.4.12. Palácio da Justiça de Vila do Porto | 11 |
| 2.4.13. Palácio da Justiça de Nordeste | 12 |
| 2.4.14. Palácio da Justiça de Povoação | 12 |
| III. ANÁLISE COMPARATIVA..... | 15 |
| Palácios da Justiça de Ponta Delgada <i>versus</i> Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo..... | 15 |



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

I. APRESENTAÇÃO

O modelo de Inquérito foi elaborado pelo Conselho de Gestão e realizado entre os dias 22 e 26 de novembro de 2021, em todos os Juízos e serviços do Tribunal, contando com a colaboração de oficiais de justiça nomeados para esse feito.

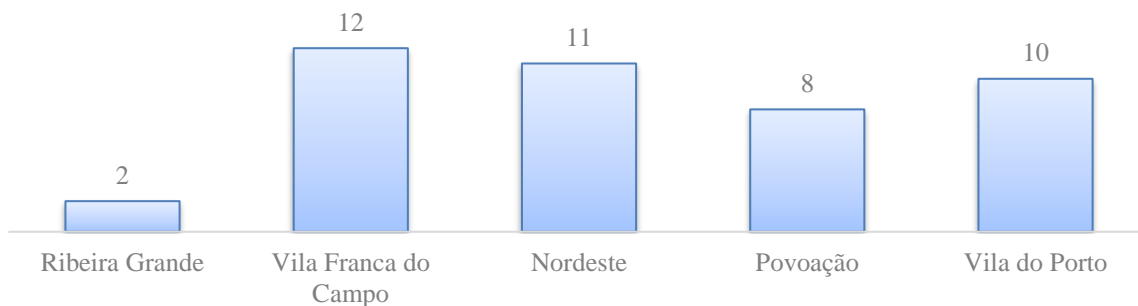
A folha de Inquérito (*em anexo*) foi entregue a todos os cidadãos que entraram nas instalações dos respetivos Juízos e serviços, aos quais foi solicitada colaboração para preenchimento e sequente depósito em urna própria.

Foram recolhidas **214** respostas nos diversos Juízos e serviços do Tribunal Judicial por toda a comarca.

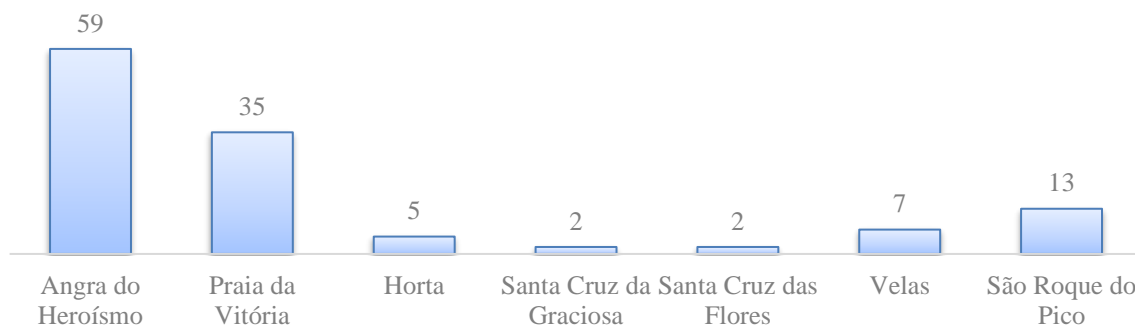
No Palácio da Justiça de Ponta Delgada (Juízo Central Cível e Criminal, Juízo de Instrução Criminal, Juízo Local Cível e Juízo Local Criminal) e no Palácio do Marquês da Praia e Monforte (Juízo de Família e Menores e Juízo do Trabalho), foram recolhidos **48** inquéritos, distribuídos segundo o seguinte gráfico:



Nos Juízos Locais da Ribeira Grande, de Vila Franca do Campo, de Vila do Porto e nos Juízos de Proximidade de Nordeste Povoação, foram recolhidos **43** inquéritos, distribuídos segundo o gráfico seguinte:



Nos Juízos sediados em Angra do Heroísmo, na Praia da Vitória, na Horta, em Santa Cruz da Graciosa, Santa Cruz das Flores, Velas e São Roque do Pico, foram recolhidos **140** inquéritos, distribuídos segundo o gráfico *infra*.



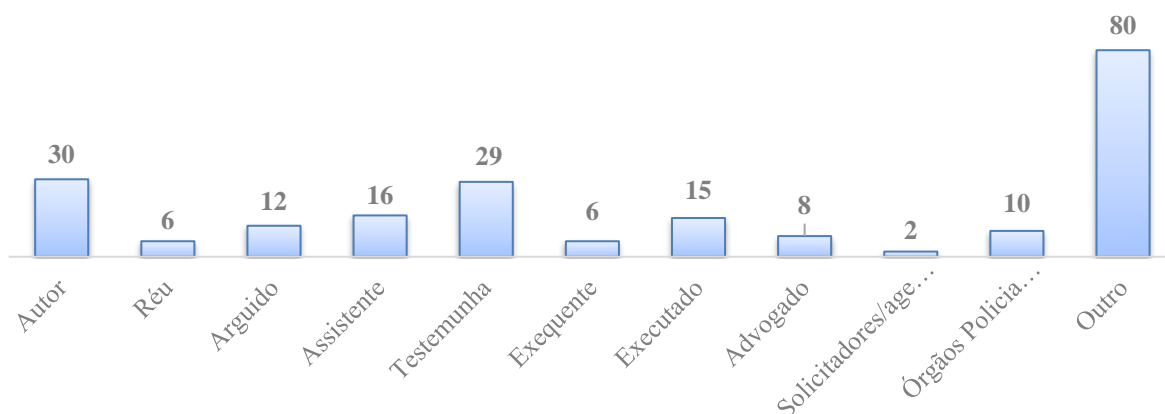


CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

II. DADOS RECOLHIDOS

2.1. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO

37% dos inquiridos são utentes atípicos «outros» (não especificamente designados na folha de inquérito), podendo ser peritos, técnicos da segurança social, visitantes, acompanhantes, etc., percentualmente seguidos pelas testemunhas e autores (ambos com 14%), assistentes e executados (também ambos com 7%), arguidos (6%), órgãos de polícia criminal (5%), advogados (4%), réus e exequentes (ambos com 3%) 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 | 2% | 4% | 26% | 64% | 4% |
| Temperatura e Iluminação | 4% | 9% | 29% | 55% | 2% |
| Conforto do mobiliário | 3% | 17% | 27% | 49% | 4% |
| Nível de ruído | 7% | 9% | 26% | 54% | 5% |
| Acessibilidade | 12% | 4% | 22% | 58% | 3% |
| Segurança face à COVID 19 | 2% | 6% | 25% | 64% | 4% |

Sendo as instalações globalmente avaliadas positivamente (acima dos 80%).

Pela negativa, salienta-se a insatisfação relativamente ao **conforto do mobiliário** (com 20%), a **acessibilidade** (com 16%) seguido do **nível de ruído** (com 16%).

ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência):

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 4% | 5% | 25% | 53% | 13% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 1% | 1% | 22% | 62% | 13% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 2% | 2% | 23% | 57% | 16% |
| Linguagem adequada | 1% | 1% | 21% | 59% | 16% |

No que diz respeito às diligências e audiências realizadas, as respostas são em geral muito positivas (acima dos 78%); no entanto regista-se que 9% dos inquiridos expressam opinião negativa quanto ao tempo de espera.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

ATENDIMENTO NA SECRETARIA

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|--|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 1% | 3% | 25% | 66% | 5% |
| Disponibilidade presencial dos funcionários | 1% | 0% | 21% | 74% | 3% |
| Empenho em satisfazer as suas necessidades | 1% | 0% | 21% | 73% | 4% |
| Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas | 1% | 1% | 23% | 69% | 6% |
| Distanciamento social face à COVID 19 | 1% | 1% | 20% | 74% | 4% |

O atendimento na secretaria colhe sempre mais de 90% de opiniões positivas; registando-se apenas 4% de respostas negativas no concernente ao **tempo de espera**.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 1% | 2% | 27% | 63% | 6% |
| Sinalização dos espaços | 2% | 6% | 25% | 61% | 6% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 2% | 4% | 24% | 66% | 5% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 3% | 1% | 29% | 61% | 6% |

Destaca-se os mais de 86% dos inquiridos que mostraram ter opinião globalmente favorável (satisfeitos/muito satisfeitos) sobre o Tribunal.

2.3. COMPARAÇÃO COM O INQUÉRITO REALIZADO EM NOVEMBRO DE 2020

Quanto à avaliação global, os resultados não divergem muito dos elementos recolhidos no ano transato (apesar do decréscimo de cerca de 20% de inquiridos), destacando-se uma pequena melhoria na **qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 e opinião global sobre o tribunal**. É de realçar igualmente uma redução de opiniões negativas quanto ao tempo de espera nos itens “ato processual” e “atendimento na secretaria”, respetivamente de 9% e 5%. Por outro lado, verifica-se um aumento da insatisfação com as instalações (o aumento mais considerável foi ao nível do ruído em 7%).

2.4. ESPECIFICIDADES RELEVANTES

2.4.1. Palácio da Justiça de Angra do Heroísmo

As avaliações respetivas às instalações registam 95% de inquiridos satisfeitos/muito satisfeitos, no que concerne à **segurança face à COVID 19**, mais de 90% relativamente à **acessibilidade e temperatura e iluminação** e 90% no que diz respeito a **limpeza e higiene**.

Pela negativa, registam-se opiniões na ordem dos 16% quanto ao **conforto do mobiliário** e 12% quanto ao **nível de ruído**.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 3% | 2% | 17% | 73% | 5% |
| Temperatura e Iluminação | 3% | 3% | 29% | 63% | 2% |
| Conforto do mobiliário | 2% | 14% | 27% | 49% | 8% |
| Nível de ruído | 0% | 12% | 24% | 59% | 5% |
| Acessibilidade | 3% | 3% | 22% | 69% | 2% |
| Segurança face à COVID 19 | 2% | 0% | 19% | 76% | 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 80%).



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 | 3% | 7% | 19% | 63% | 8% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 0% | 2% | 12% | 76% | 10% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 0% | 3% | 17% | 63% | 17% |
| Linguagem adequada | 0% | 2% | 15% | 66% | 17% |

2.4.2. Palácio da Justiça da Praia da Vitória

Na Praia da Vitória, destacam-se pela positiva a avaliação dos inquiridos quanto a **limpeza e higiene**, com 86% dos inquiridos satisfeitos e/ou muito satisfeitos com este parâmetro, seguido **segurança face à COVID 19** (75% de respostas favoráveis).

Pela negativa, os inquiridos destacaram o **nível de ruído**, com 49% dos inquiridos muito insatisfeito e/ou insatisfeito, seguido do **conforto do mobiliário** e **acessibilidade** (46% e 43% , respetivamente)

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 11% | 60% | 26% | 3% |
| Temperatura e Iluminação | 6% | 23% | 54% | 17% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 6% | 40% | 34% | 17% | 3% |
| Nível de ruído | 29% | 20% | 31% | 17% | 3% |
| Acessibilidade | 43% | 0% | 29% | 29% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 23% | 49% | 26% | 3% |

Relativamente aos atos processuais (em audiências, inquirições ou outras diligências), é de salientar a avaliação muito positiva dos inquiridos, com 97% satisfeito/muito satisfeito com a **simpatia dos magistrados e funcionários**, seguida do critério **linguagem adequada** (95%) e **clareza das perguntas efectuadas** (91%).

Pela negativa, há só a destacar a insatisfação dos inquiridos relativamente ao **tempo de espera**, com 17% dos inquiridos muito insatisfeito e/ou insatisfeito.

ATO PROCESSUAL (audiência, inquirição ou outra diligência):

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 6% | 11% | 46% | 37% | 0% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 0% | 0% | 51% | 46% | 3% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 0% | 3% | 54% | 37% | 6% |
| Linguagem adequada | 0% | 3% | 46% | 49% | 3% |

2.4.3. Palácio da Justiça de Ponta Delgada

No Palácio da Justiça de Ponta Delgada, os inquiridos (apenas 9) destacaram positivamente a limpeza e higiene, temperatura e iluminação, nível de ruído e a acessibilidade, com 78% dos inquiridos satisfeitos/ muito satisfeitos com estes parâmetros.

Pela negativa, destacam o **conforto do mobiliário** e **segurança face à COVID 19**, respetivamente com 33% e 22% dos inquiridos muito insatisfeitos ou insatisfeitos, respetivamente.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 11% | 33% | 44% | 11% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 11% | 22% | 56% | 11% |
| Conforto do mobiliário | 22% | 11% | 33% | 22% | 11% |
| Nível de ruído | 11% | 0% | 44% | 33% | 11% |
| Acessibilidade | 11% | 0% | 22% | 56% | 11% |
| Segurança face à COVID 19 | 11% | 11% | 22% | 44% | 11% |

No que concerne aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência) 22% dos inquiridos encontram-se insatisfeitos com o **tempo de espera**.

Na generalidade dos outros itens, as opiniões são positivas (superiores a 55%).

ATO PROCESSUAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 22% | 0% | 22% | 33% | 22% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% |
| Linguagem adequada | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% |

O atendimento na secretaria colhe mais de 77% de opiniões positivas, verificando-se apenas um decréscimo na percentagem de opiniões positivas quanto ao item **clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas** (66%) e com 22% dos inquiridos sem opinião relativamente a este tópico.

ATENDIMENTO NA SECRETARIA

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|--|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 11% | 0% | 22% | 56% | 11% |
| Disponibilidade presencial dos funcionários | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% |
| Empenho em satisfazer as suas necessidades | 11% | 0% | 44% | 33% | 11% |
| Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas | 11% | 0% | 33% | 33% | 22% |
| Distanciamento social face à COVID 19 | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% |

A avaliação global expressa-se maioritariamente positiva em relação a todos os parâmetros (na ordem dos 77%), sendo que no parâmetro da **qualidade das medidas tomadas face à COVID 19** verifica-se uma menor incidência de opiniões positivas (66%) e com 22% dos inquiridos insatisfeitos/muito insatisfeitos.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% |
| Sinalização dos espaços | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 11% | 11% | 22% | 44% | 11% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% |

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

A maioria dos inquiridos encontram-se satisfeitos com a globalidade dos parâmetros (mais de 93%), havendo apenas a registar uma maior percentagem de insatisfeitos relativamente ao **nível de ruído** (8%).



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 5% | 0% | 5% | 90% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 5% | 0% | 3% | 90% | 3% |
| Conforto do mobiliário | 5% | 0% | 3% | 92% | 0% |
| Nível de ruído | 5% | 3% | 0% | 90% | 3% |
| Acessibilidade | 5% | 0% | 3% | 90% | 3% |
| Segurança face à COVID 19 | 5% | 0% | 5% | 90% | 0% |

Relativamente aos atos processuais (audiência, inquirição ou outra diligência), é de destacar 93% de avaliações positivas quanto à **simpatia dos magistrados e funcionários**.

10% dos inquiridos encontram-se insatisfeitos com o **tempo de espera** e 8% mostra-se muito 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 | 5% | 5% | 15% | 69% | 5% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 5% | 0% | 8% | 85% | 3% |
| Clareza das perguntas efectuadas | 8% | 0% | 3% | 87% | 3% |
| Linguagem adequada | 5% | 0% | 3% | 85% | 8% |

O atendimento na secretaria colhe mais de 90% de opiniões positivas, verificando-se que 5% dos inquiridos mostra-se muito insatisfeito relativamente a todos os parâmetros questionados.

ATENDIMENTO NA SECRETARIA

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|--|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 5% | 0% | 8% | 82% | 5% |
| Disponibilidade presencial dos funcionários | 5% | 0% | 8% | 85% | 3% |
| Empenho em satisfazer as suas necessidades | 5% | 0% | 5% | 87% | 3% |
| Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas | 5% | 0% | 5% | 85% | 5% |
| Distanciamento social face à COVID 19 | 5% | 0% | 0% | 90% | 5% |

Na avaliação global do Palácio do Marquês da Praia e Monforte, destaca-se uma avaliação bastante positiva, com mais dos 90% inquiridos satisfeitos.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 5% | 0% | 5% | 85% | 5% |
| Sinalização dos espaços | 5% | 0% | 3% | 87% | 5% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 5% | 0% | 0% | 90% | 5% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 5% | 0% | 5% | 85% | 5% |

2.4.5. Palácio da Justiça da Ribeira Grande

Da análise que é possível efetuar atendendo ao reduzido número de inquiridos (apenas 2), verifica-se que 50% dos inquiridos está insatisfeito enquanto 50% mostra-se satisfeito relativamente a todos os parâmetros.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Acessibilidade | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |

No que diz respeito ao ato processual, a totalidade dos inquiridos mostra-se satisfeita e muito satisfeita quanto ao atendimento na secretaria.

ATO PROCESSUAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Linguagem adequada | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |

ATENDIMENTO NA SECRETARIA

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|--|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Disponibilidade presencial dos funcionários | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Empenho em satisfazer as suas necessidades | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Distanciamento social face à COVID 19 | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

Na avaliação global, verifica-se uma avaliação positiva por parte dos inquiridos, sendo de destacar apenas uma opinião negativa quanto à **sinalização dos espaços e qualidade das medidas tomadas face à COVID 19** (50%).

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |

2.4.6. Palácio da Justiça de Vila Franca do Campo

No Juízo Local de Vila Franca do Campo, a totalidade dos inquiridos encontram-se satisfeitos com as instalações.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 8% | 83% | 8% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 8% | 75% | 17% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 0% | 0% | 83% | 17% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 17% | 75% | 8% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 0% | 75% | 25% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 17% | 75% | 8% |



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

Na avaliação global destaca-se uma avaliação bastante positiva, não havendo a registar nenhuma insatisfação.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 0% | 83% | 17% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 0% | 92% | 8% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 8% | 83% | 8% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 8% | 83% | 8% |

2.4.7. Palácio da Justiça da Horta

No Juízo Local da Horta apesar de alguns itens apresentarem valores na ordem dos 100%, destacam-se como aspetos negativos a **acessibilidade** e **conforto do mobiliário** com um grau de insatisfação de 60% e 40%, respectivamente.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 40% | 60% | 0% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Acessibilidade | 20% | 40% | 40% | 0% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 40% | 60% | 0% |

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% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 40% | 60% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 60% | 40% | 0% |

2.4.8. 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 insatisfação com o **conforto do mobiliário** (38%), com a **temperatura e iluminação** e **acessibilidade** (ambos com 31%) e **nível de ruído** (16%).

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 31% | 69% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 31% | 31% | 38% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 38% | 54% | 8% | 0% |
| Nível de ruído | 8% | 8% | 46% | 38% | 0% |
| Acessibilidade | 8% | 23% | 31% | 38% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 31% | 62% | 8% |



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

Os inquiridos expressam-se satisfeitos numa ótica de avaliação global (opiniões na ordem dos 92%). Salienta-se apenas alguma insatisfação com o **horário de funcionamento e sinalização dos espaços** (8%).

AVALIAÇÃO GLOBAL

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

2.4.9. Palácio da Justiça de Santa Cruz da Graciosa

A totalidade dos inquiridos mostra-se muito satisfeita relativamente às instalações (100%) bem como à avaliação global do Tribunal.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

2.4.10. 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** (86%), à **acessibilidade** (71%), ao **conforto do mobiliário** (57%), seguida do **nível do ruído** (29%) e, por último, com a **higiene e limpeza** (14%).

No entanto, salienta-se a satisfação dos inquiridos (86%) com a **segurança face à COVID 19**.

INSTALAÇÕES

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

Relativamente ao ato processual a avaliação dos questionados é extremamente positiva. No entanto, 14% dos inquiridos indicaram insatisfação nos parâmetros **clareza das perguntas efectuadas e linguagem adequada**.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

ATO PROCESSUAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 0% | 0% | 29% | 71% | 0% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 0% | 0% | 14% | 86% | 0% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 0% | 14% | 14% | 71% | 0% |
| Linguagem adequada | 0% | 14% | 0% | 86% | 0% |

A avaliação global é maioritariamente positiva, à exceção da **sinalização dos espaços** que mereceu a insatisfação de 43% dos inquiridos.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 43% | 43% | 14% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 43% | 57% | 0% | 0% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 86% | 14% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 71% | 29% | 0% |

2.4.11. Palácio da Justiça de Santa Cruz das Flores

Verifica-se que a totalidade dos inquiridos está satisfeita com as instalações, não havendo reparos negativos, o mesmo acontecendo com a avaliação global do Tribunal.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |

2.4.12. Palácio da Justiça de Vila do Porto

As instalações de Vila do Porto são avaliadas, na sua globalidade, de forma positiva pelos inquiridos, havendo apenas a registar alguma insatisfação com o **conforto do mobiliário** (10%).

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 60% | 20% | 20% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 70% | 30% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 10% | 60% | 30% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 70% | 20% | 10% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 70% | 30% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 0% | 70% | 30% | 0% |



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

No que diz respeito ao ato processual, a totalidade dos inquiridos mostra-se satisfeita, realçando-se apenas alguma insatisfação quanto ao **tempo de espera** e **simpatia dos magistrados e funcionários** (ambos com 10%).

ATO PROCESSUAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Tempo de espera | 0% | 10% | 50% | 30% | 10% |
| Simpatia dos magistrados e funcionários | 0% | 10% | 70% | 20% | 0% |
| Clareza das perguntas efetuadas | 0% | 0% | 70% | 20% | 10% |
| Linguagem adequada | 0% | 0% | 60% | 20% | 20% |

No geral as opiniões são bastante positivas, havendo apenas a registar o descontentamento de 10% dos inquiridos no que diz respeito à **sinalização dos espaços**.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 70% | 20% | 10% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 10% | 70% | 10% | 10% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 80% | 20% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 70% | 30% | 0% |

2.4.13. Palácio da Justiça de Nordeste

As instalações do Nordeste apesar da maioria dos itens com valores nos 100%, destaca-se como aspeto negativo a **segurança face à COVID 19** com um grau de insatisfação de 9%.

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 9% | 91% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 18% | 82% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 0% | 18% | 82% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 9% | 91% | 0% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 18% | 82% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 9% | 0% | 91% | 0% |

No geral, apesar do número de inquiridos sem opinião (18%), relativamente ao **horário de funcionamento**, 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% | 0% | 9% | 73% | 18% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 9% | 82% | 9% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 9% | 82% | 9% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 14% | 86% | 0% |

2.4.14. Palácio da Justiça de Povoação

As instalações da Povoação são avaliadas de forma bastante positiva pelos inquiridos, havendo apenas a destacar alguma insatisfação (13%) com a **segurança face à COVID 19**.



CONSELHO DE GESTÃO DA COMARCA DOS AÇORES

INSTALAÇÕES

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Limpeza e higiene | 0% | 0% | 13% | 88% | 0% |
| Temperatura e Iluminação | 0% | 0% | 38% | 63% | 0% |
| Conforto do mobiliário | 0% | 0% | 38% | 63% | 0% |
| Nível de ruído | 0% | 0% | 13% | 63% | 25% |
| Acessibilidade | 0% | 0% | 38% | 63% | 0% |
| Segurança face à COVID 19 | 0% | 13% | 13% | 63% | 13% |

As instalações de Povoação são avaliadas, na sua totalidade, de forma bastante positiva, não se registando nenhum grau de insatisfação.

AVALIAÇÃO GLOBAL

| | Muito insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito | Sem opinião |
|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------------|
| Horário de funcionamento | 0% | 0% | 13% | 75% | 13% |
| Sinalização dos espaços | 0% | 0% | 25% | 63% | 13% |
| Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 0% | 0% | 13% | 88% | 0% |
| Opinião global sobre o Tribunal | 0% | 0% | 13% | 75% | 13% |



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"/> | <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"/> |
| | A6. Segurança face à COVID 19 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B) ATO PROCESSUAL (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"/> |
| C) ATENDIMENTO NA SECRETARIA | 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"/> |
| | C5. Distanciamento social face à COVID 19 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D) AVALIAÇÃO GLOBAL | 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. Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | D4. 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 | 0% | 11% | 33% | 44% | 11% | 3% | 2% | 17% | 73% | 5% |
| | A2. Temperatura e Iluminação | 0% | 11% | 22% | 56% | 11% | 3% | 3% | 29% | 63% | 2% |
| | A3. Conforto do mobiliário | 22% | 11% | 33% | 22% | 11% | 2% | 14% | 27% | 49% | 8% |
| | A4. Nível de ruído | 11% | 0% | 44% | 33% | 11% | 0% | 12% | 24% | 59% | 5% |
| | A5. Acessibilidade | 11% | 0% | 22% | 56% | 11% | 3% | 3% | 22% | 69% | 2% |
| | A6. Segurança face à COVID 19 | 11% | 11% | 22% | 44% | 11% | 2% | 0% | 19% | 76% | 3% |
| Ato processual (audiência, inquirição ou outra diligência) | B1. Tempo de espera | 22% | 0% | 22% | 33% | 22% | 3% | 7% | 19% | 63% | 8% |
| | B2. Simpatia dos magistrados e funcionários | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% | 0% | 2% | 12% | 76% | 10% |
| | B3. Clareza das perguntas efetuadas | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% | 0% | 3% | 17% | 63% | 17% |
| | B4. Linguagem adequada | 11% | 0% | 22% | 33% | 33% | 0% | 2% | 15% | 66% | 17% |
| Atendimento na secretaria | C1. Tempo de espera. | 11% | 0% | 22% | 56% | 11% | 0% | 2% | 24% | 69% | 5% |
| | C2. Disponibilidade presencial dos funcionários | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% | 0% | 0% | 14% | 81% | 5% |
| | C3. Empenho em satisfazer as suas necessidades | 11% | 0% | 44% | 33% | 11% | 0% | 0% | 19% | 75% | 7% |
| | C4. Clareza das informações prestadas e confiança nas mesmas | 11% | 0% | 33% | 33% | 22% | 0% | 0% | 15% | 78% | 7% |
| | C5. Distanciamento social face à COVID 19 | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% | 0% | 2% | 15% | 76% | 7% |
| Avaliação global | D1. Horário de funcionamento | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% | 0% | 2% | 14% | 80% | 5% |
| | D2. Sinalização dos espaços | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% | 0% | 0% | 12% | 80% | 8% |
| | D3. Qualidade das medidas tomadas face à COVID 19 | 11% | 11% | 22% | 44% | 11% | 2% | 0% | 10% | 81% | 7% |
| | D4. Opinião global sobre o Tribunal | 11% | 0% | 33% | 44% | 11% | 2% | 0% | 24% | 66% | 8% |

Comprova-se que, através da avaliação global, os inquiridos encontram-se mais satisfeitos em Angra do Heroísmo do que em Ponta Delgada, apesar de algumas percentagens muito idênticas. Em Ponta Delgada os inquiridos mostram-se mais descontentes quanto ao “conforto do mobiliário”, bem como quanto ao “tempo de espera” e “Segurança face à COVID 19”.