

Relatório Executivo da Pesquisa de Opinião – Eleições 2020 – Acre – Brasil

Pesquisa realizada em 15 de novembro de 2020

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório executivo destina-se aos gestores e à alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Acre. Neste contexto, podemos observar os principais resultados da pesquisa de opinião realizada no dia 15 de novembro de 2020, data das eleições municipais, para avaliar o grau de satisfação dos eleitores em relação ao TRE-AC; grau de informação do eleitorado sobre o processo eleitoral; qualidade da prestação dos serviços; e nível de credibilidade da Justiça Eleitoral.

2. METODOLOGIA

A empresa Qualitest Inteligência em Pesquisa foi a responsável pela coleta de dados e elaboração deste relatório.

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas por contato pessoal direto entre entrevistador e entrevistado, ou seja, entrevista face a face. O público-alvo da pesquisa foi considerado cidadãos que votaram no dia 15 de novembro de 2020 (dia das eleições).

A amostragem foi estratificada levando em consideração os municípios sedes das dez zonas eleitorais acreanas. Para o cálculo da amostra levou-se em consideração o total do eleitorado dos municípios sedes do Acre inscritos até o dia 11 de setembro de 2020, ou seja, 561.261 (quinhentos e sessenta e um mil e duzentos e sessenta e um) eleitores, tendo como fonte o site do Tribunal Superior Eleitoral – TSE (Agosto/2020). Portanto, partindo desse universo, considerando uma margem de erro estabelecida de 3,0% para mais ou para menos, e intervalo de confiança fixado em 95%, a amostra foi composta por 1.067 (um mil e sessenta e sete) eleitores.

A seguir, os resultados.

3. RESULTADOS

3.1 Perfil dos entrevistados

Foram realizadas 1.067 entrevistas distribuídas por Zona Eleitoral, conforme tabela 1.

Perfil dos entrevistados: 51,0% foram do sexo feminino e 49,0% do sexo masculino. A idade mínima e máxima foram 16 e 85 anos, respectivamente, com maior frequência na faixa etária de 25 a 34 anos (25,2%). A escolaridade

predominante foi Ensino Médio completo (31,7%). A renda mais comum foi de até 1 salário mínimo (36,6%) e a menor “mais de 10 salários mínimos” (0,9%).

Tabela 1 – Distribuição das entrevistas por Zona Eleitoral

Zona/local	Eleitores	%
1ª ZE: Rio Branco	272	25,5%
2ª ZE: Xapuri	36	3,4%
3ª ZE: Sena Madureira	76	7,1%
4ª ZE: Cruzeiro do Sul	185	17,3%
5ª ZE: Tarauacá	60	5,6%
6ª ZE: Brasileia	33	3,1%
6ª ZE: Epitaciolândia	33	3,1%
7ª ZE: Feijó	41	3,8%
8ª ZE: Senador Guiomard	73	6,8%
9ª ZE: Rio Branco	258	24,2%
Total	1.067	100,0%

3.2 Grau de confiança nas Instituições

A confiança nas instituições foi avaliada, utilizando a escala: 1 – confia totalmente; 2 – confia em parte; 3 – não confia; e 9 – não sabe/não respondeu. A referida escala foi transformada em percentual do grau de confiança, definida da seguinte maneira: confia totalmente (100%); confia em parte (66,7%); não confia (33,7%); e não sabe/não respondeu (sem avaliação). A figura 1 apresenta a média dos percentuais por Instituição e o indicador do planejamento estratégico 2015/2020 - Pqgc - (percentual obtido no quesito grau de confiança da Justiça Eleitoral).

Observa-se que a Instituição Polícia Federal obteve a melhor avaliação (89,6%), a Justiça Eleitoral alcançou a 3ª melhor avaliação (81,4%) e a média geral foi de 72,5%.

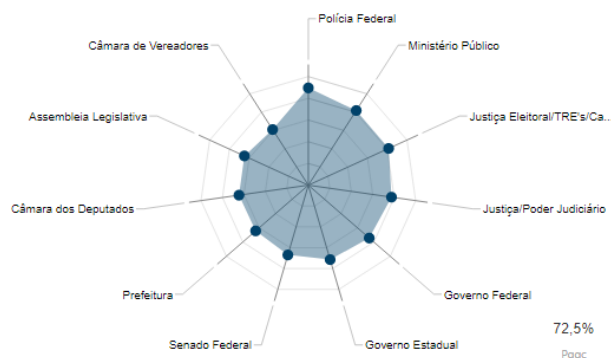


Figura 1: Avaliação das instituições

A figura 2 apresenta o indicador Pqgc (percentual obtido no quesito grau de confiança) por Zona Eleitoral e Geral (81,4%).

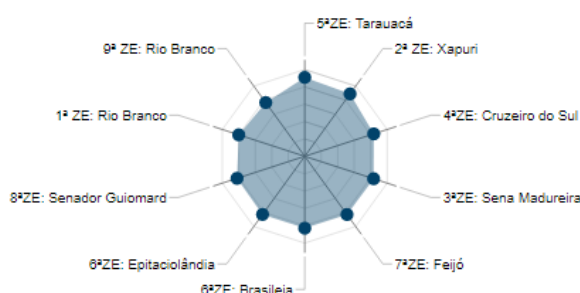


Figura 2: Indicador Pqgc por Zona Eleitoral e Geral

3.3 Imagem da Justiça Eleitoral

Foi perguntado a todos os entrevistados a avaliação geral da Justiça Eleitoral. Das 1.067 pessoas ouvidas, 69,5% avaliaram a Justiça Eleitoral como ótima ou boa e 4,1% declararam ruim ou péssima.

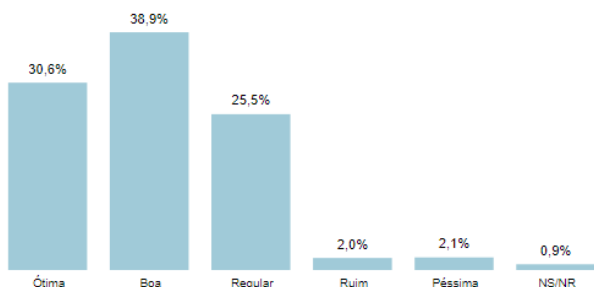


Figura 3: Avaliação geral da Justiça Eleitoral

Quanto a organização e segurança das eleições, realizadas pela Justiça Eleitoral/TRE/Cartórios, 57,3% avaliaram como muito eficiente ou eficiente. 4,3 dos entrevistados, declararam como ineficiente.

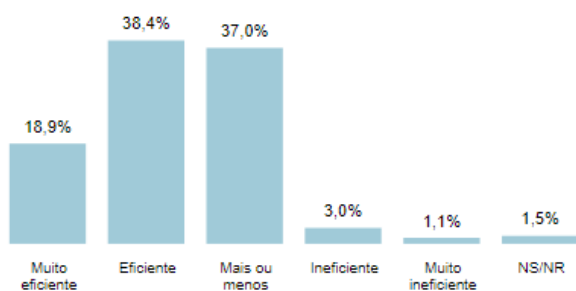


Figura 4: Avaliação da organização das eleições

74,3% dos entrevistados declararam como ótima ou boa a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

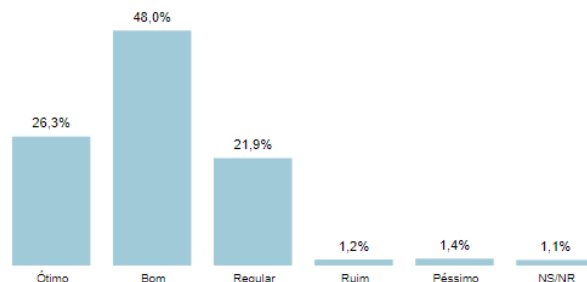


Figura 5: Qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral

Em relação a urna eletrônica: 48,3% dos entrevistados declararam confiar totalmente; 39,0% confiam em parte; 11,2% não confiam; e 1,5% não responderam ou não sabe.

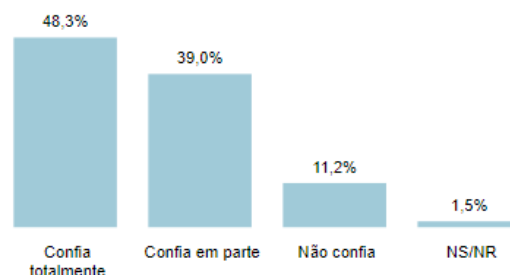


Figura 6: Confiabilidade da urna eletrônica

Quanto ao resultado das eleições: 49,5% declararam confiar totalmente, 40,4% confiam em parte; 8,6% não confiam; e 1,5% não responderam ou não sabe.

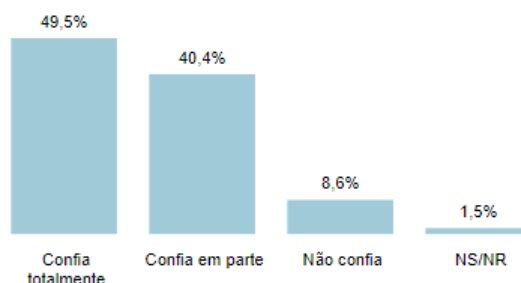


Figura 7: Confiabilidade do resultado das eleições

Quanto a agilidade/rapidez na apuração do resultado das eleições, observa-se que 82,2% dos entrevistados declararam como ótima ou boa e somente 1,5% avaliaram como ruim ou péssima.

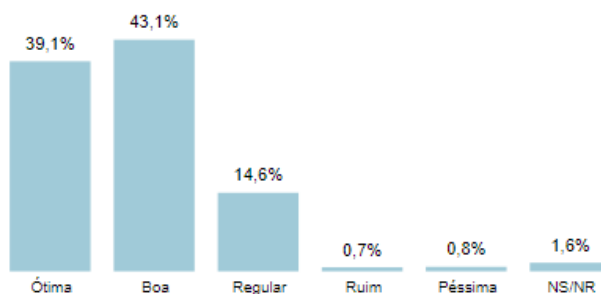


Figura 8: Agilidade/rapidez na apuração dos resultados

54,6% dos entrevistados declararam como ótima ou boa a atuação da justiça eleitoral nos julgamentos relativos à eleição.

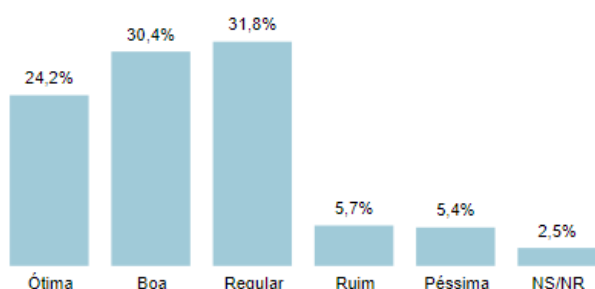


Figura 9: Atuação da Justiça Eleitoral nos julgamentos relativos à eleição

Quanto a orientação aos eleitores por meio de campanhas informativas, programas, ações: 67,6% avaliaram como ótima ou boa e somente 4,3% declararam como ruim ou péssima.

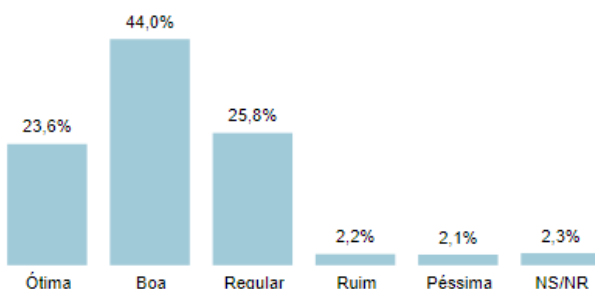


Figura 10: Orientação dos eleitores

Os canais de comunicação (Disque-eleição, Página da internet do TRE, Ouvidoria, Facebook do TER/AC, e E-Título) foram avaliados pelos 1.067 entrevistados.

O resultado por canal de comunicação é divulgado a seguir.

- 82,9% não conhecem o canal de comunicação Disque-Eleição; 16,3% conhecem. Dos que conhecem, 21,3% já utilizaram, sendo que 89,2% avaliaram como ótimo ou bom e 2,7% péssimo;
- 34,9% conhecem o canal de comunicação Página da Internet do TRE/AC. Dos que conhecem, 53,0% já utilizaram, sendo que 83,8% avaliaram como ótimo ou bom e 2,0% ruim ou péssimo;
- 80,4% não conhecem o canal de comunicação Ouvidoria e 19,0% conhecem. Dos que conhecem, 14,8% já utilizaram, sendo que 88,9% avaliaram como ótimo ou bom e 11,1% péssimo;
- 21,0% conhecem o canal de comunicação Facebook do TRE/AC. Dos que conhecem, 26,3% já utilizaram, sendo que 88,1% avaliaram como ótimo ou bom e 3,4% ruim ou péssimo;

- 34,9% conhecem o canal de comunicação Página da Internet do TRE/AC. Dos que conhecem, 53,0% já utilizaram, sendo que 83,8% avaliaram como ótimo ou bom e 2,0% ruim ou péssimo;
- Por fim, 40,4% conhecem o E-Título. Dos que conhecem, 55,0% já utilizaram, sendo que 82,7% avaliaram como ótimo ou bom e 9,3% como ruim ou péssimo.

O indicador do planejamento estratégico 2015/2020, Pqije - percentual da média obtida nos quesitos que compõem a imagem da Justiça Eleitoral -, foi obtido pela transformação das variáveis das figuras 2 a 9, da seguinte forma:

- Se a resposta da variável for na escala de 5 pontos, adota-se a transformação (por exemplo): ótima (100%), boa (80%), regular (60%), ruim (40%), péssima (20%) e não sabe/não respondeu (sem avaliação).
- Se a resposta da variável for na escala de 3 pontos, adota-se a transformação: confia totalmente (100%); confia em parte (66,7%); não confia (33,3%); e não sabe/não respondeu (sem avaliação).

A figura 10 apresenta o indicador Pqije por Zona Eleitoral e a média geral (78,7%).

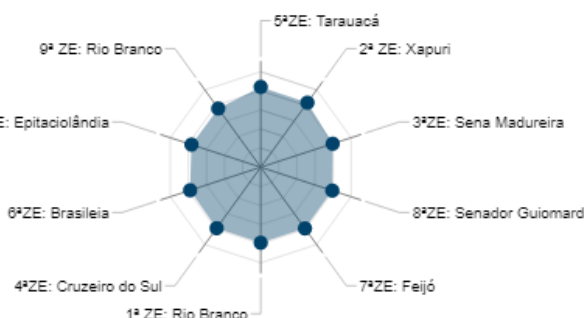


Figura 11: Indicador Pqije por Zona Eleitoral e Geral

3.4 Satisfação do usuário

O indicador do Planejamento Estratégico 2015/2020, Pqsu - percentual da média obtida nos quesitos que compõem a satisfação do usuário - (84,1%), foi obtido utilizando a transformação das variáveis equivalentes ao item a do indicador Pqije.

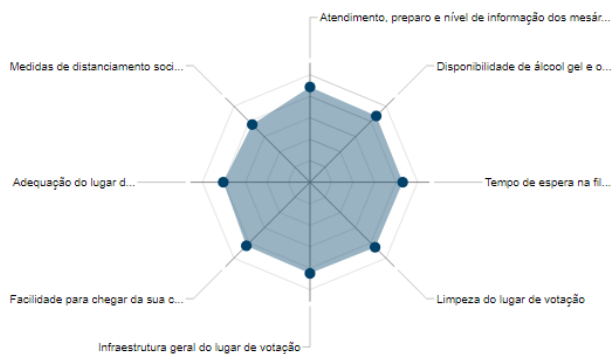


Figura 12: Indicador Pqsu

Os rótulos dos itens que compõem a satisfação do usuário estão detalhados abaixo:

- Tempo de espera na fila para votar
- Atendimento, preparo e nível de informação dos mesários
- Disponibilidade de álcool gel e outros itens de higiene pessoal
- Local de votação
- Limpeza do lugar de votação
- Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados
- Infraestrutura geral do lugar de votação
- Adequação do lugar de votação aos portadores de necessidades especiais
- Medidas de distanciamento social em função da Covid-19

A figura 13 apresenta o indicador Pqsu por Zona Eleitoral e a média geral (84,1%). A 1ª ze: Rio Branco obteve o maior índice, 86,8%, seguido pela 8ª ZE: Senador Guimard e 9ª ZE: Rio Branco.

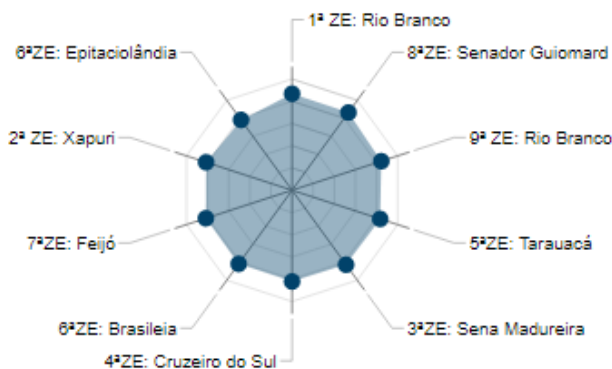


Figura 13: Indicador Pqsu por Zona Eleitoral e Geral

3.5 Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

O indicador do Planejamento Estratégico 2015/2020, Isu - Índice de satisfação do Usuário -, é definido por:

$$ISU = \frac{3.Pqgc + 5.Pqije + 2.Pqsu}{10} \cdot 100$$

A figura 14 apresenta o ISU por cada componente do índice e o geral.

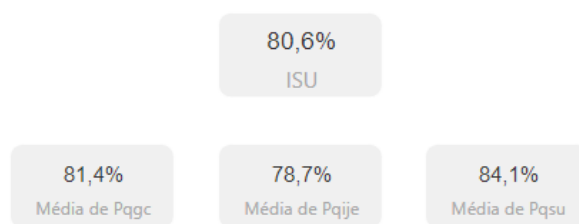


Figura 14: Indicador ISU

A meta definida no Planejamento Estratégico para o ISU no ano de 2020 foi de 80%. O ISU apurado nessa pesquisa foi de 80,6%, ou seja, meta alcançada.

O ISU por Zona Eleitoral e Geral é apresentado na figura 15.

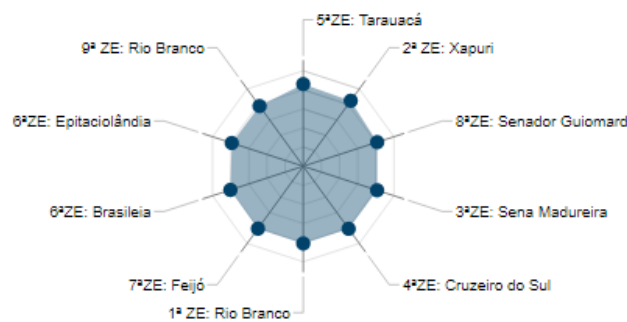


Figura 15: Indicador ISU por Zona Eleitoral e Geral

3.6 Sugestões, pontos fortes e fracos

Das 1.067 pessoas entrevistados, 280 (26,2%) delas forneceram alguma sugestão de melhoria nos serviços prestados pelos Cartórios/TRE/Justiça Eleitoral.

As sugestões mais frequentes foram:

- Melhorar a infraestrutura;
- Melhorar o atendimento;
- Melhorar a organização;
- Tornar o voto impresso;
- Aumentar o número de urnas eletrônicas;
- Aumentar o número de mesários;



- Segurança;
- Agilidade;
- Sinalização; e
- Eleição (voto) online;

4. PRINCIPAIS CONCLUSÕES

A análise dos resultados indica uma satisfação significativa do Índice de Satisfação do Usuário (80,6%). Com esse resultado, a meta estabelecida para o ISU no Planejamento Estratégico 2015/2020 foi alcançada.

Os quesitos que compõem a satisfação do usuário foram bem avaliados, alcançando o Pqsu de 84,1%.

A imagem que o eleitor percebe da Justiça Eleitoral foi a 3ª melhor avaliada entre todas as 11 Instituições Públicas.

A confiabilidade da Justiça Eleitoral foi considerada como ponto forte, avaliada pela: organização das eleições, qualidade dos serviços prestados, agilidade e rapidez na apuração dos resultados da eleição, julgamento dos processos e as campanhas informativas,

A confiabilidade da urna eletrônica e o resultado das eleições são considerados como pontos que precisam ser melhorados.

Os entrevistados declaram uma baixa taxa de conhecimento dos canais de comunicação disponibilizados pelo TRE (Disque-eleição, Página da internet do TRE, Ouvidoria e Pré atendimento no site para tirar o título). O canal com maior conhecimento foi o E-Título.

Esclarecimentos adicionais, podem ser consultados no relatório técnico dessa pesquisa.

TRE-AC/DG/ASPLAN
Tel: (68) 3212-4462
e-mail: asplan@tre-ac.gov.br