

I N S T I T U T O
CONSULTING
DO **BRASIL**
INTELIGÊNCIA EM PESQUISA



15 91265-2474
www.consultingdobrasil.com.br
Av. Conselheiro Nebias, 756
Conj. 2402 - Bloco 21 - Boqueirão
CEP: 11045-002 - Santos/SP

Pesquisa de Satisfação Pública 2024 – Relatório Final
Tribunal Regional Eleitoral do Acre – (TRE/AC)
Instituto Consulting do Brasil – Inteligência em Pesquisa

Copyright ©2024. Este documento pertence ao TRE-AC e contém informações de caráter confidencial. Sua divulgação, cópia não autorizada ou distribuição para pessoas, instituições ou empresas não autorizadas pelo TRE-AC está proibida e viola o caráter do relatório.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias,756, Conj.2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Equipe Instituto Consulting do Brasil – Inteligência em Pesquisa

Coordenadora Geral

Luciane Bombach

Estatístico Responsável

André Luís Alves Costa

Coordenadora de Campo e Qualidade

Raquel Santos Campos

Analista de Sistema

Lais Dala Pozza

3

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias,756, Conj.2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Sumário

1. INTRODUÇÃO	5
2. METODOLOGIA.....	5
3. PLANO AMOSTRAL	6
4. EQUIPE DE CAMPO E COLETA	11
5. CONTROLE DE QUALIDADE	13
6. RESULTADOS.....	14
6.1 Do Perfil do entrevistado	15
6.2 Do lugar de votação	19
6.3 Do exercício do voto	25
6.4 Do grau de confiança na Justiça Eleitoral.....	26
6.5 Imagem da Justiça Eleitoral	27
6.6 Comunicação da Justiça Eleitoral	32
6.7 Da Conscientização Política	35
6.8 Da Missão da Justiça Eleitoral	36
6.9 Da Portal do Voluntário	37
6.10 Índice de Satisfação do Usuário.....	38
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
7.1 Aspectos Positivos.....	40
7.2 Oportunidades de Melhoria	41
ANEXOS.....	43
.....	43

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias,756, Conj.2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

1. INTRODUÇÃO

Este relatório executivo destina-se aos gestores e à alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Acre (TRE-AC), em consonância ao EDITAL Nº 90014 - PRESI/DG/SAOF/COMAP/SLC, PROCESSO SEI n. 0002019-96.2023.6.01.8000 e apresenta os principais resultados da pesquisa de satisfação pública realizada no dia 6 de outubro de 2024, durante o primeiro turno das eleições municipais. A pesquisa foi conduzida pelo Instituto Consulting do Brasil - Inteligência em Pesquisa, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos eleitores em relação aos serviços prestados pelo TRE-AC, o grau de informação do eleitorado sobre o processo eleitoral, a qualidade da prestação dos serviços e o nível de credibilidade da Justiça Eleitoral.

Os principais objetivos desta pesquisa foram: (i) avaliar a satisfação dos eleitores com os serviços do TRE-AC; (ii) identificar a percepção sobre a imagem institucional; (iii) analisar a eficiência da comunicação externa; e (iv) comparar a imagem da Justiça Eleitoral com outros órgãos públicos.

2. METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação pública realizada pelo Instituto Consulting do Brasil no dia 6 de outubro de 2024, durante o primeiro turno das eleições municipais, seguiu uma metodologia rigorosa para garantir a representatividade e a precisão dos resultados.

Trata-se de pesquisa quantitativa com amostragem probabilística estratificada, realizada através de entrevistas pessoais diretas, face a face, com eleitores que acabaram de votar, que considerou o total do eleitorado das nove zonas eleitorais do Acre. Com um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%, aproximadamente 1.200 entrevistas válidas foram realizadas.

A análise dos dados foi conduzida com o software R, aplicando técnicas estatísticas como análise descritiva, bivariada e multivariada para avaliar a representatividade da amostra em termos de distribuição geográfica, demográfica e outras variáveis relevantes. Caso discrepâncias significativas fossem identificadas, técnicas de ponderação estatística seriam aplicadas para ajustar os resultados.

O processo de coleta foi monitorado em tempo real por um sistema de dashboard acessível remotamente, permitindo intervenções imediatas e garantindo a integridade dos dados. Todos os

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

dados, incluindo os originais e corrigidos, foram armazenados em uma plataforma de nuvem segura, assegurando acesso remoto e seguro à contratante.

Ao longo de todo o processo, foram observadas rigorosas exigências éticas. Isso incluiu a garantia de anonimato dos participantes, a proteção dos dados pessoais coletados, o respeito à diversidade de opiniões e a apresentação imparcial dos resultados. Todos os membros da equipe de pesquisa assinaram um termo de confidencialidade, e Termo LGPD e Compliance da empresa, comprometendo-se a não divulgar informações sensíveis ou dados brutos da pesquisa.

Esta abordagem metodológica rigorosa e abrangente visa assegurar que a pesquisa de satisfação forneça ao TRE-AC informações valiosas e confiáveis, contribuindo efetivamente para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população acreana e para o fortalecimento da imagem institucional da Justiça Eleitoral no estado e o fortalecimento da democracia.

3. PLANO AMOSTRAL

Tabela 1 - População

POPULAÇÃO		
Zona Eleitoral	Município	Quantidade de Eleitores
1ª	Rio Branco	137065
2ª	Xapuri	12561
3ª	Sena Madureira	30159
4ª	Cruzeiro do Sul	62168
5ª	Tarauacá	27673
6ª	Brasiléia	30159
7ª	Feijó	22710
8ª	Senador Guiomard	18694
9ª	Rio Branco	133469
Total		474658

Fonte: TRE-AC

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Tabela 2 - Amostra Zona 1 - Rio Branco

Rio Branco	Zona 1	Amostra por escola
INSTITUTO FEDERAL DO ACRE - IFAC	2709	30
ESCOLA GLÓRIA PEREZ	2424	26
ESCOLA BERTA VIEIRA DE ANDRADE	2018	22
COLÉGIO ESTADUAL BARÃO DO RIO BRANCO	2013	22
ESCOLA LEONCIO DE CARVALHO	1950	21
SENAI	1948	21
-OCA RIO BRANCO	1947	21
ESCOLA ROBERTO SANCHES MUBARAC	1891	21
ESCOLA PADRE CARLOS CASAVECCHIA	1787	20
ESCOLA PROFESSORA CLÍCIA GADELHA	1703	18
ESCOLA PIMENTEL GOMES	1692	18
ESCOLA ESTADUAL RAIMUNDO HERMINIO DE MELO	1689	18
ESCOLA ZULEIDE PEREIRA DE SOUZA	1685	18
ESCOLA MOZART DONIZETE	1669	18
ESCOLA LOURIVAL PINHO	1657	17
ESCOLA LINDAURA MARTINS LEITÃO	1596	17
ESCOLA ANTONIA FERNANDES DE FREITAS	1497	16
COLÉGIO LATO SENSU	1371	15
TOTAL		359

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 3 – Amostra Zona 2- Xapuri

Xapuri	Zona 2	Amostra por escola
IFAC - CAMPUS XAPURI	2286	12
COLÉGIO DIVINA PROVIDÊNCIA	1755	12
GINASIO ANTERO SOARES BEZERRA	1554	12
TOTAL		36

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Tabela 4 - Amostra Zona 3 - Sena Madureira

Sena Madureira	Zona 3	Amostra por escola
ESCOLA ESTADUAL ENSINO FUND. INSTITUTO SANTA JULIANA	1501	12
EEEMDJM - ESCOLA EST. DE ENS. MÉDIO DOM JULIO MATTIOLI	1487	12
ESCOLA DE ENSINO FUNDAMENTAL SIQUEIRA DE MENEZES	1424	12
ESCOLA DE ENSINO FUND. GUTEMBERG MODESTO DA COSTA	1341	12
EMR - ESCOLA MESSIAS RODRIGUES	1320	12
ESCOLA WALFREDO GUEDES MONTEIRO	1257	12
TOTAL		72

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 5 - Amostra Zona 4 - Cruzeiro do Sul

Cruzeiro do Sul	Zona 4	Amostra por escola
ESCOLA DOM HENRIQUE RUTH	3351	15
ESCOLA MADRE ADELGUNDES BECKER	2426	12
ESCOLA ANTONIO DE BARROS FREIRE	2194	12
ESCOLA DARCY BEZERRA	2015	12
ESCOLA CRAVEIRO COSTA	1988	12
ESCOLA MARIA LIMA DE SOUZA	1838	12
ESCOLA ABSOLON MOREIRA	1515	12
ESCOLA PADRE DAMIÃO	1510	12
ESCOLA ARTHUR MAIA	1494	12
ESCOLA JOÃO KUBITSCHECK	1476	12
-ESCOLA LUIZ ANTÔNIO MEIRIM PEDREIRA	1463	12
ESCOLA FLODOARDO CABRAL	1417	12
ESCOLA FRANCISCA RITA DE CÁSSIA LIMA PINTO	1192	12
TOTAL		159

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Tabela 6 - Amostra Zona 5 - Tarauacá

Tarauacá	Zona 5	Amostra por escola
ESCOLA DE PRIMEIRO GRAU JOAO RIBEIRO	2372	12
ESCOLA JOSE AUGUSTO DE ARAUJO	2264	12
ESCOLA ROSAURA MOURAO DA ROCHA	2140	12
ESCOLA PLACIDO DE CASTRO	2194	12
ESCOLA TUPANIR GAUDENCIO DA COSTA	1966	12
ESCOLA ESTADUAL INSTITUTO SÃO JOSÉ	1826	12
TOTAL		72

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 7 - Amostra Zona 6 - Brasiléia

Brasiléia	Zona 6	Amostra por escola
ESCOLA MARIA SOCORRO DE SOUZA FROTA	1758	12
ESCOLA FONTENELE DE CASTRO	1753	12
ESCOLA KAIRALA JOSE KAIRALA	1.733	12
ESCOLA ODILON PRATAGI	1709	12
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE BRASILÉIA	1220	12
ESCOLA GETULIO VARGAS	970	12
TOTAL		72

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 8 - Amostra Zona 7 - Feijó

Feijó	Zona 7	Amostra por escola
ESCOLA DE SEGUNDO GRAU JOSE GURGEL RABELO	2783	12
GRUPO ESCOLAR PREF. RAIMUNDO AUGUSTO DE ARAUJO	2260	12
COMPLEXO ESCOLAR NANZIO MAGALHAES	1659	12
ESCOLA VICENTE CELSO BRANDAO	2541	12
ESCOLA DE ENSINO FUNDAMENTAL SEVERINO CORDEIRO	2561	12
TOTAL		60

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Tabela 9 - Amostra Zona 8 - Senador Guiomard

Senador Guiomard	Zona 8	Amostra por escola
COLEGIO 15 DE JUNHO	1941	12
ESCOLA DIVA PEREIRA DE SOUZA	1531	12
ESCOLA BRIGADEIRO EDUARDO GOMES	1399	12
COLEGIO SANTO IZIDORO	1354	12
TOTAL		48

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 10 - Amostra Zona 9 - Rio Branco

Rio Branco	Zona 9	Amostra por escola
FACULDADE UNINORTE	3098	36
ESCOLA PÚBLICA RAIMUNDO GOMES DE OLIVEIRA	2378	27
ESCOLA TANCREDO NEVES	2207	25
ESCOLA HENRIQUE LIMA	2003	23
ESCOLA DOUTOR JOAO AGUIAR	1930	22
ESCOLA PÚBLICA ADALBERTO SENA	1839	20
ESCOLA PÚBLICA ALCIMAR LEITÃO	1709	19
ESCOLA PÚBLICA HELOÍSA MOURÃO MARQUES	1699	19
ESCOLA LOURIVAL SOMBRA	1686	19
ESCOLA FRANCISCO SALGADO FILHO	1660	18
ESCOLA LUIZA BATISTA DE SOUZA	1605	18
SECRETARIA DE EST. DE ASSISTENCIA SOCIAL - FUMBESA	1549	17
COLÉGIO ALTERNATIVO	1465	16
FAMETA	1372	15
ESCOLA AME (ASSOCIAÇÃO MODERNA DE ENSINO)	1343	15
ASSOC. COMERCIAL - ACISA	1161	13
TOTAL		322

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

O Plano amostral obedeceu aos seguintes critérios:

- Priorização dos locais de votação com maior número de eleitores;
- Realização de, no mínimo, 12 entrevistas por local de votação.

4. EQUIPE DE CAMPO E COLETA

O plano de capacitação dos entrevistadores para a pesquisa de satisfação dos eleitores do TRE-AC foi um componente crucial para garantir a qualidade e confiabilidade dos dados coletados. O treinamento abordou os seguintes tópicos principais:

1. Introdução e contextualização: Apresentação dos objetivos da pesquisa, sua importância para o TRE-AC e o papel fundamental dos entrevistadores no processo.
2. Técnicas de abordagem: Instruções detalhadas sobre como abordar os eleitores de maneira respeitosa e profissional, garantindo uma primeira impressão positiva e aumentando a probabilidade de participação.
3. Postura e ética na realização das entrevistas: Orientações sobre a conduta apropriada durante as entrevistas, incluindo a importância da imparcialidade, confidencialidade e respeito à diversidade de opiniões.
4. Metodologia da pesquisa: Explicação sobre o método de amostragem, critérios de seleção dos entrevistados e a importância de seguir rigorosamente o protocolo estabelecido.
5. Uso do aplicativo de coleta de dados: Treinamento prático no uso do aplicativo móvel desenvolvido para a pesquisa, incluindo simulações de entrevistas e resolução de problemas comuns.
6. Conteúdo do questionário: Análise detalhada de cada pergunta do questionário, esclarecendo seu propósito e fornecendo orientações sobre como apresentá-las de forma clara e neutra.
7. Técnicas de entrevista: Instruções sobre como conduzir a entrevista de maneira fluida, manter o engajamento do entrevistado e lidar com situações desafiadoras.
8. Registro preciso das respostas: Orientações sobre a importância da precisão no registro das respostas, incluindo como lidar com respostas ambíguas ou incompletas.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

9. Prevenção de viés: Discussão sobre como evitar influenciar as respostas dos entrevistados, seja através de linguagem corporal, tom de voz ou expressões faciais.
10. Procedimentos de segurança e saúde: Instruções sobre protocolos de segurança pessoal e medidas de proteção à saúde, considerando o contexto da pesquisa durante um evento eleitoral.
11. Controle de qualidade: Explicação dos procedimentos de verificação e controle de qualidade que serão implementados durante a coleta de dados.
12. Simulações e *role-playing*: Exercícios práticos simulando situações reais de entrevista, permitindo aos entrevistadores aplicar as técnicas aprendidas.
13. Esclarecimento de dúvidas: Sessão dedicada a responder perguntas e esclarecer quaisquer dúvidas dos entrevistadores.
14. Avaliação final: Teste de compreensão para assegurar que todos os entrevistadores estão adequadamente preparados para a tarefa.

Este plano de capacitação visou não apenas treinar os entrevistadores nas habilidades técnicas necessárias, mas também sensibilizá-los para a importância de seu papel na coleta de dados precisos e confiáveis.

No que diz respeito ao monitoramento direto das entrevistas, foi admitido um limite de até 10% do total de entrevistas realizadas. Este limite foi estabelecido para garantir um equilíbrio entre a necessidade de supervisão e a manutenção da fluidez e eficiência do processo de coleta de dados. O TRE-AC poderá selecionar aleatoriamente as entrevistas que deseja monitorar, dentro deste limite percentual.

O controle e fiscalização de campo foi realizado por uma equipe especializada de supervisores do Instituto Consulting do Brasil. Estes supervisores foram distribuídos estrategicamente pelas 9 zonas eleitorais do estado, mantendo uma proporção de 1 supervisor para cada 10 entrevistadores.

A supervisão incluiu a verificação aleatória de 30% das entrevistas realizadas por cada entrevistador. Além disso, os supervisores analisarão os padrões de resposta e os tempos de entrevista para identificar quaisquer anomalias que possam indicar problemas na coleta de dados.

Este abrangente sistema de acompanhamento, controle e supervisão visou assegurar a integridade dos dados coletados, mantendo ao tempo a eficiência operacional necessária para concluir a pesquisa no prazo estabelecido. A combinação de monitoramento tecnológico, supervisão humana e análise em tempo real proporciona múltiplas camadas de verificação, garantindo que os resultados da pesquisa sejam confiáveis e representativos da opinião dos eleitores acreanos.

A coleta de dados e o processamento para a pesquisa de satisfação dos eleitores do TRE-AC foram conduzidos com rigor metodológico, garantindo a integridade e confiabilidade dos resultados. Para assegurar uma análise precisa das discrepâncias entre as amostras planejadas e as efetivamente obtidas, foram adotados uma série de procedimentos meticulosos e abrangentes.

5. CONTROLE DE QUALIDADE

O controle de qualidade na pesquisa de satisfação dos eleitores do TRE-AC foi realizado de forma rigorosa e abrangente, garantindo a integridade e confiabilidade dos dados coletados. Este processo é estruturado em múltiplas camadas, abordando desde a fiscalização de campo até a análise detalhada da consistência dos dados.

A fiscalização de campo foi conduzida com extremo rigor, abrangendo 30% do material de cada entrevistador. Esta fiscalização foca em dois aspectos principais: o cuidado na aplicação dos questionários e a adequação das seleções de entrevistados. Para atingir este percentual, foi implementado um sistema de acompanhamento em tempo real, onde os supervisores de campo observaram diretamente a condução de entrevistas e realizarão verificações pós-entrevista com uma amostra dos respondentes.

A crítica de consistência dos dados e preenchimento de campos foi realizada em 100% dos questionários. Este processo foi executado em duas etapas: uma verificação automática em tempo real, realizada pelo próprio aplicativo de coleta de dados, e uma revisão via Plano de Auditoria em R. O sistema automatizado verificou a completude de todos os campos obrigatórios, a consistência lógica entre respostas relacionadas e a validade dos dados inseridos (por exemplo, faixas etárias corretas, códigos de zona eleitoral válidos). Qualquer inconsistência detectada era imediatamente sinalizada para correção pelo entrevistador.

A avaliação de consistência do banco de dados também abrange 100% dos questionários. Esta etapa envolve uma análise mais aprofundada, utilizando técnicas estatísticas avançadas para identificar

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

padrões incomuns, outliers e possíveis erros sistemáticos. Foram aplicados testes de consistência interna, análise de distribuição de respostas e verificação de correlações esperadas entre variáveis. Qualquer anomalia detectada é investigada individualmente, com a possibilidade de retorno ao entrevistador ou ao respondente para esclarecimentos, se necessário.

Os supervisores de campo desempenharam um papel crucial no controle de qualidade, realizando uma análise individual detalhada do trabalho de cada entrevistador

Esta abordagem multifacetada e rigorosa para o controle de qualidade assegurou que os resultados da pesquisa de satisfação dos eleitores do TRE-AC agora apresentados sejam da mais alta confiabilidade e precisão, fornecendo uma base sólida para a tomada de decisões estratégicas e o aprimoramento contínuo dos serviços eleitorais.

6. RESULTADOS

A pesquisa de opinião ouviu 1.200 eleitores em 77 locais de votações distribuídos pelas 9 Zonas Eleitorais do Acre – Brasil. A seguir, apresenta-se o perfil dos entrevistados, bem como, todas as demais informações contempladas no questionário da pesquisa.

Tabela 81 - Distribuição das entrevistas por Zona Eleitoral

Zonas Eleitorais	Amostra Coletadas	Percentual
1ª ZE: Rio Branco	359	29,9%
2ª ZE: Xapuri	36	3,0%
3ª ZE: Sena Madureira	72	6,0%
4ª ZE: Cruzeiro do Sul	159	13,3%
5ª ZE: Tarauacá	72	6,0%
6ª ZE: Brasília	72	6,0%
7ª ZE: Feijó	60	5,0%
8ª ZE: Senador Guiomard	48	4,0%
9ª ZE: Rio Branco	322	26,8%
Total	1200	100,0%

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

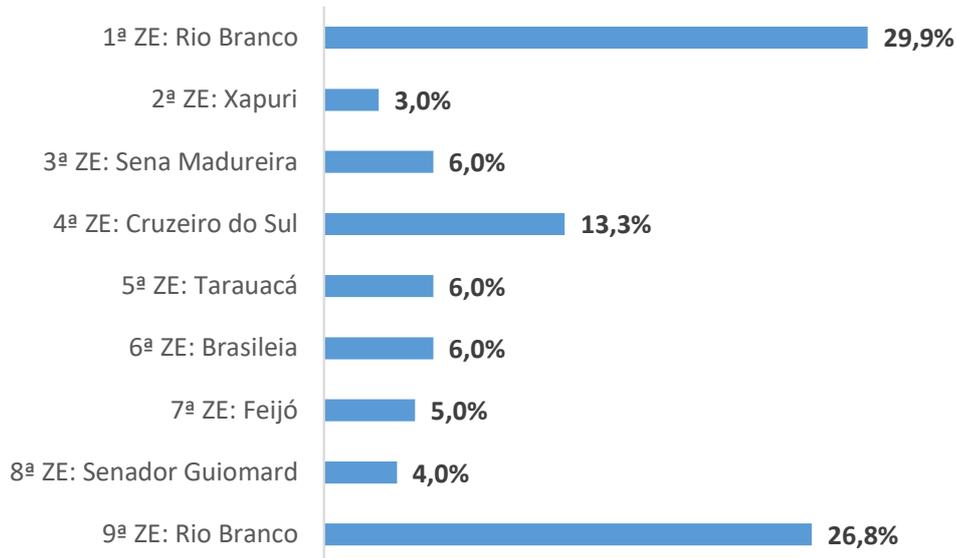
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 1 - Distribuição das entrevistas por Zona Eleitoral



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

6.1 Do Perfil do entrevistado

Foram realizadas 1.200 entrevistas, distribuídas por Zona Eleitoral, conforme tabela 11. O perfil dos entrevistados demonstra que 55,2% dos eleitores entrevistados são do sexo feminino e 44,8% do sexo masculino. A distribuição da faixa etária tem certa homogeneidade entre 25 e 59 anos, com leve preponderância na faixa etária de 45 a 59 anos (23,8%). A escolaridade predominante foi Ensino Médio completo (42,7%), conforme aponta o gráfico 4. A renda mais comum foi de até 1 salário-mínimo (29,7%).

O principal meio de transporte utilizado para chegar aos locais de votação foi carro próprio (29,4%), seguido por a pé (25,3%) e moto (23,8%). O horário principal de chegada no local de votação para exercer o direito de voto, foi no período das 6h às 7h59min (31,9%), seguido das 8h às 9h59min (27,8%). O horário das 14h às 15h teve a menor frequência de votação, com 6,0% de eleitores.

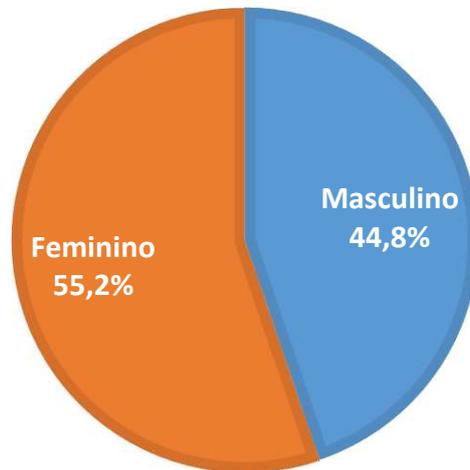
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

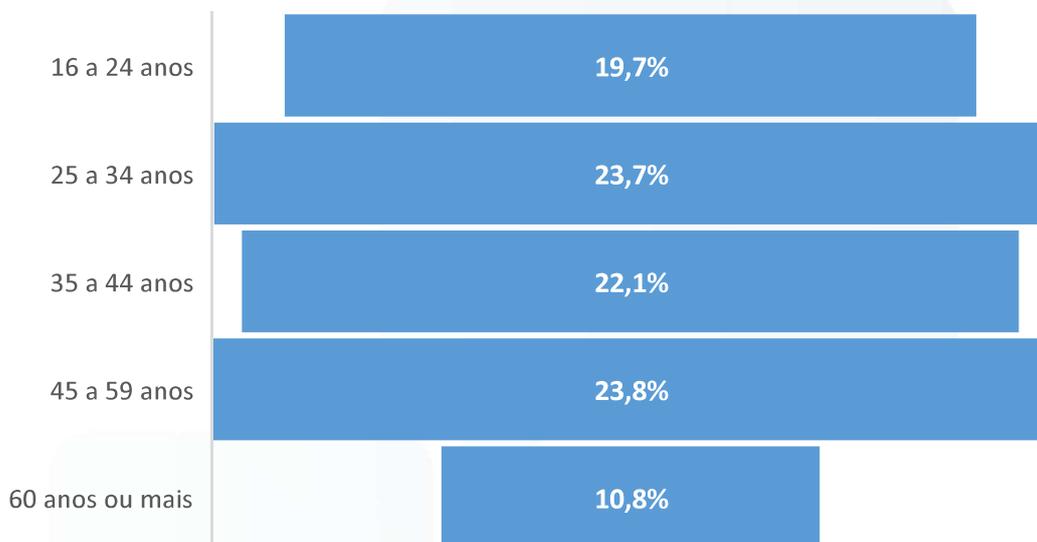
Gráfico 2 - Sexo



16

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Gráfico 3 - Idade



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

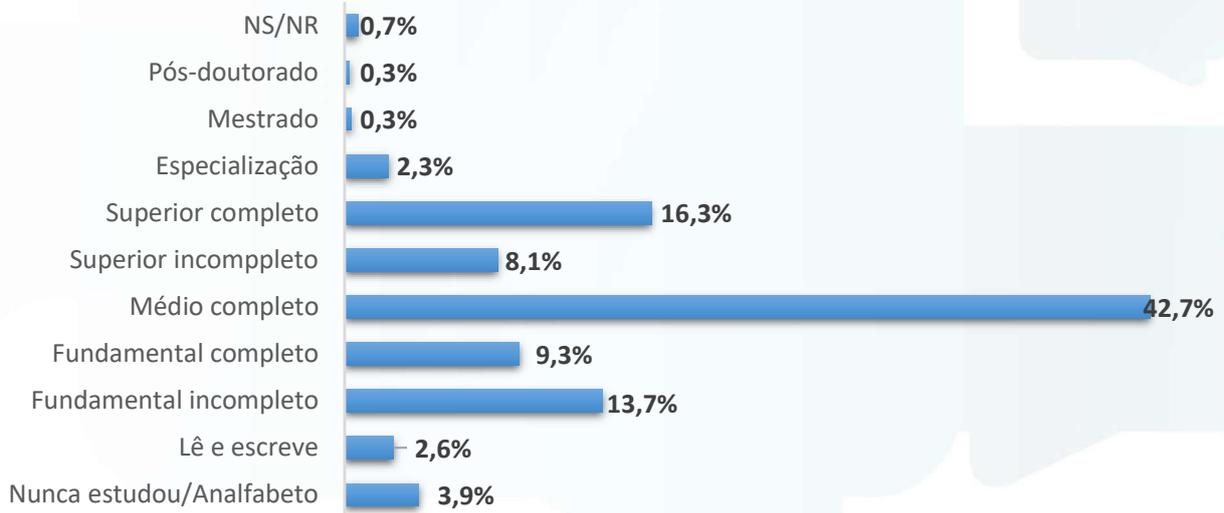
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

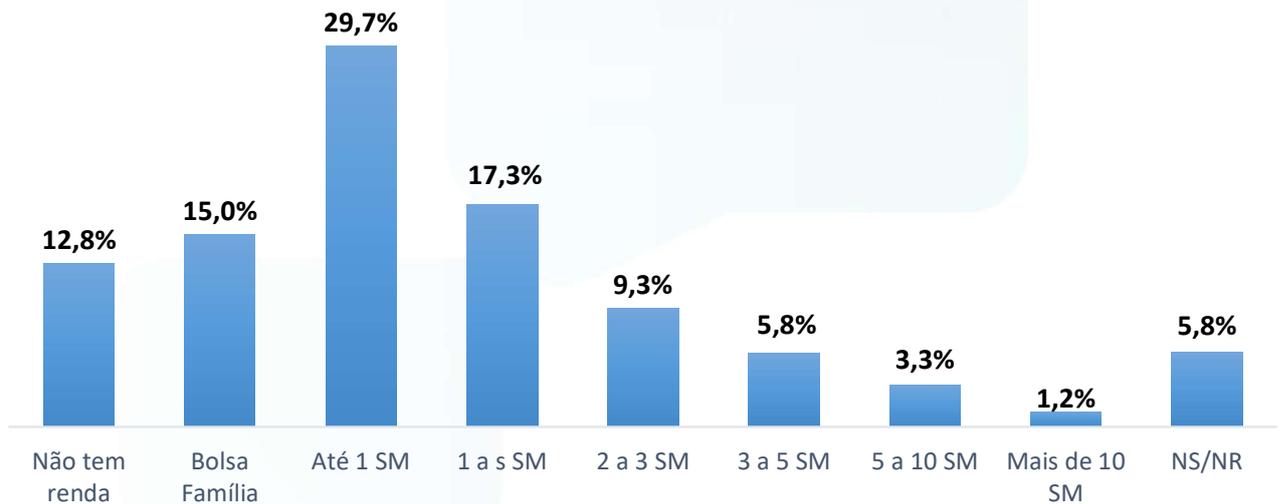
Gráfico 4 - Escolaridade



17

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Gráfico 5 - Renda



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

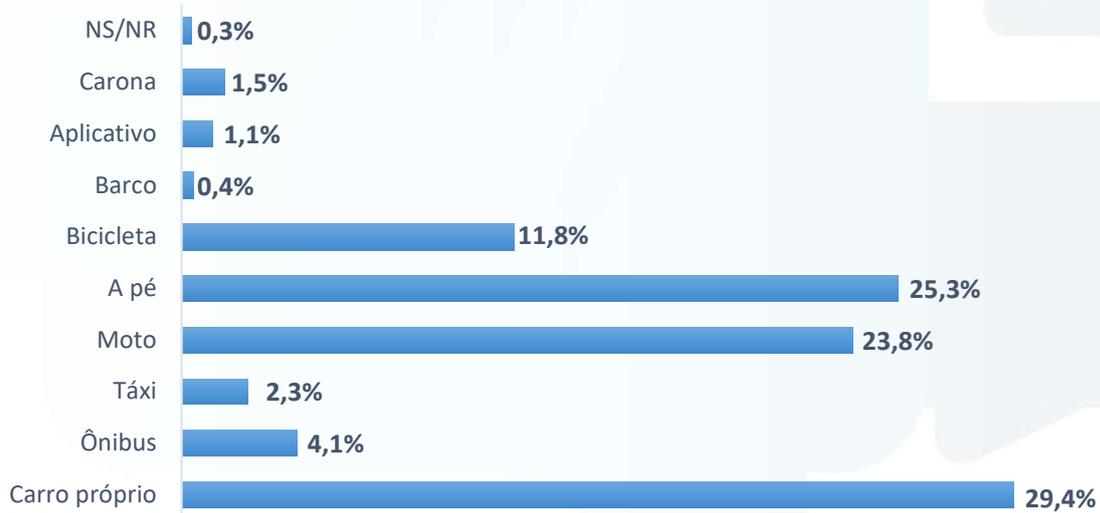
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

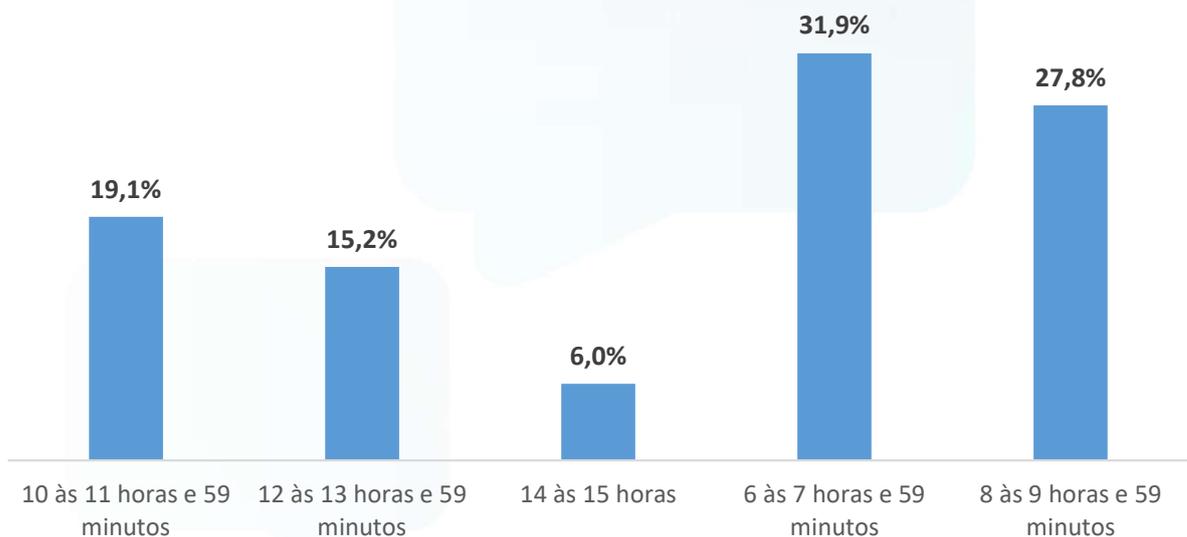
Gráfico 6 - Meio de Transporte



18

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Gráfico 7 - Horário



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

6.2 Do lugar de votação

Os eleitores foram questionados sobre vários quesitos do local de votação, compreendendo o atendimento, tempo de espera, segurança, entre outros, em uma escala entre ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, sendo os resultados obtidos apresentados a seguir.

19

Gráfico 8 - Atendimento recebido



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

O atendimento recebido na seção eleitoral foi considerado bom e ótimo para 95,1% dos entrevistados, demonstrando a qualidade do atendimento das zonas eleitorais do TRE-AC nas eleições 2024.

Quanto à agilidade no atendimento, também foi muito bem avaliada, com 94,2% dos respondentes tendo atribuída classificação ótima ou boa.

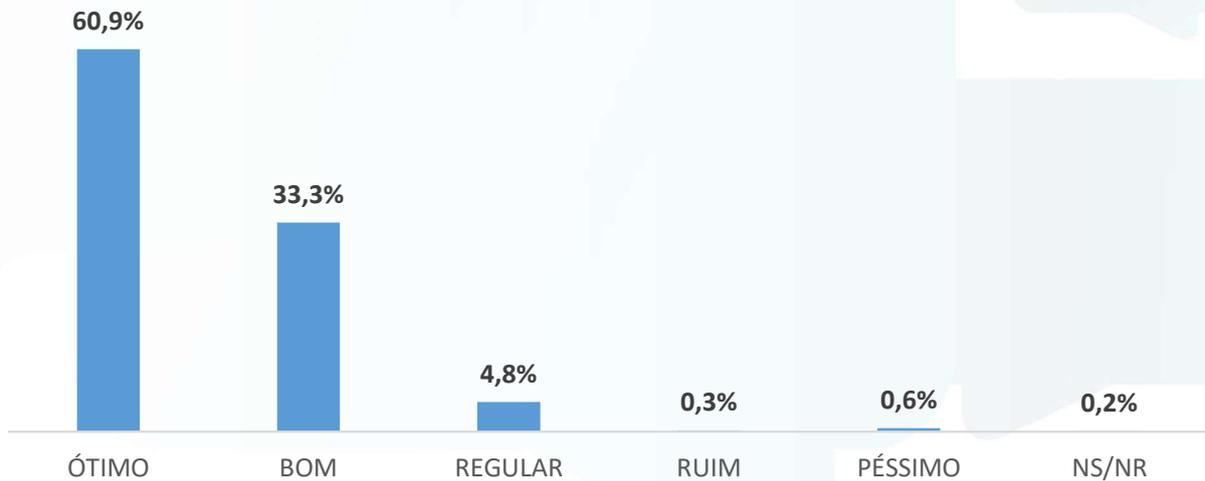
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 9 - Agilidade no atendimento

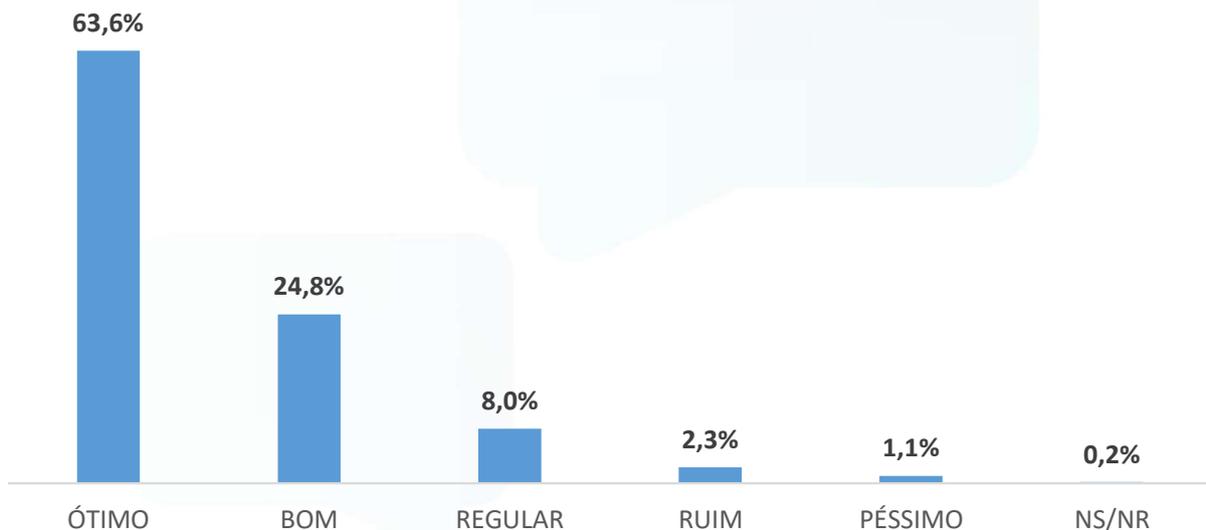


20

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação ao tempo de espera na fila para votar, 88,4% dos eleitores acham o tempo bom ou ótimo, enquanto 8% julgam regular e apenas 3,4% opinaram como ruim ou péssimo.

Gráfico 10 - Tempo de espera



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

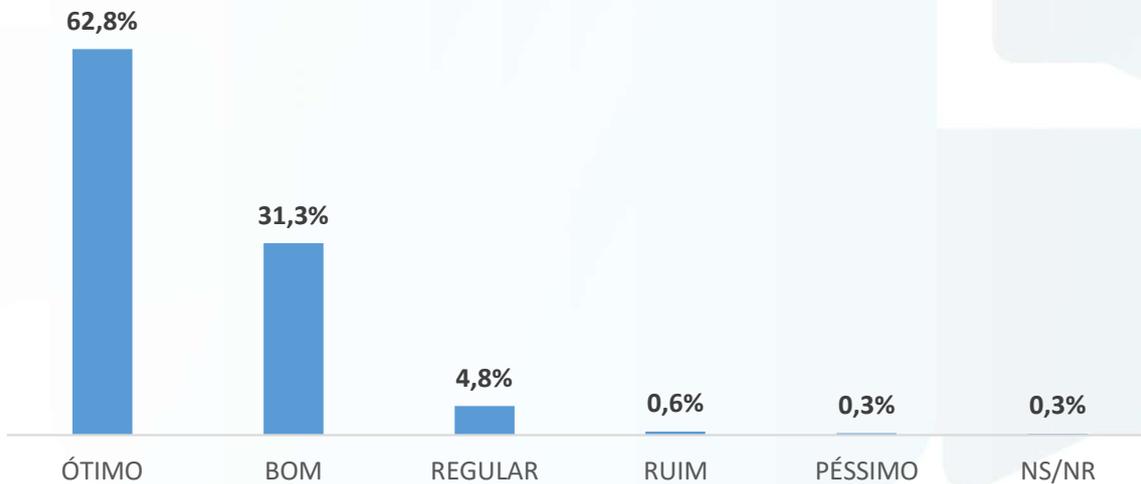
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 11 - Educação e Cordialidade

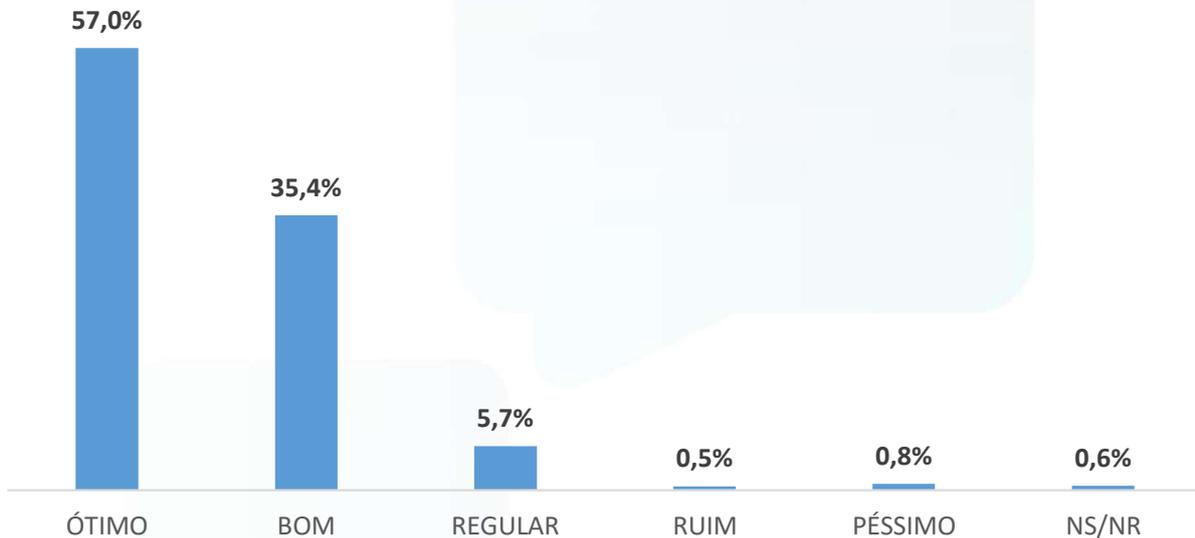


21

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

A educação e cordialidade dos mesários foi positivamente avaliada (boa ou ótima) por 94,1% dos eleitores.

Gráfico 12 - Preparo e nível de informação dos mesários



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação ao preparo e nível de informação, o percentual de bom e ótimo foi 92,4%, com 5,7% dos eleitores achando regular.

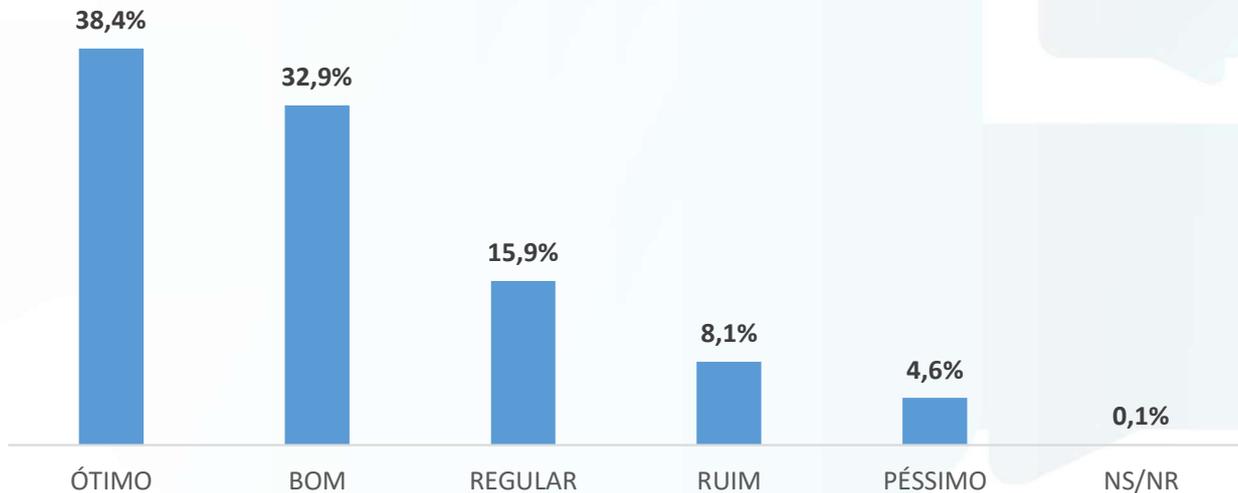
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

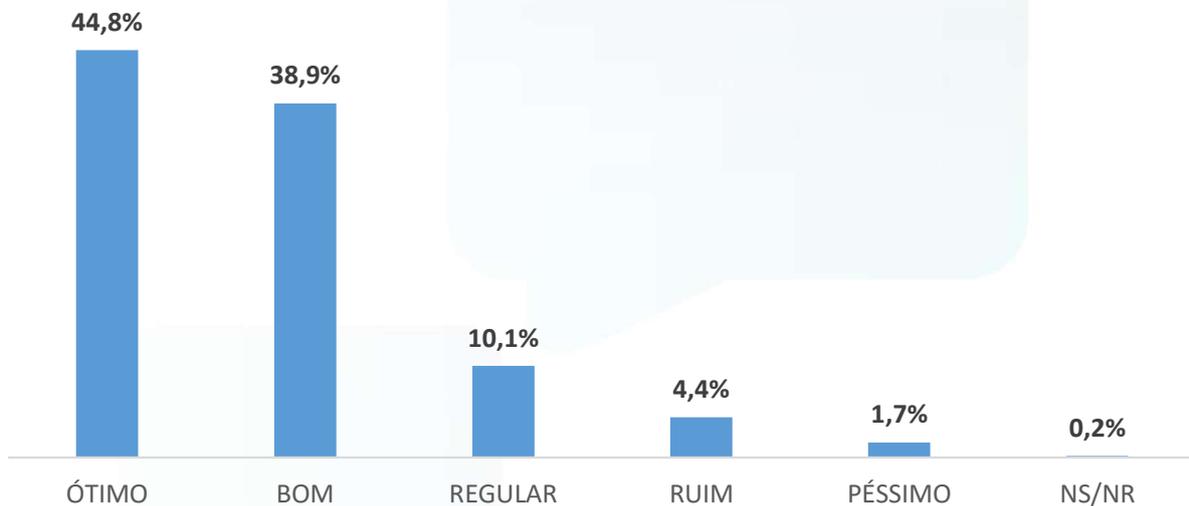
Gráfico 13 - Distância entre sua casa e o lugar de votação



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à distância entre a casa e o local de votação, praticamente 7 em cada 10 eleitores acham a distância boa ou ótima (71,3%), enquanto 15,9% opinaram como regular e 4,7% como ruim ou péssima.

Gráfico 14 - Facilidade para chegar da sua casa até o local de votação



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Já no tocante à facilidade para chegar da casa ao local de votação, 83,7% dos respondentes disseram ser bom ou ótimo essa facilidade.

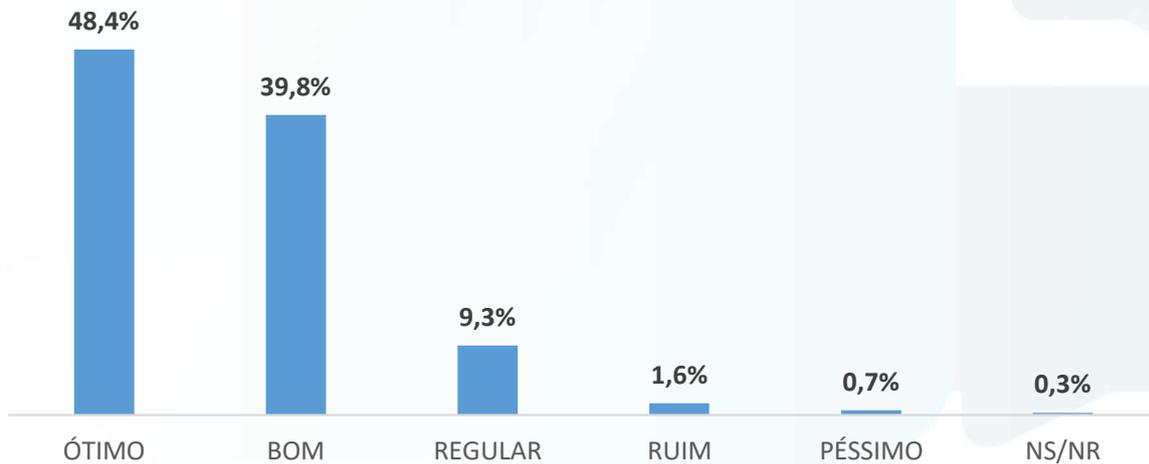
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 15 - Segurança física do lugar de votação

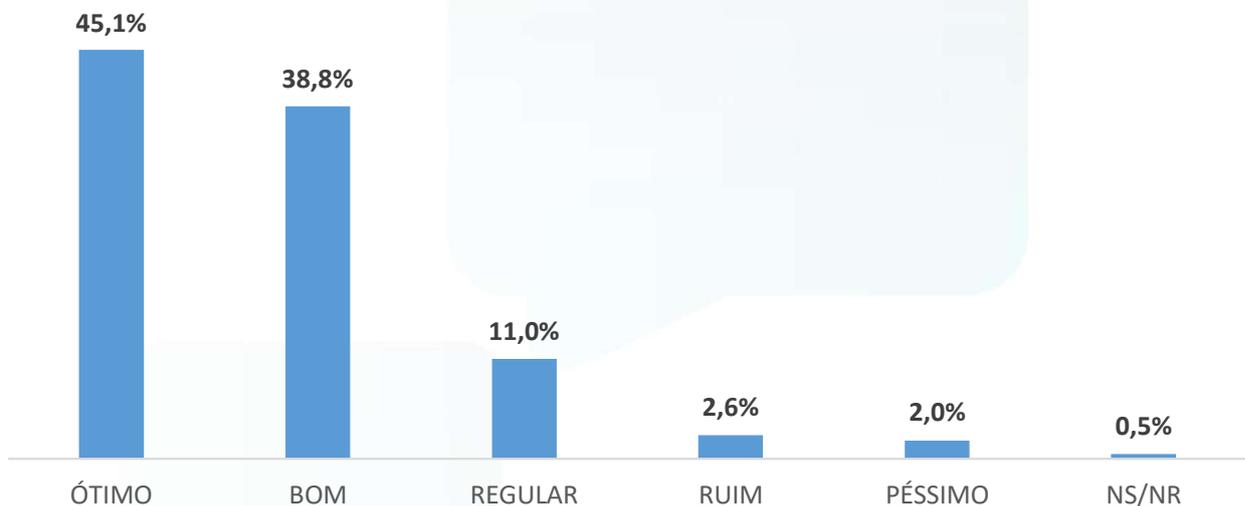


23

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Para 88,2% dos eleitores do estado do Acre, a segurança física do lugar de votação é ótima ou boa, enquanto para 9,3% é considerada regular.

Gráfico 16 – Climatização do lugar de votação



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Quanto à climatização dos locais de votação, 83,9% acham bom ou ótimo, enquanto 11,0% julgam regular, e 4,6% acham ruim ou péssimo.

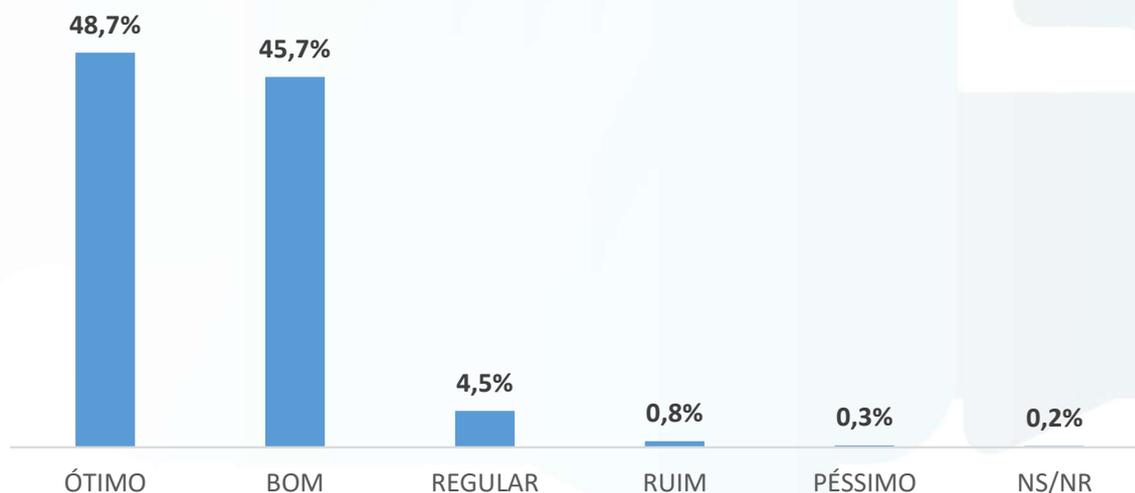
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 17 - Iluminação

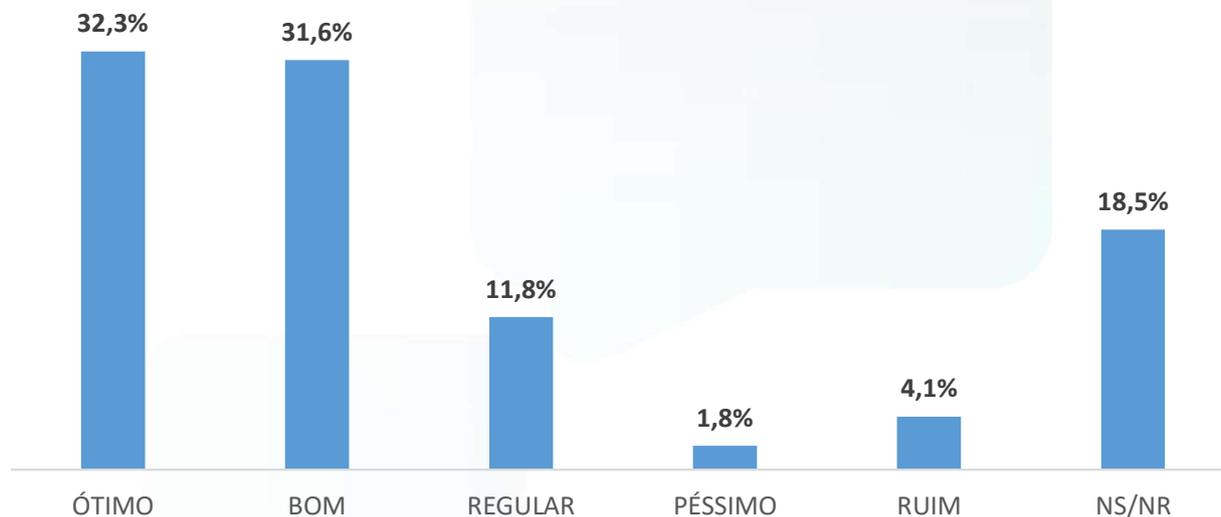


24

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Quanto à iluminação no lugar de votação, 94,4% dos eleitores acreditam ser boa ou ótima, sendo que há uma distribuição homogênea entre ambas as respostas.

Gráfico 18 - Bebedouros



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Já em relação aos bebedouros, 63,9% dos respondentes acham bom ou ótimo sua disponibilização, enquanto 22,6% julgam ruim ou péssimo, e 11,8% como regular.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

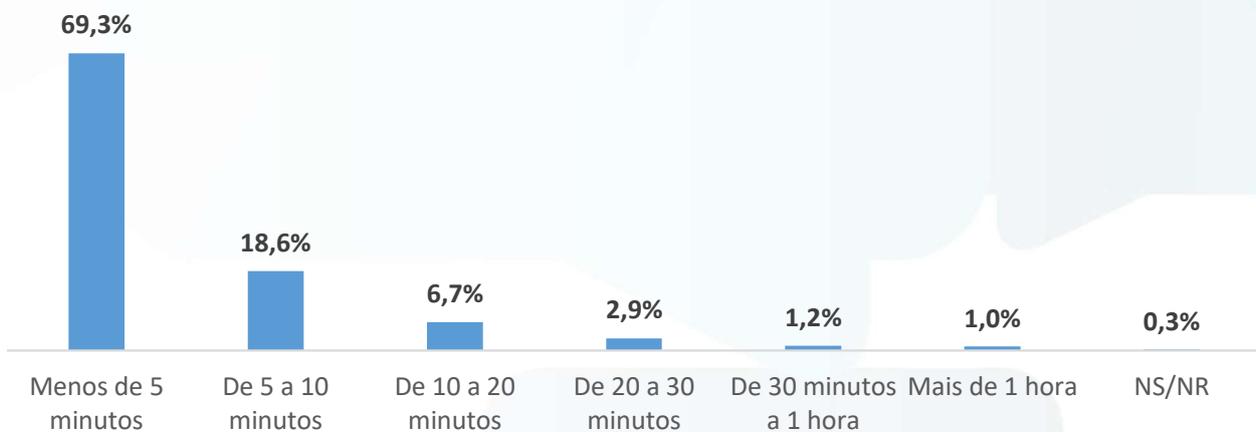
www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

6.3 Do exercício do voto

Em relação ao tempo médio gasto para votar, desde a hora que o eleitor chegou no local de votação até exercer o voto na urna eletrônica, praticamente 7 em cada 10 eleitores (69,3%) disse ter sido abaixo de 5 (cinco) minutos, seguido por 18,6% que levaram entre 5 e 10 minutos. Apenas 1% dos eleitores levaram mais de 1 hora para votar.

Gráfico 19 – Tempo médio de votação



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à importância do voto, a ampla maioria dos eleitores (91,9%) consideram o voto muito importante. Além disso, cerca de 2 a cada 3 eleitores (68,2%) opinaram que o voto deve continuar obrigatório.

Gráfico 20 - Importância do Voto

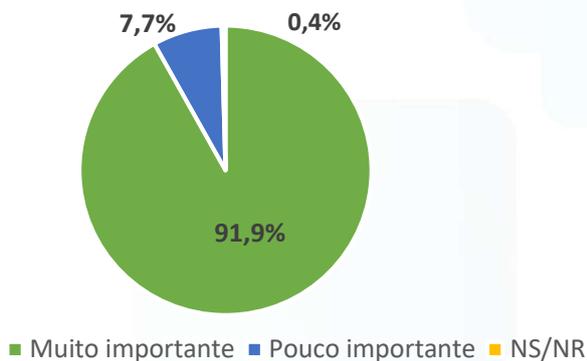


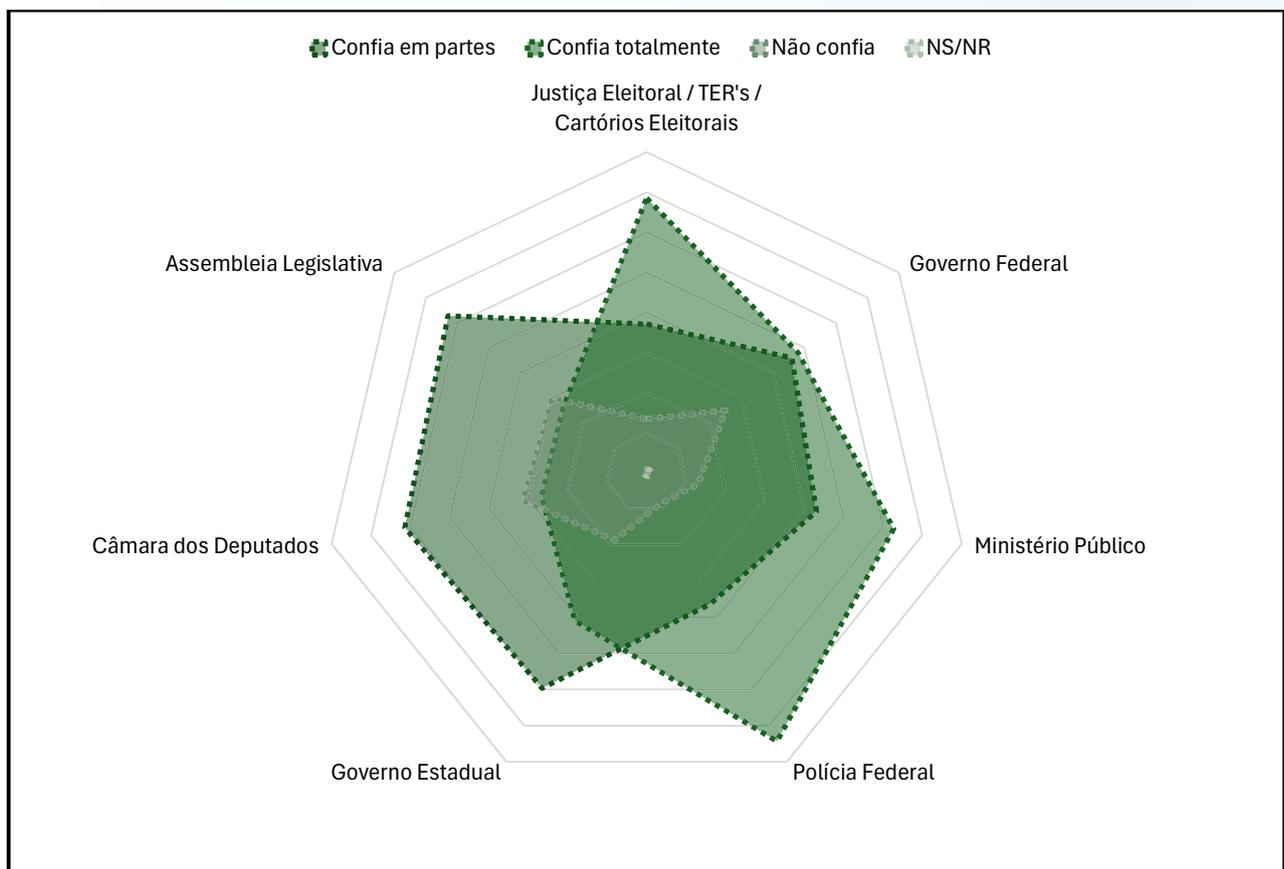
Gráfico 21 - O Voto deveria...



6.4 Do grau de confiança na Justiça Eleitoral

A confiança nas instituições foi avaliada, utilizando a escala: confia totalmente; confia em partes; e não confia. Os resultados do grau de confiança aferidos demonstram que 41,4% dos eleitores confiam totalmente nas instituições, acompanhado de perto por 41,2% que confiam em partes. Não confiam 16,4%. O gráfico 22 apresenta a média dos percentuais por Instituição. Observa-se que a Instituição Polícia Federal obteve a melhor avaliação (62,0%), a Justiça Eleitoral alcançou a 2ª melhor avaliação (57,1%), seguida pelo Ministério Público (52,3%).

Gráfico 22 - Avaliação das Instituições



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

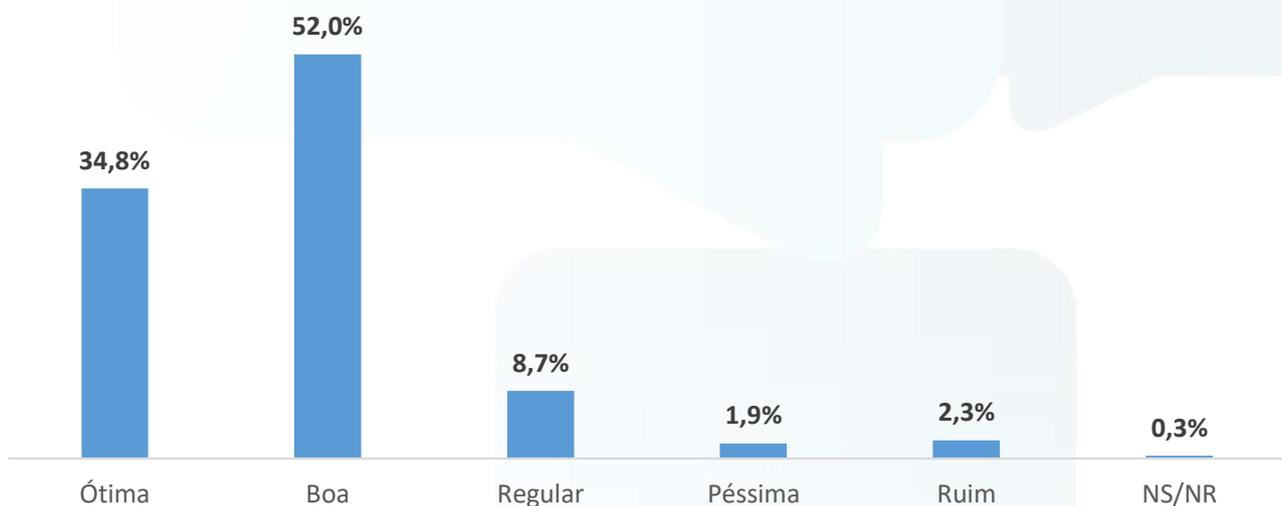
CNPJ 12.078.030/0001-08

6.5 Imagem da Justiça Eleitoral

Foi perguntado aos eleitores a avaliação geral da Justiça Eleitoral. Das 1.200 pessoas ouvidas, 86,8% avaliaram como boa ou ótima, sendo que 52,0% consideram a Justiça Eleitoral como boa, e 34,8% como ótima. Para 8,7% dos eleitores, a Justiça Eleitoral é regular, e apenas 4,2% declararam ruim ou péssima, enquanto 0,3% não souberam ou não quiseram responder.

27

Gráfico 23 - Como avalia a Justiça Eleitoral



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

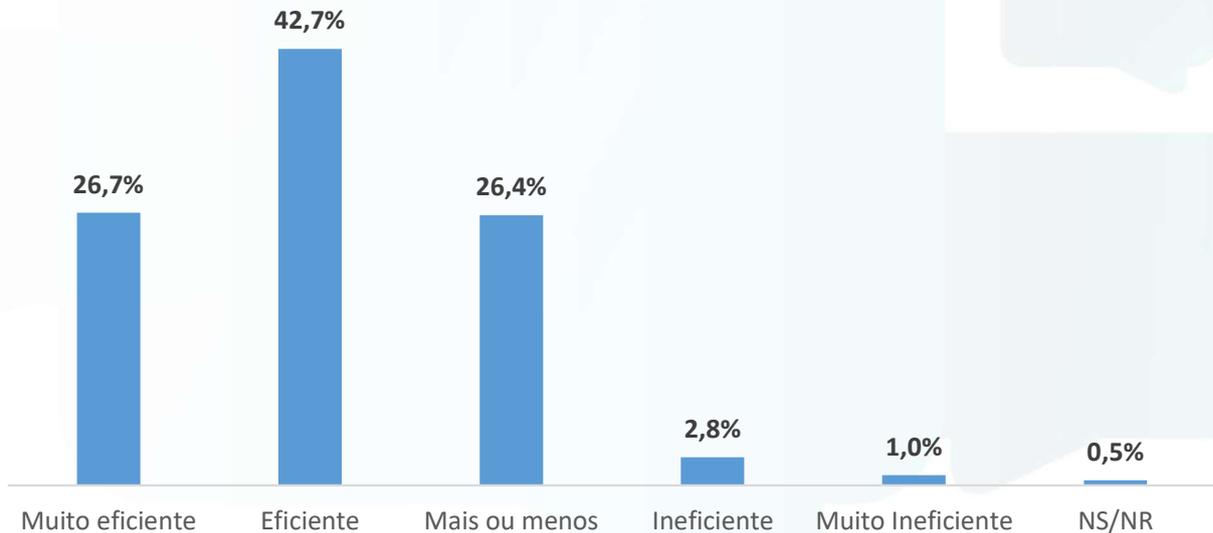
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 24 - Organização e Segurança nas Eleições



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Quanto à organização e segurança das eleições, realizadas pela Justiça Eleitoral/TRE/Cartórios, 42,7% avaliaram como eficiente, 26,7% como muito eficiente, seguido de perto por 26,4% dos eleitores que avaliaram como mais ou menos eficiente. Para 3,8% dos entrevistados, a organização e segurança nas eleições é ineficiente ou muito ineficiente.

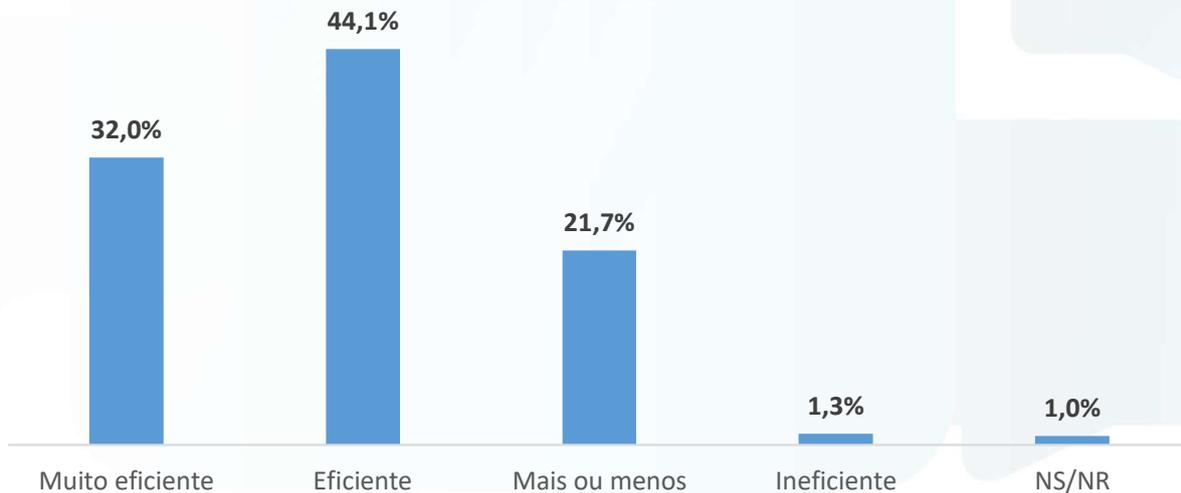
(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

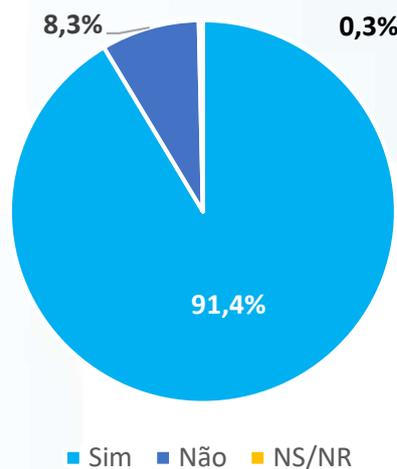
Gráfico 25 - Agilidade/rapidez na Apuração



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à agilidade/rapidez na apuração dos resultados da eleição, 44,1% dos eleitores avaliaram como eficiente, e 32,0% como muito eficiente, índices que somados demonstram que 3 em cada 4 eleitores do Acre julgam ágeis e rápidas a apuração no estado. Apenas 1,3% dos entrevistados avaliam como ineficiente.

Gráfico 26 - A identificação biométrica fortalece a segurança do processo eleitoral?



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

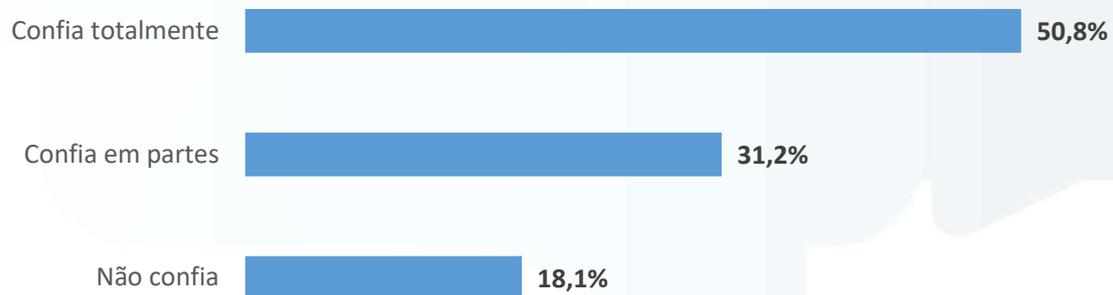
www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Em relação à identificação biométrica fortalecer a segurança do processo eleitoral, 9 em cada 10 eleitores (91,4%) entendem que sim, enquanto 8,3% avaliam que não e apenas 0,3% não sabem ou não quiseram opinar. Os dados demonstram uma aprovação massiva ao uso da tecnologia de biometria como fortalecimento à segurança do processo eleitoral.

30

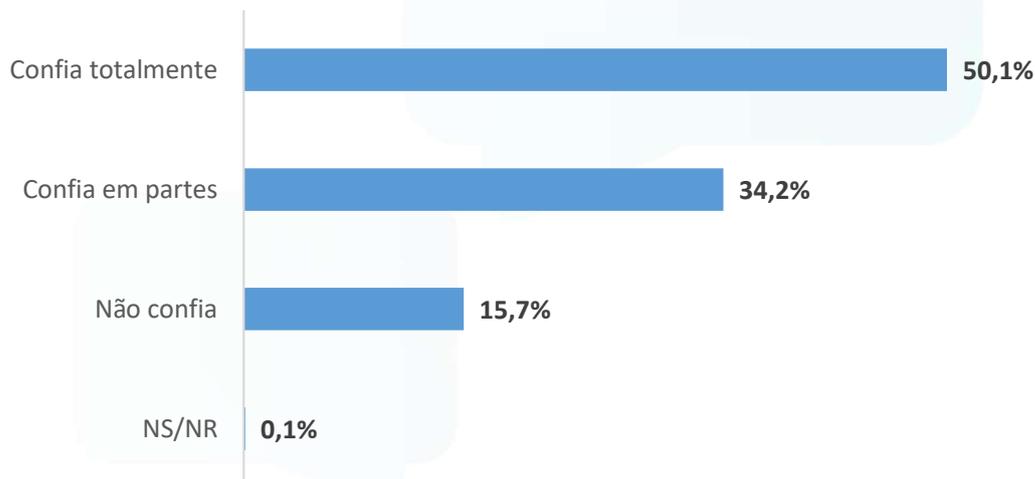
Gráfico 27 - Confiança na Urna Eletrônica



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à confiabilidade da urna eletrônica, mais da metade dos entrevistados (50,8%) confiam totalmente, enquanto 31,2% confiam em partes e 18,1% não confiam.

Gráfico 28 - Confiança no Resultados das Eleições



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

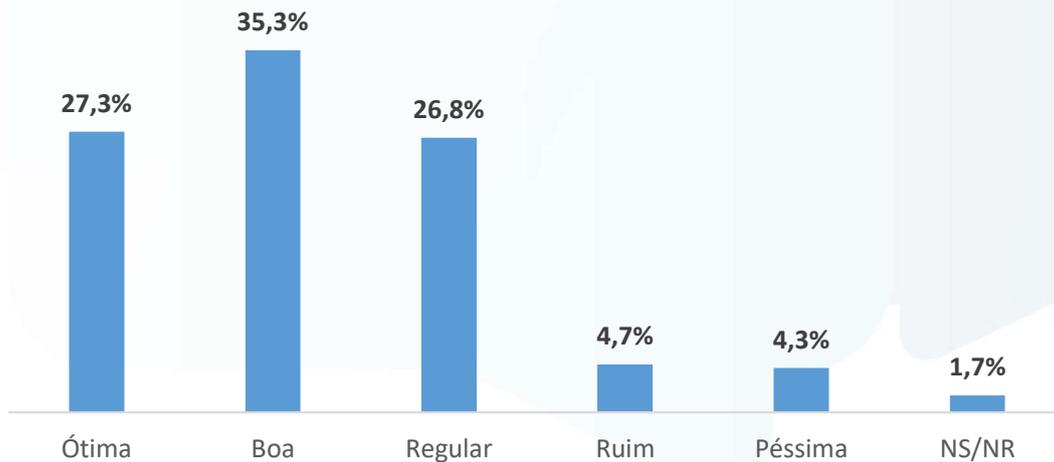
Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Quanto à confiança no resultado das eleições, mais da metade dos eleitores (50,1%) confiam totalmente nos resultados, 34,2% confiam em partes enquanto 15,7% não confiam nos resultados.

Gráfico 29 - Registro de candidaturas...



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à atuação da Justiça Eleitoral face ao registro de candidaturas, cassação de mandatos eletivos, etc., 63,6% dos eleitores avaliaram o desempenho da Justiça eleitoral como ótima ou boa e 26,8% como regular. Para 9% dos entrevistadores, a avaliação é ruim ou péssima.

Gráfico 30 - Confia na Justiça Eleitoral Acreana



32

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Foi perguntado aos eleitores, se consideram a Justiça Eleitoral acreana ágil na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia por meio de um processo eleitoral efetivo, seguro e transparente. Face a esta questão, a maioria dos respondentes, 44,7% responderam que confiam totalmente, seguido por 42,9% que disseram que confiam em partes, enquanto apenas 11% responderam que não cofiam.

6.6 Comunicação da Justiça Eleitoral

Foi solicitado aos eleitores avaliar os canais de comunicação Disque-eleição, Página da internet do TRE-AC, Ouvidoria e Facebook do TRE-AC, desde a escala Likert (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo), como se conhece ou não conhece. Abaixo, seguem os resultados obtidos.

- Em relação Disque-Eleição, 71,9% não conhecem o canal de comunicação, 25,4% conhecem e 2,7% não sabem responder ou não quiseram opinar. Dos que conhecem, 12,1% utilizaram, 46% avaliaram como bom, 43,2% avaliaram como ótimo e 5,4% como regular.

(11) 91265-2474

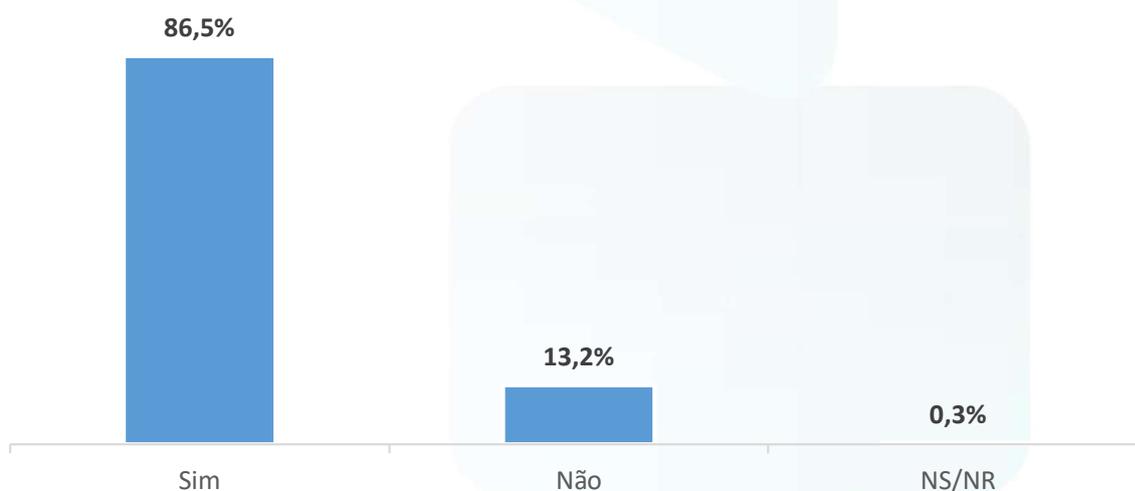
Av. Conselheiro Nebias,756, Conj.2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

- Já em relação à Página da internet do TRE-AC, 47,5% conhecem. Dos que conhecem 54,5% já utilizaram, sendo que 83,6% avaliaram como bom e ótimo, e apenas 3,5% como ruim ou péssimo.
- Quanto ao Canal de comunicação Ouvidoria, 27,4% conhecem. Dos que conhecem, 17,6% utilizaram, sendo que 63,8% avaliaram como ótimo, 31,0% como bom, 9,0% avaliaram como regular e 6,2% avaliaram como ruim ou péssimo.
- Em relação ao Facebook do TRE-AC, 32,5% dos eleitores disseram conhecer. Dos que conhecem 20% utilizaram, sendo que 41,0% avaliaram como ótimo, 49,0% avaliaram como bom e apenas 4,0% como regular.

Gráfico 31 - Documentos para votar



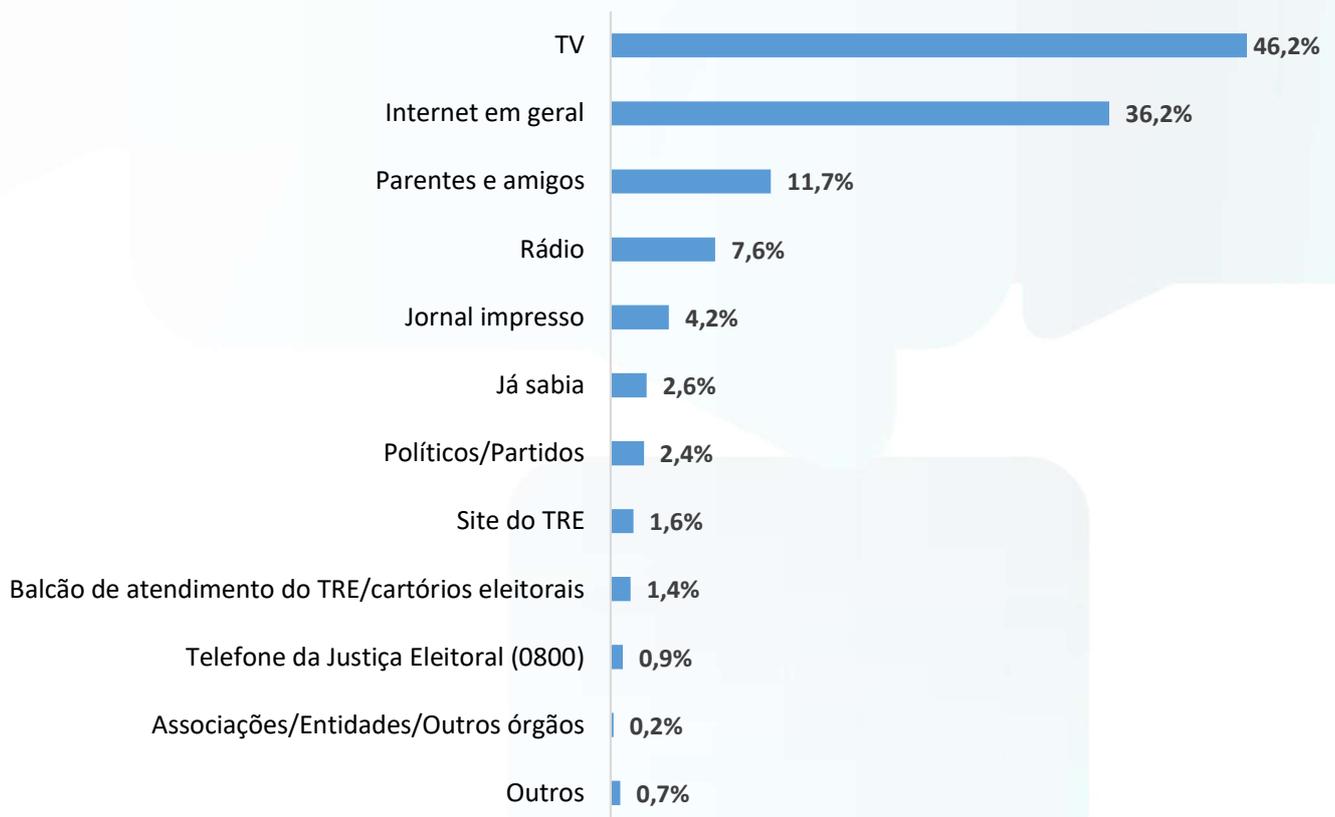
Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Ainda sobre os canais de comunicação, foi avaliado se os eleitores foram informados acerca dos documentos necessários para votar, 86,5% avaliaram que sim, que foram informados; enquanto 13,2% disseram que não foram informados.

Dos que foram informados, quase metade, 46,2% obtiveram a informação a partir da televisão, 36,2% da Internet, 11,7% de parentes e amigos e 7,6% obtiveram a informação a partir de

programas de rádio. Um percentual de 3,9% obteve a informação via TRE-AC, seja por site, balcão de atendimento, cartório eleitoral do TRE-AC, ou telefone da Justiça Eleitoral.

Gráfico 32 - Por quais meios de comunicação o Sr. (a) foi informado (a)?



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Em relação à avaliação das campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral, 58,0% dos eleitores avaliaram as campanhas como boa e 34,5% como ótima, enquanto 3,2% avaliaram como regular. Apenas 4,0% avaliaram como ruim ou péssima.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Gráfico 33 - Campanhas Informativas

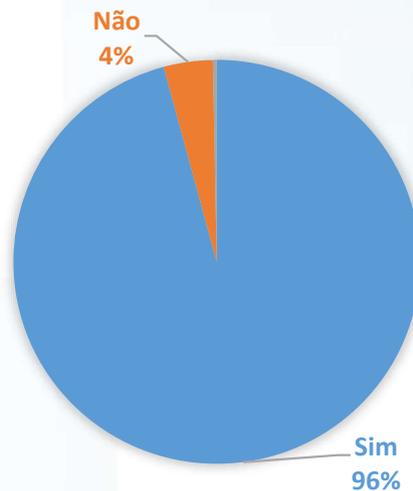


Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

6.7 Da Conscientização Política

Em relação ao nível de conscientização política dos eleitores, 95,8% afirmaram se informar acerca do comportamento social e das propostas políticas apresentados pelos candidatos antes de escolher em quem votar.

Gráfico 34 - Se informa sobre comportamento social e proposta política dos candidatos?



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

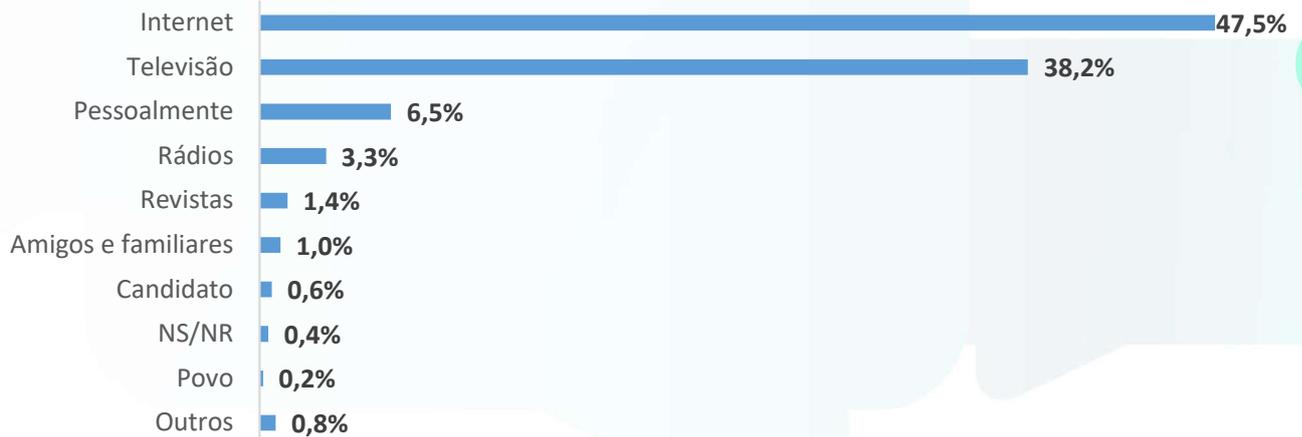
Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

O principal meio de comunicação de informação dos eleitores são a internet (47,5%), seguido pela televisão (38,2%). O próprio candidato aparece com apenas 0,6%.

Gráfico 35 - Por qual meio de comunicação o(a) Sr.(a) obtém essas informações?



36

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

6.8 Da Missão da Justiça Eleitoral

Sobre a missão da Justiça Eleitoral, 26,8% consideram que é para garantir o exercício da cidadania, seguido de perto por 26,0% que disseram que é realizar eleições. Em terceiro lugar, com 23,5%, para garantir a legitimidade do processo eleitoral, demonstrando a relevância da missão da Justiça Eleitoral no ideário da consciência da democracia do cidadão acreano.

Gráfico 36 - Qual a razão de existir a Justiça Eleitoral?



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
 Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

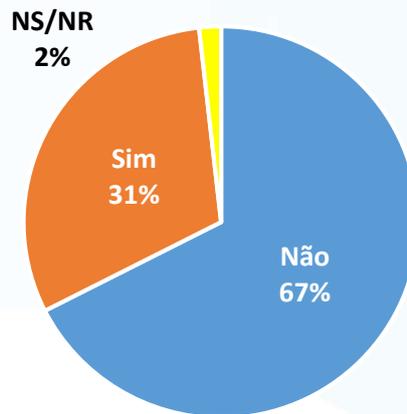
CNPJ 12.078.030/0001-08

6.9 Da Portal do Voluntário

Praticamente 2 em cada 3 eleitores (67,6%) não conhecem nem ouviram falar do Portal do Voluntário.

Gráfico 37 - Conhece ou ouviu falar do Portal do Voluntário?

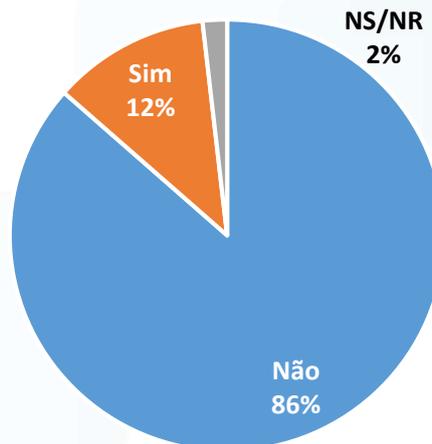
37



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Do total de entrevistados, 86,5% não tem interesse em atuar como voluntário, face a 11,7% que demonstraram interesse.

Gráfico 38 - Tem interesse em atuar como voluntário nas próximas eleições?



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

6.10 Índice de Satisfação do Usuário

Sobre o índice de satisfação do usuário (ISU), o resultado o resultado foi obtido por meio do banco de dados coletado e do cálculo realizado a partir da fórmula: $ISU = [((Pqgc * 3) + (Pqije * 5) + (Pqsu * 2)) / 10 \times 100]$ disponibilizada pelo TRE-AC.

38

Abaixo, tabelas com os percentuais de cada um dos itens que foram utilizados para encontrar o ISU:

Tabela 12 - Pqgc

Pqgc: percentual obtido no quesito grau de confiança	
Descrição	Percentual
Grau de confiança - Avaliação das Instituições	86,8%

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

Tabela 93 - Pqsu

Pqije: percentual da média obtida nos quesitos abaixo que compõem a imagem da Justiça Eleitoral	
Descrição	Percentual
Avaliação da Justiça Eleitoral	86,8
Organização das eleições por parte da Justiça Eleitoral	69,4
Qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	95,1
Confiança na urna eletrônica	82,0
Confiança nos resultados das eleições	84,3
Agilidade/rapidez na apuração dos resultados das eleições	94,2
Atuação da Justiça Eleitoral quanto ao julgamento dos processos relativos às eleições	91,4
Avaliação das campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral	92,5
Percentual médio	87,0

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

Tabela 14 - Pqsu

Pqsu: percentual da média obtida nos quesitos que compõem a satisfação do usuário Descrição	
Descrição	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	95,1
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	94,2
Tempo de espera na fila para votar	88,4
Educação e cordialidade dos mesários	94,1
Preparo e nível de informação dos mesários	92,4
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	71,3
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	83,7
Segurança física do lugar de votação	88,2
Climatização do lugar de votação	83,9
Iluminação do lugar de votação	94,4
Bebedouros existentes no lugar de votação	63,9
Percentual médio	86,3

Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

De acordo com os dados obtidos acima, fizemos o cálculo a partir da fórmula do ISU, e obtivemos o seguinte resultado:

$$ISU = [((Pqgc * 3) + (Pgije * 5) + (Pqsu * 2)) / 10] \times 100$$

$$ISU = [((86,8\% * 3) + (87\% * 5) + (86,3\% * 2)) / 10] \times 100$$

$$ISU = [(2,6 + 4,4 + 1,7) / 10] \times 100$$

$$ISU = [8,7/10] \times 100$$

$$ISU = 0,87 \times 100$$

$$ISU = 87,00\% \text{ ou } 87\%$$

Sendo o **Índice de Satisfação do Usuário (ISU)**, em 2024 o percentual de **87%**.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

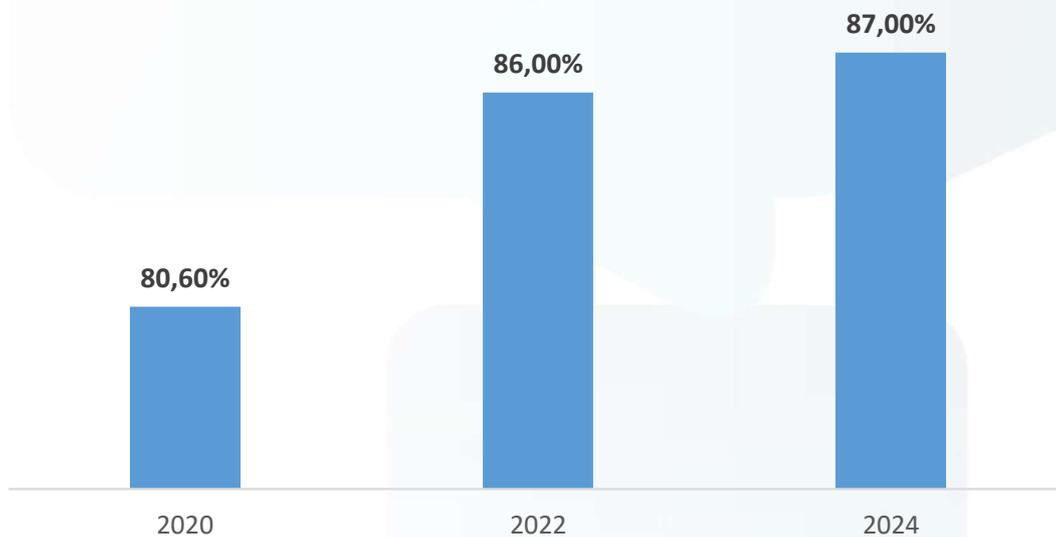
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1 Aspectos Positivos

A análise dos resultados indica uma satisfação significativa do índice de satisfação do usuário (87%). Com esse resultado temos um aumento crescente no nível de satisfação ao longo dos anos.

40

Gráfico 39 - Análise comparativa da satisfação do usuário



Elaboração: Instituto Consulting do Brasil

A Justiça Eleitoral, TRE-AC e Cartórios Eleitorais são consideradas confiáveis por aproximadamente 9 em cada 10 eleitores.

O atendimento recebido na seção eleitoral (95,2%), a agilidade no atendimento e iluminação no local de votação (94,3%) e a educação e cordialidade dos mesários são pontos de destaque do lugar de votação.

A ampla maioria dos eleitores (87,9%) reconhece a agilidade de votar nas eleições municipais no estado do Acre em 2024, da mesma forma que praticamente a totalidade desses eleitores (99,6%) consideram o voto muito importante.

(11) 91265-2474

Av. Conselheiro Nebias, 756, Conj. 2402 bloco 21
Boqueirão, CEP. 11045-002, Santos - SP

www.consultingdobrasil.com.br

CNPJ 12.078.030/0001-08

É opinião da maioria, pouco mais de 2 a cada 3 eleitores (68,2%), que o voto continue sendo obrigatório, sendo que para a ampla maioria (91,4%) a identificação biométrica fortalece a segurança do processo eleitoral.

É possível afirmar que os 8 em 10 eleitores acreanos confiam nas urnas eletrônicas (81,9%), sendo que pouco mais desse percentual, 84,3% confiam nos resultados das eleições.

Quanto ao papel do próprio cidadão, a ampla maioria afirma acompanhar o comportamento social e as propostas políticas apresentados pelos candidatos antes de escolher em quem votar (95,6%), principalmente pela internet (47,5%) e pela TV (38,2%).

Por fim, quanto ao papel da Justiça Eleitoral, garantir o exercício da cidadania foi item mais citado (26,8%), seguido pela própria realização das eleições (26,0%) e pela garantia da legitimidade do processo eleitoral (23,5%), demonstrando a crença do cidadão acreano no Poder Judiciário e sua responsabilidade por organizar, supervisionar e conduzir os processos eleitorais a fim de garantir a lisura, transparência e legitimidade das eleições, isto é, a democracia.

7.2 Oportunidades de Melhoria

Apesar dos resultados amplamente positivos evidenciados na pesquisa de satisfação dos eleitores do TRE-AC nas eleições de 2024, algumas áreas foram identificadas como necessitando de melhorias significativas.

Primeiramente, destaca-se a necessidade de aumentar a visibilidade e eficácia dos canais de comunicação, como o Portal do Voluntário e o Disque-Eleição. Muitos eleitores não estão cientes da existência ou da utilidade desses recursos, o que limita sua capacidade de engajamento e acesso a informações essenciais sobre o processo eleitoral. Para enfrentar esse desafio, o TRE-AC deve investir em campanhas de divulgação mais robustas e acessíveis, utilizando múltiplas plataformas de comunicação para alcançar uma audiência mais ampla.

Além disso, a infraestrutura dos locais de votação foi apontada como uma área crítica que requer atenção. A climatização dos ambientes e a disponibilidade de bebedouros receberam avaliações menos favoráveis, com muitos eleitores classificando esses aspectos como regulares ou

insatisfatórios. Melhorar as condições físicas dos locais de votação não apenas aumentaria o conforto dos eleitores, mas também demonstraria um compromisso com a qualidade do serviço prestado. Investir em melhorias estruturais, como sistemas de ar-condicionado eficientes e acesso adequado a água potável, pode significativamente elevar a experiência geral de votação.

A segurança física nos locais de votação, embora tenha recebido avaliações geralmente positivas, também foi identificada como uma área com potencial para melhorias. Reforçar as medidas de segurança pode ajudar a garantir que todos os eleitores se sintam seguros e protegidos ao exercerem seu direito de voto. Isso pode incluir a presença aumentada de pessoal de segurança treinado e a implementação de tecnologias adicionais de monitoramento.

Por fim, o TRE-AC deve considerar a implementação de um sistema de feedback contínuo com os eleitores, permitindo que eles expressem suas preocupações e sugestões em tempo real. Este feedback pode servir como uma ferramenta valiosa para identificar problemas emergentes e responder de forma proativa. Ao abordar essas áreas de melhoria, o TRE-AC não apenas aumentará a satisfação dos eleitores, mas também fortalecerá a confiança pública na integridade e eficácia do processo eleitoral, consolidando sua imagem como uma instituição comprometida com a excelência e a transparência.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO

PERGUNTA SELETIVA

1. O (A) Sr.(a) já votou hoje? () Sim () Não
(se a resposta for não, a pesquisa não deverá ser realizada)

GRUPO 1 – DO PERFIL DO ENTREVISTADO

2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Qual a sua idade? _____ anos
4. Escolaridade:
- () Nunca estudou / Analfabeto
 - () Lê e escreve
 - () Fundamental incompleto
 - () Fundamental completo
 - () Médio completo
 - () Superior incompleto
 - () Superior completo
 - () Especialização
 - () Mestrado
 - () Doutorado
 - () Pós doutorado
 - () NS/NR
5. Qual é a sua renda:
- () Não tem renda
 - () Bolsa família
 - () Até 1 salário mínimo
 - () De 1 a 2 salários mínimos
 - () De 2 a 3 salários mínimos
 - () De 3 a 5 salários mínimos
 - () De 5 a 10 salários mínimos
 - () Mais de 10 salários mínimos
 - () NS/NR
6. Qual ou quais meios de transporte o (a) Sr.(a) utilizou para chegar até aqui?
- () Carro próprio
 - () Ônibus
 - () Táxi
 - () Moto
 - () A pé
 - () Bicicleta
 - () Barco
 - () Outro. Qual? _____

GRUPO 2 – DO LUGAR DE VOTAÇÃO

7. Qual o nome do local/prédio que o (a) Sr.(a) vota?

8. Qual a zona eleitoral que o (a) Sr.(a) vota?

- 1ª ZE: Rio Branco
- 2ª ZE: Xapuri
- 3ª ZE: Sena Madureira
- 4ª ZE: Cruzeiro do Sul
- 5ª ZE: Tarauacá
- 6ª ZE: Brasileia
- 6ª ZE: Epitaciolândia
- 7ª ZE: Feijó
- 8ª ZE: Senador Guomard
- 9ª ZE: Rio Branco

9. Qual o horário o (a) Sr.(a) chegou aqui no seu lugar e votação?

- 6 às 7 horas e 59 minutos
- 8 às 9 horas e 59 minutos
- 10 às 11 horas e 59 minutos
- 12 às 13 horas e 59 minutos
- 14 às 15 horas e 59 minutos
- 16 às 17 horas.

GRUPO 3 – DO LUGAR DE VOTAÇÃO

10. Em relação aos itens seguintes, diga como o(a) Sr.(a) os avalia.

- ÓTIMO
- BOM
- REGULAR
- RUIM
- PÉSSIMO
- NS/NR

- Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou;
- Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral;
- Tempo de espera na fila para votar;
- Educação e cordialidade dos mesários;
- Preparo e nível de informação dos mesários;
- Distância entre a sua casa e o lugar de votação;
- Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados;
- Segurança física do lugar de votação;
- Climatização do lugar de votação;
- Iluminação do lugar de votação;
- Bebedouros existentes no lugar de votação.

GRUPO 4 – DO EXERCÍCIO DO VOTO

11. Em média, quanto tempo o(a) Sr.(a) demorou para votar (desde a hora que o Sr.(a) chegou na fila até votar na urna eletrônica)

- Menos de 5 minutos
- De 5 a 10 minutos
- De 10 a 20 minutos
- De 20 a 30 minutos

- De 30 minutos a 1 hora
- Mais de 1 hora
- NS/NR

12. O(A) Sr.(a) considera o voto:
- Muito importante
 - Pouco importante
 - NS/NR

13. O(A) Sr.(a) entende que o voto deveria:
- Continuar obrigatório
 - Ser facultativo
 - NS/NR

GRUPO 5 – DO GRAU DE CONFIANÇA NA JUSTIÇA ELEITORAL

14. Das seguintes instituições que vou citar, diga se o(a) Sr.(a):

- Confia totalmente
- Confia em partes
- Não confia
- NS/NR

- Justiça Eleitoral / TER's / Cartórios Eleitorais (SIM)
- Governo Federal (SIM)
- Ministério Público (SIM)
- Polícia Federal (SIM)
- Governo Estadual (SIM)
- Câmara dos Deputados – Deputados Federais (SIM)
- Assembleia Legislativa – Deputados Estaduais (SIM)

GRUPO 6 – DA IMAGEM DA JUSTIÇA ELEITORAL

15. De forma geral, como o(a) Sr.(a) avalia a Justiça Eleitoral?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

- Péssima
- NS/NR
- Sim. Qual? _____ Não.

16. Como o(a) Sr.(a) avalia em relação à organização e a segurança das eleições?

- Muito eficiente
- Eficiente
- Mais ou menos
- Ineficiente
- Muito Ineficiente
- NS/NR

17. Como o(a) Sr.(a) avalia a agilidade/rapidez na apuração dos resultados da eleição?

- Muito eficiente
- Eficiente
- Mais ou menos
- Ineficiente
- NS/NR

18. O(A) Sr.(a) acredita que a identificação biométrica fortalece a segurança do processo eleitoral?

- Sim
- Não
- NS/NR

19. O(A) Sr.(a) confia na urna eletrônica?

- Confia totalmente
- Confia em partes.
- Não confia.
- NS/NR

20. O(a) Sr.(a) confia no resultado das Eleições?

- Confia totalmente
- Confia em partes.
- Não confia.
- NS/NR

21. Referente ao registro de candidaturas, cassação de mandatos eletivos etc., como o (a) sr. (a) avalia a atuação da Justiça Eleitoral?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima
- NS/NR

22. O Sr.(a) considera a Justiça Eleitoral acreana (de acordo com a gramática ACRIANA é a forma correta) ágil na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia por meio de um processo eleitoral efetivo, seguro e transparente?

- Confia totalmente
- Confia em partes.
- Não confia.
- NS/NR

GRUPO 7 – DA COMUNICAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL

23. Dos seguintes canais de comunicação, diga se o(a) Sr.(a)

	A	B	C
Disque Eleição			
Página da internet do TER-AC			
Ouvidoria			
Facebook do TERAC			

- (A) Conhece
- (A) Não conhece
- (A) NS/NR
- (B) Já utilizou
- (B) Não utilizou
- (B) NS/NR
- (C) Ótimo
- (C) Bom
- (C) Regular
- (C) Ruim
- (C) Péssimo
- (C) NS/NR

24. O(A) Sr.(a) foi informado(a) acerca de quais documentos são necessários para votar?

- Sim
- Não
- NS/NR

25. Se sim, por qual(ais) meio(s) de comunicação o (a) Sr.(a) foi informado (a) acerca de quais documentos são necessários para votar?

- TV
- Rádio
- Jornal impresso
- Associações/Entidades/Outros órgãos
- Balcão de atendimento do TER/cartórios eleitorais
- Telefone da Justiça Eleitoral (0800)
- Parentes e amigos
- Políticos/Partidos
- Internet em geral
- Site do TRE
- Outro. Qual? _____

26. Como o(a) Sr.(a) avalia as campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima
- NS/NR

GRUPO 8 – DA CONSCIENTIZAÇÃO POLÍTICA

27. O senhor se informa acerca do comportamento social e das propostas políticas apresentados pelos candidatos antes de escolher em quem votar?

- Sim
- Não
- NS/NR

28. Por qual meio de comunicação o(a) Sr.(a) obtém essas informações?

- Televisão
 Internet
 Revistas
 Rádios
 Outro. Qual? _____
 NS/NR

GRUPO 9 – DA MISSÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL

29. Na opinião do(a) Sr.(a), qual a razão de existir da Justiça Eleitoral?

- Realizar eleições
 Garantir a legitimidade do processo eleitoral
 Promover a conscientização política do cidadão
 Garantir o exercício da cidadania
 Solucionar os conflitos eleitorais
 Julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas
 Denunciar as práticas eleitorais proibidas
 Outra. Qual? _____

GRUPO 10 – DO PORTAL DO VOLUNTÁRIO

30. O(A) Sr.(a) conhece ou já ouviu falar do Portal do Voluntário, disponível na página da internet do TRE-AC?

- Sim
 Não
 NS/NR

31. A fim de contribuir com o processo democrático, o(a) Sr.(a) tem interesse em atuar como voluntário nas eleições 2024?

- Sim
 Não
 NS/NR

Se sim, preencher os dados abaixo:

O(A) Sr.(a) pode me fornecer os dados a seguir, para fins do seu cadastro como voluntário junto à Justiça Eleitoral. Não se preocupe, pois as suas respostas não serão identificadas.

Nome do eleitor voluntário: _____

Profissão: _____

Email: _____

Telefones: _____

Para fins de validação dessa pesquisa, o(a) Sr.(a) pode nos fornecer os dados abaixo. Não se preocupe, pois as suas respostas não serão identificadas.

Nome do entrevistado: _____

Telefone: _____ (OPCIONAL)