



Pesquisa de Satisfação Pública 2022 – Relatório Final

Tribunal Regional Eleitoral do Acre – (TRE/AC)

Promaxima Gestão Estratégica

EQUIPE DO PROJETO

COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL

Raffael Escarpini – Diretor de Projetos

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Victor Hugo Soares da Costa – Diretor Administrativo

EQUIPE DE MODELAGEM ESTATÍSTICA

Luemberg Pedrosa – Estatístico

EQUIPE DE ESTUDOS SETORIAIS

Larissa de Souza Barboza – Supervisora de Projetos

EQUIPE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Marcos Souza – Analista de Tecnologia da Informação

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. METODOLOGIA	6
3. RESULTADOS	6
3.1 Perfil dos Entrevistados	6
3.2 Grau de confiança nas Instituições	7
3.3 Imagem da Justiça Eleitoral	8
3.4 Dos canais de comunicação	12
3.5 Satisfação do Usuário	13
3.6 Índice de satisfação do usuário	15
3.7 Exercício do voto	17
3.8 Conscientização Política	18
3.9 Portal do voluntário	19
4. PRINCIPAIS CONCLUSÕES	20
5. ANEXOS	21
5.1 Questionário aplicado	21

Lista de tabelas

Tabela 1 - Distribuição das entrevistas por Zona Eleitoral	7
Tabela 2 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: ótimo	13
Tabela 3 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: bom.....	14
Tabela 4 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: regular.....	14
Tabela 5 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: ruim, péssimo, NS/NR.....	15
Tabela 6 - Tempo utilizado para votar - Geral	17
Tabela 7 - O voto - muito importante x pouco importante	17
Tabela 8 - O voto - continuar obrigatório x ser facultativo	18
Tabela 9 - Informação acerca dos candidatos	18
Tabela 10 - Meios de comunicação.....	18
Tabela 11 - Portal do voluntário	19

Lista de gráficos

Gráfico 1 - Avaliação das Instituições	7
Gráfico 2 – Zonas Eleitorais e Municípios	8
Gráfico 3 - Avaliação geral da Justiça Eleitoral.....	8
Gráfico 4 - Avaliação da organização das eleições	9
Gráfico 5 - agilidade/rapidez na apuração dos resultados da eleição.....	9
Gráfico 6 - Atuação da Justiça Eleitoral referente ao registro de candidaturas, cassação de mandatos etc.	10
Gráfico 7 - Confiabilidade da urna eletrônica.....	10
Gráfico 8 - Confiabilidade no resultado das eleições.....	11
Gráfico 9 - Consideram a Justiça Eleitoral ágil na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia.....	11
Gráfico 10 - Identificação biométrica x Fortalecimento da segurança do processo eleitoral.....	12
Gráfico 11 - Análise comparativa da satisfação do usuário.	20

Lista de quadros

Quadro 1 - Pqgc.....	15
Quadro 2 - Pqije.....	16
Quadro 3 - Pqsu.....	16

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 satisfação pública realizada no dia 02 de outubro de 2022, data das eleições estaduais e federal, 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 Promaxima Gestão Empresarial foi a responsável pela coleta de dados e elaboração deste relatório. A coleta de entrevistas 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 02 de outubro de 2022 (dia das eleições). A amostragem foi estratificada levando em consideração os municípios sedes de nove zonas eleitorais acreanas. Para o cálculo da amostra levou-se em consideração o total do eleitorado dos municípios sedes do Acre, ou seja, 455.455 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil e quatrocentos e cinquenta e cinco) eleitores, tendo como fonte o site do Tribunal Superior Eleitoral – TSE (setembro/2022). Portanto, partindo desse universo, considerando uma margem de erro estabelecida de 3% para mais ou para menos, e intervalo de confiança fixado em 95%, a amostra foi composta por 1.066 (um mil e sessenta e seis) eleitores. A seguir, os resultados.

3. RESULTADOS

3.1 Perfil dos Entrevistados

Foram realizadas 1.130 entrevistas, 64 a mais do que o previsto no plano amostral, distribuídas por Zona Eleitoral, conforme tabela 1.

Perfil dos entrevistados: 56,0% foram do sexo feminino e 44,0% do sexo masculino. A idade mínima e máxima foram 16 e 85 anos, respectivamente, com maior frequência na faixa etária de 21 a 25 anos (20%). A escolaridade predominante foi Ensino Médio completo (35,84%). A renda mais comum foi de até 1 salário-mínimo (31%).

Tabela 1 – Distribuição das entrevistas por Zona Eleitoral

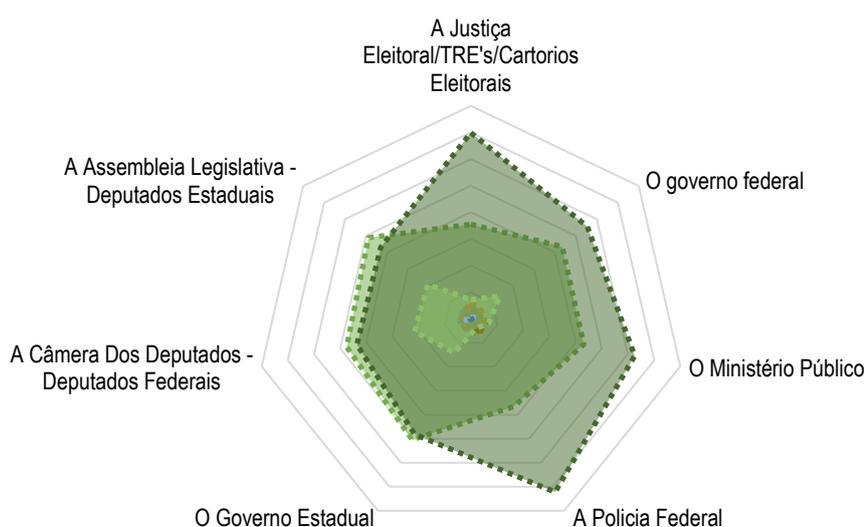
Plano Amostral					
Zona	Cidade	Seções	Eleitores	%	Amostra coletada
1ª ZE	Rio Branco	505	135.334	29,71%	158
2ª ZE	Xapuri	65	12.127	2,66%	20
3ª ZE	Sena Madureira	114	30.369	6,67%	38
4ª ZE	Cruzeiro do Sul	235	59.505	13,06%	95
5ª ZE	Tarauacá	113	27.701	6,08%	46
6ª ZE	Brasiléia	78	18.230	4,00%	28
7ª ZE	Feijó	91	22.789	5,00%	28
8ª ZE	Senador Guiomard	94	17.851	3,92%	29
9ª ZE	Rio Branco	424	131.549	28,88%	688
Total		1.719	455.455	100,00%	1.130

Fonte: dados da pesquisa.

3.2 Grau de confiança nas Instituições

A confiança nas instituições foi avaliada, utilizando a escala: 1 – confia totalmente; 2 – confia em partes; 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 (49,94%); confia em partes (38,62%); não confia (11,13%); e não sabe/não respondeu (0,32%). O gráfico 1 apresenta a média dos percentuais por Instituição. Observa-se que a Instituição Polícia Federal obteve a melhor avaliação (63,89%), a Justiça Eleitoral alcançou a 2ª melhor avaliação (61,86%) e a média geral foi de 25%.

Gráfico 1 - Avaliação das Instituições



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico 2 apresenta as Zonas Eleitorais em que a pesquisa foi aplicada, assim como seus municípios;

Gráfico 2 – Zonas Eleitorais e Municípios

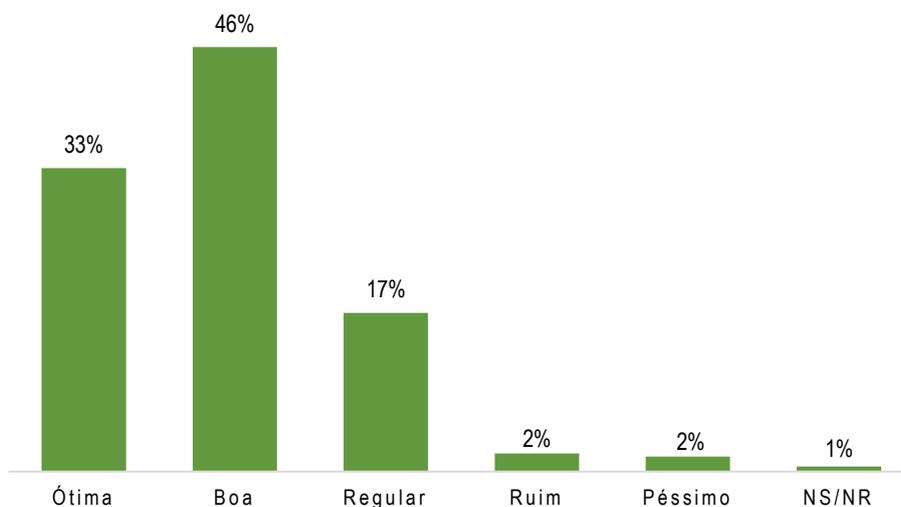


Fonte: dados da pesquisa.

3.3 Imagem da Justiça Eleitoral

Foi perguntado a todos os entrevistados a avaliação geral da Justiça Eleitoral. Das 1.130 pessoas ouvidas, 46% avaliaram a Justiça Eleitoral como boa, 33% avaliaram como ótima, 17% como regular, 4% declararam ruim ou péssima e 1% não souberam ou não quiseram responder.

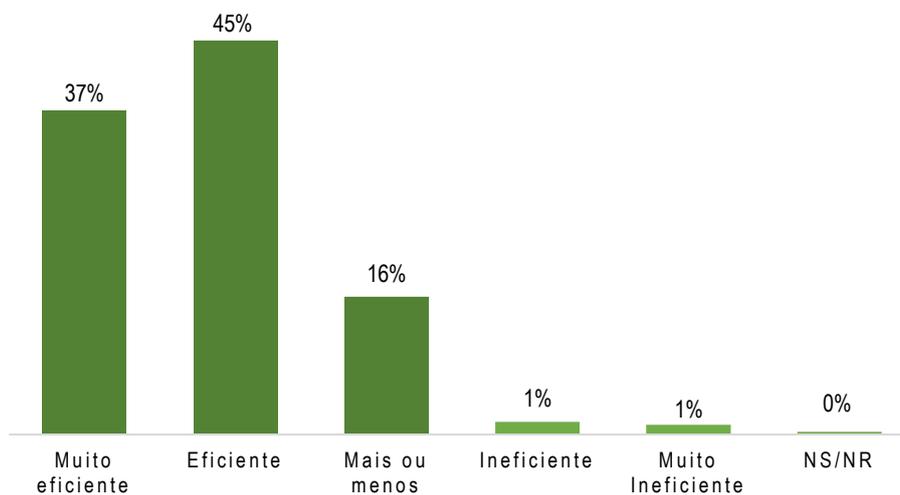
Gráfico 3 - Avaliação geral da Justiça Eleitoral



Fonte: dados da pesquisa.

Quanto a organização e segurança das eleições, realizadas pela Justiça Eleitoral/TRE/Cartórios, 45% avaliaram como eficiente, 37% avaliaram como muito eficiente, 16% avaliaram como mais ou menos. 2% dos entrevistados, declararam como ineficiente ou muito ineficiente.

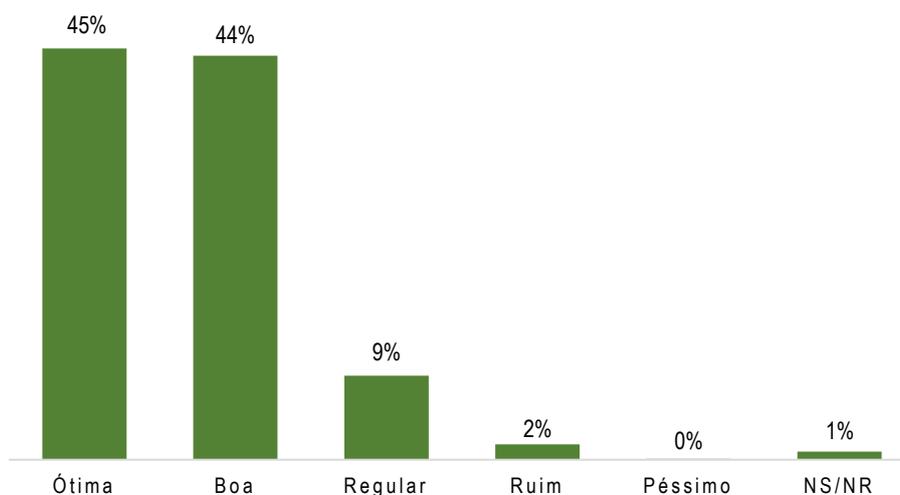
Gráfico 4 - Avaliação da organização das eleições



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação a agilidade/rapidez na apuração dos resultados da eleição, 45% avaliaram como ótima, 44% avaliaram como boa, 9% avaliaram como regular, 2% avaliaram como ruim e 1% dos entrevistados não souberam ou não quiseram responder.

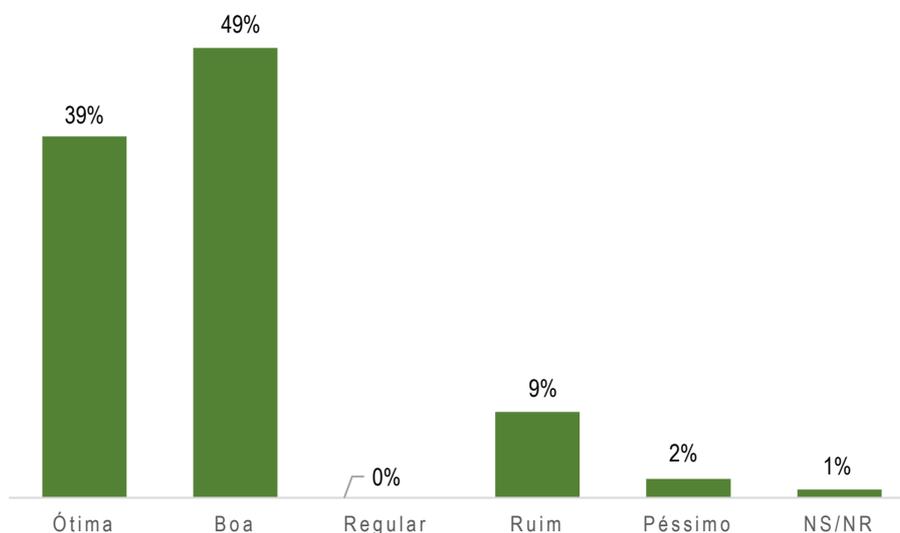
Gráfico 5 - agilidade/rapidez na apuração dos resultados da eleição



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação a atuação da Justiça Eleitoral referente ao registro de candidaturas, cassação de mandatos etc. 49% avaliaram como boa, 39% avaliaram como ótima, 9% avaliaram como ruim e 1% não souberam ou quiseram responder.

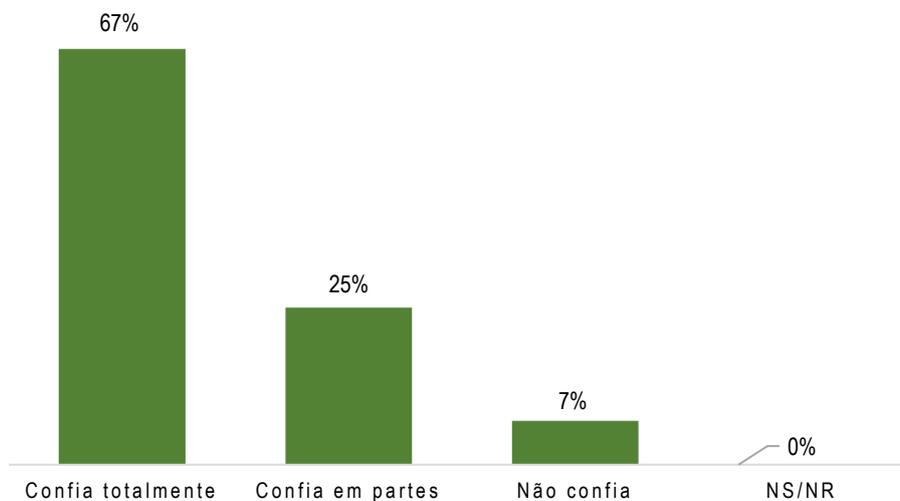
Gráfico 6 - Atuação da Justiça Eleitoral referente ao registro de candidaturas, cassação de mandatos etc.



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação a Confiabilidade da urna eletrônica, 67% dos entrevistados confiam totalmente, 25% confia em partes e 7% não confia.

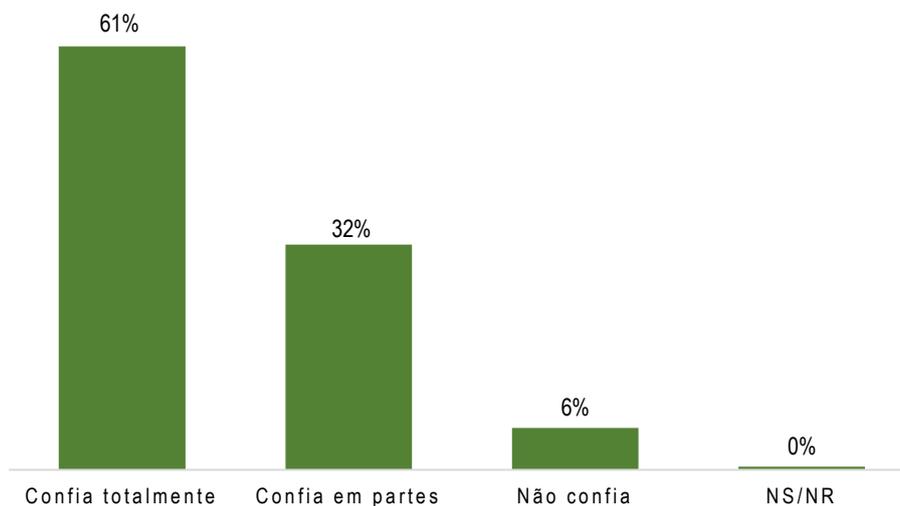
Gráfico 7 - Confiabilidade da urna eletrônica



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação a confiabilidade no resultado das eleições, 61% confiam totalmente, 32% confiam em partes e 6% não confia.

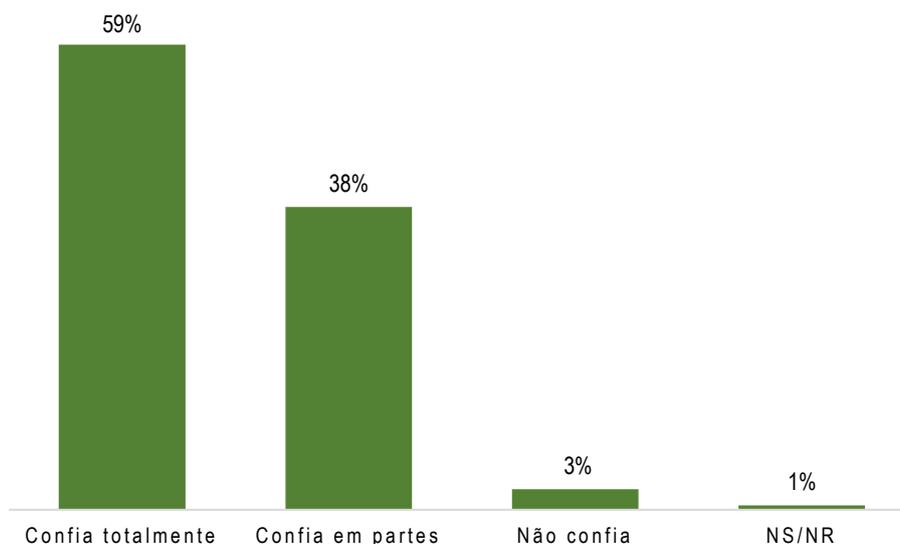
Gráfico 8 - Confiabilidade no resultado das eleições



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação se consideram a Justiça Eleitoral ágil na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia, 59% confiam totalmente, 38% confiam em partes, 3% não cofiam e 1% não souberam ou quiseram responder.

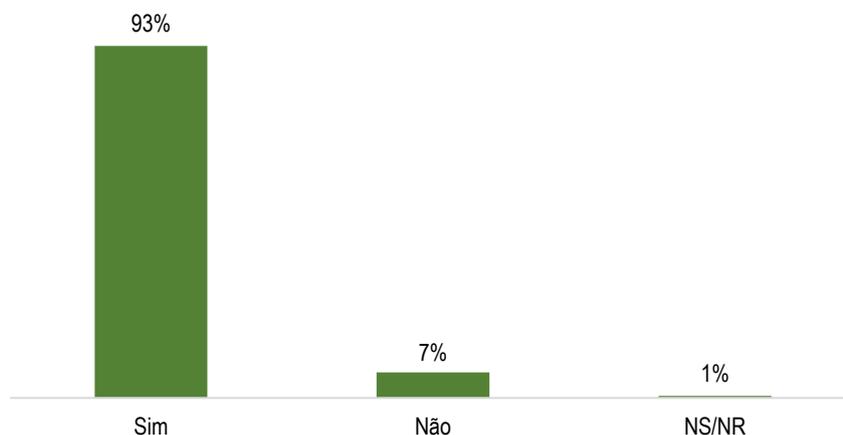
Gráfico 9 - Consideram a Justiça Eleitoral ágil na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia



Fonte: dados da pesquisa.

Ainda sobre a imagem da Justiça Eleitoral, foi perguntado se os eleitores acreditam que a identificação biométrica auxilia no fortalecimento da segurança do processo eleitoral, 93% responderam que sim, 7% responderam que não e 1% não souberam ou não quiseram responder.

Gráfico 10 - Identificação biométrica x Fortalecimento da segurança do processo eleitoral



Fonte: dados da pesquisa.

3.4 Dos canais de comunicação

Os canais de comunicação (Disque-eleição, Página da internet do TRE, Ouvidoria e Facebook do TRE/AC) foram avaliados pelos 1130 entrevistados. O resultado por canal de comunicação é divulgado a seguir.

- 70% não conhecem o canal de comunicação Disque-Eleição; 29% conhecem. Dos que conhecem, 12% utilizaram, sendo que 62,22% avaliaram como ótimo, 31,11% avaliaram como bom, 5,93% avaliaram como regular e 0,74% avaliaram como ruim.
- 54,42% não conhecem o canal de comunicação Página da internet do TRE/AC; 45,40% conhecem. Dos que conhecem 24,07% utilizaram, sendo que 46,32% avaliaram como ótimo, 43,75% avaliaram como bom, 8,82% avaliaram como regular e, em média, 1% avaliaram como péssimo e não quiseram ou souberam responder.
- 70% não conhecem o canal de comunicação Ouvidoria; 29,47% conhecem. Dos que conhecem, 11,77% utilizaram, sendo que 62,41% avaliaram como ótimo, 22,56% avaliaram como bom, 9,02% avaliaram como regular e 6,02% avaliaram como ruim ou péssimo.
- 65,04% não conhecem o canal de comunicação Facebook do TRE/AC; 33,45% conhecem. Dos que conhecem 13,98% utilizaram, sendo que 53,80% avaliaram como ótimo, 37,34% avaliaram como bom e 8,86% avaliaram como regular.

Ainda sobre os canais de comunicação, foi avaliado também se os eleitores foram informados acerca dos documentos necessários para votar, 87,79% avaliaram que sim, foram informados; 11,24% não foram informados. Dos que foram informados 49,47% obtiveram a informação a partir da Televisão, 19,47% obtiveram a informação da Internet, 9,91% obtiveram a informação a partir de parentes e amigos, 4,60% obtiveram a informação a partir de programas de rádio. Um percentual de 4,25% obteve a informação pelas demais vias de comunicação (jornal impresso, associações, balcão de atendimento do TRE, telefone da Justiça Eleitoral, políticos/partidos e site do TRE).

Foi realizada uma avaliação das campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral e 38,50% dos eleitores avaliaram as campanhas como ótimo, 46,11% avaliaram as campanhas como boa e 11,33% avaliaram como regular. Um percentual de 4,07% avaliou como ruim, péssimo ou não quiseram/souberam responder.

3.5 Satisfação do Usuário

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

- **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 e 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**
- **Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais**
- **Bebedouros existentes no lugar de votação**

Seguem abaixo as tabelas indicando o quantitativo e percentual de cada um dos itens avaliados separados pela sua classificação (ótimo, bom, regular, ruim, péssimo, ns/nr).

Tabela 2 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: ótimo

Satisfação do usuário Descrição	Ótimo	
	Quantitativo	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	497	44%
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	528	47%
Tempo de espera na fila para votar	425	38%
Educação e cordialidade dos mesários	528	47%
Preparo e nível de informação dos mesários	515	46%
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	395	35%
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	450	40%

Satisfação do usuário Descrição	Ótimo	
	Quantitativo	Percentual
Segurança física do lugar de votação	408	36%
Climatização do lugar de votação	399	35%
Iluminação do lugar de votação	413	37%
Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais	406	36%
Bebedouros existentes no lugar de votação	329	29%

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 3 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: bom

Satisfação do usuário Descrição	Bom	
	Quantitativo	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	508	45%
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	445	39%
Tempo de espera na fila para votar	388	34%
Educação e cordialidade dos mesários	481	43%
Preparo e nível de informação dos mesários	487	43%
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	459	41%
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	489	43%
Segurança física do lugar de votação	563	50%
Climatização do lugar de votação	497	44%
Iluminação do lugar de votação	588	52%
Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais	515	46%
Bebedouros existentes no lugar de votação	457	40%

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 4 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: regular

Satisfação do usuário Descrição	Regular	
	Quantitativo	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	105	9%
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	110	10%
Tempo de espera na fila para votar	179	16%
Educação e cordialidade dos mesários	94	8%
Preparo e nível de informação dos mesários	101	9%
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	194	17%
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	143	13%
Segurança física do lugar de votação	127	11%
Climatização do lugar de votação	133	12%
Iluminação do lugar de votação	111	10%
Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais	168	15%
Bebedouros existentes no lugar de votação	174	15%

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 5 - Satisfação do usuário / Geral - Classificação: ruim, péssimo, NS/NR

Satisfação do usuário Descrição	Ruim		Péssimo		NS/NR	
	Quantitativo	Percentual	Quantitativo	Percentual	Quantitativo	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	11	1%	8	1%	1	0%
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	26	2%	20	2%	1	0%
Tempo de espera na fila para votar	68	6%	68	6%	2	0%
Educação e cordialidade dos mesários	19	2%	6	1%	2	0%
Preparo e nível de informação dos mesários	19	2%	4	0%	4	0%
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	61	5%	19	2%	2	0%
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	35	3%	12	1%	1	0%
Segurança física do lugar de votação	20	2%	11	1%	1	0%
Climatização do lugar de votação	58	5%	43	4%	0	0%
Iluminação do lugar de votação	16	1%	2	0%	0	0%
Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais	21	2%	5	0%	15	1%
Bebedouros existentes no lugar de votação	75	7%	57	5%	38	3%

Fonte: dados da pesquisa.

3.6 Índice de satisfação do usuário

Sobre o índice de satisfação do usuário (ISU), obtivemos o resultado através dos dados dispostos em nosso banco de dados e do cálculo realizado a partir da fórmula: $ISU = \frac{[(Pqgc * 3) + (Pqije * 5) + (Pqsu * 2)]}{10} \times 100$. Abaixo, o resultado.

Imagem 1 - Descrição das variáveis utilizadas

$Isu = \frac{[(Pqgc * 3) + (Pqije * 5) + (Pqsu * 2)]}{10} \times 100$, sendo:
- Isu: índice de satisfação do usuário;
- Pqgc: percentual obtido no quesito grau de confiança.
- Pqije: percentual da média obtida nos quesitos abaixo que compõem a imagem da Justiça Eleitoral:
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da Justiça Eleitoral; • Organização das eleições por parte da Justiça Eleitoral; • Qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral; • Confiança na urna eletrônica; • Confiança no resultado das eleições; • Agilidade/rapidez na apuração dos resultados das eleições; • Atuação da Justiça Eleitoral quanto ao julgamento dos processos relativos às eleições; • Avaliação das campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral.
- Pqsu: percentual da média obtida nos quesitos que compõem a satisfação do usuário, conforme consta dos itens a seguir:
<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos do atendimento (Recepção, atendimento no balcão, Tempo de espera, conforto, cordialidade, preparo e nível de informação, qualidade dos equipamentos, limpeza do local, qualidade do mobiliário, quantidade de atendentes, horário de atendimento, localização, facilidade de acesso do local de atendimento, agilidade na resolução da demanda, organização do local, espaço disponível, acessibilidade); • Grau de satisfação geral com o atendimento recebido.

Fonte: Termo de Referência disponibilizado pelo TRE/AC.

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

Quadro 1 - Pqgc

Pqgc: percentual obtido no quesito grau de confiança	
Descrição	Percentual
Grau de confiança - Avaliação das Instituições	88%

Fonte: dados da pesquisa.

Quadro 2 - Pqije

Pqije: percentual da média obtida nos quesitos abaixo que compõem a imagem da Justiça Eleitoral	
Descrição	Percentual
Avaliação da Justiça Eleitoral	79%
Organização das eleições por parte da Justiça Eleitoral	82%
Qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	81%
Confiança na urna eletrônica	92%
Confiança nos resultados das eleições	93%
Agilidade/rapidez na apuração dos resultados das eleições	89%
Atuação da Justiça Eleitoral quanto ao julgamento dos processos relativos às eleições	88%
Avaliação das campanhas informativas realizadas pela Justiça Eleitoral	85%
Percentual médio	86%

Fonte: dados da pesquisa.

Quadro 3 - Pqsu

Pqsu: percentual da média obtida nos quesitos que compõem a satisfação do usuário	
Descrição	Percentual
Atendimento recebido na seção eleitoral em que votou	89%
Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral	86%
Tempo de espera na fila para votar	72%
Educação e cordialidade dos mesários	89%
Preparo e nível de informação dos mesários	89%
Distância entre a sua casa e o lugar de votação	76%
Facilidade para chegar da sua casa até o lugar de votação, considerando os meios de transporte utilizados	83%
Segurança física do lugar de votação	86%
Climatização do lugar de votação	79%
Iluminação do lugar de votação	89%
Adequação do lugar de votação para portadores de necessidades especiais	82%
Bebedouros existentes no lugar de votação	70%
Percentual médio	82%

Fonte: dados da pesquisa.

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

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

$$ISU = [((88\% * 3) + (86\% * 5) + (82\% * 2)) / 10] \times 100$$

$$ISU = [(2,64 + 4,3 + 1,64) / 10] \times 100$$

$$ISU = [8,58/10] \times 100$$

$$ISU = 0,858 \times 100$$

$$ISU = 85,80\% \text{ ou } 86\%$$

Sendo o índice de satisfação do usuário (ISU), em 2022 o percentual de 86%.

3.7 Exercício do voto

Ao avaliar o tempo utilizado para votar (desde a hora que chegou até o momento do voto) foi obtido o percentual de 27% dos eleitores que o fizeram em menos de 5 minutos, 20% que utilizaram de 5 a 10 minutos, 17% utilizaram de 10 a 20 minutos, 15% utilizaram de 20 a 30 minutos, 12% utilizaram mais de 1 hora e 10% que utilizaram de 30 minutos a uma hora. Segue os dados na tabela abaixo, para melhor visualização.

Tabela 6 - Tempo utilizado para votar - Geral

Tempo utilizado para votar (da hora que chegou até o momento do voto) - Geral	Quantitativo	Percentual
Menos de 5 minutos	300	27%
De 5 a 10 minutos	226	20%
De 10 a 20 minutos	188	17%
De 20 a 30 minutos	172	15%
De 30 minutos a 1 hora	108	10%
Mais de 1 hora	132	12%
NS/NR	4	0%
Total	1130	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a importância do voto, dos 1.130 entrevistados 95,66% afirmaram que consideram o voto muito importante já 3,63% consideram o voto pouco importante. 0,71% não souberam ou quiseram responder.

Tabela 7 - O voto - muito importante x pouco importante

Considera o voto:	Quantitativo	Percentual
Muito importante	1081	95,66%
Pouco importante	41	3,63%
NS/NR	8	0,71%
Total	1130	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre o voto continuar obrigatório ou se tornar facultativo, 75% afirmaram que o voto deve continuar obrigatório, 24% afirmaram que o voto deve ser facultativo. 1% não souberam ou quiseram responder.

Tabela 8 - O voto - continuar obrigatório x ser facultativo

Entende que o voto deveria:	Quantitativo	Percentual
Continuar obrigatório	845	75%
Ser facultativo	271	24%
NS/NR	14	1%
Total	1130	100,00%

Fonte: dados da pesquisa.

3.8 Conscientização Política

Foi avaliado se o eleitor se informa acerca dos candidatos, 91% informaram que sim, 8% informaram que não e 1% não quiseram ou não souberam responder.

Tabela 9 - Informação acerca dos candidatos

Se o eleitor se informa acerca dos candidatos		
Descrição	Quantitativo	Percentual
Sim	1033	91%
Não	86	8%
NS/NR	11	1%
Total	1130	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Meios de comunicação em que os eleitores se informaram acerca dos candidatos, seguindo a ordem decrescente, 51% obtiveram a partir de televisão, 40% por meio de internet, 4% pelos programas de rádio e 2% por meio de revistas.

Tabela 10 - Meios de comunicação

Meio de comunicação para obter essas informações		
Descrição	Quantitativo	Percentual
Televisão	576	51%
internet	455	40%
Revistas	21	2%
Rádios	44	4%
Outro	22	2%
NS/NR	12	1%
Total	1130	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a missão da Justiça Eleitoral, 24% consideram que é para realizar eleições, 23% para garantir o processo eleitoral, 17% para garantir o exercício da cidadania, 16% para promover conscientização política do cidadão, 11% para solucionar os conflitos eleitorais e 10% para julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas.

Missão da Justiça Eleitoral		
Descrição	Quantitativo	Percentual
Realizar eleições	607	24%
Garantir a legitimidade do processo eleitoral	578	23%
Promover a conscientização política do cidadão	411	16%
Garantir o exercício da cidadania	447	17%
Solucionar os conflitos eleitorais	269	11%
Julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas	244	10%
Outra.	4	0%

Fonte: dados da pesquisa.

3.9 Portal do voluntário

Do portal do voluntário, 58% não tinham ouvido falar; 42% sim. Dos 1130 entrevistados, 94% não tem interesse em atuar como voluntário já 6% tem interesse.

Tabela 11 - Portal do voluntário

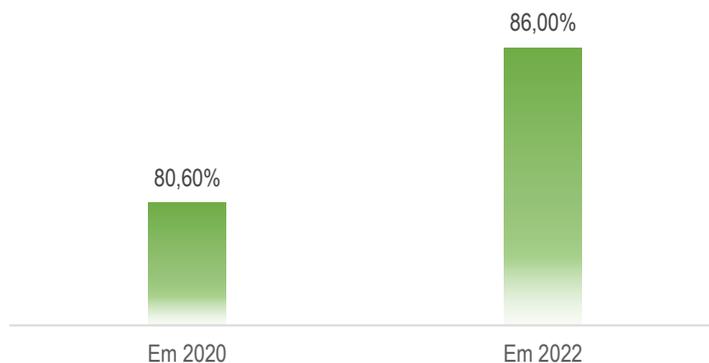
Já ouviu falar do Portal do Voluntário			Tem interesse em atuar como voluntário		
Descrição	Quantitativo	Percentual	Descrição	Quantitativo	Percentual
Sim	470	42%	Sim	63	6%
Não	659	58%	Não	1065	94%
NS/NR	1	0%	NS/NR	2	0%
Total	1130	100%	Total	1130	100%

Fonte: dados da pesquisa.

4. PRINCIPAIS CONCLUSÕES

A análise dos resultados indica uma satisfação significativa do índice de satisfação do usuário (86%). Com esse resultado temos uma sobreposição quando comparado com o estudo anterior (2020).

Gráfico 11 - Análise comparativa da satisfação do usuário.



Fonte: dados da pesquisa.

A imagem que o eleitor percebe da Justiça Eleitoral foi a 1ª mais bem avaliada entre as 7 instituições públicas avaliadas nesse estudo.

A confiabilidade da Justiça Eleitoral foi considerada como ponto forte, avaliada pela: identificação biométrica x fortalecimento do processo eleitoral, confiabilidade na urna eletrônica, confiabilidade no resultado das eleições e agilidade na garantia dos direitos do cidadão e no fortalecimento da democracia. A agilidade/rapidez na apuração dos resultados das eleições, a avaliação da Justiça Eleitoral em relação a organização e segurança das eleições e o registro de candidaturas e cassação de mandatos são considerados como pontos a serem melhorados.

Os entrevistados declaram uma baixa taxa de conhecimento dos canais de comunicação disponibilizados pelo TRE (Disque-eleição, Página de internet do TRE, Ouvidoria, Facebook do TRE). O canal com maior conhecimento foi a Página da internet do TRE/AC com 45,40% de conhecimento entre os entrevistados.

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

5. ANEXOS

5.1 Questionário aplicado

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 Guimard
- 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

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 / TRE's / Cartórios Eleitorais
 - Governo Federal
 - Ministério Público
 - Polícia Federal
 - Governo Estadual
 - Câmara dos Deputados – Deputados Federais
 - Assembleia Legislativa – Deputados Estaduais

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) 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

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

- (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

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

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)