

Relatório Técnico

Pesquisa de Imagem e Opinião Pública
Eleições 2024





© 2024. **Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins**

202 Norte, Av. Teotônio Segurado, Conj 01, Lotes 1 e 2, Plano Diretor Norte
PALMAS - TO CEP: 77.006-214 / CAIXA POSTAL 181
Tel.: (63) 3229-9666 - Seção de Editoração e Publicações
E-mail: sedip@tre-to.jus.br



METANÁLISE
CONSULTORIA & ESTATÍSTICA

SUMÁRIO

07

Introdução

09

Objetivos

09

Universo da Pesquisa

10

Metodologia

17

Coleta de Dados

17

Verificação da Consistência e Controle de Qualidade dos Dados Coletados

17

Apresentação dos Resultados

18

Resultados

25

Resumo dos Resultados

27

Anexos



Palmas
Tocantins

1. INTRODUÇÃO

Pesquisa de Satisfação dos Usuários pode ser compreendida como um importante instrumento de participação social para subsidiar a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos a cada eleição pelo TRE-TO, em alinhamento com sua missão institucional.

A 7ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários conduzida pelo TRE-TO é referente a Eleições 2024 e teve como principais objetivos avaliar o grau de satisfação dos eleitores em relação ao Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO), o grau de informação do eleitorado sobre o processo eleitoral e a qualidade da prestação dos serviços e o nível de credibilidade da Justiça Eleitoral na eleições de 2024. Essa Pesquisa foi realizada pela Metanálises Estatísticas LTDA, empresa especializada contratada pelo TRE-TO para execução das etapas de planejamento, coleta de dados em campo e processamento e produção dos resultados.

A avaliação é importante para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Por meio dela, é possível identificar situações que merecem maior atenção da Instituição em sua ampla atuação descrita em lei, o que permite, de fato, sejam preservadas a ordem e a lisura do processo eleitoral, e, assim, assegurados os fundamentos constitucionais da soberania popular e da cidadania fornecendo diretrizes para ações efetivas a partir de dados quantitativos e qualitativos.

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) poderá, à luz das informações levantadas na pesquisa efetivada com base na metodologia proposta, identificar os aspectos de desempenho de seus serviços com avaliação favorável e eventuais pontos críticos, cujo conhecimento sinalizará a necessidade de adoção de ações corretivas para fortalecimento da sua imagem.

Em 29 de maio de 2024 foi registrado por meio de termo de contrato nº 24/2024, que entre si fazem o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) e a empresa Metanálise Estatísticas Ltda.

O citado contrato tem como objetivo a prestação de serviços de pesquisa de opinião pública (quantitativa e qualitativa), envolvendo as atividades de elaboração do plano amostral, coleta de dados, construção de banco de dados e análise dos resultados obtidos, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos eleitores em relação ao Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE - TO), o grau de informação do eleitorado sobre o processo eleitoral e a qualidade da prestação dos serviços e o nível de credibilidade da Justiça Eleitoral. Esse material contempla todo processo de execução do objeto.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Este relatório contempla a metodologia para avaliar o grau de satisfação dos eleitores em relação aos serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE - TO) no dia das eleições.

2.2 Objetivos Específicos

- Estimar a satisfação dos eleitores com vistas aos serviços prestados pelo processo de votação do TRE-TO;
- Mensurar a qualidade geral dos serviços prestados nos locais de votação;
- Avaliar a satisfação percebida pelo o eleitor com os serviços da Justiça Eleitoral através de atributos como: Confiança, transparência, segurança e agilidade;
- Medir o grau de confiabilidade no trabalho realizado pela Justiça Eleitoral e na urna eletrônica;
- Caracterizar o conhecimento do eleitor sobre o papel da Justiça Eleitoral;
- Avaliar a percepção sobre as campanhas de divulgação da justiça eleitoral;
- Identificar oportunidades de melhoria nos trabalhos da justiça eleitoral.

3. UNIVERSO DA PESQUISA

A população-alvo ou universo inicial de interesse foi a população em idade ativa (maiores de 16 anos) moradora na área urbana das 8 (oito) Zonas Eleitorais (1ª - Palmas, 2ª - Paraíso do Tocantins, 3ª - Tocantinópolis, 4ª - Dianópolis, 5ª - Goiatins, 6ª - Alvorada, 7ª - Araguacema e 8ª - Araguaína) previamente selecionadas. Também se tem que as informações foram obtidas nos locais de votação, os quais constituíram a última unidade amostral, qualquer que tenha sido o plano amostral adotado.

4. METODOLOGIA

4.1 Sistema de referência

O uso de amostras probabilísticas exige uma listagem das unidades amostrais, ou seja, um sistema de referência dessas unidades. Optou-se, então, pelas informações fornecidas pelo TRE-TO – por meio da listagem de quantitativos do eleitorado estadual, detalhadas ao menor nível local de votação - LV. Tais locais correspondem a regiões geográficas delimitadas de acordo com localização do eleitor. Deste modo, tem-se cobertura total de todos os municípios.

A escolha de tal sistema de referência geográfico nos obriga à utilização de planos amostrais em múltiplos estágios, modelo bastante difundido em pesquisas amostrais; assim, em uma primeira etapa serão selecionados os locais de votação e dentro deles serão sorteados os eleitores.

4.2 Periodicidade

A coleta de dados ocorreu em 1 (um) único dia, ou seja, no dia 06 de outubro por ocorrência do 1º turno das eleições 2024.

4.3 Amostragem

4.3.1 Plano amostral

A pesquisa foi realizada por meio de uma amostragem localizada, obtida em dois estágios de seleção: unidades primárias – local de votação; unidades secundárias – indivíduos com 16 anos ou mais, após a votação.

Na seleção das unidades primárias para a pesquisa, foi adotada a divisão local de votação disponibilizada pelo TRE-TO e vigente em 2024.

4.3.2 Determinação do tamanho e alocação das amostras

Considerando o universo do eleitorado do estado do Tocantins nos utilizamos inicialmente o critério de amostra probabilística, conforme equação abaixo descrita, onde a estimativa inicial seria de 1.534 eleitores pesquisados, considerando o universo de 1.171.792 eleitores até 01/10/2024 com base no site do TSE visitado em 01/10/2024.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

- n – Tamanho da amostra calculada
- N – População = 1.171.792
- Z – Valor crítico correspondente ao grau de confiança desejável 1,96 (nível de confiança = 95%)
- p – Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar = 51% (Eleitorado Feminino)
- e – Erro amostral = 2,5%

TABELA 1. DISTRIBUIÇÃO AMOSTRAL EM FUNÇÃO DA DENSIDADE ELEITORAL ALOCADAS POR ZONAS E MUNICÍPIOS NO ESTADO DO TOCANTINS.

Microrregião	Município	Ponderação	Amostras
Porto Nacional	Palmas	59,5%	913
Gurupi	Gurupi	17,3%	265
Rio Formoso	Paraíso do Tocantins	10,0%	154
Miracema do Tocantins	Miracema do Tocantins	4,2%	64
Jalapão	Goiatins	2,5%	38
Dianópolis	Dianópolis	2,5%	38
Bico do Papagaio	Tocantinópolis	2,2%	33
Araguaína	Filadélfia	1,8%	28
Total		100,0%	1.533

Fonte: Metanálise, 2024.

Nota: Conglomerado de municípios alocados por microrregiões (IBGE, 2010)¹, com representativa de aproximadamente 26,0% do universo eleitoral do Estado do Tocantins, segundo TSE/2020.

¹INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). 2010. Disponível em: <www.ibge.gov.br/catálogos/indicadores>. Acesso em: 11 set. 2024.

4.3.3 Locais de votação

Os locais de votação onde foram alocadas as amostras para coleta dos dados, seguiu os seguintes critérios:

- Amostragem Proporcional ao Tamanho, onde neste tipo de amostragem os locais com maiores densidades têm maior probabilidade de pertencerem a amostra;
- Tamanho da amostra por local em função do quantitativo eleitoral, respeitando-se a sim a ponderação de influência.

A seguir, os locais de votação onde serão realizadas as entrevistas no dia do pleito.

Amostra Estimada

1.533

Margem de Erro

2,5%

Amostra Realizada

1.552

Margem de Erro

2,5%

Microrregião: Jalapão | 32ª zona eleitoral

Município: Goiatins | Ponderação: 2,5%

**TABELA 2. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO JALAPÃO.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Escola Municipal Gregório De Assis	3.017	38

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Araguaína | 8ª zona eleitoral

Município: Filadélfia | Ponderação: 1,8%

**TABELA 3. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO ARAGUAÍNA.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Escola Estadual Adevaldo De Oliveira Morais	1.072	28

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Porto Nacional | 29ª zona eleitoral
Município: Palmas | Ponderação: 59,5%**TABELA 4. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO PORTO NACIONAL.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Escola Municipal Beatriz Rodrigues Da Silva	2.921	134
Colégio Marista De Palmas	4.476	205
Escola Estadual Setor Sul	2.596	119
Eti Estadual Professora Elizângela Glória Cardoso	5.536	253
Escola Estadual Novo Horizonte	4.447	203

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Rio Formoso | 7ª zona eleitoral
Município: Paraíso do Tocantins | Ponderação: 10,0%**TABELA 5. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO RIO FORMOSO.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Colégio São Geraldo	2.786	76
Escola Municipal Irmã Julita	1.412	39
Escola Estadual Amâncio De Moraes	1.431	39

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Bico do Papagaio | 12ª zona eleitoral
Município: Tocantinópolis | Ponderação: 2,2%**TABELA 6. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO BICO DO PAPAGAIO.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Escola Estadual José Carneiro de Brito	1.684	33

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Miracema do Tocantins | 5ª zona eleitoral

Município: Miracema do Tocantins | Ponderação: 4,2%

**TABELA 7. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO MIRACEMA DO TOCANTINS.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Colégio Tocantins	2.141	34
Escola Estadual Onesina Bandeira	1.901	30

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Dianópolis | 25ª zona eleitoral

Município: Dianópolis | Ponderação: 2,5%

**TABELA 8. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO DIANÓPOLIS.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Colégio Joao D' Abreu	1.760	38

Fonte: Metanálise, 2024.

Microrregião: Gurupi | 2ª zona eleitoral

Município: Gurupi | Ponderação: 17,3%

**TABELA 9. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO:
MICRORREGIÃO GURUPI.**

Local	Eleitores Aptos	Amostra
Universidade De Gurupi - Unirg	3.892	105
Escola Municipal Agripino De Souza Galvão	1.432	39
Escola Municipal Joel Ferreira Soares	1.118	30
Colégio Paroquial Bernardo Sayao	3.340	90

Fonte: Metanálise, 2024.

4.4 Perfil e comportamento do entrevistador

Os entrevistadores estão cursando ou têm curso superior e foram treinados e orientados para condução das entrevistas, preferencialmente com experiência anterior e seguir os procedimentos abaixo:

- A pergunta deve ser feita exatamente como foi redigida;
- O entrevistador não deve apresentar os tipos de respostas aceitáveis;
- O entrevistador não deve comentar o significado da pergunta;
- As perguntas devem ser feitas na ordem em que estão no questionário;
- O entrevistador deve respeitar os desvios de perguntas previstos;
- Todas as perguntas devem ser feitas.

4.4.1 Campo de trabalho do entrevistador e treinamento

Cada entrevistador foi responsável por determinado(s) local(is) do município previamente sorteada para compor a amostra dos indivíduos a serem entrevistados. Dentro deste cenário ocorreu um treinamento com toda equipe envolvida no processo, em que, neste treinamento foram expostos, qual o objetivo da coleta, detalhamento do questionário e escalas utilizadas.

4.4.2 Como chegar e se apresentar

O entrevistador foi responsável pela motivação dos eleitores e das pessoas das unidades de referência. Assim, as entrevistas nos locais de referência se realizaram em três etapas: apresentação, desenvolvimento e encerramento.

A apresentação foi o momento chave, pois define o acesso a unidade amostral. Neste momento, o entrevistador (devidamente identificado conforme anexo 1) se apresentou, ao qual identificou como informante – quem era, o que representava e o que desejava, sendo discreto e garantindo o sigilo das informações. Em seguida, solicitou o consentimento para a entrevista e procedeu à entrevista de forma objetiva. Ao final, agradeceu ao respondente se despediu.

4.4.3 Fluxo para realização da pesquisa (entrevistas)

- O pesquisador deverá se dirigir ao eleitor que sai do local de votação, explicando o objetivo da pesquisa e solicitando a sua colaboração;
- O pesquisador deverá exibir o seu documento de identificação (crachá);
- O pesquisador lerá em voz alta as perguntas do questionário e anotar as respostas;
- Após a entrevista, o pesquisador deverá agradecer a colaboração.



5. COLETA DE DADOS

As pesquisas foram locais, realizadas incondicionalmente por entrevistas pessoais, através de uma equipe de entrevistadores contratada pela METANÁLISE, devidamente credenciada, com experiência e treinamento específico em pesquisas com utilização de material impresso e questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa.

A coleta dos dados foi realizada continuamente. Desta forma, foi definido, como horário para execução dos serviços, o horário das 08:00 às 17:00h.

6. VERIFICAÇÃO DA CONSISTÊNCIA E CONTROLE DE QUALIDADE DOS DADOS

Foi alocado em cada município, 1 supervisor de área, que teve a função de orientar, avaliar e auxiliar os entrevistadores na execução da coleta de dados.

7. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

As variáveis qualitativas subjetivas serão codificadas por temas recorrentes declarados pelos eleitores. Entretanto, as variáveis fechadas serão apresentadas por tabelas e gráficos, respeitando a classificação da variável em nominal ou ordinal. Para as variáveis quantitativas (discreta ou contínua), além da referida apresentação acima, médias e desvio padrão.

8. RESULTADOS

8.1 Avaliação da Qualidade dos Serviços

Pode-se observar no Gráfico 1 a avaliação dos entrevistados em relação a qualidade dos serviços no local de votação, atendimento e confiabilidade na urna. A melhor avaliação ficou com o item atendimento dos mesários, que atingiu uma nota média 8,6. Enquanto a pior avaliação ficou com o item tempo de espera para votar, que alcançou nota média 8,3. A média geral das notas atribuídas pelos entrevistados entre os nove itens avaliados foi 8,4.

GRÁFICO 1. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO LOCAL DE VOTAÇÃO.



Fonte: Metanálise, 2024.

TABELA 10. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS POR FAIXA.

Faixas: 0 a 2 (péssimo), 3 e 4 (ruim), 5 e 6 (regular), 7 e 8 (bom) e 9 e 10 (excelente).

Indicador	0 a 2	3 e 4	5 e 6	7 e 8	9 e 10
Atendimento dos mesários	1,5%	3,7%	9,3%	19,7%	65,7%
Suficiência e clareza das informações prestadas pelos mesários	1,7%	3,7%	12,1%	22,4%	60,1%
Sigilo e privacidade no momento de votar	0,8%	2,9%	10,4%	26,4%	59,5%
Funcionamento da urna eletrônica	1,6%	3,0%	10,1%	26,7%	58,6%
Conservação e limpeza do local de votação	0,6%	2,2%	12,2%	28,3%	56,8%
Distância do local de votação da sua casa	1,2%	3,3%	14,3%	25,1%	56,1%
Acessibilidade no local de votação	0,8%	2,8%	13,4%	27,0%	55,9%
Tempo de espera para votar	2,0%	4,3%	12,2%	26,2%	55,3%
Facilidade quanto ao fluxo de votação	1,2%	2,9%	12,8%	28,0%	55,1%

Fonte: Metanálise, 2024.

8.2 Satisfação do Eleitor

Os entrevistados consideraram que a confiança (69,1%) e a transparência dos serviços da justiça eleitoral (63,8%) são os dois itens mais importantes para satisfação dos eleitores dentro do universo de serviços oferecidos pela justiça eleitoral.

GRÁFICO 2. ITENS MAIS IMPORTANTES PARA SATISFAÇÃO DOS ELEITORES COM OS SERVIÇOS DA JUSTIÇA ELEITORAL - REQUISITO GERAL.

Confiança nos serviços da Justiça Eleitoral



Transparência dos serviços da Justiça Eleitoral



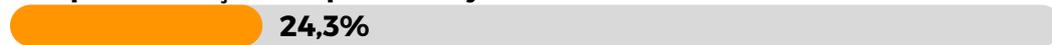
Segurança do processo eleitoral



Agilidade na apuração



Tempo de duração dos processos judiciais



Campanhas educativas promovidas pela Justiça Eleitoral



Fonte: Metanálise, 2024.

Por outro lado, o tempo de espera para votar (59,1%) e a agilidade no atendimento no cartório eleitoral (48,5%) foram citados pela maioria dos entrevistados como os dois itens mais importantes para satisfação dos eleitores com os serviços da justiça eleitoral.

GRÁFICO 3. ITENS MAIS IMPORTANTES PARA SATISFAÇÃO DOS ELEITORES COM OS SERVIÇOS DA JUSTIÇA ELEITORAL - REQUISITO DO SERVIÇO.

Tempo de espera para votar



Agilidade no atendimento no cartório eleitoral



Acessibilidade / Mobilidade



Distância da seção em relação à sua residência



Serviços pela internet e aplicativos

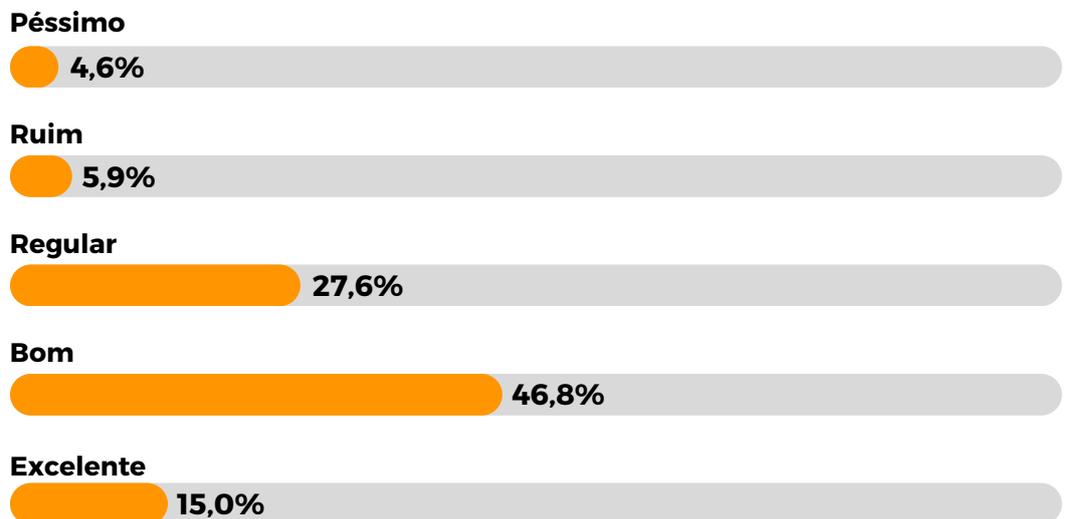


Fonte: Metanálise, 2024.

8.3 Comunicação com o Eleitor

Para 61,8% dos entrevistados as divulgações realizadas podem ser consideradas boas ou excelentes, já para 27,6% estas divulgações são consideradas regulares. A quantificação do conceito regular tem gerado dúvidas, devido a potencialidade do conceito de regular deixar uma lacuna que pode ser suprida por uma tendência para assimetria positiva ou negativa. Entretanto, equacionando este cenário temos um índice (Bom/Excelente - Ruim/Péssimo) de 51,2%, mensuração que demonstra o quão é positiva as informações divulgadas pela Justiça Eleitoral do Tocantins até o momento do voto.

GRÁFICO 4. AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELA JUSTIÇA ELEITORAL ATÉ O MOMENTO DO VOTO.



Fonte: Metanálise, 2024.

Para aproximadamente 6 entre 10 eleitores, canais de comunicação como redes sociais e TV são os mais utilizados para buscar informações sobre as eleições, seguidos em pela Internet/Site, onde, 16,3% eleitores pontuaram utilizar este canal para se informar sobre as eleições.

GRÁFICO 5. CANAL REPONSÁVEL PELA DIVULGAÇÃO DAS ELEIÇÕES 2024 AO ELITOR.



Demais citações:
 Carro de Som (6,1%) Rádio (5,3%) Não opinou (5,0%) Todas as opções (0,2%)

Fonte: Metanálise, 2024.

Site do TRE - TO, redes sociais e aplicativos no celular (PARDAL; DIVULGA E-TÍTULO) e as redes sociais são os canais de comunicação mais conhecidos pelos eleitores.

GRÁFICO 6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO TRE CONHECIDOS PELOS ELEITORES.

Site do TRE-TO

33,1%

Redes Sociais: Facebook /TikTok/ Instagram/Twitter/ LinkedIn/YouTube

27,6%

Aplicativo no celular (PARDAL; DIVULGA E-TÍTULO)

22,9%

TV

18,1%

Whatsapp - cave

14,4%

Rádio

7,9%

Ouvidoria Eleitoral

3,7%

Carro de som

3,0%

Fonte: Metanálise, 2024.

As campanhas educativas: Seguranças das urnas (28,4%) e Mulheres na Política (12,4%) foram as mais lembradas pelos eleitores.

GRÁFICO 7. CAMPANHAS EDUCATIVAS LEMBRADAS PELO ELEITOR.

Segurança das urnas 28,4%

Mulheres na Política 12,4%

Jovens e 1º título 10,1%

Mesária e Mesário voluntário 9,5%

Eleições sem Sujeira 9,3%

Não opinou 8,8%

Enfrentamento à desinformação / fake news 7,3%

Acessibilidade 6,6%

Voto 70+ 5,0%

Fechamento do cadastro 2,5%

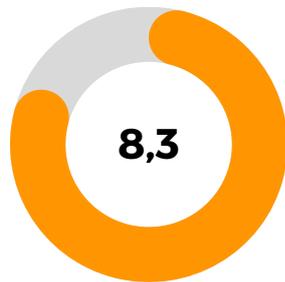
Fonte: Metanálise, 2024.

8.4 Confiança no Trabalho da Justiça Eleitoral

Retratar a confiança do cidadão em uma instituição significa identificar se o cidadão acredita que essa instituição cumpre a sua função com qualidade, se faz isso de forma em que benefícios de sua atuação sejam maiores que os seus custos e se essa instituição é levada em conta no dia-a-dia do cidadão comum.

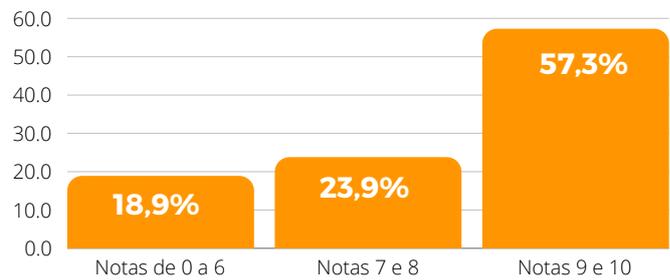
Nesse sentido, buscou-se avaliar a confiança do eleitor na Justiça Eleitoral e no instrumento onde este exerce o direito democrático, a urna eletrônica. Para 81,1% dos entrevistados o trabalho da justiça eleitoral pode ser considerável confiável, pois este percentual atribuiu nota 7,0 ou mais a este atributo de qualidade. Esta afirmação é confirmada quando observamos a média de 8,3 mensurada para o item.

GRÁFICO 8. NOTA MÉDIA DA CONFIANÇA DO ELEITOR NO TRABALHO DA JUSTIÇA ELEITORAL.



Fonte: Metanálise, 2024.

GRÁFICO 9. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS EM RELAÇÃO A CONFIANÇA DO ELEITORADO NO TRABALHO DA JUSTIÇA ELEITORAL.

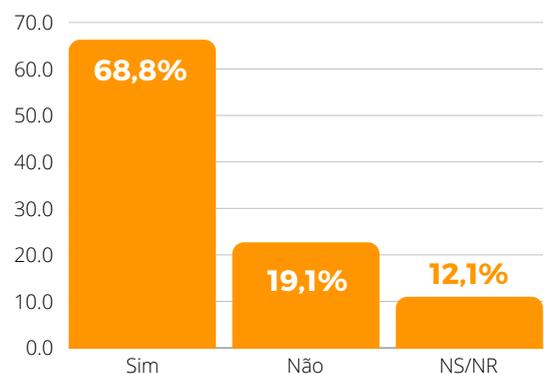


Fonte: Metanálise, 2024.

8.5 Confiança na Urna Eletrônica

Quanto a urna eletrônica, apesar de várias afirmativas de diversas autoridades do Poder Judiciário, de que se trata de um item que não está conectada a internet e que tem uma confiabilidade comprovada cientificamente, 31,2% do eleitorado não sabe, não respondeu ou não confia na urna eletrônica.

GRÁFICO 10. CONFIANÇA DO ELEITOR EM RELAÇÃO A URNA ELETRÔNICA.



Fonte: Metanálise, 2024.

8.6 Papel da Justiça Eleitoral

A Justiça Eleitoral tem a importante e permanente missão institucional de organizar e tomar as providências necessárias para a realização das eleições. No corrente ano, realizar as eleições para presidente, governador, senador, deputados estaduais e deputados federais.

É neste contexto que a Justiça Eleitoral exerce importante função regulamentar, inerente à função administrativa, expressa na prerrogativa de expedir as instruções que julgar convenientes à execução das leis eleitorais, mais precisamente do Código Eleitoral, Lei das Eleições e Lei dos Partidos Políticos, dentre outros diplomas.

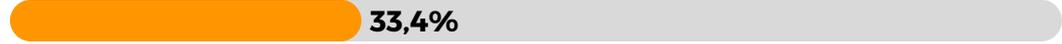
Diante disto, 52,2% dos entrevistados consideram que o papel da Justiça Eleitoral é garantir o exercício da cidadania, realizar as eleições foi citado por 36,1%, enquanto 25,6% opinaram que a responsabilidade da justiça eleitoral é promover a conscientização política do cidadão. Por outro lado, 6,8% dos entrevistados não souberam opinar.

GRÁFICO 11. OPINIÃO DO ELEITORADO SOBRE O PAPEL DA JUSTIÇA ELEITORAL.

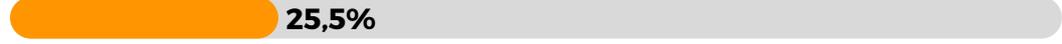
Garantir o exercício da cidadania

**49,1%**

Realizar eleições

**33,4%**

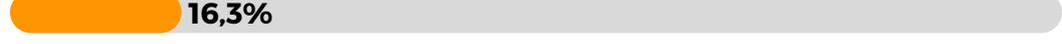
Promover a conscientização política do cidadão

**25,5%**

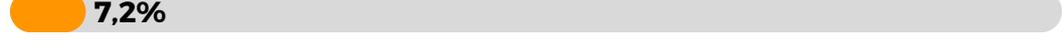
Solucionar os conflitos eleitorais

**19,3%**

Julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas

**16,3%**

Denunciar as práticas eleitorais proibidas

**7,2%**

Outros: violação dos votos (0,1%)

Fonte: Metanálise, 2024.

8.8 Sugestões de Melhoria

Uma das perguntas centrais dessa pesquisa foi: "Qual sugestão você daria para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral?". A partir das respostas coletadas, diversas questões emergiram, revelando tanto o reconhecimento pelos pontos fortes quanto as sugestões de melhorias nas áreas de atendimento, acessibilidade, segurança, organização, e fiscalização. Este tópico resume as principais recomendações dos eleitores, destacando oportunidades de inovação e ajustes que podem fortalecer a confiança no processo eleitoral.

- Acessibilidade (Assesibilida, Assesibilidade, Assevbilidade)
- Agilidade (Ter agilidade para fazer fiscalização)
- Alimentação (Alimentação eleitores, Alimentação os eleitores, Alimentação pra o eleitor, Alimentação pros eleitores, Garantir alimentação eleitor, Servi alimentação pra eleitor, Refeição no local)
- Atendimento (Atendimento sala, Atendimento tudo ok, Melhorar mais os atendimentos, Mais facilidade no atendimento, Melhorar o atendimento do mesário, Mais treinamento dos mesários, Mesário ser mais informado, Oferece treinamento mais profundo para os mesários e voluntários)
- Campanhas (Campanhas judiciais, Mais campanha educativa)
- Comunicação (Criar uma estratégia de comunicação clara e eficaz, Melhor comunicação)
- Confiança (Mais confiança, Mais confiabilidade, Melhorar a confiança nas urnas, Não passa confiança)
- Divulgação (Divulgação de informações, Mais divulgação, Mais divulgação sobre eleições, Divulgação na televisão)
- Eleitorado (Criar plataformas on-line para acompanhar processos eleitorais, Implementar mecanismos para coleta de feedback dos eleitores, Implementar um sistema de análise pós-eleitoral)
- Escolas (Melhores escolas, Melhoria nas escolas, Mais escolas pra votação)
- Fiscalização (Mais fiscalização, Mais fiscal, Mais fiscalização nos locais de votação, Fiscalização da sujeira, Fiscalização dos santinhos, Fiscalização em relação aos santinhos)

- Limpeza (Limpeza do local, Limpeza dos santinhos, Limpeza no dia das eleições, Limpeza pós eleição)
- Organização (Mais organização, Mais organização na próxima, Concentração de votação com mais segurança)
- Segurança (Garantir a segurança da sociedade, Mais segurança nas urnas, Mais segurança nos locais de votação, Serviço de segurança mais intenso)
- Transparência (Melhorar a transparência, Só na transparência, Transparência nas informações)
- Urnas (Coloca mais urnas, Mais urnas nas escolas, Mais urnas nas localidades, Melhorar as urnas, Melhoria nas urnas, Tira a urna eletrônica)
- Votação (Melhorar o tempo de voto, Urnas eletrônicas, Menos tempo na fila, Melhorar as filas, Voto impresso, Voto não ser obrigatório).

9. RESUMO DOS RESULTADOS

A pesquisa de satisfação realizada pelo Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) durante as eleições de 2024 trouxe informações importantes sobre a percepção dos eleitores em relação aos serviços prestados. A seguir, destacam-se os principais resultados:

Qualidade dos Serviços:

- O atendimento dos mesários foi o item mais bem avaliado, com nota média de 8,6.
- O tempo de espera para votar foi o item com a menor nota média, 8,3, indicando uma área de possível melhoria.

Satisfação do Eleitor:

- Os entrevistados consideraram que a confiança (69,1%) e a transparência dos serviços da justiça eleitoral (63,8%) são os dois itens mais importantes para satisfação dos eleitores dentro do universo de serviços oferecidos pela justiça eleitoral.

Tempo de Espera:

- O tempo de espera para votar foi citado por 59,1% dos eleitores como uma das maiores preocupações.

Divulgação e Comunicação:

- Para 61,8% dos entrevistados as divulgações realizadas podem ser consideradas boas ou excelentes, já para 27,6% estas divulgações são consideradas regulares, com canais como redes sociais e TV sendo os mais utilizados para obter informações sobre as eleições.

Confiança na Justiça Eleitoral:

- Para 81,1% dos entrevistados o trabalho da justiça eleitoral pode ser considerável confiável.

Segurança nas Urnas Eletrônicas:

- 68,8% dos eleitores afirmaram confiar na segurança das urnas eletrônicas, enquanto 31,2% ainda demonstraram incertezas ou falta de confiança.

Campanhas Educativas:

- As campanhas educativas: Seguranças das urnas (28,4%) e Mulheres na Política (12,4%) foram as mais lembradas pelos eleitores.

ANEXOS



Questionário

BLOCO QUALIDADE, CONFIANÇA E REQUISITOS

1) Vamos começar dando uma nota de “0” a “10” para a QUALIDADE de vários itens. (Eu vou lendo os itens e você avalia.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 1 - Atendimento dos mesários (cortesia, educação, competência)
- 2 - Suficiência e clareza das informações prestadas pelos mesários (solução de problemas)
- 3 - Tempo de espera para votar
- 4 - Funcionamento da urna eletrônica
- 5 - Facilidade quanto ao fluxo de votação
- 6 - Sigilo e privacidade no momento de votar
- 7 - Conservação e limpeza do local de votação
- 8 - Acessibilidade no local de votação (acesso ao local, estacionamento, rampas, sinalização e orientações, adequações da sala de votação)
- 9 - Distância do local de votação da sua casa

2) De 0 a 10, qual seu grau de confiança no trabalho realizado pela Justiça Eleitoral.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3) Você confia na urna eletrônica?

Sim Não Não sabe / Não respondeu

4) Agora dos itens abaixo eu preciso que você escolha 2 que considere mais importantes para a sua satisfação:

REQUISITO GERAL

1. Confiança nos serviços da Justiça Eleitoral;
 2. Transparência dos serviços da Justiça Eleitoral;
 3. Segurança do processo eleitoral;
 4. Agilidade na apuração
 5. Tempo de duração dos processos judiciais
 6. Campanhas educativas promovidas pela Justiça Eleitoral
- Outro. Qual? _____

ANEXOS



Questionário

5) Novamente, escolha 2 itens que considere mais importantes para a sua satisfação:

REQUISITO DO SERVIÇO

1. () Agilidade no atendimento no cartório eleitoral;
2. () Tempo de espera para votar;
3. () Acessibilidade / Mobilidade;
4. () Distância da seção em relação à sua residência;
5. () Serviços pela internet e aplicativos.

Outro. Qual? _____

6) Na sua opinião qual o papel da Justiça Eleitoral? (Pode escolher mais de uma opção)

- () Garantir o exercício da cidadania
- () Promover a conscientização política do cidadão
- () Realizar eleições
- () Solucionar os conflitos eleitorais
- () Julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas
- () Denunciar as práticas eleitorais proibidas

Outra. Qual? _____

BLOCO COMUNICAÇÃO

7) Como você avalia as informações divulgadas pela Justiça eleitoral recebidas até o momento do voto:

- () Péssimo
- () Ruim
- () Regular
- () Bom
- () Excelente

8) Como você se informou sobre as “Eleições 2024”?

- () Internet/Site
- () Redes Sociais
- () TV
- () Rádio
- () Carro de Som
- () Material Impresso
- () Outro
- () Não opinou

ANEXOS



Questionário

9) Quais canais de comunicação do TRE-TO você conhece?

- Aplicativo no celular (PARDAL, DIVULGA, E-TÍTULO)
- Whatsapp - Cave
- Site do TRE-TO
- Redes Sociais: Facebook /TikTok/ Instagram/Twitter/ YouTube
- Rádio
- TV
- Carro de som
- Ouvidoria Eleitoral

10) Você se lembra de ter visto alguma dessas campanhas sobre as “Eleições 2024”?

- Segurança das urnas
- Enfrentamento à desinformação / fake news
- Mesária e Mesário voluntário
- Mulheres na Política
- Jovens e 1º título
- Voto 70+
- Eleições sem Sujeira
- Acessibilidade
- Fechamento do cadastro
- Não opinou

BLOCO FINAL

Qual sugestão você daria para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral?

