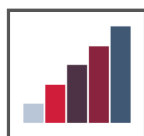


RELATÓRIO TÉCNICO **PESQUISA DE IMAGEM E OPINIÃO PÚBLICA**

ELEIÇÕES 2020

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL-TO





METANÁLISE
CONSULTORIA & ESTATÍSTICA

SUMÁRIO

Introdução	04
Objetivos	05
Universo da Pesquisa	05
Metodologia	06
Coleta e Crítica dos Dados	12
Verificação da Consistência e Controle de Qualidade dos Dados Coletados	12
Apresentação dos Resultados	13
Resultados	14
Conclusões	19
Anexos	20

1. INTRODUÇÃO

Os níveis crescentes de exigência dos usuários de serviços públicos têm impulsionado as instituições que operam em setores dessa natureza a procurar reduzir eventuais lacunas entre a qualidade oferecida e a esperada por parte da diversidade de público que se utilizam destes serviços.

Assim sendo, torna-se imperativo que as organizações procurem conhecer seu público potencial e a forma como eles percebem e avaliam os seus serviços, mediante um processo de pesquisa que contemple os aspectos que envolvem a opinião desse público potencial tanto em relação ao desempenho efetivo como em relação ao desempenho esperado dos serviços.

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 também eventuais pontos críticos, cujo conhecimento sinalizará a necessidade de adoção de ações corretivas para fortalecimento da sua imagem.

Em 17 de junho de 2020 foi registrado por meio de termo de contrato nº 22/2020, 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, envolvendo as atividades de 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 TRE/TO, o grau de informação do eleitorado sobre o processo eleitoral e a qualidade da prestação dos serviços e nível de credibilidade da Justiça Eleitoral.

O edital nº 29/2020 define todas as etapas a serem cumpridas pela empresa Metanálise (contratada). Esse material contempla todo processo de execução do objeto.

2. OBJETIVOS

2.1 Geral

Este plano de trabalho apresenta a metodologia para estimar o grau de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pelo TRE – TO, identificando e/ou confirmando os requisitos dos clientes principais dos serviços (cidadão/eleitor).

2.2 Específicos

Os objetivos específicos dessa pesquisa contemplam:

- Captar perceptivamente a qualidade dos serviços prestados pela instituição, relativo à infraestrutura (instalações, equipamentos, mobiliário, localização, acessibilidade e facilidade de acesso), pessoal (quantidade, capacitação, cordialidade e atenção), organização (horário de atendimento, fluxo de atendimento, sinalização e limpeza);
- Avaliar o nível da satisfação geral e a identificação da Justiça Eleitoral junto ao público;
- Avaliar a percepção do usuário quanto à imagem institucional relativa à: segurança do processo eleitoral, transparência, seriedade, agilidade, confiabilidade e efetividade;
- Comparar a imagem da Justiça Eleitoral com outros órgãos públicos;
- Verificar a percepção do usuário sobre a função da Justiça Eleitoral;
- Identificar os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças da Justiça Eleitoral, de acordo com o seu desempenho;
- Extrair elementos para criação de indicadores para subsidiar o planejamento estratégico com base nos dados gerados pela pesquisa;
- Avaliar as eventuais dificuldades do cidadão em relação à utilização da urna eletrônica;

- Conhecer a percepção do mesário no exercício dessa função, identificando, sobretudo, os motivos que o leva a exercê-la.
- Avaliar a eficiência da comunicação externa do TRE-TO;
- Identificar a eficiência e eficácia dos meios de comunicação utilizados pelos usuários para se obter informações sobre o serviço da Justiça Eleitoral.

3. UNIVERSO DA PESQUISA

A população-alvo ou universo inicial de interesse será a população em idade ativa (maiores de 16 anos) moradora na área urbana das 8 (oito) Zonas Eleitorais (1ª- Gurupi, 2ª – Formoso do Araguaia, 3ª – Couto Magalhães, 4ª – Palmas e 5ª – Campos Lindos) previamente selecionados. Também se tem, que as informações serão obtidas nos locais de votação, os quais, constituirão a última unidade amostral, qualquer que seja 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 15 de novembro de 2020 por ocorrência do 1º turno das eleições.

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 após a votação com 16 anos ou mais.

Na seleção das unidades primárias para a pesquisa, será adotada a divisão local de votação disponibilizada pelo o TRE-TO e vigente em 2020.

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 1.035.289 eleitores até 19/10/2020 com base no site do TSE visitado em 19/10/2020.

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

Onde:

- n – Tamanho da amostra calculada
- N – População = 1.035.289
- Z – Valor crítico correspondente ao grau de confiança desejável 1,96 (nível de confiança = 95%)
- p – Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria a ser estudada = 51% (Eleitorado Feminino)
- e – Erro amostral = 2,5%

Entretanto, uma vez que o cálculo da mostra sugere uma amostra de tamanho, $n = 1.534$, ampliamos esta amostra de forma não empírica para $n = 3.106$ seguindo orientação do Termo de Referência anexo do Edital que normaliza esta contratação.

"A amostra deverá ser de 0,3% do eleitorado do Tocantins, para o cálculo do número de entrevistas, podendo ser alterado após o fechamento do cadastro eleitoral".

Distribuiu-se proporcionalmente entre os municípios de cada microrregião, conforme peso de influência da sua densidade eleitoral conforme podemos observar na tabela 1.

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

Fonte: Metanálise, 2020.

MICROREGIÃO	MUNICÍPIO	PONDERAÇÃO	AMOSTRAS
Porto Nacional	Palmas	66,1%	2225
Gurupi	Gurupi	19,9%	617
Rio Formoso	Formoso do Araguaia	4,8%	148
Jalapão	Campos Lindos	2,2%	68
Miracema do Tocantins	Couto Magalhães	1,5%	48
Total		100%	3.106

Nota: Conglomerado de municípios com representativa de aproximadamente 26.4% do universo eleitoral do Estado do Tocantins, segundo TSE/2020.

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.

TABELA 2. AMOSTRA E REALIZAÇÃO POR MICROREGIÃO E LOCAL DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2020.

MICROREGIÃO	ZONA ELEITORAL	MUNICÍPIO	PONDERAÇÃO	LOCAIS	AMOSTRA	REALIZADO
Porto Nacional	"29ª ZE Palmas"	Palmas	71,5%	Escola Municipal Crispim Pereira Alencar	303	304
				Escola Estadual Liberdade	494	506
				Colégio Madre Clélia Merloni	400	386
				Centro de Ensino Médio Tiradentes	511	513
				Escola Municipal de Tempo Integral Vinícius de Moraes	515	517
				Total	2.225	2.226
Gurupi	"2ª ZE Gurupi"	Gurupi	19,9%	Escola Municipal José Pereira da Cruz	66	71
				Colégio Positivo de Gurupi	129	131
				Colégio de Tempo Integral Presidente Costa e Silva	147	68
				Escola Municipal Dr Ulisses Guimarães	58	59
				Cem Gurupi (Antigo Colégio Estadual De Gurupi)	216	247
				Total	617	576
Rio Formoso	"15ª ZE Formoso do Araguaia"	Formoso do Araguaia	4,8%	Escola Estadual Benedito Pereira Bandeira	29	30
				Colégio Estadual Dona Gercina Borges Teixeira	27	0
				Colégio Municipal Hermínio Azevedo Soares	34	0
				Colégio Estadual Tiradentes	34	0
				Escola Municipal Professor João Queiroz	23	20
				Total	148	50

MICRORREGIÃO	ZONA ELEITORAL	MUNICÍPIO	PONDERAÇÃO	LOCAIS	AMOSTRA	REALIZADO
Bico do Papagaio	"11ª ZE Itaguatins"	São Miguel do Tocantins	2,6%	Escola Municipal João XXIII*	19	0
				Escola Municipal Peso Duro*	3	0
				Escola Municipal Alto Bonito*	10	0
				Escola Estadual Bela Vista*	32	0
				Escola Municipal João Pessoa*	18	0
				Total*	82	0
Jalapão	"32ª ZE goiatins"	Campos Lindos	2,2%	Escola Municipal José Edimar de Brito Miranda	28	12
				Escola Estadual Manoel Alves Grande	40	24
				Escola Municipal Arcanjo Soares**	0	0
				Escola Municipal Duarte Araújo**	0	0
				Escola Sebastião Lira Mourão**	0	0
				Total	68	36
Miracema do Tocantins	"5ª ZE Miracema do Tocantins"	Couto Magalhães	1,5%	Colégio Estadual Archângela Milhomem	13	13
				Escola Estadual Arlinda Rosa de Sousa	12	12
				Escola Municipal Cordolina Costa Rego	13	13
				Escola Estadual Último de Carvalho	3	3
				Creche Dorvalina Martins da Silva	7	7
				Total	48	48
Araguaína	"34ª ZE Araguaína"	Aragominas	1,5%	Escola Sebastião Lira Mourão*	18	0
				Colégio Estadual Getúlio Vargas*	6	0
				Escola Municipal José Mota Gomes da Silva*	7	0
				Escola Municipal Geraldo da Cunha Ferreira*	11	0
				Extensão do Colégio Estadual Getúlio Vargas*	5	0
				Total*	47	0

MICRORREGIÃO	ZONA ELEITORAL	MUNICÍPIO	PONDERAÇÃO	LOCAIS	AMOSTRA	REALIZADO
Dianópolis	"19ª ZE Natividade"	Santa Rosa do Tocantins	1,4%	Colégio Tenente Salvador Ribeiro*	15	0
				Escola Estadual Zacarias Nunes Da Silveira*	10	0
				Escola Municipal Tia Mireta*	19	0
				Colégio Municipal Pedro Rodrigues Neto*	0	0
				Escola Municipal Vereador José Ayres Da Silva*	0	0
				Total*	44	0
				Total	100,0%	-
Margem de Erro					1,76%	1,81%
Diferença***					0,05%	

* Amostras realocadas devido a falta de pesquisador.

** Amostras realocadas devido a dificuldade de acesso ao local de votação (Zona Rural).

*** A diferença entre os erros amostrais e visualidade para duas casas decimais em valores relativos, neste caso alterações no tamanho da amostras não causam influências significativas nos parâmetros populacionais estimados.

4.4 Perfil e comportamento do entrevistador

Os entrevistadores deveriam estar cursando ou ter curso superior e foram treinados e orientados para condução das entrevistas, preferencialmente todos possuíam experiência anterior e foram orientados a 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, onde, neste treinamento foi exposto qual o objetivo da coleta, detalhamento do questionário e escalas utilizadas.

4.4.2 Como chegar e se apresentar

O entrevistador é responsável pela motivação dos eleitores e das pessoas das unidades de referência. Assim, a entrevista nos locais de referência foram realizadas em três etapas: apresentação, desenvolvimento e encerramento.

A apresentação é o momento chave, pois define o acesso a unidade amostral. Neste momento, o entrevistador (devidamente identificado conforme anexo 1) deve apresentar-se, ao qual identificou como informante – quem é, o que representa e o que deseja, sendo discreto e garantindo o sigilo das informações. Em seguida, solicita o consentimento para a entrevista e procede à entrevista de forma objetiva. Ao final, agradecer ao respondente se despedir.

4.4.3 Recomendações sanitárias

Nota: Elaborada com apoio da equipe técnica do TSE-TO Plano de segurança sanitária – Eleições municipais 2020, TSE 2020.

Em um cenário de pandemia, a neutralização absoluta do risco de contaminação é virtualmente impossível por motivos óbvios e notórios. Mas todos colaboradores seguiram de maneira conjunta a sistemática de esforços para que este risco fosse minimizado, como a realização de higienizações periódicas, orientações sobre distanciamento mínimo obrigatório, portar álcool em gel uso de máscaras. Pensando nisto, a empresa adotou as seguintes recomendações

No dia das eleições

- Caso apresentasse febre, não sair de casa, informando ao supervisor da pesquisa imediatamente.
- No transporte até o local de trabalho, distância de, no mínimo, 1 (um) metro das outras pessoas em filas, evitando entrar em veículos cheios.
- Uso de máscara desde momento de saída de casa até a volta (recomendando a sua troca a cada 4 horas).
- Nos locais designados para entrevistas, não foi

permitido se alimentar, beber ou fazer qualquer outra atividade que exija a retirada da máscara.

Na realização da pesquisa (entrevistas)

Nota: a abordagem para entrevistas foi realizada fora do local de votação, quando as pessoas estavam saindo após o voto, na via pública (área externa com ventilação natural).

- Manter distanciamento físico de, no mínimo, 1 metro entre pesquisador e entrevistado.
- Exibir documento de identificação (crachá) à distância recomendada (no mínimo 1 (um) metro).
- Somente abordar pessoas que estejam usando máscaras.
- Evitar abordar pessoas do grupo de risco (idoso com idade igual ou superior a 60 anos). **NOTA: foi estabelecido horário preferencial para essas pessoas das 7 às 10 horas.**
- Evitar contato físico com outras pessoas, como abraços e apertos de mãos.
- Evitar aglomeração de pessoas em torno de si.
- Higienizar as mãos com álcool em gel pelos menos: ao chegar e sair do posto de trabalho; pós tocar em qualquer material estranho ao que está usando para a pesquisa; antes e depois de tirar a máscara.

4.4.4 Fluxo para realização da pesquisa (entrevistas)

- O pesquisador se dirigiu ao eleitor que saiu do local de votação, respeitando o distanciamento mínimo de 1 (um) metro, explicou o objetivo da pesquisa e solicitou a sua colaboração.
- Para evitar contato com o eleitor entrevistado, o pesquisador exibiu o seu documento de identificação (crachá) à distância recomendada.
- O pesquisador leu em voz alta as perguntas do questionário e anotou as respostas observando distanciamento mínimo de 1 (um) metro recomendado.
- Após a entrevista, o pesquisador agradeceu a colaboração, sempre observando as recomendações de distanciamento e o evitamento de aglomerações.

5. COLETA E CRÍTICA DOS 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 COLETADOS

Alocou-se em cada município, 1 supervisor de área, que terá a função de orientar, avaliar e auxiliar os entrevistadores na execução da coleta de dados.

20% dos questionários foram verificados através da coordenação de pesquisa para avaliação da qualidade e consistência das informações prestadas.

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.

A contratada disponibilizará 2 relatórios distribuídos das seguintes formas:

1 Relatório gerencial

O relatório gerencial destina-se aos gestores e interessados em geral pela pesquisa que não detenham domínio técnico das metodologias e técnicas de pesquisa. O foco será dado nos resultados e recomendações para apoio a tomada de decisões. Os principais resultados serão apresentados em formato gráfico.

2 Relatório técnico

O relatório técnico incluirá toda a documentação e detalhes de todo o processo de pesquisa. Este tem a função de ser a principal fonte de documentação. Incluirá informações suficientes para permitir a outros que reproduzam o estudo, com registros claros e detalhados de todos os parâmetros do método, técnicas de coleta de dados e ferramentas de análise aplicadas.

- Dados textuais e relatórios: Word e BrOffice Writer
- Dados estatísticos: R (4.0.3)
- Listagens: Excel e BrOffice Calc
- Apresentações visuais: Power Point e BrOffice Impress

8. RESULTADOS

8.1 Cidade e Local de Votação

GRÁFICO 1. DISTRIBUIÇÃO POR CIDADE DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

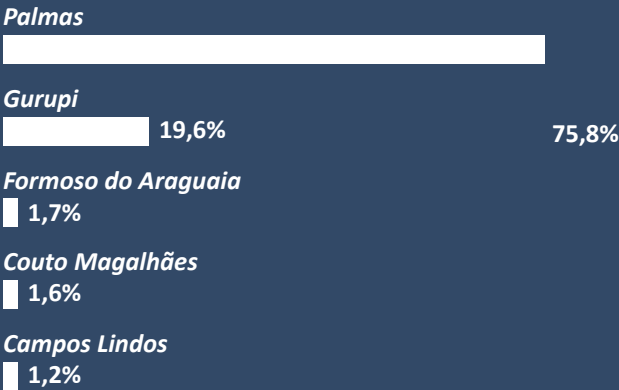


TABELA 3. DISTRIBUIÇÃO POR LOCAL DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

LOCAL DE VOTAÇÃO	%
Escola Municipal de Tempo Integral Vinícius de Moraes	17,6%
Centro de Ensino Médio Tiradentes	17,5%
Escola Estadual Liberdade	17,2%
Colégio Madre Clélia Merloni	13,1%
Escola Municipal Crispim Pereira Alencar	10,4%
Cem Gurupi (Antigo Colégio Estadual de Gurupi)	8,4%
Colégio Positivo de Gurupi	4,5%
Escola Municipal Jose Pereira da Cruz	2,4%
Colégio de Tempo Integral Presidente Costa e Silva	2,3%
Escola Municipal Dr Ulisses Guimaraes	2,0%
Escola Estadual Benedito Pereira Bandeira	1,0%
Escola Estadual Manoel Alves Grande	0,8%
Escola Municipal Professor João Queiroz	0,7%
Escola Municipal Cordolina Costa Rego	0,4%
Colégio Estadual Archângela Milhomem	0,4%
Escola Estadual Arlinda Rosa De Sousa	0,4%
Escola Municipal José Edimar De Brito Miranda	0,4%
Creche Dorvalina Martins da Silva	0,2%
Escola Estadual Último de Carvalho	0,1%

8.2 Avaliação da Qualidade dos Serviços

A qualidade do serviço é algo que envolve algumas dimensões relevantes: tangibilidade, atendimento, confiabilidade, resposta, competência, consistência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação, conveniência, velocidade, flexibilidade e entendimento do cliente. São estas dimensões que determinam como o serviço pode ser avaliado gerando ou não a satisfação por parte de seus usuários. (CARVALHO E PALADINI, 2012)

Neste cenário, no gráfico 2 se observa a avaliação da qualidade dos serviços no local de votação, atendimento e confiabilidade na urna. As melhores avaliações considerando como ponto de corte a média geral (9,3), foram dadas para os atributos: Suficiência e clareza das informações prestadas pelos mesários (9,4), Facilidade na hora de votar (9,5), Atendimento dos mesários (9,5), Conservação e limpeza do local de votação (9,5) e Funcionamento da urna eletrônica (9,6) Sigilo e privacidade no momento de votar (9,6). Entretanto, atributos como: Tempo de espera para votar (9,1), Acessibilidade e mobilidade no local de votação (9,1) e Distância do local de votação da sua residência (8,7) forma mensurados abaixo da média, em particular, deve-se atentar para uma possível redistribuição dos locais de votação, já que a média obtida para este atributo pode ser considerada uma estimativa robusta do parâmetro populacional.

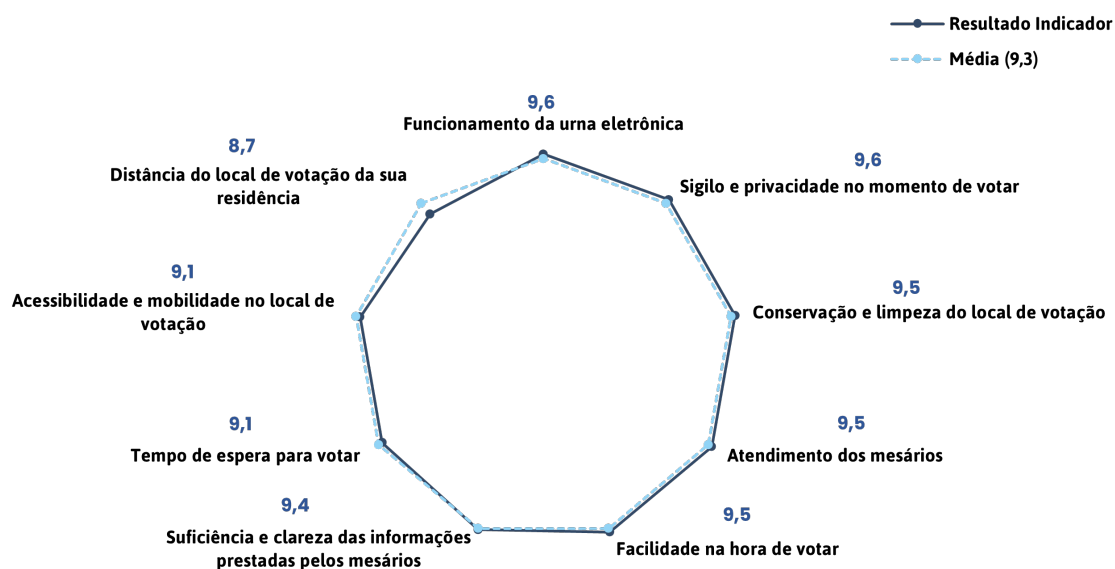
TABELA 4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO LOCAL DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

INDICADOR	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Funcionamento da urna eletrônica	9,6	1,1
Sigilo e privacidade no momento de votar	9,6	1,0
Conservação e limpeza do local de votação	9,5	1,0
Atendimento dos mesários	9,5	1,0
Facilidade na hora de votar	9,5	1,1
Suficiência e clareza das informações prestadas pelos mesários	9,4	1,2
Tempo de espera para votar	9,1	1,8
Acessibilidade e mobilidade no local de votação	9,1	1,5
Distância do local de votação da sua residência	8,7	2,0

GRÁFICO 2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO LOCAL DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

**TABELA 5. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS POR FAIXA.**

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

INDICADOR	PÉSSIMO 0 A 2	RUIM 3 E 4	REGULAR 5 E 6	BOM 7 E 8	EXCELENTE 9 E 10
Funcionamento da urna eletrônica	0,4%	0,5%	1,4%	7,9%	89,8%
Sigilo e privacidade no momento de votar	0,2%	0,5%	1,5%	8,3%	89,5%
Conservação e limpeza do local de votação	0,2%	0,3%	1,7%	8,4%	89,3%
Atendimento dos mesários	0,0%	0,1%	0,9%	7,4%	91,6%
Facilidade na hora de votar	0,4%	0,3%	1,5%	9,6%	88,1%
Suficiência e clareza das informações prestadas pelos mesários	0,5%	0,4%	2,6%	11,5%	85,0%
Tempo de espera para votar	2,1%	0,7%	3,8%	13,3%	80,1%
Acessibilidade e mobilidade no local de votação	0,9%	0,7%	3,9%	16,1%	78,4%
Distância do local de votação da sua residência	2,5%	2,3%	8,3%	18,1%	68,8%

8.3 Satisfação do Eleitor

Para 62,8% dos entrevistados a confiança (34,9%) e a transparência dos serviços da justiça eleitoral são os itens mais importantes para satisfação dos eleitores dentro do universo de serviços oferecidos pela justiça eleitoral. Por outro lado, 68,3% pontuaram o tempo de espera para votar (36,3%) e agilidade no atendimento (32,0%) como 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 GERAL.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 5.302.

Confiança nos serviços da Justiça Eleitoral

34,9%

Transparência dos serviços da Justiça Eleitoral

27,9%

Agilidade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral

18,0%

Segurança do processo eleitoral

17,9%

Outros

1,2%

GRÁFICO 4. ITENS MAIS IMPORTANTES PARA SATISFAÇÃO DO ELEITOR COM OS SERVIÇOS DA JUSTIÇA ELEITORAL - REQUISITO DO SERVIÇO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 5.268.

Tempo de espera para votar

36,3%

Agilidade no atendimento

32,0%

Acessibilidade / Mobilidade

16,2%

Distância da seção em relação à sua residência

13,6%

Outros

1,9%

8.4 Comunicação com o Eleitor

Para 45,9% dos entrevistados as divulgações realizadas podem ser consideradas boas, já para 37,3% 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 39,3%, mensuração que demonstra o quão é positiva as informações divulgadas pela Justiça Eleitoral do Tocantins até o momento do voto.

GRÁFICO 5. AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DIVULGADAS PELA JUSTIÇA ELEITORAL ATÉ O MOMENTO DO VOTO.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

Excelente

5,6%

Bom

45,9%

Regular

37,3%

Ruim

10,5%

Péssimo

0,7%

Para aproximadamente 6 entre 10 eleitores, canais de comunicação como TV/Rádio são significativamente os mais utilizados para buscar informações sobre as eleições, seguidos em menor quantidade pelas redes sociais, onde, 3 entre 10 eleitores pontuaram utilizar este canal para se informar sobre as eleições.

GRÁFICO 6. CANAL REPOSNSÁVEL PELA DIVULGAÇÃO DAS ELEIÇÕES 2020 AO ELITOR.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

TV/Rádio

64,9%

Redes Sociais

31,5%

Outro

2,1%

Site

1,4%

Carro de Som

0,1%

Nota: A alternativa material impresso não foi citada por nenhum respondente.

8.5 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, em meio a um processo eleitoral atípico e em meio a um estado pandêmico buscou-se avaliar a confiança do eleitor na Justiça Eleitoral e no instrumento onde este exerce o direito democrático, a urna eletrônica. Para 88,0% 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 8,6 mensurada para o item.

GRÁFICO 7. NOTA MÉDIA DA CONFIANÇA DO ELEITOR NO TRABALHO DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.



GRÁFICO 8. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS EM RELAÇÃO A CONFIANÇA DO ELEITORADO NO TRABALHO DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

Notas 9 e 10



Notas 7 e 8



Notas de 0 a 6



TABELA 6. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS EM RELAÇÃO A CONFIANÇA DO ELEITOR NO TRABALHO DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

NOTAS	%	NOTAS	%
0	1,3%	6	3,7%
1	0,4%	7	7,1%
2	0,6%	8	16,2%
3	0,6%	9	22,4%
4	0,9%	10	42,4%
5	4,4%		

8.6 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, 27,8% do eleitorado não sabe, não respondeu ou não confia na urna eletrônica.

GRÁFICO 9. CONFIANÇA DO ELEITOR EM RELAÇÃO A URNA ELETRÔNICA.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

Sim



Não



NS/NR



8.7 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 prefeito, vice-prefeito e vereadores.

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. Dentro do visionário popular, ou seja, para aproximadamente 72,0% dos entrevistados distribuem como papel da Justiça Eleitoral como: 37,0% acreditando que o principal a Justiça Eleitoral é para garantir a cidadania, 18,3% realizar as eleições e 17,6% promover a conscientização política do cidadão.

GRÁFICO 10. OPINIÃO DO ELEITORADO SOBRE O PAPEL DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 5.134.

Garantir o exercício da cidadania

37,0%

Realizar eleições

18,3%

Promover a conscientização política do cidadão

17,6%

Solucionar os conflitos eleitorais

9,6%

Denunciar as práticas eleitorais proibidas

8,6%

Julgar com celeridade as práticas eleitorais proibidas

8,1%

Outros

1,1%

8.8 Avaliação das Medidas de Proteção contra o COVID-19

Com uma chamada segunda onda da COVID, onde, para muitos especialistas não saímos ainda nem da primeira, condição em que o mundo está assistindo a expansão de uma pandemia em tempo real, além de todas as implicações econômicas, continua gerando muita

preocupação na população e exige que tenhamos tranquilidade para lidarmos com esta situação de saúde. Ciente do seu papel como entidade prestadora de serviços público e comprometida com os direitos à saúde e à informação e por entender que informação e debate qualificado são essenciais para a prevenção e orientação de medidas a serem adotada no processo eleitoral contra a COVID. Neste contexto, questionou-se os entrevistados quando medidas de proteção adotada pela Justiça Eleitoral, 80,7% atribuíram nota 9 ou 10 as medidas adotadas, esta aprovação é fortemente comprovada pela média de 9,2 computada para o item.

GRÁFICO 11. NOTA MÉDIA DA AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO CONTRA O COVID.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

9,2

Desvio Padrão (σ) = 1,5

GRÁFICO 12. FAIXAS DE NOTAS EM RELAÇÃO A AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO CONTRA O COVID.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

Notas 9 e 10

80,7%

Notas 7 e 8

14,3%

Notas de 0 a 6

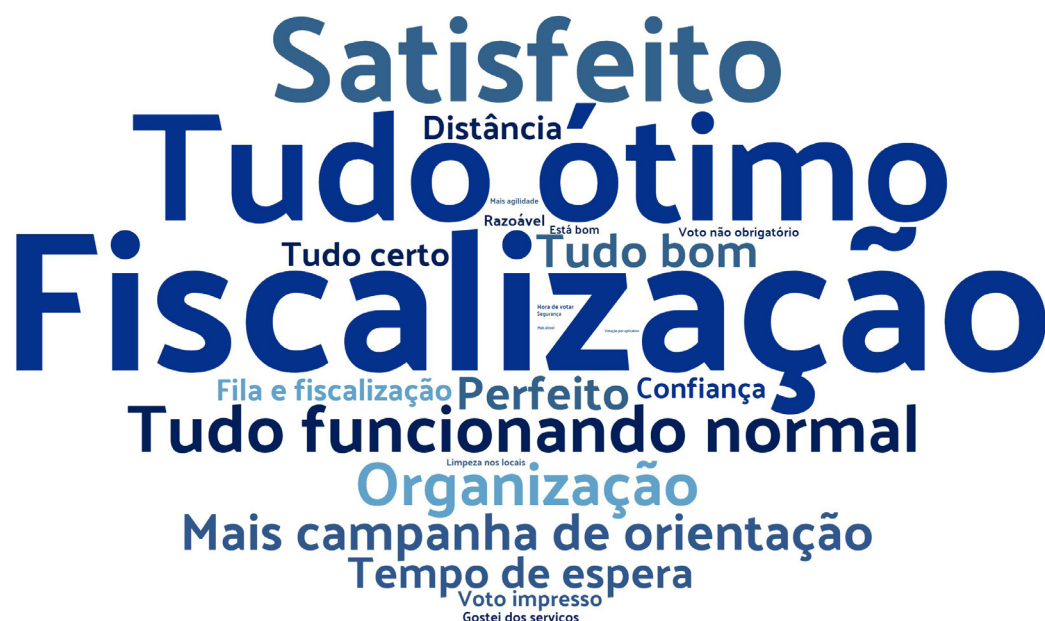
5,0%

TABELA 7. DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS EM RELAÇÃO A AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO CONTRA O COVID.

Fonte: Metanálise, 2020. Respostas ao item: 2.936.

NOTAS	%	NOTAS	%
0	0,4%	6	1,7%
1	0,2%	7	4,3%
2	0,2%	8	10,0%
3	0,4%	9	19,3%
4	0,4%	10	61,4%
5	1,6%		

8.7 Sugestões de Melhoria



9. CONCLUSÕES

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins deve atentar para a distância do local de votação, pois este item foi pontuado com as menores notas pelos eleitores entrevistados que perceberam algum ponto negativo no local de votação.

Os mesários têm desenvolvido suas atividades de forma satisfatória, segundo o eleitorado entrevistado. Esta percepção reflete na imagem do TRE/TO, devido ser este pessoal a representação direta da Instituição no momento do voto.

A confiabilidade da urna eletrônica e na Justiça Eleitoral são considerados como pontos positivos. Entretanto, instrumentos adicionais como o tempo de espera e a agilidade no atendimento podem contribuir significativamente para o aumento da transparência e confiabilidade no processo.

10. ANEXO

Questionário

Dê uma nota de “0” a “10” para a QUALIDADE GERAL dos serviços que você recebeu neste local de votação:

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 na hora de votar (quanto ao fluxo de votação)
6. Sigilo e privacidade no momento de votar
7. Conservação e limpeza do local de votação
8. Acessibilidade e mobilidade 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 residência

Dentre os itens, abaixo relacionados, escolha os 02 (dois) itens mais importantes para a sua satisfação com os serviços da Justiça eleitoral:

REQUISITO GERAL

1. () Confiança nos serviços da Justiça Eleitoral;
 2. () Transparência dos serviços da Justiça Eleitoral;
 3. () Segurança do processo eleitoral;
 4. () Agilidade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral (apuração, atendimento, julgamento de processos)
- Outro. Qual? _____

REQUISITO DO SERVIÇO

1. () Tempo de espera para votar;
 2. () Agilidade no atendimento;
 3. () Acessibilidade / Mobilidade;
 4. () Distância da seção em relação à sua residência.
- Outro. Qual? _____

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

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

Sobre as “Eleições 2020”, por qual canal (como?) você foi informado?

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

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

O(a) Sr.(a) acha que a urna eletrônica é confiável?

☐ Sim ☐ Não ☐ Não sabe / Não respondeu

Na sua opinião qual o papel da Justiça Eleitoral?

{O entrevistado poderá 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? _____

Dê uma nota de 0 a 10 para as medidas de proteção contra o Covid-19 adotadas pela Justiça Eleitoral durante a votação (álcool gel, máscaras aos mesários, distanciamento na fila, procedimentos simplificados para votar)

Qual sugestão você daria para melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral?

