

RELATÓRIO EXECUTIVO

PESQUISA DE OPINIÃO - ELEIÇÕES 2018

ACRE - BRASIL

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório executivo destina-se aos gestores e à alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Acre. Neste contexto, podemos observar os principais resultados da pesquisa de opinião realizada no dia 7 de outubro de 2018, data das eleições majoritárias, 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 coleta de dados ocorreu em 1 (um) único dia, ou seja, no dia 07 de outubro de 2018 por ocorrência do 1º turno das eleições.

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-AC – por meio da listagem quantitativa 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 torna obrigatório a utilização de planos amostrais em múltiplos estágios, modelo bastante difundido em pesquisas amostrais; assim, em uma primeira etapa foram selecionados os locais de votação e dentro deles, aleatoriamente os eleitores que já haviam exercido o direito do voto.

A pesquisa foi realizada por meio de uma amostragem localizada, obtida em dois estágios de seleção: unidades primárias: local de votação; unidades secundárias: cidadãos que exerceram o direito ao voto.

Para seleção das unidades primárias para a pesquisa, se utilizou a lista com os locais de votação disponibilizada pelo o TRE - AC.

3 RESULTADOS

57,9% do total de entrevistados foram do sexo feminino. A idade mínima e máxima foram 16 e 72 anos, respectivamente, com maior frequência na faixa etária de 25 a 34 anos (31,6%). A escolaridade significativamente predominante foi Ensino Médio completo (38,0%) e a menor Mestrado (0,5%). A renda mais comum foi de até 1 salário mínimo (41,1%) e a menor “de 5 a 10 salários mínimos” (0,8%), entretanto, aproximadamente 13% dos entrevistados declararam não ter renda. A maior

parte dos entrevistados se deslocou a pé para o local de votação (38,1%). Esse percentual significativo de eleitores se deslocando a pé para o local de votação, presume-se ser devido à alocação eleitor/local de votação proporcionada pelo TRE-AC.

3.1 Locais de Votação

Para 23,9% dos eleitores entrevistados estes locais têm pontos positivos (Gráfico 8), onde, podemos observar na tabela 1 aos principais pontos citados, com destaque para: a localização (21,7%), a rapidez (18,6%) e a organização (15,2%). Por outro lado, 13,5% dos eleitores entrevistados afirmaram que os locais de votação têm pontos negativos (Gráfico 9). Neste cenário, o tempo de espera na fila é o fator de maior relevância para esta percepção negativa dos locais de votação, com 64,9% (Tabela 1).

GRÁFICO 1. QUANTIDADE DE PONTOS POSITIVOS APRESENTADOS.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

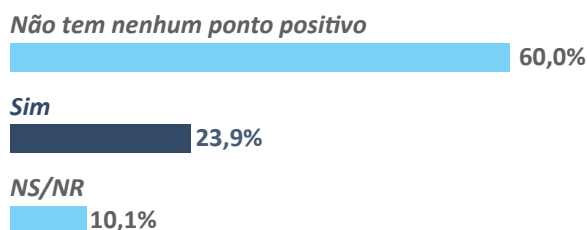


Tabela 1. Pontos positivos citados espontaneamente pelo o eleitor.

| PONTOS POSITIVOS | FREQ. | % |
|------------------------|-------|-------|
| Localização | 57 | 21,7% |
| Rapidez | 49 | 18,6% |
| Organização | 40 | 15,2% |
| Não sabe/Não respondeu | 36 | 13,7% |
| Bom atendimento | 27 | 10,3% |
| Local tranquilo | 12 | 4,6% |
| Ótimo espaço | 10 | 3,8% |
| Poucas pessoas | 9 | 3,4% |
| Ótimo lugar | 5 | 1,9% |
| Tudo perto | 4 | 1,5% |
| Estrutura | 3 | 1,1% |
| Qualidade dos mesários | 3 | 1,1% |
| Agradável e rápido | 2 | 0,8% |
| Banheiro | 2 | 0,8% |
| Equipe eficiente | 2 | 0,8% |
| Bom lugar | 1 | 0,4% |

continuação Tab. 1

| PONTOS POSITIVOS | FREQ. | % |
|------------------|-------|--------|
| Poucas pessoas | 1 | 0,4% |
| Total | 263 | 100,0% |

GRÁFICO 2. QUANTIDADE DE PONTOS NEGATIVOS APRESENTADOS.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Não tem nenhum ponto negativo

Sim

NS/NR

Tabela 2. Pontos negativos citados espontaneamente pelo o eleitor.

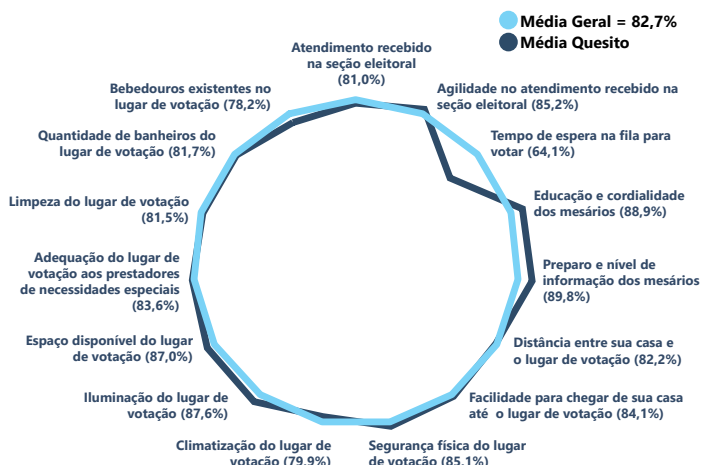
| PONTOS NEGATIVOS | FREQ. | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Tempo de espera | 96 | 64,9% |
| Não sabe/Não respondeu | 29 | 19,6% |
| Melhorar a coleta biométrica | 5 | 3,4% |
| Falta de banheiro | 4 | 2,7% |
| Falta de organização | 4 | 2,7% |
| Poucas salas | 4 | 2,7% |
| Falta de conhecimento dos atendentes | 2 | 1,4% |
| Longe do local onde mora | 2 | 1,4% |
| Prédio sujo | 2 | 1,4% |
| Total | 148 | 100,0% |

3.2 Satisfação dos entrevistados

No Gráfico 3 se observa a avaliação do lugar de votação e do atendimento prestados pelos mesários. As melhores avaliações foram dadas para os atributos: preparo e nível de informação, educação e cordialidade dos mesários (88,9%). De modo geral, 93,4% dos eleitores avaliaram o atendimento dos mesários como ótimo (55,8%) e bom (37,6%), ver Gráfico 4.

GRÁFICO 3. AVALIAÇÃO DO AMBIENTE E ATENDIMENTO NO LOCAL DE VOTAÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2018.


GRÁFICO 4. DISTRIBUIÇÃO POR AVALIAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO DOS MESÁRIOS.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

NS/NR

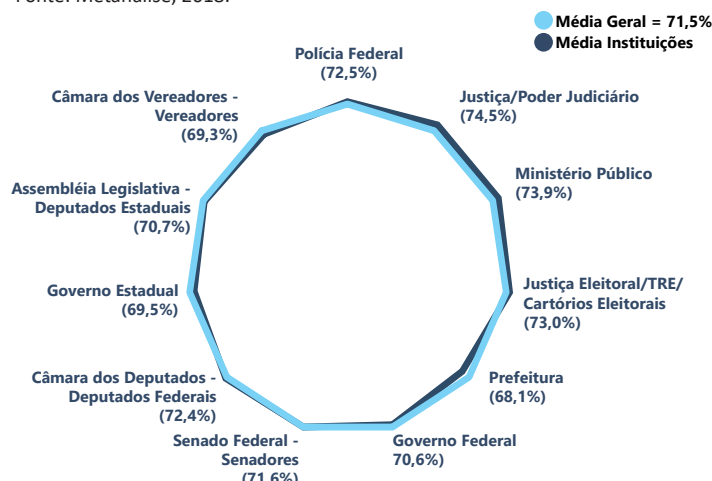
3.3 Confiança na Justiça Eleitoral

A confiança nas instituições foi avaliada, utilizando a escala: 1 – confia totalmente; 2 – confia em parte; 3 – não confia; e 9 – não sabe/não respondeu. A referida escala foi transformada em percentual do grau de confiança, definida da seguinte maneira: confia totalmente (100%); confia em parte (66,7%); não confia (33,7%); e não sabe/não respondeu (sem avaliação).

Observa-se que a Instituição Justiça/Poder Judiciário obteve a melhor avaliação (74,5%), a Justiça Eleitoral alcançou a 3ª melhor avaliação (73,0%) e a média geral foi de 71,5%.

GRÁFICO 5. GRAU DE CONFIANÇA NA JUSTIÇA ELEITORAL E OUTRAS INSTITUIÇÕES.

Fonte: Metanálise, 2018.


3.4 Imagem da Justiça Eleitoral

Das 1.100 entrevistas, 78,5% avaliaram de forma geral a Justiça Eleitoral como ótima (48,5%) ou boa (30,0%) e 4,2% declararam a Instituição como ruim (2,4%) ou péssima (1,8%), conforme o Gráfico 6.

A qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral foi avaliada por 80,7% dos eleitores como ótima (51,2%) ou boa (29,5%) e 3,2% declararam esta qualidade como ruim (2,4%) ou péssima (1,5%), conforme o Gráfico 7.

15,3% dos eleitores entrevistados pontuaram ter sugestões para melhorar os serviços prestados ao cidadão pela Justiça eleitoral, neste contexto, se destacaram sugestões como: disponibilizar mais urnas (13,1%), reduzir filas (8,9%) e mais mesários (8,3%), dentre outras (Gráfico 8).

A organização das eleições pela Justiça Eleitoral é considerada por 75,9% dos eleitores entrevistados como muito eficiente (45,4%) ou eficiente (30,4%), conforme pode ser verificado no Gráfico 10.

Quando questionado sobre agilidade/rapidez na apuração, 77,7% dos eleitores entrevistados avaliaram este item como ótimo (53,7%) ou bom (24,0%).

57,8% dos eleitores entrevistados afirmaram confiar totalmente na urna eletrônica, entretanto, 22,4% afirmaram confiar em parte e 19,8% não confiam no equipamento, vide Gráfico 9. Do percentual de eleitores que afirmaram confiar em parte, 43,5% não sabem ou não responderam por que fazem esta afirmação e 33,3% fazem esta afirmação por que a urna pode ser fraudada e manipulada. Outros motivos podem ser observados na Tabela 4.

56,0% dos eleitores entrevistados que afirmaram não confiar na urna eletrônica, expressam como principal motivo que a urna pode ser fraudada e manipulada. Outros motivos podem ser observados na Tabela 5.

58,8% dos eleitores entrevistados afirmaram confiar em parte em relação ao resultado das eleições, entretanto, 29,2% afirmaram confiar e 12,0% não confiam no resultado, vide Gráfico 12. Do percentual de eleitores que afirmaram confiar em parte, 64,1% não sabem ou não responderam por que fazem esta afirmação e 18,9% fazem esta afirmação por que os resultados podem ser fraudados e manipulados. Outros motivos podem ser observados na Tabela 6.

12,0% dos eleitores entrevistados que afirmaram não confiar no resultado da eleição, expressam como principal motivo que o resultado pode ser fraudado e manipulado (25,8%). Outros motivos podem ser observados na Tabela 7.

Para 64,7% dos eleitores entrevistados a atuação da Justiça Eleitoral é ótima (46,5%) ou boa (18,2%), já para um menor percentual de eleitores, ou seja, 7,8% a atuação da Justiça Eleitoral no julgamento relativos à eleição é ruim (4,5%) ou péssimo (3,3%).

Questionados quanto a qualidade da orientação aos eleitores por meio de campanhas informativas da Justiça Eleitoral, 85,2% dos eleitores afirmaram ser esta qualidade ótima (59,7%) ou boa (25,5%). Um percentual menor de eleitores, 3,6% julga esta qualidade como ruim (2,1%) e péssima (1,5%). Observar o Gráfico 14.

Foi perguntado ao entrevistado se este confia na identificação biométrica, 91,3% dos eleitores pontuaram

confiar, contra 7,0% que afirmaram não confiar no sistema de identificação biométrica (Gráfico 16).

Quanto à segurança do processo eleitoral a partir voto impresso, 76,8% dos eleitores entrevistados afirmaram que este instrumento pode dá segurança ao processo.

GRÁFICO 6. AVALIAÇÃO GERAL DA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

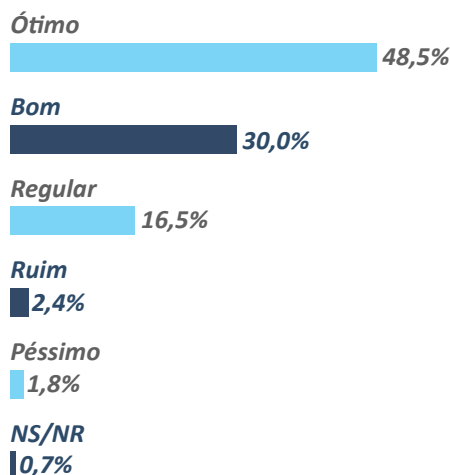


GRÁFICO 7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

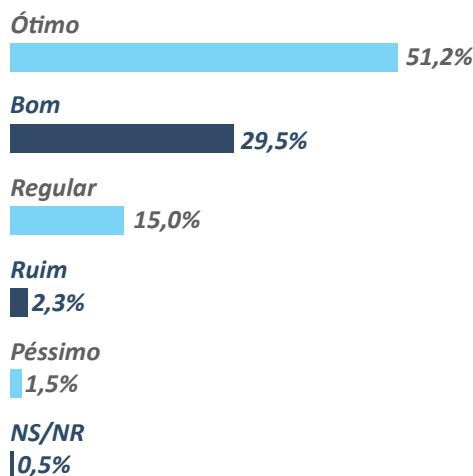


GRÁFICO 8. SUGESTÕES APRESENTADAS PELO ELEITOR PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO PELA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.



Tabela 3. Sugestões espontaneamente apresentadas pelo eleitor para melhorar os serviços prestados ao cidadão pela Justiça Eleitoral.

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|---------------------------|-------|-------|
| Não sabe/Não respondeu | 26 | 15,5% |
| Disponibilizar mais urnas | 22 | 13,1% |
| Reduzir as filas | 15 | 8,9% |
| Mais mesários | 14 | 8,3% |

continuação Tab. 3

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|---|-------|--------|
| Distribuição de seções e eleitores | 10 | 6,0% |
| Mais fiscalização (boca de urna) | 10 | 6,0% |
| Melhorar o atendimento | 10 | 6,0% |
| Melhorar acessibilidade | 7 | 4,2% |
| Ser mais rápido | 7 | 4,2% |
| Melhorias no sistema | 5 | 3,0% |
| Site e mapeamento | 5 | 3,0% |
| Deixar as urnas uma semana antes das eleições na PF | 4 | 2,4% |
| Facilitar o acesso da votação | 4 | 2,4% |
| Segurança e confiabilidade | 4 | 2,4% |
| Sistema e informações | 4 | 2,4% |
| Automatização do processo | 3 | 1,8% |
| Educação dos atendentes | 3 | 1,8% |
| Votação digital on line | 3 | 1,8% |
| Voto não eletrônico | 3 | 1,8% |
| Envolver o cidadão para fiscalizar | 2 | 1,2% |
| Mais clareza | 2 | 1,2% |
| Mais salas | 2 | 1,2% |
| Eliminar o cartório e o voto | 1 | 0,6% |
| Ensinar os eleitores a usar a urna antes das eleições | 1 | 0,6% |
| Muito bom | 1 | 0,6% |
| Total | 168 | 100,0% |

GRÁFICO 9. CONFIANÇA EM RELAÇÃO A URNA ELETRÔNICA.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Confio totalmente

Confio em parte

Não confio

GRÁFICO 10. AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DAS ELEIÇÕES PELA JUSTIÇA ELEITORAL.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

NS/NR

GRÁFICO 11. AVALIAÇÃO DA AGILIDADE/RAPIDEZ NA APURAÇÃO DOS RESULTADOS DAS ELEIÇÕES.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

NS/NR

Tabela 4. Motivos pelo qual o eleitor afirma confiar em parte na urna eletrônica.

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|---|-------|--------|
| Não sabe/Não respondeu | 107 | 43,5% |
| Pode ser fraudada e manipulada | 82 | 33,3% |
| Pouco segura | 27 | 11,0% |
| Voto tinha que ser impresso | 6 | 2,4% |
| Pode haver falha | 5 | 2,0% |
| Risco de falhas | 5 | 2,0% |
| Pessoa já votou sem ter votado | 3 | 1,2% |
| Por medo de corrupção nas urnas | 3 | 1,2% |
| Hacks | 2 | 0,8% |
| Os eleitores precisam conhecer como é apurado | 2 | 0,8% |
| Ouviu falar em sabotagem | 2 | 0,8% |
| Roubo de votos | 2 | 0,8% |
| Total | 246 | 100,0% |

Tabela 5. Motivos pelo qual o eleitor afirma não confiar na urna eletrônica.

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|---------------------------------|-------|-------|
| Pode ser fraudada e manipulada | 122 | 56,0% |
| Não sabe/não respondeu | 52 | 23,9% |
| O sistema e falho | 13 | 6,0% |
| Insegurança | 5 | 2,3% |
| Não é o que parece ser | 5 | 2,3% |
| Roubo | 5 | 2,3% |
| Voto impresso | 4 | 1,8% |
| Falha humana | 3 | 1,4% |
| Hackers podem mudar o resultado | 2 | 0,9% |

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|-------------------------------------|-------|--------|
| Mais fácil de roubar votos | 2 | 0,9% |
| Não confia na fiscalização | 2 | 0,9% |
| Não tem certeza se vão alterar algo | 2 | 0,9% |
| Não apareceu a foto | 1 | 0,5% |
| Total | 218 | 100,0% |

GRÁFICO 12. CONFIANÇA EM RELAÇÃO AO RESULTADO DAS ELEIÇÕES.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Confio totalmente



Confio em parte



Não confio



Tabela 6. Motivos pelo qual o eleitor afirma confiar em parte no resultado da eleição.

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|--|-------|-------|
| Não sabe/Não respondeu | 415 | 64,1% |
| Pode ser fraudado e manipulado | 122 | 18,9% |
| Por conta da corrupção | 20 | 3,1% |
| Por falta de segurança | 20 | 3,1% |
| Não confio | 12 | 1,9% |
| Duvidoso | 9 | 1,4% |
| Acho seguro | 7 | 1,1% |
| Voto impresso | 6 | 0,9% |
| Difícil acreditar | 3 | 0,5% |
| Medo da roubalheira | 3 | 0,5% |
| Por acho que são comprados | 3 | 0,5% |
| Porque confio na urna | 3 | 0,5% |
| Sempre ha desvio | 3 | 0,5% |
| Tudo pra melhora | 3 | 0,5% |
| Deveria mostrar como apuraram os votos | 2 | 0,3% |
| Mudarem o resultado | 2 | 0,3% |
| Mudarem os votos | 2 | 0,3% |
| Não apareceu a foto | 2 | 0,3% |
| Pelo mesmo motivo, sabotagem. | 2 | 0,3% |
| Pode ser errado | 2 | 0,3% |
| Não a como ter fraude | 1 | 0,2% |
| Pode ser burlar | 1 | 0,2% |

continuação Tab. 6

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|-------------------------------|-------|--------|
| Não pode ser manipulação | 1 | 0,2% |
| Não sei o que acontece depois | 1 | 0,2% |
| Não tem como burlar a urna | 1 | 0,2% |
| Pode ser mentira | 1 | 0,2% |
| Total | 647 | 100,0% |

Tabela 7. Motivos pelo qual o eleitor afirma não confiar no resultado da eleição.

| SUGESTÕES | FREQ. | % |
|---------------------------|-------|--------|
| Não sabe/Não respondeu | 69 | 52,3% |
| Fraudado e manipulado | 34 | 25,8% |
| Roubos | 7 | 5,3% |
| Pode haver erros | 5 | 3,8% |
| PT ladrão | 4 | 3,0% |
| Eu não acredito | 3 | 2,3% |
| Sem credibilidade pra mim | 3 | 2,3% |
| Só querem voto | 3 | 2,3% |
| Insegurança | 2 | 1,5% |
| Passa por outras pessoas | 1 | 0,8% |
| Votos diferentes | 1 | 0,8% |
| Total | 132 | 100,0% |

GRÁFICO 13. ATUAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL NOS JULGAMENTOS RELATIVOS À ELEIÇÃO.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

Ótimo



Bom



Regular



Ruim



Péssimo



NS/NR



GRÁFICO 14. QUALIDADE DA ORIENTAÇÃO AOS ELEITORES POR MEIO DE CAMPANHAS INFORMATIVAS DA JUSTIÇA.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

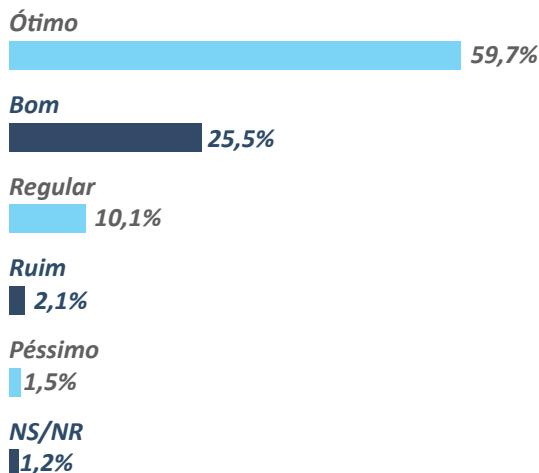


GRÁFICO 15. SEGURANÇA DO PROCESSO ELEITORAL A PARTIR DO VOTO IMPRESSO.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.

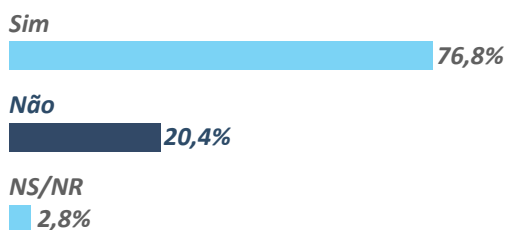
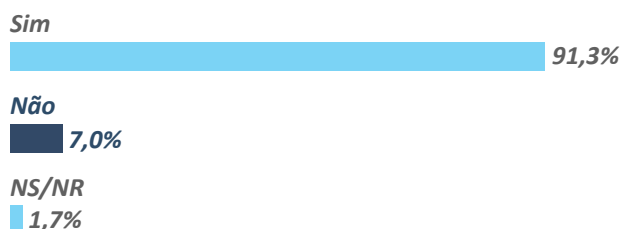


GRÁFICO 16. GRAU DE CONFIANÇA QUANTO À IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA DO ELEITOR.

Fonte: Metanálise, 2018. Respostas ao item: 1.100.



3.4 Comunicação da Justiça Eleitoral

Os canais de comunicação (Disque-eleição, Página da internet do TRE, Ouvidoria e Face book) foram avaliados pelos 1.100 entrevistados. Na tabela 20, podemos observar os resultados.

Tabela 8. Conhecimento, utilização e avaliação dos canais de comunicação do TRE - AC.

| CANAL DE COMUNICAÇÃO | CONHECE | | JÁ UTILIZOU | | ÓTIMO/BOM | | RUIM/PÉSSIMO |
|------------------------------|---------|-------|-------------|-------|-----------|--------|--------------|
| | BASE | % | BASE | % | BASE | % | % |
| Disque-Eleição | 1.100 | 38,3% | 421 | 53,9% | 227 | 98,2% | 0,0% |
| Página da internet do TRE-AC | 1.100 | 54,9% | 604 | 59,1% | 357 | 93,3% | 1,4% |
| Ouvidoria | 1.100 | 34,5% | 379 | 66,8% | 253 | 95,7% | 1,6% |
| Facebook do TRE-AC | 1.100 | 36,5% | 401 | 58,9% | 236 | 100,0% | 0,0% |

Leitura da Tabela 8, por exemplo, avaliação do canal de comunicação "Disque-eleição".

- Dos 1.100 eleitores entrevistados, 421 (38,6%) conhecem o canal Disque-eleição;
- Dos 421 eleitores entrevistados que conhecem, 227 (53,9%) já utilizaram o canal;
- Dos 227 eleitores entrevistados que já utilizaram, 223 (98,2%) avaliaram como ótimo ou bom e 0 (0,0%) avaliou como péssimo ou ruim.

Foi perguntado ao eleitor entrevistado sobre a ciência dele quanto aos documentos necessários para votar. 94,7% afirmaram saber da documentação necessária para votar (Gráfico 27). Dos 94,7% (1.042 pessoas), 75,3% afirmaram que foram informados pela TV.

3.5 Indicador estratégico: Índice de satisfação do usuário (ISU)

O indicador Grau de Satisfação do Usuário consta do Plano Estratégico Institucional do TRE-AC e tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários da Justiça Eleitoral do Acre, captado a partir do resultado da pesquisa de satisfação em todas as sedes de zona eleitoral, no dia das Eleições, a fim de verificar se a Visão de Futuro deste Regional está sendo alcançada na percepção do público externo.

A seguir a fórmula de cálculo do referido indicador:

$$ISU = ((3 \times Pqgc + 5 \times Pqije + 2 \times Pqsu) / 10) \times 100$$

Onde:

- 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:
 - 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:
 - 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 imobiliário, quantidade de atendentes, horário de

atendimento, aparência dos atendentes, 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.

Aplicando os resultados das componentes do indicador ISU, tem-se:

$$ISU = ((3 \times 0,730 + 5 \times 0,838 + 2 \times 0,826) / 10) \times 100$$

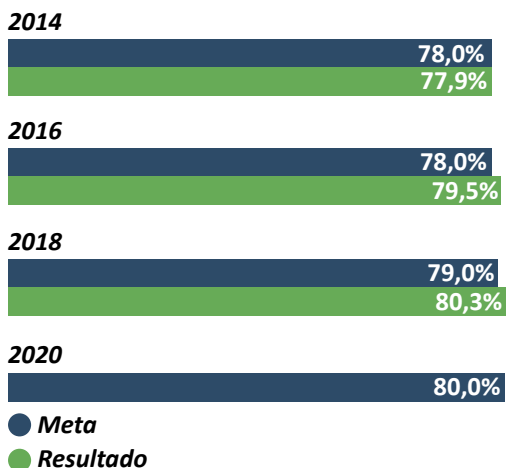
$$ISU = 80,3\%$$

A meta definida no Planejamento Estratégico para o ISU no ano de 2018 foi de 79,0%. O ISU apurado nessa pesquisa foi de 80,3%, o que demonstra o cumprimento da meta estabelecida para o exercício.

A figura abaixo demonstra a progressão do Índice de Satisfação do Usuário nas últimas três eleições:

GRÁFICO 17. METAS E RESULTADOS ISU.

Fonte: Metanálise, 2018.



3.5.1 Percentual obtido no quesito grau de confiança - PQGC

A confiança nas instituições foi avaliada, utilizando a escala:

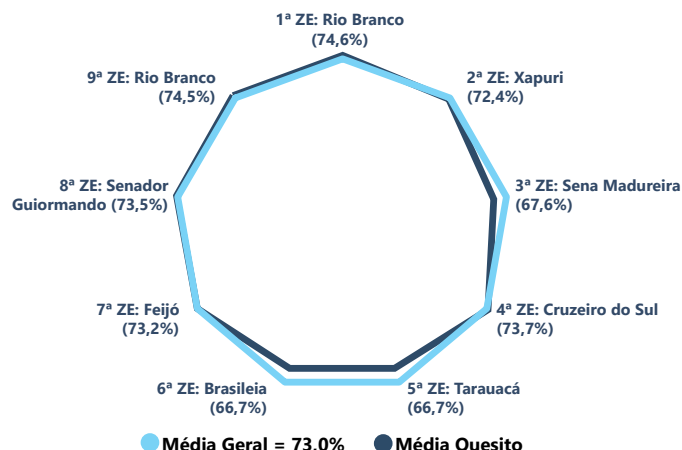
- 1 – Confia Totalmente;
- 2 – Confia em Parte;
- 3 – Não Confia; e
- – Não Sabe/Não Respondeu.

A referida escala foi transformada em percentual do grau de confiança, definida da seguinte maneira: confia totalmente (100%); confia em parte (66,7%); não confia (33,7%); e não sabe/não respondeu (sem avaliação).

Na figura a seguir podemos observar o resultado obtido no quesito grau de confiança na justiça eleitoral (PQGC):

GRÁFICO 18. GRAU DE CONFIANÇA NA JUSTIÇA ELEITORAL (PQGC).

Fonte: Metanálise, 2018.



3.5.2 Imagem da Justiça Eleitoral - PQIJE

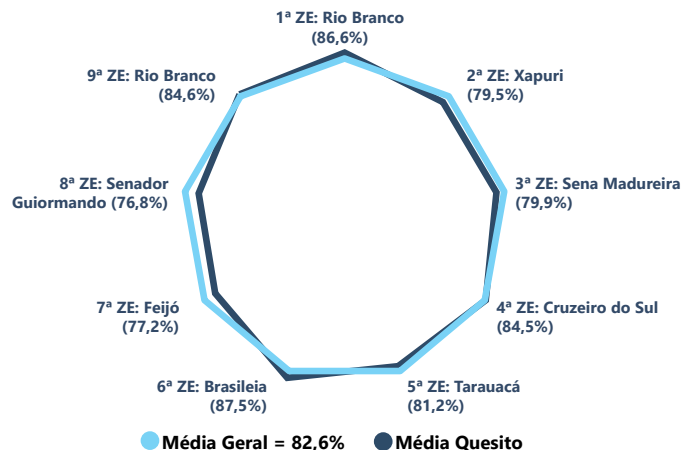
Para aferição do indicador relacionado à imagem da Justiça Eleitoral, levou-se em consideração a média simples dos seguintes quesitos:

- Avaliação da Justiça Eleitoral;
- Qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral;
- 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
- Organização das eleições por parte da Justiça Eleitoral
- Confiança na urna eletrônica;
- Confiança no resultado das eleições.

Na figura abaixo podemos observar o indicador Pqije por Zona Eleitoral e a média geral (83,8%).

GRÁFICO 19. IMAGEM DA JUSTIÇA ELEITORAL - PQIJE.

Fonte: Metanálise, 2018.

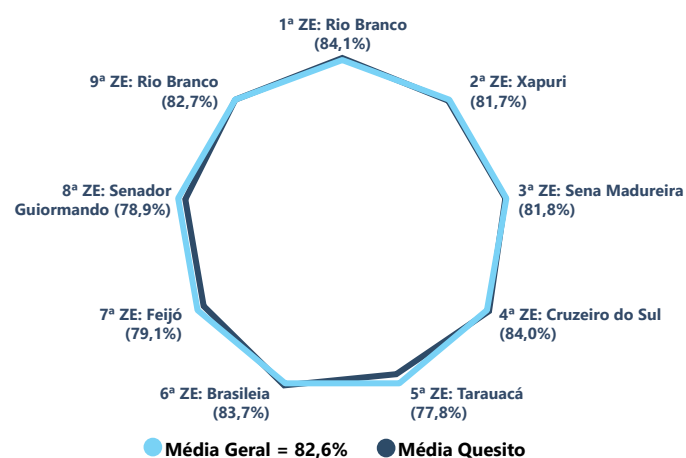


3.5.3 Satisfação do usuário - PQSU

Por sua vez, a satisfação do usuário da Justiça Eleitoral acreana (82,2%) foi obtida utilizando a transformação das variáveis a seguir, a partir da avaliação resultante dos quesitos abaixo:

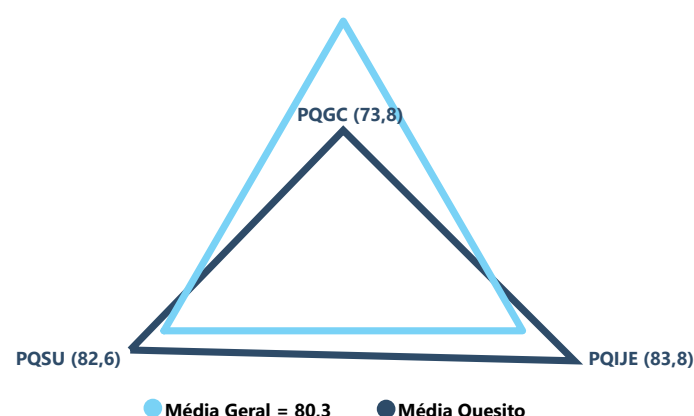
- Atendimento recebido na seção eleitoral
- Agilidade no atendimento recebido na seção eleitoral
- Tempo de espera na fila para votar
- Educação e cordialidade dos mesários
- Preparo e nível de informação dos mesários
- Distância entre sua casa e o lugar de votação
- Facilidade para chegar de sua casa até o lugar de votação
- Segurança física do lugar de votação
- Climatização do lugar de votação
- Iluminação do lugar de votação
- Espaço disponível do lugar de votação
- Adequação do lugar de votação aos prestadores de necessidades especiais
- Limpeza do lugar de votação
- Quantidade de banheiros do lugar de votação
- Bebedouros existentes no lugar de votação

GRÁFICO 20. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - PQSU.
 Fonte: Metanálise, 2018.



3.5.4 Indicadores do Planejamento estratégico 2015/2020

GRÁFICO 21. INDICADORES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015/2020.
 Fonte: Metanálise, 2018.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Tribunal Regional Eleitoral do Acre deve atentar para o tempo de espera na fila dos eleitores, pois este item foi pontuado como negativo por 6 entre cada 10 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/AC, devido ser este pessoal a representação direta da Instituição no momento do voto.

A Justiça Eleitoral está em 3º lugar no quesito confiança da população, atrás de instituições como Poder Judiciário e Ministério Público, que tiveram grande repercussão midiática nos últimos anos.

Com análise dos resultados, obteve-se um Índice de Satisfação do Usuário de 80,3%. Com esse resultado, a meta estabelecida para o ISU no Planejamento Estratégico 2015/2020 foi cumprida.

A confiabilidade da urna eletrônica e o resultado das eleições são considerados como pontos que precisam ser melhorados. Entretanto, instrumentos adicionais como o voto impresso e a leitura biométrica podem contribuir significativamente para o aumento da transparência e confiabilidade no processo.

Os entrevistados declaram uma baixa taxa de conhecimento em quase todos os canais de comunicação disponibilizados pelo TRE (Disque-Eleição, Ouvidoria e Face book do TRE-AC). Entretanto, a página da internet do TRE tem um conhecimento mais robusto, pois, aproximadamente, 6 entre cada 10 eleitores entrevistados declararam conhecer este canal de comunicação.