



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
ESCOLA SUPERIOR DA MAGISTRATURA TOCANTINENSE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM PRESTAÇÃO
JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS**

DOMINGOS GALVÃO DE MELO

**A CENTRAL VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR NO JUDICIÁRIO
TOCANTINENSE COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA**

**Palmas - TO
2025**

DOMINGOS GALVÃO DE MELO

**A CENTRAL VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR NO JUDICIÁRIO
TOCANTINENSE COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu Mestrado Profissional e Interdisciplinar em
Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, promovido
pela Universidade Federal do Tocantins em associação
com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense,
como parte das exigências para a obtenção do título de
Mestre.

Orientadora: Dra. Lia de Azevedo Almeida.

**Palmas - TO
2025**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

- M528c Melo, Domingos Galvão de.
 A Central Virtual de Atendimento ao Eleitor no Judiciário Tocantinense
 Como Forma de Acesso à Justiça. / Domingos Galvão de Melo. – Palmas, TO,
 2025.
 90 f.

 Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins
 – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em
 Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2025.
 Orientador: Lia de Azevedo Almeida

 1. CAVE. 2. Poder Judiciário. 3. Serviço público. 4. Tribunal Regional
 Eleitoral. I. Título

CDD 342

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Domingos Galvão de Melo

A Central Virtual de Atendimento ao Eleitor no Judiciário Tocantinense como Forma de Acesso à Justiça

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, promovido pela Universidade Federal do Tocantins em associação com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Dra. Lia de Azevedo Almeida.

Data de aprovação: 29 /08/ 2025

Banca Examinadora

Prof^a. Dra. Lia de Azevedo Almeida
Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo
Escola Superior da Magistratura Tocantinense/
Universidade Federal do Tocantins

Prof^a. Dra. Elisabeth Aparecida Correa Menezes
Universidade de Brasília

**Palmas - TO
2025**

RESUMO

O acesso à justiça ocorre quando todas as pessoas têm a possibilidade de buscar a proteção de seus direitos e resolver conflitos por meio de instituições, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. Esse acesso é considerado um direito fundamental e um pré-requisito para a efetivação dos direitos humanos, pois garante que qualquer cidadão possa recorrer ao sistema judiciário para reivindicar seus direitos e obter reparação, sem discriminação ou obstáculos indevidos. Com base nisso, o objetivo do presente relatório técnico é avaliar o desempenho da Central de Atendimento Virtual ao Eleitor - CAVE, do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins. O Judiciário tocantinense iniciou o processo de instalação do Balcão Virtual após a ação da Resolução CNJ nº 372/2021, desse modo, a medida visa o acesso remoto aos usuários dos serviços da Justiça. A Central Virtual de Atendimento ao Eleitor é responsável por receber, processar e resolver as solicitações dos eleitores residentes no estado, independente do município de origem. As solicitações são realizadas via internet ou através dos canais de atendimento da própria Central. Sendo assim, a pesquisa é de natureza quali-quantitativa, bibliográfica, documental e caráter empírico exploratório, é classificada como descritiva dado os objetivos propostos. Além disso, inclui-se a aplicação de entrevistas com base na experiência do usuário (UX) na CAVE, juntamente com a análise de dados secundários disponíveis no banco de dados do BI (*Business Intelligence*) do TRE-TO. Participaram da pesquisa de satisfação o total de 96 usuários. Os resultados indicam que a oferta remota de determinados serviços contribui para a redução do tempo de espera. A Central de Atendimento Virtual ao Eleitor apresentou desempenho satisfatório em termos de eficiência, com percepção positiva quanto à agilidade e à adequação do número de atendentes. Observou-se também elevado grau de resolutividade, evidenciado pela conclusão bem-sucedida da maioria das demandas. Embora tenham sido registradas sugestões de aprimoramento, como maior clareza nas informações sobre canais de atendimento, opções de pagamento, registro de protocolo e ampliação da divulgação, os dados sustentam a eficácia da Central de Atendimento Virtual ao Eleitor como uma ferramenta importante para o acesso à justiça no judiciário tocantinense.

Palavras-chave: CAVE; Poder Judiciário; Serviço público; Tribunal Regional Eleitoral. Tocantins.

ABSTRACT

Access to justice occurs when all people have the possibility to seek protection of their rights and resolve conflicts through institutions, regardless of their social, economic or cultural status. This access is considered a fundamental right and a prerequisite for the realization of human rights, as it ensures that any citizen can resort to the judicial system to claim their rights and obtain redress, without discrimination or undue obstacles. Based on this, the objective of this technical report is to evaluate the efficiency of the Central de Atendimento Virtual to the Eleitor - CAVE, of the Tribunal Regional Eleitoral of Tocantins. The Judiciary of Tocantins began the process of installing the Virtual Counter after the action of CNJ Resolution N° 372/2021, thus, the measure aims to provide remote access to users of Justice services. The Central Virtual de Atendimento ao Eleitor is responsible for receiving, processing and resolving requests from voters residing in the state, regardless of their municipality of origin. Requests are made via the internet or through the Central's own service channels. Therefore, the research is qualitative, quantitative, documentary and empirically exploratory in nature, and is classified as descriptive given the proposed objectives. In addition, bibliographic research was carried out. In addition, interviews based on user experience (UX) were applied in the CAVE, together with the analysis of secondary data available in the BI (*Business Intelligence*) database of TRE-TO. A total of 96 users participated in the satisfaction survey. The results indicate that the remote provision of certain services contributes to reducing waiting times. The Central de Atendimento Virtual to the Eleitor presented satisfactory performance in terms of efficiency, with a positive perception regarding agility and the adequacy of the number of attendants. A high degree of resolution was also observed, evidenced by the successful conclusion of most demands. Although suggestions for improvements were recorded, such as greater clarity in information about service channels, payment options, protocol registration and increased dissemination, the data support the effectiveness of Central de Atendimento Virtual to the Eleitor as an important tool for access to justice in the Tocantins judiciary.

Keywords: CAVE; Judiciary; Civil service; Tribunal Regional Eleitoral; Tocantins.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Interface do BI (satisfação dos clientes da 3ª ZE/ Porto Nacional)	20
Figura 2	Interface do I.....	21
Figura 3	Página de atendimentos realizados no I.....	21
Figura 4	A CAVE na página de serviços do TSE (I).....	22
Figura 5	A CAVE na página de serviços do TSE (II).....	23
Figura 6	Sede do TRE-TO.....	25
Figura 7	Pesquisa de satisfação ao cliente –Cave.....	42
Figura 8	Mapeamento da jornada do usuário em um ambiente de aprendizagem virtual	44
Figura 9	Camadas com base na experiência do usuário.....	45
Figura 10	Exemplo de interação entre o pesquisador e a Cave.....	55
Figura 11	Atendimentos nas 8 ZEs no ano de 2019.....	57
Figura 12	Atendimentos nas 8 ZEs no ano de 2020.....	58
Figura 13	Atendimentos nas 8 ZEs no ano de 2021.....	59
Figura 14	Atendimentos nas 8 ZEs e Cave no ano de 2022.....	60
Figura 15	Atendimentos nas 8 ZEs e Cave no ano de 2023.....	61
Figura 16	Atendimentos nas 8 ZEs e Cave no ano de 2024.....	61
Figura 17	Atendimentos nas 8 ZEs e Cave entre 2019 e 2024.....	62
Figura 18	Concordância em participar do estudo.....	64
Figura 19	Faixa etária dos usuários.....	65
Figura 20	Frequência de utilização.....	66
Figura 21	Motivo de uso da CAVE.....	67
Figura 22	Percepção em relação ao atendimento.....	68
Figura 23	Demanda de atendentes.....	69
Figura 24	Resolução de demandas.....	70
Figura 25	Satisfação do usuário.....	71
Figura 26	Recomendação dos serviços da Cave.....	71
Quadro 01	Atendimentos das Zonas Eleitorais.....	84

LISTA DE SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BI	Business Intelligence
CAVE	Central de Atendimento Virtual ao Eleitor
CF	Constituição Federal
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
ELO	Sistema de Gerenciamento do Cadastro Nacional de Eleitores
ESMAT	Escola Superior da Magistratura Tocantinense
ISO	Organização Internacional de Normalização
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial da Saúde
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PBQ	Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
SGIE	Sistema de Gestão Integrada
ScieLO	Scientific Electronic Library Online
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TCUD	Termo de Compromisso para Utilização e Manuseio de Dados
TRE	Tribunal Regional Eleitoral
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
UFT	Universidade Federal do Tocantins
UX	User Experience
ZE	Zona Eleitoral

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Problema de pesquisa	14
1.2 Justificativa	16
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo geral	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Estrutura do projeto	18
2 METODOLOGIA	20
2.1 Coleta de dados	20
2.2 Local e período de realização da pesquisa	22
2.2.1 <i>Caracterização do Tribunal Regional Eleitoral</i>	24
2.3 Análise dos dados	25
3 ACESSO À JUSTIÇA COMO GARANTIA INSTITUCIONAL	26
3.1 O acesso à justiça e sua relação com as centrais virtuais de atendimento	26
3.1.1 <i>Garantias constitucionais</i>	32
4 CENTRAL VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR NO JUDICIÁRIO TOCANTINENSE	39
4.1 O judiciário como prestador de serviços públicos	39
4.1.1 <i>Satisfação do usuário</i>	40
4.1.1.1 <i>A avaliação do serviço público por meio da experiência do usuário</i>	42
4.2 A eficiência no serviço público	45
4.3 Processo eletrônico brasileiro e a justiça 4.0	46
4.4 Impacto da pandemia do COVID-19 na implementação de tecnologias judiciais	49
4.5 A implementação do Atendimento Virtual no judiciário tocantinense	52
5 A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO ELEITOR TOCANTINENSE	56
CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
REFERÊNCIAS	77
APÊNDICE A (ZONAS ELEITORAIS NO ESTADO DO TOCANTINS)	84
APÊNDICE B - DECLARAÇÃO	86
APÊNDICE C – AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS SISTEMAS INTERNOS	87
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO	89