



# Eleição para a Presidência da República

INFORMAÇÕES E NÚMEROS SOBRE O  
PROCESSO ELEITORAL

2021/01/24



## Índice

Índice de Figuras.....	4
Índice de Tabelas.....	5
1. Resultados Eleitorais.....	6
1.1. Resultados Globais.....	6
1.2. Afluências.....	7
2. Recenseamento Eleitoral.....	8
2.1. App Eleições Açores.....	9
3. Voto Antecipado.....	10
3.1. Voto Antecipado em Mobilidade.....	10
3.2. Voto Antecipado dos Doentes Internados e Presos.....	10
3.3. Voto Antecipado em Confinamento Obrigatório e Lares.....	14
3.4. Comparativo entre Atos Eleitorais da Modalidade Voto Antecipado.....	14
4. Componente Logística.....	17
4.1. Distribuição do Material Eleitoral.....	17
4.2. Equipamento de proteção individual.....	18
4.3. Ação de demonstração e treino às equipas.....	19
5. Sistemas de Informação.....	21
5.1. Escrutínio Provisório.....	21
5.2. Portal do Eleitor.....	22
5.3. Portal de Voto Antecipado.....	25
5.4. Portal do Recenseamento.....	26
5.5. SIGREweb.....	29
6. Linhas de Apoio.....	31
6.1. Linha de Suporte aos CED, no Estrangeiro, em modo de Contingência.....	31
6.2. CRRE – Linha de Apoio ao Escrutínio Provisório.....	32
6.3. Linha de Apoio ao Eleitor.....	33
7. SMS3838.....	35
8. Cadernos Eleitorais Desmaterializados (CED).....	39

## Índice de Figuras

Figura 1 - Resultados Eleitorais Globais.....	6
Figura 2 - Resultados Eleitorais no Território Nacional .....	6
Figura 3 - Resultados Eleitorais no Estrangeiro .....	7
Figura 4 - Afluência às Urnas (12h00 e 16h00) .....	7
Figura 5 - VAM: Comparativo Inscrições e Votantes nas eleições PR'2021, AR'2019 e PE'2016 .....	16
Figura 6 - Ação de Demonstração .....	20
Figura 7 - Evolução Escrutínio Provisório.....	21
Figura 8 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Eleitor.....	22
Figura 9 - Acessos ao Portal do Eleitor .....	23
Figura 10 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Eleitor no período de 09/01 a 24/01 .....	24
Figura 11 - Evolução de Acessos ao Portal do Eleitor no período de 09/01 a 24/01/2021 .....	24
Figura 12 - Acesso ao Portal de Voto Antecipado no Período de 09/01 até 24/01/21 .....	25
Figura 13 - Acessos por Hora ao Portal do Recenseamento 24/01/2021 .....	26
Figura 14 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Recenseamento (dia do Ato Eleitoral) .....	27
Figura 15 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Recenseamento no período que antecipou o Ato Eleitoral .....	27
Figura 16 - Evolução de Acessos ao Portal de Recenseamento no período de 09/01 a 24/01/2021 .....	28
Figura 17 - Acessos ao SIGREweb a 24/01/2021 .....	29
Figura 18 - Evolução de Acessos ao SIGREweb no período de 09/01 a 24/01/2021 .....	30
Figura 19 - Detalhe do Serviço CSCED.....	32
Figura 20 - KPI's Escrutínio Provisório .....	32
Figura 21 - KPI's Linha de Apoio ao Eleitor .....	33
Figura 22 - Distribuição dos Pedidos por Operador.....	36
Figura 23 - Evolução dos Pedidos 3838 nos 7 dias anteriores ao Ato Eleitoral.....	37
Figura 24 - Total de SMS nos 7 dias anteriores às Eleições.....	37
Figura 25 - Tempo de Resposta aos Pedidos .....	38
Figura 26 - Aplicação SIGRE nos 7 dias anteriores à Eleição (SMS SIGRE).....	38
Figura 27 - Volume de Mesas que Utilizaram CED .....	39
Figura 28 - Volume de Votantes Registrados via CED .....	39
Figura 29 - Estatísticas Gerais de Utilização CED .....	40

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Comparativo de Afluência às Urnas .....	7
Tabela 2 - Resumo final da configuração dos cadernos eleitorais - PR'2021 .....	8
Tabela 3 - REService .....	9
Tabela 4 - Voto Antecipado em Mobilidade: Inscrições e Votantes .....	10
Tabela 5 - Total das Inscrições na modalidade de VA para Doentes Internados por E.H. ....	11
Tabela 6 - Total das Inscrições na modalidade de VA para Presos por E.P.....	13
Tabela 7 - Votação dos doentes internados em E.H. e dos presos não privados de direitos políticos.....	13
Tabela 8 – Número de inscrições de Cidadãos Confinados e Residentes em Lares* .....	14
Tabela 9 - Voto antecipado em mobilidade: Inscrições e votantes – Comparativo com as eleições anteriores.....	15
Tabela 10 - Voto Antecipado em Mobilidade: Inscrições e evolução entre a eleição PE 2019, AR 2019 e PR 2021 ...	15
Tabela 11 - Comparativo Voto Antecipado .....	16
Tabela 12 - Quantidades Enviadas de Material de Apoio .....	17
Tabela 13 - Quantidade de EPI enviadas por Distrito .....	18
Tabela 14 - Quantidade de EPI enviadas para o Estrangeiro .....	18
Tabela 15 - Reforço de EPI.....	19
Tabela 16 - Observações Escrutínio Provisório.....	22
Tabela 18 - Principais Marcos.....	31
Tabela 19 - Detalhe do Serviço CSCED .....	31
Tabela 20 - Nível de Serviço CSCED .....	32
Tabela 20 - KPI's Escrutínio Provisório - Tipificações .....	33
Tabela 21 - KPI's Linha de Apoio ao Eleitor - Tipificações .....	34
Tabela 22 - Volume de SMS 3838 por operador .....	35
Tabela 23 – Número de Mensagens e Respetivos Tempos de Resposta por Hora .....	36
Tabela 24 - Utilização CED .....	39

## 1. Resultados Eleitorais

### 1.1. Resultados Globais

Os resultados do escrutínio provisório apresentados na Figura 1 englobam os votos apurados em território nacional e no estrangeiro, nos respetivos consulados. Nesta perspetiva, e destacando a contagem concluída, por parte das 3.092 freguesias e 99 postos consulares, é possível observar-se que neste universo votaram 4.262.672 eleitores, o que representa 39,24% dos inscritos.



Figura 1 - Resultados Eleitorais Globais

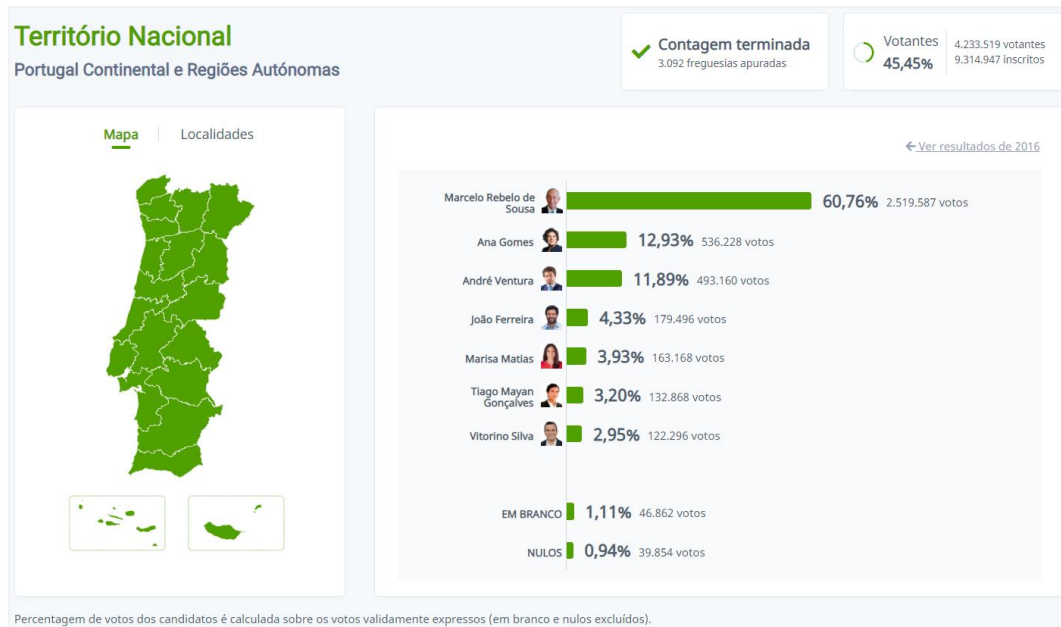


Figura 2 - Resultados Eleitorais no Território Nacional



Figura 3 - Resultados Eleitorais no Estrangeiro

## 1.2. Afluências

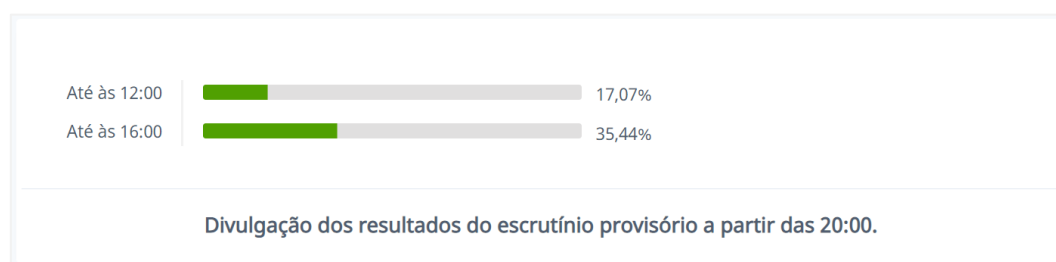


Figura 4 - Afluência às Urnas (12h00 e 16h00)

Afluência às Urnas	PR'21	PR'16	PR'11	PR'06
Inscritos	9.314.947	9.439.914	9.428.053	8.835.237
<b>12h00</b>	17,07%	15,82%	13,39%	19,32%
(Estimativa de Votantes)	1.590.061	1.493.394	1.262.416	1.706.968
<b>16h00</b>	35,44%	37,69%	35,16%	45,56%
(Estimativa de Votantes)	3.301.217	3.557.904	3.314.903	4.025.334
<b>19h00</b>	45,45%	50,07%	47,51%	62,60%
Nº de Votantes	4.233.519	4.726.408	4.497.615	5.531.265

Tabela 1 - Comparativo de Afluência às Urnas

## 2. Recenseamento Eleitoral

A 25 de novembro de 2020 ocorreu a Suspensão do Recenseamento Eleitoral tendo a geração de listagens, de acordo com o art.º 57.º, decorrido a 11 de dezembro. Com a conclusão desta etapa, iniciou-se o período de exposição e reclamação, que ocorreu entre 16/12/2020 a 21/12/2020, tendo sido recebidas 4 reclamações que implicaram alterações na Base de Dados do Recenseamento Eleitoral (DBRE). Destas, foram efetuadas duas correções de freguesia atribuída pelo cartão de cidadão, uma inscrição com BI vitalício e uma alteração do posto de recenseamento a nove eleitores de uma freguesia.

Paralelamente continuaram a ser efetuadas, neste período, várias correções relativas a pedidos de reinscrição ou cancelamento de inscrição no estrangeiro, relacionadas com as notificações enviadas pela Administração Eleitoral da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

No período de 14/12/2020 a 07/01/2021, conforme previsto, foram definidos os locais de voto e configurados os cadernos eleitorais. Sobre esta atividade destaca-se que todas as Juntas de Freguesia (JF) e Câmaras Municipais (CM) efetuaram no Sistema de Informação de Gestão do Recenseamento Eleitoral (SIGRE) a definição dos locais de voto, tendo um elevado número de CM enviado os editais de desdobramento.

Em simultâneo, foram também efetuados o acompanhamento e os contactos necessários para que o maior número possível de CM/JF efetuasse a configuração de cadernos. A configuração e os respetivos desdobramentos foram efetuados em todas as freguesias cujo número de eleitores implicava a existência de desdobramentos, tendo resultado nos seguintes valores:

	Nº de Freguesias	Total de Inscritos	Nº Locais	Nº Secções	Nº Postos
Configuraram Cadernos	2.942	9.249.198	6.119	12.105	6.098
Não Configuraram Cadernos <sup>1</sup>	150	65.749	173	173	173
Totais	3.092	9.314.947	6.292	12.278	6.271

Tabela 2 - Resumo final da configuração dos cadernos eleitorais - PR'2021

No que respeita ao número de secções de voto, foram constituídas 12.273 em território nacional e 164 estrangeiro.

A 9 de janeiro iniciou-se o período de inalterabilidade e, conseqüentemente, a geração de cadernos eleitorais. A partir desta data, foi também disponibilizada a informação estática relativa ao local de voto no Portal do Recenseamento ([www.recenseamento.mai.gov.pt](http://www.recenseamento.mai.gov.pt)) e na plataforma SMS 3838.

<sup>1</sup> Das freguesias que não efetuaram a configuração de cadernos o número máximo de eleitores por posto é 977, pelo que não existia a necessidade de efetuar o seu desdobramento



## 2.1. App Eleições Açores

De acordo com o protocolo assinado entre a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI) e a Direção Regional da Organização e Administração Pública (DROAP), voltou a ser disponibilizado nesta eleição o *webservice* que permite a consulta do local de voto por parte dos cidadãos recorrendo à App Eleições Açores.

Na tabela abaixo é possível observar a distribuição de consultas ao Recenseamento, feitas por Número de Identificação Civil (NIC) ou por nome através dessa aplicação. Por forma a distinguir e categorizar as consultas, foram criadas as seguintes classes: “Recebidas” considerados todos os pedidos, válidos e inválidos, recebidos pelo serviço; “Enviadas” considerados todos os pedidos válidos e em que o eleitor foi identificado; e por último “Não Identif.” considerados todos os pedidos válidos e em que o eleitor não foi identificado.

REService	Eleições Açores					
	Consulta RE/nic			Consulta RE/ nome		
	Recebidas	Enviadas	Não Identif.	Recebidas	Enviadas	Não Identif.
18/01/2021	6	5	1	2	2	0
19/01/2021	0	0	0	0	0	0
20/01/2021	9	6	3	1	1	0
21/01/2021	9	8	0	2	1	1
22/01/2021	22	21	1	17	13	4
23/01/2021	105	80	10	51	39	11
24/01/2021	215	157	30	107	70	37
25/01/2021	11	4	5	9	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>281</b>	<b>50</b>	<b>189</b>	<b>130</b>	<b>58</b>

Tabela 3 - REService

### 3. Voto Antecipado

#### 3.1. Voto Antecipado em Mobilidade

Até às 23h59m do dia 16 de janeiro de 2021, registaram-se na modalidade de voto antecipado em mobilidade 246.922 inscrições, distribuídas pelos vários distritos/regiões autónomas – ver *tabela 4*. Votaram antecipadamente 197.903 eleitores, representando uma de participação média de 80,15%.

Distrito/Região Autónoma	N.º de Eleitores inscritos para votar antecipadamente em mobilidade	N.º de Eleitores que votaram antecipadamente em mobilidade	Percentagem de participação
<b>AVEIRO</b>	12.720	11.130	87,50%
<b>BEJA</b>	2.643	2.390	90,43%
<b>BRAGA</b>	12.818	11.344	88,50%
<b>BRAGANÇA</b>	1.735	1.559	89,86%
<b>CASTELO BRANCO</b>	4.633	4.234	91,39%
<b>COIMBRA</b>	12.992	9.984	76,85%
<b>ÉVORA</b>	4.110	3.717	90,44%
<b>FARO</b>	12.445	11.006	88,44%
<b>GUARDA</b>	1.824	1.698	93,09%
<b>LEIRIA</b>	9.844	8.817	89,57%
<b>LISBOA</b>	76.672	58.152	75,85%
<b>PORTALEGRE</b>	2.198	2.054	93,45%
<b>PORTO</b>	47.245	35.290	74,70%
<b>SANTARÉM</b>	8.134	7.356	90,44%
<b>SETÚBAL</b>	21.291	15.024	70,57%
<b>VIANA DO CASTELO</b>	2.842	2.617	92,08%
<b>VILA REAL</b>	2.438	2.198	90,16%
<b>UIVISEU</b>	4.991	4.525	90,66%
<b>AÇORES</b>	2.855	2.581	90,40%
<b>MADEIRA</b>	2.492	2.227	89,37%
<b>Subtotal</b>	<b>246.922</b>	<b>197.903</b>	<b>80,15%</b>

Tabela 4 - Voto Antecipado em Mobilidade: Inscrições e Votantes

#### 3.2. Voto Antecipado dos Doentes Internados e Presos

A plataforma eletrónica de inscrição do Voto Antecipado para Presos e Doentes, permitiu a inscrição dos mesmos entre o dia 21 de dezembro e o dia 4 de janeiro de 2021. O facto de a inscrição ter sido realizada diretamente na plataforma, de forma simples e rápida (já que a mesma foi desenvolvida na ótica do cidadão eleitor), permitiu uma autonomia no registo e a receção/confirmação da inscrição.

Pela primeira vez, os municípios puderam acompanhar em tempo real as inscrições efetuadas na plataforma, permitindo uma maior celeridade no processo de organização das deslocações aos Estabelecimentos Prisionais (E.P.) e Estabelecimentos Hospitalares (E.H.), bem como da organização e quantificação do material eleitoral necessário para as inscrições realizadas.

No total inscreveram-se 2.476 cidadãos, dos quais 2.315 na modalidade de voto antecipado para presos e 161 na modalidade de voto antecipado para doentes internados.

Distrito > Concelho - Estabelecimento Hospitalar	Total
Aveiro > Águeda - SCM de Águeda - Casa de Repouso Dr. António Breda e Lea Breda	11
Aveiro > Ovar - Hospital Doutor Francisco Zagalo	5
Coimbra > Cantanhede - Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro - Rovisco Pais	54
Faro > Aljezur - Unidade de Longa Duração e Manutenção de Aljezur - Casa da Criança do Rogil	7
Faro > Faro - Santa Casa da Misericórdia de Faro - Unidade de Cuidados Continuados	1
Faro > Portimão - Hospital da Misericórdia de Portimão	7
Faro > Vila Real de Santo António - Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Sto. António - Unidade de Cuidados Continuados	1
Lisboa > Lisboa - Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE - Hospital de Santa Maria	1
Lisboa > Lisboa - Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa - Pólo Júlio de Matos	31
Lisboa > Lisboa - Hospital Curry Cabral (Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE)	1
Porto > Lousada - Hospital da Misericórdia de Lousada	8
Porto > Porto - Hospital de Magalhães Lemos	34
Porto > Póvoa de Varzim - SCM da Póvoa de Varzim	6
Setúbal > Moita - Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros - UCCI - Francisco Marques Estaca Júnior	1
Setúbal > Setúbal - Hospital Ortopédico Sant'Iago do Outão	1
<b>Total Geral</b>	<b>161</b>

Tabela 5 - Total das Inscrições na modalidade de VA para Doentes Internados por E.H.

Distrito > Concelho - Estabelecimento Prisional	Total
Aveiro > Aveiro - Est. Pris. de Aveiro	49
Beja > Beja - Est. Pris. de Beja	17
Beja > Odemira - Est. Pris. de Odemira	27
Braga > Braga - Est. Pris. de Braga	15
Braga > Guimarães - Est. Pris. de Guimarães	53
Bragança > Bragança - Est. Pris. de Bragança	63
Bragança > Bragança - Est. Pris. de Izeda	31
Castelo Branco > Castelo Branco - Est. Pris. de Castelo Branco	26
Castelo Branco > Covilhã - Est. Pris. da Covilhã	19

Distrito > Concelho - Estabelecimento Prisional	Total
Coimbra > Coimbra - Centro Educativo dos Olivais	3
Coimbra > Coimbra - Est. Pris. de Coimbra	93
Évora > Évora - Est. Pris. de Évora	11
Faro > Faro - Est. Pris. de Faro	29
Faro > Olhão - Est. Pris. de Olhão	21
Faro > Silves - Est. Pris. de Silves	49
Guarda > Guarda - Est. Pris. da Guarda	83
Ilha da Madeira > Santa Cruz - Est. Pris. do Funchal	21
Ilha de São Miguel > Ponta Delgada - Est. Pris. de Ponta Delgada	110
Ilha do Faial > Horta - Cadeia de Apoio da Horta	4
Ilha Terceira > Angra do Heroísmo - Est. Pris. de Angra do Heroísmo	47
Leiria > Caldas da Rainha - Est. Pris. de Caldas da Rainha	13
Leiria > Leiria - Est. Pris. de Leiria (Ex-Regional)	16
Leiria > Leiria - Est. Pris. de Leiria (Jovens)	66
Lisboa > Azambuja - Est. Pris. de Alcoentre	45
Lisboa > Azambuja - Est. Pris. de Vale de Judeus	84
Lisboa > Cascais - Est. Pris. de Tires	128
Lisboa > Cascais - Est. Pris. do Linhó	105
Lisboa > Lisboa - Centro Educativo da Bela Vista	4
Lisboa > Lisboa - Centro Educativo Navarro de Paiva	3
Lisboa > Lisboa - Est. Pris. da PJ de Lisboa	32
Lisboa > Lisboa - Est. Pris. de Lisboa	219
Lisboa > Lisboa - Est. Pris. de Monsanto	30
Lisboa > Oeiras - Centro Educativo Padre António de Oliveira	2
Lisboa > Oeiras - Est. Pris. de Caxias	47
Lisboa > Oeiras - Hosp. Pris. de São João de Deus	25
Lisboa > Sintra - Est. Pris. da Carregueira	96
Lisboa > Sintra - Est. Pris. de Sintra	78
Portalegre > Elvas - Est. Pris. de Elvas	38
Porto > Matosinhos - Est. Pris. de Santa Cruz do Bispo (Feminino)	98

Distrito > Concelho - Estabelecimento Prisional	Total
Porto > Matosinhos - Est. Pris. de Santa Cruz do Bispo (Masculino)	20
Porto > Matosinhos - Est. Pris. do Porto	17
Porto > Paços de Ferreira - Est. Pris. de Paços de Ferreira	48
Porto > Paços de Ferreira - Est. Pris. de Vale do Sousa	61
Porto > Porto - Centro Educativo de Santo António	2
Porto > Porto - Est. Pris. da PJ do Porto	8
Santarém > Tomar - Est. Pris. Militar	5
Santarém > Torres Novas - Est. Pris. de Torres Novas	14
Setúbal > Grândola - Est. Pris. de Pinheiro da Cruz	112
Setúbal > Montijo - Est. Pris. do Montijo	38
Setúbal > Setúbal - Est. Pris. de Setúbal	44
Viana do Castelo > Viana do Castelo - Est. Pris. de Viana do Castelo	20
Vila Real > Chaves - Est. Pris. de Chaves	32
Vila Real > Vila Real - Est. Pris. de Vila Real	37
Viseu > Lamego - Est. Pris. de Lamego	6
Viseu > Viseu - Est. Pris. de Viseu	63
<b>Total Geral</b>	<b>2.315</b>

Tabela 6 - Total das Inscrições na modalidade de VA para Presos por E.P.

Registou-se a votação de 2.252 eleitores, dos quais 161 doentes internados em E.H. e 2.091 presos não privados de direitos políticos em E.P., o que representa uma participação eleitoral de 86% dos inscritos, assinalando-se também um franco aumento deste indicador face aos sufrágios anteriores.

Votação dos doentes internados em estabelecimentos hospitalares e dos presos não privados de direitos políticos						
Eleição	Inscritos	variação	%	Votantes	Varição	%
PR 2016	/	/	/	1.126	/	/
AR 2019	2.806	/	/	1.860	734	65%
PR 2021	2.476	-330	-13,33%	2.252*	392	21%

Tabela 7 - Votação dos doentes internados em E.H. e dos presos não privados de direitos políticos

### 3.3. Voto Antecipado em Confinamento Obrigatório e Lares

O Voto Antecipado em Confinamento Obrigatório foi decidido pela Assembleia da República, como resposta à situação pandémica vivida em Portugal. Foi aprovada como forma excecional e temporária do exercício do direito de voto em atos eleitorais e referendários a terem lugar no ano de 2021.

Com a publicação do Decreto do Presidente da República n.º 6-B/2021, de 13 de janeiro e do Decreto n.º 3-A/2021, de 14 de janeiro, esta modalidade foi também estendida a idosos internados em estruturas residenciais para idosos, equiparando-os assim a cidadãos em situação de isolamento profilático.

Para os cidadãos que cumprissem os requisitos identificados na [Lei Orgânica n.º 3/2020 de 11 de novembro](#), a inscrição nesta modalidade de voto decorreu entre 14 e 17 de janeiro, tendo-se realizado o exercício de voto nos dias 19 e 20, com recurso a equipas destacadas pelas CM.

Distrito/Região Autónoma	Total de Inscrições	N.º de Inscrições de Eleitores do Concelho	N.º de Locais de Confinamento-CP7 para recolha do(s) Voto(s)	N.º de Eleitores que Votaram
AVEIRO	818	776	377	800
BEJA	325	289	79	316
BRAGA	907	880	389	885
BRAGANÇA	387	353	46	305
CASTELO BRANCO	328	313	76	317
COIMBRA	578	565	274	550
ÉVORA	317	301	119	305
FARO	499	473	160	453
GUARDA	207	200	60	198
LEIRIA	532	513	280	486
LISBOA	3.189	3 064	1.749	3.043
PORTALEGRE	362	334	81	339
PORTO	1 335	1.256	672	1.182
SANTARÉM	765	712	302	732
SETÚBAL	1.181	1.128	657	944
VIANA DO CASTELO	352	347	149	348
VILA REAL	216	201	69	205
VISEU	540	501	205	523
AÇORES	-	-	-	-
MADEIRA	68	64	9	59
<b>TOTAL</b>	<b>12.906</b>	<b>12.270</b>	<b>5.753</b>	<b>11.990</b>

Tabela 8 – Número de inscrições de Cidadãos Confinados e Residentes em Lares\*

### 3.4. Comparativo entre Atos Eleitorais da Modalidade Voto Antecipado

A modalidade de Voto Antecipado em Mobilidade (VAM), instituída com a entrada em vigor da Lei Orgânica n.º 3/2018, de 17 de agosto, demonstrou claramente, nos atos eleitorais de âmbito nacional realizados em 2019, o seu potencial de expansão, fruto dos níveis de adesão verificados.

Voto antecipado em mobilidade: Inscrições e votantes – Comparativo com as eleições anteriores				
Eleição	Inscritos	Varição %	Votantes	Varição %
PE'2019	19.584		13.455	/
AR'2019	56.291	+ 187%	50.638	+ 276%
PR'2021	246.922	+ 339%	197.903	+ 291%

Tabela 9 - Voto antecipado em mobilidade: Inscrições e votantes – Comparativo com as eleições anteriores

Comparando a evolução do número de inscrições na modalidade de VAM, verificou-se um aumento de 187% do número de inscrições entre a eleição dos deputados portugueses para o Parlamento Europeu de 2019 (PE'2019) e a eleição para a Assembleia da República 2019 (AR'2019). Na comparação do número de inscritos entre a eleição AR'2019 e o sufrágio para o Presidente da República de 2021 (PR'2021), observou-se um aumento de 339%.

Com as alterações introduzidas pela Lei Orgânica n.º 4/2020, de 11 de novembro, consolidou-se e alargou-se a possibilidade de voto antecipado em mobilidade em território nacional, através da constituição de, pelo menos, uma mesa de voto em cada município do continente e das regiões autónomas, sob os mesmos pressupostos de requerimento que existiam para as sedes de distrito nas eleições nacionais ocorridas em 2019.

Voto Antecipado em Mobilidade: Inscrições e evolução entre a eleição PE'2019, AR'2019 e PR'2021						
Distrito/Ilha	Eleição PE'2019	Eleição AR'2019	Incremento	Eleição PR'2021	Incremento	Incremento
			PE -> AR		PE -> PR	AR -> PR
Aveiro	628	1.970	213,70%	12.720	1925,50%	545,70%
Beja	181	570	214,90%	2.643	1360,20%	363,70%
Braga	832	2.917	250,60%	12.818	1440,60%	339,40%
Bragança	97	431	344,30%	1.735	1688,70%	302,60%
Castelo Branco	272	810	197,80%	4.633	1603,30%	472,00%
Coimbra	1.114	3.045	173,30%	12.992	1066,20%	326,70%
Évora	391	1.025	162,10%	4.110	951,20%	301,00%
Faro	682	2.856	318,80%	12.445	1724,80%	335,70%
Guarda	183	623	240,40%	1.824	896,70%	192,80%
Leiria	511	1.792	250,70%	9.844	1826,40%	449,30%
Lisboa	8.595	21.601	151,30%	76.672	792,10%	254,90%
Portalegre	148	399	169,60%	2.198	1385,10%	450,90%
Porto	3.014	9.339	209,90%	47.245	1467,50%	405,90%
Santarém	277	1.015	266,40%	8.134	2836,50%	701,40%
Setúbal	646	2.398	271,20%	21.291	3195,80%	787,90%
Viana do Castelo	270	958	254,80%	2.842	952,60%	196,70%
Vila real	228	796	249,10%	2.438	969,30%	206,30%
Viseu	391	1.344	243,70%	4.991	1176,50%	271,40%
Açores	560	1.151	105,50%	2.855	409,80%	148,00%
Madeira	564	1.251	121,80%	2.492	341,80%	99,20%
<b>Total</b>	<b>19.584</b>	<b>56.291</b>	<b>187,40%</b>	<b>246.922</b>	<b>1160,80%</b>	<b>338,70%</b>

Tabela 10 - Voto Antecipado em Mobilidade: Inscrições e evolução entre a eleição PE 2019, AR 2019 e PR 2021

Por forma a compreender a evolução da adesão por parte dos cidadãos à modalidade foi elaborado o seguinte mapa com a distribuição pelos vários atos eleitorais (AR'2015, PR'2016, PE'2019, AR'2019 e PR'2021) das inscrições no voto antecipado:

Voto Antecipado (Inscrições)	AR'2015	PR'2016	PE'2019	AR'2019	PR'2021
Doentes	89	71	19	139	161
Presos	675	1.055	426	2.663	2.315
<b>Subtotal</b>	<b>764</b>	<b>1.126</b>	<b>445</b>	<b>2.802</b>	<b>2.476</b>
Militares/Profissionais/Estudantes	3.106	2.198	**)	**)	**)
Inscrições VAM (***)			19.584	56.291	246.922
<b>Subtotal</b>	<b>3.106</b>	<b>2.198</b>	<b>19.584</b>	<b>56.291</b>	<b>246.922</b>
<b>Total global</b>	<b>3.870</b>	<b>3.324</b>	<b>20.029</b>	<b>59.093</b>	<b>249.398</b>

\*) Dados COREPE/DGACCP/MNE a 03/10/2019.

\*\*\*) O voto antecipado para Militares, Profissionais e Estudantes foi substituído pelo Voto Antecipado em Mobilidade, pelas alterações introduzidas pela Lei Orgânica 03/2018, de 17 de agosto.

\*\*\*\*) Devido à situação pandémica, na eleição PR'21 foram incluídos no grupo de VAM cidadãos em confinamento obrigatório e cidadãos residentes em lares.

Tabela 11 - Comparativo Voto Antecipado

O gráfico presente na Figura 5 permite observar a evolução significativa do número de inscritos e votantes das eleições PR'2021 face ao ato eleitoral referente à AR'2019 e PE'2019.

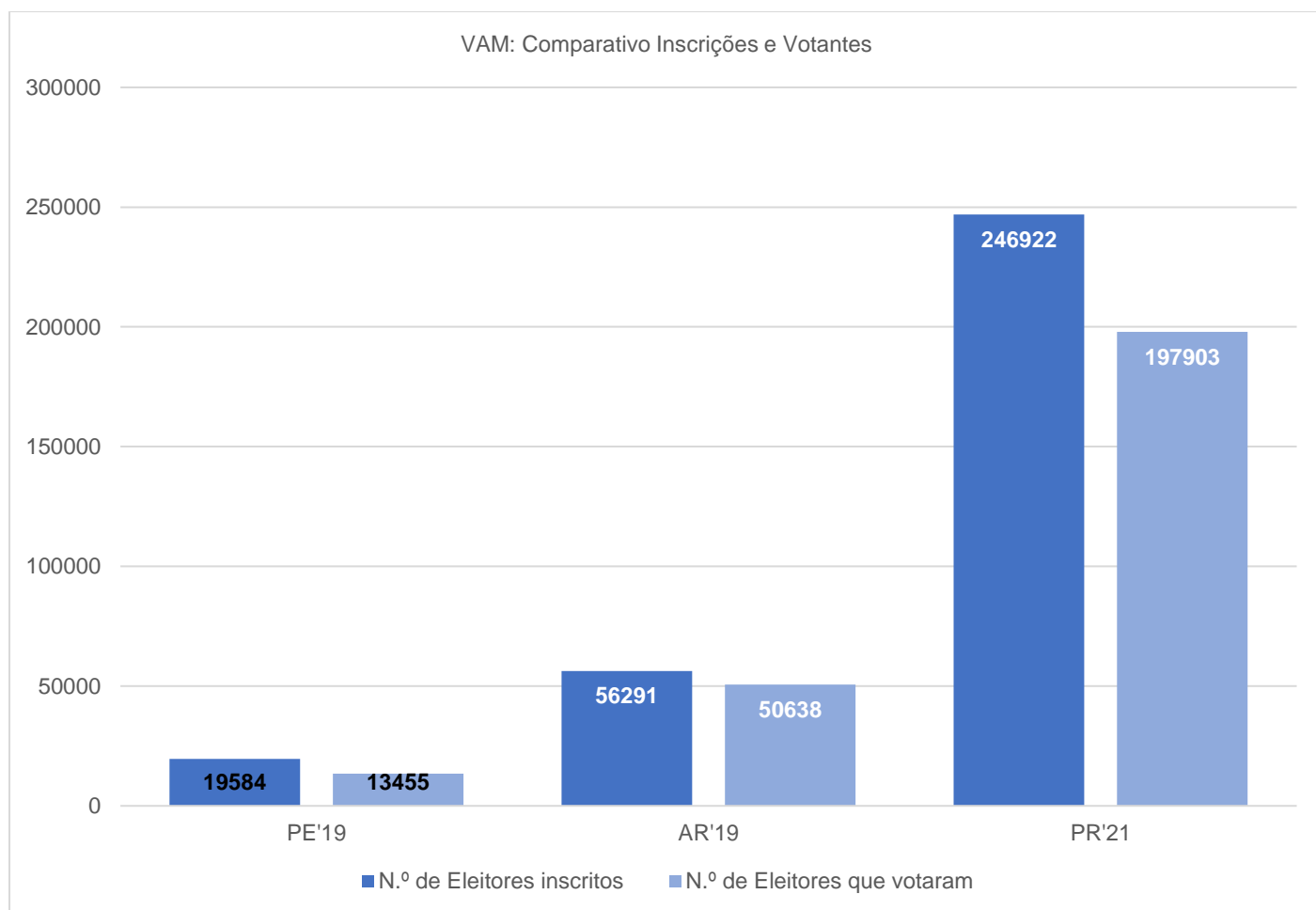


Figura 5 - VAM: Comparativo Inscrições e Votantes nas eleições PR'2021, AR'2019 e PE'2016



## 4. Componente Logística

### 4.1. Distribuição do Material Eleitoral

Foram constituídas 12.287 secções de voto (12.143 em território nacional e 144 no estrangeiro), o que representou o empenhamento de 61.435 membros de mesa para à constituição das secções de voto prospetiváveis. Para reforço do equipamento de votação, foram distribuídas aos municípios 2.540 urnas de voto e 979 cabines de votação adicionais.

DISTRITO	Urnas de Voto	Câmaras de Voto
AÇORES	69	42
AVEIRO	188	66
BEJA	50	15
BRAGA	267	83
BRAGANÇA	46	23
CASTELO BRANCO	58	19
COIMBRA	92	37
ÉVORA	44	25
FARO	126	34
GUARDA	59	24
LEIRIA	119	35
LISBOA	341	179
MADEIRA	90	27
PORTALEGRE	62	19
PORTO	322	126
SANTAREM	136	51
SANTARÉM	6	2
SETUBAL	273	81
VIANA DO CASTELO	8	8
VILA REAL	72	36
UISEU	112	47
<b>Total Geral</b>	<b>2.540</b>	<b>979</b>

Tabela 12 - Quantidades Enviadas de Material de Apoio

#### 4.2. Equipamento de proteção individual

Tendo em conta o contexto de pandemia SARS-CoV-2 (COVID-19) em que decorreu a foi enviado para os municípios, quer no voto antecipado em mobilidade quer para o dia da eleição, equipamento de proteção individual (EPI) para utilização pelos membros de mesa, bem como álcool gel para higienização das mãos pelos eleitores que exerceram o seu direito de voto, pelos delegados e pelos membros de mesa.

Por se tratar de uma eleição que decorreu a nível nacional e internacional, foram entregues, em território nacional, 134.840 pares de luvas, 337.100 máscaras cirúrgicas, 101.842 embalagens de gel de 500 ml, e 67.420 viseiras. Habilitando a votação nas assembleias de voto constituídas no estrangeiro, foram entregues ao Ministério dos Negócios Estrangeiro (MNE) e à Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral (COREPE), a 14/12/2020, com os mesmos pressupostos de reposição, 2.052 embalagens de gel de 500 ml, 6.360 pares de luvas, 15.900 máscaras cirúrgicas, e 795 viseiras.

DISTRITO	VAM Gel	VAM Luvas (Par)	VAM Máscaras	VAM Viseiras	Eleição Gel	Eleição Luvas (Par)	Eleição Atas	Eleição Viseiras
Aveiro	200	250	625	125	6.112	7.700	19.250	3.850
Beja	112	140	350	70	1.594	2.290	5.725	1.145
Braga	192	240	600	120	8.074	10.550	26.375	5.275
Bragança	104	130	325	65	2.714	4.310	10.775	2.155
Castelo Branco	112	140	350	70	2.252	3.240	8.100	1.620
Coimbra	216	270	675	135	4.270	5.720	14.300	2.860
Évora	128	160	400	80	1.614	2.250	5.625	1.125
Faro	168	210	525	105	3.402	4.300	10.750	2.150
Guarda	120	150	375	75	2.908	4.580	11.450	2.290
Leiria	160	200	500	100	4.160	5.290	13.225	2.645
Lisboa	776	970	2.425	485	18.250	23.170	57.925	11.585
Portalegre	120	150	375	75	1.118	1.570	3.925	785
Porto	464	580	1.450	290	14.616	18.450	46.125	9.225
Santarém	184	230	575	115	4.254	5.880	14.700	2.940
Setúbal	248	310	775	155	7.082	8.970	22.425	4.485
Viana do Castelo	96	120	300	60	2.970	4.230	10.575	2.115
Vila Real	120	150	375	75	3.198	4.880	12.200	2.440
Viseu	216	270	675	135	4.248	5.960	14.900	2.980
Madeira	104	130	325	65	2.560	3.270	8.175	1.635
Açores	160	200	500	100	2.446	3.230	8.075	1.615
<b>Total Geral</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>12.500</b>	<b>2.500</b>	<b>97.842</b>	<b>129.840</b>	<b>324.600</b>	<b>64.920</b>

Tabela 13 - Quantidade de EPI enviadas por Distrito

	Gel	Luvas (Par)	Máscaras	Viseiras
<b>MNE (COREPE)</b>	2.052	6.360	15.900	795

Tabela 14 - Quantidade de EPI enviadas para o Estrangeiro

Câmara municipal	Máscaras	Gel	Luvras (Par)	Viseiras
Câmara Municipal de Castelo de Paiva	-	-	-	-
Câmara Municipal de Ílhavo	-	-	410	-
Câmara Municipal de Vale de Cambra	50	-	20	10
Câmara Municipal da Figueira da Foz	25	-	-	-
Câmara Municipal de Oliveira do Hospital	-	-	-	7
Câmara Municipal de Monchique	25	7	10	5
Câmara Municipal de Portimão	-	-	-	30
Câmara Municipal de Vila do Bispo	25	7	10	5
Câmara Municipal de Gouveia	-	-	-	20
Câmara Municipal de Vila Nova de Foz Côa	25	7	10	5
Câmara Municipal de Azambuja	-	-	-	150
Câmara Municipal de Cascais	2.050	-	240	-
Câmara Municipal de Lisboa	-	-	110	-
Câmara Municipal da Maia	-	-	20	5
Câmara Municipal do Porto	-	-	540	-
Câmara Municipal de Santarém	-	72	-	-
Câmara Municipal de Alijó	325	79	-	50
Câmara Municipal de Peso da Régua	25	7	10	5
Câmara Municipal de Ribeira de Pena	-	-	-	-
Câmara Municipal de Sabrosa	-	-	-	-
Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião	75	21	30	15
Câmara Municipal de Valpaços	-	-	-	40
Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar	-	-	-	-
Câmara Municipal de Vila Real	-	-	-	250
Câmara Municipal de Lamego	50	14	20	10
Câmara Municipal de Mangualde	25	7	10	5
Câmara Municipal do Sátão	-	-	-	10
Câmara Municipal de Ribeira Brava	-	-	-	50
Câmara Municipal da Madalena	-	-	-	5
<b>Total</b>	<b>2.700</b>	<b>221</b>	<b>1.440</b>	<b>682</b>

Tabela 15 - Reforço de EPI

### 4.3. Ação de demonstração e treino às equipas

Tendo em conta a situação pandémica vivida em Portugal, considerou-se importante realizar uma ação de demonstração junto dos vários municípios e, como tal, foi solicitado às respetivas CM a realização das ações, tendo também sido disponibilizado apoio por parte da equipa SGMAI, da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), da Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira e da Proteção Civil da Região Autónoma dos Açores. A

ação de demonstração e treino às equipas centrou-se nos procedimentos de entrega e recolha dos boletins de voto tendo nelas participado também os delegados das candidaturas que fiscalizam as operações de votação.

No global verificou-se que a maioria da CM (63%) teve capacidade de suprir as necessidades da ação de formação localmente, não tendo por isso recorrido ao apoio disponibilizado pela SGMAI. No total, 88 municípios (29%), dos quais 1% nos Açores e 2% na Madeira), solicitaram apoio da SGMAI, em colaboração com as Autoridades de Proteção Civil. As ações de demonstração distribuíram-se da seguinte forma:

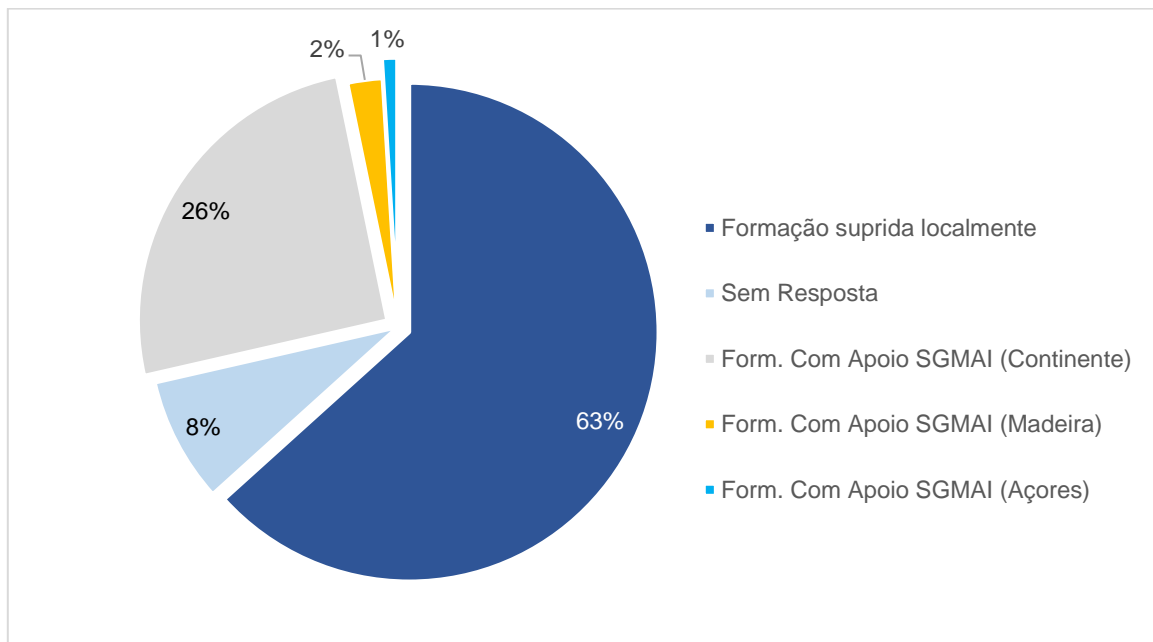


Figura 6 - Ação de Demonstração

## 5. Sistemas de Informação

Uma componente essencial para a concretização do Ato Eleitoral são os sistemas de informação que permitem à Administração Eleitoral e respetiva equipa responsável, acompanhar em permanência as várias vertentes de informação existente, nomeadamente os valores relativos ao Escrutínio Provisório bem como os acessos às várias plataformas disponibilizadas.

### 5.1. Escrutínio Provisório

No que se refere à Evolução do Escrutínio Provisório notou-se que o comportamento apresentado neste Ato Eleitoral foi idêntico ao do ato eleitoral anterior, destacando-se um maior número de registos nas duas primeiras horas (no período compreendido entre as 20h00m e 21h00m) e o prolongamento do registo até às 24h00m, de modo idêntico ao ocorrido nas Presidenciais de 2016. De salientar, no entanto, que neste ato eleitoral a totalidade dos resultados apurados no âmbito do escrutínio provisório foi registada ao nível da mesa de voto enquanto que, em atos eleitorais anteriores, o registo foi efetuado ao nível de freguesia.

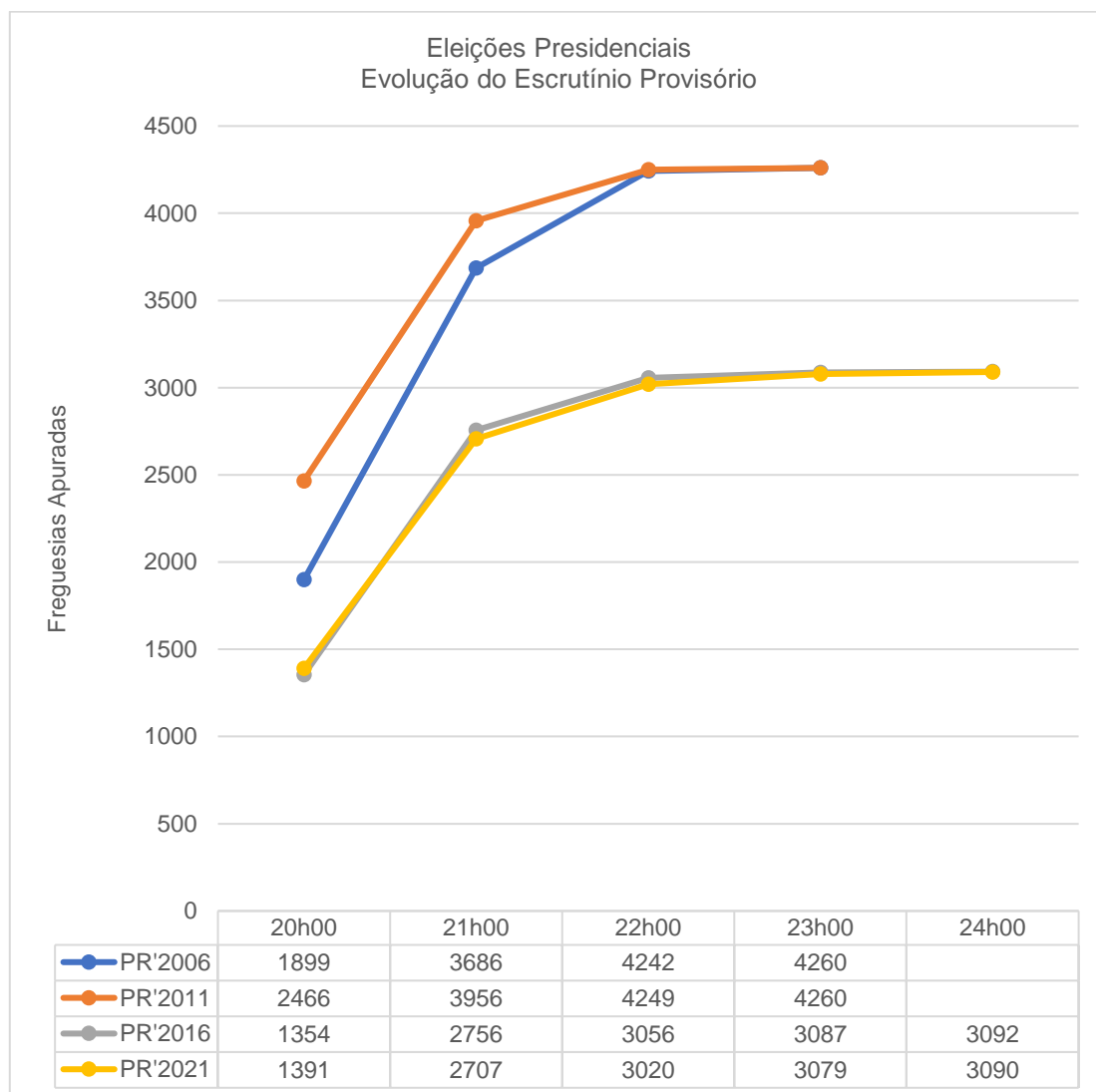


Figura 7 - Evolução Escrutínio Provisório

	Freguesias por Apurar às 24h00	Observações
PR'2006	0	Fecho do território nacional às 23h00m do dia da Eleição
PR'2011	0	Fecho do território nacional às 22h52m do dia da Eleição
PR'2016	2	Fecho do território nacional às 23h41m do dia da Eleição
PR'2021	2	Fecho do território nacional às 00h08m do dia seguinte à Eleição
Nota:	Até às Eleições PR'2021 a totalidade ou a maioria do registo do apuramento do escrutínio provisório era efetuado de forma agregada por Freguesia/Posto Consular. Na eleição PR'2021, pela primeira vez, o registo do apuramento do escrutínio provisório foi integralmente efetuado por secção de voto em cada Freguesia/Posto Consular.	

Tabela 16 - Observações Escrutínio Provisório

## 5.2. Portal do Eleitor

O Portal do Eleitor ([www.portaldoeleitor.pt](http://www.portaldoeleitor.pt)) visa apoiar o cidadão no exercício do ato eleitoral, através da disponibilização da informação necessária para que possa exercer o seu direito. Aqui o cidadão encontra informação como Legislação, Resultados, Perguntas Frequentes, entre outras.

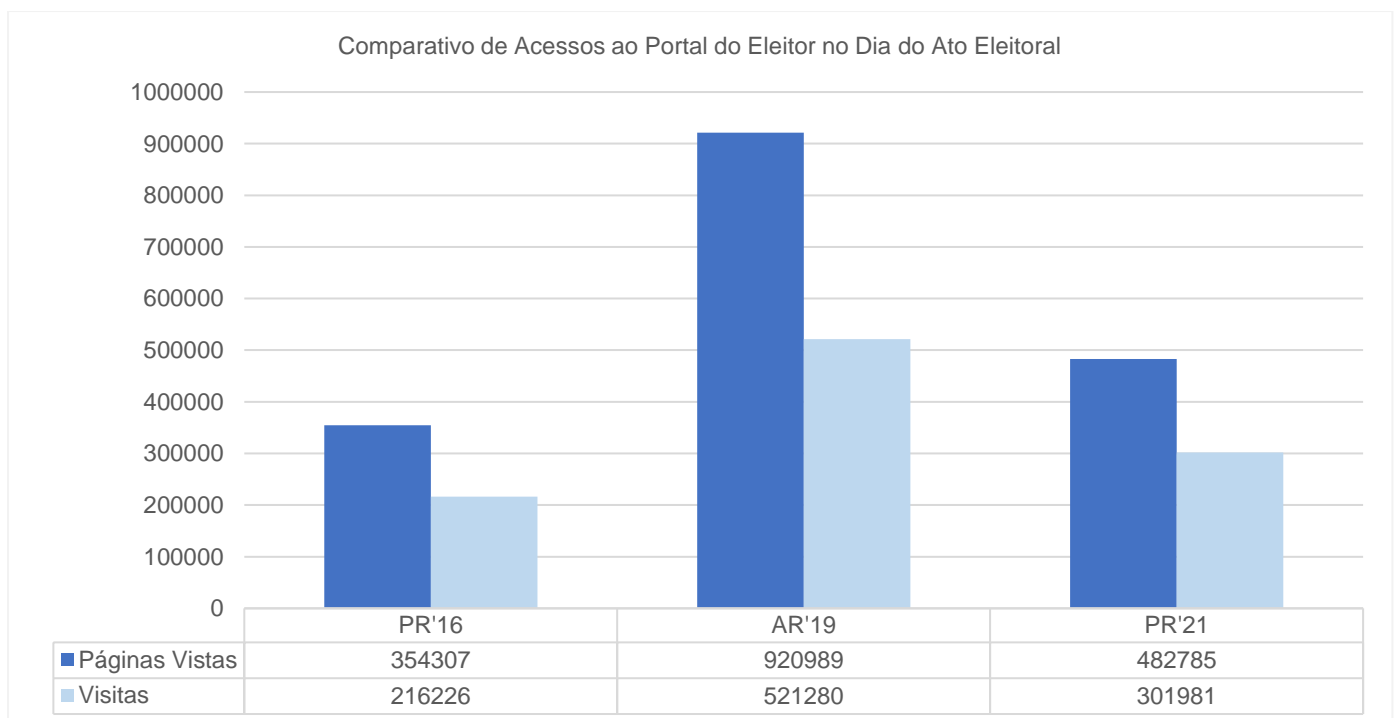


Figura 8 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Eleitor

Analisando os valores globais dos acessos ao Portal do Eleitor, tanto no que concerne às páginas vistas como visitadas, numa ótica comparativa entre os três atos eleitorais realizados (PR'2021, AR'2019 e PR'2016), é possível perceber que a Eleição para a Assembleia da República registou maior número de visualizações. Importa, contudo, realçar que estes valores dizem respeito apenas ao dia em que decorreu cada ato eleitoral.

Conforme se pode observar na Figura que apresenta o número de acessos por hora no dia 24/01/2021, entre as 11h00m e as 14h00m foi o período em que a plataforma foi mais visitada.

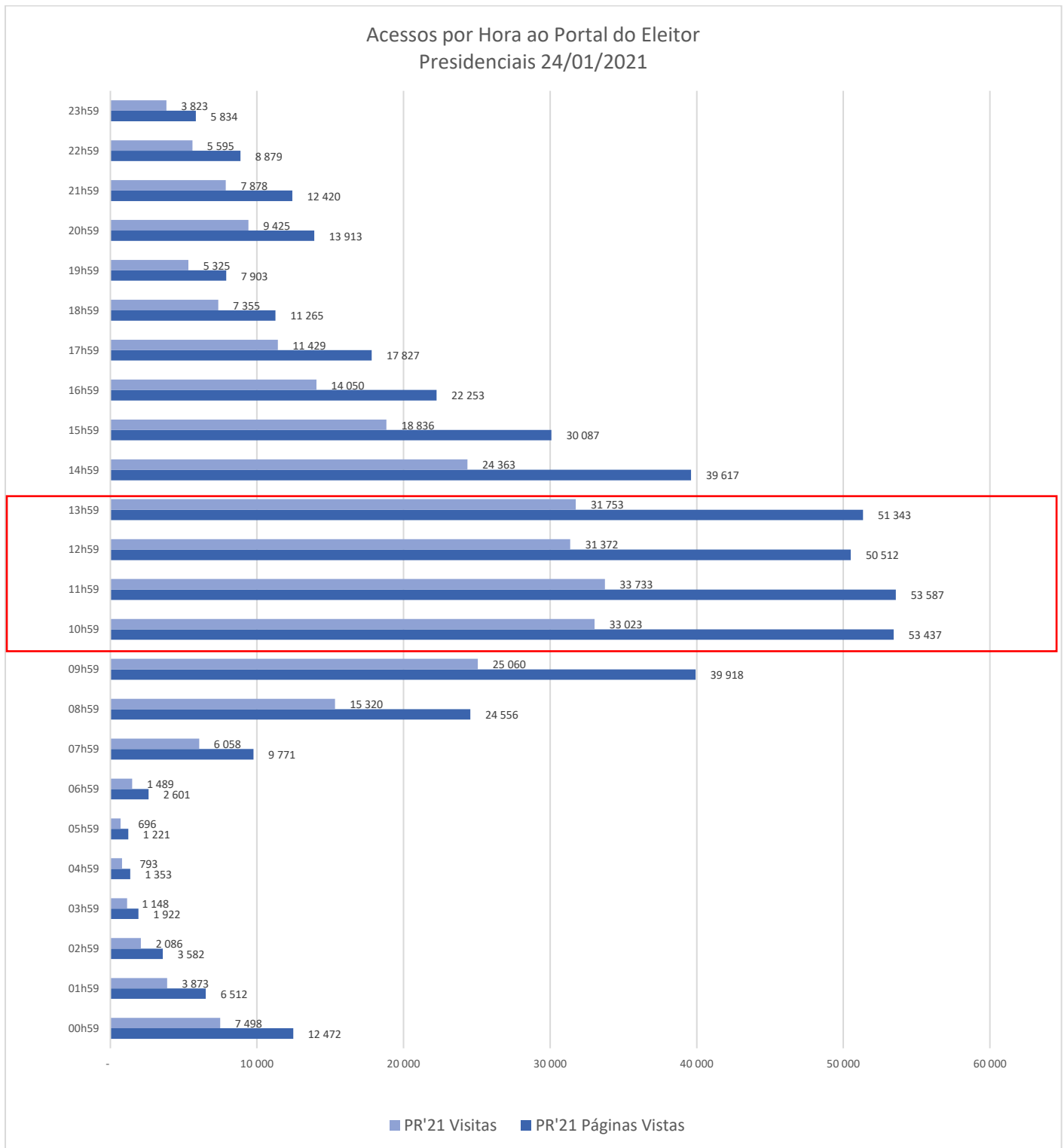


Figura 9 - Acessos ao Portal do Eleitor

Numa perspetiva global, no período que antecedeu a eleição, a começar a 09/01/2021, foi possível perceber que o dia do ato eleitoral e do voto antecipado em mobilidade foram os que registaram maior número de acessos ao Portal do Eleitor, seguidos do dia 23/01/2021, o dia anterior ao dia da eleição, com 273.539 páginas visitadas.

Já numa lógica comparativa de acessos por dia, no período que antecipou os atos eleitorais presidenciais, é de assinalar o forte crescimento nos acessos registado na eleição PR'2021 quando comparado com a eleição PR'2016.

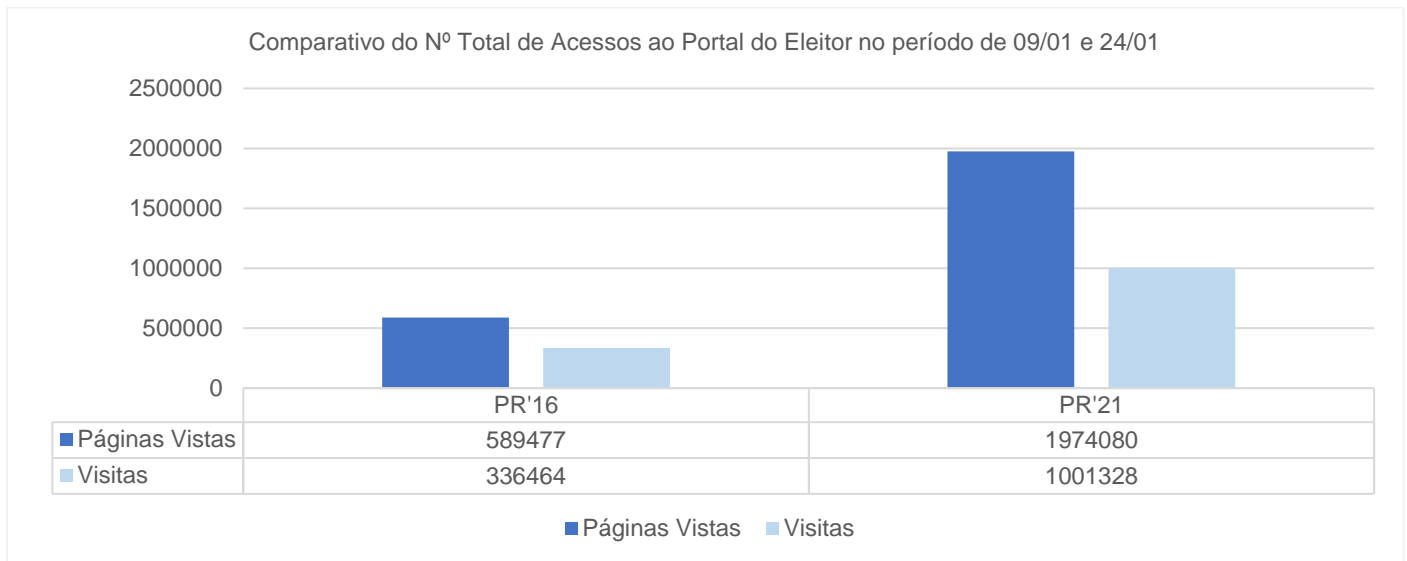


Figura 10 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Eleitor no período de 09/01 a 24/01

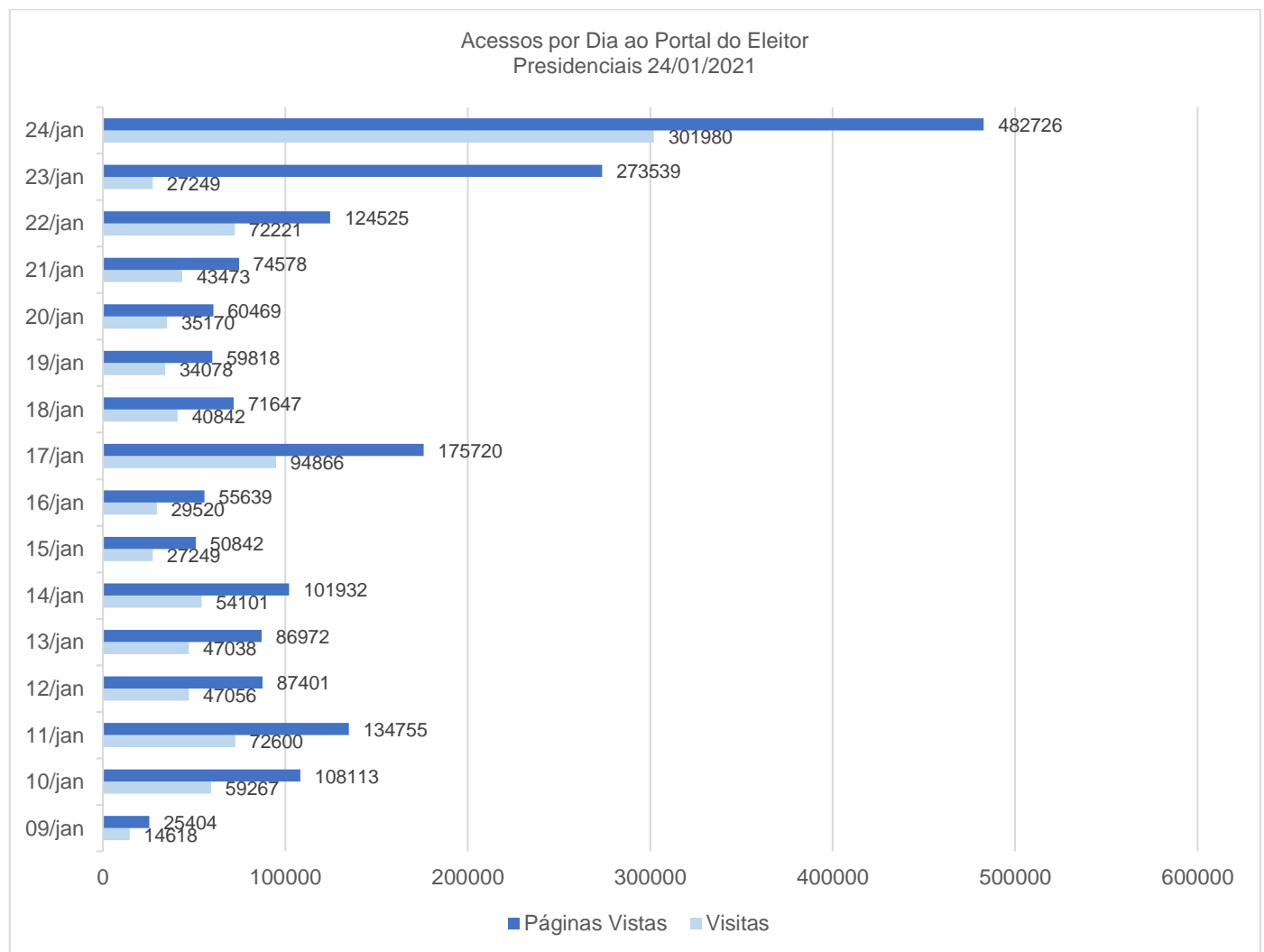


Figura 11 - Evolução de Acessos ao Portal do Eleitor no período de 09/01 a 24/01/2021



### 5.3. Portal de Voto Antecipado

De acordo com a Lei Orgânica n.º 3/2020, de 11 de novembro, que estabelece um regime excecional e temporário de voto antecipado para os eleitores em confinamento obrigatório e a Lei Orgânica n.º 4/2020, de 11 de novembro que, alterou as diversas Leis Eleitorais e alargou o voto antecipado em mobilidade a todos os municípios. Neste ato eleitoral, puderam inscrever-se na modalidade de voto antecipado os cidadãos doentes internados em estabelecimentos hospitalares (até 4 de janeiro), presos não privados de direitos políticos (até 4 de janeiro), em confinamento obrigatório SARS-CoV-2 (COVID-19) entre 14 e 17 de janeiro, e em mobilidade qualquer cidadão residente em Portugal entre 10 e 14 de janeiro – os valores dos cidadãos inscritos pode ser consultado no respetivo capítulo.

A Figura 12 apresenta a afluência ao Portal de Voto Antecipado ([www.votoantecipado.mai.gov.pt/](http://www.votoantecipado.mai.gov.pt/)) no período compreendido entre 09/01 a 24/01/2021, tendo-se registado maior número de acessos no dia 14/01, último dia de inscrição para o voto em mobilidade e 1º dia de inscrição para os cidadãos a quem tinha sido decretado por uma autoridade de saúde confinamento obrigatório.

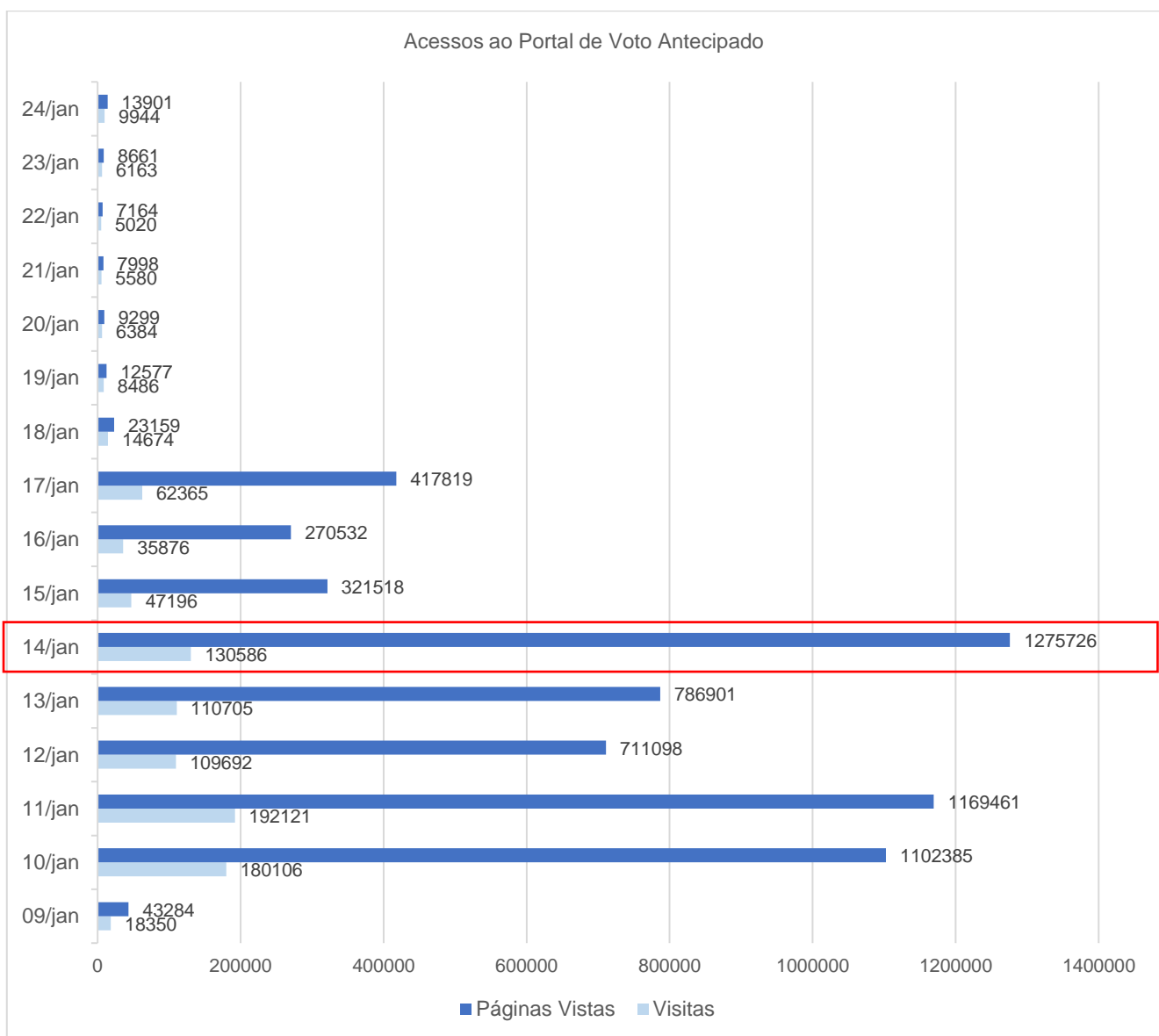


Figura 12 - Acesso ao Portal de Voto Antecipado no Período de 09/01 até 24/01/21

#### 5.4. Portal do Recenseamento

O Portal do Recenseamento ([www.recenseamento.mai.gov.pt/](http://www.recenseamento.mai.gov.pt/)) registou o pico de consultas às 12h00m do dia da eleição, sendo, no global, o período compreendido entre as 10h00m e as 14h00m o que registou o maior número de visitas.

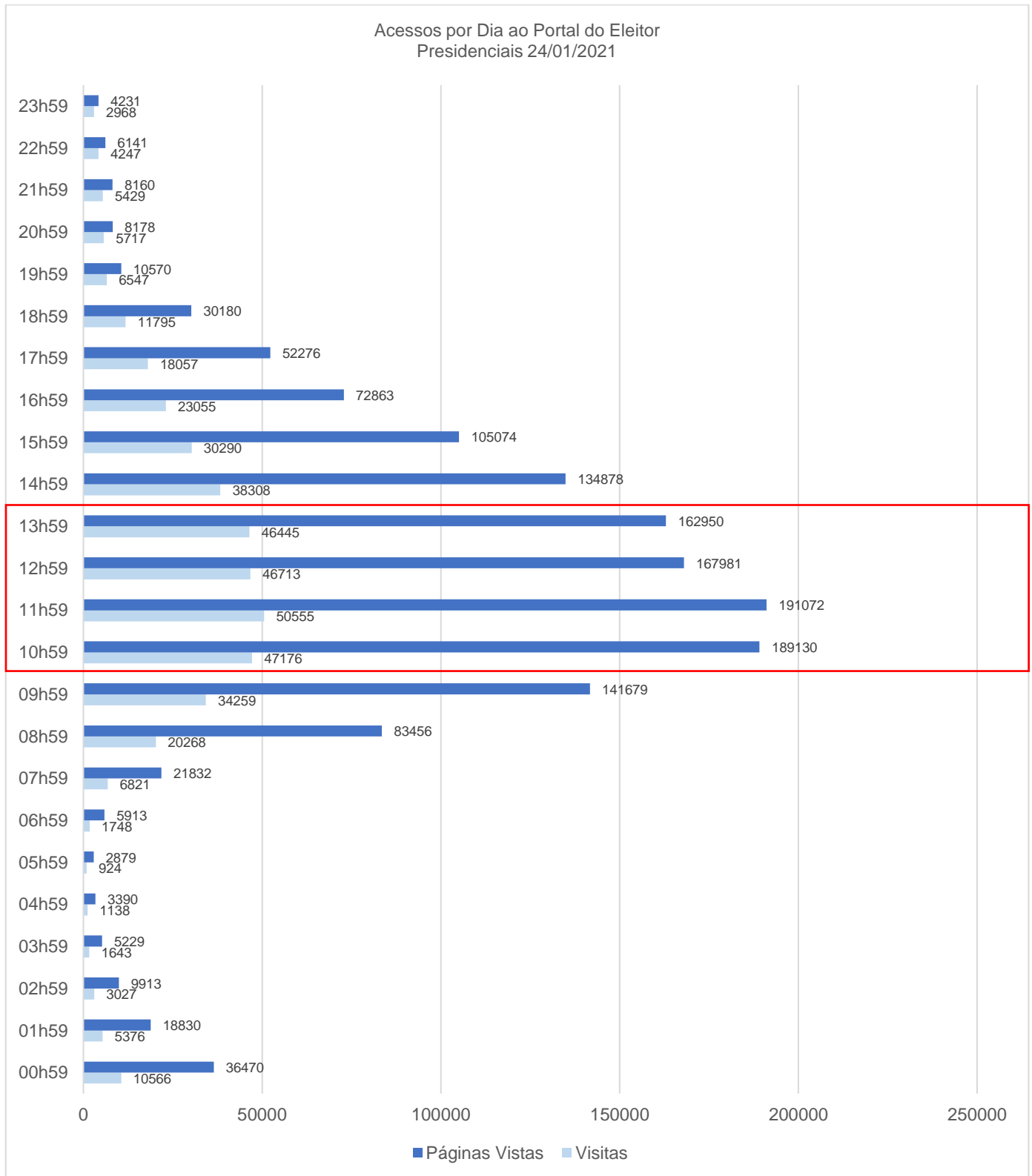
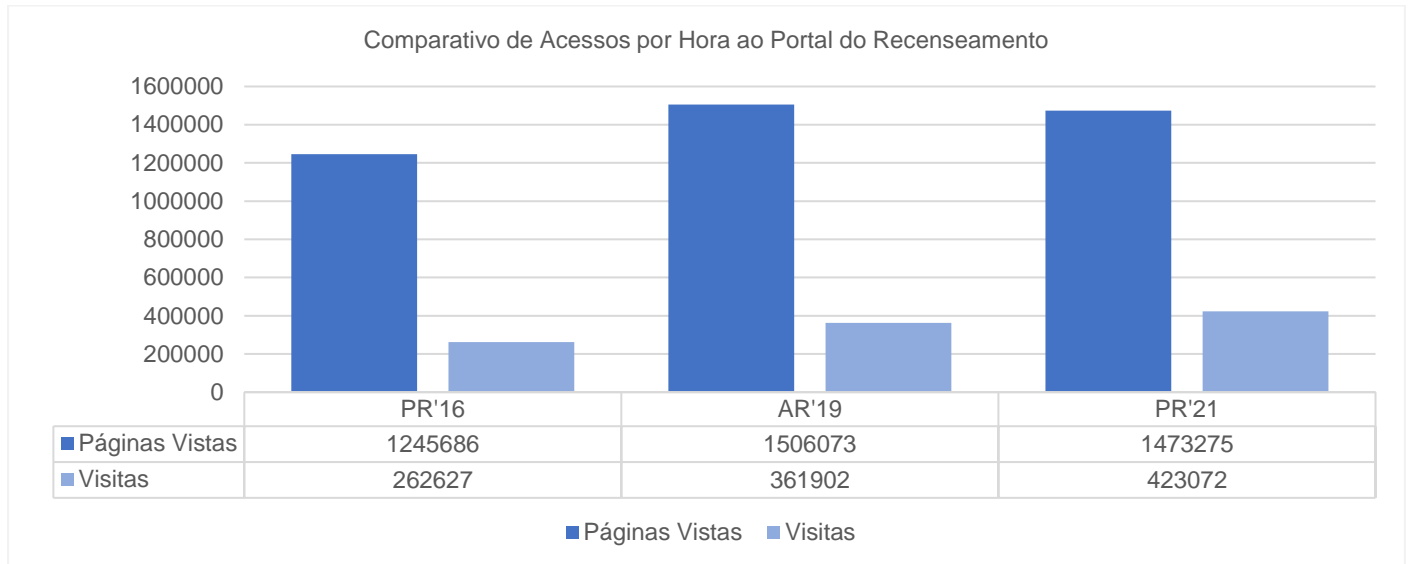


Figura 13 - Acessos por Hora ao Portal do Recenseamento 24/01/2021

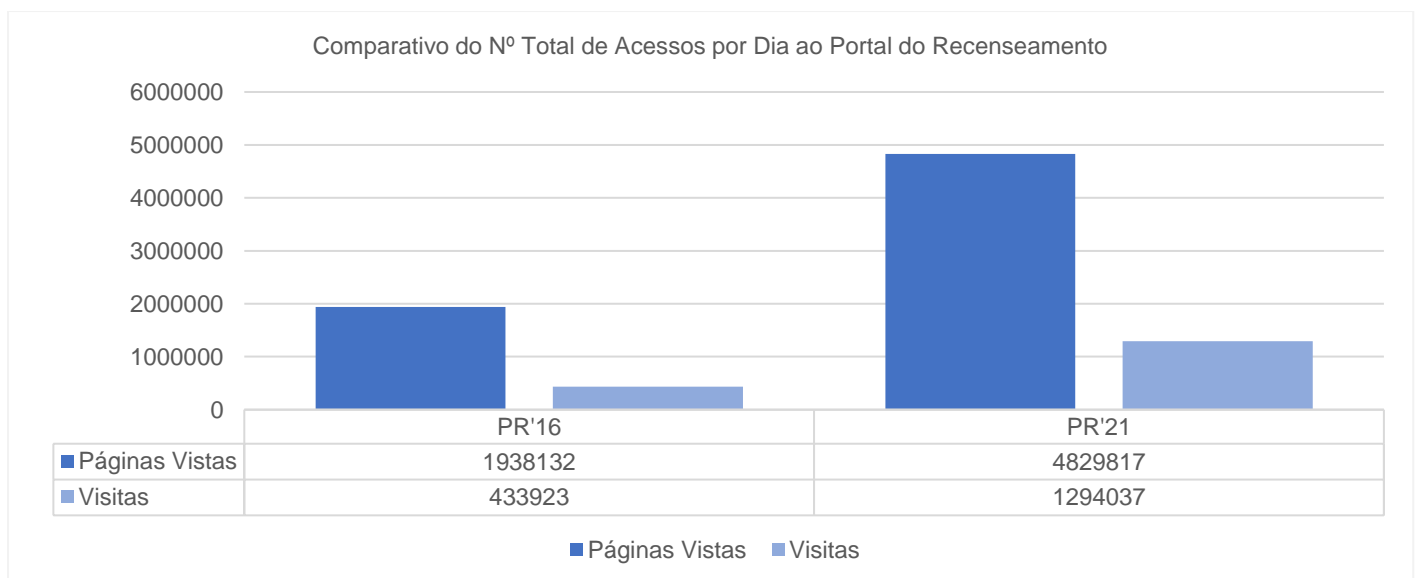
A *Figura 14* apresenta um comparativo entre o número total de acessos no dia do ato eleitoral para as eleições Pr'2016, AR'2019 e PR'2021. No gráfico apresentado é perceptível que os valores tanto para páginas vistas como para as visitas ao Portal do Recenseamento, foram bastante semelhantes nas Eleições PR'2021 e nas Eleições AR' 2019. No entanto, é possível também observar que os valores de 2016 não apresentam grande discrepância relativamente aos restantes atos eleitorais.



*Figura 14 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Recenseamento (dia do Ato Eleitoral)*

No que diz respeito aos acessos ao Portal do Recenseamento, numa ótica mais genérica, e no período compreendido entre 09/01 a 24/01/2021, foram registados os acessos apresentados na *Figura 16*. Conforme se pode observar, o dia do ato eleitoral e o dia anterior foram os que apresentaram maior representatividade em todo o período de análise, tendo o dia 24/01 tido uma expressão total de 1.473.275.

Ainda sobre este período, e comparando com a eleição para a Presidência da República que teve lugar em 2016, é de assinalar o forte incremento do número total de acessos (de 1.938.132 acessos registados em 2016, para 4.829.817 acesso registados em 2021).



*Figura 15 - Comparativo do Nº Total de Acessos ao Portal do Recenseamento no período que antecipou o Ato Eleitoral*

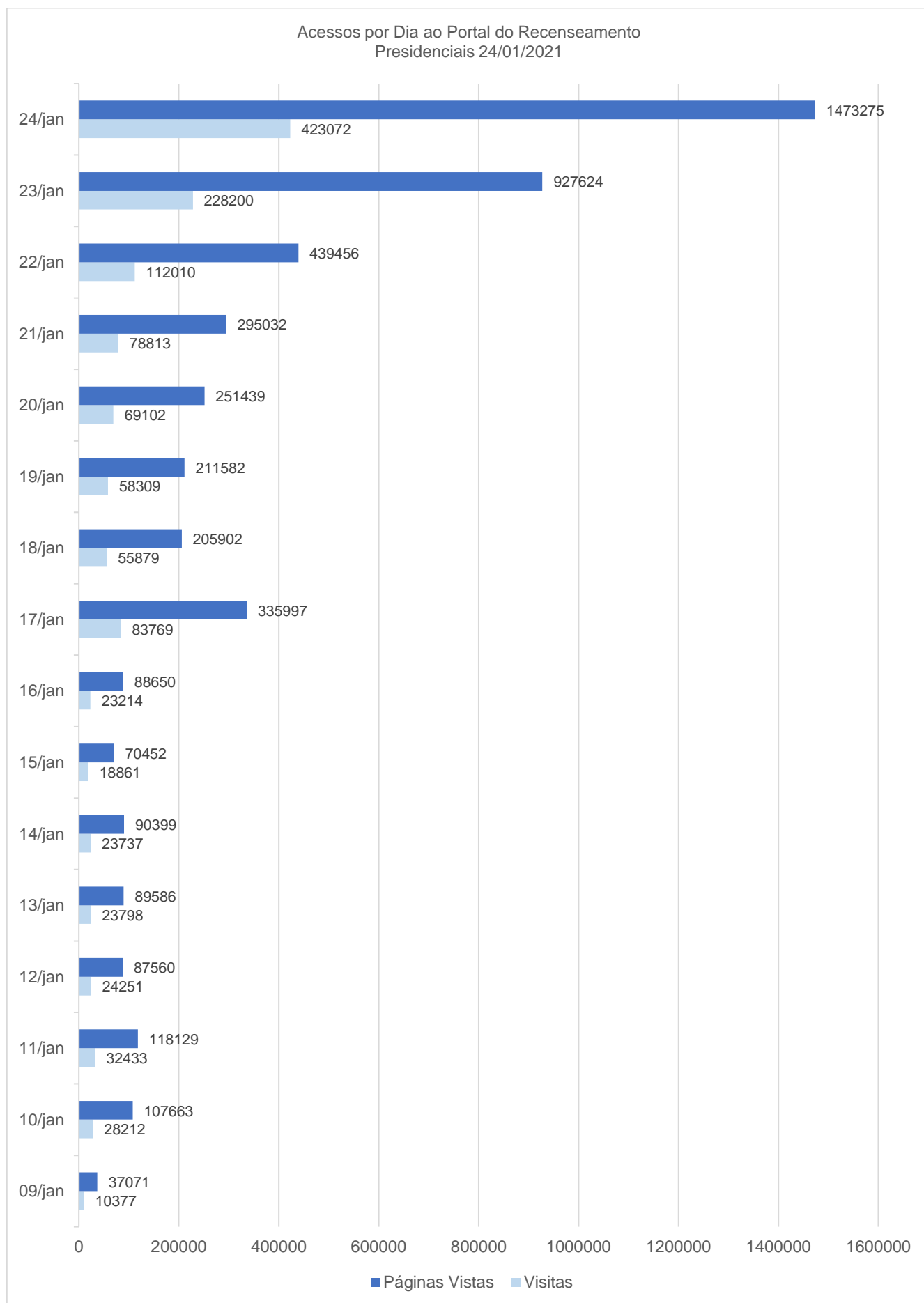


Figura 16 - Evolução de Acessos ao Portal de Recenseamento no período de 09/01 a 24/01/2021

## 5.5. SIGREweb

O SIGREweb ([www.sigre.mai.gov.pt](http://www.sigre.mai.gov.pt)) é a aplicação disponibilizada pela AE/SGMAI às Comissões Recenseadoras (CR) e CM para a gestão local do recenseamento e processo eleitoral. No que diz respeito aos acessos ao SIGREweb, o dia do ato eleitoral é o que regista maior de acessos, no período compreendido entre as 09h00m e as 12h00m.

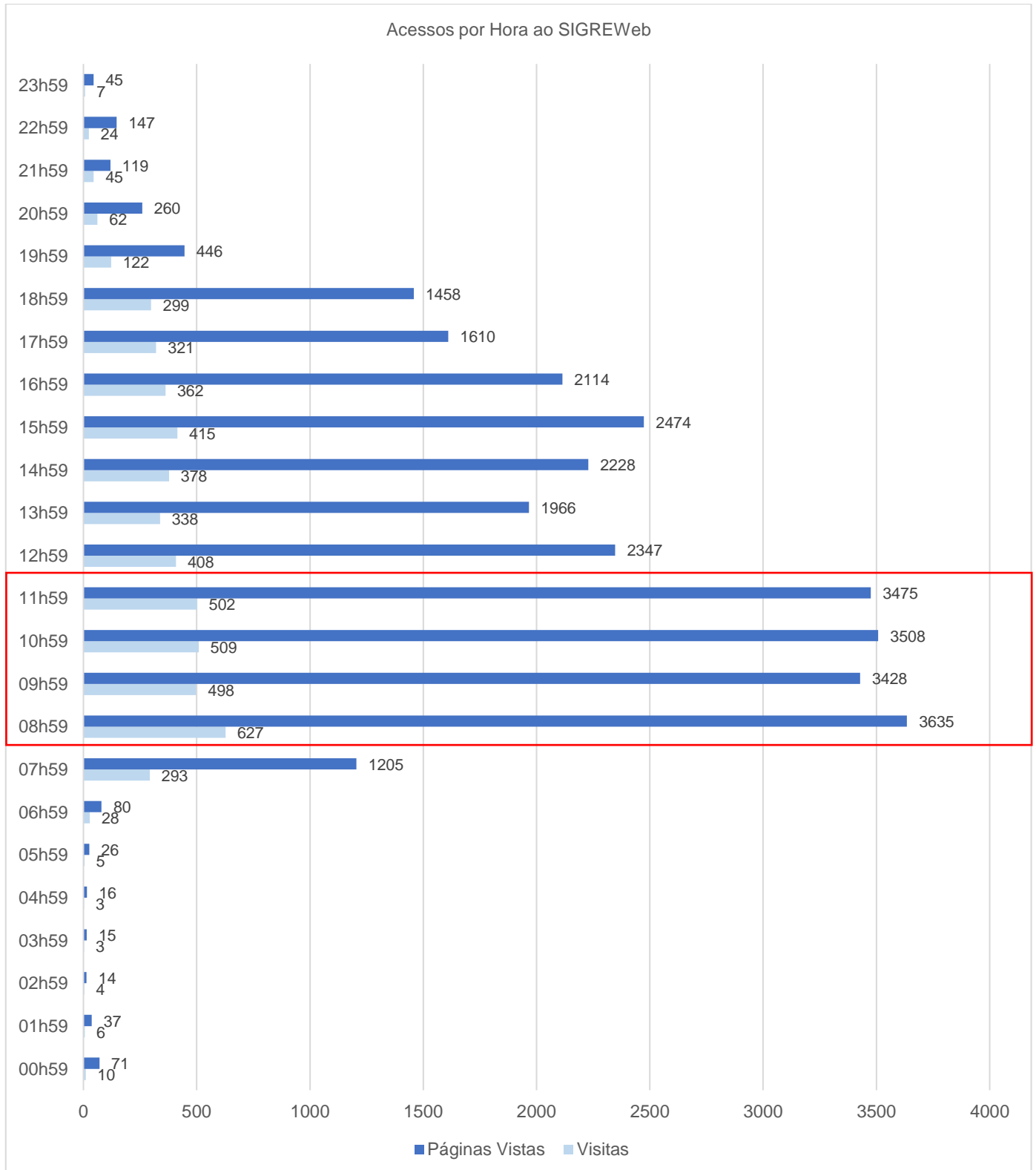


Figura 17 - Acessos ao SIGREweb a 24/01/2021

A *Figura 18* permite observar a evolução dos acessos ao SIGREweb, no período compreendido entre o dia 09/01 a 24/01/2021, sendo os dias 11/01, 15/01, e 18/01 os dias registam maior número de acessos.



*Figura 18 - Evolução de Acessos ao SIGREweb no período de 09/01 a 24/01/2021*

## 6. Linhas de Apoio

### 6.1. Linha de Suporte aos CED, no Estrangeiro, em modo de Contingência

O Centro de Suporte aos Cadernos Eleitorais Desmaterializados (CSCED) nas mesas de voto no estrangeiro suportou em modo de contingência a solução dos Cadernos Eleitorais Desmaterializados (CED) nas Eleições do Presidente da República 2021, contemplando a solução de comunicações em ambiente rede privada, identificação e certificação de interlocutores, *Help Desk* de apoio aos interlocutores, Ensaios e Operação com os CED – em modo de contingência.

O CSCED funcionou em horário contínuo, no período compreendido entre o dia 21 a 24 de janeiro, dividindo-se em 3 fases:

- *Help Desk*: contínuo das 08h00m de dia 21/01 às 20h00m do dia 24/01;
- Ensaios: contínuo das 08h00m de dia 21/01 às 20h00m do dia 22/01;
- Dia das Eleições: contínuo das 22h00m de dia 22/01 às 20h00m do dia 24/01.

Datas	Marcos
05/01	Receção da lista com identificação dos utilizadores para credenciação no CSCED –740 utilizadores correspondentes a 148 secções
06/01	Devolução da lista com as credenciais de acesso ao IVR para cada utilizador
06/01	Facultado número de telefone para acesso ao CSCED
08/01	Receção de lista adicional com 145 utilizadores, correspondentes a 29 secções, para credenciação no CSCED
08/01	Devolução da lista adicional com as credenciais de acesso
09/01	Receção de nova lista adicional com 5 utilizadores, correspondentes a 1 secção, para credenciação no CSCED
09/01	Devolução da nova lista adicional com as credenciais de acesso

Tabela 17 - Principais Marcos

No que respeita ao detalhe do serviço realizado pelo CSCED, regista-se um volume reduzido de chamadas no período de testes. Os contactos recebidos apenas validaram o funcionamento do CSCED, bem como algumas questões sobre procedimentos de mesa, não tendo sido efetuada qualquer ação nos CED em ambiente de formação.

Relativamente ao período das eleições foram recebidos alguns contactos, destacando maior incidência em São Paulo, Brasil, devido à falta de eletricidade. Alguns contactos dispersos reportaram não ter recebido credenciais para os CED, os quais foram devidamente informados para contactar o MNE.

Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas	Atendimento (%)	Tempo Méd. Espera	Tempo Méd. Atendimento	Nível de Serviço [30s]
54	54	100,00%	00:00:14	00:05:12	96,30%

Tabela 18 - Detalhe do Serviço CSCED

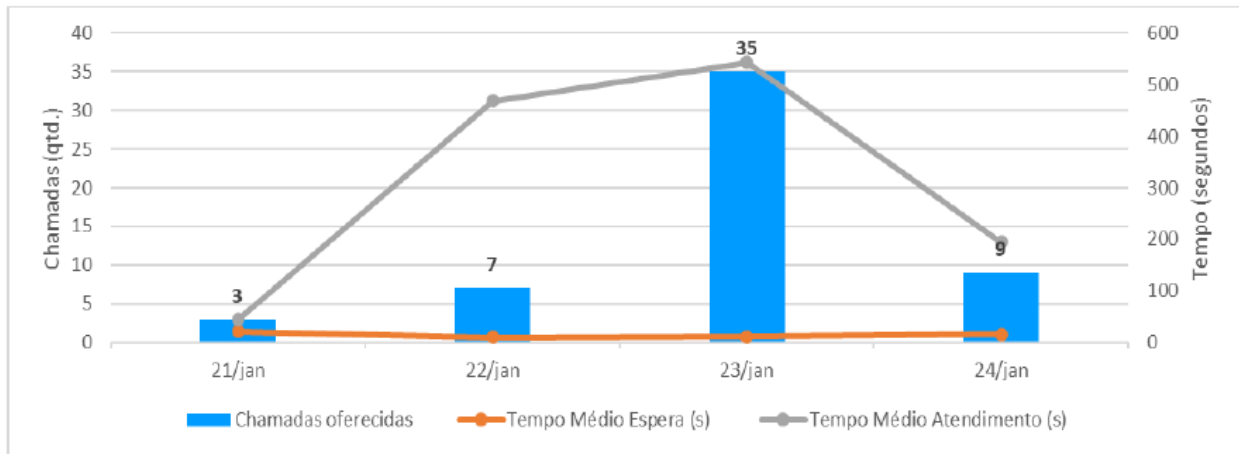


Figura 19 - Detalhe do Serviço CSCED

CSCED	Objetivo (%)	Resultado
Taxa de Atendimento (SLA 1)	90%	100%
Nível de Serviço	90%	96,3%
Disponibilidade das Ligações VPN.IN/MPLS	Objetivo (%)	Resultado
Disponibilidade das Ligações VPN.IP/MPLS	99%	100%

Tabela 19 - Nível de Serviço CSCED

## 6.2. CRRE – Linha de Apoio ao Escrutínio Provisório

No dia da eleição, na Linha de Apoio ao Escrutínio Provisório (CRRE), conforme se pode observar no gráfico apresentado, verificou-se maior concentração de chamadas nas 1<sup>as</sup> afluências com cerca de 74% das chamadas. Na sua maioria os contactos resultaram no desbloqueio dos problemas que influenciavam o correto acesso a Sistema de Inserção de Afluências e Resultados (SIAR) ou em esclarecimento dos procedimentos, uma vez que alguns interlocutores estavam a replicar o modelo dos Ensaios.

No global totalizaram-se 38 chamadas (recebidas e atendidas), tendo o Nível Acordado de Serviço (SLA, sigla em inglês) sido de 100%.

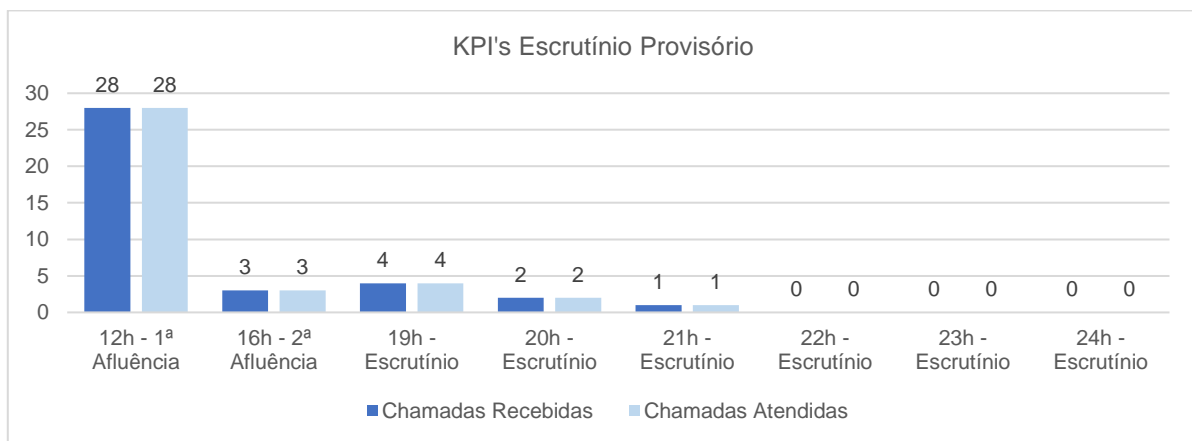


Figura 20 - KPI's Escrutínio Provisório



Tema	Assunto	1ª Afluência	2ª Afluência	Escrutínio	Total
Registo Efetuado	Sucesso	2	1	0	3
	Sucesso – correção de dados	0	0	1	1
Registo não Efetuado	Afluências já registadas	3	0	0	3
	Envio de 2ª Via	0	0	2	2
	Outros	5	1	1	7
	Sem Acesso ao SIAR	2	0	0	2
	Sucesso – Dados já Inseridos	0	0	1	1
Teste Efetuado	Sucesso	3	0	1	4
Teste não Efetuado	Outros	4	1	0	5
Chamada Caiu	Chamada Caiu	3	0	0	3
Silêncio	Silêncio	6	0	0	6
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>37</b>

Tabela 20 - KPI's Escrutínio Provisório - Tipificações

### 6.3. Linha de Apoio ao Eleitor

Durante o dia da eleição, o volume de contactos com a Linha de Apoio ao Eleitor foi estável ao longo do dia, tendo-se verificado maior afluência de contactos entre as 10h00m e as 14h00m, sem registos de tempos de espera.

Conforme se pode verificar na *Figura 21*, no global totalizaram-se 756 chamadas (recebidas e atendidas), tendo o SLA sido de 100%. No período anterior ao representado no gráfico, ou seja, das 00h00m às 08h00m de dia 24/01, registaram-se 12 chamadas recebidas pelo IVR. A tabela 21 demonstra que cerca de 67% do volume de contactos esteve relacionado com informação sobre o Local de voto, Freguesia de voto e N° de eleitor.

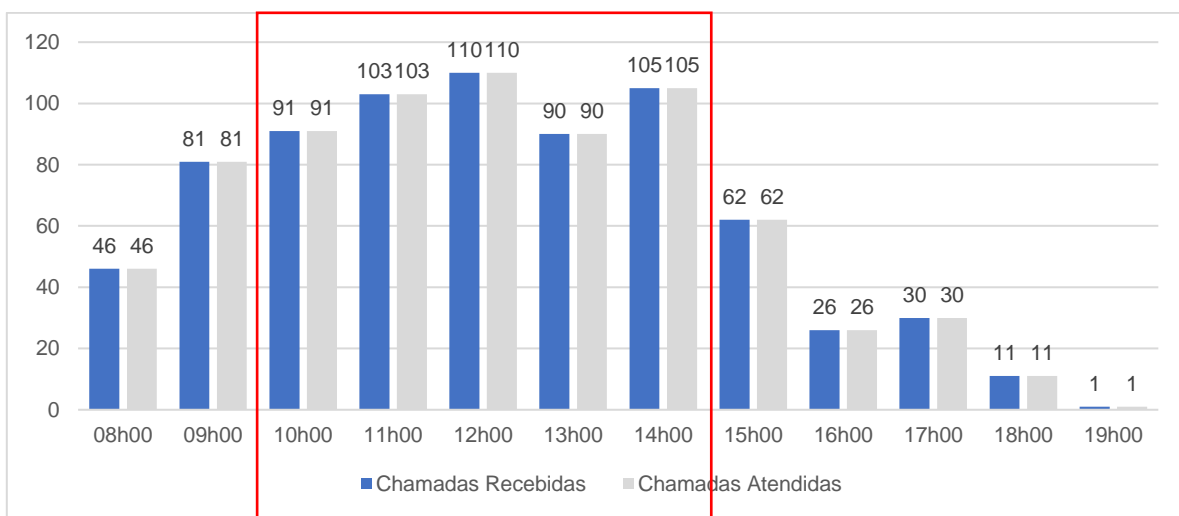


Figura 21 - KPI's Linha de Apoio ao Eleitor

Tema	Assunto	Total
Campanha Eleitoral	Direitos dos Candidatos	4
	Período de Campanha	1
Informação	Freguesia de Voto	195
	Nº Eleitor	14
	Outros	143
	Voto Antecipado	7
Outros	N/A	26
Recenseamento Eleitoral	Local de Voto (Freguesia e local físico)	290
	Nº de Eleitor	4
	Reclamações sobre a inscrição no recenseamento	12
Reclamação	Outros	14
	Portal do Eleitor	1
Voto Antecipado	Categorias	2
	Modo de exercício de cada uma das categorias	2
Fora de Âmbito	N/A	7
Silêncio	N/A	15
Chamada caiu	N/A	10
Chamada sem gravação	N/A	1
<b>TOTAL</b>		<b>752</b>

Tabela 21 - KPI's Linha de Apoio ao Eleitor - Tipificações

## 7. SMS3838

A Gateway da Administração Pública (GAP) é o Serviço da plataforma de interoperabilidade que permite o envio e a receção de SMS através de números curtos, entre os organismos da Administração Pública e o cidadão, permitindo o alargamento do número de canais de contacto disponíveis para a gestão do relacionamento com os cidadãos e uma fácil integração com os sistemas operacionais dos organismos, através da reutilização dos WebServices. A GAP permite serviços:

- **Informativos:** envio de notificações para os subscritores;
- **Transacionais:** serviços que permitem uma interação entre o utilizador e o sistema de informação da entidade aderente. Tipicamente o utilizador envia uma mensagem e obtém uma resposta.

No período de eleições a GAP é utilizada de forma transaccional, antes e durante o ato eleitoral, através do canal 3838, para informar o cidadão do local, mesa e secção de voto.

Desde setembro os serviços informativos da GAP são igualmente utilizados durante o processo de inscrição do cidadão na modalidade de voto antecipado em mobilidade e subsequente confirmação da inscrição.

Para a análise foi considerado como período eleitoral os 15 dias que antecedem o dia de eleições, tendo as seguintes datas como referência:

- 10 a 14 janeiro – Inscrição em voto antecipado em mobilidade
- 16 de janeiro – Confirmação da inscrição em Voto Antecipado em Mobilidade
- 24 de janeiro – Eleição para o Presidente da República

Como resultado da análise, o quadro seguinte apresenta por dia, no período identificado, os pedidos ao 3838 em cada operador, o volume de SMS de resposta e o rácio de mensagens enviadas por pedido. A *Figura 22* indica a distribuição dos pedidos por cada um dos operadores da rede móvel nacional durante o período em análise.

Dias	Altice		Vodafone		NOS		NOS (envio)		SMS		Ratio mt/mo	
	SMS	%	SMS	%	SMS	%	SMS	%	Total	App		
Janeiro de 2021	10	3 475	12%	3 967	13%	3 245	11%	19 383	64%	30 070	PCM	1,81
	11	8 162	12%	8 585	12%	6 810	10%	46 350	66%	69 907	PCM	1,97
	12	4 053	12%	4 026	12%	3 603	11%	20 991	64%	32 673	PCM	1,80
	13	4 381	12%	4 816	13%	3 916	11%	23 463	64%	36 576	PCM	1,79
	14	3 778	10%	3 938	10%	3 402	9%	26 965	71%	38 083	Re Info	2,43
	15	3 214	8%	3 253	8%	2 879	7%	30 005	76%	39 351	Re Info	3,21
	16	5 271	8%	6 090	9%	4 981	7%	52 442	76%	68 784	Re Info	3,21
	17	17 897	8%	20 648	9%	16 511	7%	179 109	76%	234 165	Re Info	3,25
	18	11 839	8%	12 705	9%	10 539	7%	112 277	76%	147 360	Re Info	3,20
	19	27 821	8%	27 712	8%	22 190	7%	250 543	76%	328 266	Re Info	3,22
	20	35 362	9%	33 375	8%	27 478	7%	307 446	76%	403 661	Re Info	3,20
	21	35 516	9%	33 036	8%	28 056	7%	311 087	76%	407 695	Re Info	3,22
	22	46 482	9%	44 817	8%	37 651	7%	412 939	76%	541 889	Re Info	3,20
	23	101 353	8%	105 237	9%	85 140	7%	937 150	76%	1 228 880	Re Info	3,21
	24	151 160	8%	157 302	8%	134 305	7%	1 412 127	76%	1 854 894	Re Info	3,19
<b>TOTAL</b>	<b>459 764</b>	<b>8%</b>	<b>469 507</b>	<b>9%</b>	<b>390 706</b>	<b>7%</b>	<b>4 142 277</b>	<b>76%</b>	<b>5 462 254</b>		<b>3,14</b>	

Tabela 22 - Volume de SMS 3838 por operador

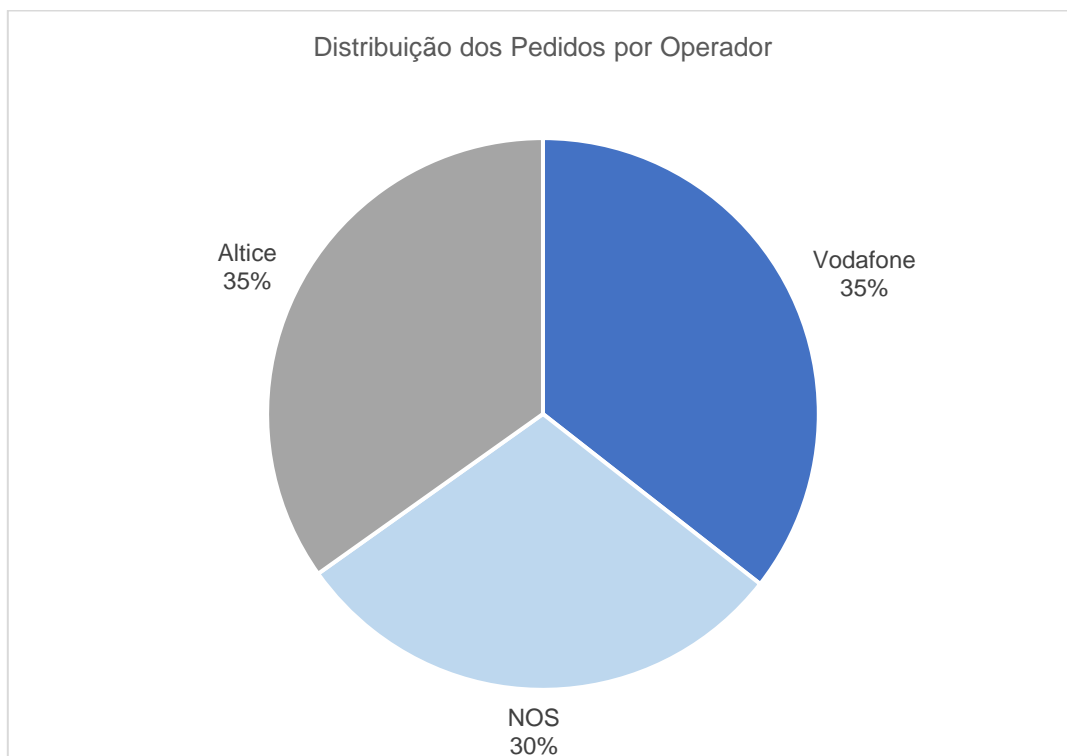


Figura 22 - Distribuição dos Pedidos por Operador

Durante o dia de eleição a análise e monitorização é reforçada, não se tendo identificado qualquer incidente. Todas as respostas foram produzidas em menos de 3 segundos, conforme se pode verificar na *Tabela 23*.

Horas	Mensagens		Tempo de resposta (intervalos em segundos)									
	MOs	MTs	[0;1[	[1;2[	[2;3[	[3;4[	[4;5[	[5;6[	[6;7[	[7;8[	[8;9[	[9;10[
00:00	28 145	89 889	78 863	11 026								
08:15	23 490	74 481	64 759	9 722								
09:15	43 251	138 150	120 005	18 145								
10:15	60 269	192 827	167 212	25 610	5							
11:15	64 039	205 085	176 955	28 130								
12:15	55 768	178 126	154 437	23 684	5							
13:15	52 699	167 261	144 903	22 358								
14:15	42 461	134 652	116 460	18 192								
15:15	31 264	99 684	86 526	13 158								
16:15	20 679	66 158	57 374	8 784								
17:15	13 841	44 080	38 475	5 605								
18:15	6 082	19 334	17 021	2 313								
19:15	293	888	792	96								
20:15	0	0										
<b>TOTAIS</b>	<b>442 281</b>	<b>1 410 615</b>	<b>1 223 782</b>	<b>186 823</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabela 23 – Número de Mensagens e Respetivos Tempos de Resposta por Hora

Considerando os últimos 7 dias antes de cada um dos atos eleitorais (AR'2019 e PR'2021) e apenas os SMS recebidos é possível destacar o aumento significativo no número de SMS com pedidos de informação sobre a mesa e local de voto.

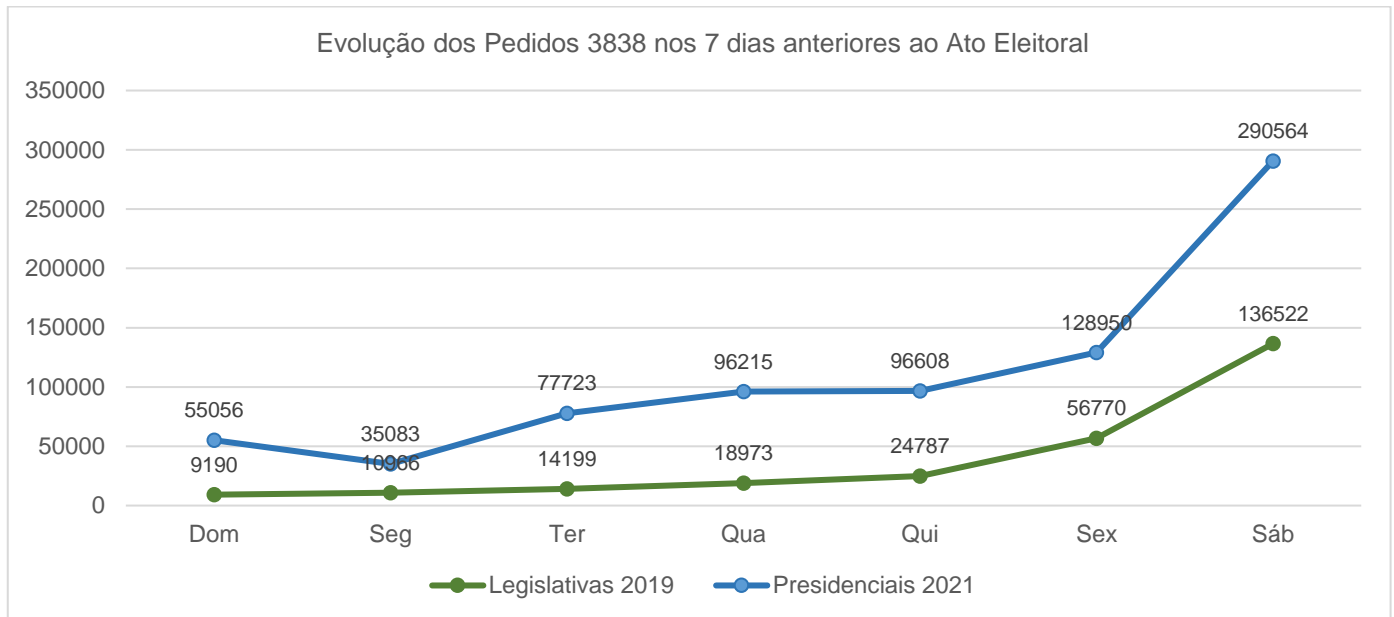


Figura 23 - Evolução dos Pedidos 3838 nos 7 dias anteriores ao Ato Eleitoral

Embora se possa observar *Figura 23* uma evolução positiva na utilização do serviço 3838 por parte do cidadão, a *Figura 24* evidencia de forma mais clara a influência e dimensão do crescimento do número de SMS nestas eleições. Para este resultado contribuiu o aumento de informação fornecida pela AE/SGMAI e incluída nos SMS de resposta ao cidadão, que inclui a mesa de voto, o local de votação e a morada completa do local: Assim, considerando o aumento, do ponto de vista estatístico, ou seja, em média, nas eleições legislativas de 2019, cada pedido recebido via SMS 3838 implicava o envio de 2,38 SMS de resposta, enquanto atualmente, cada pedido recebido via SMS 3838 implica o envio de 3,22 SMS, traduzindo-se assim no aumento observado.

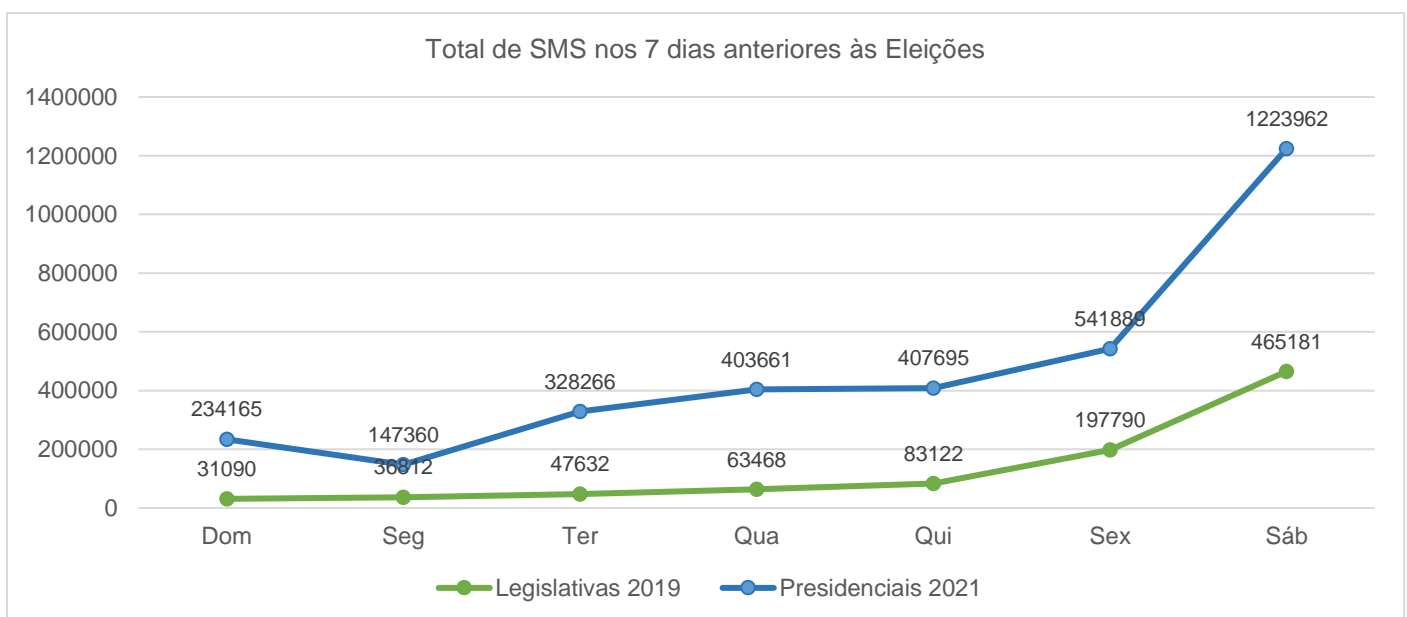
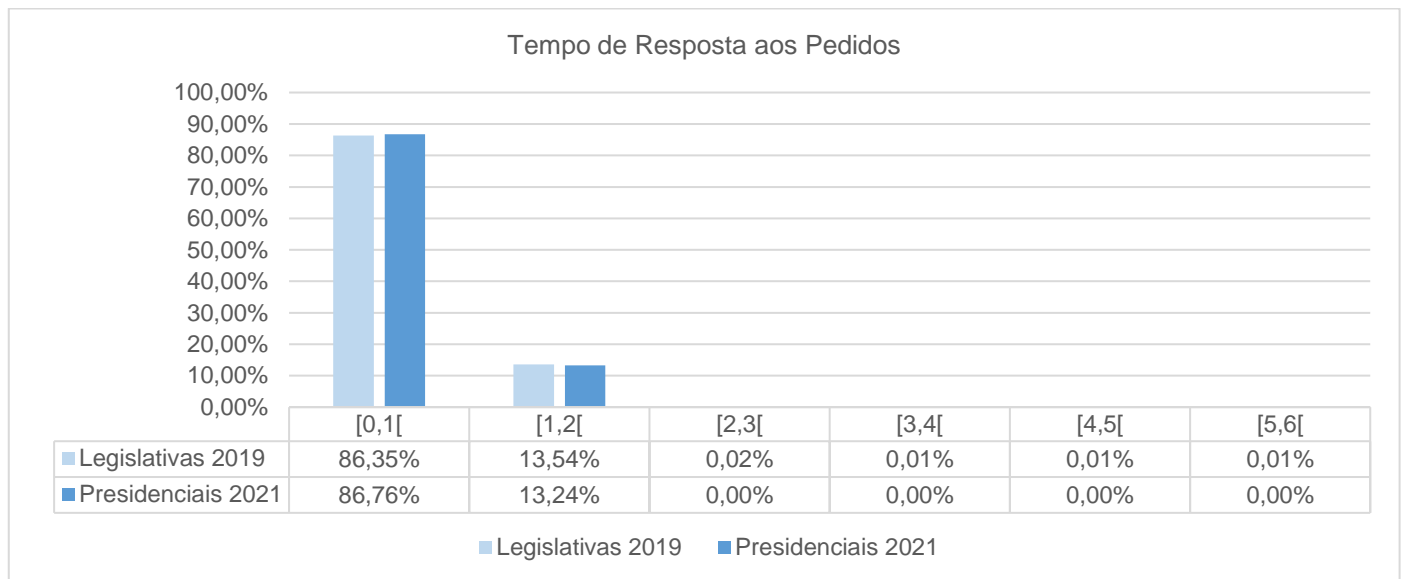


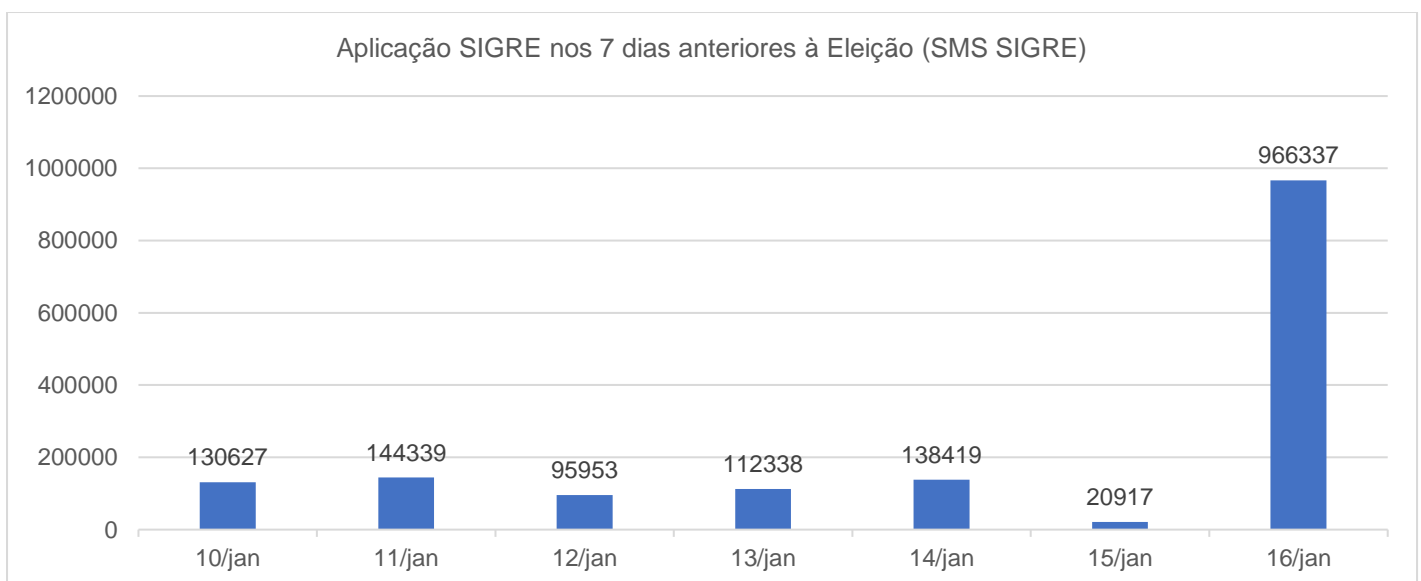
Figura 24 - Total de SMS nos 7 dias anteriores às Eleições

Na *Figura 25* podemos observar a melhoria no desempenho da GAP ao nível do tempo de resposta ao cidadão, resultado do reforço de capacidade de envio de SMS, que aumentou de 478 SMS/s em maio de 2020 para os atuais 900 SMS/s.



*Figura 25 - Tempo de Resposta aos Pedidos*

A plataforma de voto antecipado em mobilidade prevê, por questões de segurança e validação da inscrição por parte do eleitor, o envio de um código de confirmação SMS no ato da inscrição e a comunicação da confirmação da inscrição na véspera do ato eleitoral. Na *Figura 26* podemos analisar a evolução da utilização do número de SMS enviados entre o dia 10 e o dia 16 de janeiro. Durante esse período foram enviadas 1.615.014 SMS no âmbito do voto antecipado e SMS 3838. Nesta eleição foi também pela primeira vez utilizado o *chatbot* SIGMA no site ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>), que complementou o serviço SMS 3838 permitindo informar o cidadão sobre o seu local de voto. Este serviço de *chatbot* poderá em futuros atos eleitorais ser reforçado e alargado na sua utilização para complemento ao SMS 3838 com evidentes vantagens na informação prestada ao cidadão e na disponibilização de um novo canal de comunicação ao cidadão eleitor.



*Figura 26 - Aplicação SIGRE nos 7 dias anteriores à Eleição (SMS SIGRE)*

## 8. Cadernos Eleitorais Desmaterializados (CED)

A Lei Orgânica n.º 4/2020, de 11 de novembro veio alterar a Lei do Recenseamento Eleitoral permitindo a utilização de cadernos eleitorais desmaterializados (CED) nas mesas de voto a constituir no estrangeiro, desde que reúnam as condições técnicas necessárias. Nessa medida, a SGMAI adaptou e disponibilizou a plataforma dos CED para utilização por parte dos postos consulares onde existissem as condições técnicas necessárias, nomeadamente a possibilidade da utilização da ligação segura estabelecida entre a rede do MNE e a rede da RNSI.

Dos 145 locais indicados pela COREPE/MNE para funcionamento das 164 mesas de voto a constituir no estrangeiro, foram identificados 118 com condições técnicas para a utilização dos CED. Assim, a plataforma foi configurada para a utilização dos CED em 118 locais.

Uma vez que a votação no estrangeiro decorre em dois dias, entre o dia 23 a 24 de janeiro, e devido às diferenças horárias dos vários países, a abertura das mesas para votação registou-se às 21h do dia 22 de janeiro, hora de Lisboa, e terminou às 20h do dia 24 de janeiro. Os CED apenas foram utilizados em 31 locais, num total de 39 mesas de voto, representando, contudo, 837.091 eleitores, cerca de 54% do universo de inscritos no estrangeiro. Representou ainda uma utilização em 35% dos eleitores que exerceram o seu direito de voto nas mesas constituídas no estrangeiro.

O processo de utilização dos CED decorreu sem que tenha sido identificado qualquer constrangimento ou anomalia no sistema. Apenas nas mesas constituídas no Consulado de São Paulo foi necessário ativar o plano de contingência durante algumas horas devido a uma falha no fornecimento de energia elétrica ocorrida localmente.

	Inscritos	Mesas	Votantes
<b>Europa</b>	502.984	18	6.487
<b>África</b>	15.980	2	567
<b>América</b>	290.305	14	2.868
<b>Ásia e Oceânia</b>	27.822	5	278
<b>TOTAL</b>	<b>837.091</b>	<b>39</b>	<b>10.200</b>

Tabela 24 - Utilização CED

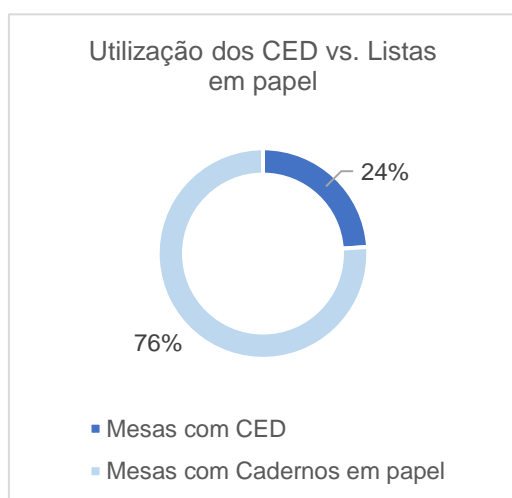


Figura 27 - Volume de Mesas que Utilizaram CED

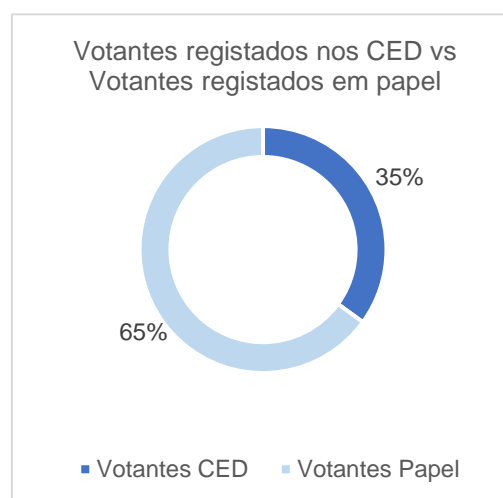


Figura 28 - Volume de Votantes Registados via CED

Tempo mínimo de votação	Tempo máximo de votação	Tempo médio de votação	Total de Votações
6 seg	3 h 39 min 38 seg	1 min 35 seg	10.200

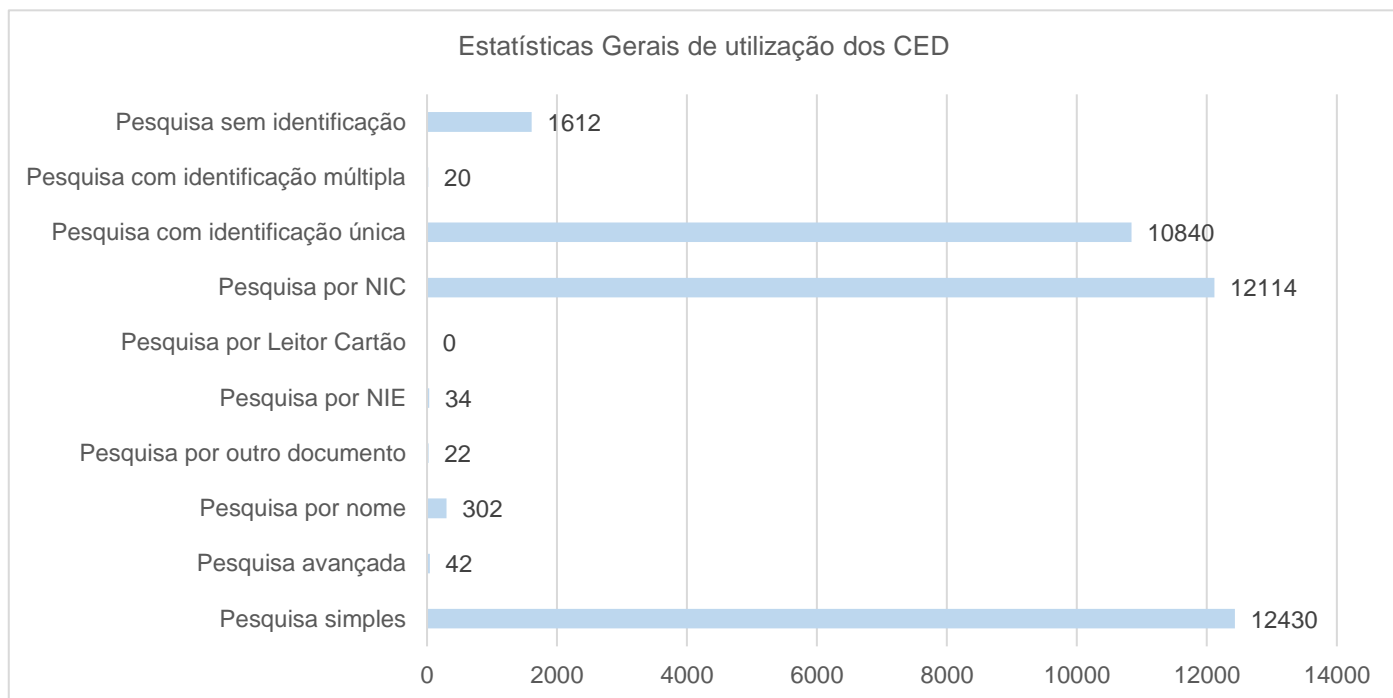


Figura 29 - Estatísticas Gerais de Utilização CED





MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Administração Eleitoral

Tel. 213 947 100

Praça do Comércio, Ala Oriental

[adm.eleitoral@sg.mai.gov.pt](mailto:adm.eleitoral@sg.mai.gov.pt)

1149-015 Lisboa

[www.sg.mai.gov.pt](http://www.sg.mai.gov.pt)