

# **Relatório Mensal de Atividades Nacionais do CVV**

**Maio de 2020**



# **Centro de Valorização da Vida**

Organização da sociedade civil sem finalidades lucrativas, de caráter filantrópico (1962), reconhecida como Entidade de Utilidade Pública Federal (1973, Decreto-Lei 73.348).

## **Membros do Conselho Diretor**

Alankardec Gonzalez  
Antonio Carlos Braga dos Santos  
Eulália Alves dos Santos  
Lorival Marcusso Blanco  
Milton Gabbai  
Renato Caetano de Jesus

## **Contatos CVV**

### **Centro de Valorização da Vida – CVV**

Estrada Dr. Bezerra de Menezes, 700  
Torrão de Ouro | CEP: 12229-380  
São José dos Campo – SP

**e-mail administrativo:** [cvv@cvv.org.br](mailto:cvv@cvv.org.br)

## **Contatos de atendimento para apoio emocional**

**Telefone nacional 24 horas**  
(sem custo de ligação, conforme acordo de cooperação técnica com o Ministério da Saúde)

188

### **E-mail**

[cvv.org.br/e-mail](mailto:cvv.org.br/e-mail)

### **Chat**

[cvv.org.br/chat](https://www.cvv.org.br/chat)

## **Redes Sociais**



[@cvvoficial](https://www.facebook.com/cvvoficial)



[@cvvoficial](https://www.instagram.com/cvvoficial)



[@CVVoficial](https://twitter.com/CVVoficial)



[www.cvv.org.br](http://www.cvv.org.br)

# Sumário

Carta do Conselho Diretor	06
CVV em visão geral	07
Modelo de apoio emocional do CVV	08
Linha do tempo do CVV	09
Resultados do atendimento telefônico no período	13
a. Volume de ligações	13
b. Disponibilidade dos voluntários	15
c. Local de atendimento pelos voluntários	16
d. Tempo das ligações	17
e. Origem das ligações	20
Expediente	27

# Lista de elementos gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Volume de ligações atendidas em 24 meses - mai/18 a mai/20	<b>13</b>
<b>Gráfico 2.</b> Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - mai/19 a mai/20	<b>14</b>
<b>Gráfico 3.</b> Disponibilidade de horas e voluntários - mai/19 a mai/20	<b>15</b>
<b>Gráfico 4.</b> Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - mai/19 a mai/20	<b>16</b>
<b>Gráfico 5.</b> Tempo médio de atendimento em minutos - mai/19 a mai/20	<b>17</b>
<b>Gráfico 6.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - mai/20	<b>18</b>
<b>Gráfico 7.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - mai/20	<b>19</b>
<b>Gráfico 8.</b> Origem das ligações por tipo de telefone - mai/19 a mai/20	<b>20</b>
<b>Mapa 1.</b> Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – mai/20	<b>21</b>
<b>Mapa 2.</b> Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes – mai/20	<b>22</b>
<b>Planilha 1.</b> Número de ligações por DDD – mai/19 a mai/20	<b>24</b>

## Carta do Conselho Diretor

Seguimos em quarentena e seguimos valorizando a vida, sob todas as circunstâncias. Na visão de diversos especialistas em saúde coletiva do Brasil e do mundo, a pandemia do novo coronavírus é a maior emergência que enfrentamos em décadas. Se, no mês de abril, iniciamos a complexa e progressiva migração de nosso atendimento para a modalidade remota, em maio, recorte temporal do presente relatório, tivemos a satisfação de ver que a mudança não interrompeu o volume de atendimentos que realizamos pelo 188.

Viver em isolamento por um período prolongado configura poderoso fator de sofrimento e, ao mesmo tempo, nos convoca a aprender formas virtuais de contato e de apoio emocional que têm como infraestrutura tecnologias de telefonia e Internet. Nesse contexto, ganham mais importância serviços como o próprio CVV (188), o Disque Saúde (136) e a Central de Atendimento à Mulher (180), exemplos de canais telefônicos disponíveis aos cidadãos. Além do apoio por voz, os voluntários do CVV continuam a oferecer e aperfeiçoar ferramentas de interação online, recursos importantes de comunicação e de fortalecimento de laços sociais durante o confinamento, mas sabemos ser profundamente desigual, na realidade de nosso país, o acesso e o manejo de tais tecnologias, o que acaba por limitar o alcance dos dispositivos.

É certo que grandes comoções sociais podem estimular a criação de redes de apoio efetivamente fortalecedoras e, possivelmente, de redução dos índices de suicídio, mas é também certo que períodos de grande sofrimento coletivo trazem à tona sentimentos de angústia, medo, ansiedade, solidão

e desesperança, que são potencializados por situações como acesso reduzido a suporte comunitário e espiritual, dificuldade de acesso a tratamento em saúde mental, acometimento por doenças e problemas de saúde, suicídios de familiares, conhecidos ou profissionais de saúde. A questão dos tipos de vínculos criados nas mídias digitais e redes sociais é tema discutido de longa data por especialistas, que salientam a coexistência entre relações saudáveis e relações de normalização de comportamentos autolesivos.

Quando tentamos vislumbrar um futuro depois da pandemia, deparamos com a crueza do incerto. Seja qual for o cenário que se concretize, é certo que os voluntários do CVV continuarão atentos e atuantes na busca por todos os recursos que estiverem disponíveis para poder continuar a oferecer, sem interrupção, apoio emocional incondicional, em uma visão humanística de valorização da vida.

Preparamos o relatório de maio para inspirar a leitoras e leitores com informações relevantes e encorajadoras!

Até logo,

**Conselho Diretor do Centro de Valorização da Vida**

# CVV em visão geral



## Fundado em 1962

58 anos de atuação ininterrupta.



## Entidade independente

Sem vínculos político-partidários, religiosos, governamentais ou com a iniciativa privada.



## Financiado pela mobilização dos voluntários.

Basicamente por doações de pessoas físicas e jurídicas.



## Oferece apoio emocional e prevenção do suicídio

De forma sigilosa e gratuita, exclusivamente por meio de voluntários.



## 4.200 voluntários

Devidamente selecionados e preparados.



## 3.160.000 apoios emocionais em 2019

Pelo telefone 188, e-mail, chat e pessoalmente.



## 2.800.000 contatos além dos atendimentos em 2019

Grupos de Apoio a Sobreviventes do Suicídio, palestras, cursos, ações em situações de calamidade, entre outros.



## 122 postos de atendimento

Em 24 UFs.



## 35 endereços com Grupos de Apoio a Sobreviventes do Suicídio

Grupos gratuitos.



## Convênio com o Ministério da Saúde

Para utilização do 188, telefone nacional sem custo de ligação, desde 2015.



## Associado ao Befrienders Worldwide

([www.befrienders.org](http://www.befrienders.org))



## Um dos mobilizadores do Setembro Amarelo

Mês mundial de prevenção do suicídio, seu início, desde 2015.



## Organizador do Simpósio Internacional de Prevenção do Suicídio

Evento anual, desde 2011.

## Modelo de apoio emocional do CVV

O CVV parte do pressuposto de que tanto o sofrimento, em seus diversos nomes e matizes, quanto a busca por seu alívio são experiências constitutivas de todos nós, sem exceção. Mais ainda, falar sobre o próprio sofrimento em um ambiente acolhedor e respeitoso é um dos caminhos pelos quais se pode restabelecer o equilíbrio emocional.

O CVV defende que somos todos capazes de tomar decisões sobre nossas próprias vidas e que temos necessidade de socialização, autonomia, conservação e autorrealização, embora sejamos em certa medida vulneráveis, o que faz com que nenhum ser humano possa garantir que jamais pensará em suicídio como caminho de libertação de uma dor insuportável.

Quando dizemos que o voluntário oferece apoio emocional a quem sofre, deixamos explícito outro de nossos pressupostos: lidar com o próprio sofrimento passa por poder falar sobre ele com alguém que tenha desenvolvido uma escuta qualificada. Com uma experiência acumulada de mais de cinco décadas de aprimoramento dos processos de escuta, o CVV estimula em seus voluntários o exercício das atitudes de respeito, aceitação, compreensão, flexibilidade, nivelamento, não projeção e moderação, atitudes essas que, não podendo ser reduzidas a técnicas, precisam ser cultivadas na personalidade do voluntário.

Resumidamente, ouvir com respeito é reconhecer que apenas a própria pessoa reúne as melhores condições para decidir sobre si; aceitar, por sua vez, é admitir que a pessoa tem o direito de ser como é; compreender e não projetar dizem respeito

a perceber o que está acontecendo com a pessoa, o que demanda do voluntário grande discernimento para separar as próprias opiniões e curiosidades da situação daquele que o procura. Buscar nivelar-se à pessoa, admitindo que não temos respostas prontas, é atitude que favorece a escuta genuína.

A moderação, por fim, traz equilíbrio e sobriedade à fala do voluntário.

A escuta qualificada pela qual prezamos é construída com empatia e sem diretividade, respeitadora do ritmo da pessoa que sofre.

Nesse sentido, fica claro que a relação de escuta preconizada pelo CVV se afasta de expedientes como dar conselhos, recriminar, comparar, escandalizar-se e demais procedimentos que demonstrem que o voluntário acredita saber o que é melhor para a pessoa que o procura. A relação de ajuda que se busca estabelecer não substitui psicoterapia, tratamento de saúde ou ajuda especializada.

O modelo de apoio emocional do CVV estimula o desenvolvimento da disponibilidade do voluntário, para que seja possível escutar sem fazer exigências, ameaças nem interferências a quem procura por alívio. A pessoa em sofrimento precisa ter assegurada, acima de tudo, a liberdade de tomar as próprias decisões.

## Linha do tempo do CVV (1/3)

### **1º de março de 1962**

Primeiro plantão do Centro de Valorização da Vida, em São Paulo (SP), e conseqüente lançamento oficial da entidade e do serviço.

### **1972**

CVV passa a atender 24 horas. Inauguração do Hospital Francisca Julia.

### **Junho de 1976**

Simulações (*role-playing*) passam a fazer parte do programa de treinamento dos voluntários.

### **Março de 1987**

Livro *Nos Caminhos da Amizade*, para comemorar os 25 anos do CVV.

### **Março de 1998**

Começa o atendimento por *e-mail*, nos postos de Santo André (SP) e Araraquara (SP).

### **Agosto de 1970**

Primeiro posto do CVV fora de São Paulo (SP): Porto Alegre (RS).

### **1975**

Início do trabalho de expansão, com abertura de novos postos.

### **Maio de 1977**

Visita de Chad Varah, fundador do emblemático grupo de apoio britânico Samaritans, transmite inabalável confiança ao CVV e desencadeia onda de expansão da entidade.

### **Janeiro de 1989**

Livro *Uma Proposta de Vida* reúne filosofia e princípios do CVV.

### **Março de 1999**

Projeto 'Caminho de Renovação Contínua' leva a proposta de vida do CVV à comunidade.

## Linha do tempo do CVV (2/3)

### **Janeiro de 2001**

Fundação do 50º posto do CVV, na Tijuca (RJ).

### **Março de 2004**

Anatel define o 141 como número único e não gratuito do CVV em todo o território nacional.

### **2005**

CVV participa da Estratégia de Prevenção do suicídio, lançada pelo Ministério da Saúde.

### **Abril de 2011**

I Simpósio Internacional Sobre Prevenção do Suicídio, evento anual organizado pelo CVV.

### **Março de 2012**

Entrada do CVV no Twitter (amigo\_plantão e cvv141oficial) e no Facebook (CVV141).

### **Abril de 2012**

Criação do CVV Comunidade para atuar fora dos postos de atendimento.

### **2002**

CVV traz ao Brasil o programa Amigos do Zippy, para promover o desenvolvimento emocional de crianças de seis e sete anos.

### **2004**

Convênio com o Ministério da Saúde para informatizar todos os postos do CVV.

### **2010**

Início da modalidade de atendimento por chat, possivelmente a única do gênero no mundo.

### **Outubro de 2011**

Início da modalidade de atendimento por VoIP.

### **Abril de 2012**

Livro CVV - Como Vai Você - 50 Anos Ouvindo Pessoas, para comemorar os 50 anos do CVV.

## Linha do tempo do CVV (3/3)

### **Outubro de 2012**

Início do atendimento telefônico remoto.

### **Setembro de 2015**

1ª edição do Setembro Amarelo. Lançamento do setembroamarelo.org.br e do selo “Falar é a melhor solução”. Início da operação do 188, primeiro telefone sem custo de ligação para prevenção do suicídio, em projeto piloto no estado do Rio Grande do Sul.

### **Julho de 2018**

O 188 se torna disponível em todo o território nacional com quase 2 anos de antecedência em relação ao cronograma.

### **Fevereiro de 2019**

Ações de apoio emocional em Brumadinho (MG).

### **Mai de 2020**

Lançamento do relatório mensal das atividades nacionais do CVV.

### **Setembro de 2012**

CVV realiza I Debate sobre a Dificuldade da Abordagem do Suicídio na Mídia, na ESPM-SP.

### **2013**

Início do Grupo de Apoio aos Sobreviventes do Suicídio (GASS).

### **Março de 2017**

CVV e Ministério da Saúde assinam convênio de expansão do 188 para todo o Brasil.

### **Setembro de 2018**

Inauguração do 100º posto. Postos de atendimento presentes em 23 estados e no DF.

### **Junho de 2019**

Lançamento, com apoio da UNICEF, de vídeos para prevenção do suicídio de crianças, adolescentes e jovens, para formação de facilitadores de grupos de apoio a sobreviventes do suicídio.

# Resultados do atendimento telefônico

A presente seção tem caráter eminentemente quantitativo e apresenta dados relativos aos atendimentos realizados via 188 durante o mês de maio de 2020.

Nossa análise foi construída com base no volume de ligações atendidas (seção a, gráficos 1 e 2), na disponibilidade de horas e voluntários (seção b, gráfico 3), no local de atendimento pelos voluntários (seção c, gráfico 4), no tempo das ligações (seção d, gráficos 5, 6 e 7) e em sua origem (seção e; gráfico 8; mapa de ligações por UF; mapa de ligações por UF sobre 100 mil habitantes e tabela de origem das ligações). Examinaremos, a seguir, cada um dos indicadores.

## (a) Volume de ligações

Observamos abaixo, no Gráfico 1, que o mês de maio de 2020 (232.930 ligações atendidas) apresentou uma ligeira redução – cerca de 10 mil - do número total de ligações atendidas, na comparação com o mês de abril do mesmo ano:

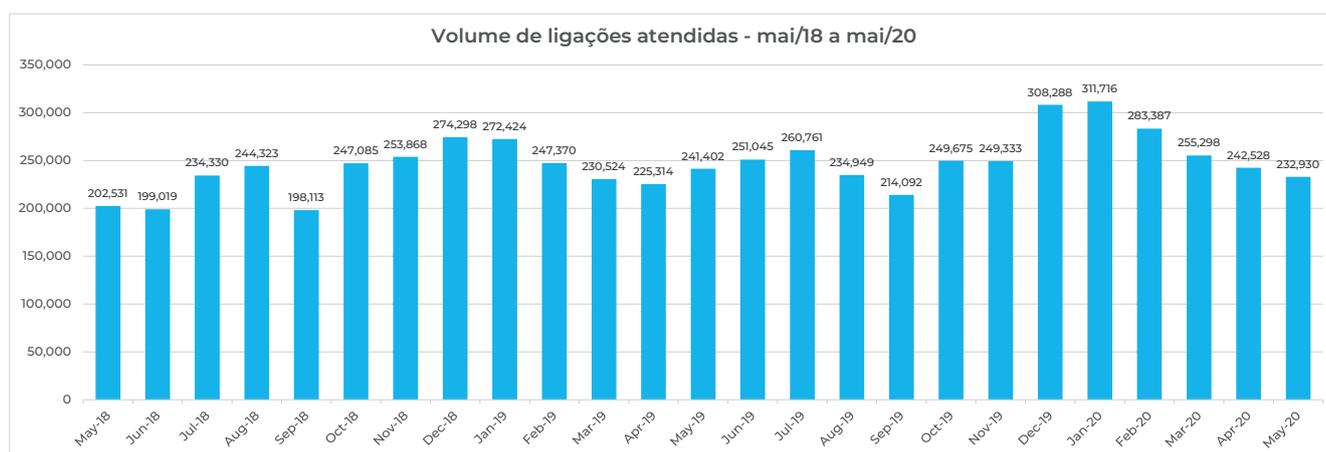
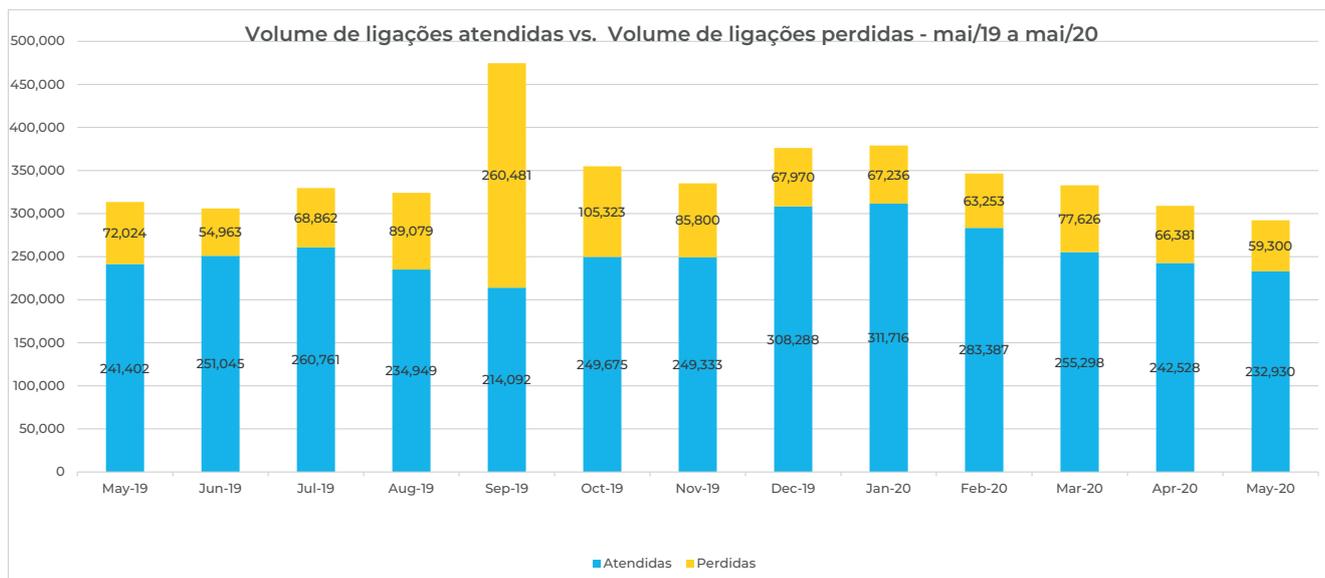


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - mai/18 a mai/20

Na comparação com o mês de maio de 2019, houve redução equivalente no número de ligações atendidas. Embora essa oscilação esteja dentro de uma variação sazonal ao longo dos meses, o período de distanciamento social vigente em diversas cidades do Brasil pode ajudar a entender esse efeito, tanto por um prejuízo na conexão de telefonia/internet como pela falta de privacidade das pessoas para ligar para um serviço de ajuda.

A redução no volume total de ligações também pode ser observada ao considerarmos as ligações atendidas e as ligações perdidas, como mostra o Gráfico 2:



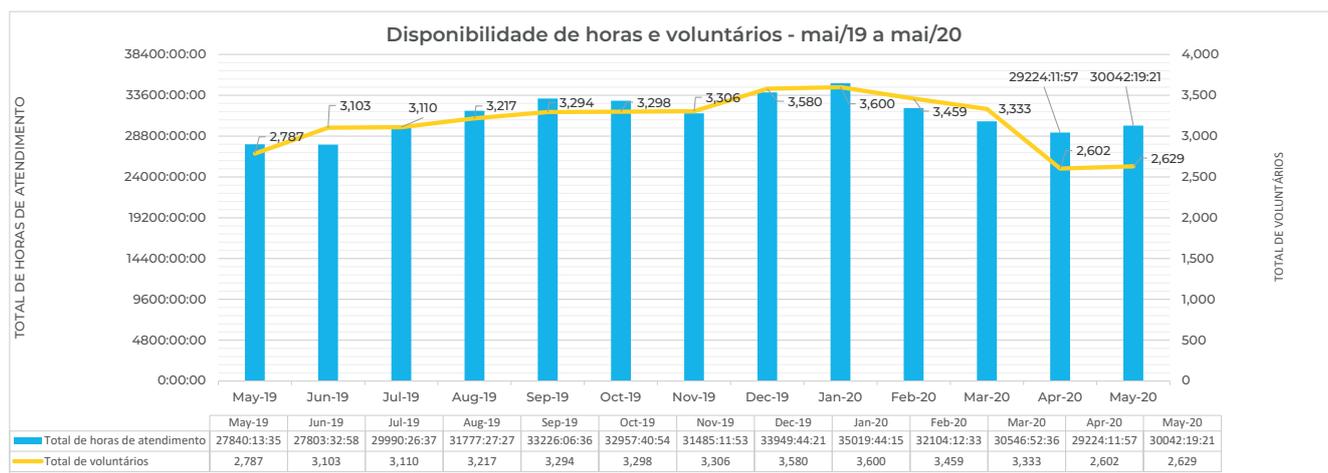
**Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - mai/19 a mai/20**

Em maio de 2020, foram recebidas 292.230 ligações, das quais 79,7% (232.930) foram atendidas e, 20,3 % (59.300), foram perdidas. Em relação a abril do mesmo ano, foram atendidas 0,7% a mais de ligações. Em um intervalo maior de tempo, nos últimos 12 meses foi a primeira vez que o número de ligações recebidas ficou abaixo de 300 mil, embora ainda muito próximo desse volume (232.930). Percebe-se, ainda que tanto a taxa de atendimento (79,7%) quanto a de não atendimento (cerca de 20%) se mantiveram de acordo com aquilo que vem sendo observado ao longo dos meses.

## (b) Disponibilidade dos voluntários

Em maio de 2020, houve aumento de 27 pessoas no corpo de voluntários disponíveis para o atendimento, o que fez o efetivo passar de 2.602 em abril de 2020 para 2.629 no referido mês. Em um período mais próximo ao do início da quarentena, em março, tínhamos perdido a disponibilidade de 21% (704) de nossos voluntários e, mesmo nesse cenário, graças à rápida implementação do plantão remoto, continuamos a conseguir ofertar 30 mil horas de atendimento.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:

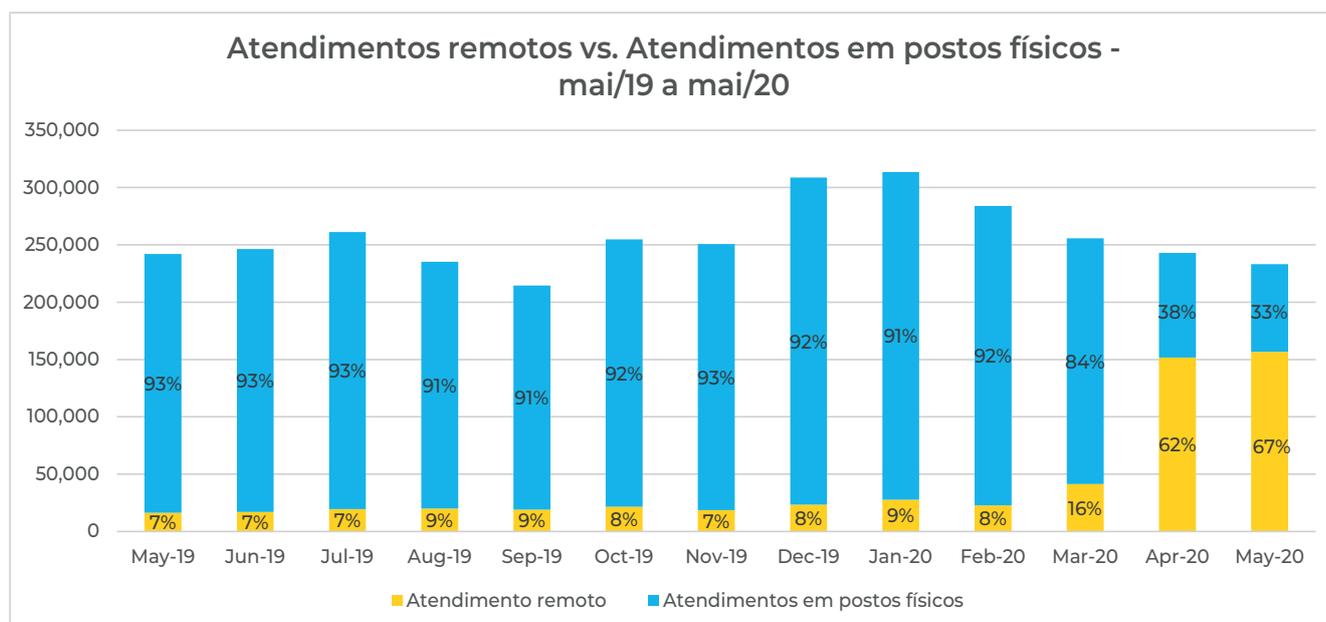


**Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - mai/19 a mai/20**

Em maio, os voluntários atuaram por 30.042 horas, em um aumento de 818 horas em relação ao mês anterior. Na contramão da queda no número de ligações recebidas, percebe-se, aqui, um aumento no tempo de atendimento, o que revela, de abril para maio, um aumento da demanda pelo serviço.

### (c) Local de atendimento pelos voluntários

O atendimento telefônico do CVV é disponibilizado em dois locais: em postos físicos e remotamente. No início da pandemia, em março de 2020, as ligações atendidas do 188 em plantão remoto representaram 16,2% (41.438) do total de atendimento do mês. Com a vigência das medidas de isolamento social, em abril as ligações atendidas em plantão remoto saltaram para 151.672 e representam 62,4% do total. Em maio, chegamos a 67% de atendimentos remotos (156.672) e a 33% em postos físicos (76.507). O gráfico 4, abaixo, traz mais detalhes:

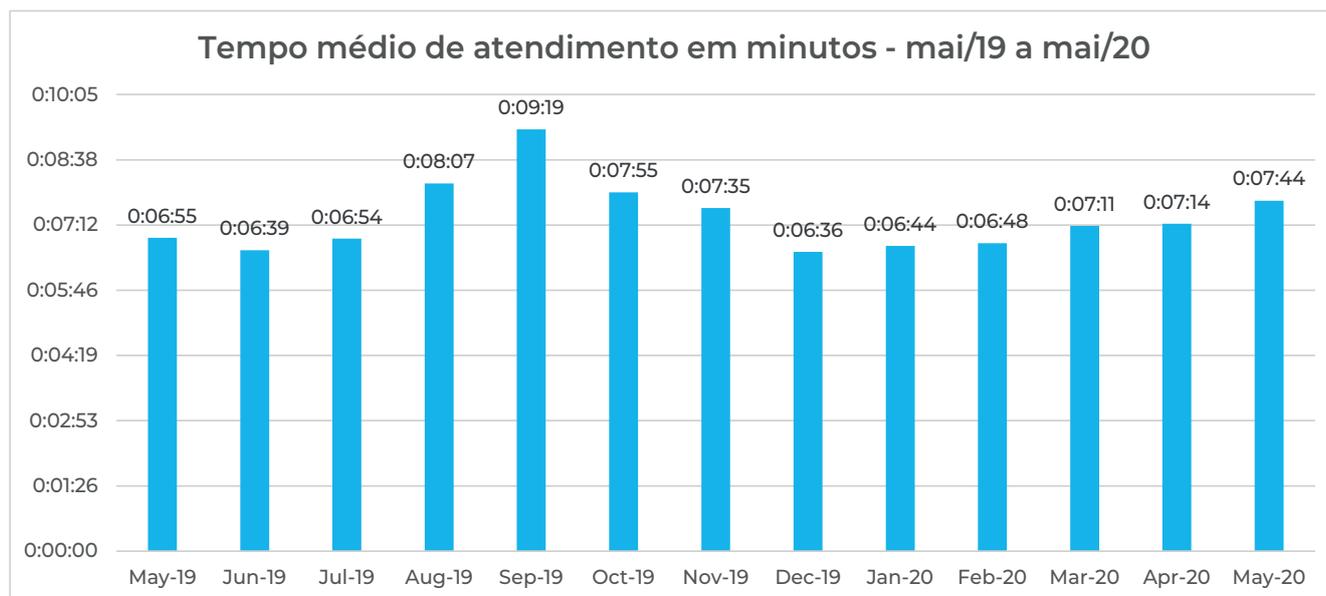


**Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - mai/19 a mai/20**

Convém lembrar que, em relação a março, a capacidade de atendimento remoto quadruplicou, resultado atingido já nas primeiras semanas de abril, quando da implementação de vários ramais de Softphone e treinamento dos voluntários para uso da ferramenta. Como destacamos no início do relatório, nossos voluntários abraçam rapidamente as oportunidades de mudança, dentro das crises, para garantir a continuidade do serviço prestado.

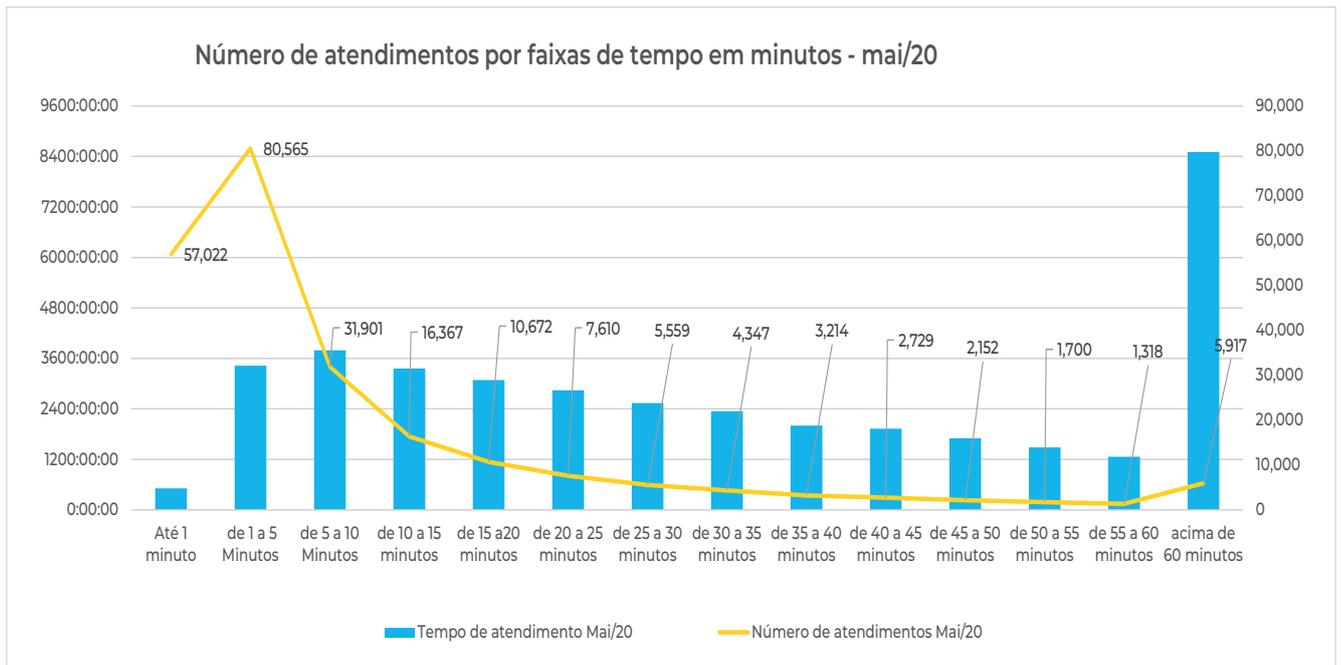
#### (d) Tempo das ligações

A categoria 'tempo', em nossa análise, está distribuída em três gráficos: Tempo médio de atendimento (gráfico 5), Tempo de atendimento por faixas de tempo (gráfico 6) e Tempo médio de espera (gráfico 7). O gráfico 5, abaixo, nos mostra que o tempo médio das ligações de maio, foi de 7 minutos e 44 segundos. Uma vez mais, apesar da queda no número total de ligações, em maio houve efetivo aumento de duração de ligações em relação a abril (7 minutos e 14 segundos), o maior tempo médio de atendimentos do ano de 2020:



**Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - mai/19 a mai/20**

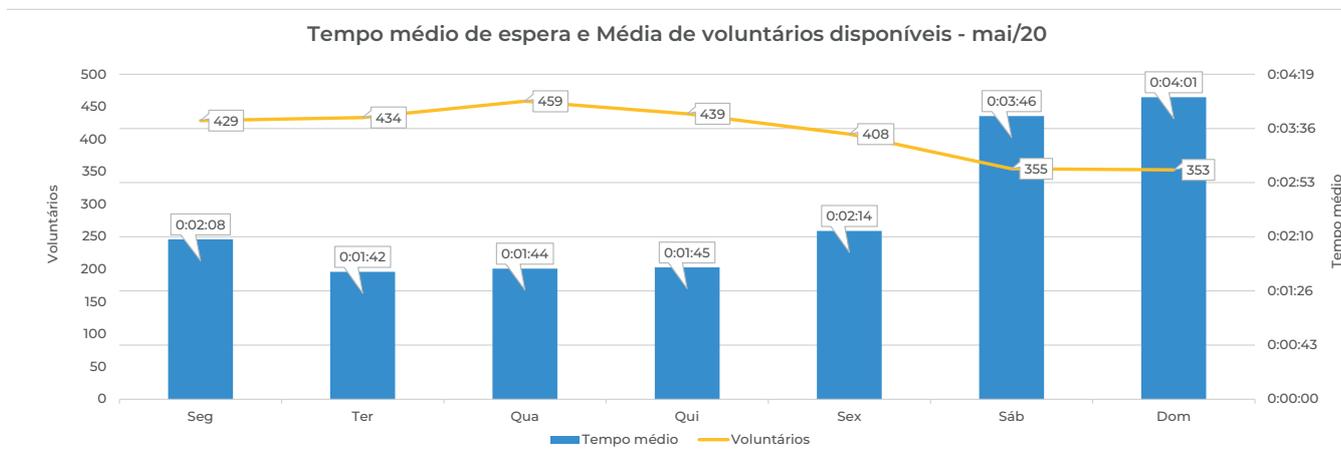
Na série histórica dos últimos 12 meses, vemos que o tempo médio das ligações é relativamente constante e gravita em torno de 7 minutos e 24 segundos. Lembremos que essa média tem ligeiro viés para mais por conta do aumento significativo do tempo médio de atendimento de agosto a outubro de 2019, possivelmente em virtude da campanha anual de prevenção do suicídio - 'Setembro Amarelo' -, quando o tempo médio de atendimento passa 9 minutos e 19 segundos. O gráfico 6, na página seguinte, traz detalhes por faixas de tempo:



**Gráfico 6. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - mai/20**

Como apontamos no mês passado, cabe manter a ressalva de que a complexidade do serviço prestado pelo CVV não pode ser reduzida a dados quantitativos. Que dizer, por exemplo, dos casos - não incomuns - em que a ligação dura menos de 1 minuto porque a pessoa em sofrimento se sentiu suficientemente acolhida pelo simples fato de existir alguém do outro lado da linha? Em quê esse quase-minuto seria menos importante do que os casos de conversas longas?

O gráfico 7, a seguir, cruza o tempo médio de espera com o número de voluntários disponíveis por dia da semana. Vemos que há uma relação direta entre os dois fatores, como podemos observar, abaixo:



**Gráfico 7. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – mai/20**

Em maio, o tempo mínimo de espera foi, em média, de 1 minuto e 42 segundos, durante o meio da semana útil (terça, quarta e quinta-feira) e, o tempo máximo foi, em média de 4 minutos (domingo).

### (e) Origem das ligações

O presente grupo de indicadores está repartido em um gráfico, dois mapas e uma tabela: origem da ligação por tipo de telefone (gráfico 8); origem da ligação por unidade da federação (mapa); origem da ligação por unidade da federação sobre 100.000 habitantes (mapa) e origem das ligações (tabela).

O gráfico 8, abaixo, mostra a prevalência constante do uso de telefones celulares, com leve aumento nos meses de maio e junho de 2019, seguido de estabilidade, o que torna a gratuidade do 188 tanto mais importante para que o serviço seja efetivamente acessado:

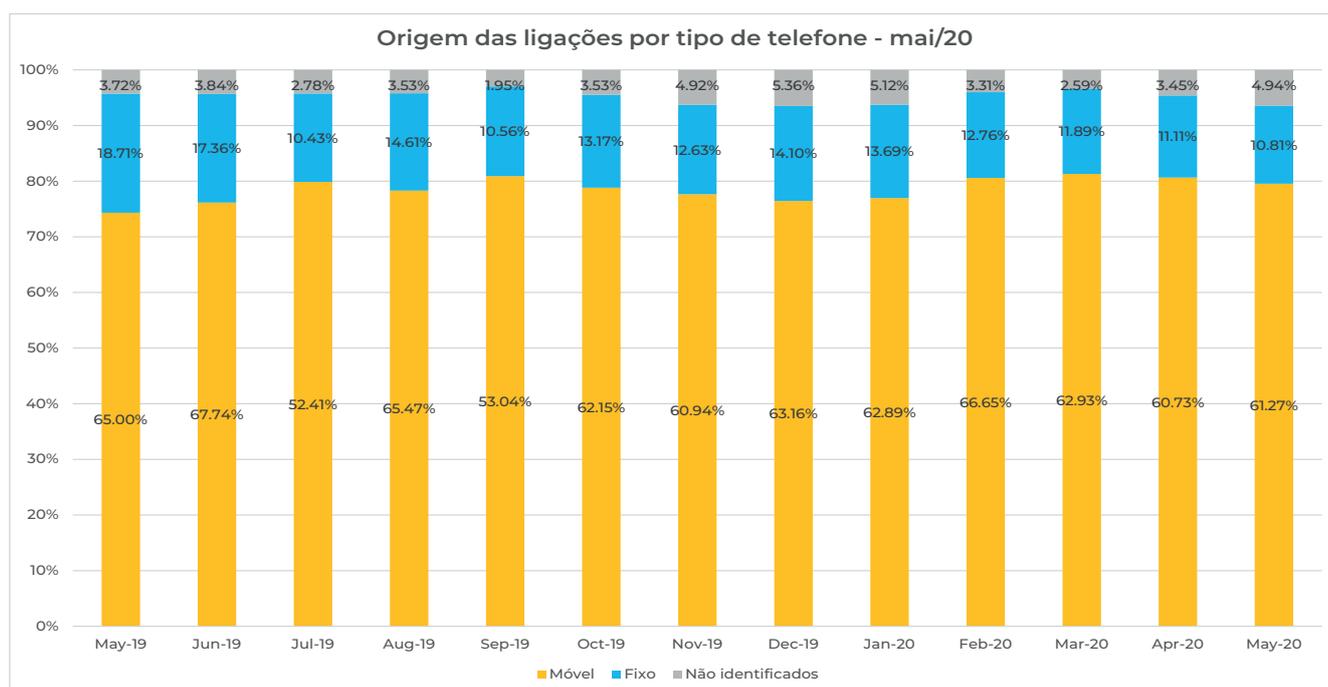
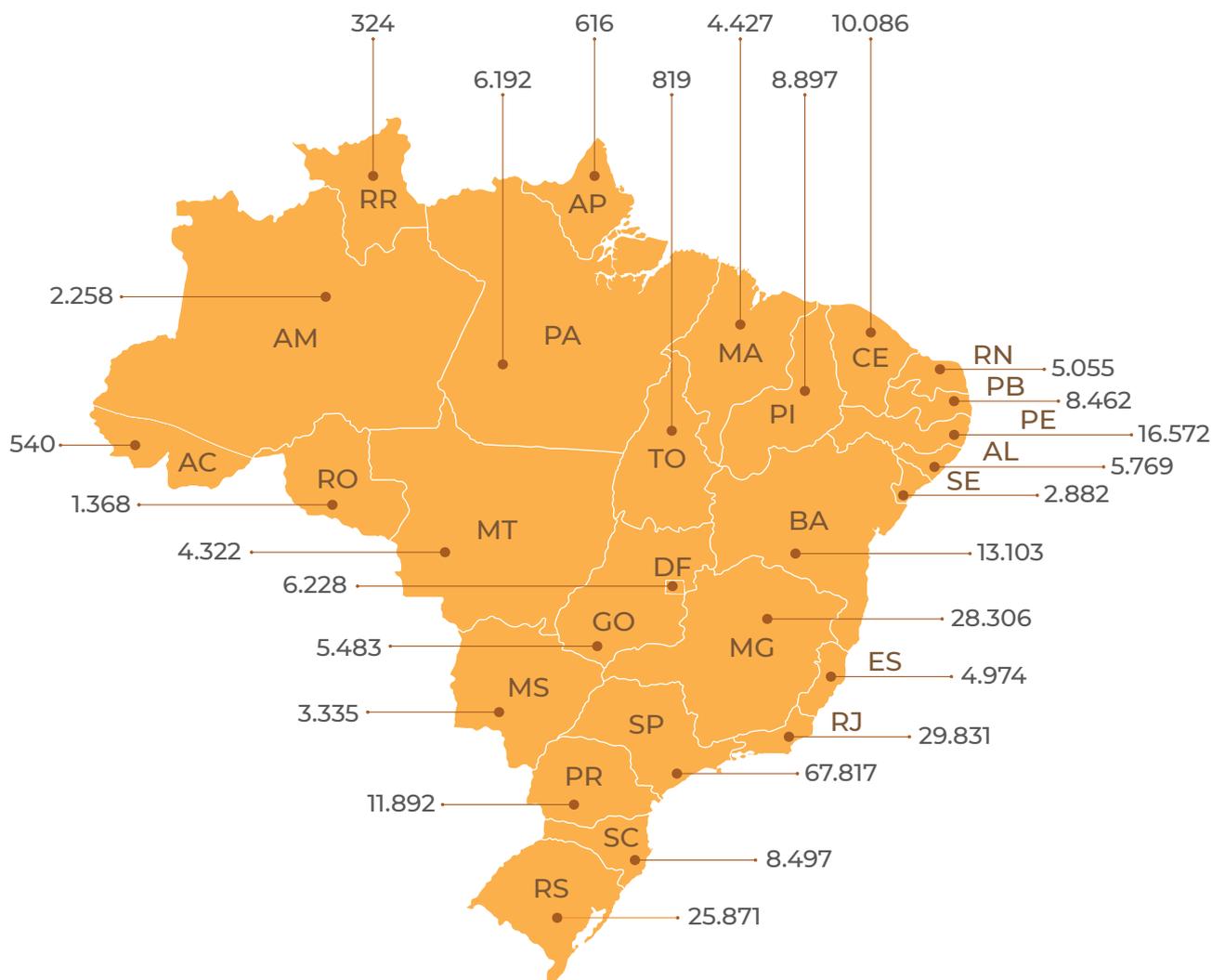


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - mai/19 a mai/20

O presente grupo de indicadores está repartido em um gráfico, dois mapas e uma planilha: origem da ligação por tipo de telefone (gráfico 8); origem da ligação por unidade da federação (mapa 1); origem da ligação por unidade da federação sobre 100 mil habitantes (mapa 2) e origem das ligações (planilha 1).

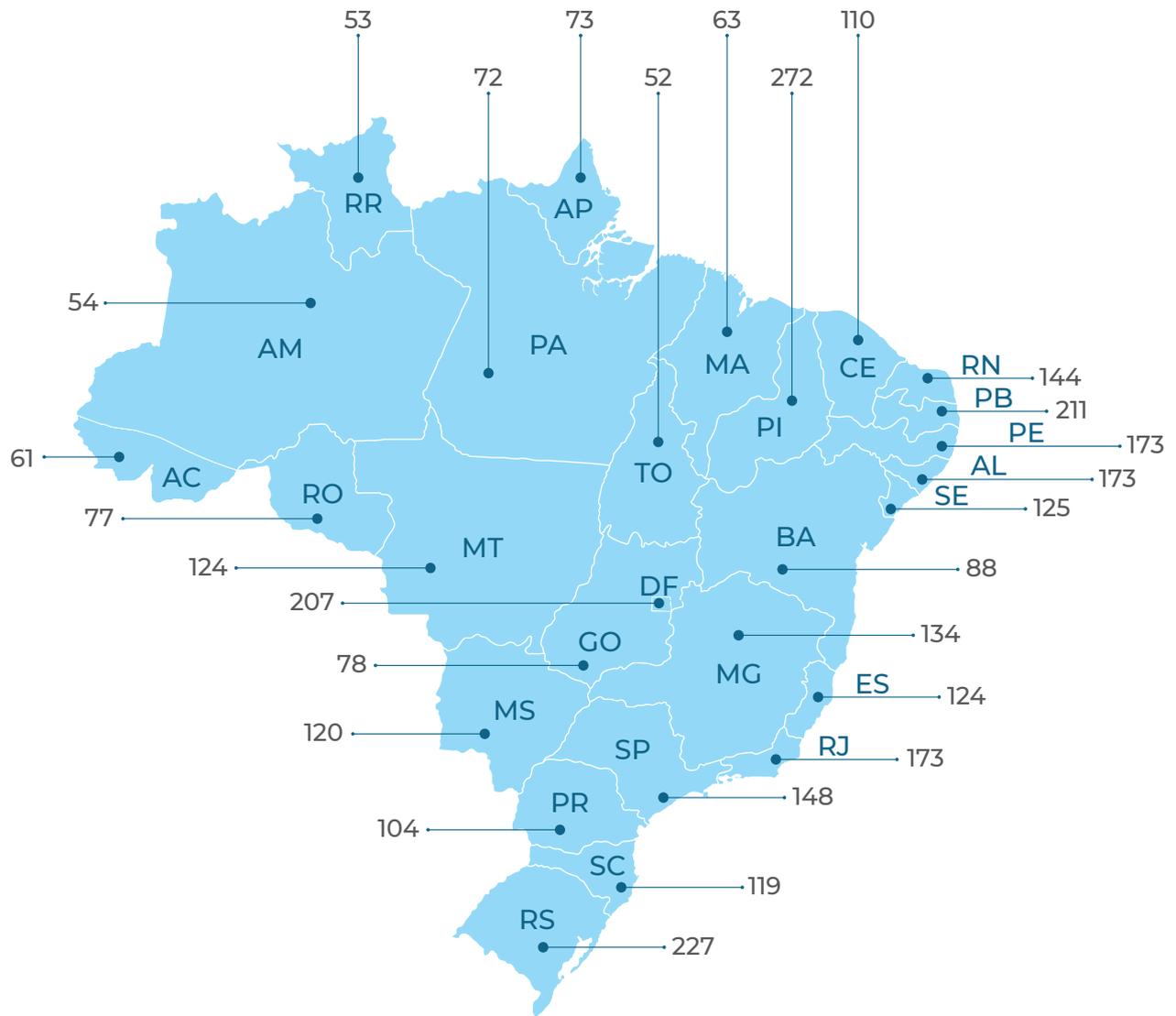
Mapa 1. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – mai/20

## Brasil | 299.594 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	67.817	GO	5.483
RJ	29.831	RN	5.055
MG	28.306	ES	4.974
RS	25.871	MA	4.427
PE	16.572	MT	4.322
BA	13.103	MS	3.335
PR	11.892	SE	2.882
CE	10.086	AM	2.258
PI	8.897	RO	1.368
SC	8.497	TO	819
PB	8.462	AP	616
DF	6.228	AC	540
PA	6.192	RR	324
AL	5.769		

## Brasil | 143 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	272	SC	119
RS	227	CE	110
PB	211	PR	104
DF	207	BA	88
AL	173	GO	78
PE	173	RO	77
RJ	173	AP	73
SP	148	RR	72
RN	144	MA	63
MG	134	AC	61
SE	125	AM	54
RN	124	RR	53
MT	124	TO	52
MS	120		

Quando, porém, analisamos o número de ligações de maio por 100 mil habitantes, no mapa da página anterior, percebemos que as principais origens são, Piauí, com 272, Paraíba, com 211, Distrito Federal, com 207, Pernambuco e Alagoas, com 173 ligações por 100 mil habitantes. A média nacional é de 135 ligações por 100 mil habitantes.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre maio de 2019 e maio de 2020 por DDD. É importante frisar que os números de origem das chamadas são ocultos e criptografados para garantir sigilo. Apenas as informações referentes ao código de área estão disponíveis.

Os cinco DDDs que mais contatam o CVV são, na sequência, 11 (SP), 21 (RJ), 31 (MG) e 81 (PE). Na outra extremidade, os cinco DDDs com menor procura são 42 e 46 (PR), 93 (PA), 68 (AC) e 96 (AP).

## Planilha 1. Número de ligações por DDD – mai/19 a mai/20

DDD	UF	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20
11	São Paulo	44.969	40.937	39.910	44.148	59.449	46.162	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139
12	São Paulo	4.489	1.748	2.119	2.371	5.196	4.189	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552
13	São Paulo	5.499	3.481	3.332	6.389	9.360	5.723	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713
14	São Paulo	3.510	3.282	2.996	3.381	5.277	3.967	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960
15	São Paulo	7.002	4.882	4.954	3.964	5.356	5.096	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094
16	São Paulo	6.503	5.617	5.231	5.631	8.938	6.119	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566
17	São Paulo	3.534	4.391	3.907	3.104	4.332	2.699	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296
18	São Paulo	3.621	1.557	1.905	2.066	3.784	2.991	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186
19	São Paulo	9.418	5.722	6.525	7.227	9.530	7.269	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311
21	Rio de Janeiro	30.472	22.081	24.672	25.696	39.034	28.239	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531
22	Rio de Janeiro	6.989	7.484	6.627	6.376	7.978	7.039	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443
24	Rio de Janeiro	1.414	1.008	982	1.035	1.923	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857
27	Espírito Santo	5.551	5.717	4.778	4.474	6.611	4.689	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452
28	Espírito Santo	2.197	1.374	1.511	2.057	2.007	1.516	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522
31	Minas Gerais	19.032	12.713	13.130	14.328	24.093	19.220	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517
32	Minas Gerais	2.886	1.299	1.877	2.444	3.416	2.471	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751
33	Minas Gerais	2.011	2.711	2.168	2.468	3.229	2.413	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307
34	Minas Gerais	1.905	1.768	1.937	1.736	3.425	2.118	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006
35	Minas Gerais	5.091	5.450	5.685	5.414	6.103	4.729	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758
37	Minas Gerais	1.578	1.303	1.790	1.806	2.753	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983
38	Minas Gerais	2.722	2.832	2.370	2.935	4.565	3.169	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984
41	Paraná	4.951	4.601	3.923	3.614	5.663	4.152	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244
42	Paraná	837	2.419	1.262	1.789	2.096	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845

## Planilha Origem de Ligações (2/3):

DDD	UF	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20
43	Paraná	1.949	1.165	1.182	1.322	1.957	1.641	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745
44	Paraná	2.154	851	1.503	2.824	2.750	1.960	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701
45	Paraná	1.802	2.895	3.586	3.684	3.333	2.800	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250
46	Paraná	153	154	300	269	524	390	324	218	153	202	136	94	107
47	Santa Catarina	5.617	4.018	3.914	6.459	8.579	6.142	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224
48	Santa Catarina	2.307	2.654	2.577	2.331	3.833	2.284	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118
49	Santa Catarina	1.925	1.550	1.280	1.420	1.532	1.191	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155
51	Rio Grande do Sul	19.396	16.950	22.004	16.320	21.440	17.056	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003
53	Rio Grande do Sul	3.341	2.599	5.628	2.851	2.745	2.038	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899
54	Rio Grande do Sul	10.416	9.140	11.283	8.016	8.925	8.081	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269
55	Rio Grande do Sul	7.705	9.894	12.602	9.419	9.626	9.294	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700
61	Distrito Federal	9.655	7.245	7.497	6.667	10.469	8.322	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228
62	Goiás	6.971	6.507	5.602	5.029	7.301	7.097	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999
63	Tocantins	830	536	496	791	1.720	824	560	934	830	403	716	580	819
64	Goiás	758	620	789	1.189	3.170	1.559	692	791	758	394	469	499	484
65	Mato Grosso	2.435	1.654	1.959	2.202	3.147	2.203	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113
66	Mato Grosso	2.860	1.561	1.559	2.056	5.988	4.823	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209
67	Mato Grosso do Sul	4.208	2.306	2.436	2.472	3.044	2.062	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335
68	Acre	519	292	353	466	843	502	376	494	519	516	518	626	540
69	Pernambuco	1.506	1.089	1.910	1.698	2.083	1.352	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368
71	Bahia	5.237	2.925	3.766	4.010	8.161	7.289	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647
73	Bahia	976	344	569	1.112	2.694	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762
74	Bahia	783	1.169	1.011	1.003	2.339	1.330	883	724	783	475	626	661	704

### Planilha Origem de Ligações (3/3):

DDD	UF	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20
75	Bahia	4.827	2.516	5.270	4.547	8.344	5.760	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283
77	Bahia	810	344	905	1.002	2.581	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707
79	Sergipe	3.983	3.161	3.515	3.351	5.429	3.315	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882
81	Pernambuco	15.177	9.117	10.768	8.832	17.723	11.879	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775
82	Alagoas	5.736	5.169	7.522	7.180	11.331	8.719	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769
83	Paraíba	11.401	5.598	6.888	6.765	10.893	8.010	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462
84	Rio Grande do Norte	6.028	5.418	6.638	6.964	8.975	5.804	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055
85	Ceará	9.972	9.450	9.703	9.144	13.962	9.167	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552
86	Piauí	11.423	7.557	9.341	7.500	8.972	8.079	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067
87	Pernambuco	4.976	1.628	2.194	2.887	4.801	3.678	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797
88	Ceará	4.768	3.099	3.767	3.521	7.137	3.904	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534
89	Piauí	1.020	2.021	1.841	1.681	2.617	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830
91	Pará	3.144	3.011	3.163	3.173	4.690	2.990	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537
92	Amazonas	1.366	1.442	1.684	1.577	2.642	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185
93	Pará	3.001	2.570	2.773	3.050	3.081	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262
94	Pará	391	459	586	515	1.275	645	528	564	391	361	272	336	393
95	Roraima	187	204	250	807	815	297	219	188	187	696	806	571	324
96	Amapá	799	651	807	801	1.056	825	556	666	799	486	523	548	616
97	Amazonas	2.216	41	103	201	383	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073
98	Maranhão	2.255	2.283	2.000	2.405	4.999	3.361	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772
99	Maranhão	1.304	2.315	1.709	1.159	2.569	1.732	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655
0	Sem identificação	30	14	27	26	42	15	12	19	30	20	29	154	15
anony	Sem identificação	14.452	15.464	10.771	9.389	9.972	9.978	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289

# Expediente

## **Projeto Editorial e Gráfico**

**LVBA Comunicação**

**Direção:** André Lorenzetti

**Redação:** Lygia Testa Torelli

**Design:** Aline Nascimento

## **Iniciativa e informações**

**CVV – Centro de Valorização da Vida**

