

Relatório Mensal de Atividades Nacionais do CVV

**Agosto e Setembro
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

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

Chat

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

Redes Sociais



@cvvoficial



@cvvoficial



@CVVoficial



www.cvv.org.br

Sumário

Carta do Conselho Diretor	05
CVV em visão geral	06
Modelo de apoio emocional do CVV	07
Linha do tempo do CVV	08
Resultados do atendimento telefônico no período	11
a. Volume de ligações	11
b. Disponibilidade dos voluntários	13
c. Local de atendimento pelos voluntários	14
d. Tempo das ligações	15
e. Origem das ligações	18
Expediente	30

Lista de elementos gráficos

Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - out/18 a set/20	11
Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - out/19 a set/20	12
Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - out/19 a set/20	13
Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - out/19 a set/20	14
Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - out/19 a set/20	15
Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - ago/20	16
Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - set/20	16
Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - ago/20	17
Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - set/20	17
Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - out/18 a set/20	18
Mapa 1a. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos - ago/20	19
Mapa 1b. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos - set/20	20
Mapa 2a. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes - ago/20	21
Mapa 2b. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes - set/20	22
Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) - Agosto	24
Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) - Setembro	27

Carta do Conselho Diretor

Setembro é um mês especial. Marca o movimento que busca conscientizar sobre a prevenção do suicídio e propor um diálogo mais franco sobre o tema. Ano a ano, percebe-se que a sociedade está mais aberta a quebrar esse tabu que ainda permeia as questões relacionadas à saúde mental. Todos nossos esforços durante o ano ganham ainda mais visibilidade. O Setembro Amarelo é uma grande ação conjunta de diferentes esferas: Poder Público, profissionais, especialistas, mídia, sociedade civil e organizações como o CVV.

Buscamos, com o movimento, olhar para a vida e mostrar a importância do cuidado com o outro. Ressaltar que todos têm dificuldades, problemas e conflitos, mas que, em nenhuma hipótese, esses problemas precisam ser encarados sozinho. Mostrar que aqueles que estão em risco podem encontrar apoio e, principalmente, ajudar aos demais a lidarem com isso, antes que a dor leve ao pensamento de morte.

Desde 2015, quando o movimento foi, oficialmente, criado, muita coisa aconteceu. Mas, o que imaginamos naquela época, que fosse algo incorporado pela sociedade tal como ocorre com o Outubro Rosa e o Novembro Azul, já está mais perto da realidade.

Para nos fortalecermos e nos prepararmos não só para alta demanda de setembro, mas, principalmente, para mantermos um atendimento de qualidade nos 12 meses do ano, investimos na capacitação de nossos voluntários.

Mesmo longe fisicamente, todos reconhecem a importância do aprendizado permanente. Entre agosto e setembro, que são objeto do presente relatório, tivemos diversos cursos, reciclagens e reuniões virtuais.

Em um momento tão desafiador quanto este, nossos voluntários sabem mais do que nunca da importância em estarem preparados para qualquer situação. Reconhecem a seriedade do trabalho que fazem e, por isso, querem atender da melhor maneira possível quem precisa de apoio.

Hoje, contamos com a ajuda fundamental de milhares de pessoas que, como nós, sabem que a preocupação com a saúde mental é importante. Sabem que uma palavra amiga pode fazer toda a diferença. Voluntários que, neste Setembro Amarelo, dedicaram mais horas que o usual para garantir que o maior número de pessoas pudessem ser atendidas. Somente em setembro nossa média de disponibilidade de horas de atendimento foi recorde no último ano, com 35.250. E vale lembrar que, ainda sob os efeitos da pandemia, estamos com menor número de voluntários em atendimento. Isso comprova que nossos voluntários sabem a importância do trabalho que fazem e, mais do que isso, sabem a importância de cada vida.

Muito obrigado a todos que estiveram conosco neste Setembro Amarelo.

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 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)



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, reprimir, 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 consequente 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 2012

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

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.

2013

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

Julho de 2018

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

Março de 2017

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

Fevereiro de 2019

Ações de apoio emocional em Brumadinho (MG).

Setembro de 2018

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

Mai de 2020

Lançamento do relatório mensal das atividades nacionais do CVV.

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 quantitativo e apresenta dados relativos aos atendimentos realizados via 188 durante os meses de agosto e setembro 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, 6a, 6b, 7a e 7b) 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

Após uma leve retomada do volume de ligações no mês de julho, agosto e setembro mantiveram esse movimento de crescimento. Conforme o Gráfico 1, o mês de agosto recebeu 258.919 ligações, um aumento de 10% ao compararmos com o mês anterior. Em setembro, o volume de ligações se manteve em ligeira alta, com 259.484. Os dois meses apresentam o maior volume desde o início da pandemia.



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

Apesar de ser uma leve recuperação, a quantidade de ligações é superior ao mesmo período do ano passado. Ao compararmos os meses de agosto, o acréscimo foi de 9% entre 2019 e 2020. Já no mês de setembro, o aumento foi de 21%.

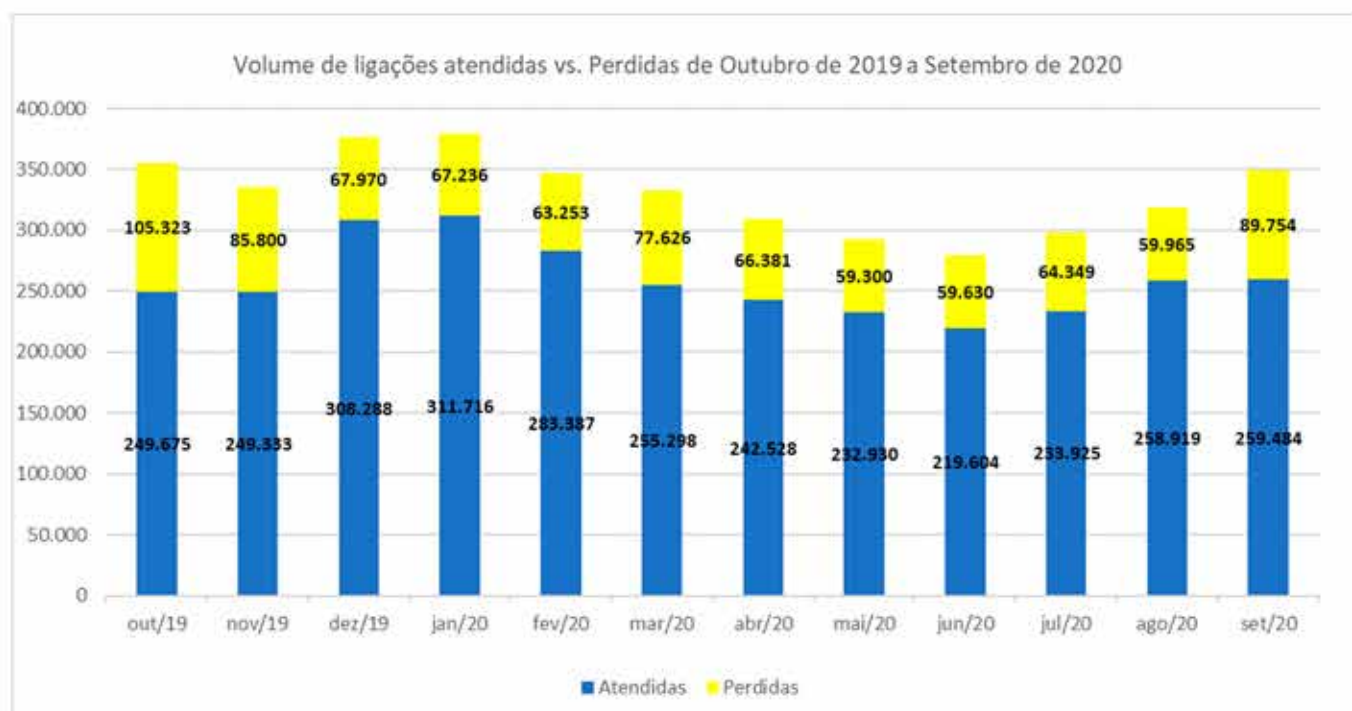


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - out/19 a set/20

Entre agosto e setembro de 2020 foram recebidas 518.403 ligações, sendo 258.919 em agosto e 259.484 em setembro. Com exceção de outubro de 2019, o mês de setembro de 2020 foi o com o maior número de ligações perdidas, com um total de 89.754. Em agosto, a porcentagem chegou a 23% e, em setembro, 35,5%. Este dado contrasta com o que veremos abaixo, quando falamos de disponibilidade de horas dos voluntários. Mesmo com um número maior de ligações perdidas, nossos voluntários trabalharam muito mais que em outros meses.

(b) Disponibilidade dos voluntários

Após uma relativa baixa em julho, agosto e setembro marcaram uma retomada no total de voluntários. Além disso, o mês de setembro atingiu um recorde de total de horas disponibilizadas. O movimento do Setembro Amarelo incentiva a busca pelo serviço e, internamente, fizemos campanhas pela maior disponibilidade. Em agosto, contamos com a preciosa ajuda de 2.644 voluntários, que disponibilizaram um total de 30.930 horas. Já em setembro, foram 2.770 voluntários que ofertaram o expressivo número de 35.250 horas de atendimento. O mais próximo que chegamos a este número foi em janeiro deste ano, quando disponibilizamos pouco mais de 35 mil horas.

O total de voluntários mostra, também, uma leve recuperação. Após uma queda brusca entre março e abril – com voluntários afastados cuidando de si e de familiares, integrantes do grupo de risco e alguns com dificuldades de atendimento fora do posto – começamos a perceber uma retomada. Desde o início da pandemia, atingimos o maior número de pessoas ajudando quem mais precisa. Com a retomada dos setores econômicos, a tendência é que mais pessoas voltem a se sentir confortáveis para voltar, de forma plena, ao trabalho voluntário.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:

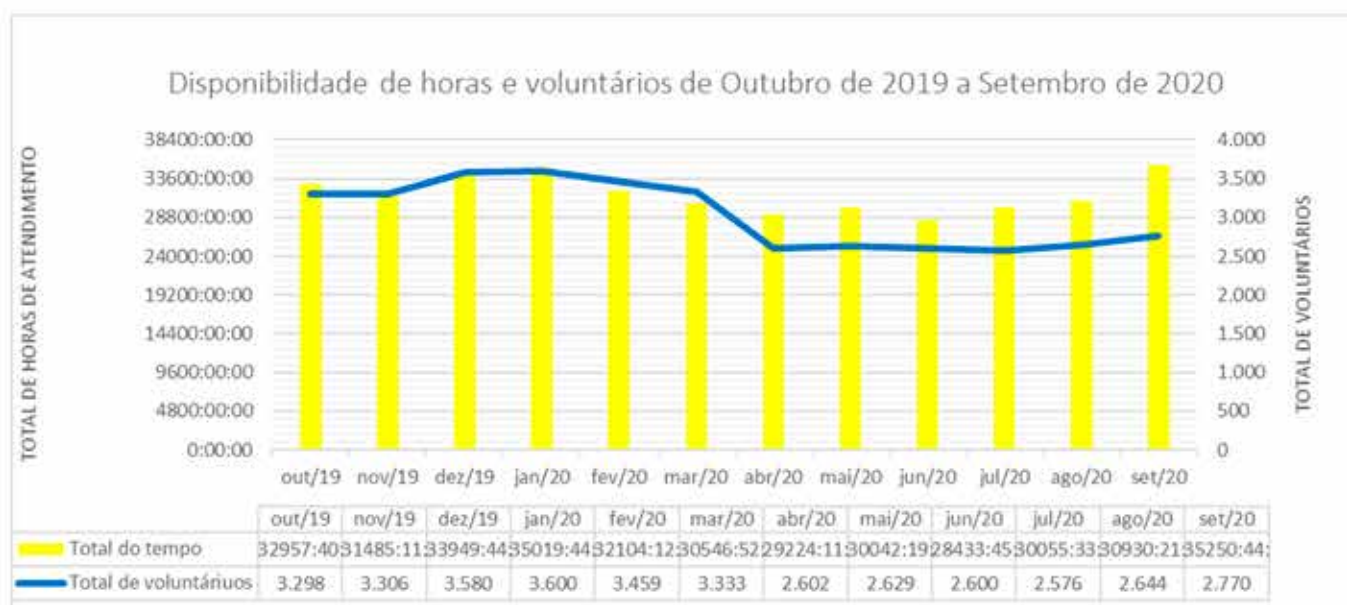


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - out/19 a set/20

(c) Local de atendimento pelos voluntários

O atendimento telefônico do CVV é disponibilizado em dois locais: em postos físicos e remotamente. Com o 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. Desde que as medidas de distanciamento social ficaram mais fortes, o atendimento remoto teve um crescimento expressivo. Em agosto e setembro, a modalidade presencial foi responsável por 33%, enquanto a taxa de atendimento remoto foi de 67%, mantendo a estabilidade observada desde maio. O total de ligações atendidas remotamente foi de 173.893 em agosto e 174.689 em setembro. O gráfico 4, abaixo, traz mais detalhes:

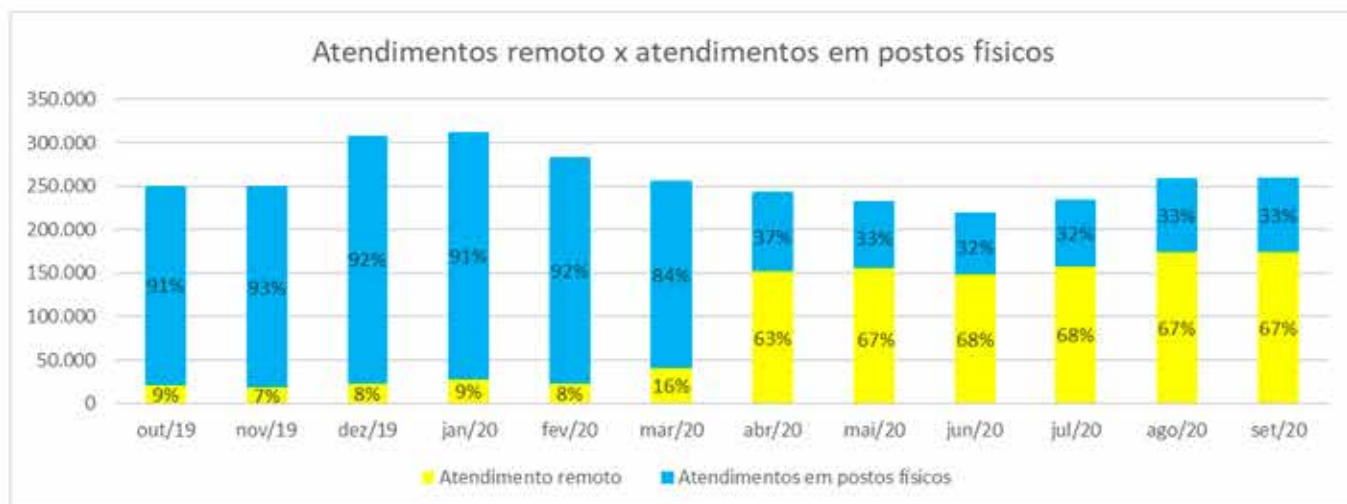


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - out/19 a set/20

(d) Tempo das ligações

A categoria 'tempo', em nossa análise, está distribuída em quatro gráficos: Tempo médio de atendimento (gráfico 5), Tempo de atendimento por faixas em junho e julho (gráficos 6a e 6b) e Tempo médio de espera (gráficos 7a e 7b). O gráfico 5, abaixo, nos mostra que, como era esperado, setembro foi o mês com maior tempo médio de ligações no último ano, com 8 minutos e 9 segundos. Já agosto ficou com 7 minutos e 10 segundos em média.

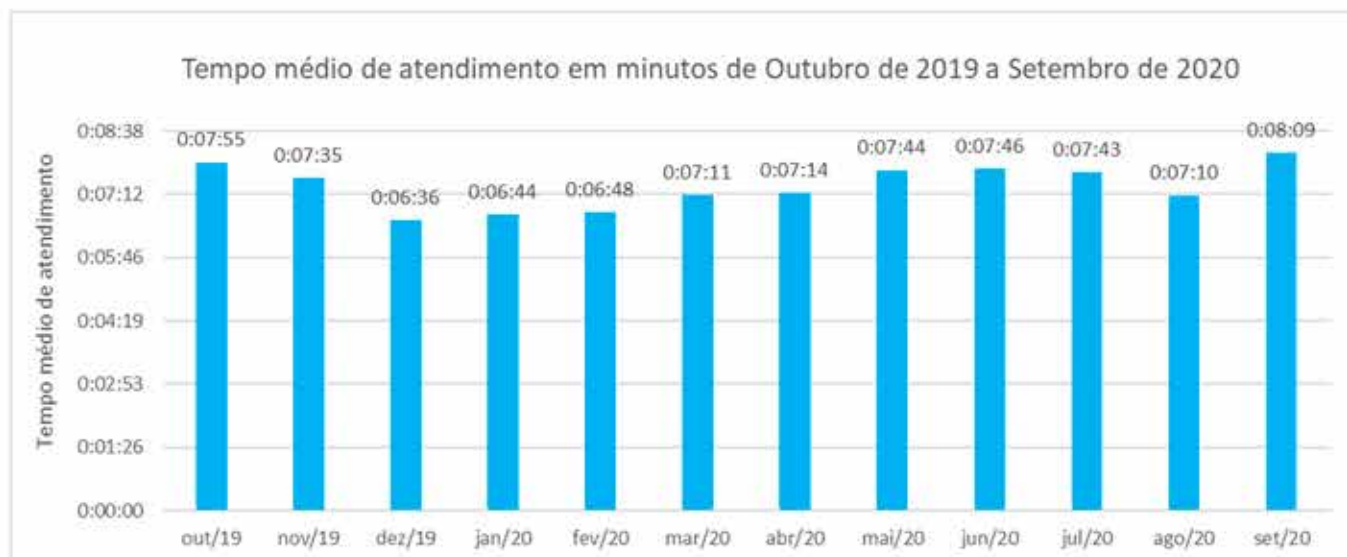


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - out/19 a set/20

Os demais meses contam com uma certa constância, flutuando pouco para cima ou para baixo. Setembro, em virtude do movimento de prevenção do suicídio "Setembro Amarelo", tem seu tempo, naturalmente, aumentado.

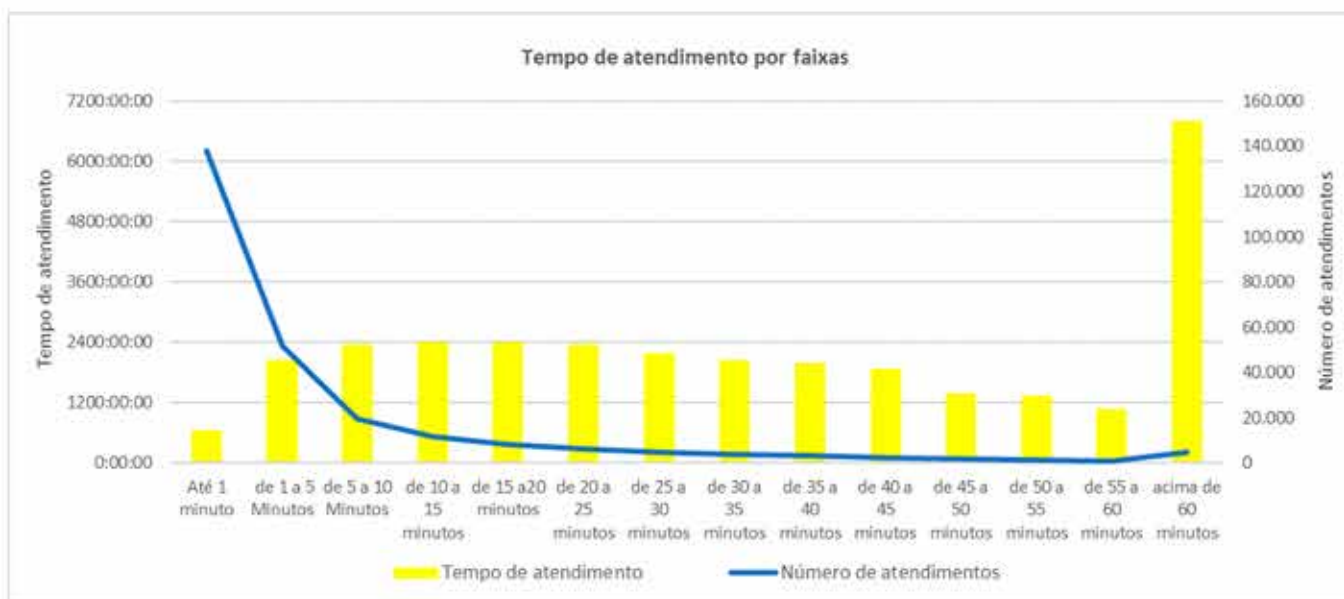


Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - ago/20

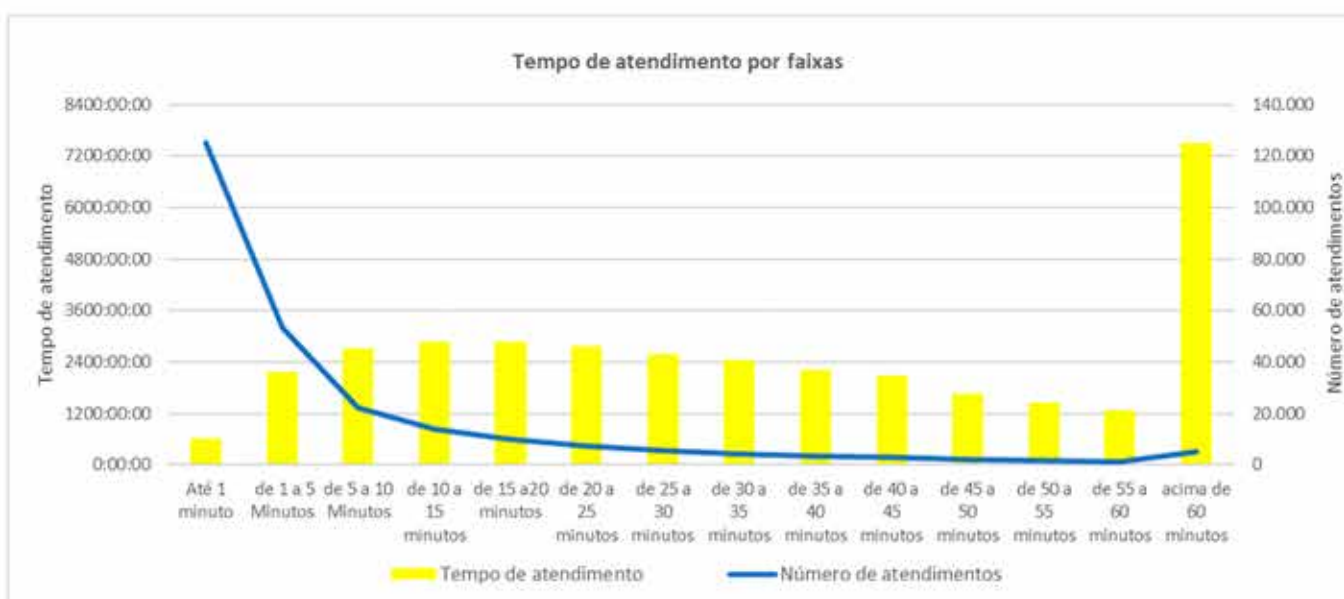


Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - set/20

Temos, sempre, que observar dados quantitativos com cautela. Mais que números, nosso objetivo é atender com qualidade. Pela complexidade do serviço prestado pelo CVV, não é possível saber se uma ligação que dura menos de um minuto, por exemplo, foi mais ou menos eficaz do que outra que levou dez minutos. A pessoa que ligou pode ter se sentido suficientemente acolhida pelo simples fato de existir alguém do outro lado da linha. Para nós, todas as ligações são importantes. Desde as de 1 minuto até as acima de 60 minutos. Enquanto houver alguém precisando ouvir um simples “alô”, não faz diferença o tempo pelo qual mantém o contato. A pessoa precisa ser acolhida e estaremos lá para todas.

Os gráficos 7a e 7b, a seguir, cruzam 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:

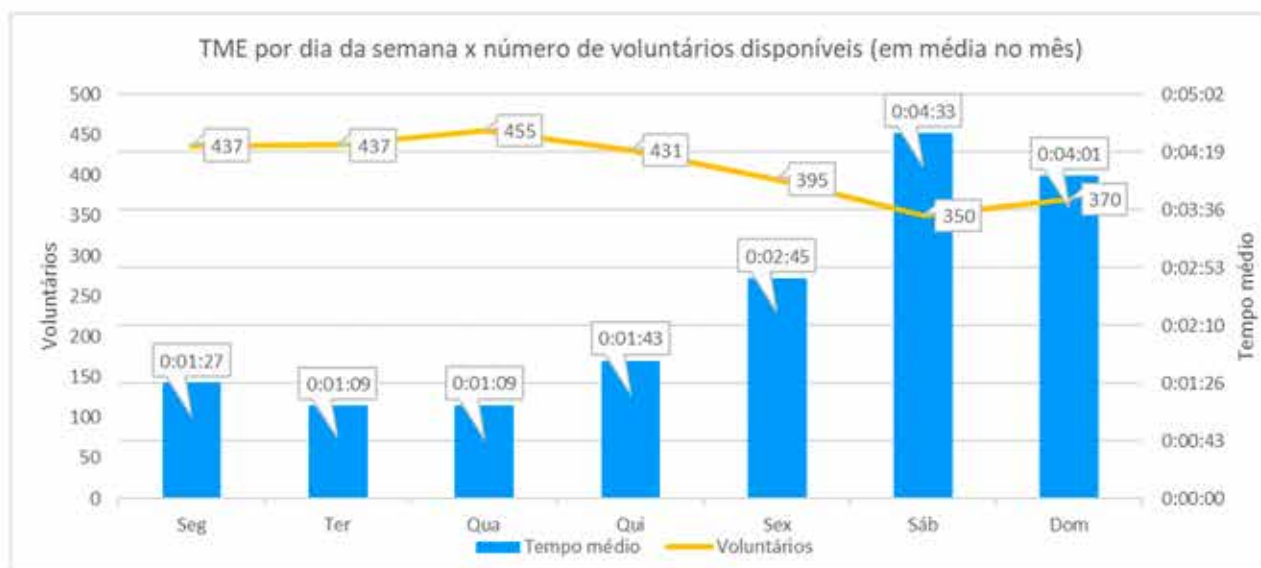


Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – ago/20

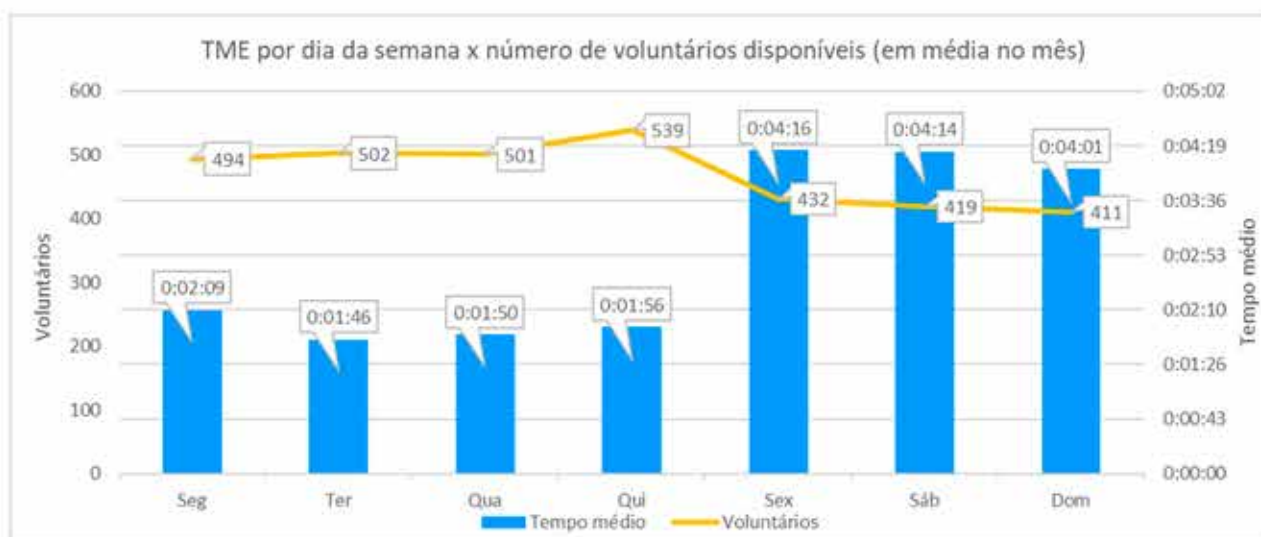


Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – set/20

Em agosto, o tempo mínimo de espera foi, em média, de 1 minuto e 09 segundos, durante o meio da semana útil (terça, quarta e quinta-feira) e, o tempo máximo foi, em média, de 4 minutos e 33 segundos (sexta). Em setembro, este número subiu um pouco – efeito do número maior de ligações por conta do Setembro Amarelo. Durante o meio da semana útil, o tempo mínimo de espera foi de 1 minuto e 46 segundos. O tempo máximo aconteceu aos sábados, com 4 minutos e 16 segundos.

Algo importante a ser destacado é que durante o mês de setembro conseguimos manter maior número de voluntários em todos os dias da semana. Ficamos diariamente perto de 500 em atendimento. Em alguns dias da semana, como quinta-feira, o total de voluntários em atendimento em setembro chegou a ser 25% superior em relação ao mesmo período de agosto. E, nos finais de semana, nosso tempo de espera só se manteve estável porque também garantimos que mais integrantes do CVV disponibilizassem horas adicionais ao atendimento.

(e) Origem das ligações

O presente grupo de indicadores está repartido em gráficos, mapas e planilhas: origem da ligação por tipo de telefone (gráfico 8); origem da ligação por unidade da federação (mapas 1a e 1b); origem da ligação por unidade da federação sobre 100 mil habitantes (mapas 2a e 2b) e origem das ligações (planilhas 1a e 1b).

O gráfico 8, abaixo, referente ao período de outubro de 2018 a setembro de 2020, mostra que o uso de telefones celulares é, sem dúvida, a preferência de quem liga para o 188. Os números são bastante constantes – com pequenas variações – o que torna a gratuidade do 188 tanto mais importante para que o serviço seja efetivamente acessado. O uso de telefone celular garante um mínimo de privacidade para quem liga. A pessoa pode efetuar a ligação a qualquer momento, de qualquer lugar e, por isso, é o modo mais utilizado.

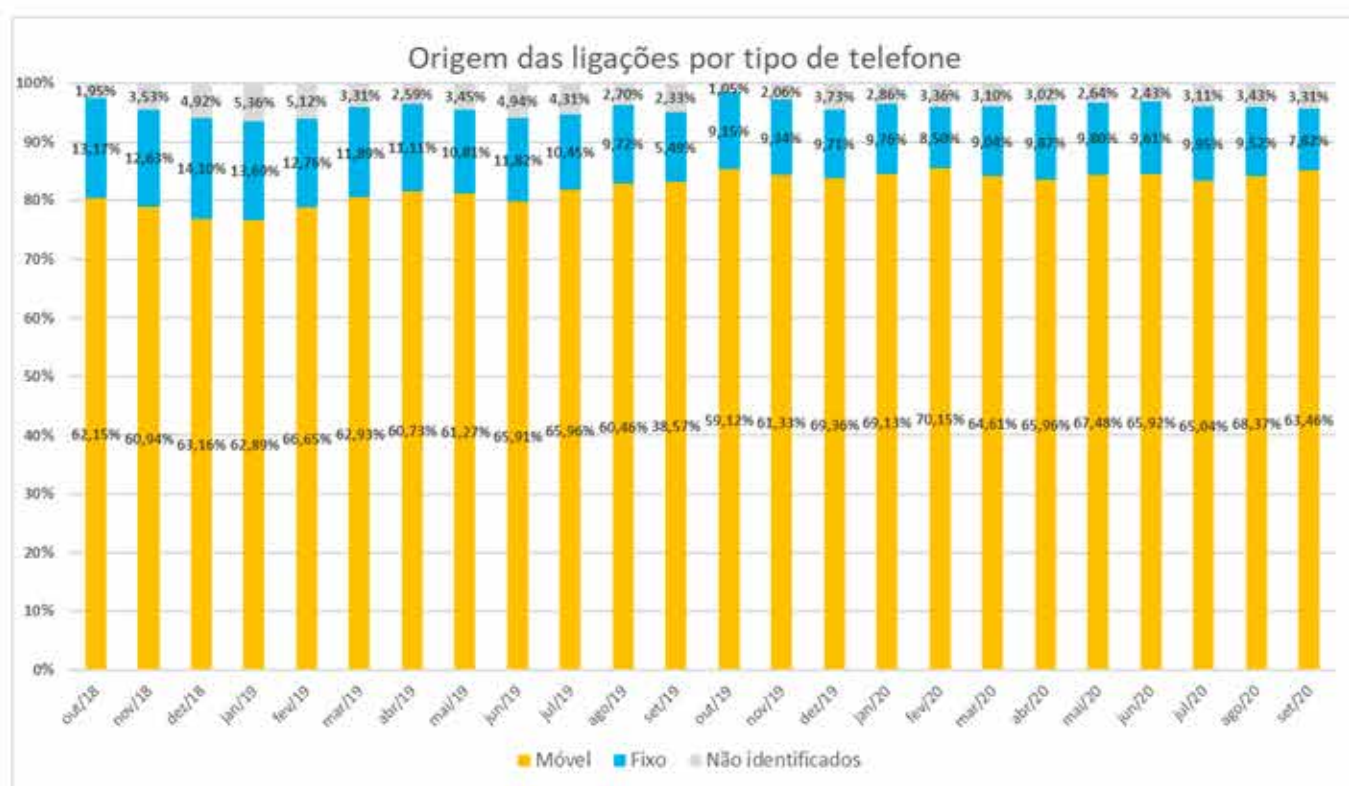
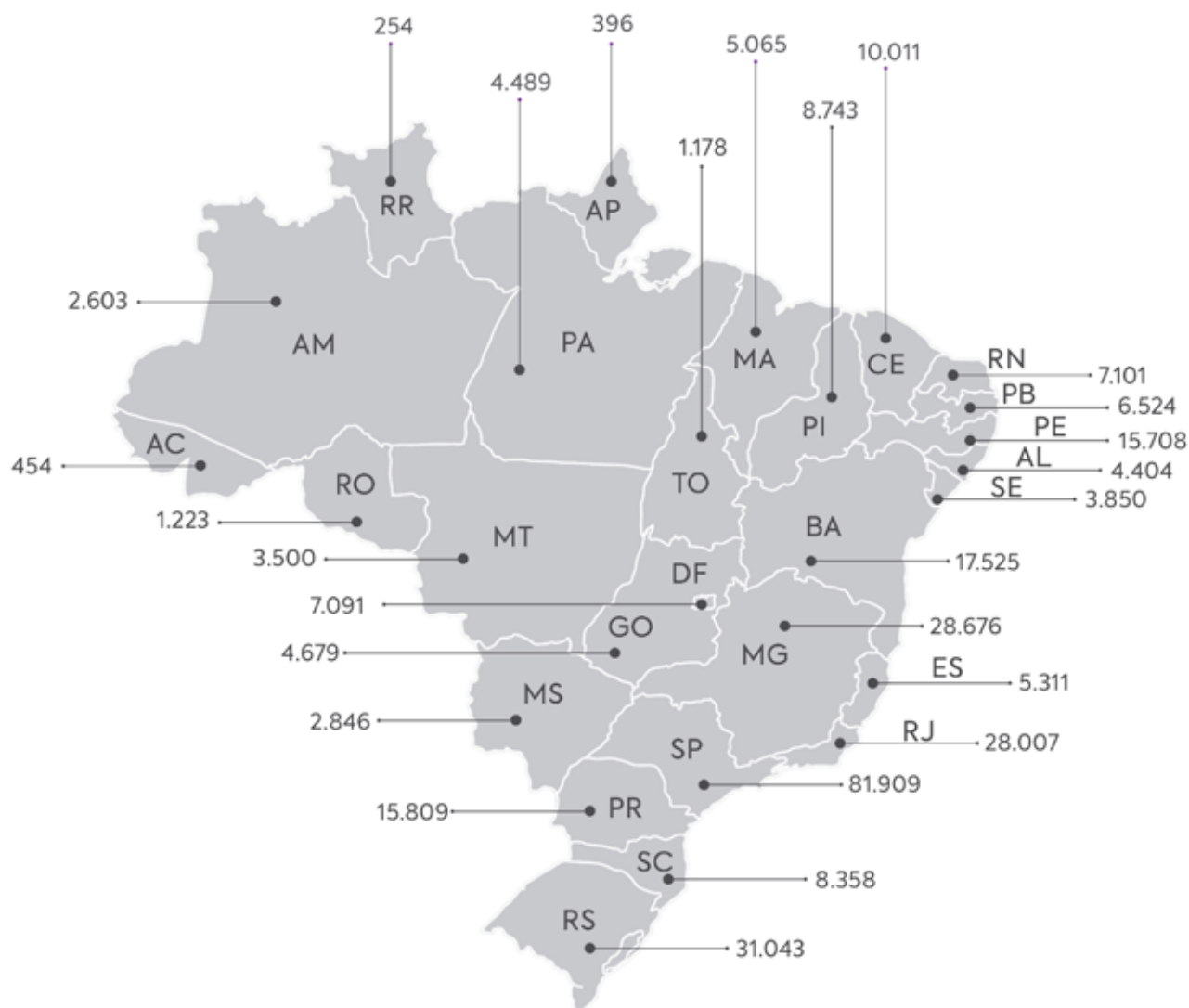


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - out/18 a set/20

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

Brasil | 318.884 ligações recebidas (atendidas + não atendidas)

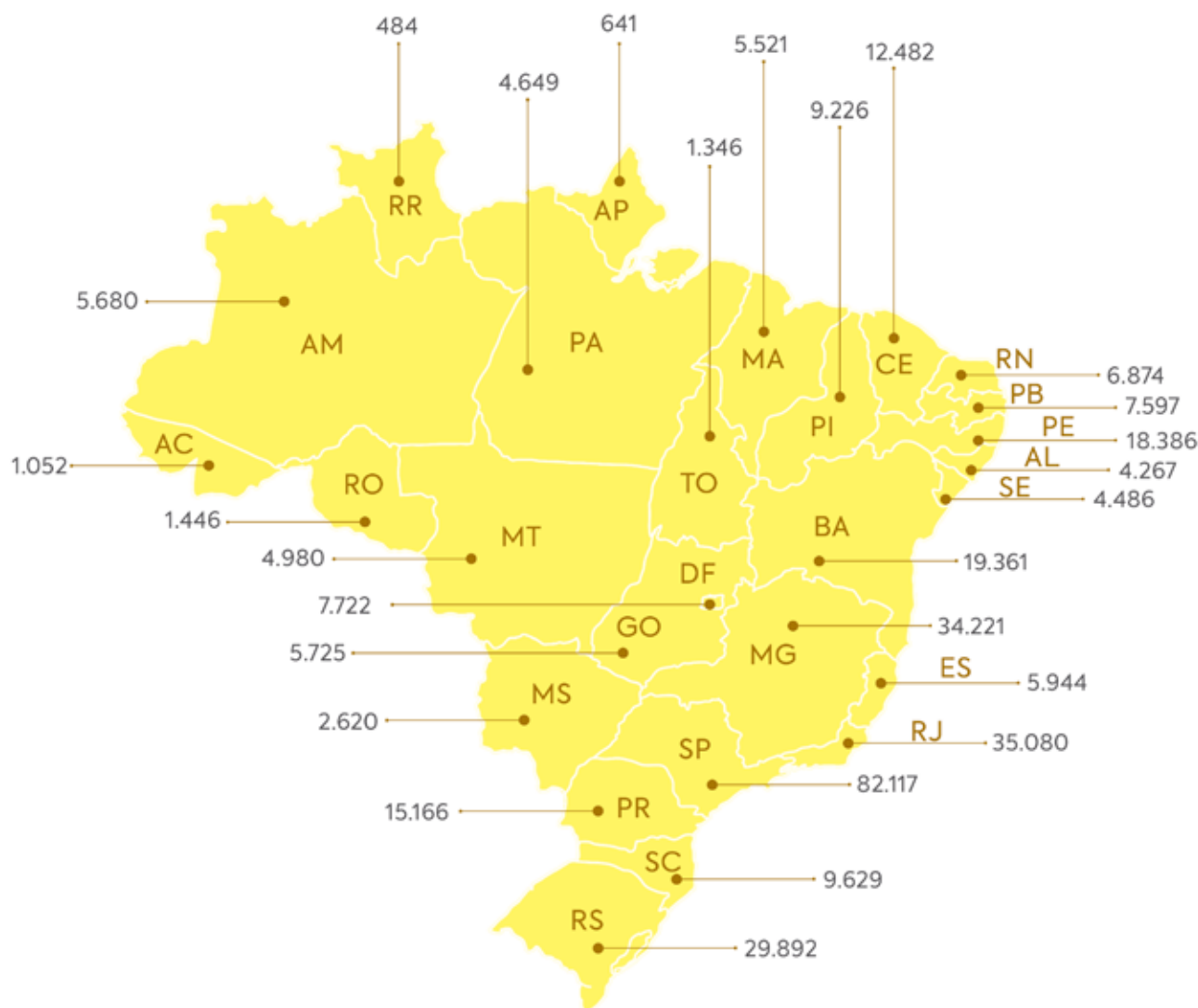


Ligações atendidas 258.919
Ligações não atendidas 59.965

UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	81.909	MA	5.065
RS	31.043	GO	4.679
MG	28.676	PA	4.489
RJ	28.007	AL	4.404
BA	17.525	SE	3.850
PR	15.809	MT	3.500
PE	15.708	MS	2.846
CE	10.011	AM	2.603
PI	8.743	RO	1.223
SC	8.358	TO	1.178
RN	7.101	AC	454
DF	7.091	AP	396
PB	6.524	RR	254
ES	5.311	S/I	12.127
TOTAL		318.884	

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

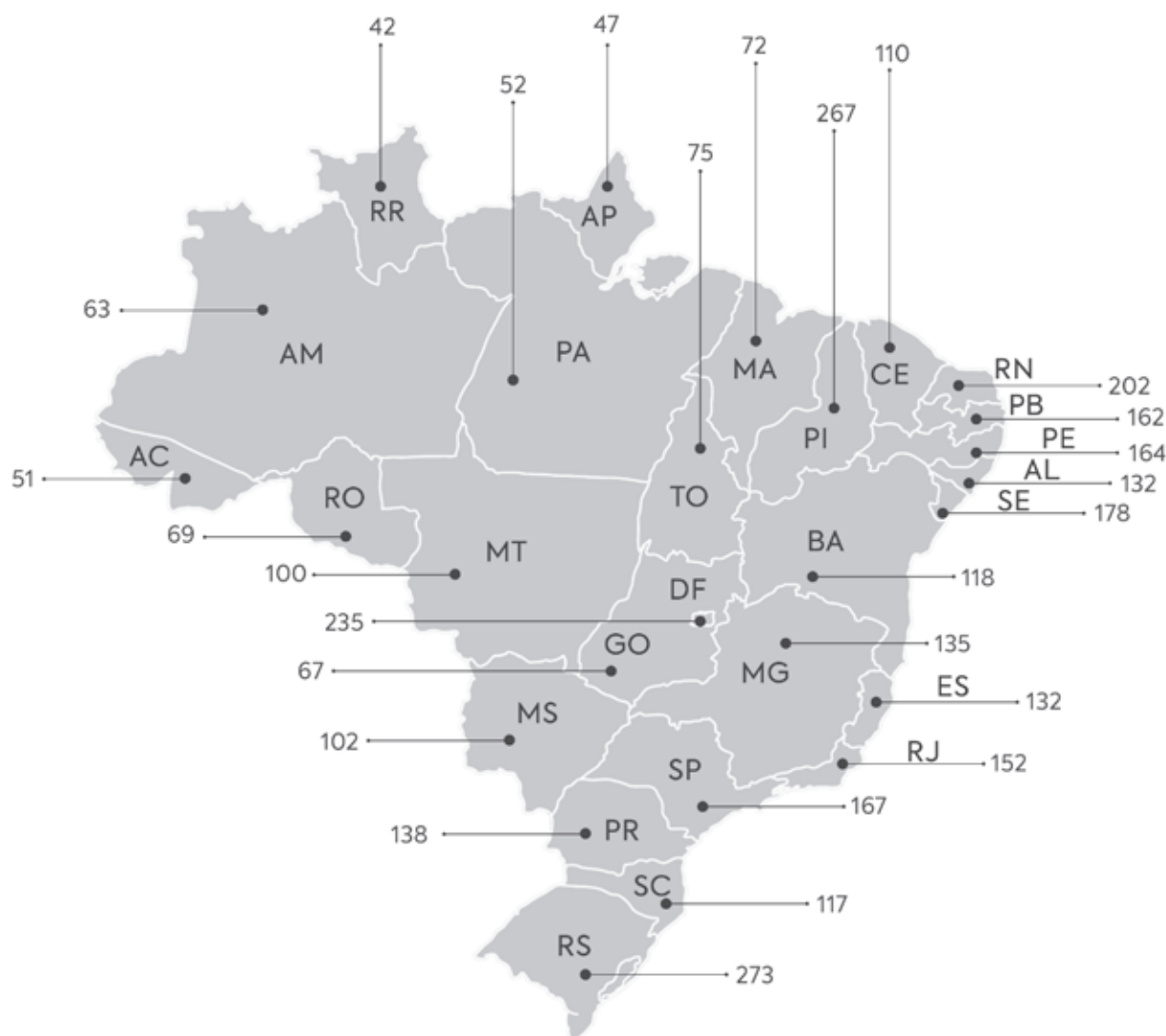
Brasil | 349.238 ligações recebidas (atendidas + não atendidas)



Ligações atendidas 259.484
Ligações não atendidas 89.754

UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	82.117	GO	5.725
RJ	35.080	AM	5.680
MG	34.221	MA	5.521
RS	29.892	MT	4.980
BA	19.361	PA	4.649
PE	18.386	SE	4.486
PR	15.166	AL	4.267
CE	12.482	MS	2.620
SC	9.629	RO	1.446
PI	9.226	TO	1.346
DF	7.722	AC	1.052
PB	7.597	AP	641
RN	6.874	RR	484
ES	5.944	S/I	12.644
TOTAL		349.238	

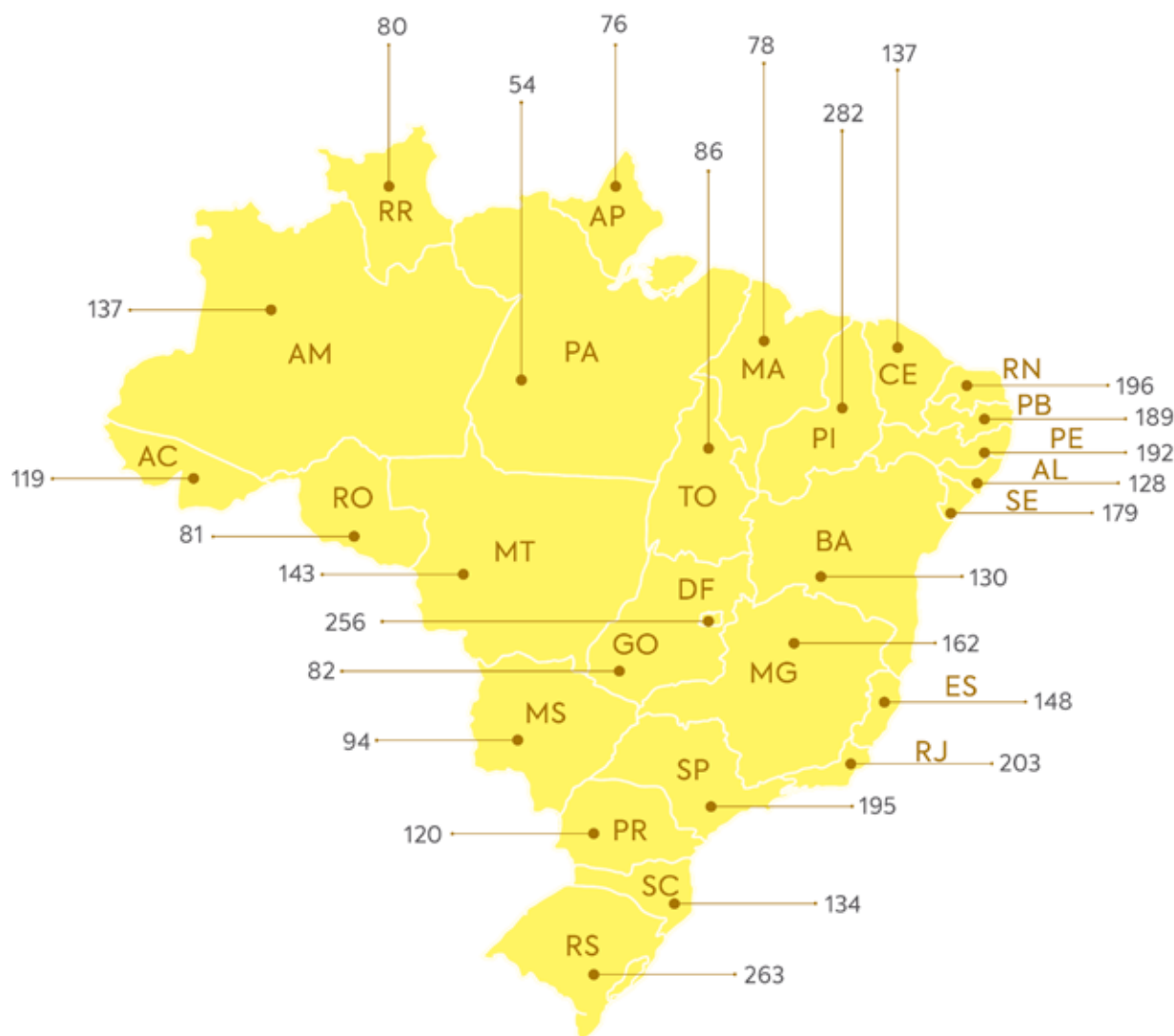
Brasil | 146 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
RS	273	SC	117
PI	267	CE	110
DF	235	MS	102
RN	202	MT	100
SE	178	TO	75
SP	167	MA	72
PE	164	RO	69
PB	162	GO	67
RJ	162	AM	63
PR	138	PA	52
MG	135	AC	51
ES	132	AP	47
AL	132	RR	42
BA	118		

Mapa 2b. Volume de ligações por unidade da federação e por 100 mil habitantes – set/20

Brasil | 160 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	282	SC	134
RS	263	PR	133
DF	256	BA	130
RJ	203	AL	128
RN	196	AC	119
SP	195	MS	94
PE	192	TO	86
PB	189	GO	82
SE	179	RO	81
MG	162	RR	80
ES	148	MA	78
MT	143	AP	76
AM	137	PA	54
CE	137		

No bimestre agosto e setembro de 2020, o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV foi superior ao período anterior. Os dados mostram, respectivamente, 146 e 160 chamados por 100 mil habitantes, contra 128 e 136 registrados em junho e julho.

No mês de agosto, quando analisamos as ligações por 100 mil habitantes, percebemos que a origem delas são, principalmente, de Rio Grande do Sul (273), Piauí (267), Distrito Federal (235), Rio Grande do Norte (202), Sergipe (178), São Paulo (167), Pernambuco (164), Paraíba (162) e Rio de Janeiro (162) – todos com um volume acima da média nacional, que, no período, ficou em 146.

Já para setembro, os estados com volume de ligações acima da média nacional – de 160 no período – foram praticamente os mesmos. Piauí fica na liderança com 282 ligações, seguido por Rio Grande do Sul (263), Distrito Federal (256), Rio de Janeiro (203), Rio Grande do Norte (196), São Paulo (195), Pernambuco (192), Paraíba (189), Sergipe (179) e Minas Gerais (162).

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre agosto de 2019 e setembro 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.

A origem do maior volume de ligações em agosto ficou com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Rio Grande do Sul (51) e Pernambuco (81). Do outro lado, os cinco DDDs com menor procura são 46 (PR), 93 (PA), 95 (RR), 96 (AP) e 94 (PA).

Já para setembro, a ordem se mantém praticamente igual, com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Pernambuco (81) e Rio Grande do Sul (51). Do outro lado, os cinco DDDs com menor procura são 46 (PR), 93 (PA), 95 (RR), 94 (PA) e 96 (AP).

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Agosto (1/3)

DDD	Estado	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20
11	São Paulo	44.148	59.449	46.162	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139	36.046	40.234	43.272
12	São Paulo	2.371	5.196	4.189	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552	3.164	3.689	4.435
13	São Paulo	6.389	9.360	5.723	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713	3.568	4.252	4.498
14	São Paulo	3.381	5.277	3.967	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960	2.717	3.278	3.237
15	São Paulo	3.964	5.356	5.096	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094	4.023	3.854	4.384
16	São Paulo	5.631	8.938	6.119	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566	6.649	6.944	7.036
17	São Paulo	3.104	4.332	2.699	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296	3.188	3.347	3.141
18	São Paulo	2.066	3.784	2.991	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186	1.888	1.832	2.098
19	São Paulo	7.227	9.530	7.269	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311	6.986	9.701	9.808
21	Rio de Janeiro	25.696	39.034	28.239	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531	22.779	25.208	23.731
22	Rio de Janeiro	6.376	7.978	7.039	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443	2.647	2.950	3.167
24	Rio de Janeiro	1.035	1.923	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851	1.191	1.109
27	Espírito Santo	4.474	6.611	4.689	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452	2.869	3.425	4.118
28	Espírito Santo	2.057	2.007	1.516	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522	1.365	1.022	1.193
31	Minas Gerais	14.328	24.093	19.220	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517	11.571	13.535	14.685
32	Minas Gerais	2.444	3.416	2.471	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751	2.740	2.631	2.210
33	Minas Gerais	2.468	3.229	2.413	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307	1.138	1.594	1.580
34	Minas Gerais	1.736	3.425	2.118	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006	947	1.372	1.709
35	Minas Gerais	5.414	6.103	4.729	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758	4.621	4.214	5.133
37	Minas Gerais	1.806	2.753	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893	868	863
38	Minas Gerais	2.935	4.565	3.169	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984	2.923	2.521	2.496
41	Paraná	3.614	5.663	4.152	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244	5.203	6.021	7.851
42	Paraná	1.789	2.096	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460	1.248	718

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Agosto (2/3)

DDD	Estado	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20
43	Paraná	1.322	1.957	1.641	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745	2.353	1.485	2.250
44	Paraná	2.824	2.750	1.960	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701	2.206	3.151	4.209
45	Paraná	3.684	3.332	2.800	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250	1.152	1.728	641
46	Paraná	269	524	390	324	218	153	202	136	94	107	98	122	140
47	Santa Catarina	6.459	8.579	6.142	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224	4.072	4.111	4.589
48	Santa Catarina	2.331	3.833	2.284	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118	3.108	2.258	2.121
49	Santa Catarina	1.420	1.532	1.191	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155	1.128	1.330	1.648
51	Rio Grande do Sul	16.320	21.440	17.056	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003	13.286	12.779	13.890
53	Rio Grande do Sul	2.851	2.745	2.038	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899	711	1.169	1.215
54	Rio Grande do Sul	8.016	8.925	8.081	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269	4.557	4.896	7.040
55	Rio Grande do Sul	9.419	9.626	9.294	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700	6.041	7.368	8.898
61	Distrito Federal	6.667	10.469	8.322	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228	6.325	6.787	7.091
62	Goiás	5.029	7.301	7.097	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999	4.706	4.452	4.086
63	Tocantins	791	1.720	824	560	934	830	403	716	580	819	1.713	1.296	1.178
64	Goiás	1.189	3.170	1.559	692	791	758	394	469	499	484	486	469	593
65	Mato Grosso	2.202	3.147	2.203	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113	3.482	3.052	2.211
66	Mato Grosso	2.056	5.988	4.823	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209	1.054	1.035	1.289
67	Mato Grosso do Sul	2.472	3.044	2.062	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335	2.567	2.692	2.846
68	Acre	466	843	502	376	494	519	516	518	626	540	554	526	454
69	Rondônia	1.698	2.083	1.352	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368	1.107	1.375	1.223
71	Bahia	4.010	8.161	7.289	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647	3.666	4.521	6.803
73	Bahia	1.112	2.694	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222	1.406	1.126
74	Bahia	1.003	2.339	1.330	883	724	783	475	626	661	704	444	467	632

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Agosto (3/3)

DDD	Estado	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20
75	Bahia	4.547	8.344	5.760	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283	6.287	5.678	8.107
77	Bahia	1.002	2.581	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847	825	857
79	Sergipe	3.351	5.429	3.315	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882	2.756	3.310	3.850
81	Pernambuco	8.832	17.723	11.879	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775	11.655	11.072	13.454
82	Alagoas	7.180	11.331	8.719	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769	4.582	4.937	4.404
83	Paraíba	6.765	10.893	8.010	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462	6.925	6.908	6.524
84	Rio Grande do Norte	6.964	8.975	5.804	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055	6.077	7.151	7.101
85	Ceará	9.144	13.926	9.167	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552	5.100	6.829	6.486
86	Piauí	7.500	8.972	8.097	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067	8.020	7.014	7.397
87	Pernambuco	2.887	4.801	3.678	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797	3.657	2.214	2.254
88	Ceará	3.521	7.137	3.904	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534	3.391	2.790	3.525
89	Piauí	1.681	2.617	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038	1.174	1.346
91	Pará	3.173	4.690	2.990	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537	4.295	4.598	3.826
92	Amazonas	1.577	2.642	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892	981	1.270
93	Pará	3.050	3.081	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402	259	239
94	Pará	515	1.275	645	528	564	391	361	272	336	393	329	421	424
95	Roraima	295	815	297	219	188	187	696	806	571	324	381	203	254
96	Amapá	801	1.056	825	556	666	799	486	523	548	616	419	521	396
97	Amazonas	201	383	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184	1.422	1.333
98	Maranhão	2.405	4.999	3.361	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772	2.165	1.854	2.943
99	Maranhão	1.159	2.569	1.732	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655	2.439	2.697	2.122
	Sem identificação	26	42	15	12	19	30	20	29	154	15	9	17	5
	Sem identificação	9.389	9.972	9.978	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289	10.110	11.993	12.122

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Setembro(1/3)

DDD	Estado	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20
11	São Paulo	59.449	46.162	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139	36.046	40.234	43.272	43.723
12	São Paulo	5.196	4.189	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552	3.164	3.689	4.435	5.073
13	São Paulo	9.360	5.723	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713	3.568	4.252	4.498	5.295
14	São Paulo	5.277	3.967	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960	2.717	3.278	3.237	3.691
15	São Paulo	5.356	5.096	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094	4.023	3.854	4.384	3.723
16	São Paulo	8.938	6.119	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566	6.649	6.944	7.036	6.260
17	São Paulo	4.332	2.699	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296	3.188	3.347	3.141	2.636
18	São Paulo	3.784	2.991	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186	1.888	1.832	2.098	1.842
19	São Paulo	9.530	7.269	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311	6.986	9.701	9.808	9.874
21	Rio de Janeiro	39.034	28.239	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531	22.779	25.208	23.731	27.508
22	Rio de Janeiro	7.978	7.039	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443	2.647	2.950	3.167	5.968
24	Rio de Janeiro	1.923	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851	1.191	1.109	1.604
27	Espírito Santo	6.611	4.689	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452	2.869	3.425	4.118	4.632
28	Espírito Santo	2.007	1.516	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522	1.365	1.022	1.193	1.312
31	Minas Gerais	24.093	19.220	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517	11.571	13.535	14.685	15.869
32	Minas Gerais	3.416	2.471	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751	2.740	2.631	2.210	2.877
33	Minas Gerais	3.229	2.413	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307	1.138	1.594	1.580	2.468
34	Minas Gerais	3.425	2.118	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006	947	1.372	1.709	2.587
35	Minas Gerais	6.103	4.729	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758	4.621	4.214	5.133	6.265
37	Minas Gerais	2.753	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893	868	863	1.246
38	Minas Gerais	4.565	3.169	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984	2.923	2.521	2.496	2.909
41	Paraná	5.663	4.152	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244	5.203	6.021	7.851	7.256
42	Paraná	2.096	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460	1.248	718	1.062

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Setembro(2/3)

DDD	Estado	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20
43	Paraná	1.957	1.641	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745	2.353	1.485	2.250	2.315
44	Paraná	2.750	1.960	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701	2.206	3.151	4.209	3.137
45	Paraná	3.332	2.800	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250	1.152	1.728	641	1.219
46	Paraná	524	390	324	218	153	202	136	94	107	98	122	140	177
47	Santa Catarina	8.579	6.142	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224	4.072	4.111	4.589	5.135
48	Santa Catarina	3.833	2.284	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118	3.108	2.258	2.121	2.606
49	Santa Catarina	1.532	1.191	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155	1.128	1.330	1.648	1.888
51	Rio Grande do Sul	21.440	17.056	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003	13.286	12.779	13.890	13.973
53	Rio Grande do Sul	2.745	2.038	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899	711	1.169	1.215	1.328
54	Rio Grande do Sul	8.925	8.081	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269	4.557	4.896	7.040	7.055
55	Rio Grande do Sul	9.626	9.294	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700	6.041	7.368	8.898	7.536
61	Distrito Federal	10.469	8.322	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228	6.325	6.787	7.091	7.722
62	Goiás	7.301	7.097	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999	4.706	4.452	4.086	4.870
63	Tocantins	1.720	824	560	934	830	403	716	580	819	1.713	1.296	1.178	1.346
64	Goiás	3.170	1.559	692	791	758	394	469	499	484	486	469	593	855
65	Mato Grosso	3.147	2.203	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113	3.482	3.052	2.211	3.488
66	Mato Grosso	5.988	4.823	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209	1.054	1.035	1.289	1.492
67	Mato Grosso do Sul	3.044	2.062	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335	2.567	2.692	2.846	2.620
68	Acre	843	502	376	494	519	516	518	626	540	554	526	454	1.052
69	Rondônia	2.083	1.352	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368	1.107	1.375	1.223	1.446
71	Bahia	8.161	7.289	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647	3.666	4.521	6.803	7.121
73	Bahia	2.694	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222	1.406	1.126	1.217
74	Bahia	2.339	1.330	883	724	783	475	626	661	704	444	467	632	974

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Setembro(3/3)

DDD	Estado	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20
75	Bahia	8.344	5.760	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283	6.287	5.678	8.107	8.821
77	Bahia	2.581	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847	825	857	1.228
79	Sergipe	5.429	3.315	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882	2.756	3.310	3.850	4.486
81	Pernambuco	17.723	11.879	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775	11.655	11.072	13.454	14.890
82	Alagoas	11.331	8.719	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769	4.582	4.937	4.404	4.267
83	Paraíba	10.893	8.010	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462	6.925	6.908	6.524	7.597
84	Rio Grande do Norte	8.975	5.804	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055	6.077	7.151	7.101	6.874
85	Ceará	13.926	9.167	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552	5.100	6.829	6.486	8.420
86	Piauí	8.972	8.097	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067	8.020	7.014	7.397	7.971
87	Pernambuco	4.801	3.678	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797	3.657	2.214	2.254	3.496
88	Ceará	7.137	3.904	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534	3.391	2.790	3.525	4.062
89	Piauí	2.617	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038	1.174	1.346	1.255
91	Pará	4.690	2.990	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537	4.295	4.598	3.826	3.722
92	Amazonas	2.642	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892	981	1.270	4.107
93	Pará	3.081	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402	259	239	362
94	Pará	1.275	645	528	564	391	361	272	336	393	329	421	424	565
95	Roraima	815	297	219	188	187	696	806	571	324	381	203	254	484
96	Amapá	1.056	825	556	666	799	486	523	548	616	419	521	396	641
97	Amazonas	383	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184	1.422	1.333	1.573
98	Maranhão	4.999	3.361	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772	2.165	1.854	2.943	3.277
99	Maranhão	2.569	1.732	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655	2.439	2.697	2.122	2.244
	Sem identificação	42	15	12	19	30	20	29	154	15	9	17	5	9
	Sem identificação	9.972	9.978	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289	10.110	11.993	12.122	12.635

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolio

Design: Eduardo Gardini

Iniciativa e informações **CVV – Centro de Valorização da Vida**

