

Relatório Mensal de Atividades Nacionais do CVV

**Junho e Julho
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

Redes Sociais



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



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



[@CVVoficial](https://www.twitter.com/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 – ago/18 a jul/20	11
Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas – ago/19 a jul/20	12
Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários – ago/19 a jul/20	13
Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos – ago/19 a jul/20	14
Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos – ago/19 a jul/20	15
Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos – jun/20	16
Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos – jul/20	16
Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jun/20	17
Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jul/20	17
Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone – ago/18 a jul/20	18
Mapa 1a. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – jun/20	19
Mapa 1b. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – jul/20	20
Mapa 2a. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes – jun/20	21
Mapa 2b. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes – jul/20	22
Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Junho	24
Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Julho	27

Carta do Conselho Diretor

Mais que nunca o momento é para o acolhimento.

Estamos em flexibilização e ela pode ser muito mais desafiadora para a população do que podemos imaginar.

Chegamos ao número de mais de cem mil vidas perdidas. Um impacto ainda desconhecido sobre a saúde mental de todos nós. Após meses em casa, começamos a sair um pouco mais. Esta nova realidade começa a tomar forma, com o comércio abrindo e diversos outros setores da economia também. Começamos a voltar aos escritórios, fazer compras e, com cautela, encontrar pessoas queridas das quais estávamos com saudades. A angústia e o medo enfrentam o desafio de abrir espaço para o seguir em frente, buscando manter a segurança e a confiança.

Em poucos meses vivemos muito mais do que em anos. Emoções à flor da pele. E o principal: a incerteza. Incerteza do que virá. De como será o futuro. Por isso, o momento é de atenção. De termos nossa rede de apoio totalmente ajustada, pois essa incerteza pode gerar múltiplos sentimentos. Tristeza, solidão, medo, impotência, e também superação e empatia, para citar apenas alguns. Não há fórmula ou receita.

Falar sobre nossas experiências, sejam elas quais forem, é fundamental. Sabemos a diferença que faz o apoio emocional. Durante este período de junho e julho, que marca este relatório, conseguimos manter nosso atendimento com a qualidade e a atenção de sempre.

Com a retomada gradual, as pessoas se sentem mais à vontade para entrar em contato conosco. O isolamento social fez com que muitos passassem a dividir o espaço com outras pessoas e, por isso, perdessem a privacidade para ligar para um serviço de ajuda.

Apesar de todas as restrições, nossa taxa de atendimento ficou estável ao longo dos meses, demonstrando que o trabalho que vem sendo feito está dando resultados bastante satisfatórios. Nosso maior orgulho, os voluntários, conseguiram fazer muito neste período. Ainda que em julho pareça que tivemos um número de voluntários em atendimento menor, o tempo de oferta do serviço se manteve relativamente estável, ao compararmos com os demais meses de 2020. Isso demonstra a vontade de ajudar. A vontade de estar lá para o próximo permanece inatingível. Este é o espírito do CVV! Esta é nossa razão de ser e existir.

E é assim que seguiremos, trabalhando para uma sociedade mais solidária e fraterna.

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 junho e julho 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

Como podemos observar abaixo, no Gráfico 1, o mês de junho manteve uma pequena redução no volume de ligações (219.604 chamadas atendidas). Contudo, o mês de julho apresentou uma ligeira recuperação, superando, inclusive, os dois meses anteriores:

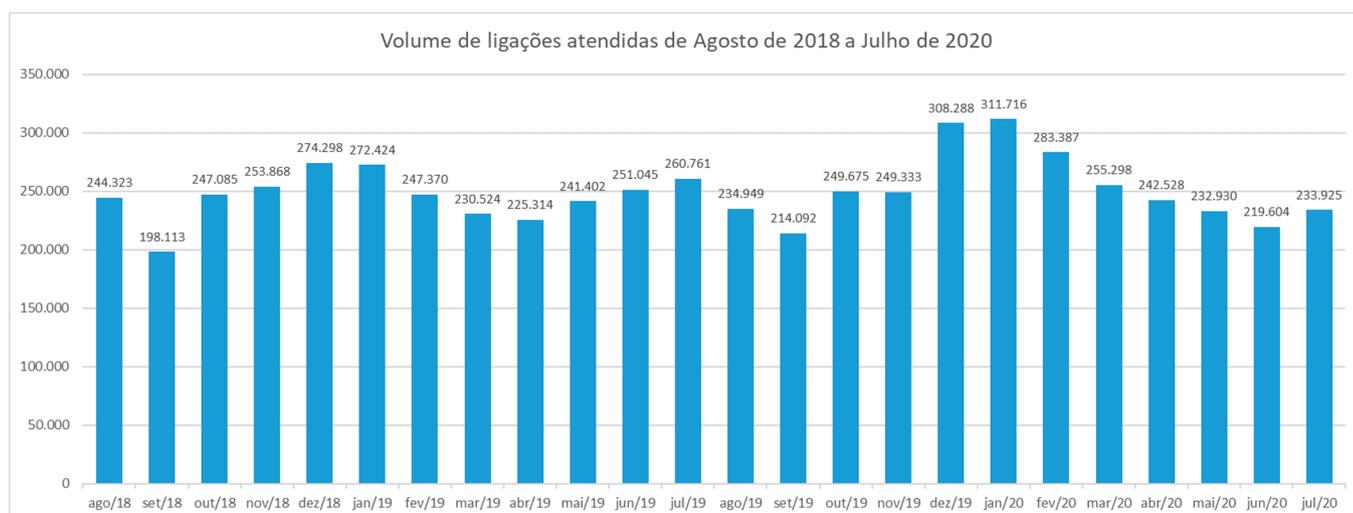


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - ago/18 a jul/20

Mesmo com a recente recuperação, temos um volume de ligações menor - ao compararmos o mesmo período de 2019. Aos poucos, as cidades estão voltando às suas rotinas - embora longe da normalidade que todos gostariam. Esse ligeiro crescimento (pouco mais de 14 mil ligações entre junho e julho), pode evidenciar isso. Com diversos setores retomando suas atividades, as pessoas se sentem mais à vontade para entrar em contato com um serviço de ajuda. Por conta do isolamento social, muitos se viram 24 horas por dia em casa com outros e não tinham a privacidade que gostariam para ligar para um serviço de ajuda. Essa tendência, com o retorno dos setores econômicos, a volta à rotina ou, até mesmo, o stress por ter que sair de casa para ir ao trabalho, pode ser um indicativo de que mais pessoas voltaram a entrar em contato. Este momento pode ser bastante desafiador para algumas pessoas e isso pode gerar um crescimento nos atendimentos nos próximos meses.

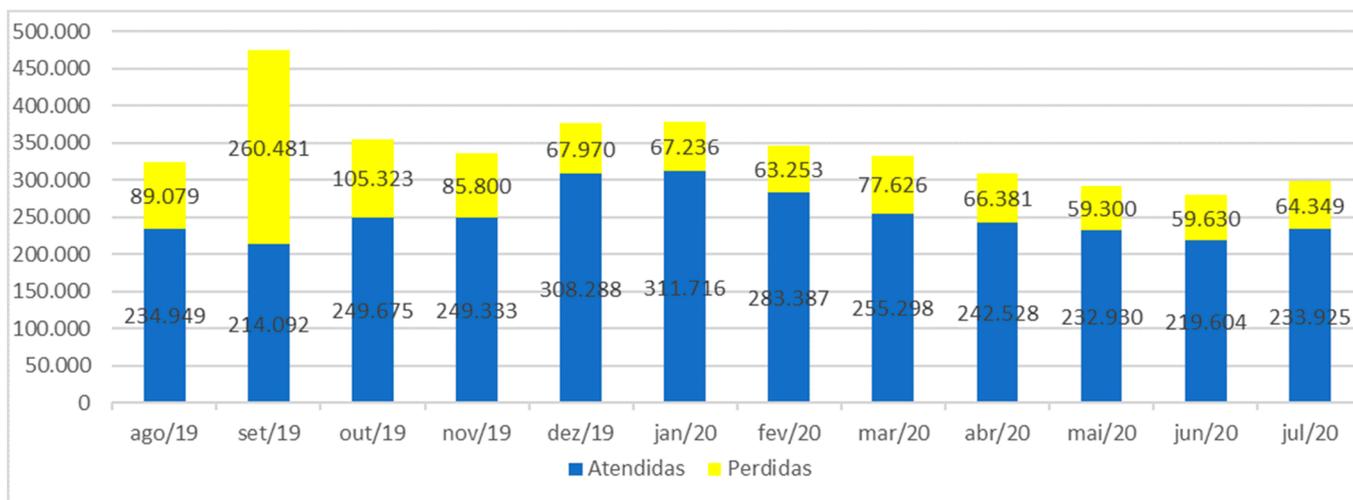


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - ago/19 a jul/20

Entre junho e julho de 2020 foram recebidas 453.529 ligações, sendo 219.604 em junho e 233.925 em julho. Com exceção de maio deste ano, este foi o período com menor número de ligações perdidas, demonstrando a disponibilidade de nossos voluntários. Em junho, o total de ligações perdidas representou 27,15% e em julho, 27,5%. Apesar de todas as dificuldades, a taxa de atendimento e a de não atendimento conseguem se manter estáveis ao longo dos meses, demonstrando que o trabalho que vem sendo feito está dando resultados bastante satisfatórios.

(b) Disponibilidade dos voluntários

Em julho tivemos uma redução do número de voluntários em atendimento e, apesar disso, o tempo de oferta do serviço se manteve estável ao compararmos com os últimos meses. Isso demonstra a vontade de ajudar. Estamos em menor número, mas a vontade de estar disponível para o próximo permanece inatingível. Este é o espírito do CVV e isso nos causa muita alegria. Em julho, mesmo com o nível mais baixo de voluntários nos plantões (2.576), continuamos a conseguir ofertar 30 mil horas de atendimento. Em junho, este tempo de atendimento chegou a pouco mais de 28 mil horas.

Um ponto determinante para o volume de voluntários em atendimento estar mais baixo é que os cursos presenciais para formação de novos voluntários foram suspensos, o que dificulta o reforço de novos colaboradores. Além disso, como ocorre nos demais setores da sociedade neste momento de pandemia, temos voluntários que estão afastados cuidando de si e de familiares, integrantes do grupo de risco e alguns com dificuldades de atendimento fora do posto. Contudo, nossas equipes estão trabalhando, com sucesso, em soluções para que continuemos oferecendo apoio emocional ao maior número de pessoas. Uma dessas soluções são os cursos virtuais para novos voluntários. Com isso, temos certeza de que poderemos suprir essa demanda crescente.

Como tudo que passamos serve de aprendizado, este período também nos ajudou. O CVV aprendeu a se reinventar e, mesmo durante uma pandemia – algo nunca visto por nós em quase sessenta anos de existência – conseguimos dar o suporte tão necessário para muitas vidas.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:

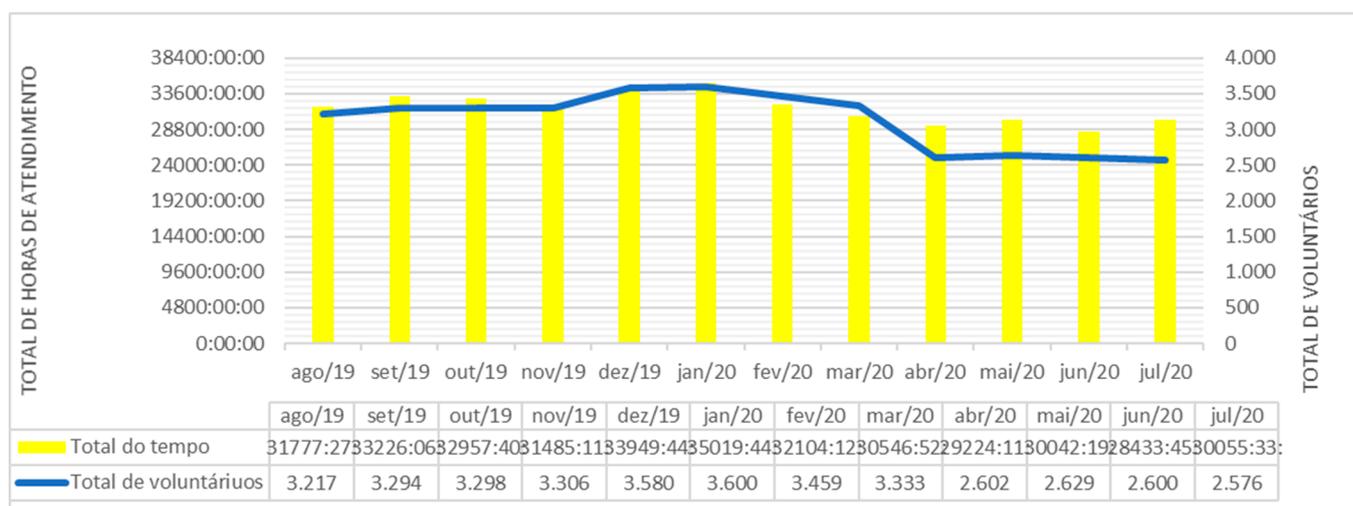


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - ago/19 a jul/20

(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 junho e julho, a modalidade presencial foi responsável por 32%, enquanto a taxa de atendimento remoto foi de 68%, números nunca vistos pelo CVV. Em junho, foram atendidas 149.330 ligações remotamente. Em julho, este número subiu para 159.069. O gráfico 4, abaixo, traz mais detalhes:

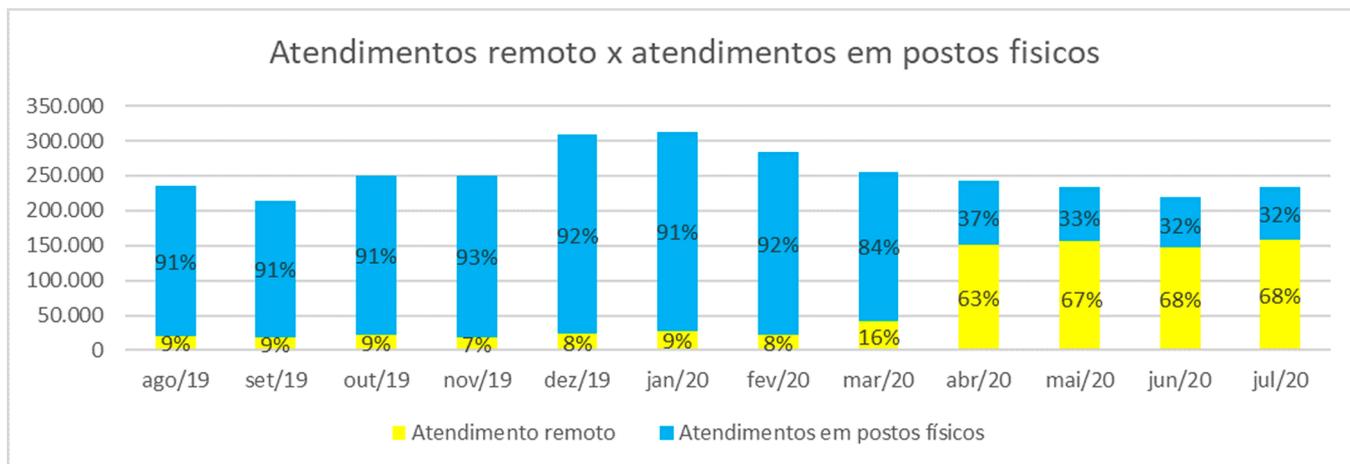


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - ago/19 a jul/20

(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 o tempo médio das ligações de junho foi de 7 minutos e 46 segundos. Para julho, este tempo ficou em 7 minutos e 43 segundos. Em junho, por exemplo, apesar da queda no número de ligações, tivemos um ligeiro aumento da duração delas, sendo que este foi o mês com o maior tempo médio de atendimento em 2020.

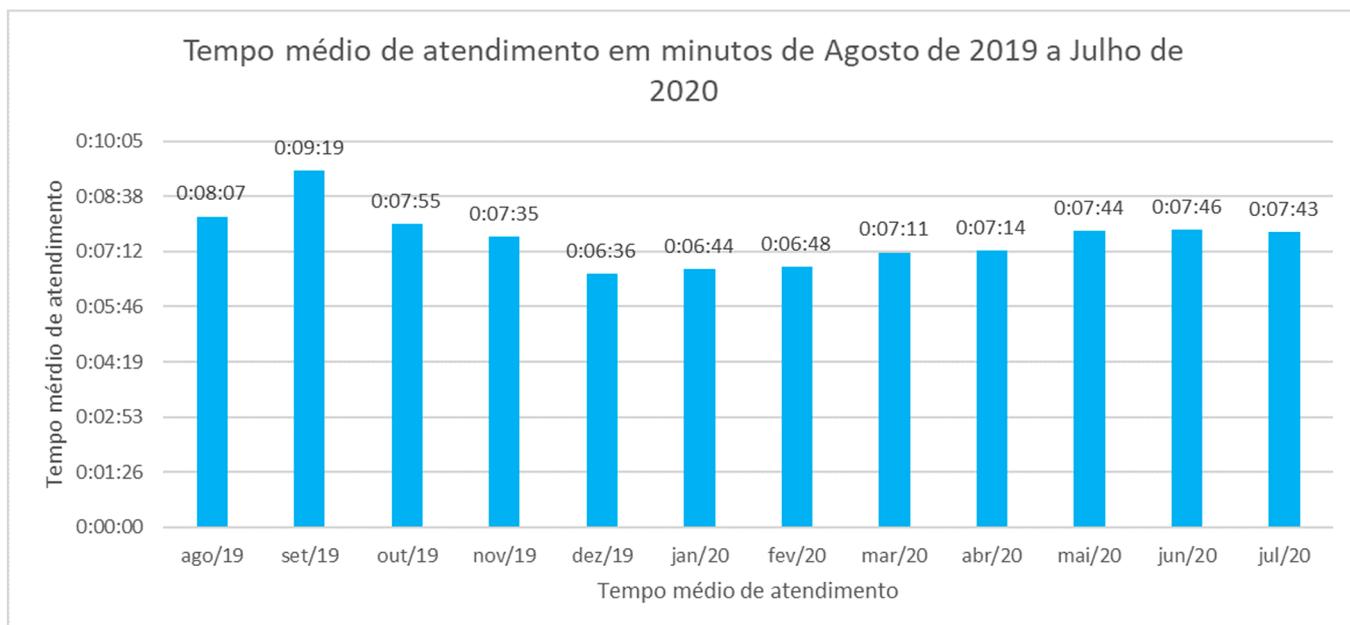


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - ago/19 a jul/20

Podemos perceber que, com exceção do mês de setembro, os demais meses contam com uma certa constância, flutuando pouco para cima ou para baixo. Setembro, em virtude da campanha anual de prevenção do suicídio “Setembro Amarelo”, tem seu tempo, naturalmente, aumentado.

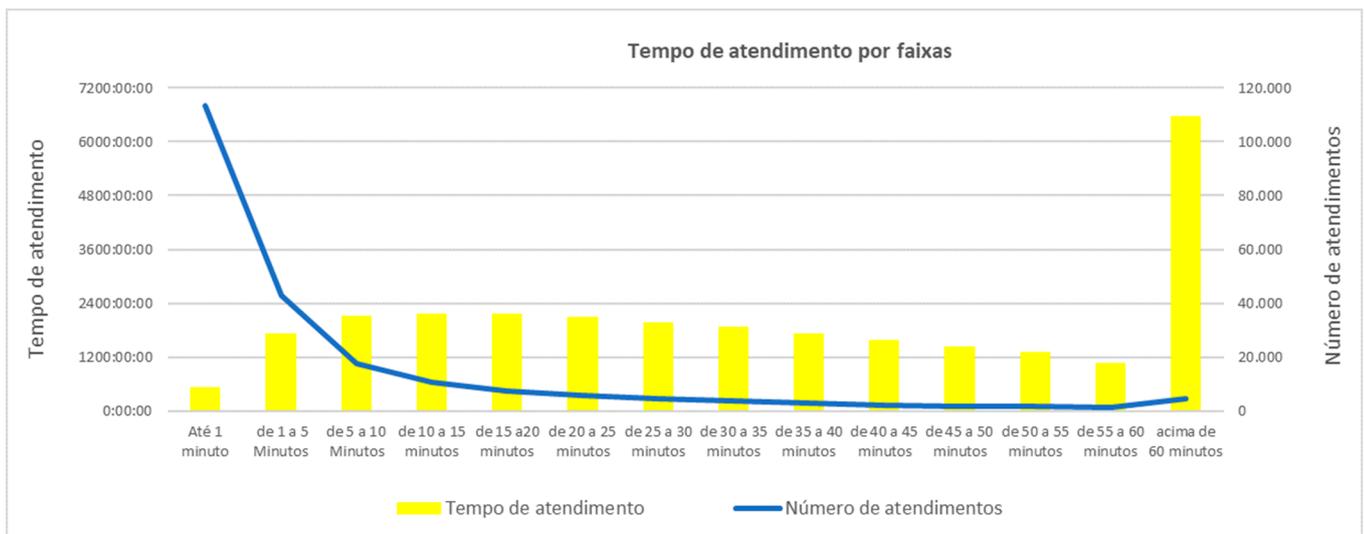


Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - jun/20

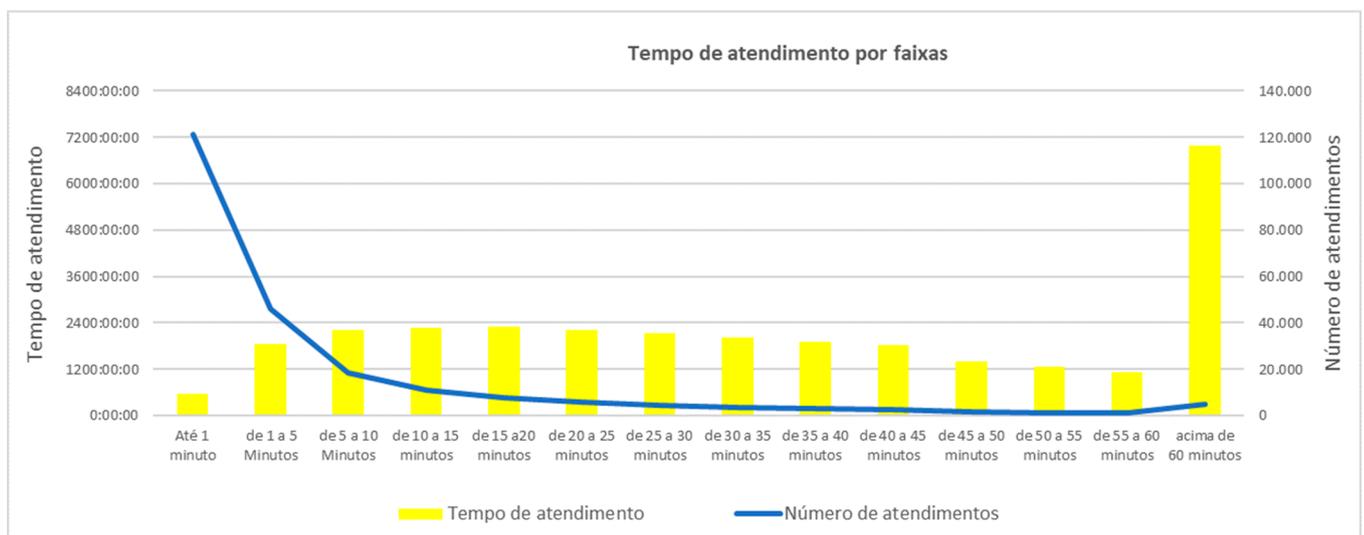


Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - jul/20

No último relatório apontamos que a complexidade do serviço prestado pelo CVV não pode ser reduzida a dados quantitativos, pois não temos como saber se uma ligação que dura menos de um minuto, por exemplo, foi eficaz. A pessoa que ligou pode ter se sentido 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 fato é que as ligações mais longas são, em quantidade, muito menores e se mantém numa linha constante há meses. O importante é atendermos essas ligações para que a pessoa do outro lado da linha se sinta acolhida. Muitas vezes, ouvir apenas um “alô” pode ser suficiente.

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:

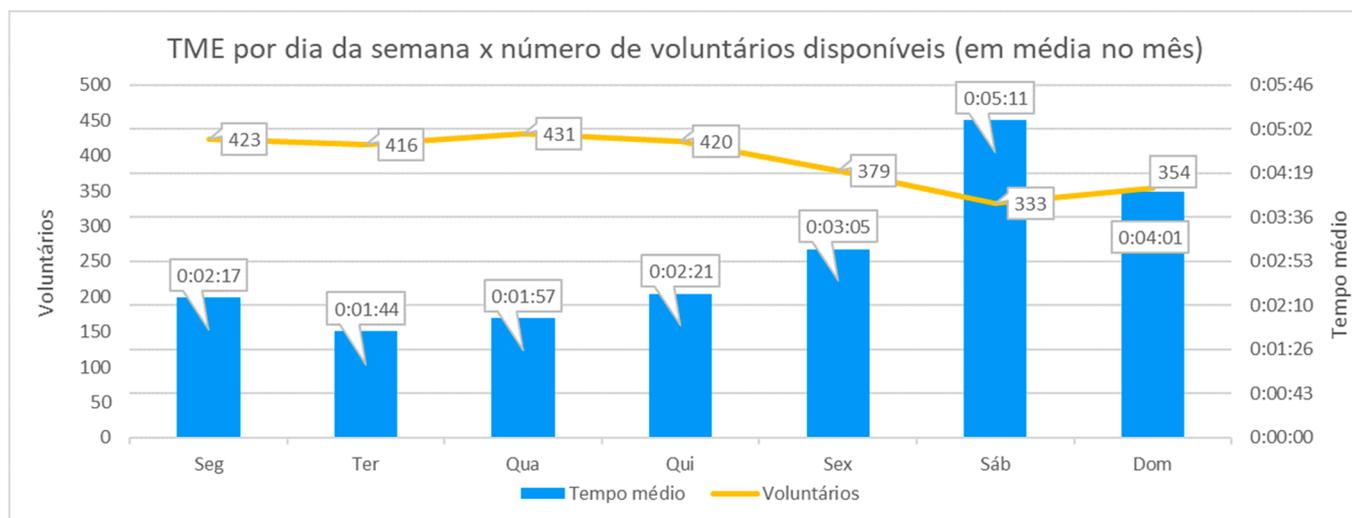


Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jun/20

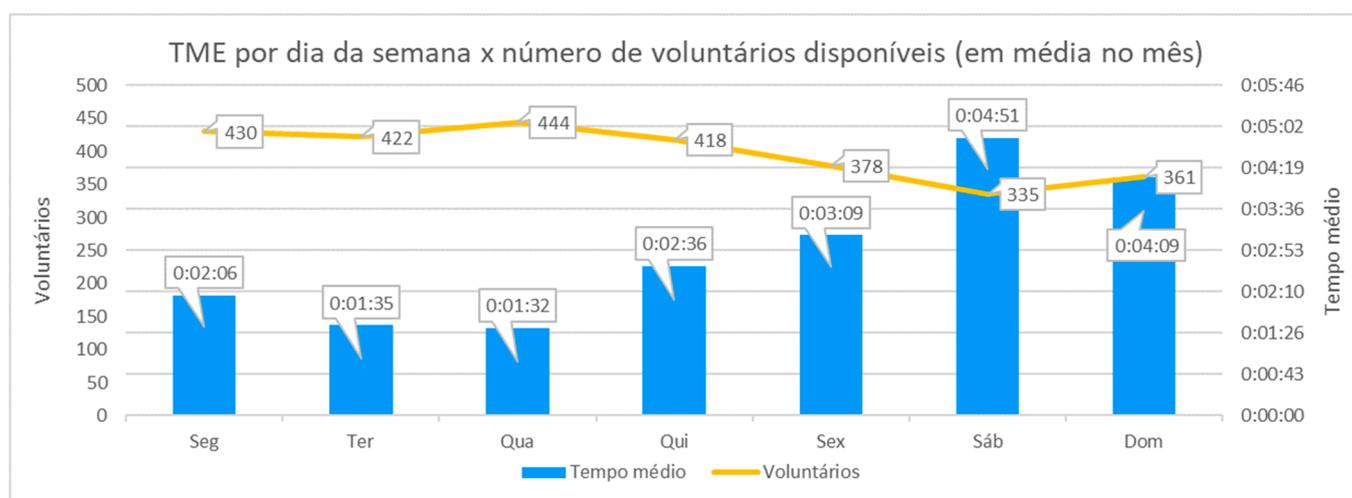


Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jul/20

Em junho, o tempo médio de espera foi de 1 minuto e 44 segundos, durante o meio da semana útil (terça, quarta e quinta-feira) e, no final de semana (sábado), chegou a 5 minutos e 11 segundos, média máxima da semana. Em julho, este número caiu um pouco. Durante o meio da semana útil o tempo médio de espera foi de 1 minuto e 32 segundos. A média máxima aconteceu, assim como em junho, aos sábados, com 4 minutos e 51 segundos. Quanto mais voluntários, menor o tempo de espera, claro.

(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, referente ao período de agosto de 2018 e julho de 2020, mostra a prevalência constante do uso de telefones celulares. 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.

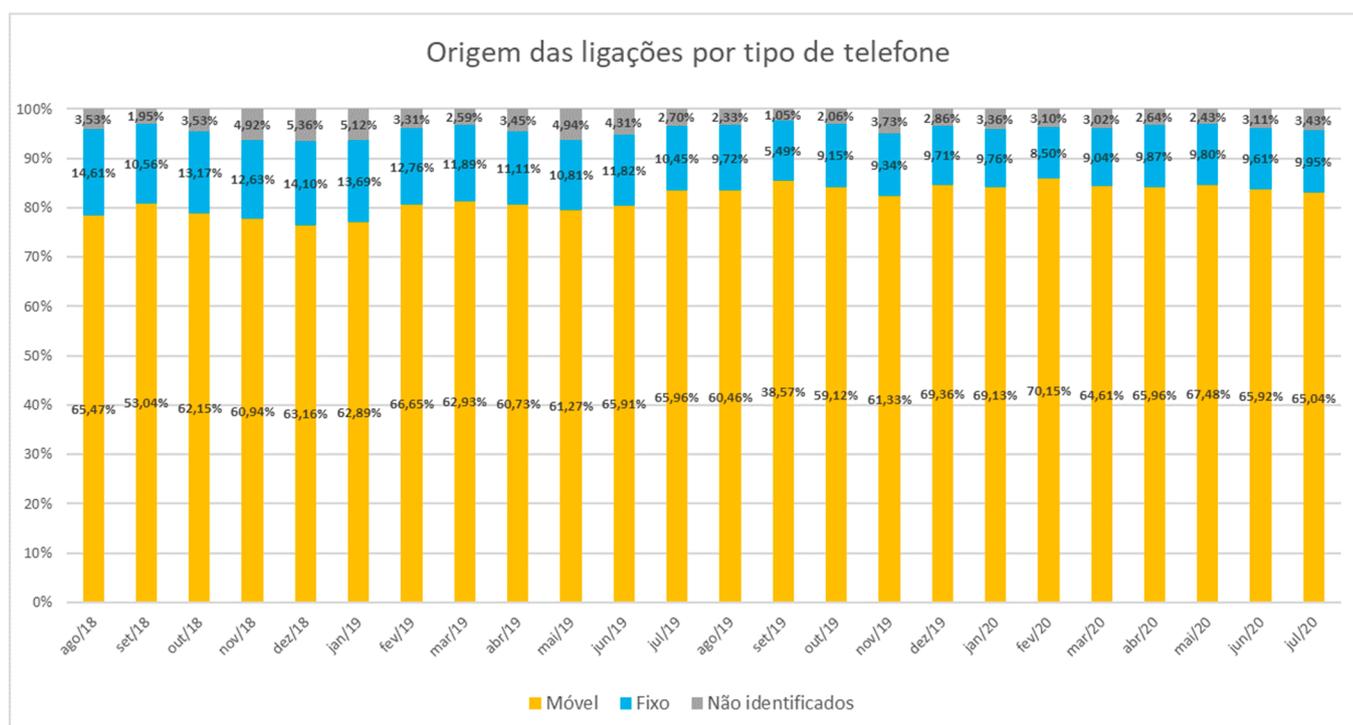
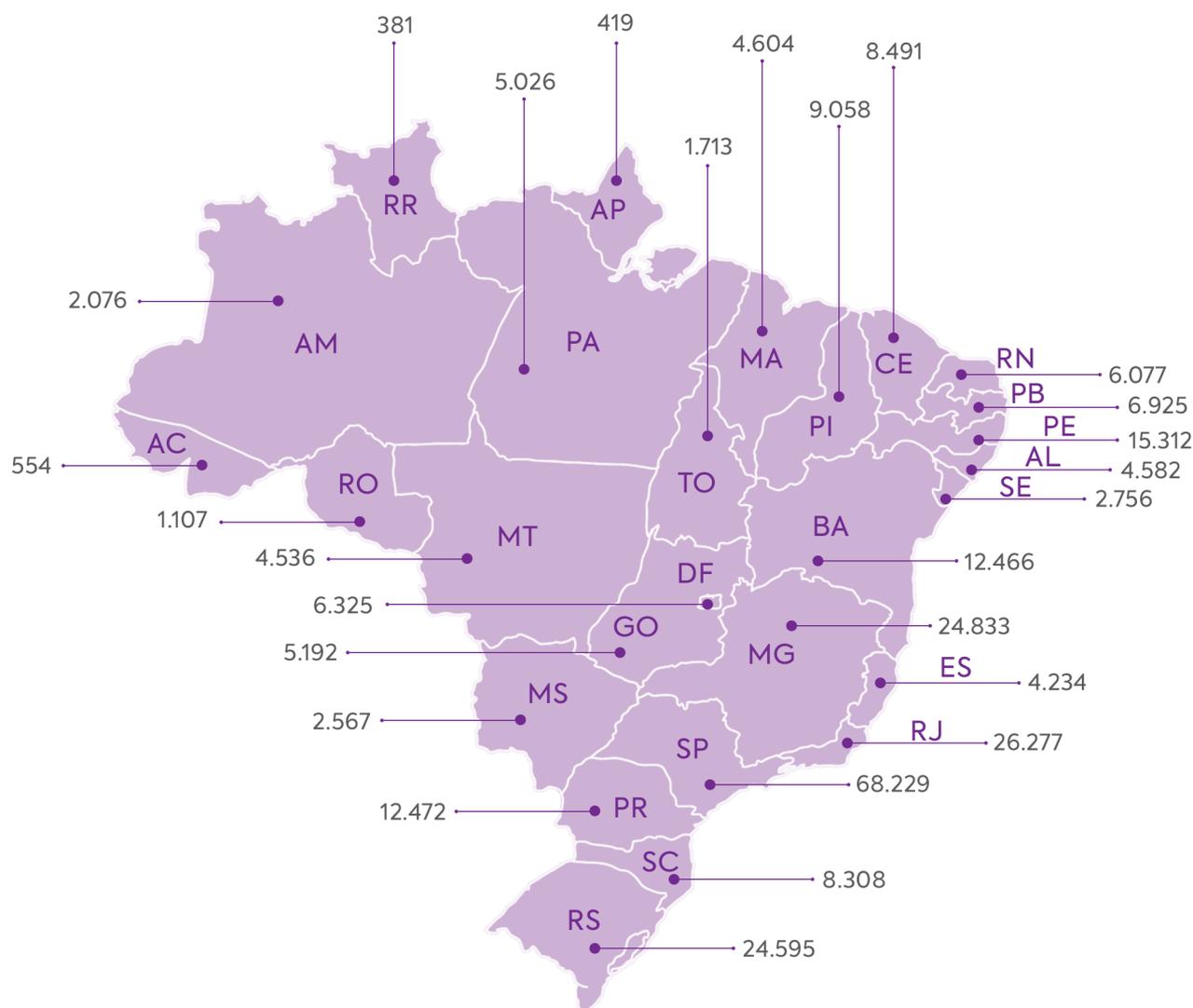


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - ago/18 a jul/20

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).

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

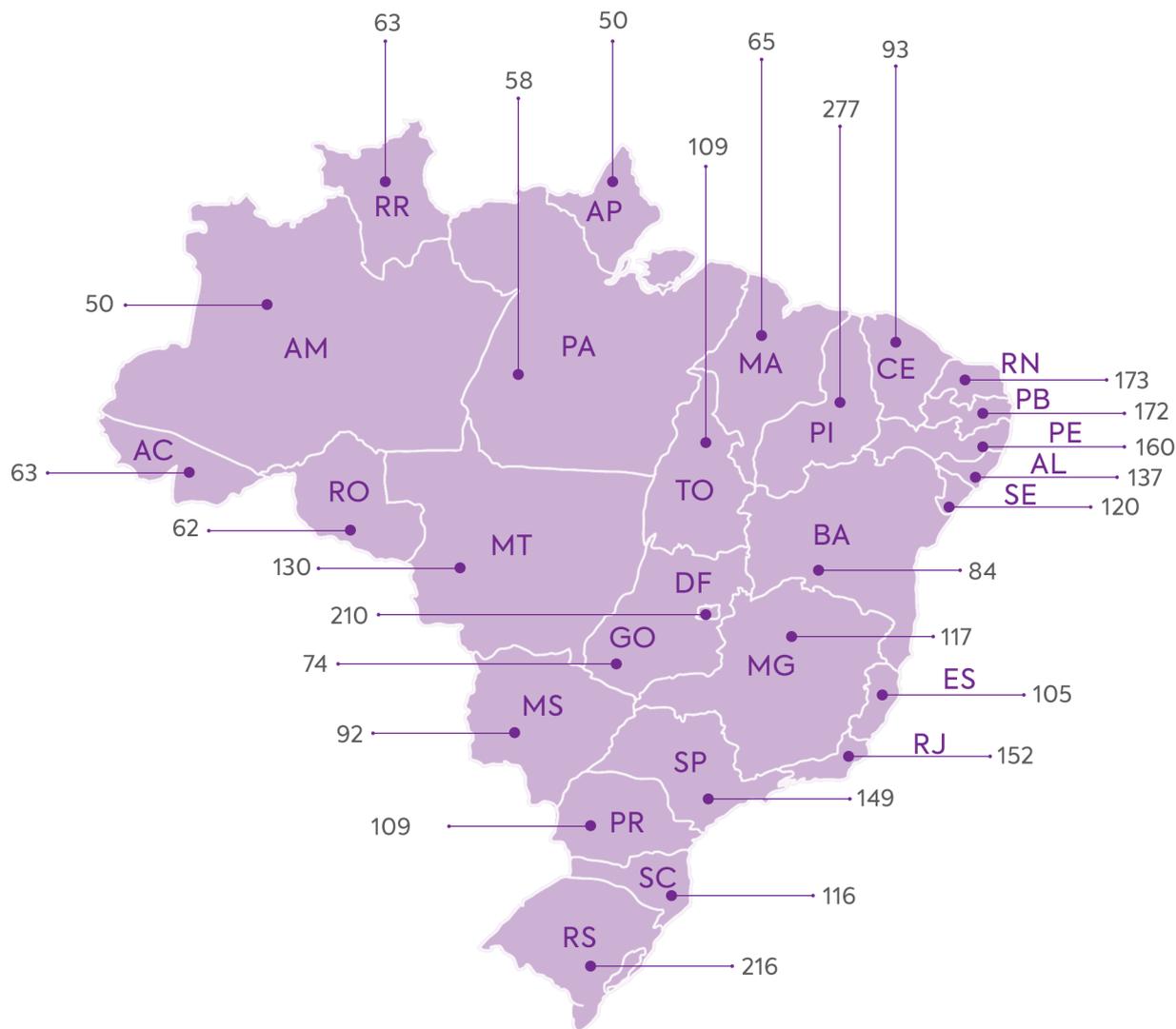
Brasil | 269.115 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	68.229	PA	5.026
RJ	26.277	MA	4.604
MG	24.833	AL	4.582
RS	24.595	MT	4.536
PE	15.312	ES	4.234
PR	12.472	SE	2.756
BA	12.466	MS	2.567
PI	9.058	AM	2.076
CE	8.491	TO	1.713
SC	8.308	RO	1.107
PB	6.925	AC	554
DF	6.325	AP	419
RN	6.077	RR	381
GO	5.192		

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

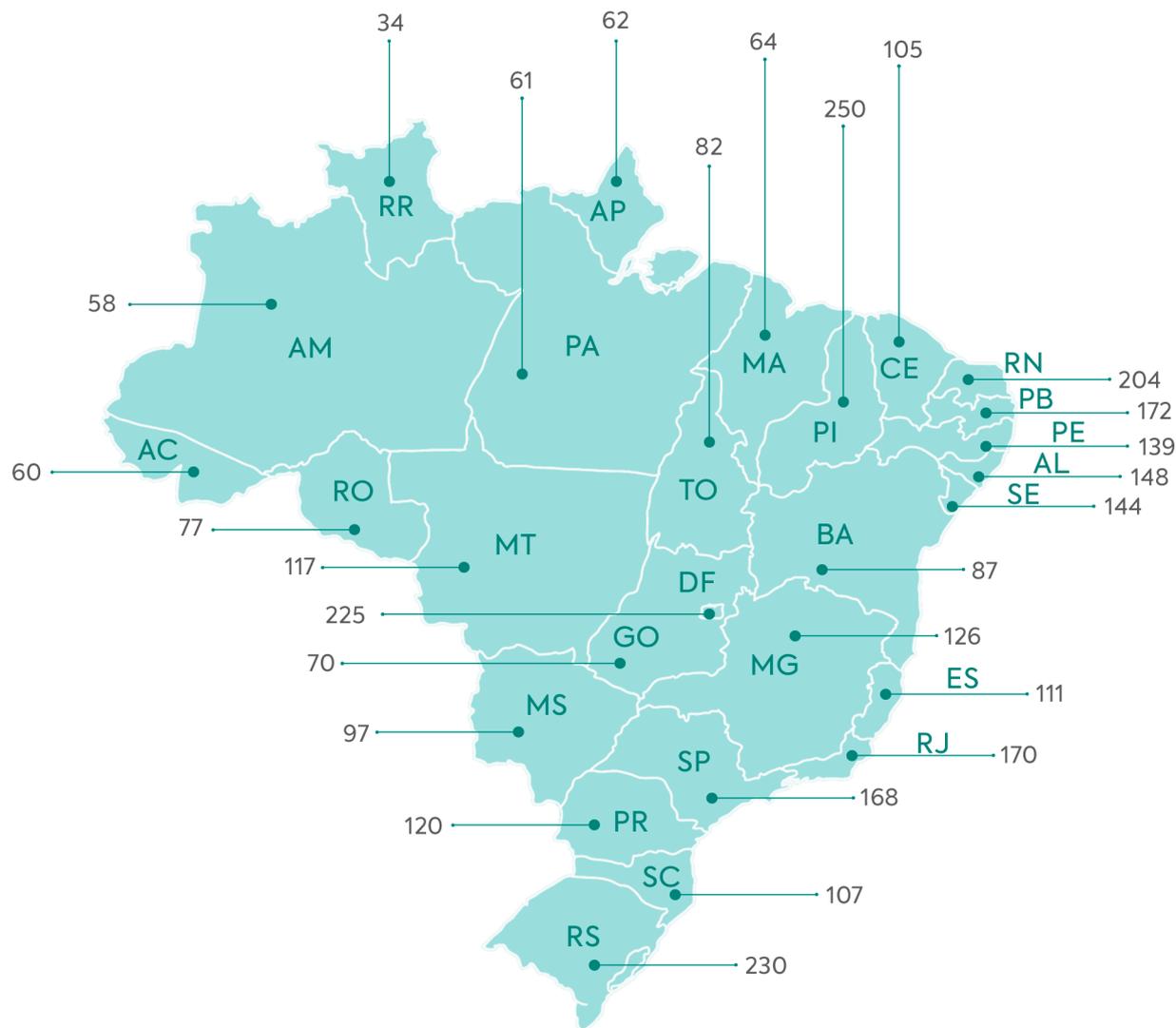
Brasil | 128 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	277	TO	109
RS	216	ES	105
DF	210	CE	93
RN	173	MS	92
PB	172	BA	84
PE	160	GO	74
RJ	152	MA	65
SP	149	RR	63
AL	137	AC	63
MT	130	RO	62
SE	120	PA	58
MG	117	AM	50
SC	116	AP	50
PR	109		

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

Brasil | 136 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	250	SC	107
RS	230	CE	105
DF	225	MS	97
RN	204	BA	87
PB	172	TO	82
RJ	170	RO	77
SP	168	GO	70
AL	148	MA	64
SE	144	AP	62
PE	139	PA	61
MG	126	AC	60
PR	120	AM	58
MT	117	RR	34
ES	111		

No mês de junho, quando analisamos as ligações por 100 mil habitantes, percebemos que a origem delas são, principalmente, de Piauí (277), Rio Grande do Sul (216), Distrito Federal (210), Rio Grande do Norte (173), Paraíba (172), Pernambuco (160), Rio de Janeiro (152), São Paulo (149) Alagoas (137) e Mato Grosso (130) – todos com um volume acima da média nacional, que em junho, ficou em 128.

Já para julho, os estados com volume de ligações acima da média nacional – de 136 no período – foram praticamente os mesmos. Piauí segue liderando, com 250 ligações, seguido por Rio Grande do Sul (230), Distrito Federal (225), Rio Grande do Norte (204), Paraíba (172), Rio de Janeiro (170), São Paulo (168), Alagoas (148), Sergipe (144) e Pernambuco (139).

A planilha ‘Origem das Ligações’, que pode ser consultada no final desta seção, lista, por DDD, o volume de ligações ao longo do último ano, ou seja, entre julho de 2019 e junho de 2020; e entre agosto de 2019 e julho de 2020. 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 junho ficou com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Rio Grande do Sul (51), Pernambuco (81) e Minas Gerais (31). Do outro lado, os cinco DDDs com menor procura são 46 (PR), 94 (PA), 95 (RR), 93 (PA) e 96 (AP).

Já para julho, a ordem se mantém praticamente igual, 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),

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

DDD	Estado	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20
11	São Paulo	39.910	44.148	59.449	46.162	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139	36.046
12	São Paulo	2.119	2.371	5.196	4.189	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552	3.164
13	São Paulo	3.332	6.389	9.360	5.723	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713	3.568
14	São Paulo	2.996	3.381	5.277	3.967	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960	2.717
15	São Paulo	4.954	3.964	5.356	5.096	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094	4.023
16	São Paulo	5.231	5.631	8.938	6.119	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566	6.649
17	São Paulo	3.907	3.104	4.332	2.699	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296	3.188
18	São Paulo	1.905	2.066	3.784	2.991	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186	1.888
19	São Paulo	6.525	7.227	9.530	7.269	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311	6.986
21	Rio de Janeiro	24.672	25.696	39.034	28.239	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531	22.779
22	Rio de Janeiro	6.627	6.376	7.978	7.039	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443	2.647
24	Rio de Janeiro	982	1.035	1.923	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851
27	Espirito Santo	4.778	4.474	6.611	4.689	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452	2.869
28	Espirito Santo	1.511	2.057	2.007	1.516	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522	1.365
31	Minas Gerais	13.130	14.328	24.093	19.220	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517	11.571
32	Minas Gerais	1.877	2.444	3.416	2.471	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751	2.740
33	Minas Gerais	2.168	2.468	3.229	2.413	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307	1.138
34	Minas Gerais	1.937	1.736	3.425	2.118	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006	947
35	Minas Gerais	5.685	5.414	6.103	4.729	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758	4.621
37	Minas Gerais	1.790	1.806	2.753	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893
38	Minas Gerais	2.370	2.935	4.565	3.169	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984	2.923
41	Paraná	3.923	3.614	5.663	4.152	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244	5.203
42	Paraná	1.262	1.789	2.096	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460

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

DDD	Estado	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20
43	Paraná	1.182	1.322	1.957	1.641	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745	2.353
44	Paraná	1.503	2.824	2.750	1.960	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701	2.206
45	Paraná	3.586	3.684	3.332	2.800	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250	1.152
46	Paraná	300	269	524	390	324	218	153	202	136	94	107	98
47	Santa Catarina	3.914	6.459	8.579	6.142	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224	4.072
48	Santa Catarina	2.577	2.331	3.833	2.284	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118	3.108
49	Santa Catarina	1.280	1.420	1.532	1.191	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155	1.128
51	Rio Grande do Sul	22.004	16.320	21.440	17.056	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003	13.286
53	Rio Grande do Sul	5.628	2.851	2.745	2.038	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899	711
54	Rio Grande do Sul	11.283	8.016	8.925	8.081	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269	4.557
55	Rio Grande do Sul	12.602	9.419	9.626	9.294	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700	6.041
61	Distrito Federal	7.497	6.667	10.469	8.322	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228	6.325
62	Goiás	5.602	5.029	7.301	7.097	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999	4.706
63	Tocantins	496	791	1.720	824	560	934	830	403	716	580	819	1.713
64	Goiás	789	1.189	3.170	1.559	692	791	758	394	469	499	484	486
65	Matto Grosso	1.959	2.202	3.147	2.203	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113	3.482
66	Matto Grosso	1.559	2.056	5.988	4.823	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209	1.054
67	Matto Grosso do Sul	2.436	2.472	3.044	2.062	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335	2.567
68	Acre	353	466	843	502	376	494	519	516	518	626	540	554
69	Rondônia	1.910	1.698	2.083	1.352	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368	1.107
71	Bahia	3.766	4.010	8.161	7.289	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647	3.666
73	Bahia	569	1.112	2.694	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222
74	Bahia	1.011	1.003	2.339	1.330	883	724	783	475	626	661	704	444

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

DDD	Estado	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20
75	Bahia	5.270	4.547	8.344	5.760	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283	6.287
77	Bahia	905	1.002	2.581	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847
79	Sergipe	3.515	3.351	5.429	3.315	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882	2.756
81	Pernambuco	10.768	8.832	17.723	11.879	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775	11.655
82	Alagoas	7.522	7.180	11.331	8.719	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769	4.582
83	Paraíba	6.888	6.765	10.893	8.010	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462	6.925
84	Rio Grande do Norte	6.638	6.964	8.975	5.804	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055	6.077
85	Ceará	9.703	9.144	13.926	9.167	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552	5.100
86	Piauí	9.341	7.500	8.972	8.097	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067	8.020
87	Pernambuco	2.194	2.887	4.801	3.678	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797	3.657
88	Ceará	3.767	3.521	7.137	3.904	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534	3.391
89	Piauí	1.841	1.681	2.617	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038
91	Pará	3.163	3.173	4.690	2.990	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537	4.295
92	Amazonas	1.684	1.577	2.642	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892
93	Pará	2.773	3.050	3.081	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402
94	Pará	586	515	1.275	645	528	564	391	361	272	336	393	329
95	Roraima	250	295	815	297	219	188	187	696	806	571	324	381
96	Amapá	807	801	1.056	825	556	666	799	486	523	548	616	419
97	Amazonas	103	201	383	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184
98	Maranhão	2.000	2.405	4.999	3.361	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772	2.165
99	Maranhão	1.709	1.159	2.569	1.732	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655	2.439
	Sem identificação	27	26	42	15	12	19	30	20	29	154	15	9
	Sem identificação	10.771	9.389	9.972	9.978	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289	10.110

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Julho (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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
24	Rio de Janeiro	1.035	1.923	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851	1.191
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
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
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
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
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
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
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
37	Minas Gerais	1.806	2.753	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893	868
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
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
42	Paraná	1.789	2.096	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460	1.248

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Julho (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
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
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
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
46	Paraná	269	524	390	324	218	153	202	136	94	107	98	122
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
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
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
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
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
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
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
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
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
63	Tocantins	791	1.720	824	560	934	830	403	716	580	819	1.713	1.296
64	Goiás	1.189	3.170	1.559	692	791	758	394	469	499	484	486	469
65	Matto 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
66	Matto 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
67	Matto 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
68	Acre	466	843	502	376	494	519	516	518	626	540	554	526
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
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
73	Bahia	1.112	2.694	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222	1.406
74	Bahia	1.003	2.339	1.330	883	724	783	475	626	661	704	444	467

Planilha 2. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – Julho (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
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
77	Bahia	1.002	2.581	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847	825
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
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
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
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
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
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
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
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
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
89	Piauí	1.681	2.617	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038	1.174
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
92	Amazonas	1.577	2.642	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892	981
93	Pará	3.050	3.081	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402	259
94	Pará	515	1.275	645	528	564	391	361	272	336	393	329	421
95	Roraima	295	815	297	219	188	187	696	806	571	324	381	203
96	Amapá	801	1.056	825	556	666	799	486	523	548	616	419	521
97	Amazonas	201	383	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184	1.422
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
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
	Sem identificação	26	42	15	12	19	30	20	29	154	15	9	17
	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

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolío

Design: Eduardo Gardini

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

