

Relatório Mensal de Atividades Nacionais do CVV

**Outubro e Novembro
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



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

Carta do Conselho Diretor

A palavra disponibilidade tem várias definições. Usualmente, o conceito é usado para indicar a liberdade de tempo que determinada pessoa possui para executar qualquer tipo de tarefa que desejar ou que lhe for solicitada. Significa doar tempo e atenção. Para nós, do CVV, a disponibilidade é matéria prima das mais essenciais. Ao longo desses quase 59 anos, oferecemos a quem nos busca nosso total interesse sem qualquer expectativa de retorno.

E é com muita alegria que percebemos que nossa disponibilidade vem crescendo. Às vésperas do término desse ano tão ímpar para todos nós, nosso número de voluntários em atendimento vem mês a mês voltando aos patamares pré-pandemia. Com esse relatório, compartilhamos que, em novembro, foram 2.774, maior número desde março. No mesmo ritmo, cresce o volume de ligações atendidas. Em outubro tivemos 265.232 e em novembro 268.156, dados só superados em fevereiro, quando foram 283.387.

Com passos firmes e seguros trabalhamos diariamente para garantir essa necessidade básica do ser humano: ser escutado. Neste espaço da escuta, a voz do outro é a prioridade. Quando a pessoa fala, costuma acontecer um processo mágico. Ouvir a si é como ficar em frente ao espelho e se observar. É parte do caminho para se analisar e identificar as alternativas ao que acontece. Ao desabafar, é possível diminuir a intensidade da carga emocional. Pode ser um caminho para pensar de forma mais racional e organizada, compreendendo com mais clareza as dificuldades em que se encontra.

Desabafar é fazer a palavra dar vazão a uma emoção presa dentro da gente. A dor pode ganhar voz nas frases, a alegria pode transbordar nos verbos ou nos substantivos. Nesta hora, o importante é colocar para fora o que já não cabe dentro de si. Assim como os outros sentimentos, a dor precisa ser expressa, senão sufoca. Por isso, o CVV se coloca à disposição para todos que queiram falar sobre o que estão sentindo.

Por ora, torcemos e trabalhamos para que essa maior disponibilidade continue numa curva ascendente. Internamente, seguimos nesta direção. Nosso maior compromisso é com a vida. Vida de quem nos procura, vida de quem se voluntaria a favor da vida. Que sigamos disponíveis e navegando em um mesmo ideal. Buscamos, com as informações desse relatório de outubro e novembro, reafirmar esse permanente propósito.

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 outubro e novembro 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

Outubro e novembro mostram que a curva ascendente no volume de ligações atendidas se mantém. Após o sobressalto do início da pandemia, que resultou em quedas mensais até junho, observamos que esse foi o bimestre com volume mais expressivo de ligações desde março. Para efeitos de comparação, em outubro foram 265.232. Já em novembro, atingimos um pico de 268.156 – um volume 22% acima do que em junho, com 219.604 atendimentos. Algo que também vale destacar é que, na série histórica, alcançamos patamar 7,5% superior ao verificado em novembro de 2019 (249.333 ligações atendidas).

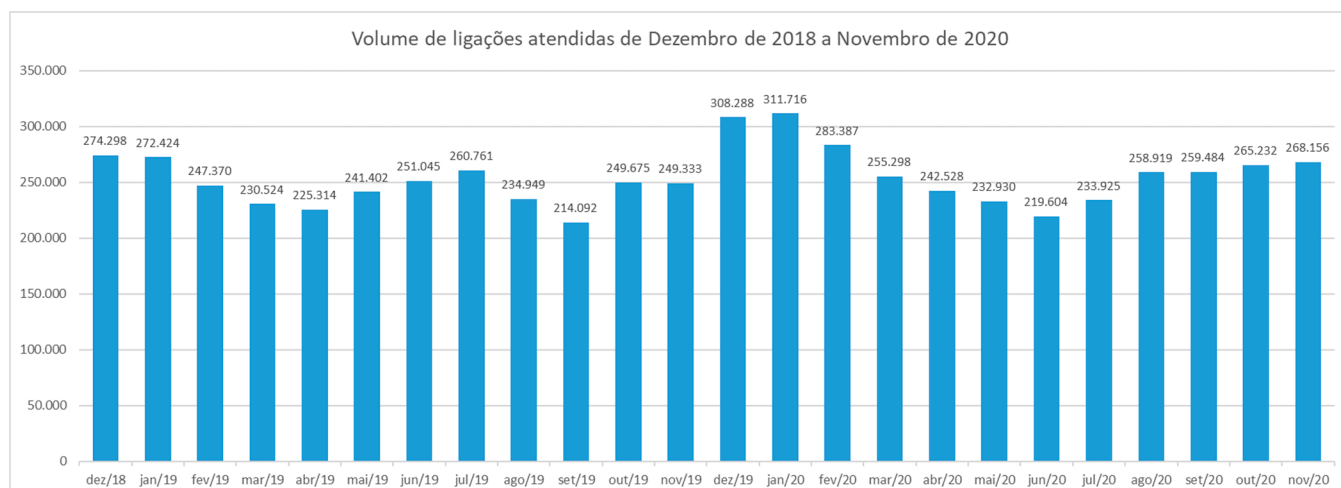


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - dez/18 a nov/20

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%.

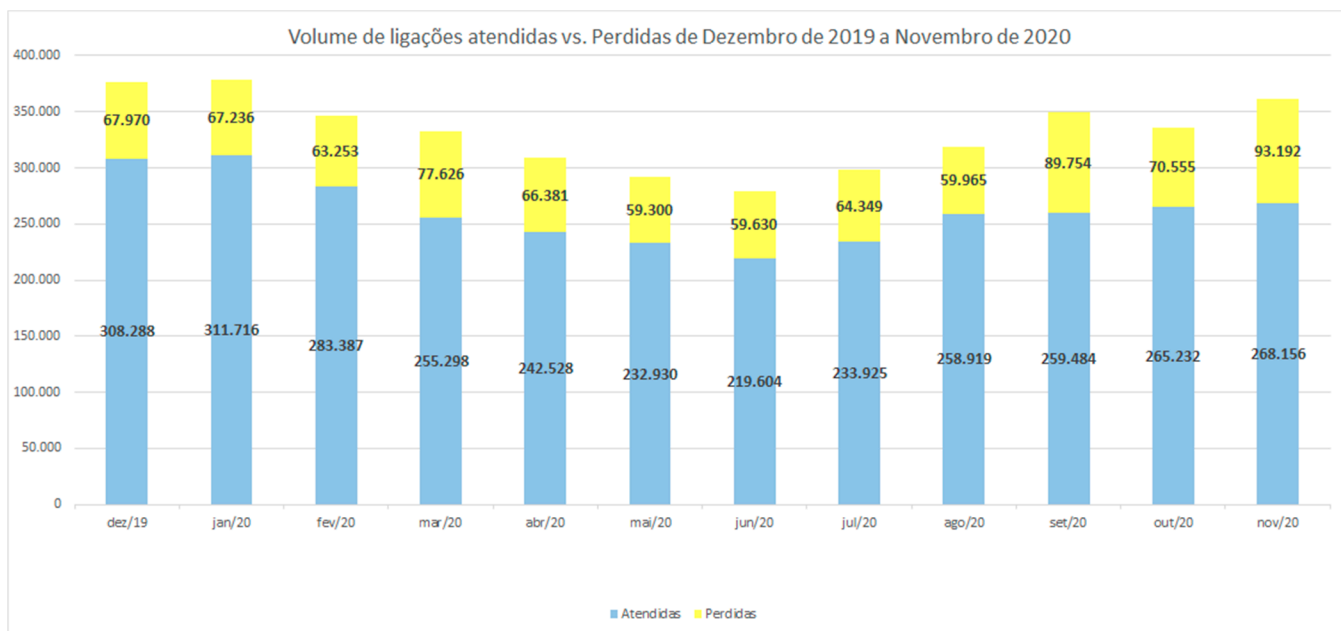


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - dez/19 a nov/20

Entre outubro e novembro de 2020 recebemos quase 700 mil ligações, sendo 533.388 atendidas. Por outro lado, o total de ligações não atendidas também foi alto. Observa-se que a busca pelo serviço de apoio emocional em novembro, por exemplo, ficou próxima ao verificado em meses que tradicionalmente apresentam alta demanda, notadamente dezembro, janeiro e setembro.

(b) Disponibilidade dos voluntários

Nosso número de voluntários em atendimento vem mês a mês voltando aos patamares pré-pandemia. Em outubro foram 2.735 voluntários que ofertaram 33.259 horas para oferecer apoio emocional. Em novembro foram 2.774 - maior número desde março. Aos poucos, estamos retomando nossas rotinas de maneira um pouco mais normal e sem abrir mão da segurança, e isso significa que o total de voluntários e, principalmente, de disponibilidade de horas deles, deve continuar aumentando nos próximos meses. Além disso, começam a chegar novos voluntários, que concluem os treinamentos e passam a fazer parte do CVV.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:

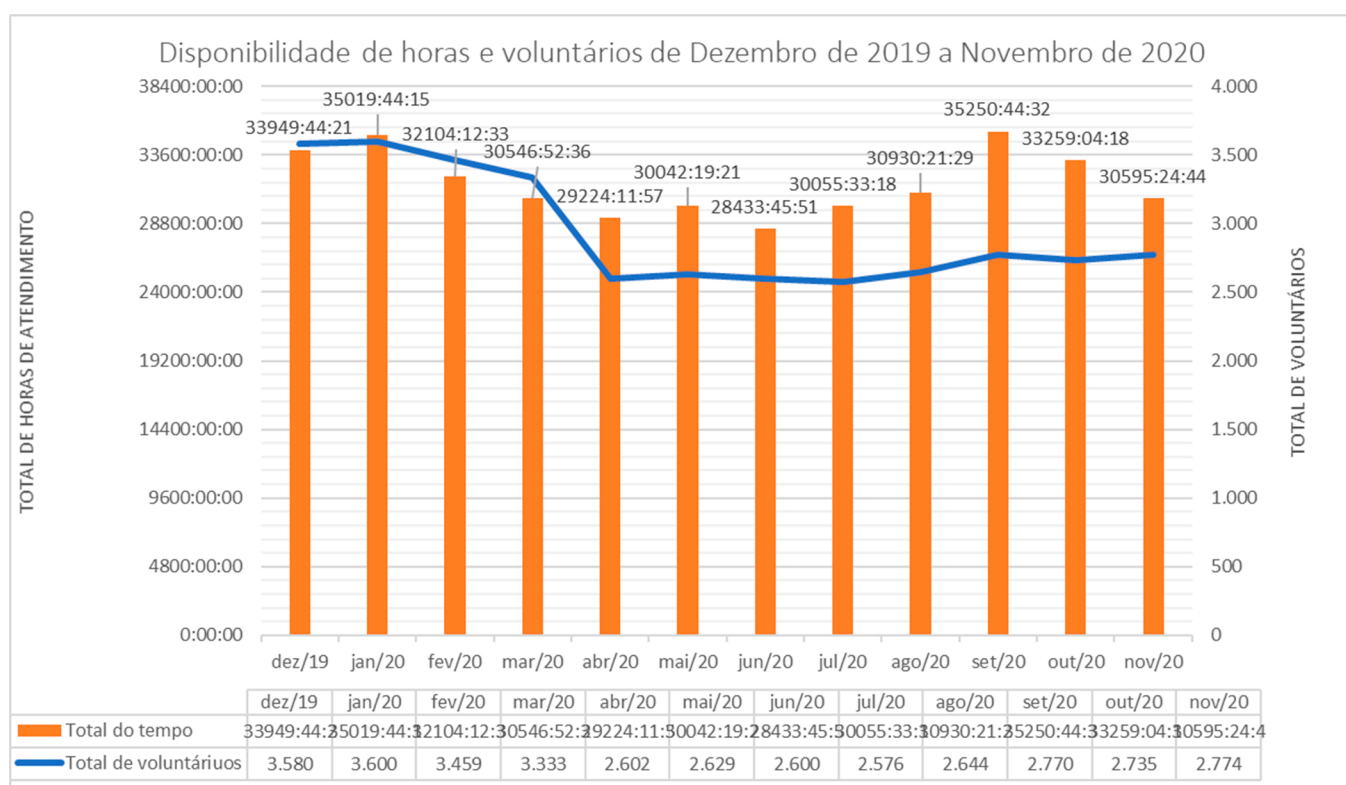


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - dez/19 a nov/20

(c) Local de atendimento pelos voluntários

Desde o início da pandemia há uma percepção de que o atendimento remoto, que inclusive recebeu mais investimentos do CVV ao longo de 2020, funciona e muito bem. As pessoas se sentem mais confortáveis na segurança de seus lares e, como podemos ver a seguir, os números de atendimento remoto continuam subindo. Assim como muitas empresas instituíram o home office integral para seus colaboradores, o trabalho remoto dos voluntários do CVV é uma realidade que veio para ficar.

Em outubro, a modalidade remota foi responsável por 67,3% (quase 180 mil ligações) dos atendimentos. Em novembro, essa porcentagem chegou a 68,5% (pouco mais de 183 mil ligações). Para efeitos de comparação, em março de 2020, 84% dos nossos voluntários atendiam em postos físicos. Ou seja, houve uma clara inversão. O gráfico 4, abaixo, traz mais detalhes:

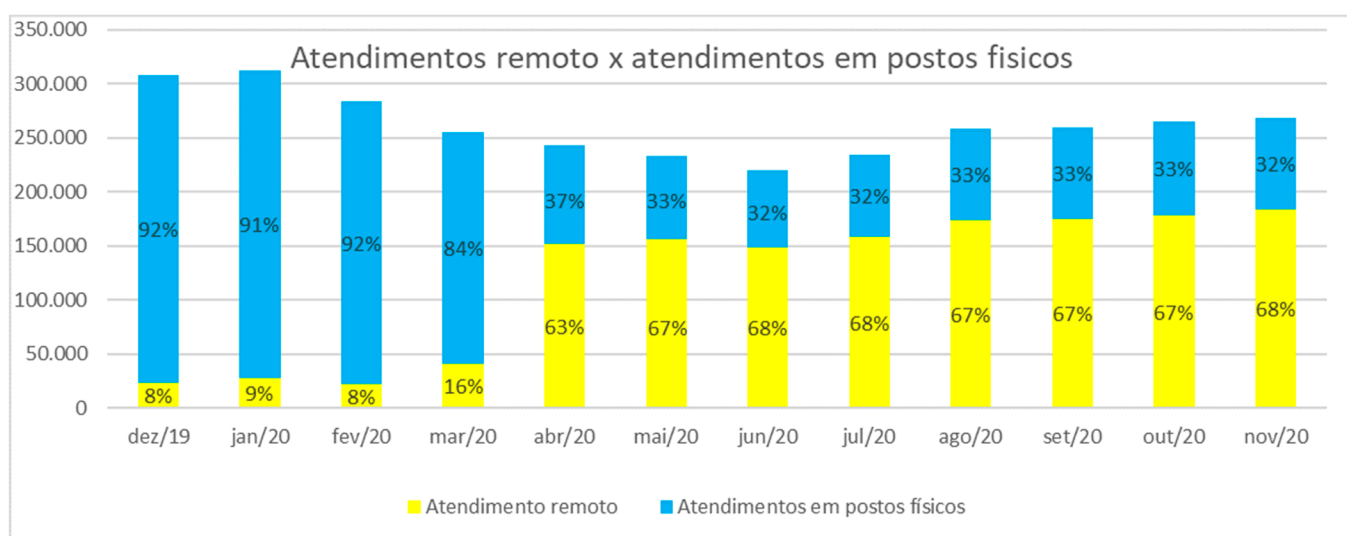


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - dez/19 a nov/20

(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 outubro e novembro (gráficos 6a e 6b) e Tempo médio de espera (gráficos 7a e 7b). Após o pico em Setembro, por conta do Movimento Setembro Amarelo, voltamos a uma certa estabilidade, com 7’31” em outubro e 6’51” em novembro.

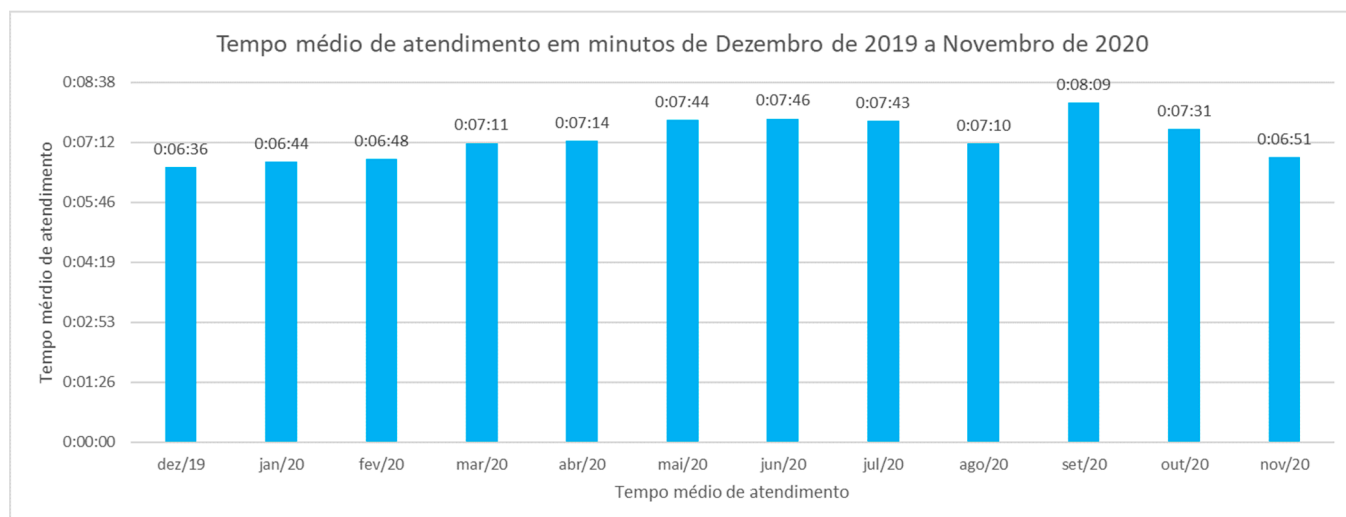


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - dez/19 a nov/20

Ao longo dos meses, observa-se que o Tempo de atendimento por faixas tem apresentado pouca flutuação, o que para nós é natural. A análise quantitativa de algo de natureza qualitativa deve ser feita com cautela, na medida em que não há como mensurar o apoio oferecido pelo CVV em minutos. Cada ser é único. Quem liga pode se sentir mais aliviado e acolhido simplesmente por ter alguém em quem confiar do outro lado da linha, por saber que não está sozinho. E isso vale para todos os casos nesse quesito, independentemente do tempo pelo qual o contato foi mantido. Sejam segundos, ou hora. Para nós, todas as ligações são importantes. O que buscamos é atender com qualidade e empatia.

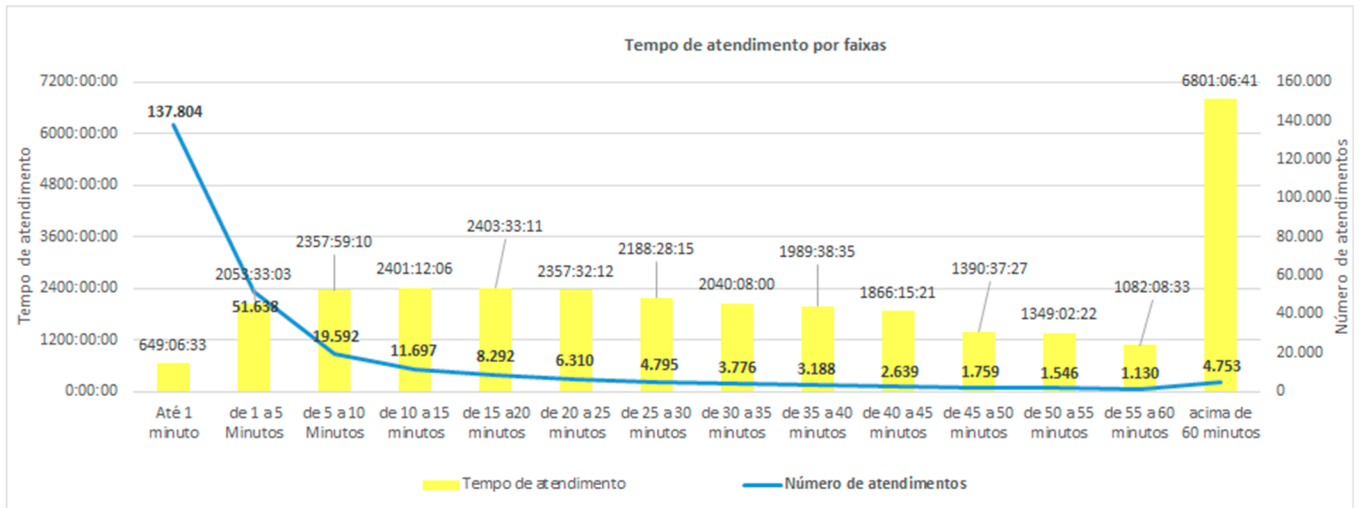


Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - out/20

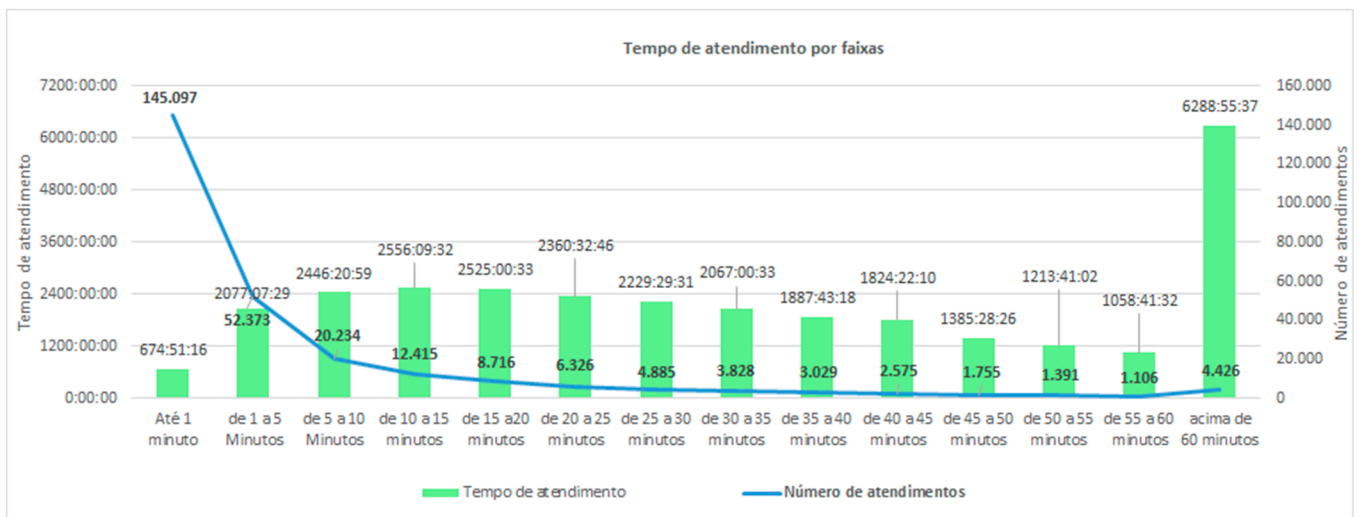


Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - nov/20

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:

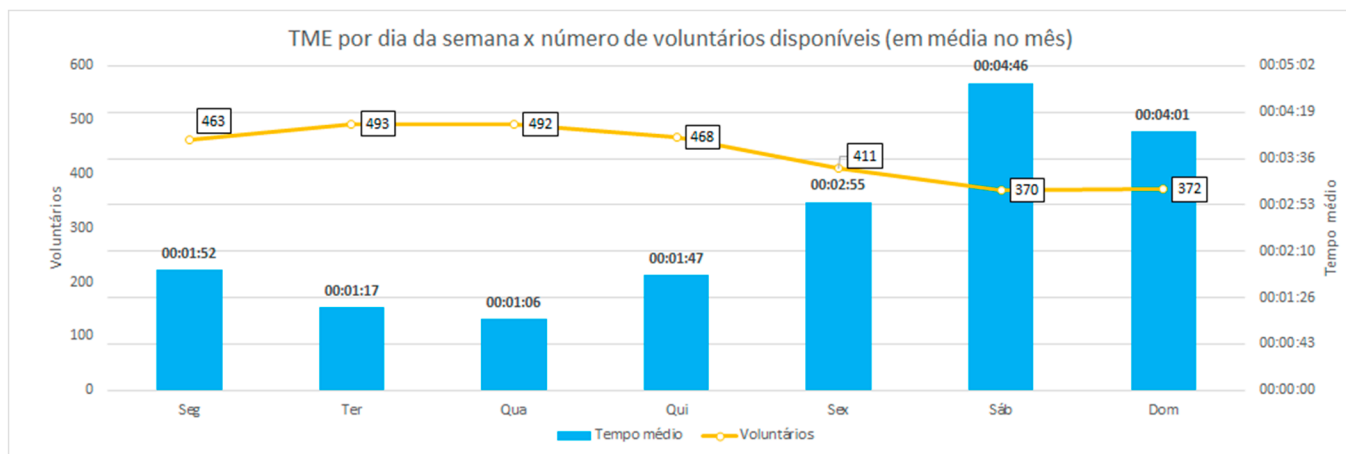


Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – out/20

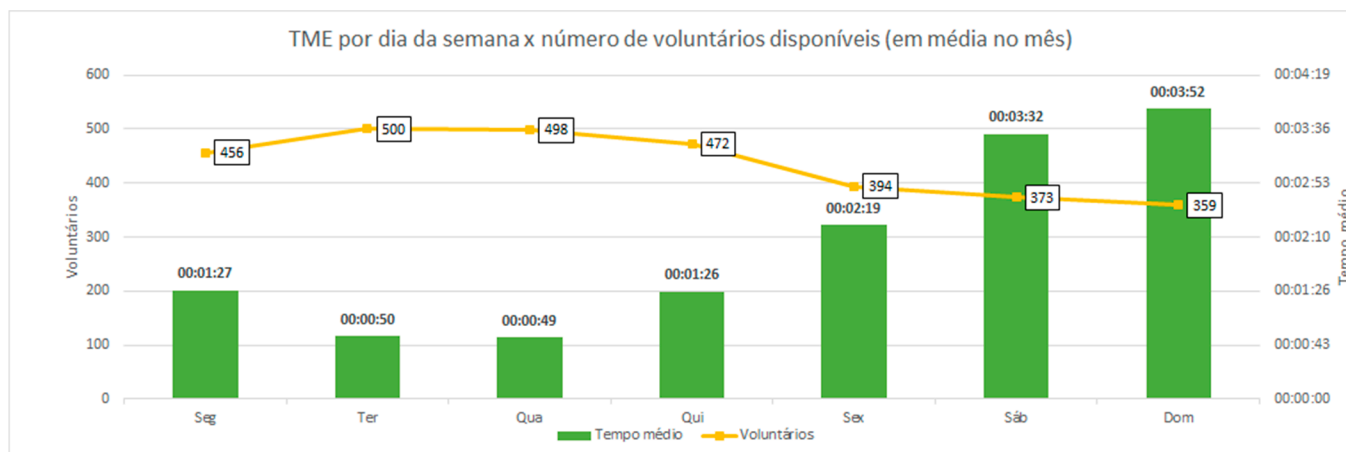


Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – nov/20

Em outubro, o tempo mínimo de espera foi, em média, de 1 minuto e 06 segundos, durante o meio da semana útil (quarta-feira) e, o tempo máximo foi, em média, de 4 minutos e 46 segundos (sábado). Em novembro os números tiveram uma ligeira queda, com a quarta-feira sendo o dia com menor espera (49 segundos) e sábados e domingos com maior espera (03'52"). Isso mostra que, claramente, quanto maior a disponibilidade de voluntários, menor o tempo de espera. Nos dois meses, percebemos que nos dias com maior número de pessoas atendendo (terças e quartas-feiras), o tempo de espera é menor, oferecendo um atendimento mais rápido a quem busca o 188. Com o número de voluntários voltando aos patamares pré-pandemia, esperamos que esse tempo de espera deva cair nos próximos meses.

(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.

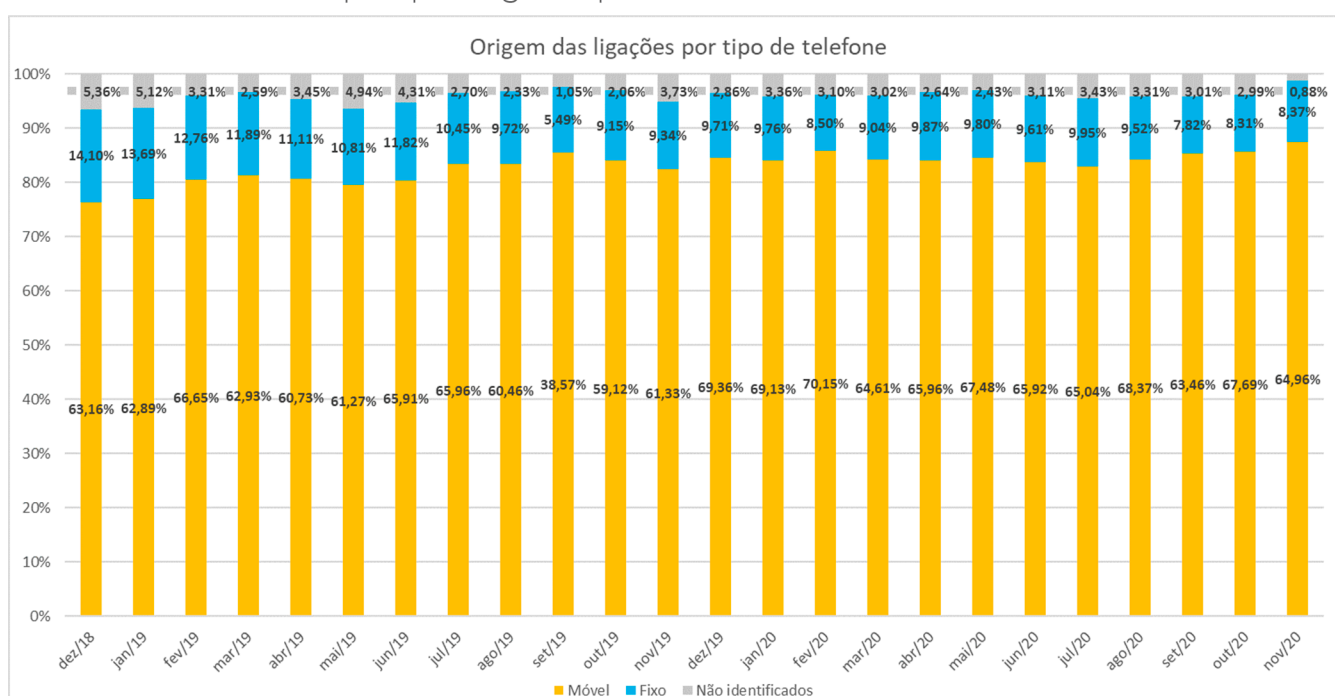
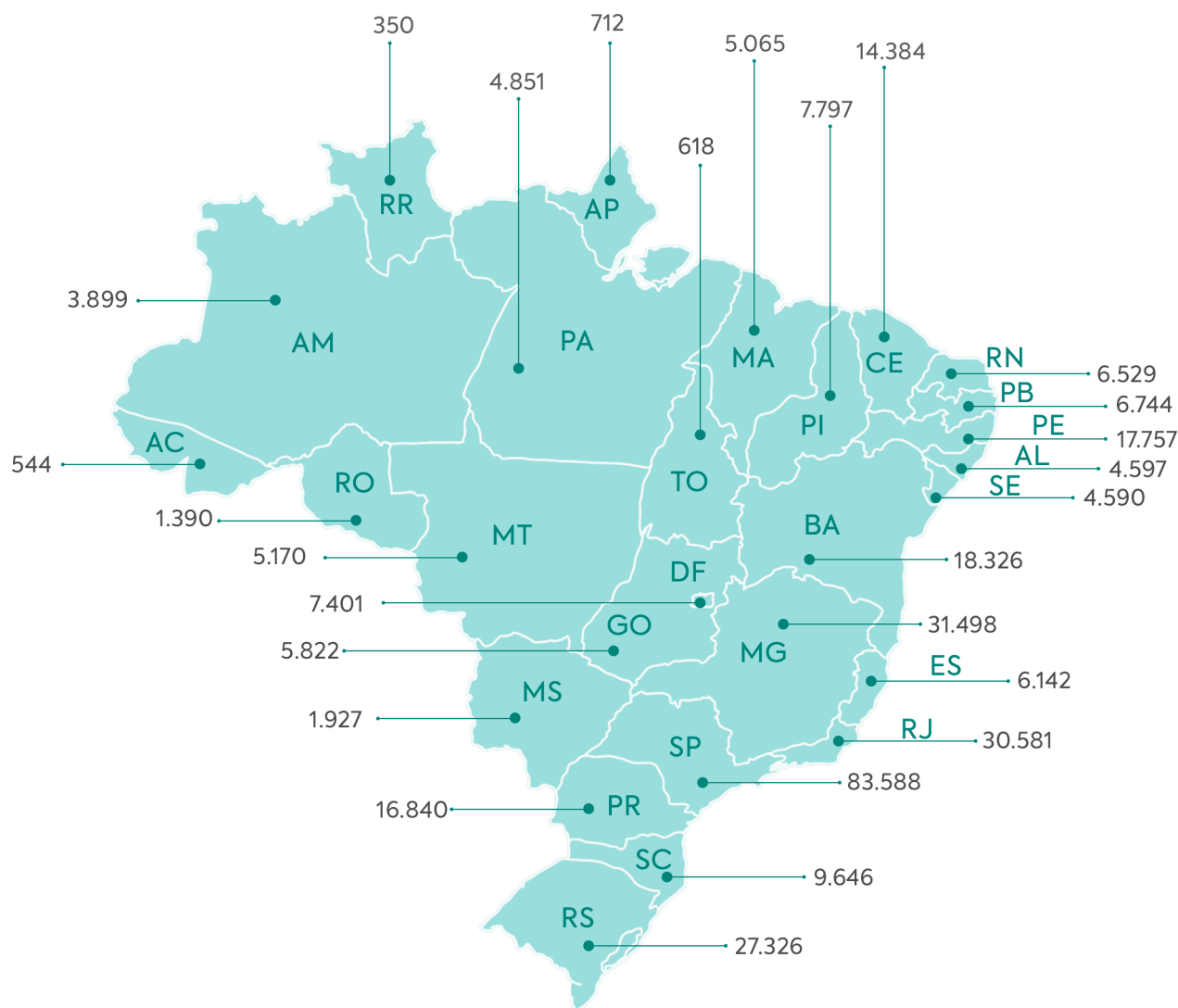


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - dez/18 a nov/20

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

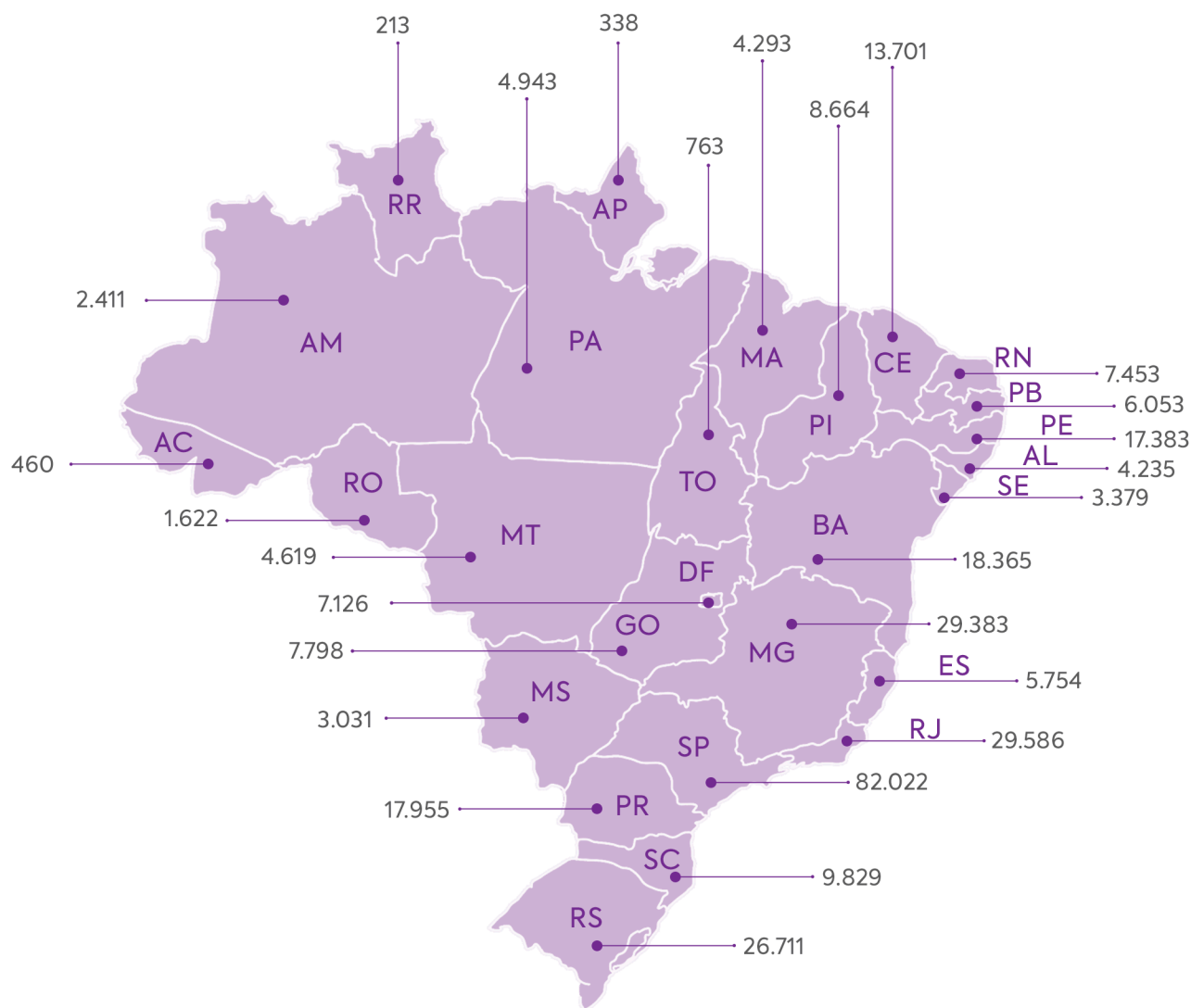
Brasil | 335.787 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	83.588	GO	5.822
MG	31.498	MT	5.170
RJ	30.581	MA	4.978
RS	27.326	PA	4.851
BA	18.326	AL	4.597
PE	17.757	SE	4.590
PR	16.840	AM	3.899
CE	14.384	MS	1.927
SC	9.646	RO	1.390
PI	7.797	AP	712
DF	7.401	TO	618
PB	6.744	AC	544
RN	6.529	RR	350
ES	6.142	S/I	11.780
TOTAL		335.787	

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

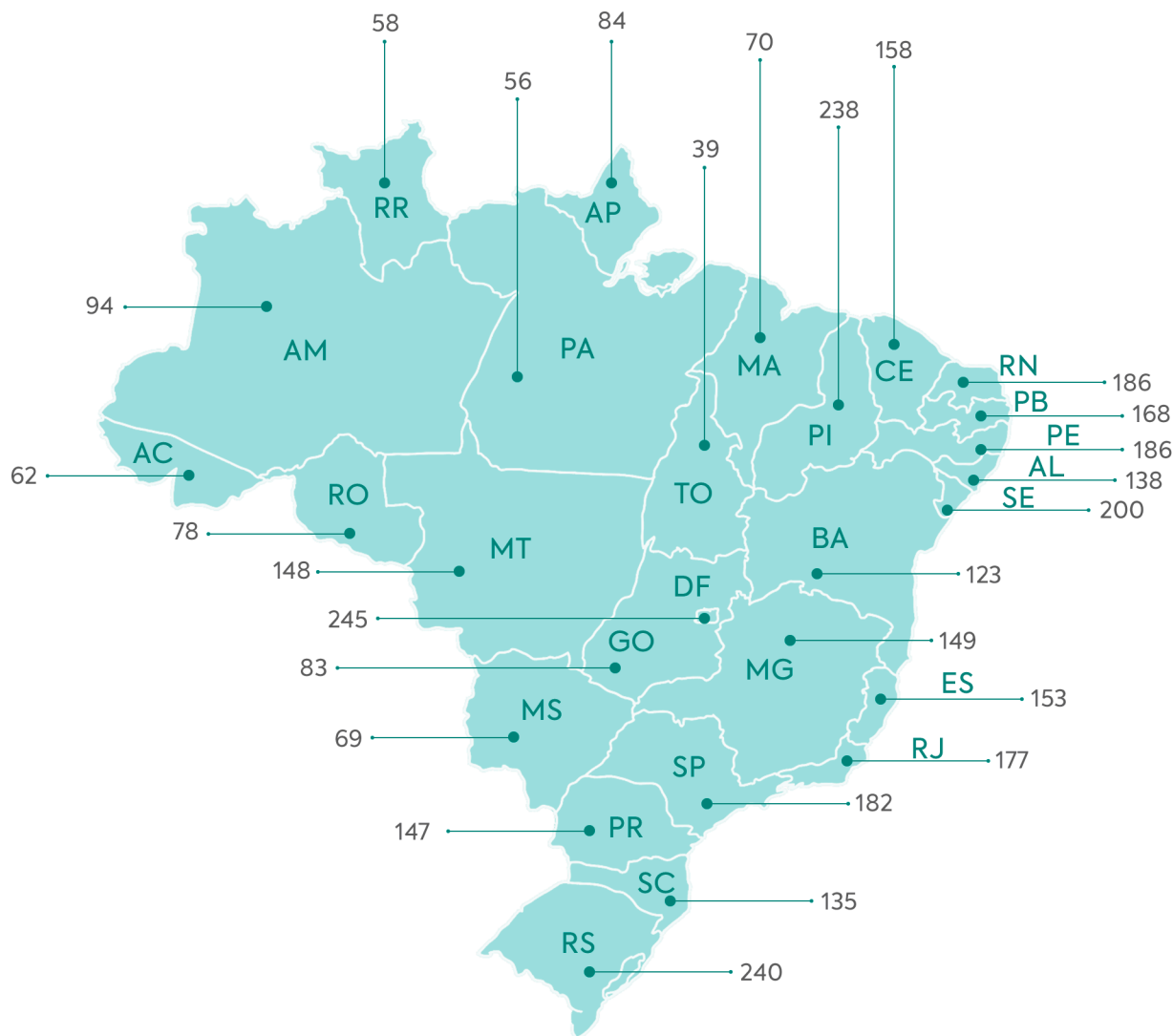
Brasil | 321.831 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	82.022	ES	5.754
RJ	29.586	PA	4.943
MG	29.383	MT	4.619
RS	26.711	MA	4.293
BA	18.365	AL	4.235
PR	17.955	SE	3.379
PE	17.383	MS	3.031
CE	13.701	AM	2.411
SC	9.829	RO	1.622
PI	8.664	TO	763
GO	7.798	AC	460
RN	7.453	AP	338
DF	7.126	RR	213
PB	6.053	S/I	3.741
TOTAL			321.831

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

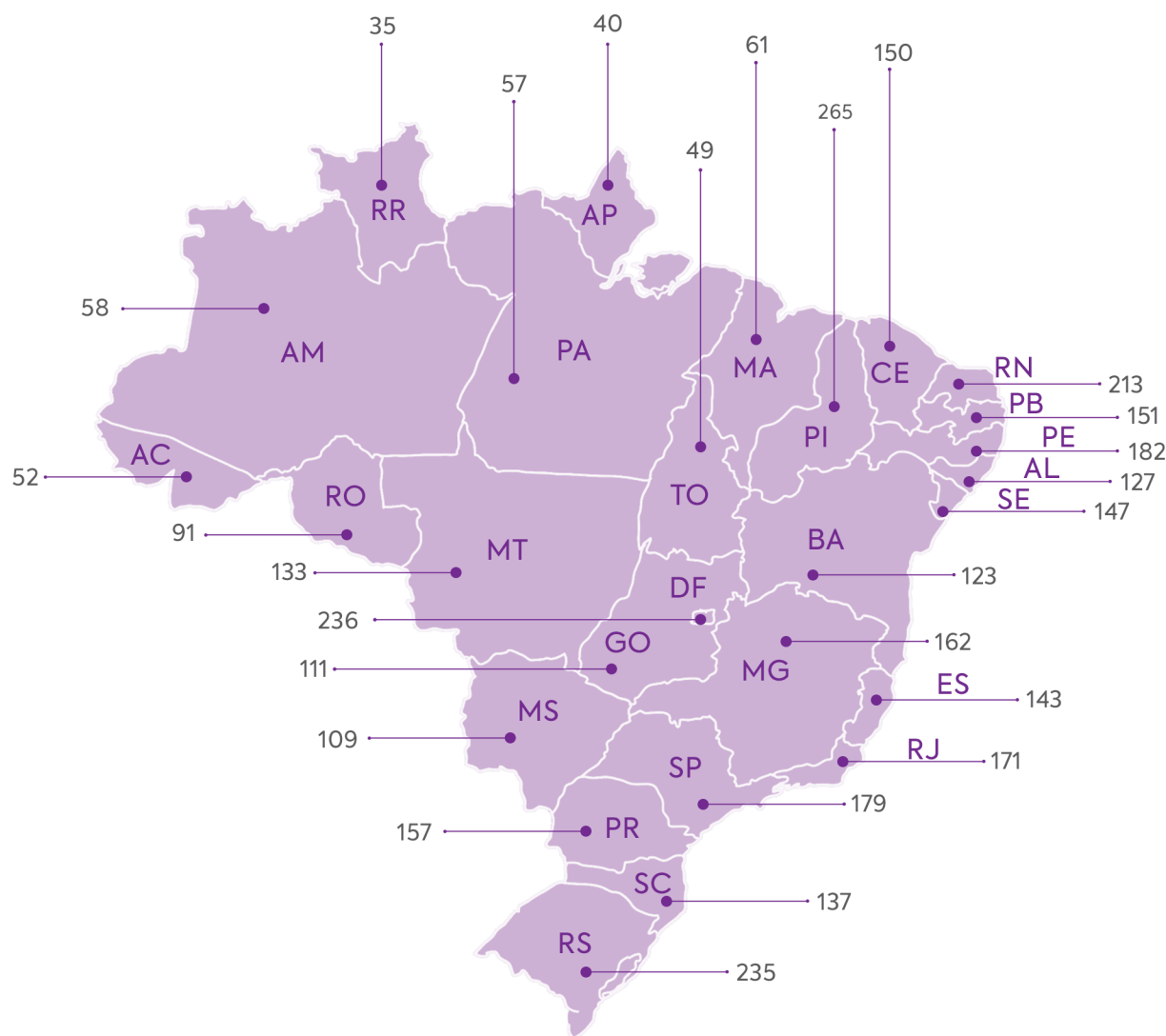
Brasil | 154 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
DF	245	AL	138
RS	240	SC	135
PI	238	BA	123
SE	200	AM	94
RN	186	AP	84
PE	186	GO	83
SP	182	RO	78
RJ	177	MA	70
PB	168	MS	69
CE	158	AC	62
ES	153	RR	58
MG	149	PA	56
MT	148	TO	39
PR	147		

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

Brasil | 132 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	265	MT	133
DF	236	AL	127
RS	235	BA	123
RN	213	GO	111
PE	182	MS	109
SP	179	RO	91
RJ	171	MA	61
PR	157	AM	58
PB	151	PA	57
CE	150	AC	52
SE	147	TO	49
ES	143	AP	40
MG	139	RR	35
SC	137		

No bimestre outubro e novembro de 2020, o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV foi praticamente estável ao período anterior. Os dados mostram, respectivamente, 154 e 151 chamados por 100 mil habitantes, contra 146 e 160 registrados em agosto e setembro

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre novembro de 2019 e novembro 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 outubro ficou com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Pernambuco (81), Minas Gerais (31), e Rio Grande do Sul (51). Na outra ponta, temos os cinco DDDs com menor procura: 46 (PR), 93 (PA), 95 (RR), 94 (PA) e 68 (AC)

Já para novembro, a ordem se mantém praticamente igual, com São Paulo (DDD 11) em primeiro lugar, 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), 95 (RR), 93 (PA), 96 (AP) e 94 (PA).

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

DDD	Estado	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20
11	São Paulo	46.162	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139	36.046	40.234	43.272	43.723	44.598
12	São Paulo	4.189	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552	3.164	3.689	4.435	5.073	5.854
13	São Paulo	5.723	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713	3.568	4.252	4.498	5.295	4.972
14	São Paulo	3.967	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960	2.717	3.278	3.237	3.691	3.429
15	São Paulo	5.096	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094	4.023	3.854	4.384	3.723	5.059
16	São Paulo	6.119	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566	6.649	6.944	7.036	6.260	6.229
17	São Paulo	2.699	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296	3.188	3.347	3.141	2.636	2.874
18	São Paulo	2.991	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186	1.888	1.832	2.098	1.842	1.786
19	São Paulo	7.269	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311	6.986	9.701	9.808	9.874	8.787
21	Rio de Janeiro	28.239	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531	22.779	25.208	23.731	27.508	24.681
22	Rio de Janeiro	7.039	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443	2.647	2.950	3.167	5.968	4.419
24	Rio de Janeiro	1.264	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851	1.191	1.109	1.604	1.481
27	Espírito Santo	4.689	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452	2.869	3.425	4.118	4.632	4.632
28	Espírito Santo	1.516	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522	1.365	1.022	1.193	1.312	1.510
31	Minas Gerais	19.220	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517	11.571	13.535	14.685	15.869	14.079
32	Minas Gerais	2.471	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751	2.740	2.631	2.210	2.877	2.626
33	Minas Gerais	2.413	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307	1.138	1.594	1.580	2.468	2.146
34	Minas Gerais	2.118	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006	947	1.372	1.709	2.587	1.772
35	Minas Gerais	4.729	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758	4.621	4.214	5.133	6.265	6.703
37	Minas Gerais	2.112	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893	868	863	1.246	1.391
38	Minas Gerais	3.169	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984	2.923	2.521	2.496	2.909	2.781
41	Paraná	4.152	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244	5.203	6.021	7.851	7.256	8.227
42	Paraná	1.838	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460	1.248	718	1.062	1.233

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

DDD	Estado	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20
43	Paraná	1.641	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745	2.353	1.485	2.250	2.315	2.610
44	Paraná	1.960	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701	2.206	3.151	4.209	3.137	3.128
45	Paraná	2.800	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250	1.152	1.728	641	1.219	1.518
46	Paraná	390	324	218	153	202	136	94	107	98	122	140	177	124
47	Santa Catarina	6.142	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224	4.072	4.111	4.589	5.135	5.079
48	Santa Catarina	2.284	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118	3.108	2.258	2.121	2.606	3.233
49	Santa Catarina	1.191	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155	1.128	1.330	1.648	1.888	1.334
51	Rio Grande do Sul	17.056	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003	13.286	12.779	13.890	13.973	13.612
53	Rio Grande do Sul	2.038	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899	711	1.169	1.215	1.328	1.399
54	Rio Grande do Sul	8.081	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269	4.557	4.896	7.040	7.055	4.987
55	Rio Grande do Sul	9.294	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700	6.041	7.368	8.898	7.536	7.328
61	Distrito Federal	8.322	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228	6.325	6.787	7.091	7.722	7.401
62	Goiás	7.097	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999	4.706	4.452	4.086	4.870	4.979
63	Tocantins	824	560	934	830	403	716	580	819	1.713	1.296	1.178	1.346	618
64	Goiás	1.559	692	791	758	394	469	499	484	486	469	593	855	843
65	Mato Grosso	2.203	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113	3.482	3.052	2.211	3.488	3.784
66	Mato Grosso	4.823	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209	1.054	1.035	1.289	1.492	1.386
67	Mato Grosso do Sul	2.062	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335	2.567	2.692	2.846	2.620	1.927
68	Acre	502	376	494	519	516	518	626	540	554	526	454	1.052	544
69	Rondônia	1.352	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368	1.107	1.375	1.223	1.446	1.390
71	Bahia	7.289	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647	3.666	4.521	6.803	7.121	6.572
73	Bahia	1.260	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222	1.406	1.126	1.217	1.098
74	Bahia	1.330	883	724	783	475	626	661	704	444	467	632	974	1.217

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

DDD	Estado	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20
75	Bahia	5.760	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283	6.287	5.678	8.107	8.821	8.409
77	Bahia	1.250	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847	825	857	1.228	1.030
79	Sergipe	3.315	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882	2.756	3.310	3.850	4.486	4.590
81	Pernambuco	11.879	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775	11.655	11.072	13.454	14.890	14.121
82	Alagoas	8.719	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769	4.582	4.937	4.404	4.267	4.597
83	Paraliba	8.010	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462	6.925	6.908	6.524	7.597	6.744
84	Rio Grande do Norte	5.804	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055	6.077	7.151	7.101	6.874	6.529
85	Ceará	9.167	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552	5.100	6.829	6.486	8.420	9.927
86	Piauí	8.097	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067	8.020	7.014	7.397	7.971	6.481
87	Pernambuco	3.678	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797	3.657	2.214	2.254	3.496	3.636
88	Ceará	3.904	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534	3.391	2.790	3.525	4.062	4.457
89	Piauí	1.989	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038	1.174	1.346	1.255	1.316
91	Pará	2.990	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537	4.295	4.598	3.826	3.722	4.016
92	Amazonas	1.336	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892	981	1.270	4.107	3.251
93	Pará	1.348	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402	259	239	362	316
94	Pará	645	528	564	391	361	272	336	393	329	421	424	565	519
95	Roraima	297	219	188	187	696	806	571	324	381	203	254	484	350
96	Amapá	825	556	666	799	486	523	548	616	419	521	396	641	712
97	Amazonas	215	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184	1.422	1.333	1.573	648
98	Maranhão	3.361	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772	2.165	1.854	2.943	3.277	3.550
99	Maranhão	1.732	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655	2.439	2.697	2.122	2.244	1.428
	Sem identificação	15	12	19	30	20	29	154	15	9	17	5	9	8
	Sem identificação	9.978	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289	10.110	11.993	12.122	12.635	11.772

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

DDD	Estado	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
11	São Paulo	40.309	44.345	44.969	39.241	39.918	38.300	36.139	36.046	40.234	43.272	43.723	44.598	44.378
12	São Paulo	4.027	5.079	4.489	4.494	4.249	4.354	3.552	3.164	3.689	4.435	5.073	5.854	4.753
13	São Paulo	5.022	5.498	5.499	4.738	5.198	4.364	3.713	3.568	4.252	4.498	5.295	4.972	3.847
14	São Paulo	3.632	3.258	3.510	2.795	2.645	3.060	2.960	2.717	3.278	3.237	3.691	3.429	3.101
15	São Paulo	4.323	6.434	7.002	4.251	5.399	4.996	4.094	4.023	3.854	4.384	3.723	5.059	5.248
16	São Paulo	5.865	6.036	6.503	6.686	6.073	4.483	4.566	6.649	6.944	7.036	6.260	6.229	7.698
17	São Paulo	2.339	3.123	3.534	2.641	2.300	2.718	3.296	3.188	3.347	3.141	2.636	2.874	2.482
18	São Paulo	2.925	3.053	3.621	2.748	3.229	3.006	2.186	1.888	1.832	2.098	1.842	1.786	1.919
19	São Paulo	7.238	8.502	9.418	7.673	8.473	8.846	7.311	6.986	9.701	9.808	9.874	8.787	8.596
21	Rio de Janeiro	25.260	25.674	30.472	28.056	28.105	27.352	26.531	22.779	25.208	23.731	27.508	24.681	22.594
22	Rio de Janeiro	6.832	5.770	6.989	5.079	3.603	2.398	2.443	2.647	2.950	3.167	5.968	4.419	4.851
24	Rio de Janeiro	921	1.408	1.414	932	1.201	1.060	857	851	1.191	1.109	1.604	1.481	2.141
27	Espírito Santo	4.547	5.561	5.551	4.399	4.550	3.399	3.452	2.869	3.425	4.118	4.632	4.632	4.316
28	Espírito Santo	1.184	1.746	2.197	1.814	1.618	1.707	1.522	1.365	1.022	1.193	1.312	1.510	1.438
31	Minas Gerais	18.871	20.487	19.032	17.647	14.114	15.862	14.517	11.571	13.535	14.685	15.869	14.079	13.479
32	Minas Gerais	2.592	2.516	2.886	2.145	2.044	2.014	2.751	2.740	2.631	2.210	2.877	2.626	2.677
33	Minas Gerais	2.200	2.890	2.011	2.245	2.329	1.992	2.307	1.138	1.594	1.580	2.468	2.146	2.066
34	Minas Gerais	1.875	1.801	1.905	1.691	1.429	1.509	1.006	947	1.372	1.709	2.587	1.772	1.744
35	Minas Gerais	3.538	4.559	5.091	5.776	5.454	5.515	4.758	4.621	4.214	5.133	6.265	6.703	5.925
37	Minas Gerais	1.452	1.955	1.578	1.282	1.552	1.233	983	893	868	863	1.246	1.391	1.321
38	Minas Gerais	2.912	2.967	2.722	2.779	2.941	2.015	1.984	2.923	2.521	2.496	2.909	2.781	2.171
41	Paraná	4.172	4.984	4.951	4.277	3.733	3.831	5.244	5.203	6.021	7.851	7.256	8.227	8.756
42	Paraná	1.581	1.741	837	512	744	700	845	1.460	1.248	718	1.062	1.233	1.250

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

DDD	Estado	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
43	Paraná	1.553	1.803	1.949	1.915	1.656	1.569	1.745	2.353	1.485	2.250	2.315	2.610	2.959
44	Paraná	1.932	3.369	2.154	2.761	3.450	3.283	2.701	2.206	3.151	4.209	3.137	3.128	3.049
45	Paraná	2.415	2.766	1.802	1.862	3.078	2.237	1.250	1.152	1.728	641	1.219	1.518	1.833
46	Paraná	324	218	153	202	136	94	107	98	122	140	177	124	108
47	Santa Catarina	7.292	6.800	5.617	7.272	8.016	6.569	4.224	4.072	4.111	4.589	5.135	5.079	4.809
48	Santa Catarina	1.817	1.907	2.307	1.672	2.589	3.762	3.118	3.108	2.258	2.121	2.606	3.233	3.601
49	Santa Catarina	1.560	1.710	1.925	826	1.001	1.491	1.155	1.128	1.330	1.648	1.888	1.334	1.419
51	Rio Grande do Sul	18.419	20.046	19.396	16.724	14.438	12.862	14.003	13.286	12.779	13.890	13.973	13.612	11.765
53	Rio Grande do Sul	2.357	2.707	3.341	2.441	2.041	1.285	899	711	1.169	1.215	1.328	1.399	1.674
54	Rio Grande do Sul	8.762	11.451	10.416	7.832	5.813	5.279	6.269	4.557	4.896	7.040	7.055	4.987	5.908
55	Rio Grande do Sul	9.702	12.101	7.705	6.163	6.737	5.849	4.700	6.041	7.368	8.898	7.536	7.328	7.364
61	Distrito Federal	7.406	7.578	9.655	7.126	7.976	6.965	6.228	6.325	6.787	7.091	7.722	7.401	7.126
62	Goiás	6.329	8.770	6.971	6.937	7.580	5.655	4.999	4.706	4.452	4.086	4.870	4.979	6.797
63	Tocantins	560	934	830	403	716	580	819	1.713	1.296	1.178	1.346	618	763
64	Goiás	692	791	758	394	469	499	484	486	469	593	855	843	1.001
65	Mato Grosso	2.248	2.255	2.435	3.026	2.616	2.744	3.113	3.482	3.052	2.211	3.488	3.784	3.518
66	Mato Grosso	2.243	4.289	2.860	2.780	2.707	1.329	1.209	1.054	1.035	1.289	1.492	1.386	1.101
67	Mato Grosso do Sul	2.590	2.894	4.208	4.171	2.827	2.634	3.335	2.567	2.692	2.846	2.620	1.927	3.031
68	Acre	376	494	519	516	518	626	540	554	526	454	1.052	544	460
69	Rondônia	1.342	1.226	1.506	1.601	1.591	1.514	1.368	1.107	1.375	1.223	1.446	1.390	1.622
71	Bahia	6.788	7.635	5.237	6.556	5.623	5.490	4.647	3.666	4.521	6.803	7.121	6.572	8.214
73	Bahia	756	919	976	890	1.077	1.092	1.762	1.222	1.406	1.126	1.217	1.098	1.050
74	Bahia	883	724	783	475	626	661	704	444	467	632	974	1.217	629

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

DDD	Estado	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
75	Bahia	6.508	6.225	4.827	5.793	6.509	6.267	5.283	6.287	5.678	8.107	8.821	8.409	7.566
77	Bahia	1.142	802	810	856	1.161	1.084	707	847	825	857	1.228	1.030	906
79	Sergipe	3.390	4.595	3.983	3.809	3.224	3.305	2.882	2.756	3.310	3.850	4.486	4.590	3.379
81	Pernambuco	10.449	13.917	15.177	14.920	13.794	11.985	13.775	11.655	11.072	13.454	14.890	14.121	12.859
82	Alagoas	6.071	5.712	5.736	4.834	4.197	5.547	5.769	4.582	4.937	4.404	4.267	4.597	4.235
83	Parailba	7.761	10.940	11.401	9.476	8.424	8.716	8.462	6.925	6.908	6.524	7.597	6.744	6.053
84	Rio Grande do Norte	6.160	6.187	6.028	6.758	6.418	5.180	5.055	6.077	7.151	7.101	6.874	6.529	7.453
85	Ceará	8.461	9.558	9.972	10.687	8.171	6.740	6.552	5.100	6.829	6.486	8.420	9.927	9.062
86	Piauí	7.537	9.853	11.423	10.328	9.614	8.284	8.067	8.020	7.014	7.397	7.971	6.481	7.859
87	Pernambuco	3.619	3.835	4.976	6.430	4.890	3.879	2.797	3.657	2.214	2.254	3.496	3.636	4.524
88	Ceará	4.026	4.713	4.768	4.722	4.686	4.204	3.534	3.391	2.790	3.525	4.062	4.457	4.639
89	Piauí	1.232	1.515	1.020	738	715	679	830	1.038	1.174	1.346	1.255	1.316	805
91	Pará	3.420	3.647	3.144	2.915	2.695	5.289	5.537	4.295	4.598	3.826	3.722	4.016	4.261
92	Amazonas	1.313	1.366	1.366	1.513	2.496	1.422	1.185	892	981	1.270	4.107	3.251	1.967
93	Pará	1.246	1.814	3.001	3.768	2.643	178	262	402	259	239	362	316	245
94	Pará	528	564	391	361	272	336	393	329	421	424	565	519	437
95	Roraima	219	188	187	696	806	571	324	381	203	254	484	350	213
96	Amapá	556	666	799	486	523	548	616	419	521	396	641	712	338
97	Amazonas	163	1.061	2.216	2.232	2.335	1.631	1.073	1.184	1.422	1.333	1.573	648	444
98	Maranhão	2.989	2.916	2.255	3.517	2.239	3.026	2.772	2.165	1.854	2.943	3.277	3.550	2.817
99	Maranhão	1.580	1.191	1.304	1.063	1.054	1.559	1.655	2.439	2.697	2.122	2.244	1.428	1.476
	Sem identificação	12	19	30	20	29	154	15	9	17	5	9	8	11
	Sem identificação	14.787	12.200	14.452	12.272	11.847	9.542	8.289	10.110	11.993	12.122	12.635	11.772	3.730

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolío

Design: Eduardo Gardini

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

