

Relatório de Atividades Nacionais do CVV

**1º Trimestre de 2021
(Janeiro/Fevereiro/Março)**



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	19
Expediente	30

Lista de elementos gráficos

Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - abr/19 a mar/21	11
Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - abr/20 a mar/21	12
Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - abr/20 a mar/21	13
Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - abr/20 a mar/21	14
Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - abr/20 a mar/21	15
Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - jan/21	16
Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - fev/21	16
Gráfico 6c. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - fev/21	16
Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - jan/21	17
Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - fev/21	17
Gráfico 7c. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - mar/21	18
Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - jan/20 a mar/21	19
Mapa 1a. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos - jan/21	20
Mapa 1b. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos - fev/21	21
Mapa 1c. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos - mar/21	22
Mapa 2a. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes - jan/21	23
Mapa 2b. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes - fev/21	24
Mapa 2c. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes - mar/21	25
Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) - 1º Trimestre 2021	27

Carta do Conselho Diretor

Muita coisa pode mudar em 12 meses. São 365 dias de possibilidades infinitas para fazer algo novo. Fazer o bem. Ajudar quem precisa. Escutar mais, e de forma bem ativa. Ao completarmos um ano em distanciamento social, completamos também um ano em que o atendimento remoto passou a ser a realidade predominante no CVV. Com o avanço da pandemia, a solução passou a ser implementada ainda no final de março do ano passado. Hoje, sete em cada dez voluntários podem fazer o plantão remoto, com segurança, número mantido ao longo deste primeiro trimestre de 2021, período contemplado nesse relatório.

Para se ter uma ideia da grandeza desses números, em fevereiro do ano passado apenas 8% dos voluntários faziam atendimento remoto; no mês seguinte, subiu para 16% e, em abril de 2020, alcançou 63%. Em março de 2021 chegamos a 72%, maior registro durante todo o período. Esta realidade que mundialmente vivemos mostrou-nos também que, com organização, agilidade e resiliência, o CVV supera as adversidades para garantir que quem nos procure esteja em primeiro lugar.

Progressivamente, percebemos que mais voluntários retornam aos atendimentos. Voltamos neste trimestre ao patamar de cerca de 3 mil voluntários em atendimento no 188. Caminhamos na renovação diária do propósito de oferecer o nosso melhor à sociedade. Sem nenhum exagero, podemos dizer que um “Alô, Como Vai Você?” pode fazer toda diferença.

Março é um mês muito especial para nós, do CVV. Completamos 59 anos de atividades em 2021. Em todos esses anos, buscamos, sempre e acima de tudo, oferecer apoio emocional às pessoas que precisam conversar e desabafar suas dores, suas aflições, suas decepções, seus questionamentos e suas inquietações por meio de um serviço oferecido gratuitamente.

Muitas vezes, a pessoa que procura o CVV busca uma conversa compreensiva, fraterna, anônima e sigilosa. Em boa parte das vezes, não há, ao menos explicitamente, ideiação suicida, mas sim um sofrimento emocional, decorrente de experiências comuns à vida de todos, que escolhem compartilhar com alguém de fora do seu círculo de convivência, seja por questões de preservação da intimidade e da identidade, proteção de críticas e julgamentos ou quaisquer outras motivações.

A essas pessoas, reafirmamos nosso compromisso. A escuta empática é nossa proposta. O respeito, a nossa filosofia.

Que 2021 seja tudo aquilo que você deseja para uma vida mais plena.

Muito obrigado.

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 Continua' 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.

2013

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

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.

Março de 2017

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

Julho de 2018

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

Setembro de 2018

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

Fevereiro de 2019

Ações de apoio emocional em Brumadinho (MG).

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.

Mai de 2020

Lançamento do relatório mensal das atividades nacionais do CVV.

Resultados do atendimento telefônico

A presente seção tem caráter quantitativo e apresenta dados relativos aos atendimentos realizados via 188 durante o primeiro trimestre de 2021.

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

(a) Volume de ligações

O primeiro trimestre deste ano contou com uma média de 283.692 ligações, sendo 228.716 em janeiro, 269.850 em fevereiro e 292.510 em março. Com exceção dos meses de dezembro / 2019, janeiro /2020 e dezembro /2020, que tiveram picos de ligações – com mais de 300 mil chamadas / mês, podemos perceber que o trimestre se manteve em relativa média com os últimos 24 meses. Ao compararmos o mesmo período do ano anterior, conseguimos perceber estabilidade no volume, com um ligeiro aumento de 0,07%.

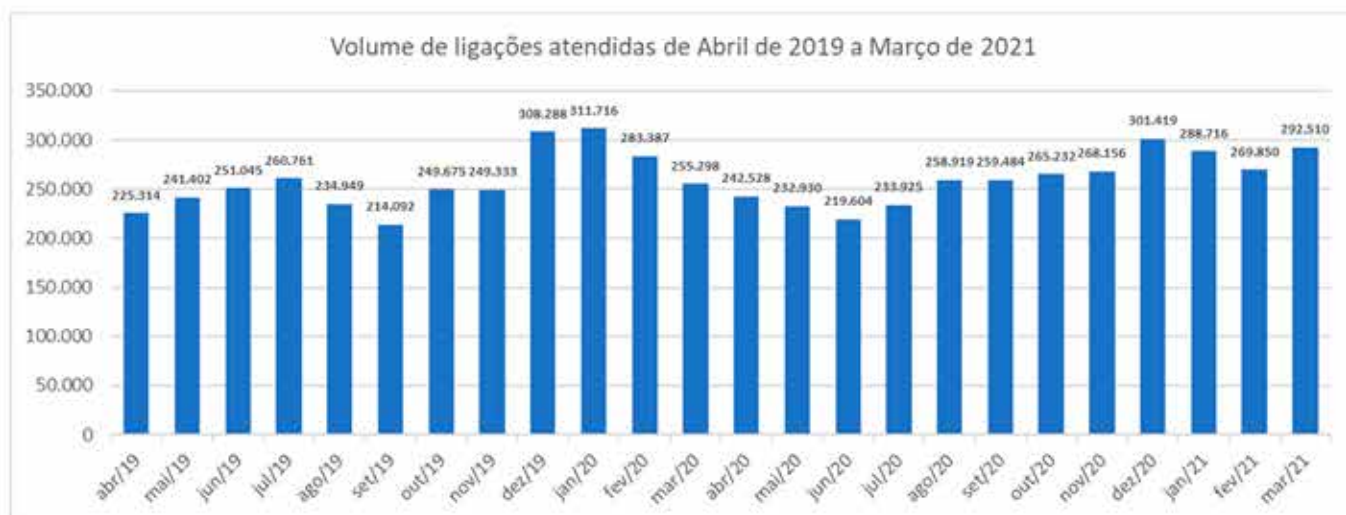


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses – abr/19 a mar/21

No período, destacamos o total de ligação não atendidas em fevereiro, com um total de 44.989 – menor valor dos últimos 12 meses. Ao compararmos as médias dos períodos (último ano e trimestre), a queda no volume é ainda maior. No comparativo dos últimos 12 meses, a média foi de 63.739 ligações perdidas. No trimestre, essa média é de 50.580 – uma queda de cerca de 51%.

Isso aconteceu graças à retomada no total de voluntários disponíveis para atendimento via 188, conforme poderá ser observado à frente.

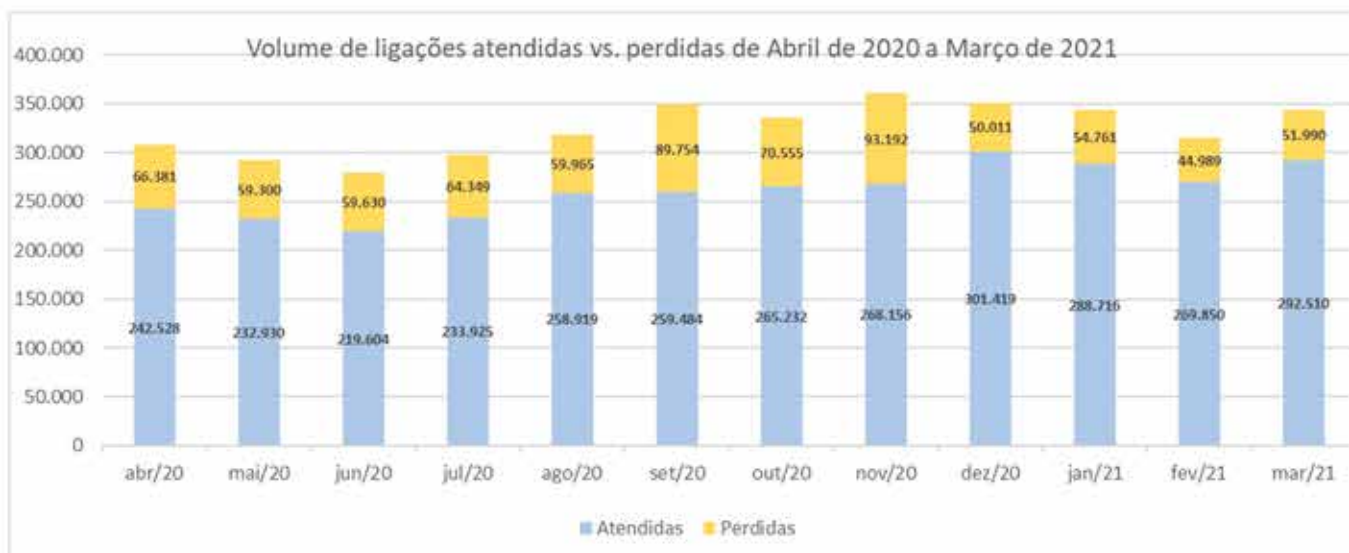


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - abr/20 a mar/21

(b) Disponibilidade dos voluntários

Nos últimos meses percebemos a retomada gradual no número de voluntários – dados, inclusive, pré-pandemia. Contudo, no primeiro trimestre de 2021 esse total superou todos os meses do ano passado, com uma média de 3.016 voluntários por mês. Entre abril e dezembro de 2020, nenhum mês contou com tantos voluntários como nesses primeiros meses de 2021. Esta comparação fica mais expressiva quando observamos, por exemplo, os meses de julho de 2020 (o período com menor número de voluntários em atendimento nos últimos 12 meses) e fevereiro deste ano. O total foi de 2.576 e 3.039, respectivamente. Uma diferença de 18%. Isso mostra com clareza que, quanto mais voluntários disponíveis, maior o número de apoios oferecidos e, logicamente, menor o volume de ligações perdidas.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:

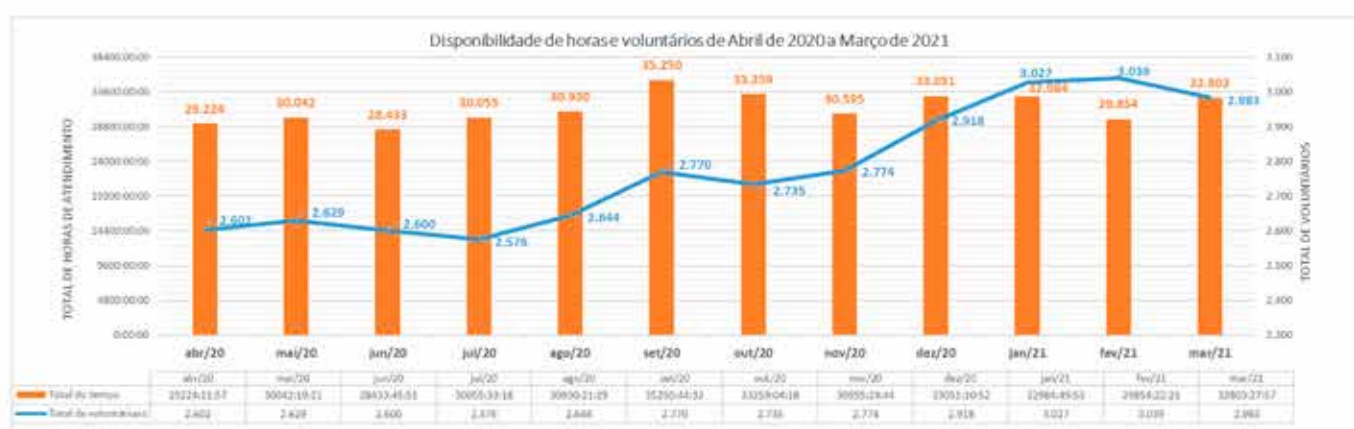


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - abr/20 a mar/21

(c) Local de atendimento pelos voluntários

2020 mostrou, definitivamente, a necessidade de ser resiliente. Para garantir a segurança de nossos voluntários, tivemos uma alteração substancial na modalidade de atendimento do CVV. Um ano atrás, nossos atendimentos eram feitos, preferencialmente, em postos físicos. Com a pandemia e as medidas de distanciamento social, tivemos que alterar nossas rotinas em um curtíssimo período de tempo. No primeiro trimestre de 2021 esta realidade se manteve, com uma média de 82.629 atendimentos em postos físicos e 201.099 atendimentos remotos. Ou seja, hoje, sete em cada dez voluntários do CVV fazem atendimento telefônico do 188 de forma remota.

Detalhes no gráfico abaixo:

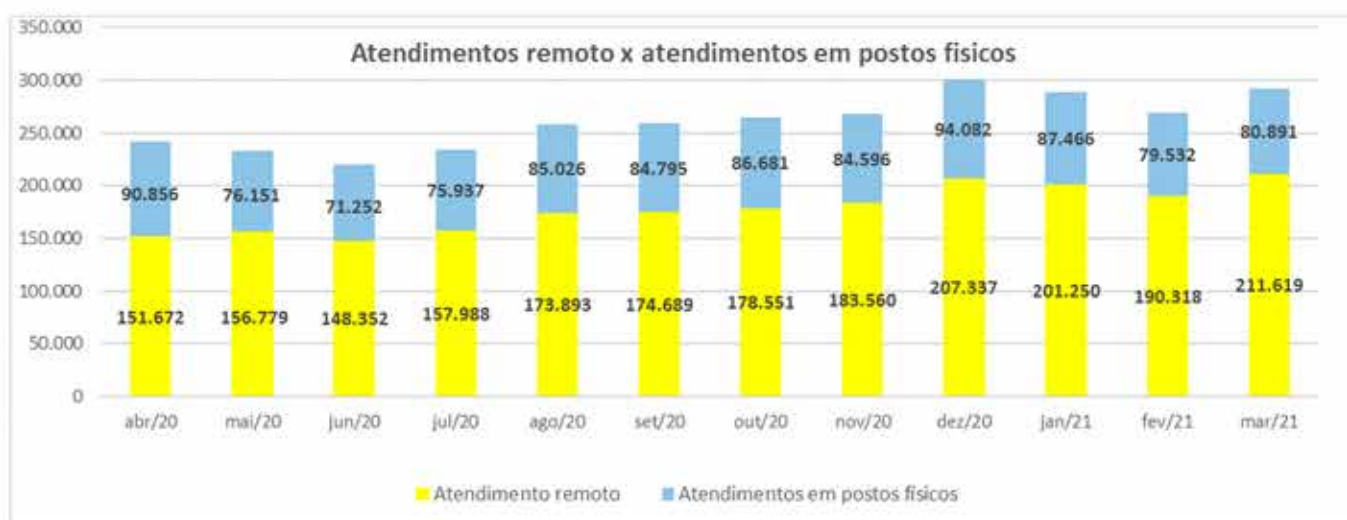


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - abr/20 a mar/21

(d) Tempo das ligações

A categoria “tempo”, em nossa análise, está distribuída em sete gráficos: Tempo médio de atendimento (gráfico 5), Tempo de atendimento por faixas em janeiro, fevereiro e março (gráficos 6A, 6B e 6C) e Tempo médio de espera em janeiro, fevereiro e março (gráficos 7A, 7B e 7C).

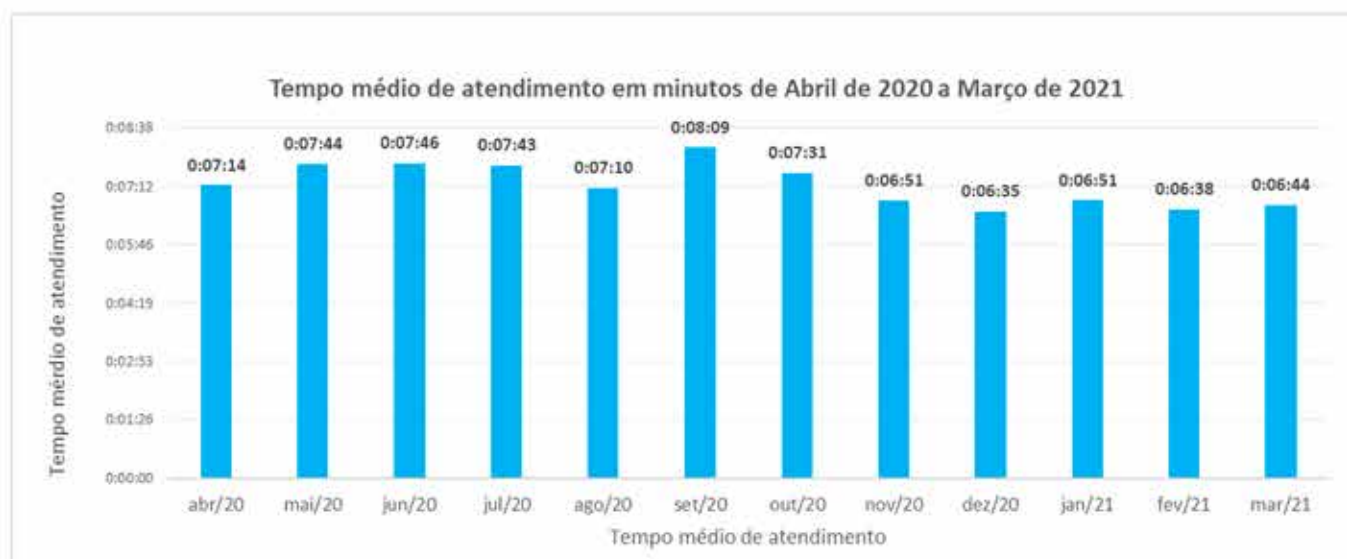


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - abr/20 a mar/21

Temos percebido uma ligeira queda no tempo médio dos atendimentos nos últimos dois trimestres. Contudo, vale destacar que esse número deve ser observado com cautela e de forma não isolada. Lidamos com pessoas que querem e precisam conversar. Por isso, não temos como saber, a partir do tempo de duração de uma chamada, se ela foi mais ou menos eficaz, se a pessoa se sentiu mais ou menos acolhida. O mais importante, acreditamos, é a oferta da disponibilidade. Uma questão qualitativa, e não quantitativa.

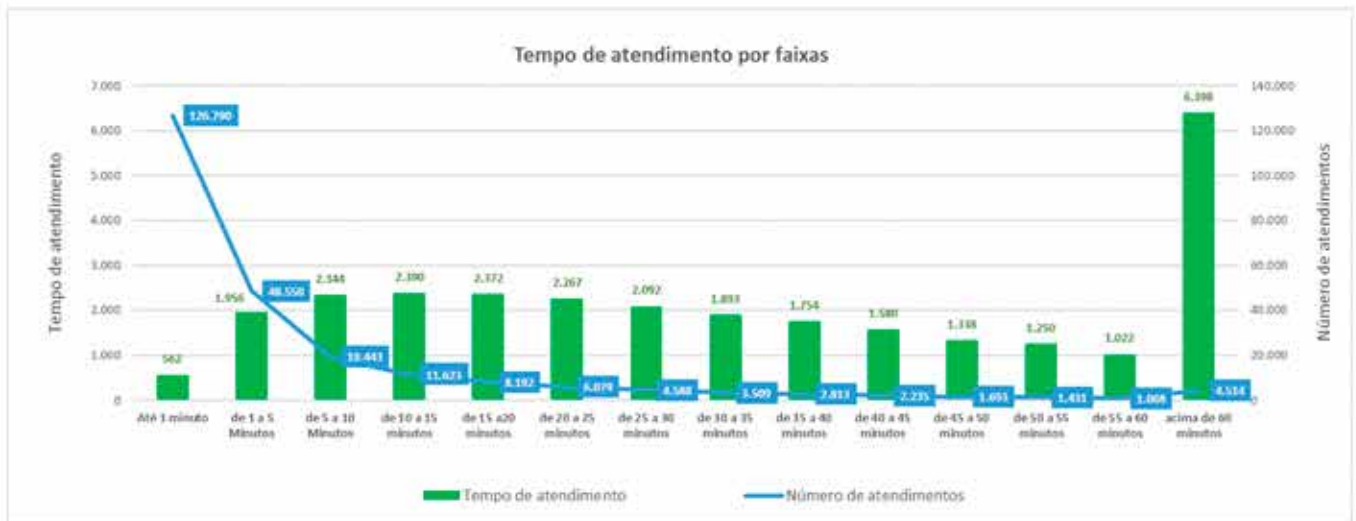


Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - jan/21

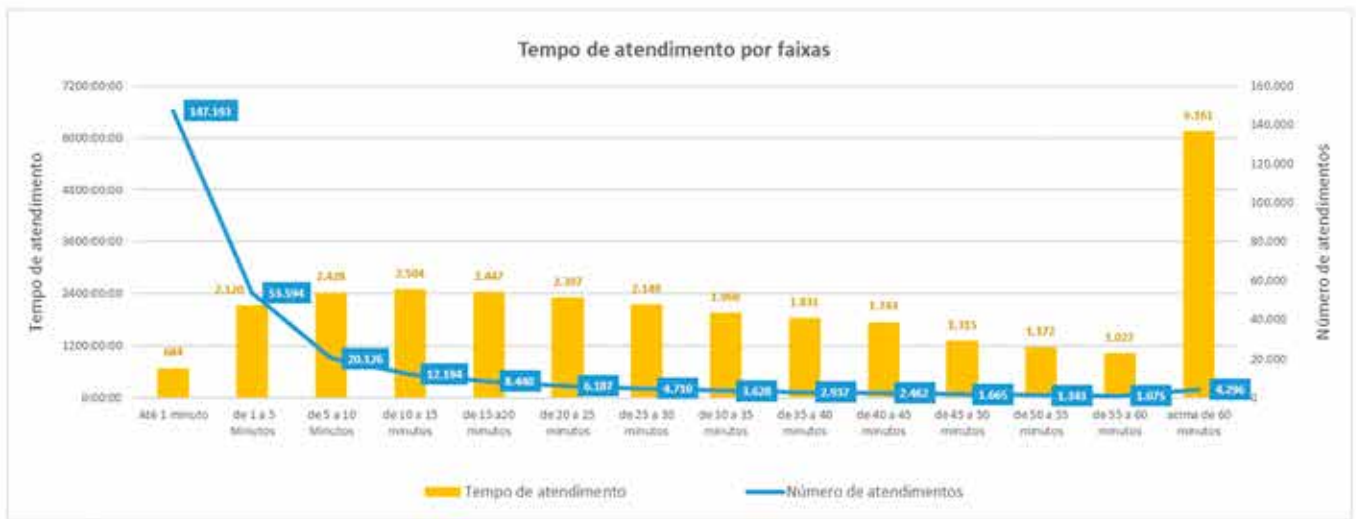


Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - fev/21

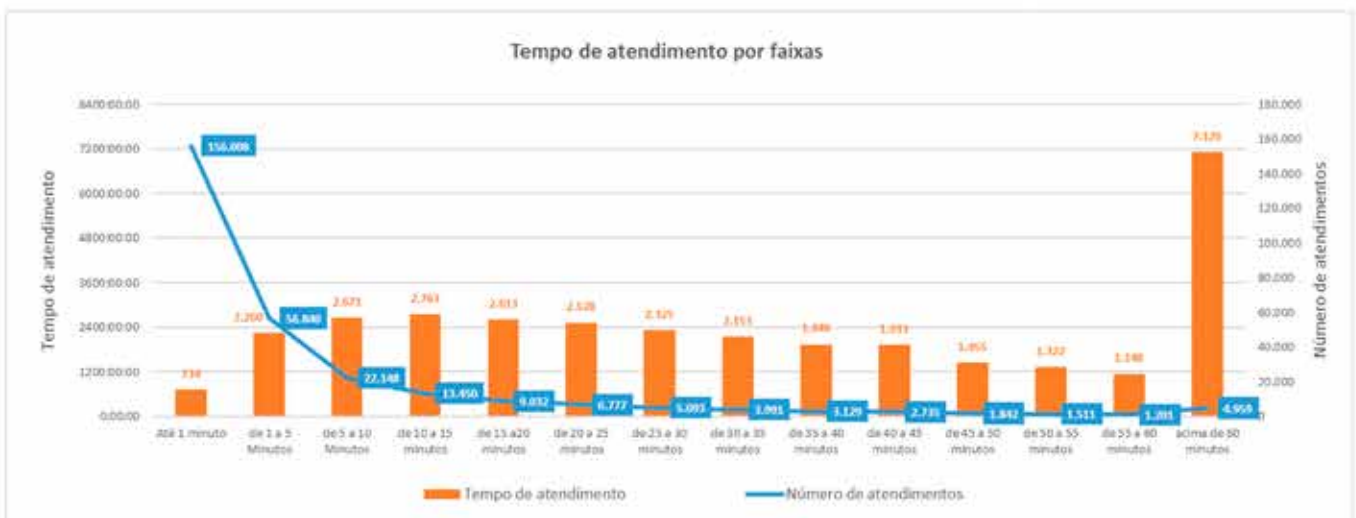


Gráfico 6c. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - mar/21

Os gráficos 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:

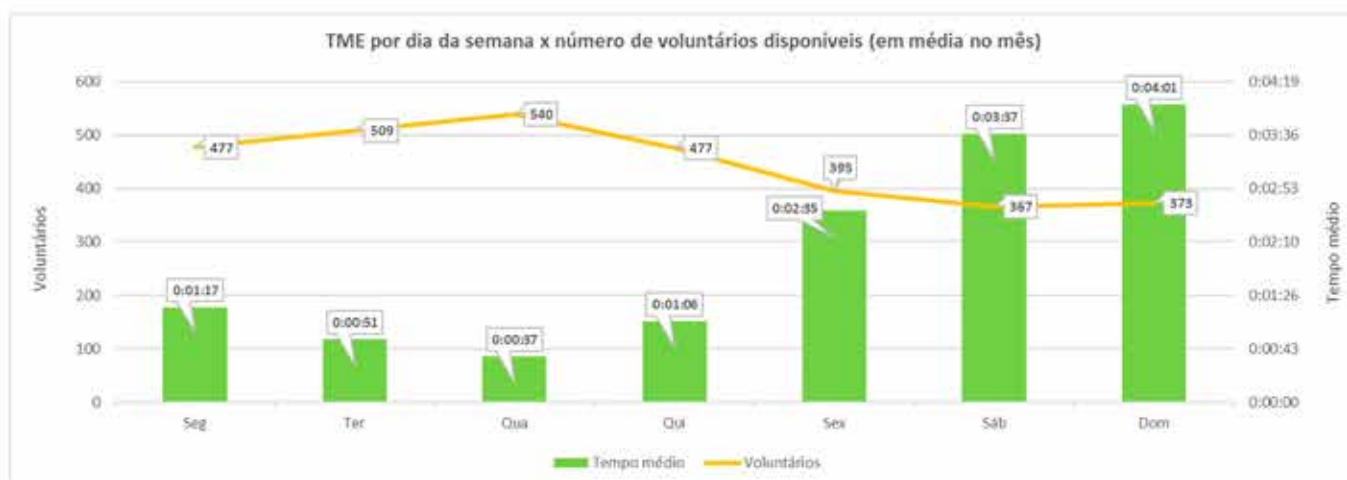


Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jan/21

Janeiro marcou o mês com o menor tempo de espera dos 12 meses – 37 segundos às quartas-feiras. Conforme o gráfico acima, temos a representação clara de que, quanto mais voluntários disponíveis, menor o tempo de espera – e isso em um mês que tivemos quase 300 mil ligações. Ao mesmo tempo, percebemos que, com número de voluntários reduzido, o tempo de espera aumenta bastante, chegando a 4 minutos e 1 segundo aos domingos. Aos finais de semana, como é usual em qualquer trabalho, temos menos voluntários disponíveis e, por isso, o tempo de espera médio aumenta consideravelmente.

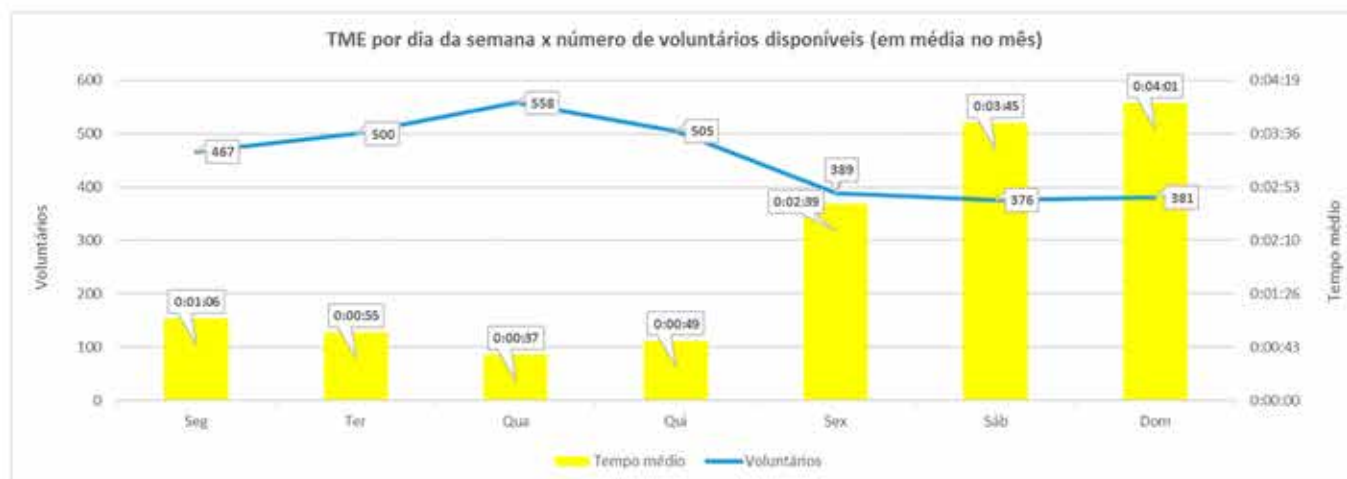


Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – fev/21

Fevereiro, assim como em janeiro, teve os tempos médios de espera – tanto mínimo quanto máximo – iguais. O que muda entre os dois períodos é o total de voluntários disponíveis nos períodos.

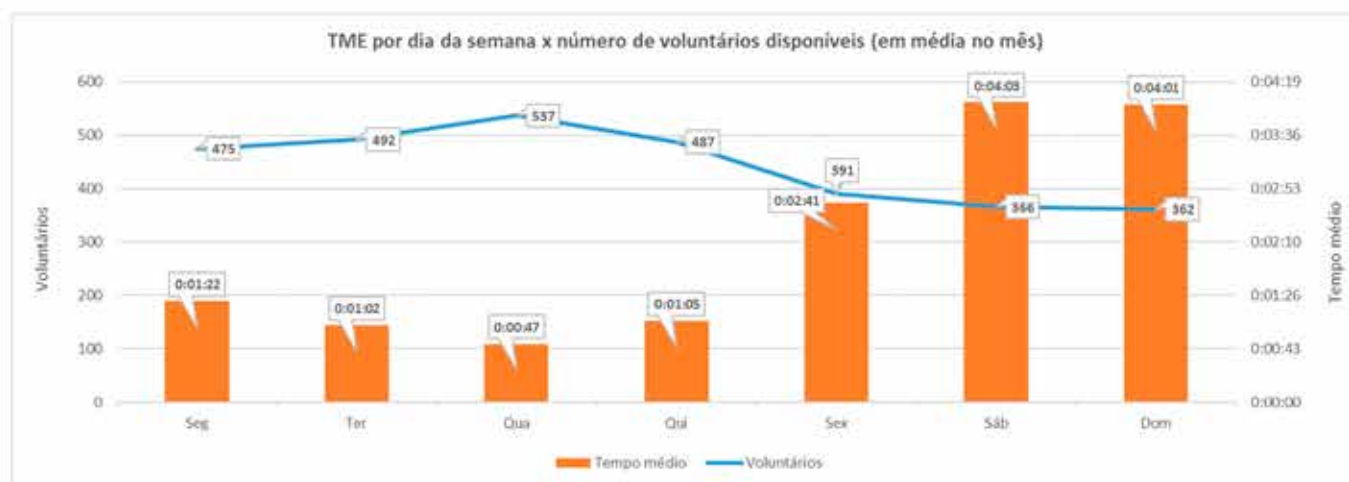


Gráfico 7c. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – mar/21

Já em março, tivemos pequenas alterações nos números. O dia com menor tempo médio de espera continua sendo quarta-feira, com 47 segundos. Contudo, o dia com maior tempo médio passou para sábado, com uma espera de 4 minutos e 3 segundos.

(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, 1B e 1C); origem da ligação por unidade da federação sobre 100 mil habitantes (mapas 2A, 2B e 2C) e origem das ligações (planilha 1).

O gráfico 8, abaixo, referente ao período de janeiro de 2019 a março de 2021, reforça o fato de que quem quer ligar para o 188 busca uma certa privacidade. Ligações originadas em telefones celulares podem ser feitas de qualquer lugar, a qualquer momento e, principalmente, longe de outras pessoas. Os meses de janeiro, fevereiro e março mostram isso. Janeiro tivemos 74,07% das ligações feitas por dispositivos móveis. Fevereiro segue com 76,26% e março com 75,09%. Nunca tivemos números tão expressivos no uso de telefone celular, o que mostra que o fato das pessoas estarem em casa, a questão da privacidade fica ainda mais latente.

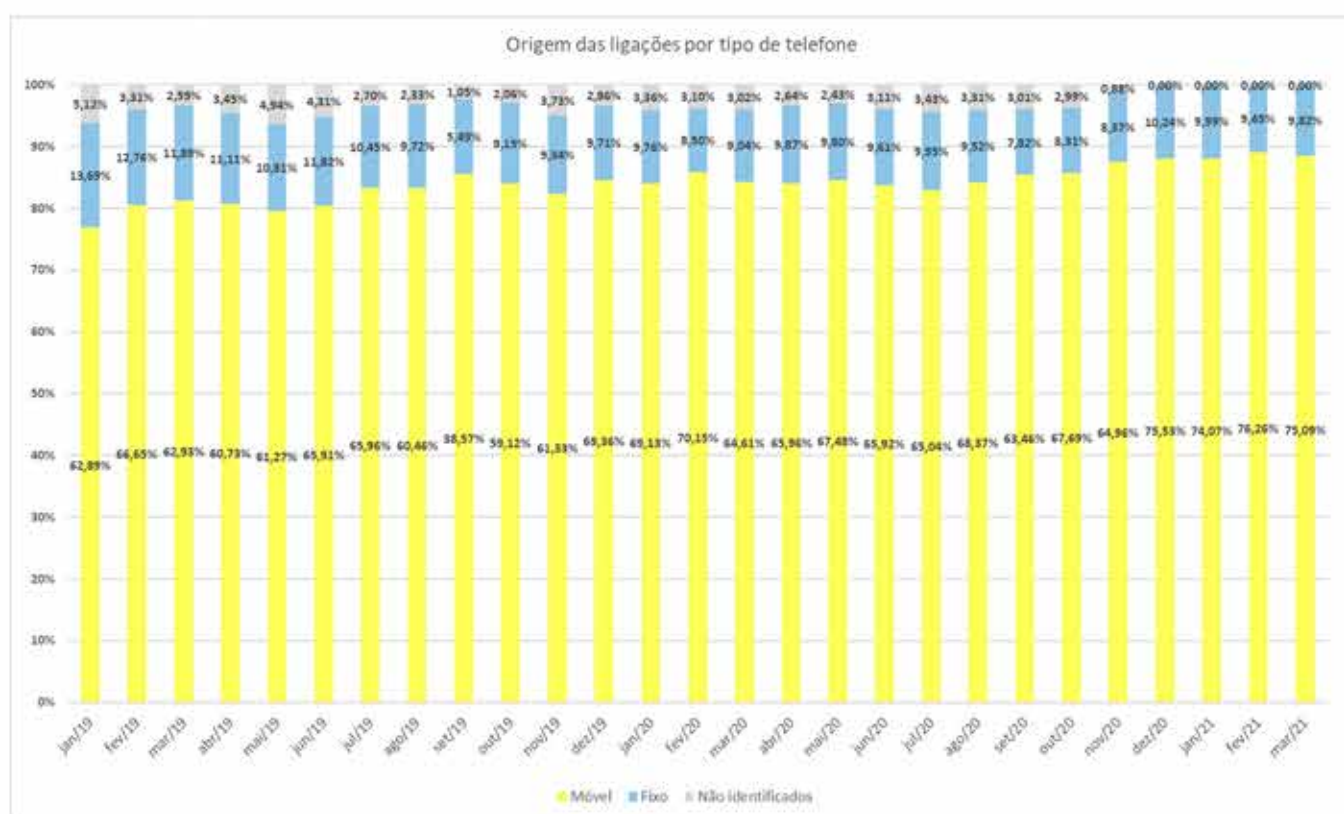
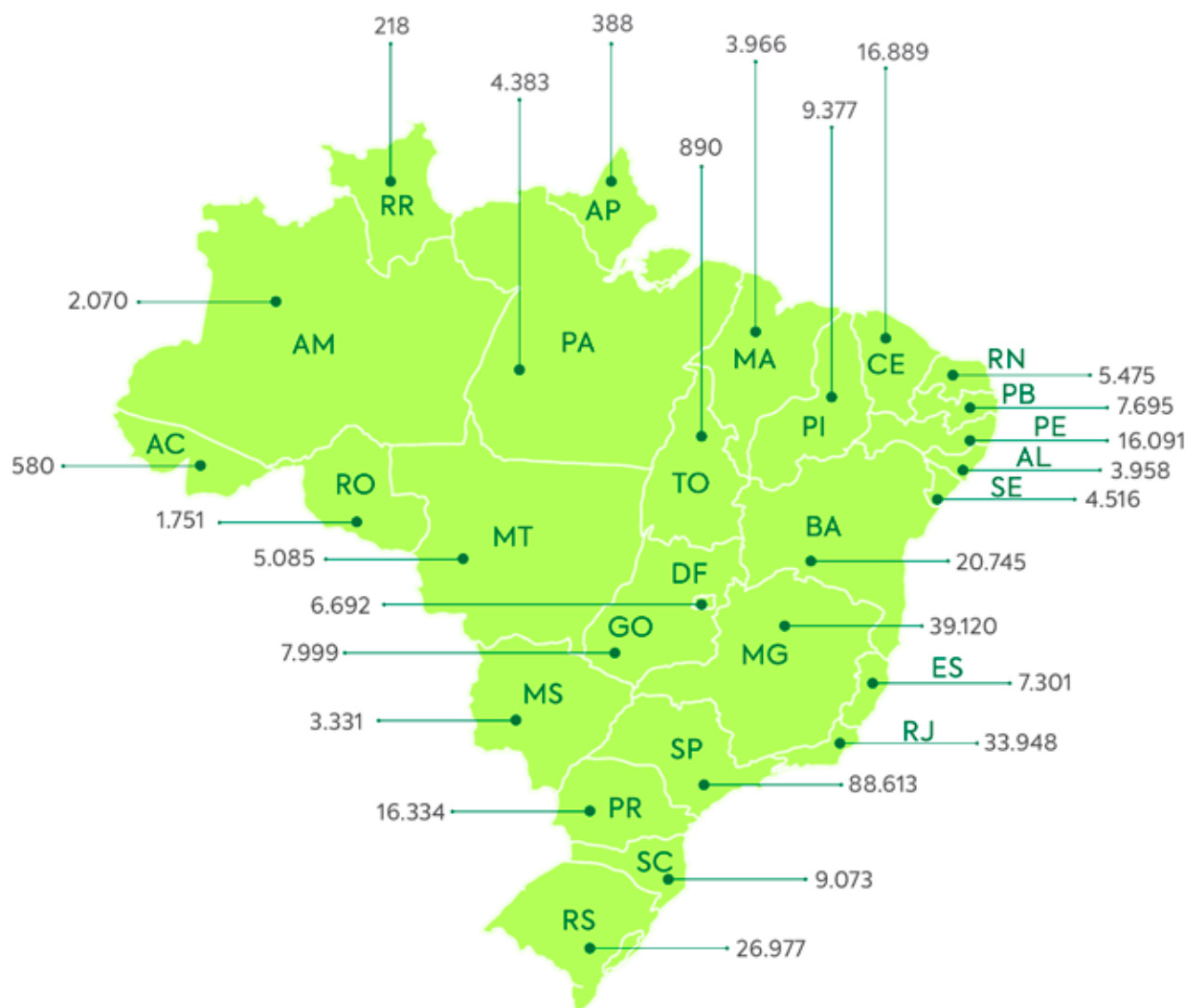


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - jan/19 a mar/21

Mapa 1a. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – jan/21

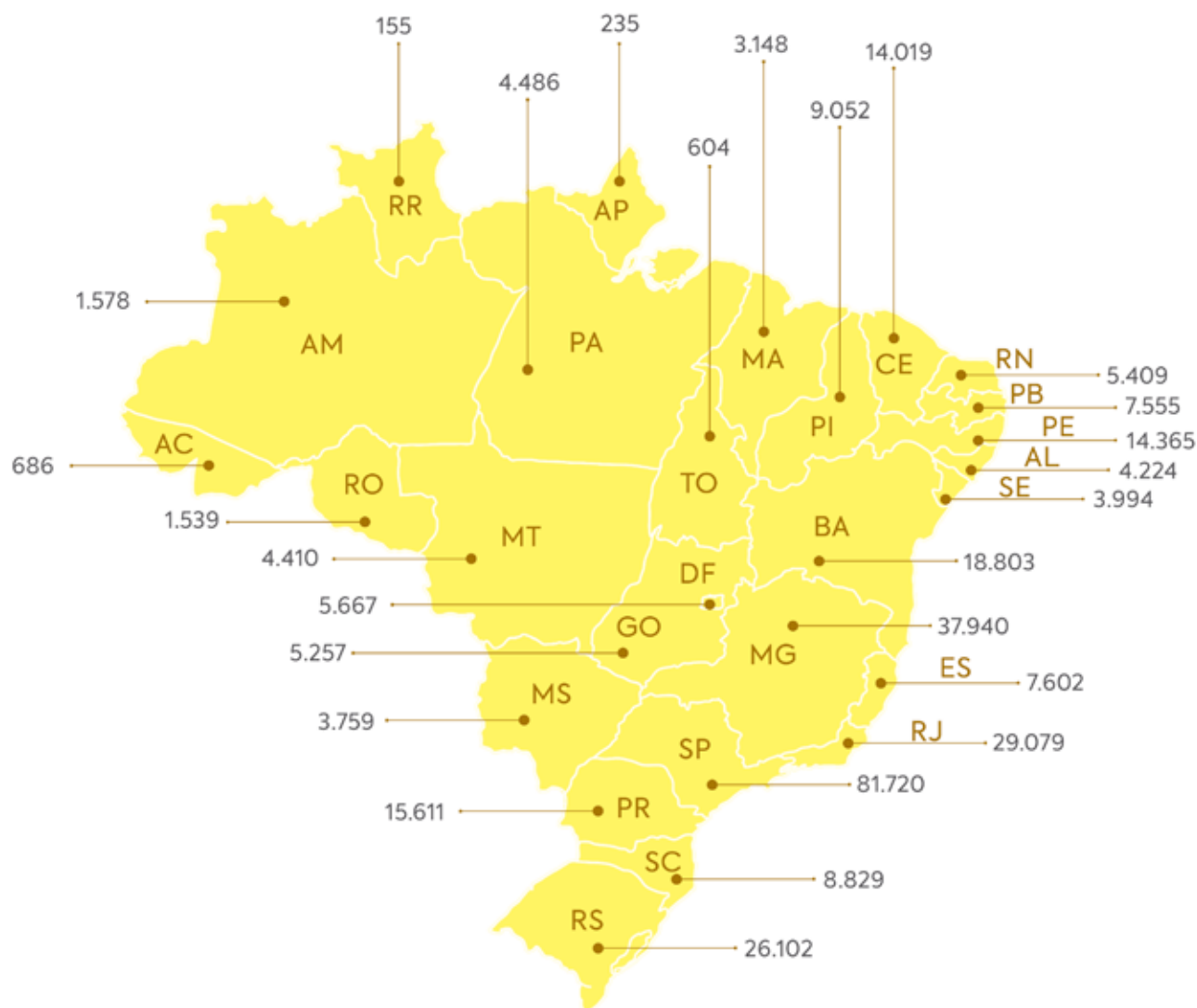
Brasil | 343.479 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	88.613	RN	5.475
MG	39.120	MT	5.085
RJ	33.948	SE	4.516
RS	26.977	PA	4.383
BA	20.745	MA	3.966
CE	16.889	AL	3.958
PR	16.334	MS	3.331
PE	16.091	AM	2.070
PI	9.377	RO	1.751
SC	9.073	TO	890
GO	7.999	AC	580
PB	7.695	AP	388
ES	7.301	RR	218
DF	6.692	S/I	14
TOTAL		343.479	

Mapa 1b. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – fev/21

Brasil | 314.839 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	81.720	GO	5.257
MG	37.940	MT	4.410
RJ	29.079	AL	4.224
RS	26.102	SE	3.994
BA	18.803	MS	3.759
PR	15.611	PA	3.486
PE	14.365	MA	3.148
CE	14.019	AM	1.578
PI	9.052	RO	1.539
SC	8.829	AC	686
ES	7.602	TO	604
PB	7.555	AP	235
DF	5.667	RR	155
RN	5.409	NI	11
TOTAL		314.839	

Mapa 1c. Volume de ligações por unidade da federação, em números absolutos – mar/21

Brasil | 344.510 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	88.282	GO	5.730
MG	41.413	MA	4.890
RJ	33.348	MT	4.800
RS	25.161	MS	4.790
BA	19.847	SE	4.736
PR	19.057	PA	4.648
PE	16.743	AL	4.477
CE	14.134	AM	3.403
SC	11.862	RO	2.296
PB	7.449	TO	681
PI	7.228	AC	420
ES	7.001	AP	370
DF	5.819	RR	165
RN	5.746	S/I	14
TOTAL			344.510

Mapa 2a. Volume de ligações por unidade da federação e por 100 mil habitantes – jan/21

Brasil | 163 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	254	SC	142
RS	248	BA	142
PE	212	MS	126
DF	210	AL	123
RJ	203	GO	116
SP	201	RO	99
RN	198	AC	83
CE	183	PA	56
PB	182	MA	55
ES	171	AP	47
SE	167	AM	42
MG	164	TO	40
PR	158	RR	28
MT	157		

Mapa 2b. Volume de ligações por unidade da federação e por 100 mil habitantes – fev/21

Brasil | 150 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	277	AL	127
RS	229	MT	127
ES	189	BA	126
PB	188	SC	123
DF	188	RO	87
MG	179	AC	78
SE	178	GO	75
SP	174	MA	44
RJ	168	PA	41
RN	154	TO	38
CE	154	AM	38
PE	150	AP	28
PR	137	RR	26
MS	135		

Mapa 2c. Volume de ligações por unidade da federação e por 100 mil habitantes – mar/21

Brasil | 164 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
RS	221	CE	155
PI	221	MT	138
SP	206	AL	134
MG	196	BA	133
RJ	193	RO	129
DF	193	AM	82
SE	192	GO	82
PB	185	MA	69
PE	175	PA	54
ES	174	AC	48
MS	172	AP	44
PR	167	TO	43
SC	166	RR	27
RN	164		

Em janeiro de 2021 o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV foi igual ao período anterior. Os dados mostram 167 chamadas por 100 mil habitantes. Com exceção de dezembro de 2020 (valor igual) e setembro de 2020 (160 ligações), nunca tivemos um volume tão grande de chamadas por 100 mil habitantes.

Em fevereiro de 2021 o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV teve uma ligeira queda: uma média de 150 chamadas por 100 mil habitantes. Novamente, este dado mostra certa constância nos números, com pequenas alterações ao longo dos meses.

Em março de 2021 voltamos aos patamares comuns: 164 chamadas por 100 mil habitantes, mostrando que, tirando situações extremamente diversas, este é um número que se mantém constante.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre abril de 2020 e março de 2021 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 durante o mês de janeiro, ficou com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Pernambuco (81) e Rio Grande do Sul (51). Na outra ponta, temos os cinco DDDs com menor procura: 96 (AP), 94 e 93 (PA), 95 (RR) e 46 (PR).

Para fevereiro os dados de volume de ligações ficaram praticamente inalterados, com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Rio Grande do Sul (51) e Pernambuco (81). Na outra ponta, temos os cinco DDDs com menor procura: 94 (PA), 96 (AP), 93 (PA), 95 (RR) e 46 (PR).

Em março, novamente, quase todos os dados iguais, com a diferença que Pernambuco foi para a sexta posição, dando lugar ao Paraná na quinta, conforme segue: São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Rio Grande do Sul (51) e Paraná (41). Na outra ponta, temos os cinco DDDs com menor procura: 96 (AP), 94 e 93 (PA), 95 (RR) e 46 (PR).

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – 1º Trimestre 2021 (1/3)

DDD	Estado	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
11	São Paulo	38.300	36.139	36.046	40.234	43.272	43.723	44.598	44.378	49.603	49.817	46.552	48.979
12	São Paulo	4.354	3.552	3.164	3.689	4.435	5.073	5.854	4.753	4.776	3.859	3.346	4.066
13	São Paulo	4.364	3.713	3.568	4.252	4.498	5.295	4.972	3.847	4.643	4.269	3.834	4.369
14	São Paulo	3.060	2.960	2.717	3.278	3.237	3.691	3.429	3.101	3.486	3.142	2.898	2.792
15	São Paulo	4.996	4.094	4.023	3.854	4.384	3.723	5.059	5.248	7.180	5.767	5.330	5.735
16	São Paulo	4.483	4.566	6.649	6.944	7.036	6.260	6.229	7.698	8.496	8.178	7.039	8.215
17	São Paulo	2.718	3.296	3.188	3.347	3.141	2.636	2.874	2.482	3.319	3.310	2.481	3.394
18	São Paulo	3.006	2.186	1.888	1.832	2.098	1.842	1.786	1.919	2.799	2.704	2.138	2.248
19	São Paulo	8.846	7.311	6.986	9.701	9.808	9.874	8.787	8.596	7.850	7.567	8.102	8.484
21	Rio de Janeiro	27.352	26.531	22.779	25.208	23.731	27.508	24.681	22.594	27.696	27.240	22.775	27.496
22	Rio de Janeiro	2.398	2.443	2.647	2.950	3.167	5.968	4.419	4.851	5.427	5.200	5.232	4.826
24	Rio de Janeiro	1.060	857	851	1.191	1.109	1.604	1.481	2.141	1.916	1.508	1.072	1.026
27	Espírito Santo	3.399	3.452	2.869	3.425	4.118	4.632	4.632	4.316	5.204	6.139	6.403	5.845
28	Espírito Santo	1.707	1.522	1.365	1.022	1.193	1.312	1.510	1.438	1.650	1.162	1.199	1.156
31	Minas Gerais	15.862	14.517	11.571	13.535	14.685	15.869	14.079	13.479	15.976	18.517	16.445	16.655
32	Minas Gerais	2.014	2.751	2.740	2.631	2.210	2.877	2.626	2.677	2.742	2.598	3.445	3.977
33	Minas Gerais	1.992	2.307	1.138	1.594	1.580	2.468	2.146	2.066	2.267	2.693	5.323	5.049
34	Minas Gerais	1.509	1.006	947	1.372	1.709	2.587	1.772	1.744	2.403	2.858	2.127	2.900
35	Minas Gerais	5.515	4.758	4.621	4.214	5.133	6.265	6.703	5.925	7.894	7.983	6.924	8.904
37	Minas Gerais	1.233	983	893	868	863	1.246	1.391	1.321	1.165	1.354	1.235	1.027
38	Minas Gerais	2.015	1.984	2.923	2.521	2.496	2.909	2.781	2.171	2.196	3.117	2.441	2.901
41	Paraná	3.831	5.244	5.203	6.021	7.851	7.256	8.227	8.756	9.615	9.292	9.488	10.736
42	Paraná	700	845	1.460	1.248	718	1.062	1.233	1.250	1.612	898	521	1.519

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – 1º Trimestre 2021 (2/3)

DDD	Estado	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
43	Paraná	1.569	1.745	2.353	1.485	2.250	2.315	2.610	2.959	3.261	2.994	2.436	3.130
44	Paraná	3.283	2.701	2.206	3.151	4.209	3.137	3.128	3.049	2.644	2.566	2.662	3.085
45	Paraná	2.237	1.250	1.152	1.728	641	1.219	1.518	1.833	793	463	373	481
46	Paraná	94	107	98	122	140	177	124	108	118	121	131	106
47	Santa Catarina	6.569	4.224	4.072	4.111	4.589	5.135	5.079	4.809	5.458	4.479	4.790	6.460
48	Santa Catarina	3.762	3.118	3.108	2.258	2.121	2.606	3.233	3.601	2.805	3.095	3.204	4.568
49	Santa Catarina	1.491	1.155	1.128	1.330	1.648	1.888	1.334	1.419	1.937	1.499	835	834
51	Rio Grande do Sul	12.862	14.003	13.286	12.779	13.890	13.973	13.612	11.765	12.262	11.595	11.136	11.457
53	Rio Grande do Sul	1.285	899	711	1.169	1.215	1.328	1.399	1.674	1.585	1.114	904	914
54	Rio Grande do Sul	5.279	6.269	4.557	4.896	7.040	7.055	4.987	5.908	6.051	6.450	5.880	5.461
55	Rio Grande do Sul	5.849	4.700	6.041	7.368	8.898	7.536	7.328	7.364	8.341	7.818	8.182	7.329
61	Distrito Federal	6.965	6.228	6.325	6.787	7.091	7.722	7.401	7.126	6.341	6.692	5.667	5.819
62	Goiás	5.655	4.999	4.706	4.452	4.086	4.870	4.979	6.797	6.988	7.140	4.702	5.155
63	Tocantins	580	819	1.713	1.296	1.178	1.346	618	763	636	890	604	681
64	Goiás	499	484	486	469	593	855	843	1.001	1.149	859	555	575
65	Mato Grosso	2.744	3.113	3.482	3.052	2.211	3.488	3.784	3.518	4.342	4.137	3.618	3.813
66	Mato Grosso	1.329	1.209	1.054	1.035	1.289	1.492	1.386	1.101	1.132	948	792	987
67	Mato Grosso do Sul	2.634	3.335	2.567	2.692	2.846	2.620	1.927	3.031	3.494	3.331	3.759	4.790
68	Acre	626	540	554	526	454	1.052	544	460	728	580	686	420
69	Rondônia	1.514	1.368	1.107	1.375	1.223	1.446	1.390	1.622	1.761	1.751	1.539	2.296
71	Bahia	5.490	4.647	3.666	4.521	6.803	7.121	6.572	8.214	10.898	9.552	9.138	9.339
73	Bahia	1.092	1.762	1.222	1.406	1.126	1.217	1.098	1.050	1.051	1.330	1.276	1.556
74	Bahia	661	704	444	467	632	974	1.217	629	911	820	617	815

Planilha 1. Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) – 1º Trimestre 2021 (3/3)

DDD	Estado	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
75	Bahia	6.267	5.283	6.287	5.678	8.107	8.821	8.409	7.566	7.321	8.084	7.089	7.177
77	Bahia	1.084	707	847	825	857	1.228	1.030	906	983	959	683	960
79	Sergipe	3.305	2.882	2.756	3.310	3.850	4.486	4.590	3.379	3.833	4.516	3.994	4.736
81	Pernambuco	11.985	13.775	11.655	11.072	13.454	14.890	14.121	12.859	14.144	11.807	10.463	10.555
82	Alagoas	5.547	5.769	4.582	4.937	4.404	4.267	4.597	4.235	4.102	3.958	4.224	4.477
83	Paraíba	8.716	8.462	6.925	6.908	6.524	7.597	6.744	6.053	7.328	7.695	7.555	7.449
84	Rio Grande do Norte	5.180	5.055	6.077	7.151	7.101	6.874	6.529	7.453	6.954	5.475	5.409	5.746
85	Ceará	6.740	6.552	5.100	6.829	6.486	8.420	9.927	9.062	10.299	10.621	9.120	8.658
86	Piauí	8.284	8.067	8.020	7.014	7.397	7.971	6.481	7.859	7.253	8.452	8.401	6.614
87	Pernambuco	3.879	2.797	3.657	2.214	2.254	3.496	3.636	4.524	6.101	4.284	3.902	6.188
88	Ceará	4.204	3.534	3.391	2.790	3.525	4.062	4.457	4.639	6.397	6.268	4.899	5.476
89	Piauí	679	830	1.038	1.174	1.346	1.255	1.316	805	1.052	925	651	614
91	Pará	5.289	5.537	4.295	4.598	3.826	3.722	4.016	4.261	4.008	3.850	2.993	4.092
92	Amazonas	1.422	1.185	892	981	1.270	4.107	3.251	1.967	1.471	1.624	1.094	1.505
93	Pará	178	262	402	259	239	362	316	245	231	237	195	261
94	Pará	336	393	329	421	424	565	519	437	570	296	298	295
95	Roraima	571	324	381	203	254	484	350	213	169	218	155	165
96	Amapá	548	616	419	521	396	641	712	338	400	388	235	370
97	Amazonas	1.631	1.073	1.184	1.422	1.333	1.573	648	444	284	446	484	1.898
98	Maranhão	3.026	2.772	2.165	1.854	2.943	3.277	3.550	2.817	2.726	3.218	1.847	3.669
99	Maranhão	1.559	1.655	2.439	2.697	2.122	2.244	1.428	1.476	1.186	748	1.301	1.221
	Sem identificação	154	15	9	17	5	9	8	11	14	12	11	4
	Sem identificação	9.542	8.289	10.110	11.993	12.122	12.635	11.772	3.730	0	0	0	0

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolio

Design: Eduardo Gardini

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

