

Relatório de Atividades Nacionais do CVV

**3º Trimestre de 2021
(Julho/Agosto/Setembro)**



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	19
Expediente	30

Lista de elementos gráficos

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

Carta do Conselho Diretor

O terceiro trimestre de cada ano é um momento especial para o CVV. Em setembro, ano a ano, vem aumentando o espaço na sociedade para falar sobre prevenção do suicídio, assim como tem sido acentuada a necessidade de ampliar os esforços nesse sentido. A imprensa e os meios de comunicação, de forma geral, têm contribuído com essa comunicação responsável. O Efeito Werther e a possibilidade de aumento nos casos devido à imitação e descrição de métodos já são reconhecidos, assim como a relevância da divulgação de histórias de recuperação bem-sucedidas de problemas de saúde mental ou ideações suicidas.

Nesse processo, o CVV tem buscado capacitar mais e mais seus voluntários para que, nas entrevistas e demais atividades, estejam aptos, conscientes e comprometidos ao falarem sobre o papel e o trabalho do CVV. Destaca-se que, nos três últimos anos, diversas ações, inclusive envolvendo celebridades e influenciadores digitais, promovidas por parceiros e apoiadores do CVV, promoveram reflexões nesse sentido, da importância da busca por ajuda, do apoio oferecido pelo CVV e de quebrar tabus, estigmas e preconceitos. Vale observar que todos os anos morrem mais pessoas por suicídio do que por HIV, malária ou câncer de mama - ou guerras e homicídios.

Em setembro de 2021, chegamos à maior marca em número de voluntários e em total de horas de atendimento se compararmos a este mesmo mês em anos anteriores. 3.305 pessoas se uniram para garantir 35.584 horas ao trabalho de ouvir, de forma ativa e empática, quem liga para o CVV. Foram quase 300 mil ligações atendidas.

Nossa atenção ao apoio tem sido redobrada em função do momento que vivemos. Após muitos meses de distanciamento e da pandemia de forma mais severa e intensa, percebe-se na sociedade muitos fatores de risco para o suicídio: perda de emprego, estresse financeiro, luto, entre tantos outros aspectos que podem causar maior vulnerabilidade.

Mas nesse terceiro trimestre também temos outros dois importantes motivos para comemorar. Um deles, fundamental para que o serviço seja oferecido ao maior número de pessoas, é a implantação completa do 188. Desde o dia 1º de julho de 2018, com a decisiva participação do Ministério da Saúde, passamos a funcionar de norte a sul do Brasil. Hoje, essa proposta está consolidada como importante instrumento na soma de esforços em favor da vida.

Outra iniciativa, que se soma às demais, é a implantação da Ouvidoria do CVV. Todos nós sabemos bem da importância da escuta atenta e sensível. Mais que um canal de diálogo, a Ouvidoria é também um canal de participação entre os públicos externo, interno e o CVV, com o objetivo de melhorar processos e serviços e contribuir com uma relação mais transparente e na melhoria da instituição como um todo. Para sugestões, elogios, solicitações, denúncias e reclamações, agora contamos com um canal direto. Esta é mais uma maneira de o CVV estar próximo a quem nos busca.

E assim seguiremos.
Muito obrigado.

Conselho Diretor do Centro de Valorização da Vida

CVV em visão geral



Fundado em 1962

59 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.



3.240.000 apoios emocionais em 2020

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.



120 postos de atendimento

Em 27 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

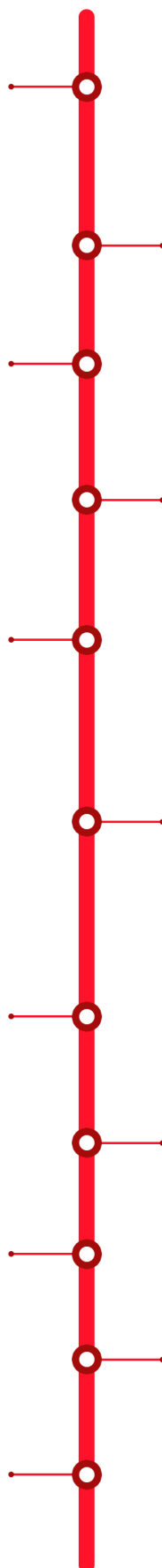
I Simpósio Internacional Sobre Prevenção do Suicídio, evento anual organizado pelo CVV.

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 do 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 o terceiro 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 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

Setembro representou o mês com maior volume de ligações do ano, com um total de 299.594. Desde o início da pandemia, somente em dezembro de 2020 que a entidade recebeu mais ligações (301.419). Além disso, o trimestre contou com um crescimento de 17% no total de ligações em comparação ao mesmo período de 2020. Ao todo, foram atendidas 882.227 ligações entre julho e setembro deste ano, contra 752.328 em 2020. Este dado é muito importante, pois mostra que há um aumento constante de ligações ao longo dos meses – mais pessoas que precisam ou se sentem confortáveis em entrar em contato com o 188.

Este trimestre contemplado neste relatório, também marca os 3 anos de funcionamento integral do 188 em todo o território nacional. Nesses três anos, o aumento na procura pelo serviço foi bastante expressivo – saímos de 234.330 ligações atendidas em julho de 2018 para 299.594 em setembro de 2021, um aumento de quase 30%.

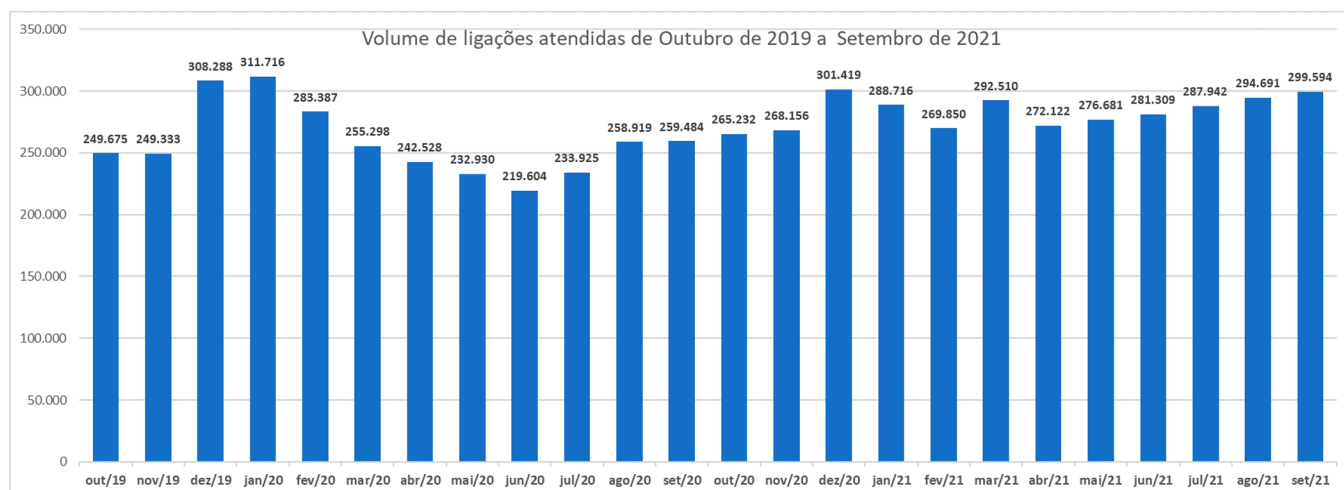


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - out/19 a set/21

Contudo, mais pessoas ligando pode significar mais ligações perdidas. Em setembro, apesar do número recorde de chamadas atendidas no ano, tivemos, também, o maior volume de ligações não atendidas – 68.833 (cerca de 19% do total de ligações recebidas no período).

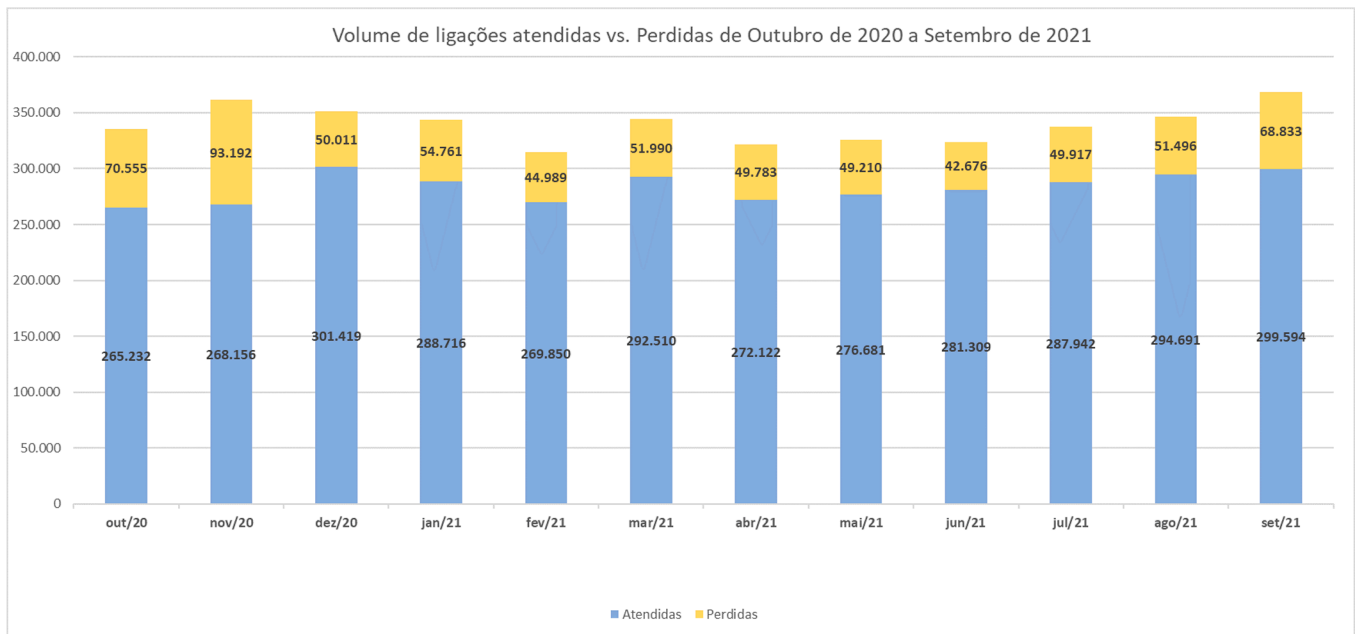


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. Volume de ligações perdidas - out/20 a set/21

(b) Disponibilidade dos voluntários

Com a vacinação avançada, estamos voltando, aos poucos, a um mundo próximo ao pré-pandemia. E isso se reflete de maneira direta no total de voluntários e sua disponibilidade. Em setembro tivemos 3.305 voluntários disponíveis para atendimento. Quando comparamos setembro de 2021 com o mesmo período de 2020, temos aumento de quase 20%. Os demais meses do trimestre tiveram 3.143 (julho) e 3.281 (agosto) voluntários, números bem acima, por exemplo, do mês com menor número de voluntários (julho 2020, com 2.576). Com quase 50% da população totalmente vacinada, as pessoas começam a se sentir mais confortáveis em sair e retomar suas rotinas.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução de voluntários

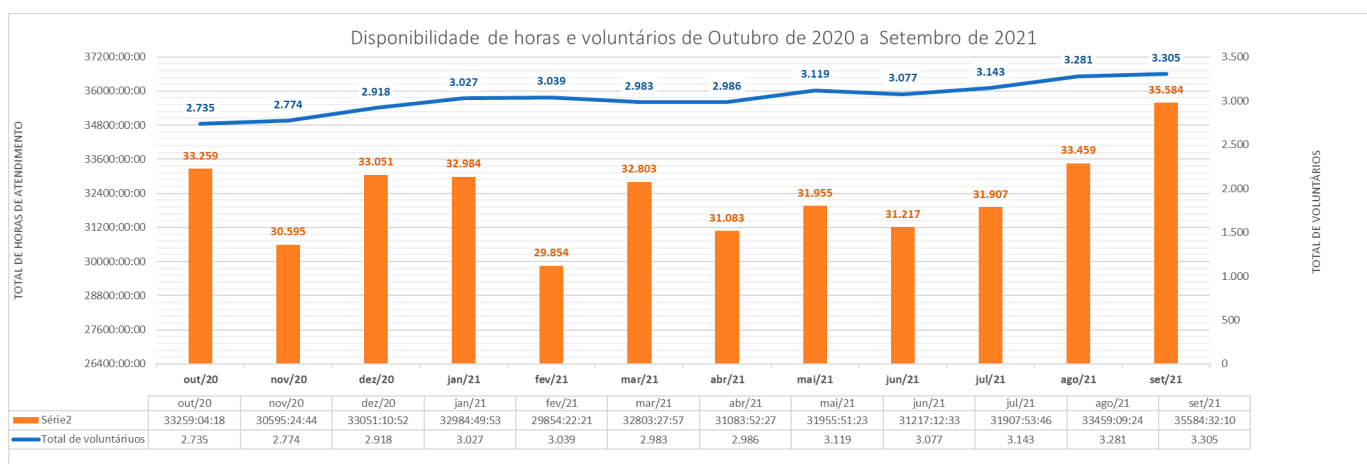


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários - out/20 a set/21

(c) Local de atendimento pelos voluntários

Assim como nos meses anteriores, o atendimento dos nossos voluntários continua sendo feito, em sua maioria, de maneira remota, com pequenas variações entre 27% e 28% com atendimento presencial e entre 72% e 73% no atendimento remoto. Com o avanço da vacinação e a diminuição das restrições, há uma expectativa de passarmos a ter mais atendimentos em postos físicos. Contudo, só poderemos ter esta certeza quando a volta ao trabalho presencial for 100% segura. A saúde e integridade de nossos voluntários vem sempre em primeiro lugar.

Detalhes no gráfico abaixo:

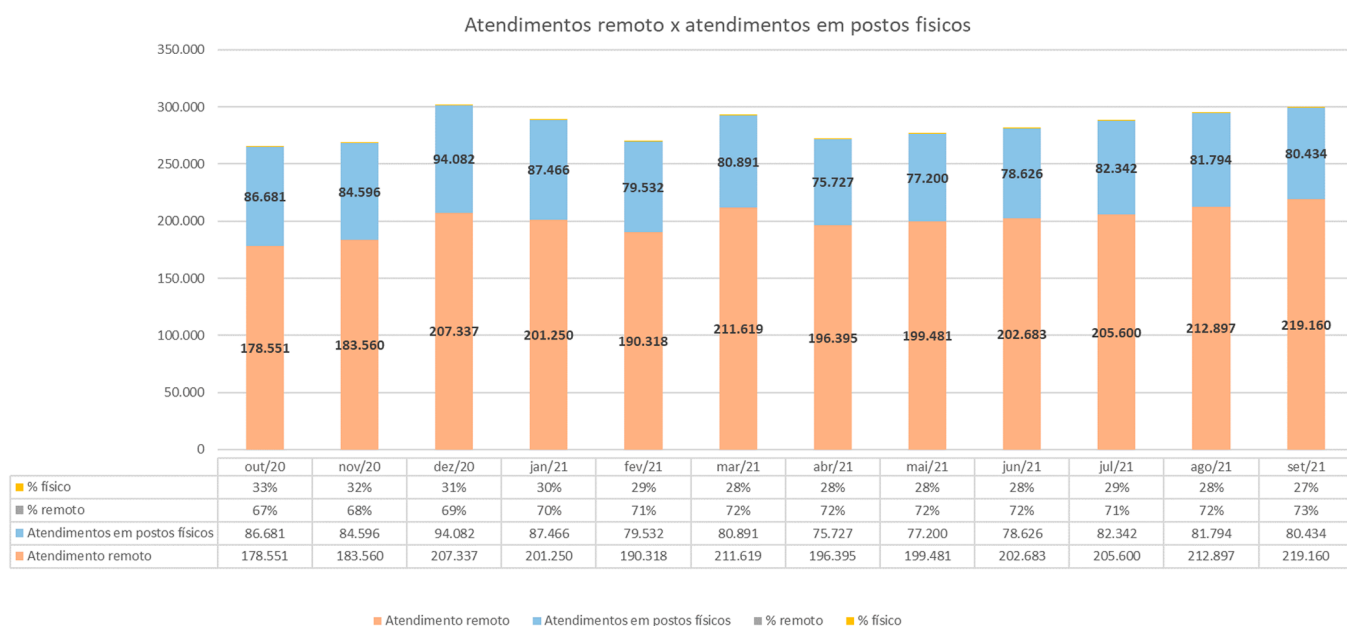


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - out/20 a set/21

(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 julho, agosto e setembro (gráficos 6A, 6B e 6C) e Tempo médio de espera em julho, agosto e setembro (gráficos 7A, 7B e 7C).

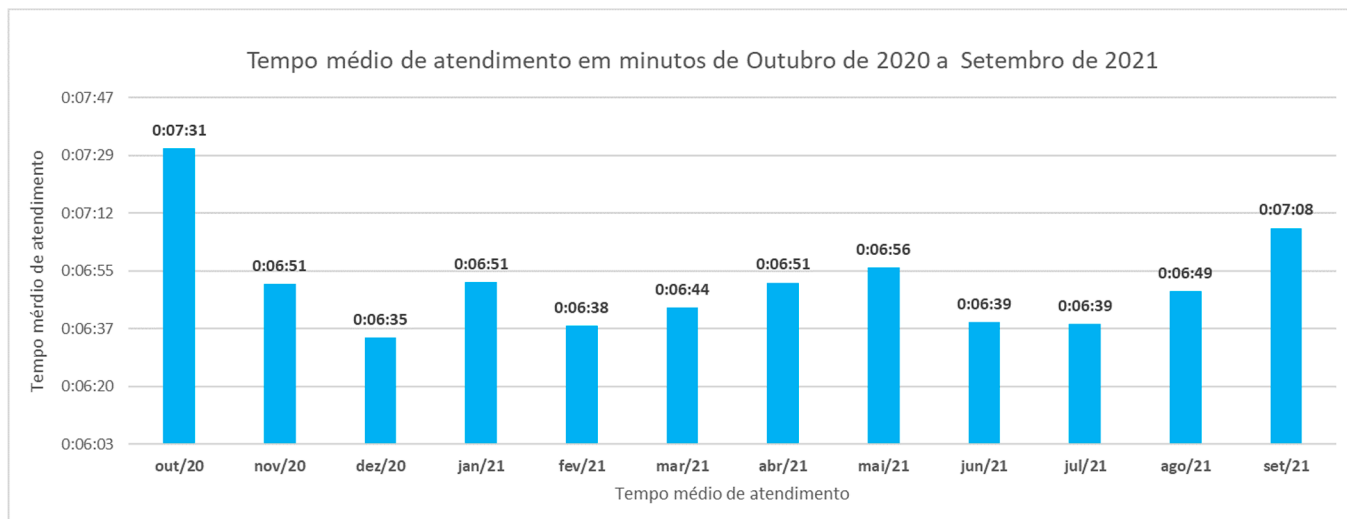


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - out/20 a set/21

Aqui, como sempre, vale a pena destacar um ponto: muito mais que analisar minutos e horas, devemos entender a questão qualitativa. Apesar de termos percebido um aumento do tempo médio das ligações nos últimos meses, não podemos fazer um julgamento preciso neste quesito. Muitas vezes, um atendimento mais curto pode ter sido muito mais eficaz. 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.

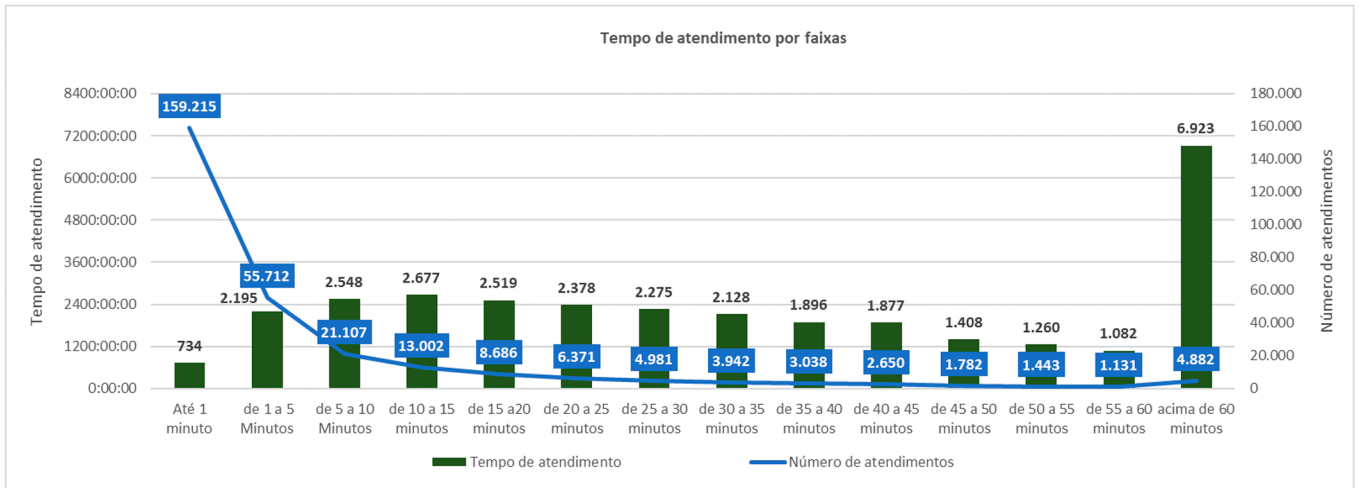


Gráfico 6a. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - jul/21

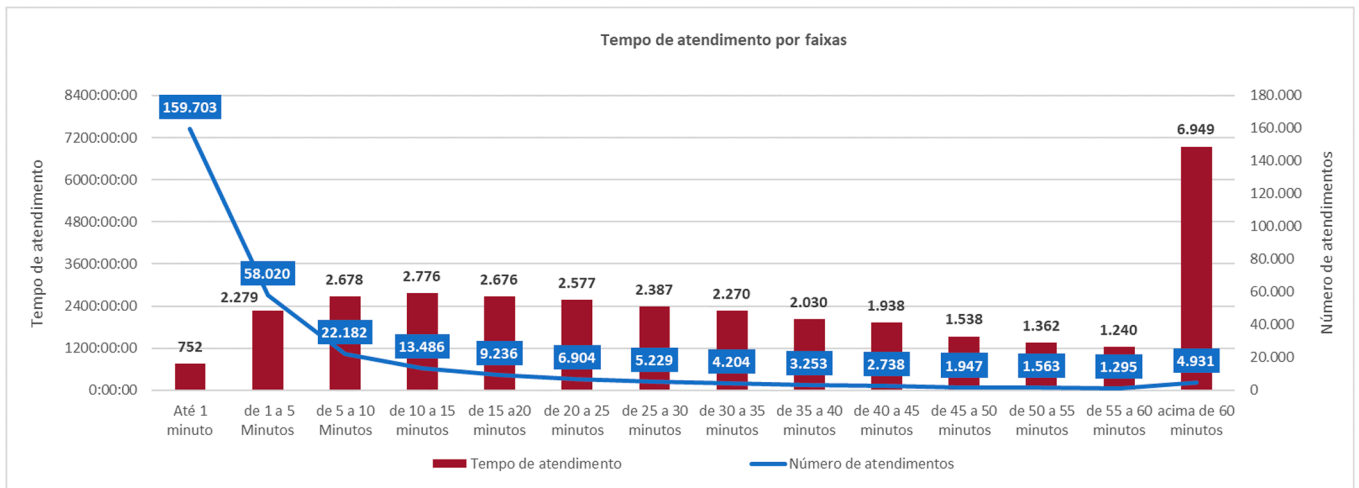


Gráfico 6b. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - ago/21

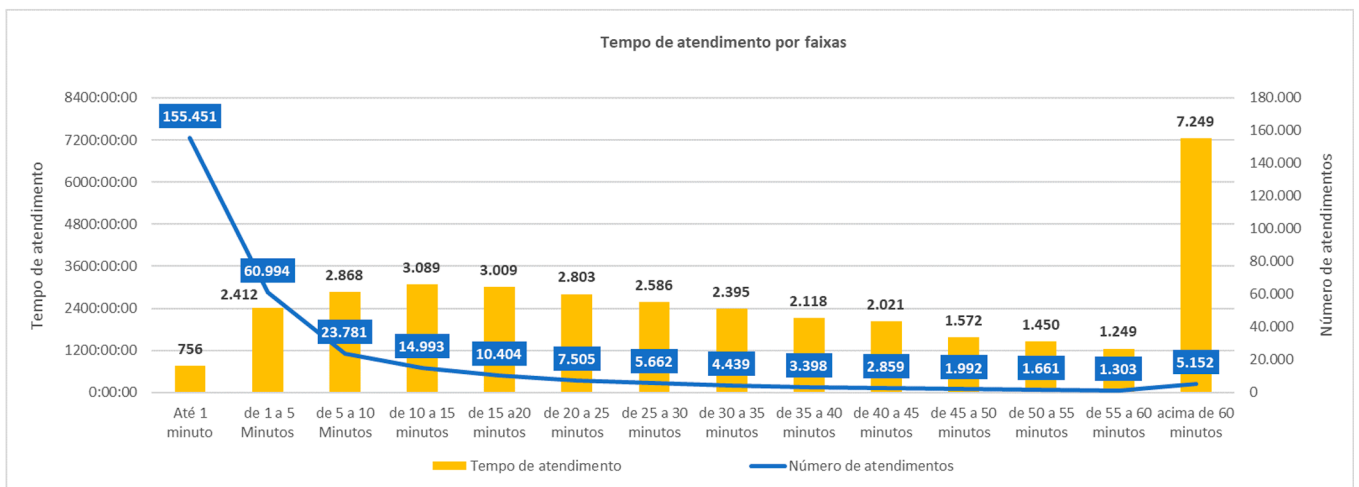


Gráfico 6c. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - set/21

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:

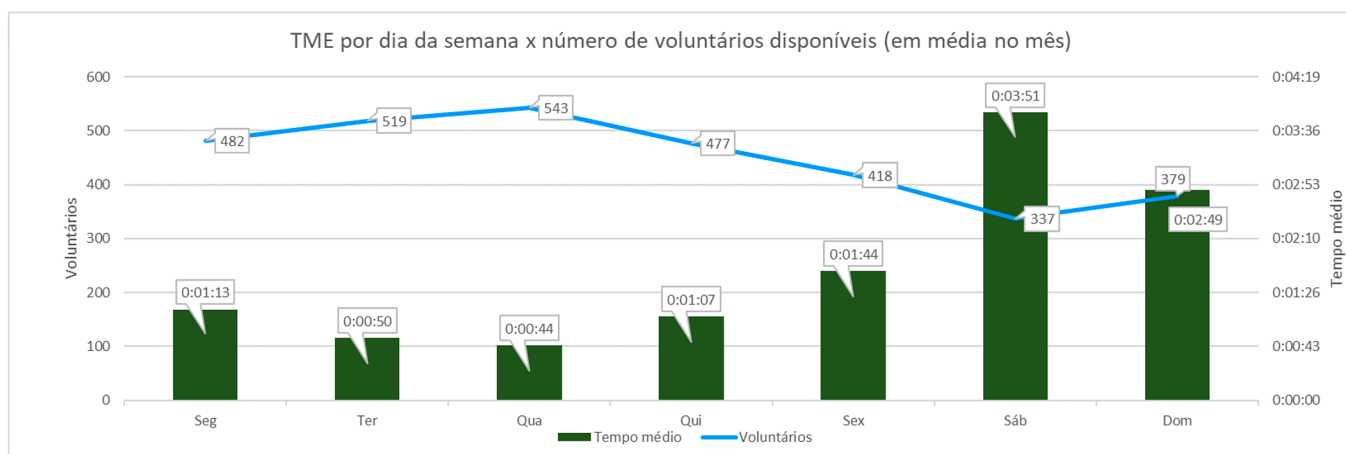


Gráfico 7a. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – jul/21

Mais voluntários disponíveis significa um tempo menor de espera. Assim como em outros meses, isto continua sendo verdade. Em julho, o menor tempo médio de espera ficou com a quarta-feira: 44 segundos – período com maior número de voluntários. Na outra ponta, sábado se manteve como o dia com maior espera: três minutos e 51 segundos, justo o dia com menor disponibilidade de voluntários.

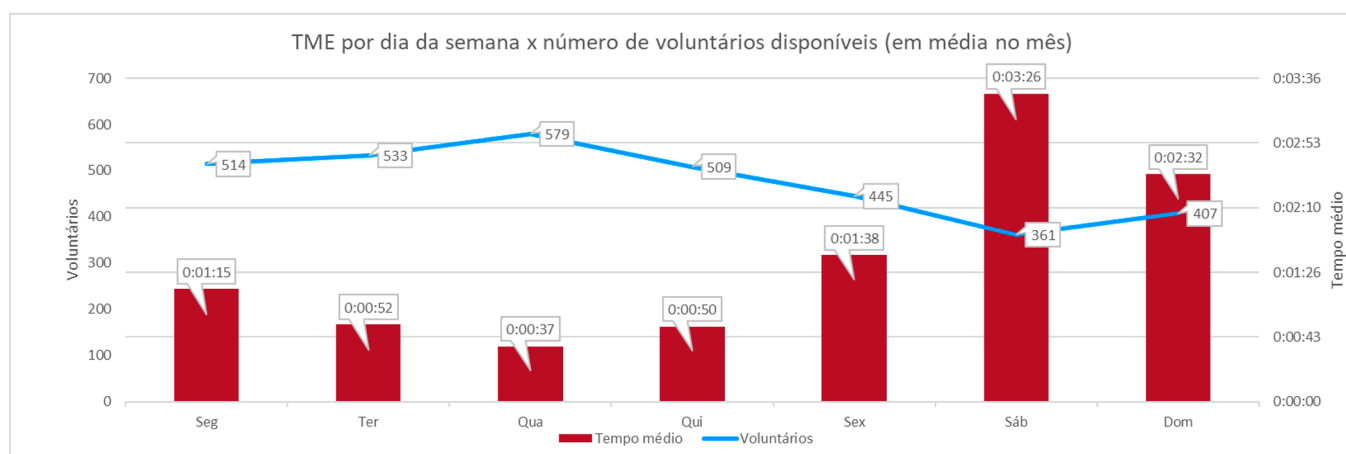


Gráfico 7b. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – ago/21

Assim como em julho, agosto manteve os mesmos dias de tempos médios de espera – tanto mínimo quanto máximo: quarta e sábado, respectivamente. Sempre nos dias com mais e menos voluntários.

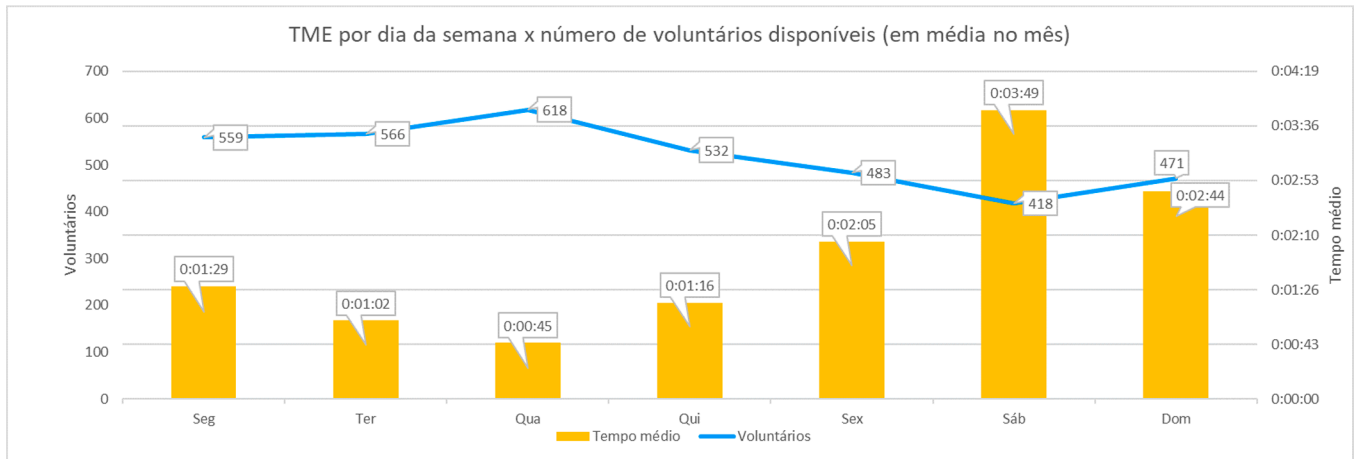


Gráfico 7c. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – set/21

Aqui o cenário se mantém – com os dias de maior e menor tempo de espera inalterados, o que mostra, novamente, que a equação mais e menos voluntários está ligada diretamente ao tempo de espera.

(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 setembro 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 números, assim como nos demais meses, ficaram bem estáveis.

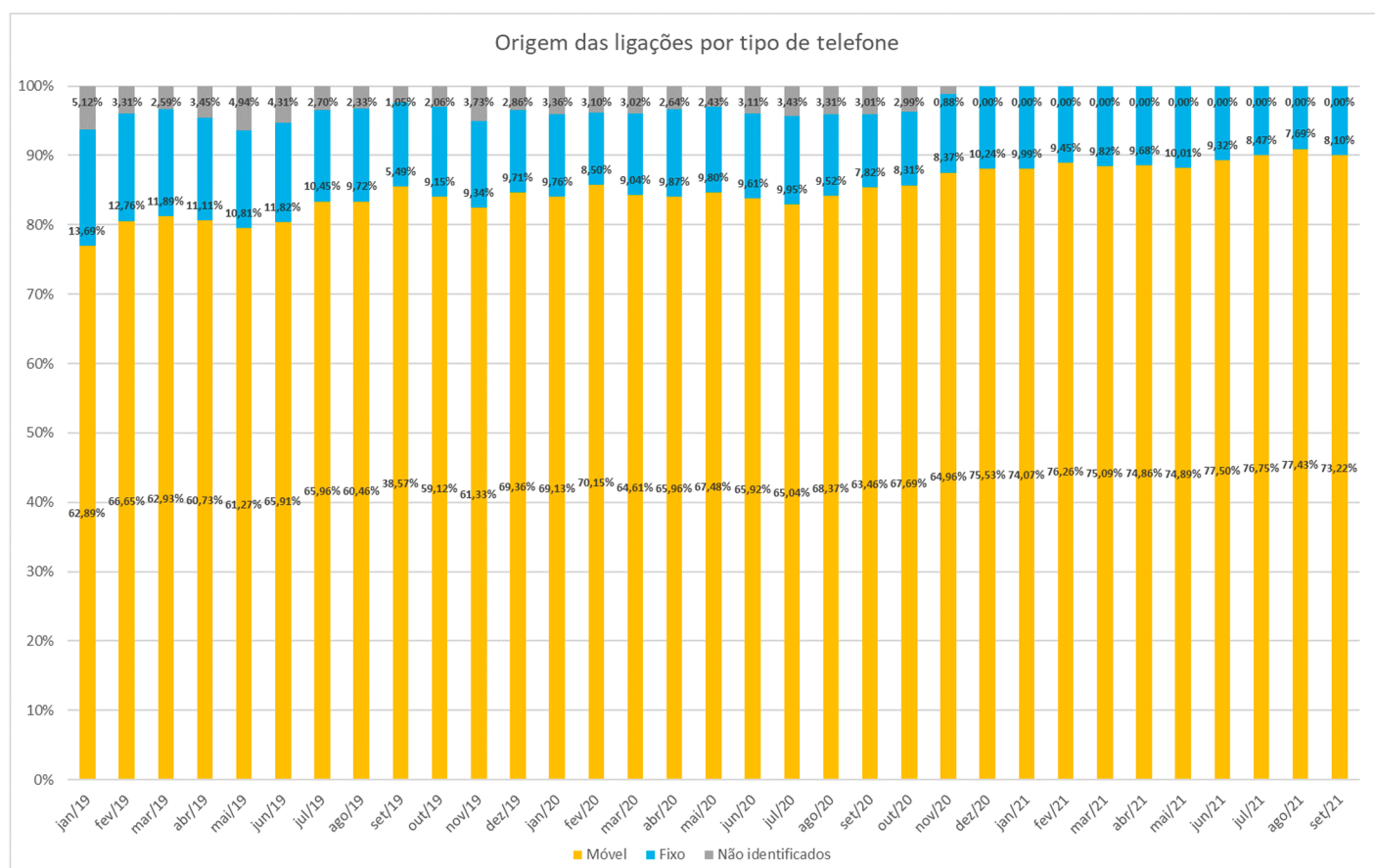
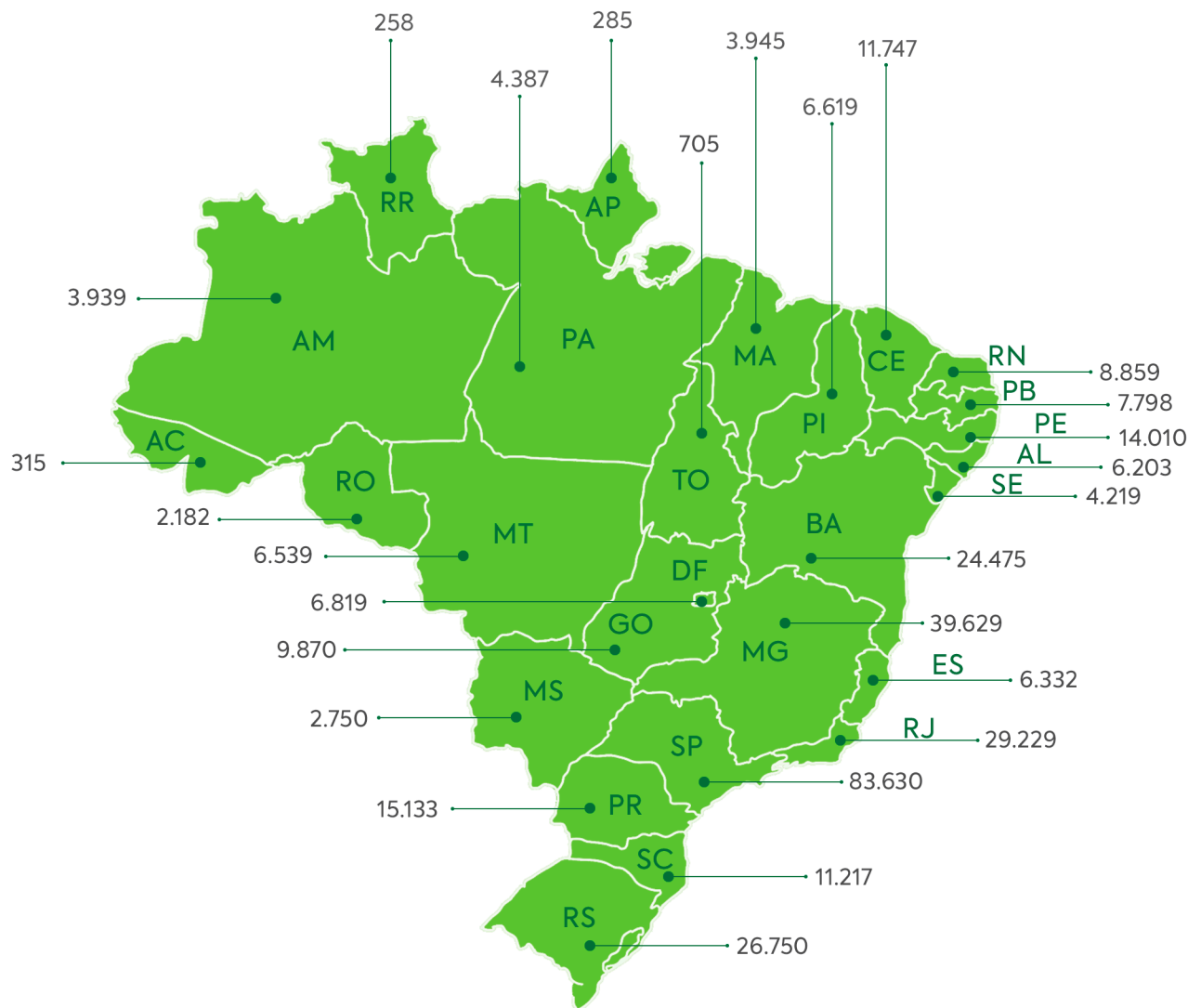


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - jan/19 a set/21

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

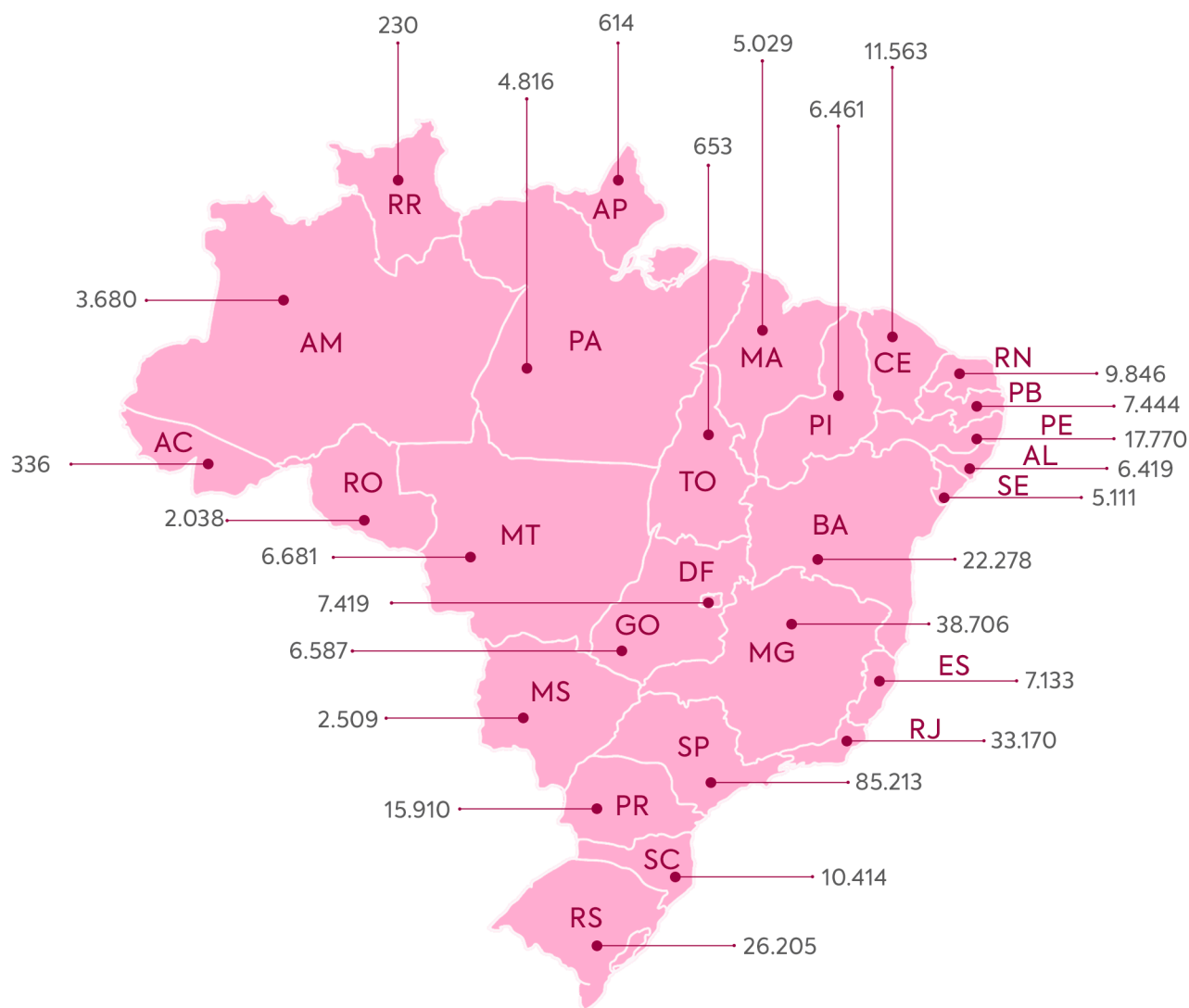
Brasil | 337.855 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	83.630	MT	6.539
MG	39.629	ES	6.332
RJ	29.229	AL	6.203
RS	26.750	PA	4.387
BA	24.475	SE	4.219
PR	15.133	MA	3.945
PE	14.010	AM	3.939
CE	11.747	MS	2.750
SC	11.217	RO	2.182
GO	9.870	TO	705
RN	8.859	AC	315
PB	7.798	AP	285
DF	6.819	RR	258
PI	6.619	S/I	11
TOTAL		337.855	

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

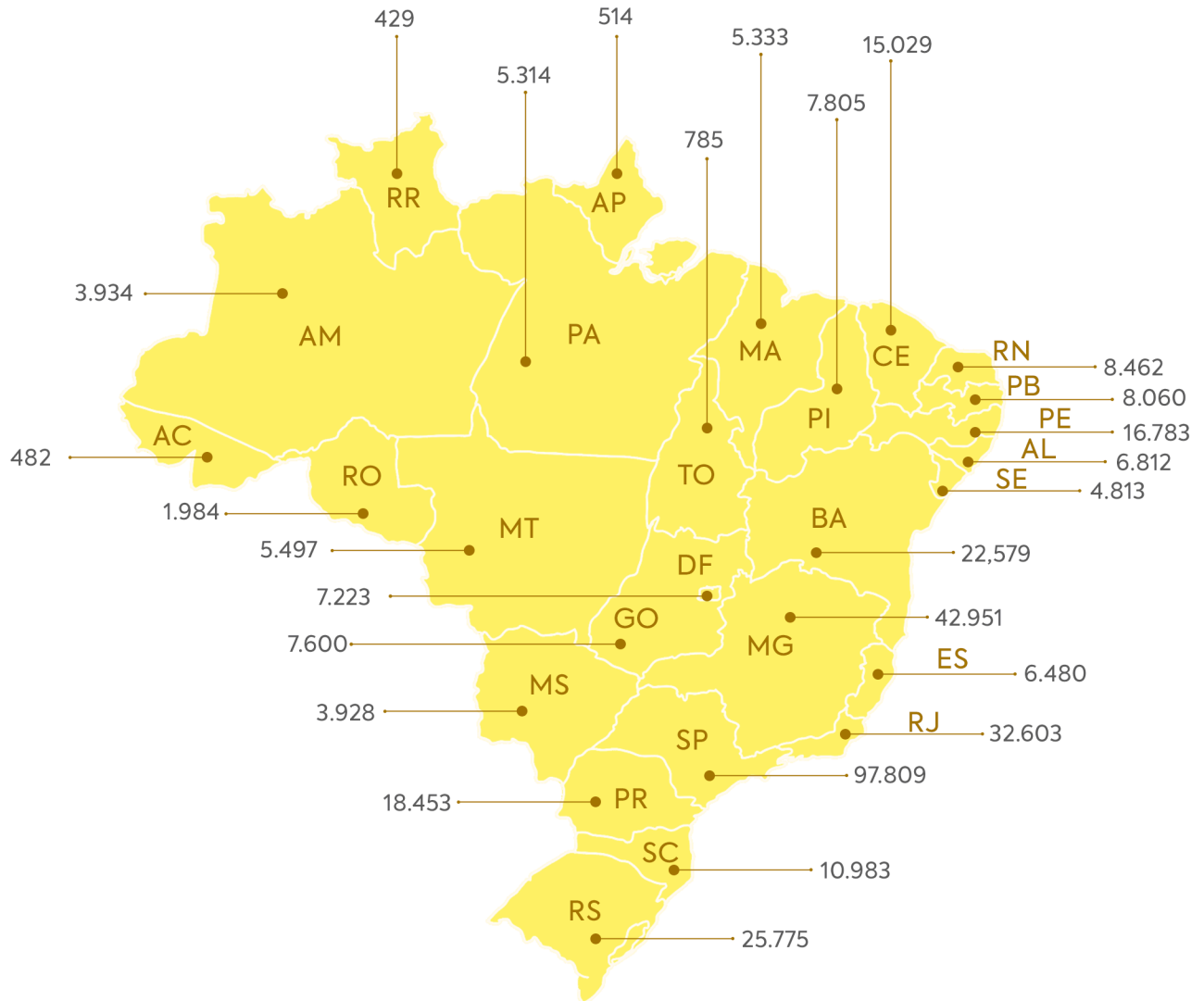
Brasil | 346.187 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	85.213	GO	6.587
MG	38.706	PI	6.461
RJ	33.170	AL	6.419
RS	26.205	SE	5.111
BA	22.278	MA	5.029
PE	17.770	PA	4.816
PR	15.910	AM	3.680
CE	12.358	MS	2.509
SC	11.563	RO	2.038
RN	9.846	TO	653
PB	7.444	AP	614
DF	7.419	AC	336
ES	7.133	RR	230
MT	6.681	S/I	8
TOTAL			346.187

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

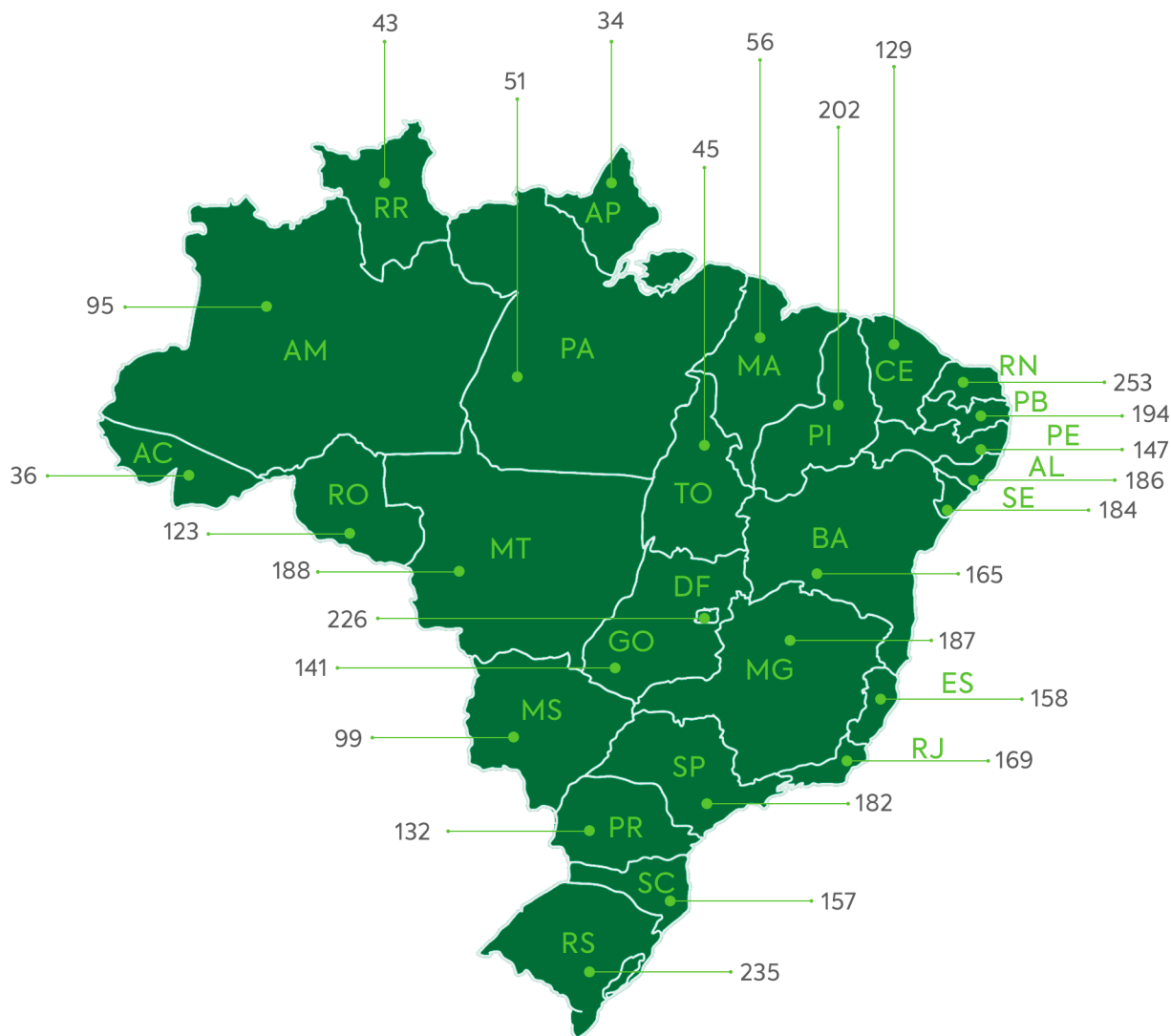
Brasil | 368.428 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	85.614	ES	6.297
MG	37.691	MT	5.858
RJ	27.921	AL	4.825
RS	24.372	SE	4.216
BA	20.831	MA	4.026
PR	14.639	PA	3.615
PE	14.468	RO	2.791
CE	12.121	MS	2.578
SC	11.890	AM	2.076
GO	7.838	TO	630
PB	7.401	RR	533
DF	7.302	AP	383
PI	6.940	AC	284
RN	6.830	NI	10
TOTAL		368.428	

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

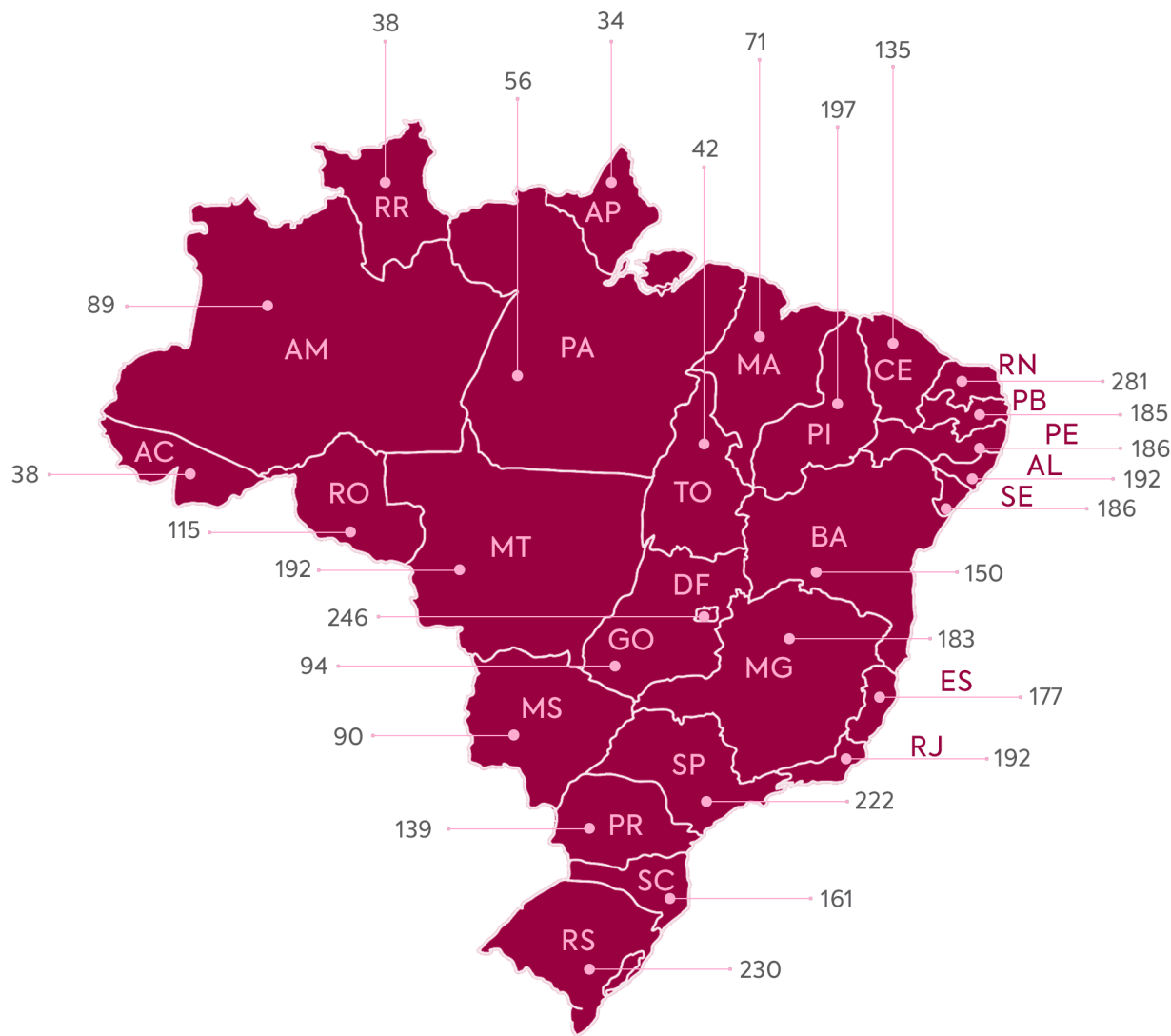
Brasil | 161 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	273	AL	140
RS	230	CE	138
DF	201	SC	133
SE	189	PR	129
SP	188	RO	98
PB	180	GO	81
RN	173	AM	65
MG	170	PA	56
RJ	163	AP	44
ES	155	MA	41
MT	152	AC	33
MS	147	TO	31
BA	147	RR	30
PE	143		

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

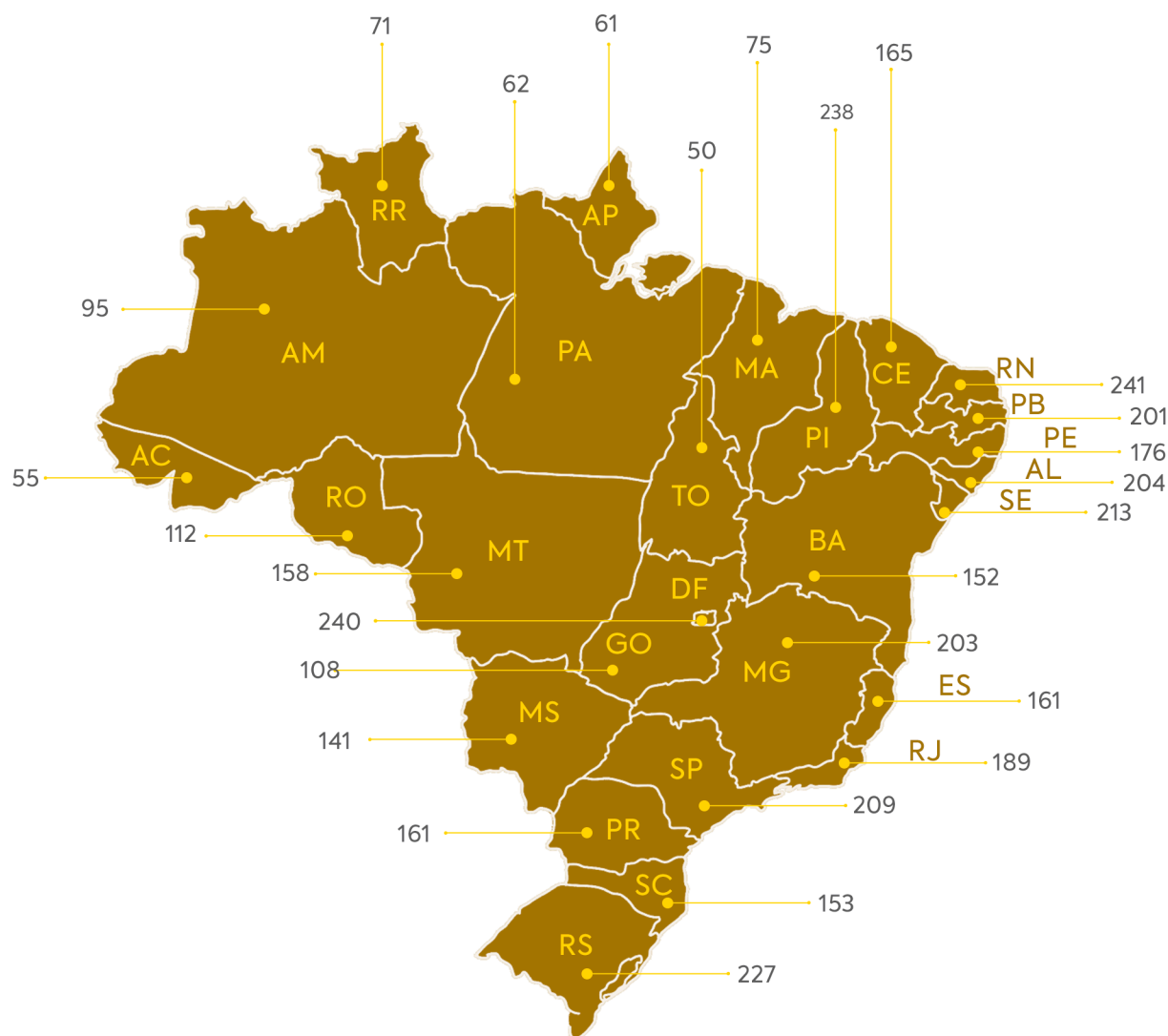
Brasil | 165 ligações / 100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	268	ES	144
RS	218	PR	137
DF	217	MT	135
PB	203	BA	130
SE	197	MS	117
PB	203	BA	130
SP	188	GO	107
PB	203	BA	130
CE	175	AC	44
PB	203	BA	130
RJ	168	MA	38
PB	203	BA	130
SC	145	TO	26
RO	145		

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

Brasil | 175 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
RN	241	MT	158
DF	240	SC	153
PI	238	BA	152
RS	227	MS	141
SE	213	RO	112
SP	209	GO	108
AL	204	AM	95
MG	203	MA	75
PB	201	RR	71
RJ	189	PA	62
PE	176	AP	61
CE	165	AC	55
PR	161	TO	50
ES	161		

Em julho de 2021 o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV mostrou sinais de recuperação, retomando a patamares acima dos 160 – como era visto antes da pandemia. No mês, foram 161 chamadas por 100 mil habitantes.

Já em agosto, percebemos um aumento do total de ligações por cem mil habitantes para o CVV: 165 chamadas por 100 mil habitantes, sendo este o segundo mês com mais ligações. Agosto ficou apenas atrás de setembro, conforme dados a seguir.

Em setembro de 2021 o CVV atingiu o maior número de ligações por 100 mil habitantes desde o início da pandemia. Foram 175 ligações – marca que não era atingida há, pelo menos, um ano e meio.

A planilha ‘Origem das Ligações’, que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre agosto de 2019 e setembro de 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 julho, ficou, como sempre, com São Paulo (DDD 11), seguido por Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Rio Grande do Sul (51) e Bahia (71). Na outra ponta, temos os cinco DDDs com menor procura: 93 (PA), 68 (AC), 96 (AP), 95 (RR) e 46 (PR).

Para agosto, os dados de volume de ligações ficaram, praticamente, iguais, com São Paulo (11), Rio de Janeiro (21), Minas Gerais (31), Pernambuco (81) e Rio Grande do Sul (51). Do outro lado, os DDDs com menos ligações são 94 e 93 (PA), 68 (AC), 95 (RR) e 46 (PR).

Em setembro, poucas alterações. São Paulo (11) ficou em primeiro novamente, como era de se esperar, já que é o estado mais populoso, 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: 96 (AP), 68 (AC), 95 (RR), 93 (PA) e 46 (PR).

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

DDD	Estado	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21
11	São Paulo	44.598	44.378	49.603	49.817	46.552	48.979	46.487	44.095	45.825	44.868	46.116	52.638
12	São Paulo	5.854	4.753	4.776	3.859	3.346	4.066	3.769	3.218	2.601	4.195	3.306	4.236
13	São Paulo	4.972	3.847	4.643	4.269	3.834	4.369	8.693	8.018	7.213	6.526	6.148	7.592
14	São Paulo	3.429	3.101	3.486	3.142	2.898	2.792	2.454	2.502	2.518	3.303	3.390	3.230
15	São Paulo	5.059	5.248	7.180	5.767	5.330	5.735	5.491	5.705	5.686	5.205	4.884	4.826
16	São Paulo	6.229	7.698	8.496	8.178	7.039	8.215	7.469	8.303	8.250	6.796	8.121	8.840
17	São Paulo	2.874	2.482	3.319	3.310	2.481	3.394	3.363	3.513	3.101	2.751	2.605	3.243
18	São Paulo	1.786	1.919	2.799	2.704	2.138	2.248	1.711	2.319	2.395	2.210	2.081	2.705
19	São Paulo	8.787	8.596	7.850	7.567	8.102	8.484	7.512	8.432	8.025	7.776	8.562	10.499
21	Rio de Janeiro	24.681	22.594	27.696	27.240	22.775	27.496	23.963	22.960	21.989	22.949	24.714	25.259
22	Rio de Janeiro	4.419	4.851	5.427	5.200	5.232	4.826	3.462	4.874	5.130	4.622	6.039	5.041
24	Rio de Janeiro	1.481	2.141	1.916	1.508	1.072	1.026	733	1.139	802	1.658	2.417	2.303
27	Espírito Santo	4.632	4.316	5.204	6.139	6.403	5.845	4.912	4.767	5.309	5.245	6.113	5.241
28	Espírito Santo	1.510	1.438	1.650	1.162	1.199	1.156	1.332	1.022	988	1.087	1.020	1.239
31	Minas Gerais	14.079	13.479	15.976	18.517	16.445	16.655	15.103	15.772	17.499	18.899	18.726	19.200
32	Minas Gerais	2.626	2.677	2.742	2.598	3.445	3.977	3.340	2.461	2.269	2.664	2.466	4.594
33	Minas Gerais	2.146	2.066	2.267	2.693	5.323	5.049	2.608	3.398	3.950	2.856	2.148	2.152
34	Minas Gerais	1.772	1.744	2.403	2.858	2.127	2.900	3.001	2.940	3.015	3.429	3.008	3.607
35	Minas Gerais	6.703	5.925	7.894	7.983	6.924	8.904	7.343	6.355	6.483	7.553	7.349	6.753
37	Minas Gerais	1.391	1.321	1.165	1.354	1.235	1.027	957	1.152	1.458	1.916	2.380	3.132
38	Minas Gerais	2.781	2.171	2.196	3.117	2.441	2.901	3.644	3.595	3.017	2.312	2.629	3.513
41	Paraná	8.227	8.756	9.615	9.292	9.488	10.736	7.816	9.136	8.657	8.890	7.708	9.175
42	Paraná	1.233	1.250	1.612	898	521	1.519	1.277	501	1.091	1.564	1.814	2.185

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

DDD	Estado	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21
43	Paraná	2.610	2.959	3.261	2.994	2.436	3.130	2.934	3.115	2.460	2.502	2.965	3.493
44	Paraná	3.128	3.049	2.644	2.566	2.662	3.085	2.386	2.337	1.907	1.495	2.670	2.487
45	Paraná	1.518	1.833	793	463	373	481	290	439	436	587	612	923
46	Paraná	124	108	118	121	131	106	80	101	88	95	141	190
47	Santa Catarina	5.079	4.809	5.458	4.479	4.790	6.460	5.156	4.763	5.800	5.921	5.397	5.888
48	Santa Catarina	3.233	3.601	2.805	3.095	3.204	4.568	3.653	5.028	5.340	4.347	5.264	4.190
49	Santa Catarina	1.334	1.419	1.937	1.499	835	834	714	623	750	949	902	905
51	Rio Grande do Sul	13.612	11.765	12.262	11.595	11.136	11.457	11.403	8.545	9.851	10.770	10.761	11.573
53	Rio Grande do Sul	1.399	1.674	1.585	1.114	904	914	778	864	788	809	1.453	2.439
54	Rio Grande do Sul	4.987	5.908	6.051	6.450	5.880	5.461	6.519	7.109	7.341	7.684	7.608	5.577
55	Rio Grande do Sul	7.328	7.364	8.341	7.818	8.182	7.329	7.427	8.266	6.392	7.487	6.383	6.186
61	Distrito Federal	7.401	7.126	6.341	6.692	5.667	5.819	6.074	6.538	7.302	6.819	7.419	7.223
62	Goiás	4.979	6.797	6.988	7.140	4.702	5.155	5.127	6.969	7.332	9.232	5.533	6.664
63	Tocantins	618	763	636	890	604	681	489	412	630	705	653	785
64	Goiás	843	1.001	1.149	859	555	575	542	509	506	638	1.054	936
65	Mato Grosso	3.784	3.518	4.342	4.137	3.618	3.813	4.490	3.860	5.036	5.551	5.552	4.413
66	Mato Grosso	1.386	1.101	1.132	948	792	987	790	854	822	988	1.129	1.084
67	Mato Grosso do Sul	1.927	3.031	3.494	3.331	3.759	4.790	4.097	3.260	2.578	2.750	2.509	3.928
68	Acre	544	460	728	580	686	420	289	389	284	315	336	482
69	Rondônia	1.390	1.622	1.761	1.751	1.539	2.296	1.744	2.581	2.791	2.182	2.038	1.984
71	Bahia	6.572	8.214	10.898	9.552	9.138	9.339	12.468	9.265	9.270	9.969	10.208	10.027
73	Bahia	1.098	1.050	1.051	1.330	1.276	1.556	1.575	2.068	1.767	2.857	2.324	2.042
74	Bahia	1.217	629	911	820	617	815	813	832	719	1.031	1.054	997

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

DDD	Estado	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21
75	Bahia	8.409	7.566	7.321	8.084	7.089	7.177	6.160	6.358	8.111	9.230	6.424	7.366
77	Bahia	1.030	906	983	959	683	960	882	809	964	1.388	2.268	2.147
79	Sergipe	4.590	3.379	3.833	4.516	3.994	4.736	4.326	4.522	4.216	4.219	5.111	4.813
81	Pernambuco	14.121	12.859	14.144	11.807	10.463	10.555	9.396	10.257	9.428	9.750	11.690	10.680
82	Alagoas	4.597	4.235	4.102	3.958	4.224	4.477	4.678	3.887	4.825	6.203	6.419	6.812
83	Paraíba	6.744	6.053	7.328	7.695	7.555	7.449	7.251	8.166	7.401	7.798	7.444	8.060
84	Rio Grande do Norte	6.529	7.453	6.954	5.475	5.409	5.746	6.076	6.722	6.830	8.859	9.846	8.462
85	Ceará	9.927	9.062	10.299	10.621	9.120	8.658	6.209	7.906	5.869	6.875	5.703	8.932
86	Piauí	6.481	7.859	7.253	8.452	8.401	6.614	8.359	8.148	6.148	5.973	5.543	6.885
87	Pernambuco	3.636	4.524	6.101	4.284	3.902	6.188	4.300	5.237	5.040	4.260	6.080	6.103
88	Ceará	4.457	4.639	6.397	6.268	4.899	5.476	6.434	8.078	6.252	4.872	6.655	6.097
89	Piauí	1.316	805	1.052	925	651	614	579	608	792	646	918	920
91	Pará	4.016	4.261	4.008	3.850	2.993	4.092	4.208	2.957	2.977	3.377	3.868	4.245
92	Amazonas	3.251	1.967	1.471	1.624	1.094	1.505	1.150	1.493	1.357	1.270	2.346	3.368
93	Pará	316	245	231	237	195	261	192	229	336	343	368	342
94	Pará	519	437	570	296	298	295	400	554	302	667	580	727
95	Roraima	350	213	169	218	155	165	182	1.063	533	258	230	429
96	Amapá	712	338	400	388	235	370	372	292	383	285	614	514
97	Amazonas	648	444	284	446	484	1.898	1.543	964	719	2.669	1.334	566
98	Maranhão	3.550	2.817	2.726	3.218	1.847	3.669	2.270	1.787	2.368	2.396	3.043	3.135
99	Maranhão	1.428	1.476	1.186	748	1.301	1.221	650	936	1.658	1.549	1.986	2.198
	Sem identificação	8	11	14	12	11	4	10	14	15	11	8	6
	Sem identificação	11.772	3.730	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolío

Design: Eduardo Gardini

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

