

**Relatório
Mensal de Atividades
Nacionais do CVV**

Dezembro 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 | 17 |
| Expediente | 24 |

Lista de elementos gráficos

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

Carta do Conselho Diretor

2020 foi, sem dúvida alguma, um ano intenso e completamente diferente de qualquer outro que já vivemos. Desafiador. Momento de muitas adaptações e reflexões. Mas chegamos ao final dele com a sensação de dever cumprido, com a reafirmação do nosso compromisso com a vida. E podemos dizer, sem sombra de dúvidas, que o trabalho centrado neste ideal deixou a travessia menos turbulenta.

A empatia, para o CVV sempre tão primordial, ganhou o decisivo apoio da tecnologia. Muitas vezes considerada vilã das relações pessoais, foi ela quem permitiu que nos mantivéssemos em pleno atendimento frente a todos os impactos provocados em função da pandemia. Com a mobilização dos voluntários e sem recursos externos investimos cerca de 250 mil reais nesta área. Em 2020, três novos servidores entraram em funcionamento, ampliando a capacidade e a segurança do sistema 188, além de outras ações, como o custeio do sistema PABX e do link com a Embratel, e a implementação da plataforma EAD para capacitação de voluntários.

Tudo o que apostamos e sentimos mês a mês se comprovou em números. Fechamos dezembro, período alvo do presente relatório, com patamares de atendimento só superados no mês de janeiro. Registramos, também, o menor número de ligações não atendidas no ano. Desde o início da pandemia, nunca tivemos tanta disponibilidade para atendimento quanto em dezembro. Foram quase 3 mil voluntários oferecendo escuta ativa e atenção respeitosa, solidária e fraterna.

Em 2020, aumentamos o volume de ligações atendidas: passamos de 2.985.177 para 3.132.598. Ou seja, por 147 mil vezes a mais que em 2019, quem necessitou desabafar, compartilhar, buscar apoio, expressar seus medos e angústias, encontrou um voluntário do CVV disponível.

Os sentimentos são a maneira como nos percebemos, a reação ao mundo que nos cerca. Compreendê-los é compreender a nossa relação com tudo que nos rodeia. Esse fluxo contínuo do autoconhecimento é mágico, mas também fundamental para o nosso bem-estar e para o desenvolvimento máximo das nossas potencialidades.

Para o CVV, a pessoa que nos busca está em primeiro lugar. O voluntariado é filosofia de vida. A vivência da doação, o espírito da compaixão, a oferta de amor e fraternidade através de um jeito de ser e estar no mundo que busca promover o encontro de pessoa com pessoa, por intermédio de uma comunicação que aproxima. Ainda não sabemos o que 2021 nos reserva, mas temos convicção de que nossa rede de apoio continuará disponível, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para quem quiser e precisar ser ouvido. Nosso pilar é a compreensão empática, a confiança e o respeito às diversidades e ao jeito de ser de cada um. Esse é o nosso compromisso, firmado e renovado.

Muito obrigado a todos e a todas que estiverem conosco neste ano. Com o mais sincero desejo de um 2021 pleno de vida,

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.

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 o ano 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, 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

Dezembro costuma ser um mês de bastante busca pelo serviço do CVV. O último mês do ano de 2020 não foi diferente. O mês apresentou um crescimento no total de ligações recebidas via 188. Foram 301.419 ligações – ficando atrás, somente, do mês de janeiro, quando recebemos 311.716. Ao compararmos com junho – mês com o menor número de chamadas atendidas, o total de dezembro é, ainda, maior: um aumento de 37% (junho com um total de 219.604 ligações). Já no total do ano, contabilizamos 3.132.598 ligações atendidas, um crescimento de 5% ao compararmos com 2019, quando foram 2.985.180 ligações.



Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 24 meses - jan/19 a dez/20



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

Além do total de ligações atendidas ter sido destaque em dezembro, o volume de ligações perdidas, no período, também merece atenção. Ao todo, foram 14,24%. Em termos absolutos, 50.011 ligações não atendidas – o menor volume do ano de 2020. No comparativo com novembro – período em que tivemos mais ligações não atendidas no ano, com 93.192 – a queda foi de 46%.

(b) Disponibilidade dos voluntários

Gradualmente, o número de voluntários em atendimento vem mês a mês voltando aos patamares pré-pandemia. Em dezembro, foram 2.918 voluntários disponíveis, que ofereceram 33.051 horas de atenção para quem ligasse. Este é o maior número desde que as restrições por conta do avanço da covid-19 ficaram mais duras – em março, tivemos 3.333 voluntários. A média do ano ficou em 2.886 – ou seja: em dezembro, pela primeira vez em 9 meses, tivemos um total de voluntários acima da média.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução:



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

(c) Local de atendimento pelos voluntários

Uma das marcas de 2020, para nós do CVV, é a mudança de paradigma com o atendimento em casa com a segurança necessária para a oferta do sigilo. A conquista tecnológica mostra que veio para ficar. O atendimento predominante dos voluntários em postos físicos foi substituído pelo remoto, que se mostrou uma solução bastante interessante e funcional. Em dezembro tivemos o maior número de atendimentos em postos físicos desde o início da pandemia – 94.082. Mas, vale observar, a curva ascendente também ocorreu no atendimento remoto, com um total de 207.337.

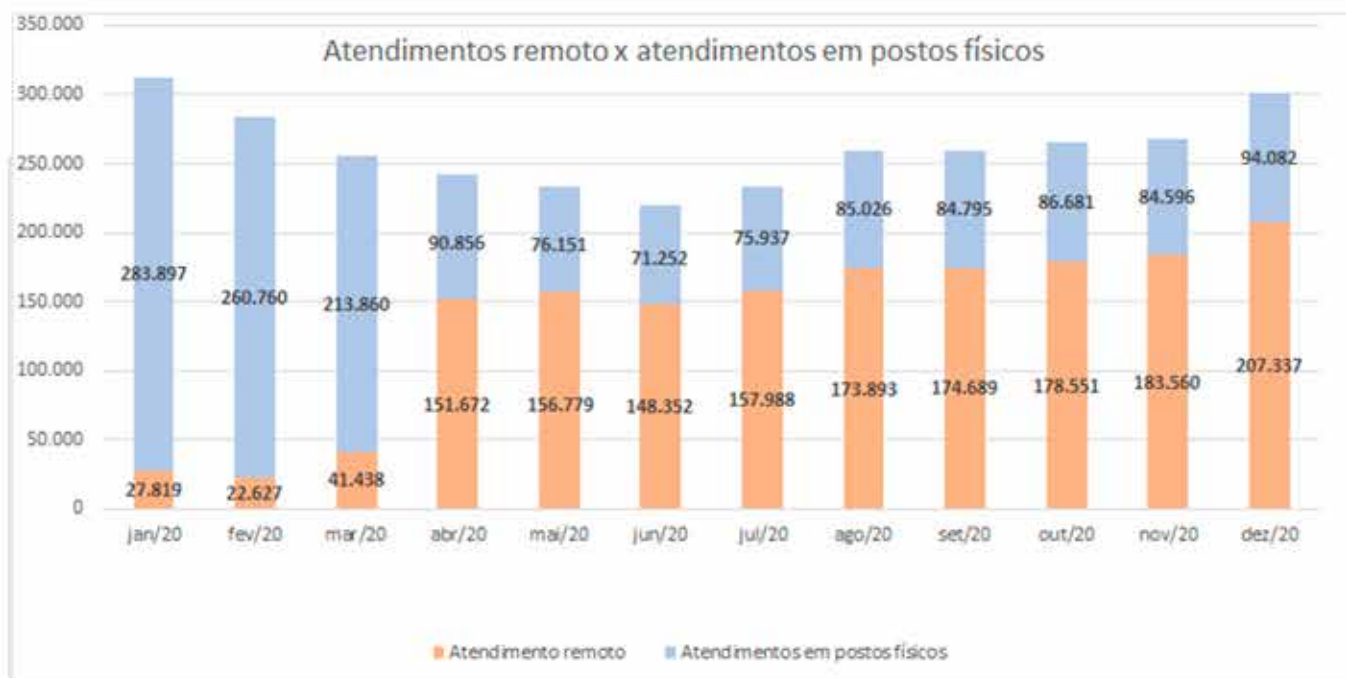


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos - jan/20 a dez/20

(d) Tempo das ligações

A categoria “tempo”, em nossa análise, está distribuída em três gráficos: Tempo médio de atendimento (gráfico 5), Tempo de atendimento por faixas em dezembro (gráfico 6) e Tempo médio de espera (gráfico 7). Dezembro marcou o mês com o menor tempo médio de atendimento, com 6’35”.

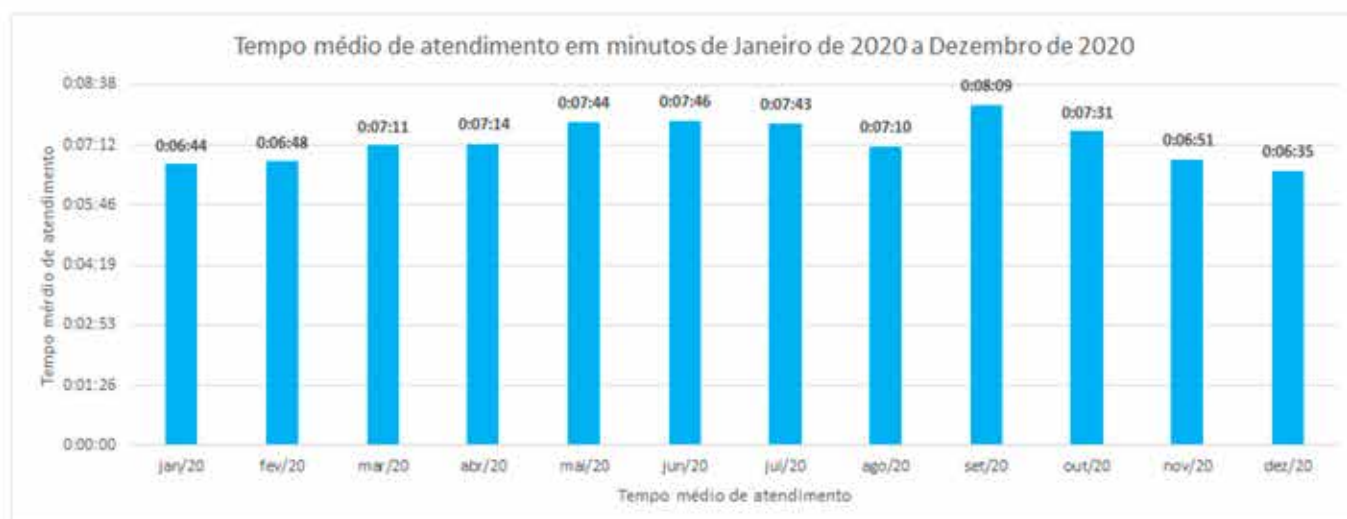


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - jan/20 a dez/20

Apesar de ser um tempo abaixo dos 7 minutos, patamar mais estável ao longo de 2020, vale ressaltar que o dado merece um olhar cuidadoso. Lidamos com uma questão imponderável. Não temos como saber se uma ligação de um minuto é mais ou menos eficaz que uma de 10 min. O mais importante, acreditamos, é a oferta da disponibilidade. Para nós, todas as ligações são importantes.



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

O gráfico 7, a seguir, cruza 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 7. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – dez/20

Em dezembro, o tempo mínimo de espera foi, em média, de 45 segundos às quartas-feiras. Em relação a 2019, é o menor tempo registrado em um dia de semana. Novamente, percebemos que quanto maior a disponibilidade de voluntários, menor o tempo de espera. Isso fica evidente ao olharmos para o tempo máximo de espera em dezembro: 3 minutos e 30 segundos aos sábados, e 3 minutos, aos domingos. A título de comparação, em dezembro de 2019, foram registrados, respectivamente, 3 minutos e 11 segundos e 4 minutos e 1 segundo. Aos finais de semana, temos menos voluntários disponíveis.

(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 (mapa 1); origem da ligação por unidade da federação sobre 100 mil habitantes (mapa 2) e origem das ligações (planilha 1).

O gráfico 8, abaixo, referente ao período de dezembro de 2018 a dezembro de 2020, mostra que o uso de telefones celulares é, sem dúvida, a preferência de quem liga para o 188. 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.

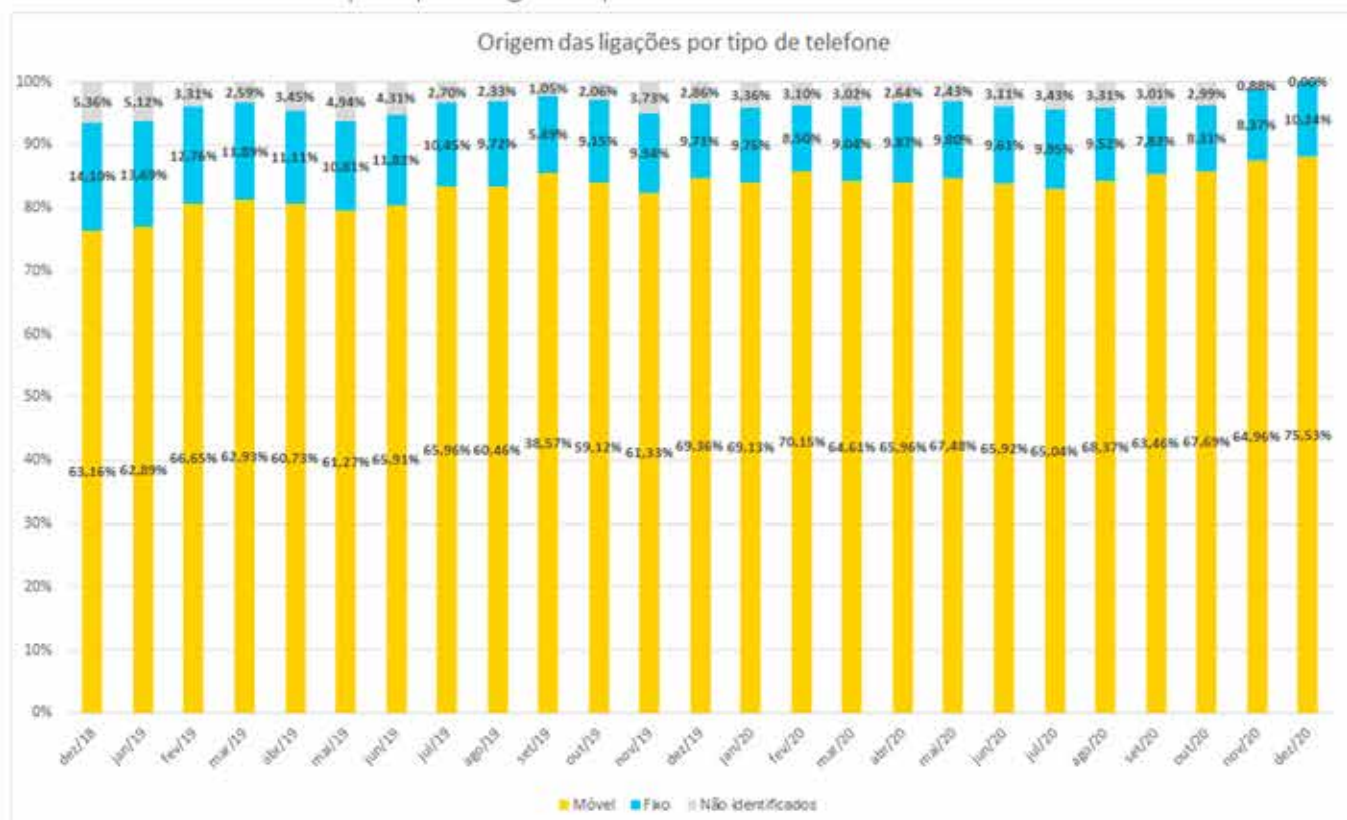
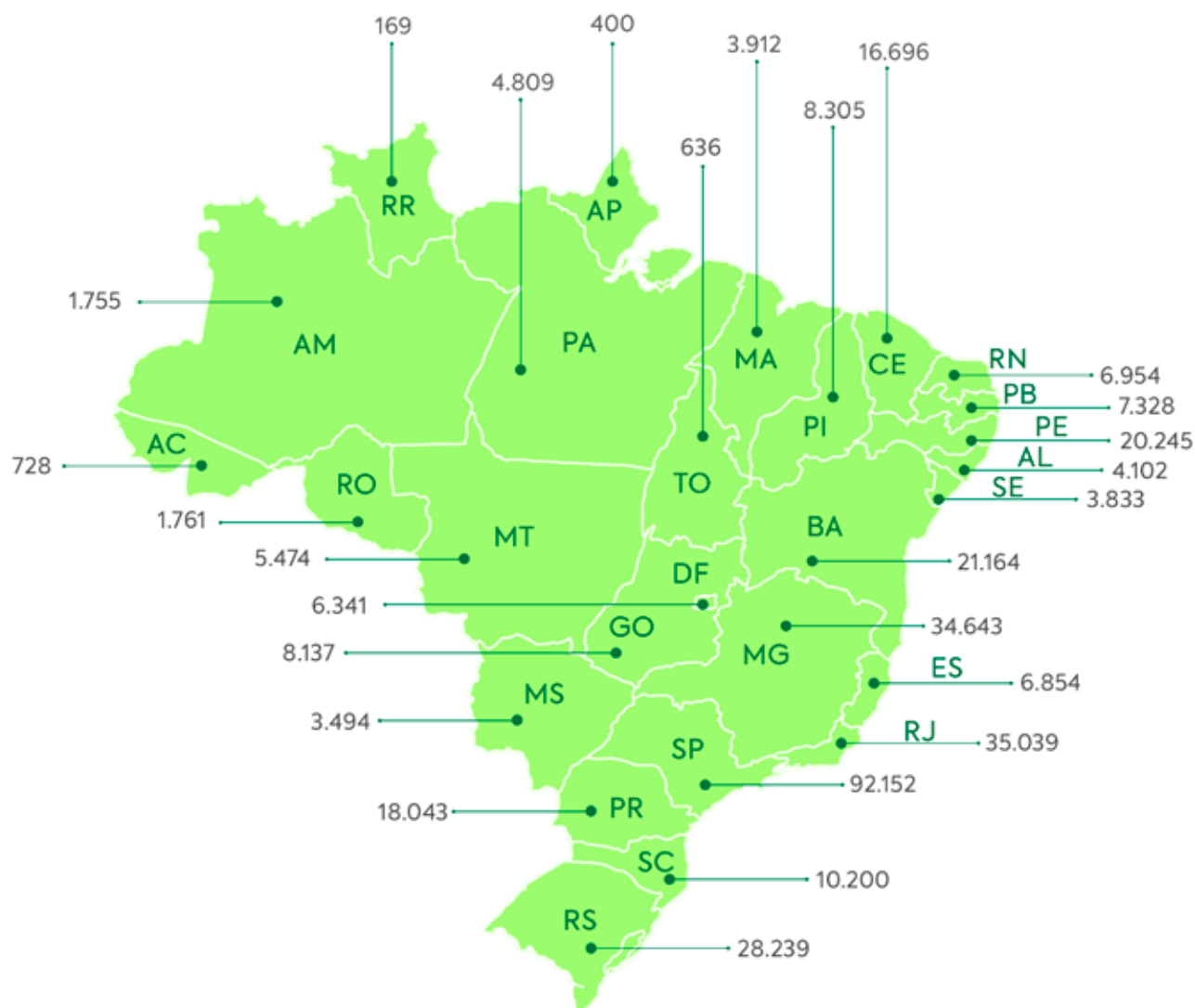


Gráfico 8. Origem das ligações por tipo de telefone - jan/20 a dez/20

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

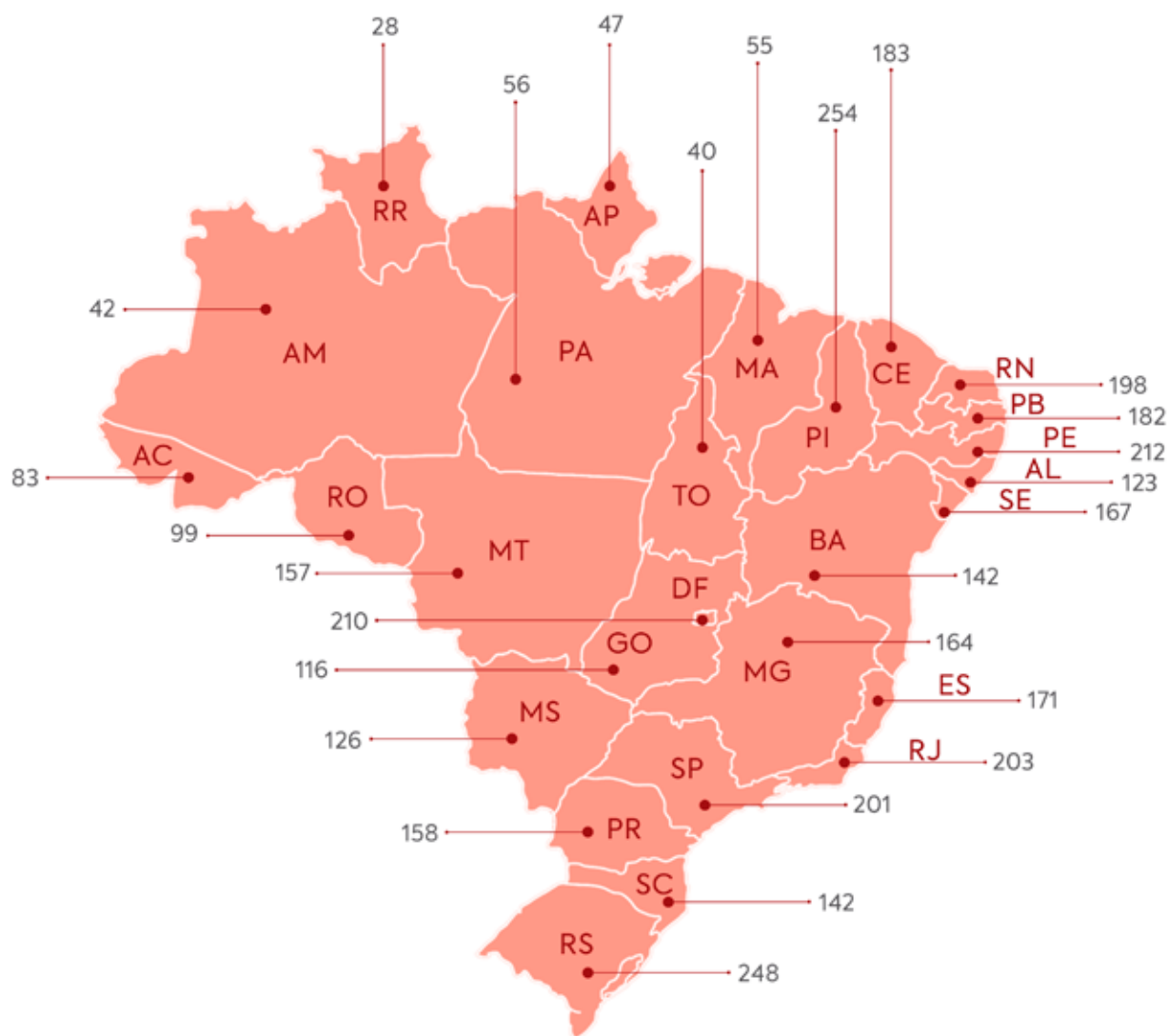
Brasil | 351.427 ligações recebidas



| UF | Total Atendimentos | UF | Total Atendimentos |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------|
| SP | 92.152 | DF | 6.341 |
| RJ | 35.039 | MT | 5.474 |
| MG | 34.643 | PA | 4.809 |
| RS | 28.239 | AL | 4.102 |
| BA | 21.164 | MA | 3.912 |
| PE | 20.245 | SE | 3.833 |
| PR | 18.043 | MS | 3.494 |
| CE | 16.696 | RO | 1.761 |
| SC | 10.200 | AM | 1.755 |
| PI | 8.305 | AC | 728 |
| GO | 8.137 | TO | 636 |
| PB | 7.328 | AP | 400 |
| RN | 6.954 | RR | 169 |
| ES | 6.854 | S/I | 14 |
| TOTAL | | 351.427 | |

Mapa 2. Volume de ligações por unidade da federação, em 100 mil habitantes – dez/20

Brasil | 167 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 | | |

Em dezembro de 2020 o número de ligações por cem mil habitantes para o CVV foi praticamente estável ao período anterior. Os dados mostram 167 chamadas por 100 mil habitantes – número que está dentro da média dos outros meses do ano, com algumas pequenas flutuações. Neste quesito, vale destacar os meses de junho e julho, que tiveram o menor número de ligações por 100 mil habitantes: ambos os meses registraram 128 ligações.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, lista o volume de ligações entre dezembro de 2019 e dezembro 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 durante o mês de dezembro, 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: 46 (PR), 95 (RR), 93 (PA), 97 (AM) e 96 (AP)

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

| DDD | Estado | dez/19 | jan/20 | fev/20 | mar/20 | abr/20 | mai/20 | jun/20 | jul/20 | ago/20 | set/20 | out/20 | nov/20 | dez/20 |
|-----|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 11 | São Paulo | 44.345 | 44.969 | 39.241 | 39.918 | 38.300 | 36.139 | 36.046 | 40.234 | 43.272 | 43.723 | 44.598 | 44.378 | 49.603 |
| 12 | São Paulo | 5.079 | 4.489 | 4.494 | 4.249 | 4.354 | 3.552 | 3.164 | 3.689 | 4.435 | 5.073 | 5.854 | 4.753 | 4.776 |
| 13 | São Paulo | 5.498 | 5.499 | 4.738 | 5.198 | 4.364 | 3.713 | 3.568 | 4.252 | 4.498 | 5.295 | 4.972 | 3.847 | 4.643 |
| 14 | São Paulo | 3.258 | 3.510 | 2.795 | 2.645 | 3.060 | 2.960 | 2.717 | 3.278 | 3.237 | 3.691 | 3.429 | 3.101 | 3.486 |
| 15 | São Paulo | 6.434 | 7.002 | 4.251 | 5.399 | 4.996 | 4.094 | 4.023 | 3.854 | 4.384 | 3.723 | 5.059 | 5.248 | 7.180 |
| 16 | São Paulo | 6.036 | 6.503 | 6.686 | 6.073 | 4.483 | 4.566 | 6.649 | 6.944 | 7.036 | 6.260 | 6.229 | 7.698 | 8.496 |
| 17 | São Paulo | 3.123 | 3.534 | 2.641 | 2.300 | 2.718 | 3.296 | 3.188 | 3.347 | 3.141 | 2.636 | 2.874 | 2.482 | 3.319 |
| 18 | São Paulo | 3.053 | 3.621 | 2.748 | 3.229 | 3.006 | 2.186 | 1.888 | 1.832 | 2.098 | 1.842 | 1.786 | 1.919 | 2.799 |
| 19 | São Paulo | 8.502 | 9.418 | 7.673 | 8.473 | 8.846 | 7.311 | 6.986 | 9.701 | 9.808 | 9.874 | 8.787 | 8.596 | 7.850 |
| 21 | Rio de Janeiro | 25.674 | 30.472 | 28.056 | 28.105 | 27.352 | 26.531 | 22.779 | 25.208 | 23.731 | 27.508 | 24.681 | 22.594 | 27.696 |
| 22 | Rio de Janeiro | 5.770 | 6.989 | 5.079 | 3.603 | 2.398 | 2.443 | 2.647 | 2.950 | 3.167 | 5.968 | 4.419 | 4.851 | 5.427 |
| 24 | Rio de Janeiro | 1.408 | 1.414 | 932 | 1.201 | 1.060 | 857 | 851 | 1.191 | 1.109 | 1.604 | 1.481 | 2.141 | 1.916 |
| 27 | Espirito Santo | 5.561 | 5.551 | 4.399 | 4.550 | 3.399 | 3.452 | 2.869 | 3.425 | 4.118 | 4.632 | 4.632 | 4.316 | 5.204 |
| 28 | Espirito Santo | 1.746 | 2.197 | 1.814 | 1.618 | 1.707 | 1.522 | 1.365 | 1.022 | 1.193 | 1.312 | 1.510 | 1.438 | 1.650 |
| 31 | Minas Gerais | 20.487 | 19.032 | 17.647 | 14.114 | 15.862 | 14.517 | 11.571 | 13.535 | 14.685 | 15.869 | 14.079 | 13.479 | 15.976 |
| 32 | Minas Gerais | 2.516 | 2.886 | 2.145 | 2.044 | 2.014 | 2.751 | 2.740 | 2.631 | 2.210 | 2.877 | 2.626 | 2.677 | 2.742 |
| 33 | Minas Gerais | 2.890 | 2.011 | 2.245 | 2.329 | 1.992 | 2.307 | 1.138 | 1.594 | 1.580 | 2.468 | 2.146 | 2.066 | 2.267 |
| 34 | Minas Gerais | 1.801 | 1.905 | 1.691 | 1.429 | 1.509 | 1.006 | 947 | 1.372 | 1.709 | 2.587 | 1.772 | 1.744 | 2.403 |
| 35 | Minas Gerais | 4.559 | 5.091 | 5.776 | 5.454 | 5.515 | 4.758 | 4.621 | 4.214 | 5.133 | 6.265 | 6.703 | 5.925 | 7.894 |
| 37 | Minas Gerais | 1.955 | 1.578 | 1.282 | 1.552 | 1.233 | 983 | 893 | 868 | 863 | 1.246 | 1.391 | 1.321 | 1.165 |
| 38 | Minas Gerais | 2.967 | 2.722 | 2.779 | 2.941 | 2.015 | 1.984 | 2.923 | 2.521 | 2.496 | 2.909 | 2.781 | 2.171 | 2.196 |
| 41 | Paraná | 4.984 | 4.951 | 4.277 | 3.733 | 3.831 | 5.244 | 5.203 | 6.021 | 7.851 | 7.256 | 8.227 | 8.756 | 9.615 |
| 42 | Paraná | 1.741 | 837 | 512 | 744 | 700 | 845 | 1.460 | 1.248 | 718 | 1.062 | 1.233 | 1.250 | 1.612 |

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

| DDD | Estado | dez/19 | jan/20 | fev/20 | mar/20 | abr/20 | mai/20 | jun/20 | jul/20 | ago/20 | set/20 | out/20 | nov/20 | dez/20 |
|-----|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 43 | Paraná | 1.803 | 1.949 | 1.915 | 1.656 | 1.569 | 1.745 | 2.353 | 1.485 | 2.250 | 2.315 | 2.610 | 2.959 | 3.261 |
| 44 | Paraná | 3.369 | 2.154 | 2.761 | 3.450 | 3.283 | 2.701 | 2.206 | 3.151 | 4.209 | 3.137 | 3.128 | 3.049 | 2.644 |
| 45 | Paraná | 2.766 | 1.802 | 1.862 | 3.078 | 2.237 | 1.250 | 1.152 | 1.728 | 641 | 1.219 | 1.518 | 1.833 | 793 |
| 46 | Paraná | 218 | 153 | 202 | 136 | 94 | 107 | 98 | 122 | 140 | 177 | 124 | 108 | 118 |
| 47 | Santa Catarina | 6.800 | 5.617 | 7.272 | 8.016 | 6.569 | 4.224 | 4.072 | 4.111 | 4.589 | 5.135 | 5.079 | 4.809 | 5.458 |
| 48 | Santa Catarina | 1.907 | 2.307 | 1.672 | 2.589 | 3.762 | 3.118 | 3.108 | 2.258 | 2.121 | 2.606 | 3.233 | 3.601 | 2.805 |
| 49 | Santa Catarina | 1.710 | 1.925 | 826 | 1.001 | 1.491 | 1.155 | 1.128 | 1.330 | 1.648 | 1.888 | 1.334 | 1.419 | 1.937 |
| 51 | Rio Grande do Sul | 20.046 | 19.396 | 16.724 | 14.438 | 12.862 | 14.003 | 13.286 | 12.779 | 13.890 | 13.973 | 13.612 | 11.765 | 12.262 |
| 53 | Rio Grande do Sul | 2.707 | 3.341 | 2.441 | 2.041 | 1.285 | 899 | 711 | 1.169 | 1.215 | 1.328 | 1.399 | 1.674 | 1.585 |
| 54 | Rio Grande do Sul | 11.451 | 10.416 | 7.832 | 5.813 | 5.279 | 6.269 | 4.557 | 4.896 | 7.040 | 7.055 | 4.987 | 5.908 | 6.051 |
| 55 | Rio Grande do Sul | 12.101 | 7.705 | 6.163 | 6.737 | 5.849 | 4.700 | 6.041 | 7.368 | 8.898 | 7.536 | 7.328 | 7.364 | 8.341 |
| 61 | Distrito Federal | 7.578 | 9.655 | 7.126 | 7.976 | 6.965 | 6.228 | 6.325 | 6.787 | 7.091 | 7.722 | 7.401 | 7.126 | 6.341 |
| 62 | Goiás | 8.770 | 6.971 | 6.937 | 7.580 | 5.655 | 4.999 | 4.706 | 4.452 | 4.086 | 4.870 | 4.979 | 6.797 | 6.988 |
| 63 | Tocantins | 934 | 830 | 403 | 716 | 580 | 819 | 1.713 | 1.296 | 1.178 | 1.346 | 618 | 763 | 636 |
| 64 | Goiás | 791 | 758 | 394 | 469 | 499 | 484 | 486 | 469 | 593 | 855 | 843 | 1.001 | 1.149 |
| 65 | Mato Grosso | 2.255 | 2.435 | 3.026 | 2.616 | 2.744 | 3.113 | 3.482 | 3.052 | 2.211 | 3.488 | 3.784 | 3.518 | 4.342 |
| 66 | Mato Grosso | 4.289 | 2.860 | 2.780 | 2.707 | 1.329 | 1.209 | 1.054 | 1.035 | 1.289 | 1.492 | 1.386 | 1.101 | 1.132 |
| 67 | Mato Grosso do Sul | 2.894 | 4.208 | 4.171 | 2.827 | 2.634 | 3.335 | 2.567 | 2.692 | 2.846 | 2.620 | 1.927 | 3.031 | 3.494 |
| 68 | Acre | 494 | 519 | 516 | 518 | 626 | 540 | 554 | 526 | 454 | 1.052 | 544 | 460 | 728 |
| 69 | Rondônia | 1.226 | 1.506 | 1.601 | 1.591 | 1.514 | 1.368 | 1.107 | 1.375 | 1.223 | 1.446 | 1.390 | 1.622 | 1.761 |
| 71 | Bahia | 7.635 | 5.237 | 6.556 | 5.623 | 5.490 | 4.647 | 3.666 | 4.521 | 6.803 | 7.121 | 6.572 | 8.214 | 10.898 |
| 73 | Bahia | 919 | 976 | 890 | 1.077 | 1.092 | 1.762 | 1.222 | 1.406 | 1.126 | 1.217 | 1.098 | 1.050 | 1.051 |
| 74 | Bahia | 724 | 783 | 475 | 626 | 661 | 704 | 444 | 467 | 632 | 974 | 1.217 | 629 | 911 |

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

| DDD | Estado | dez/19 | jan/20 | fev/20 | mar/20 | abr/20 | mai/20 | jun/20 | jul/20 | ago/20 | set/20 | out/20 | nov/20 | dez/20 |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 75 | Bahia | 6.225 | 4.827 | 5.793 | 6.509 | 6.267 | 5.283 | 6.287 | 5.678 | 8.107 | 8.821 | 8.409 | 7.566 | 7.321 |
| 77 | Bahia | 802 | 810 | 856 | 1.161 | 1.084 | 707 | 847 | 825 | 857 | 1.228 | 1.030 | 906 | 983 |
| 79 | Sergipe | 4.595 | 3.983 | 3.809 | 3.224 | 3.305 | 2.882 | 2.756 | 3.310 | 3.850 | 4.486 | 4.590 | 3.379 | 3.833 |
| 81 | Pernambuco | 13.917 | 15.177 | 14.920 | 13.794 | 11.985 | 13.775 | 11.655 | 11.072 | 13.454 | 14.890 | 14.121 | 12.859 | 14.144 |
| 82 | Alagoas | 5.712 | 5.736 | 4.834 | 4.197 | 5.547 | 5.769 | 4.582 | 4.937 | 4.404 | 4.267 | 4.597 | 4.235 | 4.102 |
| 83 | Paraíba | 10.940 | 11.401 | 9.476 | 8.424 | 8.716 | 8.462 | 6.925 | 6.908 | 6.524 | 7.597 | 6.744 | 6.053 | 7.328 |
| 84 | Rio Grande do Norte | 6.187 | 6.028 | 6.758 | 6.418 | 5.180 | 5.055 | 6.077 | 7.151 | 7.101 | 6.874 | 6.529 | 7.453 | 6.954 |
| 85 | Ceará | 9.558 | 9.972 | 10.687 | 8.171 | 6.740 | 6.552 | 5.100 | 6.829 | 6.486 | 8.420 | 9.927 | 9.062 | 10.299 |
| 86 | Piauí | 9.853 | 11.423 | 10.328 | 9.614 | 8.284 | 8.067 | 8.020 | 7.014 | 7.397 | 7.971 | 6.481 | 7.859 | 7.253 |
| 87 | Pernambuco | 3.835 | 4.976 | 6.430 | 4.890 | 3.879 | 2.797 | 3.657 | 2.214 | 2.254 | 3.496 | 3.636 | 4.524 | 6.101 |
| 88 | Ceará | 4.713 | 4.768 | 4.722 | 4.686 | 4.204 | 3.534 | 3.391 | 2.790 | 3.525 | 4.062 | 4.457 | 4.639 | 6.397 |
| 89 | Piauí | 1.515 | 1.020 | 738 | 715 | 679 | 830 | 1.038 | 1.174 | 1.346 | 1.255 | 1.316 | 805 | 1.052 |
| 91 | Pará | 3.647 | 3.144 | 2.915 | 2.695 | 5.289 | 5.537 | 4.295 | 4.598 | 3.826 | 3.722 | 4.016 | 4.261 | 4.008 |
| 92 | Amazonas | 1.366 | 1.366 | 1.513 | 2.496 | 1.422 | 1.185 | 892 | 981 | 1.270 | 4.107 | 3.251 | 1.967 | 1.471 |
| 93 | Pará | 1.814 | 3.001 | 3.768 | 2.643 | 178 | 262 | 402 | 259 | 239 | 362 | 316 | 245 | 231 |
| 94 | Pará | 564 | 391 | 361 | 272 | 336 | 393 | 329 | 421 | 424 | 565 | 519 | 437 | 570 |
| 95 | Roraima | 188 | 187 | 696 | 806 | 571 | 324 | 381 | 203 | 254 | 484 | 350 | 213 | 169 |
| 96 | Amapá | 666 | 799 | 486 | 523 | 548 | 616 | 419 | 521 | 396 | 641 | 712 | 338 | 400 |
| 97 | Amazonas | 1.061 | 2.216 | 2.232 | 2.335 | 1.631 | 1.073 | 1.184 | 1.422 | 1.333 | 1.573 | 648 | 444 | 284 |
| 98 | Maranhão | 2.916 | 2.255 | 3.517 | 2.239 | 3.026 | 2.772 | 2.165 | 1.854 | 2.943 | 3.277 | 3.550 | 2.817 | 2.726 |
| 99 | Maranhão | 1.191 | 1.304 | 1.063 | 1.054 | 1.559 | 1.655 | 2.439 | 2.697 | 2.122 | 2.244 | 1.428 | 1.476 | 1.186 |
| | Sem identificação | 19 | 30 | 20 | 29 | 154 | 15 | 9 | 17 | 5 | 9 | 8 | 11 | 14 |
| | Sem identificação | 12.200 | 14.452 | 12.272 | 11.847 | 9.542 | 8.289 | 10.110 | 11.993 | 12.122 | 12.635 | 11.772 | 3.730 | 0 |

Expediente

Projeto Editorial e Gráfico **LVBA Comunicação**

Redação: Thiago Pires Manolio

Design: Eduardo Gardini

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

