

# **Relatório de Atividades Nacionais do CVV**

**1º Trimestre de 2022**

**(Jan | Fev | Mar)**



## **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

### - Endereço

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](mailto:cvv@cvv.org.br)

### - Atendimento para apoio emocional

**188 - Telefone nacional 24 horas**  
(sem custo de ligação, conforme acordo de cooperação técnica com o Ministério da Saúde)

### - E-mail

[cvv.org.br/e-mail](http://cvv.org.br/e-mail)

### - Chat

[cvv.org.br/chat](http://cvv.org.br/chat)

### - Redes Sociais



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



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



[@CVVoficial](https://twitter.com/CVVoficial)



[www.cvv.org.br](http://www.cvv.org.br)

# Sumário

Carta do Conselho Diretor	06
CVV em visão geral	07
Modelo de apoio emocional do CVV	08
Linha do tempo do CVV	09
Resultados do atendimento telefônico no período	12
a. Volume de ligações em 24 meses	13
b. Disponibilidade dos voluntários	13
c. Local de atendimento pelos voluntários	14
d. Tempo das ligações	14
e. Origem das ligações	17
Expediente	28

# Lista de elementos gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Volume de ligações atendidas em 24 meses – Abr/20 a Mar/22	<b>12</b>
<b>Gráfico 2.</b> Volume de ligações atendidas vs. abandonadas em 15 meses - Jan/21 a Mar/22	<b>13</b>
<b>Gráfico 3.</b> Disponibilidade de horas e voluntários Jan/21 a Mar/22	<b>13</b>
<b>Gráfico 4.</b> Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos em 12 meses - Abr/21 a Mar/22	<b>14</b>
<b>Gráfico 5.</b> Tempo médio de atendimento, em minutos - Abr/21 a Mar/22	<b>14</b>
<b>Gráfico 6A.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Jan/22	<b>15</b>
<b>Gráfico 6B.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Fev/22	<b>15</b>
<b>Gráfico 6C.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Mar/22	<b>15</b>
<b>Gráfico 7A.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Jan/22	<b>16</b>
<b>Gráfico 7B.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Fev/22	<b>16</b>
<b>Gráfico 7C.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Mar/22	<b>16</b>
<b>Gráfico 8.</b> Origem da ligação por tipo de telefone em 24 meses – Abr/20 a Mar/22	<b>17</b>
<b>Mapa 1A.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Jan/22	<b>19</b>
<b>Mapa 1B.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Fev/22	<b>20</b>
<b>Mapa 1C.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Mar/22	<b>21</b>
<b>Mapa 2A.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Jan/22	<b>22</b>
<b>Mapa 2B.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Fev/22	<b>23</b>
<b>Mapa 2C.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Mar/22	<b>24</b>
<b>Planilha 1</b> - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas)	<b>25</b>

## Carta do Conselho Diretor

Neste 1º de março de 2022, comemoramos um importante marco não só para o CVV, mas para a saúde emocional e prevenção do suicídio no Brasil: completamos 60 anos desde o primeiro plantão realizado pela voluntária Misayo Ishioka em uma pequena sala em São Paulo (SP). De lá para cá, foram mais de 40 milhões de apoios emocionais oferecidos em todo o país.

Chegar aos 60 anos é motivo de muita alegria para todos nós. Se começamos com um grupo de 17 pessoas, hoje somos mais de 4 mil voluntários espalhados pelo Brasil em cerca de 120 postos. Além do telefone, também atendemos por chat, e-mail e pessoalmente, e oferecemos ações diversas junto à comunidade.

Desde sua fundação, em 1962, o CVV tem como premissa a importância de conversar, entendendo que uma das características que definem e diferenciam o ser humano é esta grande capacidade. E conversar não é só ouvir o outro, é lhe dar atenção, acima de tudo.

Os princípios que nortearam o início do nosso trabalho, tais como compreensão, aceitação e respeito, se mantêm vivos e fortes. O voluntário do CVV busca compreender aquele que nos procura, entendendo o que a pessoa está sentindo, o problema ou a situação pela qual passa; aceita a pessoa como ela é; e respeita-a em sua totalidade, não impondo pontos de vista ou regras de comportamento.

Neste ano comemorativo, uma das metas é continuar sempre à frente, em permanente modernização, sem abrir mão do atendimento humano, sigiloso e acolhedor. Estamos em processo de transição para uma plataforma de atendimento que permitirá maior segurança de dados e confiabilidade dos números.

Ano a ano, buscamos ampliar, de forma sólida e contínua, a capacitação dos nossos voluntários, por meio de cursos, treinamentos e reciclagens. Tecnicamente também estamos em tempos de avanços e mudanças. Por isso, estão sendo planejados novos canais de contato.

Mas o mais importante, nesse momento tão especial, é reafirmar o nosso compromisso de oferecer um serviço voluntário gratuito que acredita e trabalha diariamente por um mundo mais acolhedor e empático. Contem conosco.

Até logo!

**Conselho Diretor do Centro de Valorização da Vida**

## CVV em visão geral



### Entidade independente

Sem vínculos político-partidários, religiosos, governamentais ou com a 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.



### 3.609.022 apoios emocionais em 2021

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 situação de calamidade, entre outros.



### 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](http://www.befrienders.org))



### 110 postos de atendimento

em 24 UFs.



### 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, recriminar, 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 consequentemente lançamento oficial da entidade e do serviço.

## 1971

Primeiro posto do CVV fora de São Paulo (SP): Porto Alegre (RS).

## 1972

CVV passa a atender 24 horas  
Inauguração do Hospital Francisca Júlia.

## 1975

Início do trabalho de expansão, com abertura de novos postos.

## Junho de 1976

Simulações (role-playing) passam a fazer parte do programa de treinamento dos voluntários.

## Maior 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.

## Março de 1987

Livro 'Nos Caminhos da Amizade', para comemorar os 25 anos do CVV.

## Janeiro de 1989

Livro 'Uma Proposta de Vida' reúne filosofia e princípios do CVV.

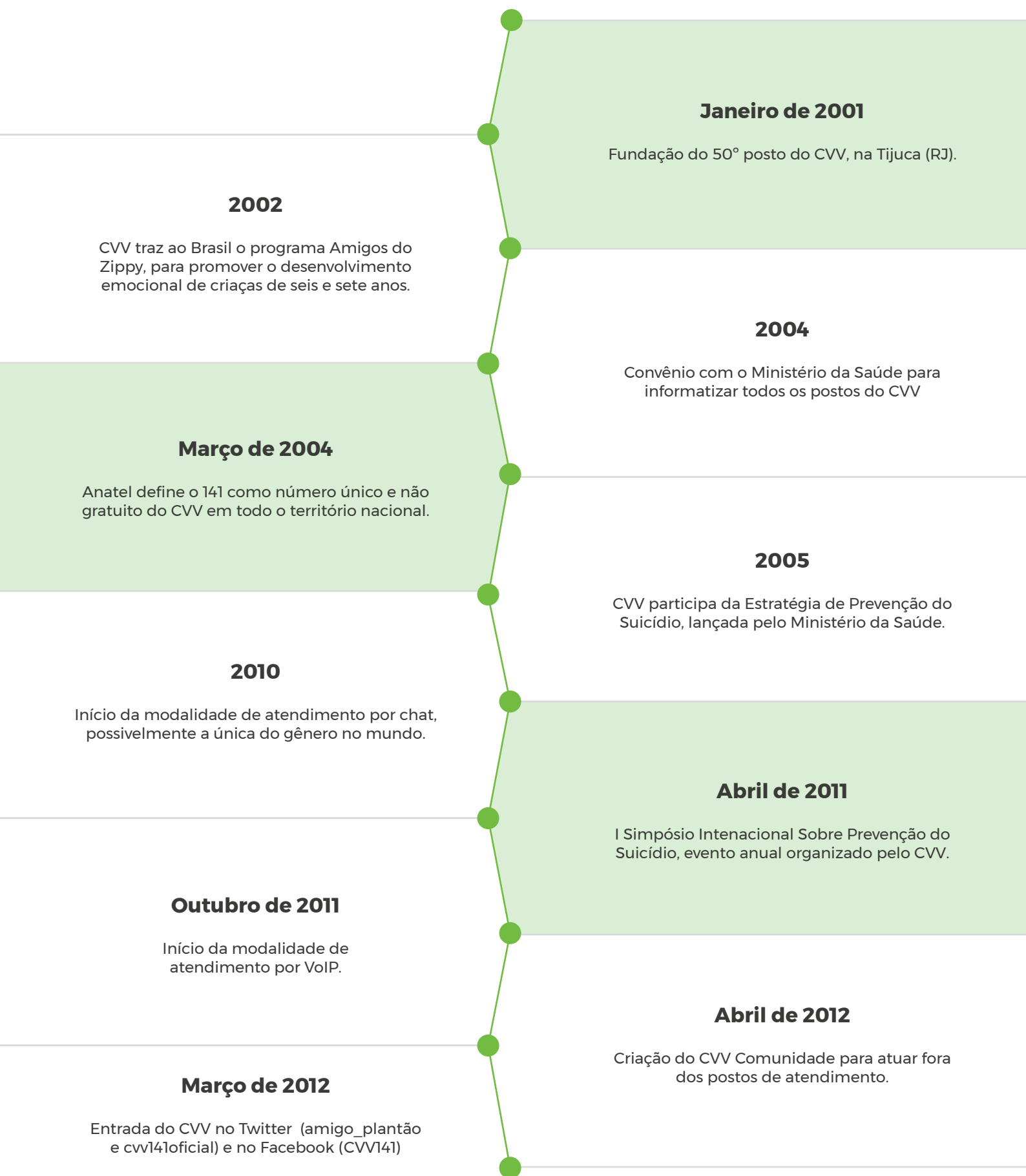
## Março de 1998

Começa o atendimento por e-mail, nos postos de Santo André (SP) e Araraquara (SP).

## Março de 1999

Projeto 'Caminho de Renovação Continua' leva a proposta de vida do CVV à comunidade.

## Linha do tempo do CVV (2/3)



# Linha do tempo do CVV (3/3)

## Abril de 2012

Livro 'CVV - Como Vai Você - 50 anos Ouvindo Pessoas', para comemorar os 50 anos do CVV.

## Setembro de 2012

CVV realiza I Debate sobre a Dificuldade de Abordagem do Suicídio na Mídia, na ESPM-SP.

## Outubro de 2012

Início do atendimento telefônico remoto.

## 2013

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

## Setembro de 2015

1ª edição do Setembro Amarelo. Lançamento do site 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 (RS).

## Março de 2017

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

## Julho de 2018

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

## Setembro de 2018

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

## Fevereiro de 2019

Ações de apoio emocional em Brumadinho (MG).

## Julho 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.

## 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 2022.

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.

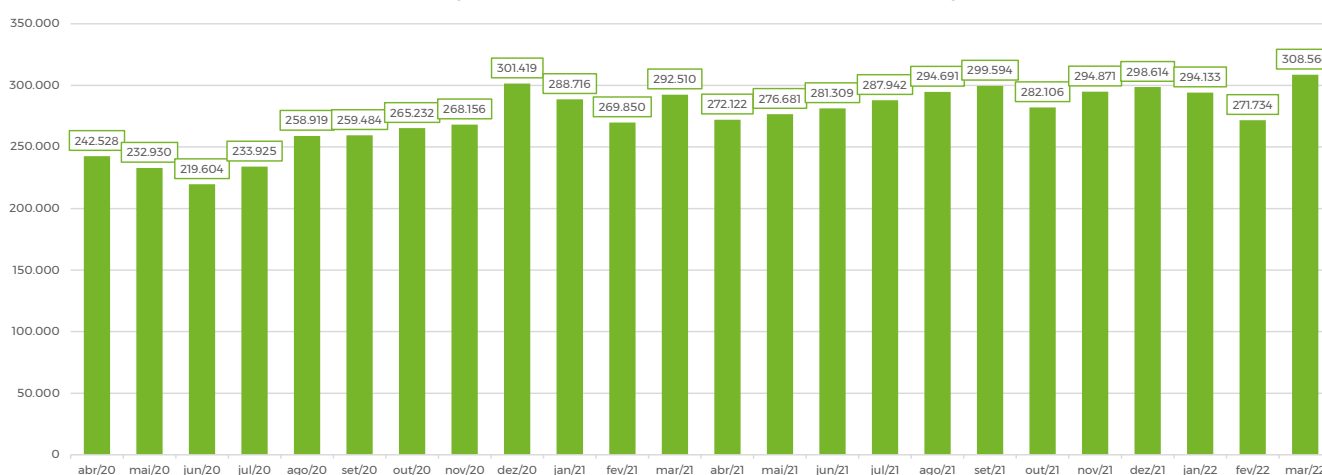
### a) Volume de ligações

No primeiro trimestre de 2022, o mês com maior volume de ligações atendidas foi março, com um total de 308.562. A média destes três primeiros meses ficou em 291.474. Algo a ser observado, em termos de série histórica, é que, comparado ao primeiro trimestre de 2021, quando a média foi de 284.469 ligações atendidas, e ao mesmo período em 2020, cujo número foi de 284.364 ligações atendidas, percebemos que há uma oscilação contínua e crescente.

Esse primeiro trimestre marca o início de uma mudança das nossas plataformas tecnológicas, o que talvez explique o volume de ligações atendidas superior a 300 mil, número alcançado apenas por duas outras vezes nos últimos 24 meses.

Observamos, no gráfico 1, que, nestes dois últimos anos, o patamar de ligações atendidas vem se mantendo superior a 270 mil desde dezembro de 2020, com variações sazonais historicamente conhecidas pelo aumento da procura pelos serviços da entidade e do número de voluntários em atendimento:

**Volume de ligações atendidas de Abr de 2020 a Março de 2022**



**Gráfico 1.** Volume de ligações atendidas em 24 meses – Abr/20 a Mar/22

Se em março de 2022 alcançamos 308.564 contatos atendidos, maior número verificado nos últimos 2 anos, observa-se a mesma elevação no total de ligações abandonadas, que totalizaram 93.683. O volume de ligações pode também ser visto em 12 meses, confrontando-se as ligações atendidas e as ligações perdidas, como mostra o gráfico 2:

## Volume de ligações atendidas vs. abandonadas de Janeiro de 2021 a Março de 2022

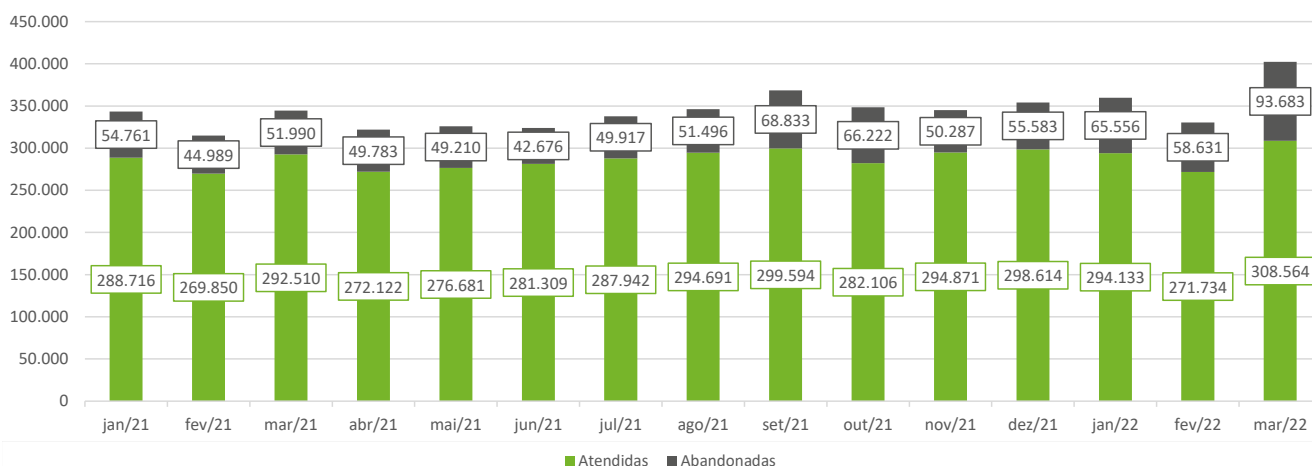


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. abandonadas em 15 meses - Jan/21 a Mar/22

### b) Disponibilidade dos voluntários

No período contemplado neste relatório, os voluntários que atendem pelo telefone 188 somaram 92 mil e 600 horas de disponibilidade. No mesmo trimestre no ano anterior, foram 95 mil horas. O efetivo de voluntários tem se mantido estável e próximo a 2.900.

No que se refere ao total de voluntários em atendimento, vale ponderar que sempre há oscilações sazonais. O início de um novo ano muitas vezes implica em novos planos e a atividade voluntária pode ser deixada de lado. Por outro lado, por motivo semelhante, outros podem decidir pela doação de trabalho. Pela especificidade que marca a atividade do CVV, até que essa pessoa que se inscreve participe da seleção e do treinamento e comece, efetivamente, a ser voluntária, demora um tempo de maturação.

O gráfico 3, abaixo, mostra a evolução de voluntários e de horas de atendimento disponibilizadas:

### Disponibilidade de horas e voluntários de Janeiro de 2021 a Março de 2022

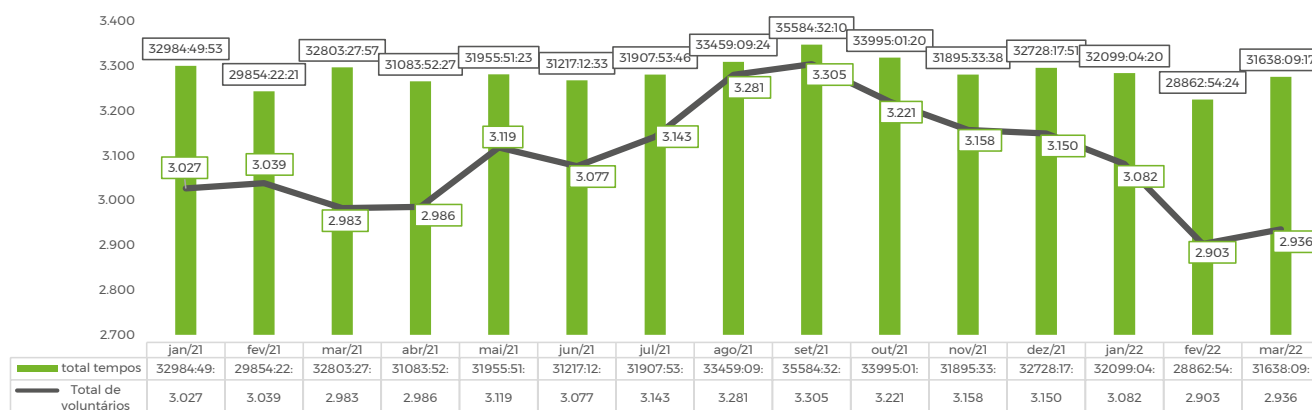
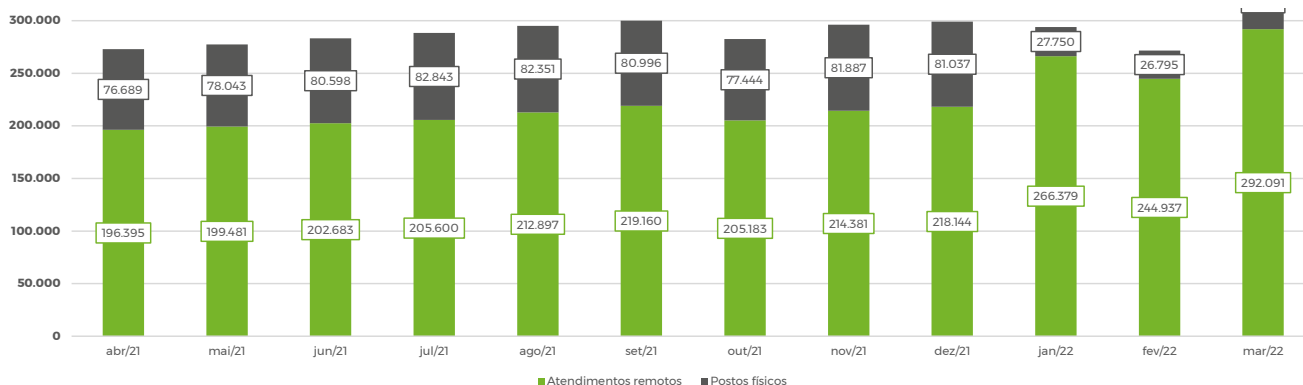


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários Jan/21 a Mar/22

### c) Local de atendimento pelos voluntários

O primeiro trimestre de 2022 manteve a média, na contabilização estimada, nos atendimentos em postos físicos e remotos. Acreditamos que esta é uma tendência que deve se manter. Em janeiro, fevereiro e março, pelo menos 90% dos voluntários decidiram prestar atendimento fora de um dos postos do CVV. Vale observar que também nesta condições alguns requisitos são exigidos. Entre eles, a existência de local que garanta privacidade e sigilo, bem como equipamentos tecnológicos adequados e participação nos treinamentos mensais promovidos pelo CVV.

**Atendimentos remoto x atendimentos em postos físicos**



**Gráfico 4.** Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos em 12 meses - Abr/21 a Mar/22

### 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).

O gráfico 5, abaixo, nos mostra que o tempo médio das ligações de março foi de 6 minutos e 09 segundos, o menor neste último ano, o que pode ajudar a explicar o maior número de atendimentos. Em janeiro, por exemplo, foram 6 minutos e 33 segundos e, em fevereiro, 6 minutos e 22 segundos.

**Tempo médio de atendimento em minutos de Abril de 2021 a Março de 2022**



**Gráfico 5.** Tempo médio de atendimento, em minutos - Abr/21 a Mar/22

Na série histórica dos últimos 12 meses, vemos que o tempo médio das ligações gravita em torno de 6 e 7 minutos, o que, sabemos, não mensura o trabalho feito, que requer muito mais um olhar qualitativo que quantitativo. Um atendimento que pode parecer “curto” necessariamente não é mais ou menos eficaz do que outro considerado “longo”. Não há como apontar se a pessoa se sentiu mais ou menos acolhida.

O gráfico 6 traz detalhes por faixas de tempo:

### Tempo de atendimento por faixas para Janeiro de 2022

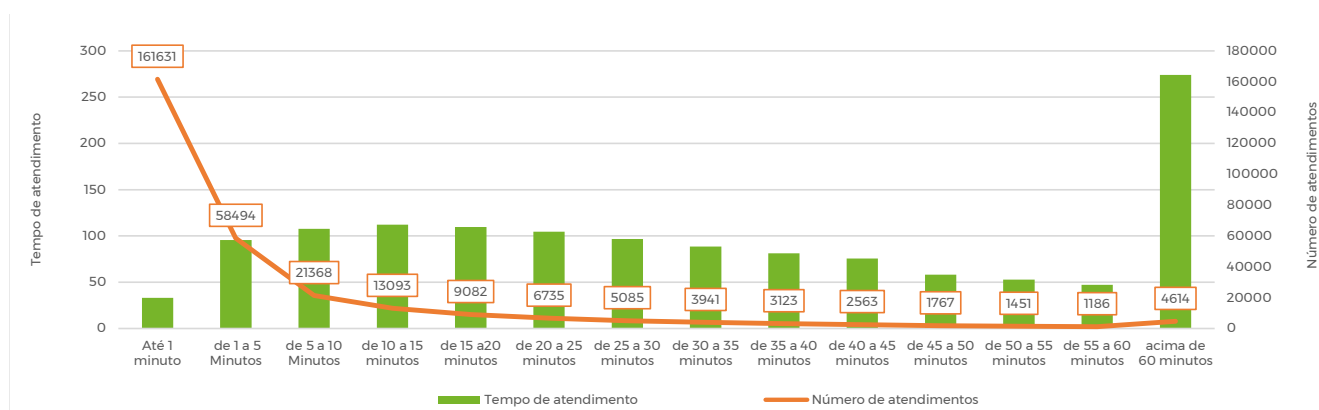


Gráfico 6A. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Jan/22

### Tempo de atendimento por faixas para Fevereiro de 2022

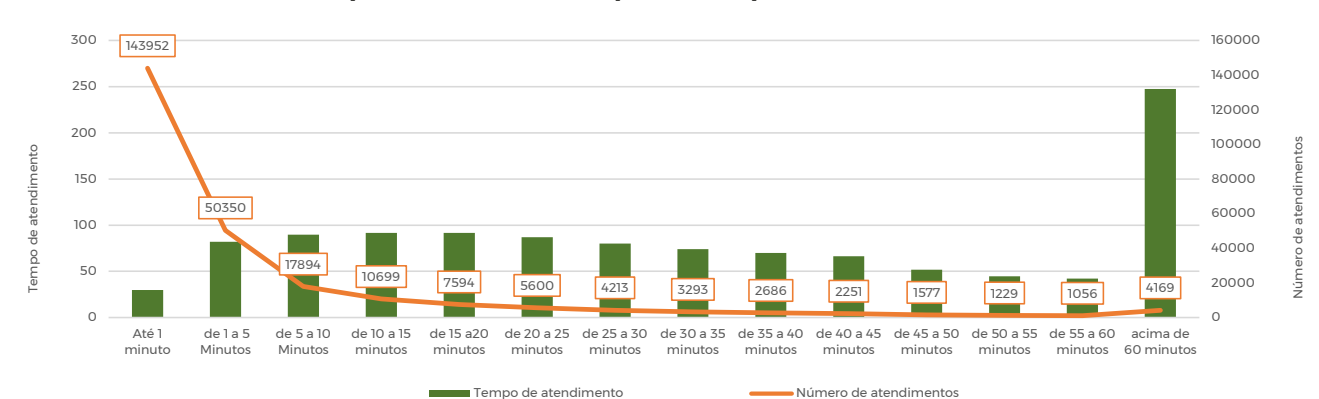


Gráfico 6B. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Fev/22

### Tempo de atendimento por faixas para Março de 2022

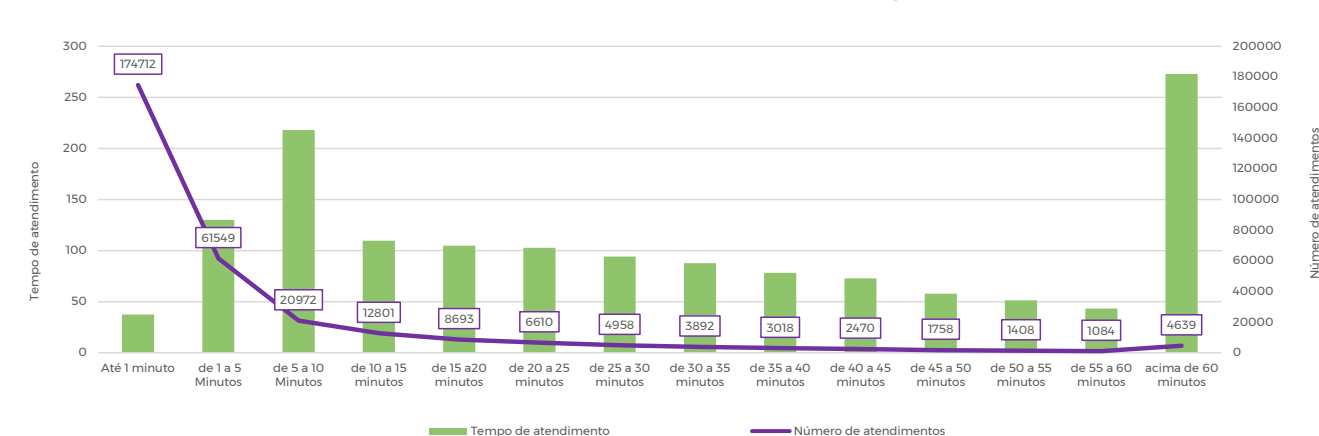
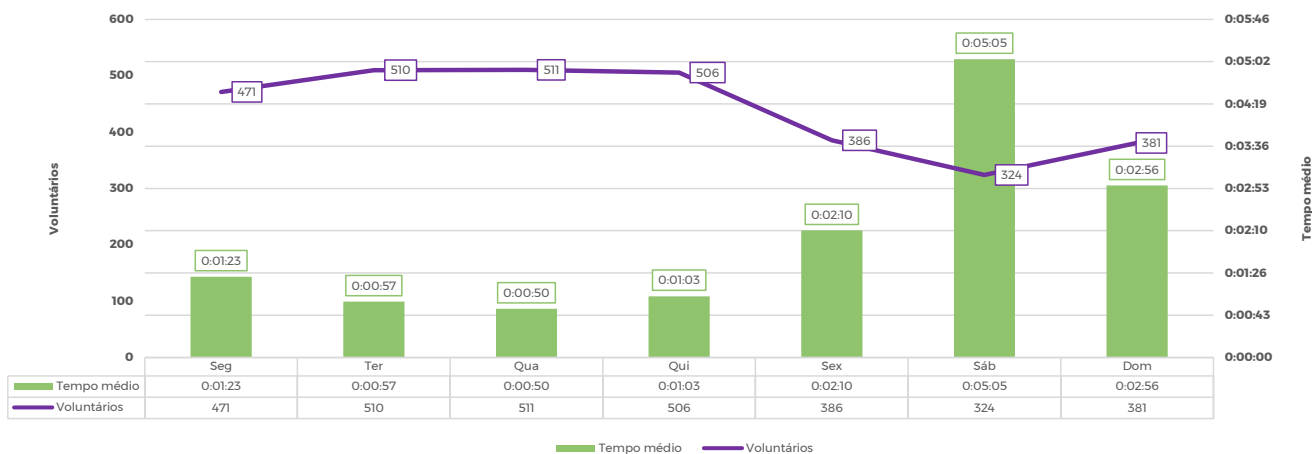


Gráfico 6C. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Mar/22

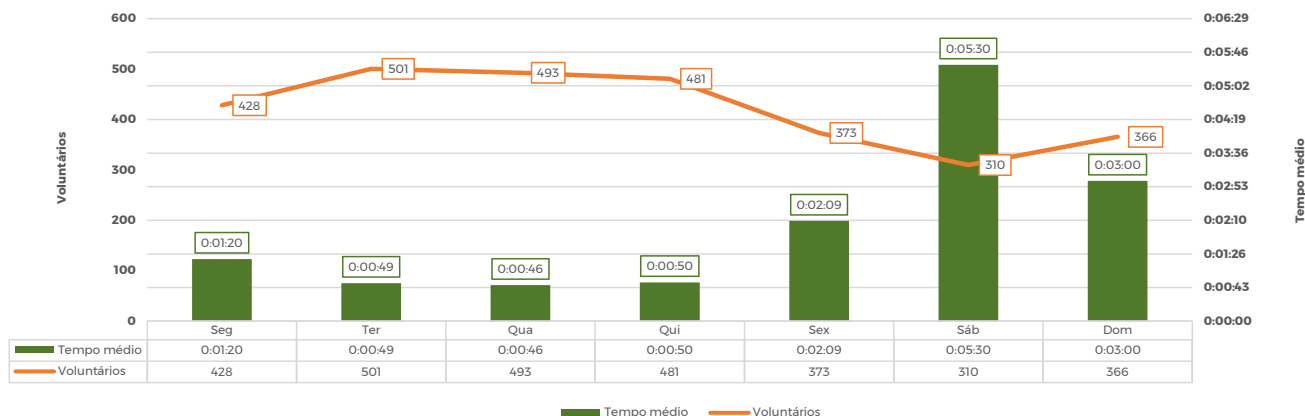
Os gráficos 7A, 7B e 7C a seguir cruzam o tempo médio de espera com o número de voluntários disponíveis por dia da semana. Vemos que há uma relação direta entre os dois fatores. A título de exemplo, podemos observar abaixo que, muitas vezes, mesmo com um número de voluntários maior, se tivermos ligações com maior tempo de duração, caso de março, o tempo médio de espera pode oscilar.

**TME por dia da semana x número de voluntários disponíveis (em média no mês)**



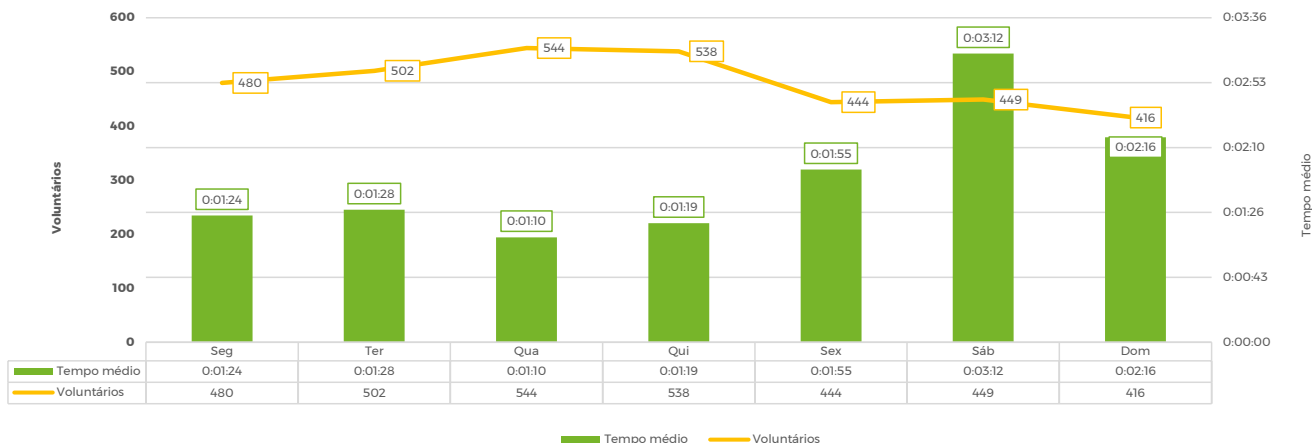
**Gráfico 7A.** Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - Jan/22

**TME por dia da semana x número de voluntários disponíveis (em média no mês)**



**Gráfico 7B.** Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Feb/22

**TME por dia da semana x número de voluntários disponíveis (em média no mês)**



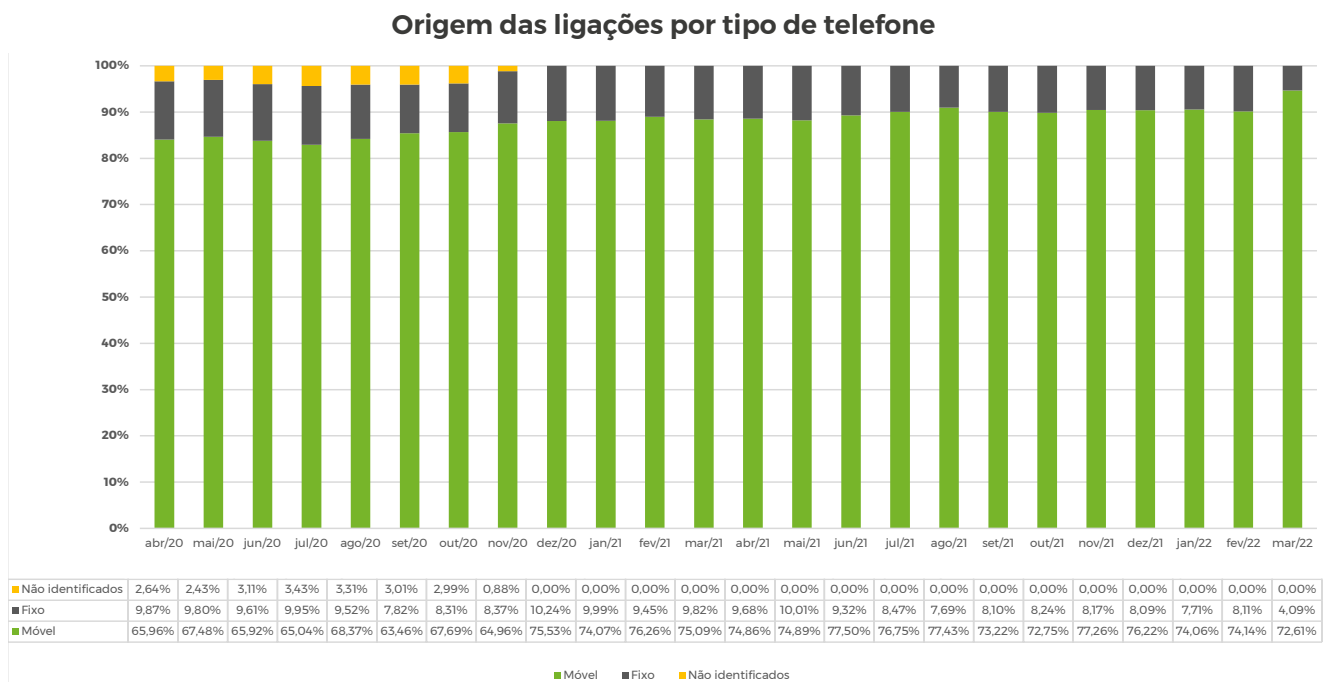
**Gráfico 7C.** Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Mar/22



## e) Origem das ligações

O presente grupo de indicadores está repartido em um gráfico, seis mapas e uma planilha: origem da ligação por tipo de telefone (gráfico 8); origem da ligação por unidade da federação (mapas correspondentes - 1A, 1B e 1C); origem da ligação por unidade da federação sobre 100.000 habitantes (mapas correspondentes - 2A, 2B e 2C) e planilha de origem das ligações.

O gráfico 8, abaixo, mostra a prevalência constante do uso de telefones celulares, que tem se mantido superior a 90% desde novembro de 2021. Registre-se que, em março, quase 95% das pessoas que ligaram para o CVV usaram um aparelho móvel. Esta constância torna a gratuidade do 188 tanto mais importante para que o serviço seja efetivamente acessado.



**Gráfico 8.** Origem da ligação por tipo de telefone em 24 meses - Abr/20 a Mar/22

Nas páginas seguintes, vemos que os cinco estados que mais utilizam o 188, em números absolutos, são: São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Bahia e Ceará, alternando a ordem entre os três últimos.

Quando, porém, analisamos o número de ligações por 100 mil habitantes (páginas subsequentes), percebemos, pelos mapas correspondentes (páginas 22, 23 e 24), que as principais origens são: Distrito Federal, Rondônia, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul e Sergipe. Assim como os que concentram os maiores números absolutos, aqui também se percebe alternância entre esses estados. Rio Grande do Norte, por exemplo, liderou neste quesito, com 261 ligações/100 mil habitantes em janeiro e 223 em fevereiro.

Em março, por sua vez, Rondônia ficou no topo deste ranking. Vale destacar que todos ficaram acima da média nacional verificada nos respectivos meses, que foi de 164 em janeiro, 155 em fevereiro e 161 em março.

Na outra ponta, as UFs com menor índice de ligações são Tocantins, Amapá, Roraima, Amazonas e Pará.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, revela que os cinco DDDs que mais contataram o CVV em janeiro, em números absolutos, são, na sequência, 11 (São Paulo capital e região metropolitana de São Paulo), 21 (Rio de Janeiro capital, região metropolitana do Rio de Janeiro e Teresópolis), 31 (Belo Horizonte, região metropolitana de Belo Horizonte e Vale do Aço), 85 (Fortaleza e Região Metropolitana) e 19 (Região Metropolitana de Campinas). Em fevereiro e março, por sua vez, o DDD 19 cedeu espaço neste ranking para o 75 (Feira de Santana e Região).

Neste mesmo trimestre, os cinco DDDs com menor procura foram 46 (Francisco Beltrão e Pato Branco), 95 (Roraima - todos os municípios), 96 (todo o território do Amapá), 28 (Cachoeiro de Itapemirim e região) e 94 (Pará - região de Marabá).





Mapa 1C. Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Mar/22

Brasil | 402.233 ligações recebidas

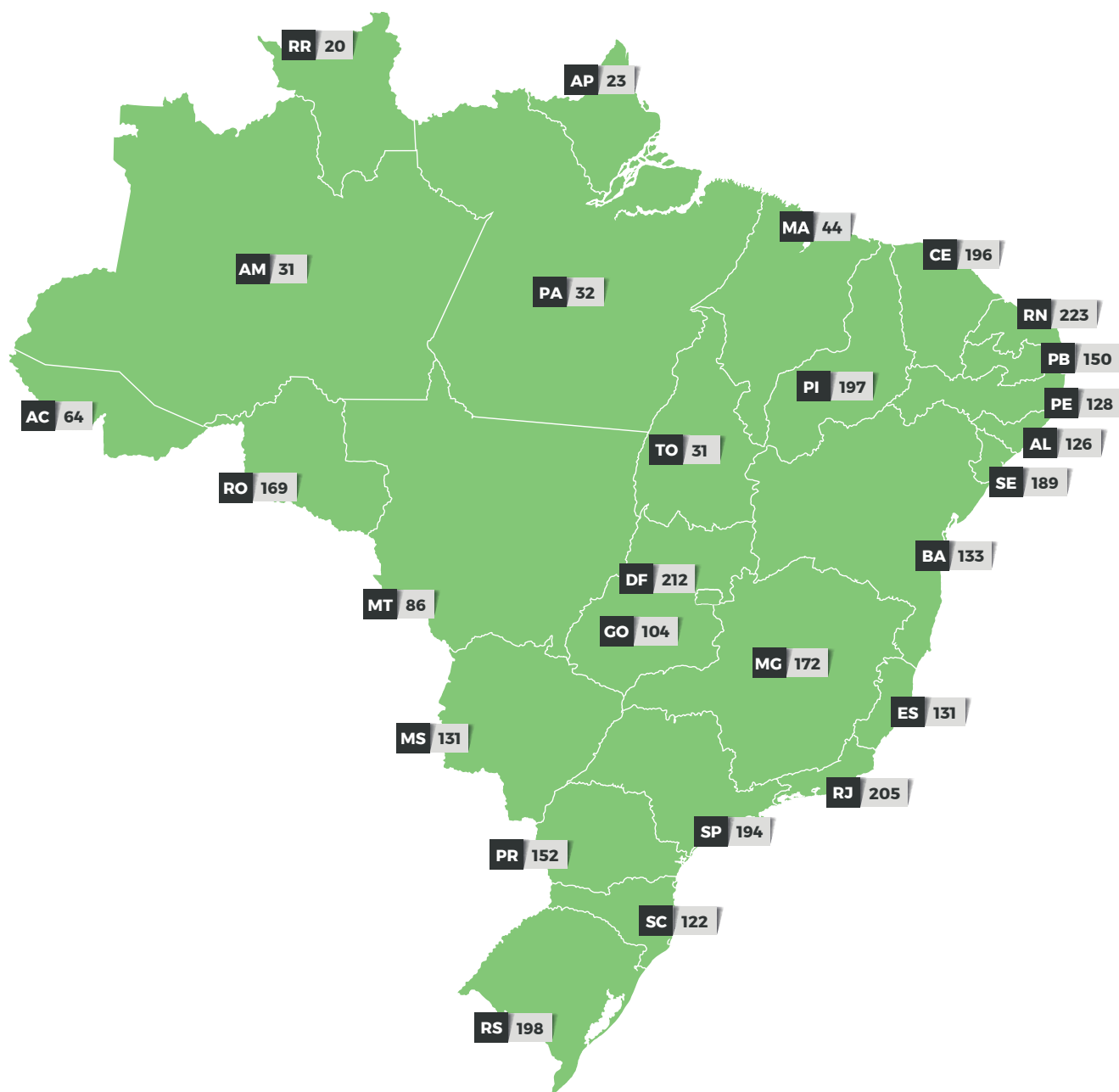


UF	Recebidas	MA	9.373	RN	10.400
AC	1.650	MG	39.748	RO	8.303
AL	6.235	MS	3.797	RR	380
AM	4.803	MT	5.971	RS	23.039
AP	585	PA	7.990	SC	9.224
BA	27.708	PB	8.413	SP	61.142
CE	20.999	PE	14.549	SE	5.998
DF	7.642	PI	9.079	TO	691
ES	5.485	PR	12.908	NI	58.053
GO	8.293	RJ	29.775	<b>Total</b>	<b>344.180</b>



Mapa 2B. Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Fev/22

**Brasil | 155 ligações/100 mil habitantes**



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
RO	169	MT	86		
PR	152	AC	64		
PB	150	MA	44		
BA	133	PA	32		
ES	131	TO	31		
MS	131	AM	31		
PE	128	AP	23		
AL	126	RR	20		
SC	122	NI	0		
GO	104	<b>Total</b>	<b>155</b>		





## Planilha 1 - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) 1/3 - Abr/21 a Mar/22

Ligações recebidas por DDD														
DDD	Estado	Região	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22
11	SP	Região Metropolitana de São Paulo	46487	44095	45825	44868	46116	52638	48415	46083	49286	48413	38940	27620
12	SP	São José dos Campos e Região.	3769	3218	2601	4195	3306	4236	3587	4174	3801	3907	4903	3040
13	SP	Região Metropolitana da Baixada Santista	8693	8018	7213	6526	6148	7592	6942	9269	7404	7172	7114	4848
14	SP	Bauru, Jaú, Marília, Botucatu e Região	2454	2502	2518	3303	3390	3230	3153	3380	3100	3422	2270	2157
15	SP	Sorocaba e Região	5491	5705	5686	5205	4884	4826	5135	4445	4027	4516	4420	3677
16	SP	Ribeirão Preto, São Carlos, Araraquara e Região	7469	8303	8250	6796	8121	8840	7211	7952	7119	8988	5789	5969
17	SP	São José do Rio Preto e Região	3363	3513	3101	2751	2605	3243	2926	2713	2287	2256	1596	2131
18	SP	Presidente Prudente, Araçatuba e Região	1711	2319	2395	2210	2081	2705	2341	2363	2587	2228	1699	1786
19	SP	Região Metropolitana de Campinas	7512	8432	8025	7776	8562	10499	8955	10129	10326	11077	8058	9914
21	RJ	Região Metropolitana do Rio de Janeiro	23963	22960	21989	22949	24714	25259	25155	26790	27164	29085	23265	23932
22	RJ	Campos dos Goytacazes e Região	3462	4874	5130	4622	6039	5041	5451	5444	5320	5792	3712	4371
24	RJ	Volta Redonda, Petrópolis e Região	733	1139	802	1658	2417	2303	2447	1812	2834	1941	1106	1472
27	ES	Região Metropolitana de Vitória	4912	4767	5309	5245	6113	5241	4826	3913	4338	5117	3619	4884
28	ES	Cachoeiro de Itapemirim e Região	1332	1022	988	1087	1020	1239	1010	703	693	751	643	601
31	MG	Região Metropolitana de Belo Horizonte	15103	15772	17499	18899	18726	19200	19162	17867	17070	15582	12178	14939
32	MG	Juiz de Fora e Região	3340	2461	2269	2664	2466	4594	3912	3298	3022	3574	3165	3719
33	MG	Governador Valadares e Região	2608	3398	3950	2856	2148	2152	3610	4075	3412	2349	2147	2598
34	MG	Uberlândia e região	3001	2940	3015	3429	3008	3607	3856	3193	3796	4840	2277	4461
35	MG	Poços de Caldas, Pouso Alegre, Varginha e Região	7343	6355	6483	7553	7349	6753	6586	7874	10290	10647	7332	8133
37	MG	Divinópolis, Itaúna e Região	957	1152	1458	1916	2380	3132	2812	1541	2084	1882	1302	1972

## Planilha 1 - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) 2/3 - Abr/21 a Mar/22

Ligações recebidas por DDD														
DDD	Estado	Região	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22
11	SP	Região Metropolitana de São Paulo	46487	44095	45825	44868	46116	52638	48415	46083	49286	48413	38940	27620
12	SP	São José dos Campos e Região.	3769	3218	2601	4195	3306	4236	3587	4174	3801	3907	4903	3040
13	SP	Região Metropolitana da Baixada Santista	8693	8018	7213	6526	6148	7592	6942	9269	7404	7172	7114	4848
14	SP	Bauru, Jaú, Marília, Botucatu e Região	2454	2502	2518	3303	3390	3230	3153	3380	3100	3422	2270	2157
15	SP	Sorocaba e Região	5491	5705	5686	5205	4884	4826	5135	4445	4027	4516	4420	3677
16	SP	Ribeirão Preto, São Carlos, Araraquara e Região	7469	8303	8250	6796	8121	8840	7211	7952	7119	8988	5789	5969
17	SP	São José do Rio Preto e Região	3363	3513	3101	2751	2605	3243	2926	2713	2287	2256	1596	2131
18	SP	Presidente Prudente, Araçatuba e Região	1711	2319	2395	2210	2081	2705	2341	2363	2587	2228	1699	1786
19	SP	Região Metropolitana de Campinas	7512	8432	8025	7776	8562	10499	8955	10129	10326	11077	8058	9914
21	RJ	Região Metropolitana do Rio de Janeiro	23963	22960	21989	22949	24714	25259	25155	26790	27164	29085	23265	23932
22	RJ	Campos dos Goytacazes e Região	3462	4874	5130	4622	6039	5041	5451	5444	5320	5792	3712	4371
24	RJ	Volta Redonda, Petrópolis e Região	733	1139	802	1658	2417	2303	2447	1812	2834	1941	1106	1472
27	ES	Região Metropolitana de Vitória	4912	4767	5309	5245	6113	5241	4826	3913	4338	5117	3619	4884
28	ES	Cachoeiro de Itapemirim e Região	1332	1022	988	1087	1020	1239	1010	703	693	751	643	601
31	MG	Região Metropolitana de Belo Horizonte	15103	15772	17499	18899	18726	19200	19162	17867	17070	15582	12178	14939
32	MG	Juiz de Fora e Região	3340	2461	2269	2664	2466	4594	3912	3298	3022	3574	3165	3719
33	MG	Governador Valadares e Região	2608	3398	3950	2856	2148	2152	3610	4075	3412	2349	2147	2598
34	MG	Uberlândia e região	3001	2940	3015	3429	3008	3607	3856	3193	3796	4840	2277	4461

## Planilha 1 - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) 3/3 - Abr/21 a Mar/22

Ligações recebidas por DDD														
DDD	Estado	Região	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22
11	SP	Região Metropolitana de São Paulo	46487	44095	45825	44868	46116	52638	48415	46083	49286	48413	38940	27620
12	SP	São José dos Campos e Região.	3769	3218	2601	4195	3306	4236	3587	4174	3801	3907	4903	3040
13	SP	Região Metropolitana da Baixada Santista	8693	8018	7213	6526	6148	7592	6942	9269	7404	7172	7114	4848
14	SP	Bauru, Jaú, Marília, Botucatu e Região	2454	2502	2518	3303	3390	3230	3153	3380	3100	3422	2270	2157
15	SP	Sorocaba e Região	5491	5705	5686	5205	4884	4826	5135	4445	4027	4516	4420	3677
16	SP	Ribeirão Preto, São Carlos, Araraquara e Região	7469	8303	8250	6796	8121	8840	7211	7952	7119	8988	5789	5969
17	SP	São José do Rio Preto e Região	3363	3513	3101	2751	2605	3243	2926	2713	2287	2256	1596	2131
18	SP	Presidente Prudente, Araçatuba e Região	1711	2319	2395	2210	2081	2705	2341	2363	2587	2228	1699	1786
19	SP	Região Metropolitana de Campinas	7512	8432	8025	7776	8562	10499	8955	10129	10326	11077	8058	9914
21	RJ	Região Metropolitana do Rio de Janeiro	23963	22960	21989	22949	24714	25259	25155	26790	27164	29085	23265	23932
22	RJ	Campos dos Goytacazes e Região	3462	4874	5130	4622	6039	5041	5451	5444	5320	5792	3712	4371
24	RJ	Volta Redonda, Petrópolis e Região	733	1139	802	1658	2417	2303	2447	1812	2834	1941	1106	1472
27	ES	Região Metropolitana de Vitória	4912	4767	5309	5245	6113	5241	4826	3913	4338	5117	3619	4884
28	ES	Cachoeiro de Itapemirim e Região	1332	1022	988	1087	1020	1239	1010	703	693	751	643	601
31	MG	Região Metropolitana de Belo Horizonte	15103	15772	17499	18899	18726	19200	19162	17867	17070	15582	12178	14939
32	MG	Juiz de Fora e Região	3340	2461	2269	2664	2466	4594	3912	3298	3022	3574	3165	3719
33	MG	Governador Valadares e Região	2608	3398	3950	2856	2148	2152	3610	4075	3412	2349	2147	2598
34	MG	Uberlândia e região	3001	2940	3015	3429	3008	3607	3856	3193	3796	4840	2277	4461
35	MG	Poços de Caldas, Pouso Alegre, Varginha e Região	7343	6355	6483	7553	7349	6753	6586	7874	10290	10647	7332	8133
37	MG	Divinópolis, Itaúna e Região	957	1152	1458	1916	2380	3132	2812	1541	2084	1882	1302	1972
38	MG	Montes Claros e Região	3644	3595	3017	2312	2629	3513	3120	4036	3117	4529	2202	3926
41	PR	Região Metropolitana de Curitiba	7816	9136	8657	8890	7708	9175	8459	8234	8155	7961	6309	3360
42	PR	Ponta Grossa e Região	1277	501	1091	1564	1814	2185	1636	1296	2285	1422	1517	1894
43	PR	Londrina e Região	2934	3115	2460	2502	2965	3493	2543	2640	2925	4198	2536	4116
44	PR	Maringá e Região	2386	2337	1907	1495	2670	2487	1841	1337	2554	2540	2625	2595
45	PR	Cascavel e Região	290	439	436	587	612	923	724	627	1495	809	1781	750
46	PR	Francisco Beltrão, Pato Branco e Região	80	101	88	95	141	190	184	183	176	146	84	193
47	SC	Joinville, Blumenau, Balneário Camboriú e Região	5156	4763	5800	5921	5397	5888	5244	5806	5984	4588	3626	3957

# Expediente

**Projeto Editorial e Gráfico:** LVBA Comunicação  
**Redação:** Leila Herédia  
**Design:** Hunald Vale

## **Iniciativa e informações**

CVV - Centro de Valorização da Vida

