

# **Relatório de Atividades Nacionais do CVV**

**4º Trimestre de 2022**

**(Out | Nov | Dez)**



# **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](mailto:cvv.org.br/e-mail)

### - Chat

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

### - Redes Sociais



@cvvoficial



@cvvoficial



@CVVoficial



comovaivoce?



@cvvoficial



/in/cvvoficial



@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	13
a. Volume de ligações em 24 meses	13
b. Disponibilidade dos voluntários	14
c. Local de atendimento pelos voluntários	15
d. Tempo das ligações	16
e. Origem das ligações	19
Expediente	30

# Lista de elementos gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Volume de ligações atendidas em 24 meses –Jan/21 a Dez/22	<b>13</b>
<b>Gráfico 2.</b> Volume de ligações atendidas vs. abandonadas em 12 meses - Jan/22 a Dez/22	<b>14</b>
<b>Gráfico 3.</b> Disponibilidade de horas e voluntários Jan/22 a Dez/22	<b>15</b>
<b>Gráfico 4.</b> Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos em 12 meses - Jan/22 a Dez/22	<b>15</b>
<b>Gráfico 5.</b> Tempo médio de atendimento, em minutos - Jan/22 a Dez/22	<b>16</b>
<b>Gráfico 6A.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Out/22	<b>17</b>
<b>Gráfico 6B.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Nov/22	<b>17</b>
<b>Gráfico 6C.</b> Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Dez/22	<b>17</b>
<b>Gráfico 7A.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Out/22	<b>18</b>
<b>Gráfico 7B.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Nov/22	<b>18</b>
<b>Gráfico 7C.</b> Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Dez/22	<b>19</b>
<b>Gráfico 8.</b> Origem da ligação por tipo de telefone em 24 meses – Jan/21 a Dez/22	<b>19</b>
<b>Mapa 1A.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Out/22	<b>21</b>
<b>Mapa 1B.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Nov/22	<b>22</b>
<b>Mapa 1C.</b> Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Dez/22	<b>23</b>
<b>Mapa 2A.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Out/22	<b>24</b>
<b>Mapa 2B.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Nov/22	<b>25</b>
<b>Mapa 2C.</b> Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Dez/22	<b>26</b>
<b>Planilha 1</b> - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas)	<b>27</b>

## Carta do Conselho Diretor

Com a certeza de que muito ainda está por vir, chegamos ao final de 2022. Este foi um ano diferente para nós. Chegar aos 60 anos de trabalho ininterrupto de um serviço humanitário feito apenas por voluntários nos dá a certeza de que é possível fazer muito mais. Renovamos nosso propósito, de estar presente para quem precisa, e investimos em meios para que possamos caminhar com segurança pelos próximos dez anos. Assim, 2022 foi um ano de planejamento. Trabalhamos no CVV+10, um diagnóstico do que queremos para a próxima década. Nosso foco se concentrará em três pilares: ampliar a disponibilidade e a eficiência, sem esquecer da congruência, princípio tão essencial na nossa trajetória.

Sabemos que precisamos continuar nos adaptando e inovando para oferecer um espaço seguro para todos aqueles que queiram compartilhar o que sentem conosco. Nem sempre podemos atender à demanda e existe o risco de as pessoas que estão tentando entrar em contato não conseguirem obter a resposta de que precisam no momento que desejam.

O desafio, então, é olhar para o futuro sem abrir mão do presente. Como a forma pela qual as pessoas escolhem se comunicar muda com o tempo, precisamos continuar a evoluir, combinando tecnologia com compaixão e empatia. Identificar essas necessidades, recrutar e treinar mais voluntários, melhorar a qualidade técnica das nossas chamadas, entre outros, são prioridades.

Em 2022, o CVV ofereceu 3.431.628 apoios, somados os atendimentos por telefone, chat, e-mail, carta e presencialmente. No 188, atendemos 3.219.917 ligações. Houve uma retração,

em relação ao ano anterior, de 6,4%, quando foram registradas 3.439.006. A mesma tendência pode ser observada no número de voluntários disponíveis pelo telefone nas 24 horas do dia. Fechamos o ano de 2022 com 2.756, ante 3.150 no período anterior. Hoje, são cerca de 3.500 voluntários em atendimento em todos os serviços. Longe de ser um retrato do nosso trabalho, os números servem para dar pistas sobre a nossa realidade. O quantitativo deve andar a serviço da melhoria qualitativa.

O CVV não é apenas para quem está pensando em suicídio, trabalhamos na prevenção e no apoio emocional para que a ideação não se transforme em ação. O poder dos nossos voluntários – de ouvir, confidencialmente e sem julgamento – é a verdadeira força do serviço que oferecemos. Quando foi lançado, em 1962, era um serviço baseado em São Paulo. Hoje, temos mais de cem unidades espalhadas pelo Brasil. Esta capilaridade em um país de dimensões continentais como o Brasil em um cenário pós pandemia exige readaptação e criatividade. É com este compromisso, cheio de entusiasmo, que caminhamos rumo a 2023.

Sigamos juntos.

**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.



### Ofere apoio emocional e prevenção do suicídio

De forma sigilosa e gratuita, exclusivamente por meio de voluntários.



### 3.500 voluntários

Devidamente selecionados e preparados.



### 3.431.628 apoios emocionais em 2022

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.



### 10 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 (1/4)

### 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.

### Mai 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.

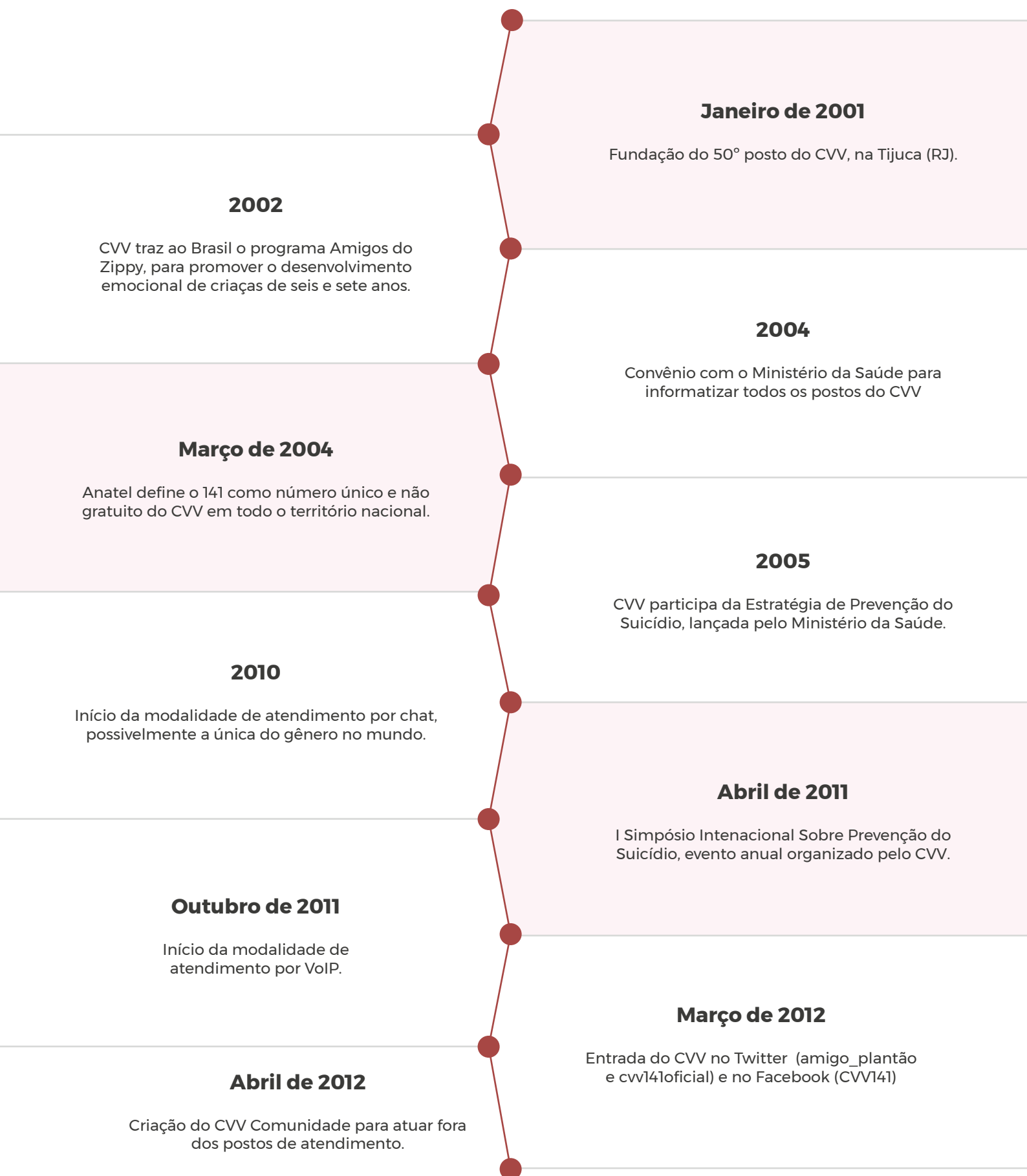
### Março de 1998

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 (2/4)



## Linha do tempo do CVV (3/4)

### 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.

## Linha do tempo do CVV (4/4)

### Março de 2020

Com a pandemia, o atendimento telefônico remoto é ampliado para todos os voluntários para garantir segurança e manter atendimento.

### Maio de 2020

Lançamento do relatório mensal das atividades nacionais do CVV.

### Julho de 2020

Lançamento do programa Como Vai Você?, em vídeo e podcast. Entrada do CVV no Tik Tok (/cvvoficial).

### Julho de 2021

Criação da Ouvidoria do CVV, para ampliar a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos.

### Março de 2022

CVV completa 60 anos de atividades ininterruptas e lança nova logomarca.

## Resultados do atendimento telefônico

A presente seção tem caráter quantitativo e apresenta dados relativos aos atendimentos realizados via 188 durante o quarto trimestre de 2022.

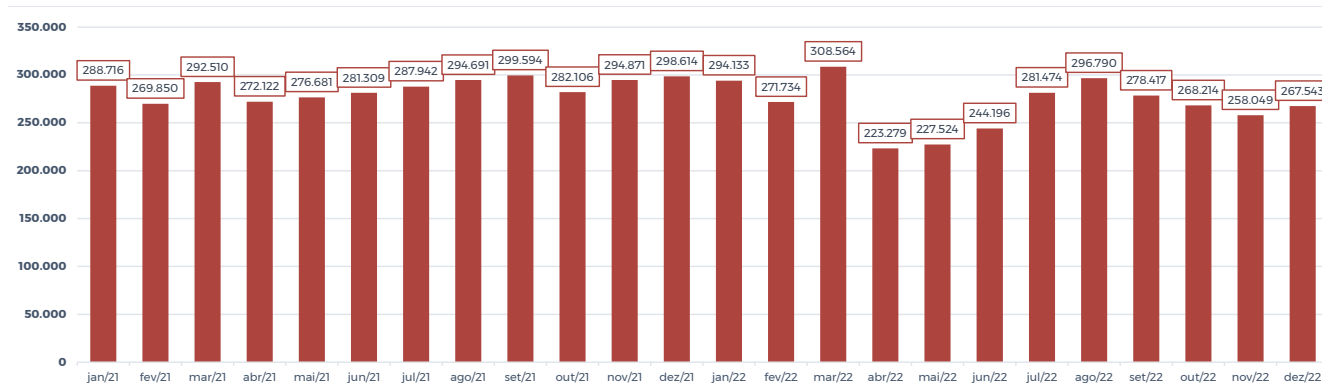
Nossa análise foi construída com base no volume de ligações atendidas (seção A, gráficos 1 e 2), na disponibilidade de horas e voluntários (seção B, gráfico 3), no local de atendimento pelos voluntários (seção C, gráfico 4), no tempo das ligações (seção D, gráficos 5, 6 e 7) e em sua origem (seção E; 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 quarto trimestre de 2022, outubro e dezembro foram os meses com maior volume de ligações atendidas, com uma pequena variação entre eles, registrando 268.214 e 267.543, respectivamente. Na análise do ano, verificamos que houve retração de 6,4% nas ligações atendidas em relação ao período anterior. No consolidado, o CVV ofereceu 3.219.917 apoios, ante 3.439.006 em 2021. Neste sentido, observa-se que os meses de abril, maio e junho, quando estava em curso a mudança de plataforma tecnológica, impactaram diretamente neste resultado final.

Diariamente, o CVV tem atendido, em média, entre 8 e 10 mil ligações. Neste trimestre, todos os dias, por 8.628 vezes, nossos voluntários ouviram quem buscou apoio emocional gratuito e sigiloso.

**Volume de ligações atendidas de Janeiro de 2021 a Dezembro de 2022**



**Gráfico 1.** Volume de ligações atendidas em 24 meses - Jan/21 a Dez/22

Por outro lado, tivemos o menor número chamadas abandonadas do ano. O volume foi de 43.987 em outubro, ante 43.483 no mês posterior e 44.406 verificados em dezembro, seguindo uma tendência gradual que vem sendo observada desde junho. No acumulado do ano, a média foi de 58.625 e, no trimestre, 43.958. Se compararmos com 2021, no mesmo trimestre, a média foi de 57.634 ligações abandonadas.

Podemos observar, no gráfico a seguir, que, em 2022, a média de ligações recebidas foi de 326.952, antes 349.228 do ano anterior e que, igualmente, a taxa de não atendimento média fica abaixo de 20%, com cerca de 14%. Ou seja, de cada dez pessoas que tentam falar com o CVV, mais de 8 conseguem.

## Volume de ligações atendidas vs. abandonadas de Janeiro a Dezembro de 2022

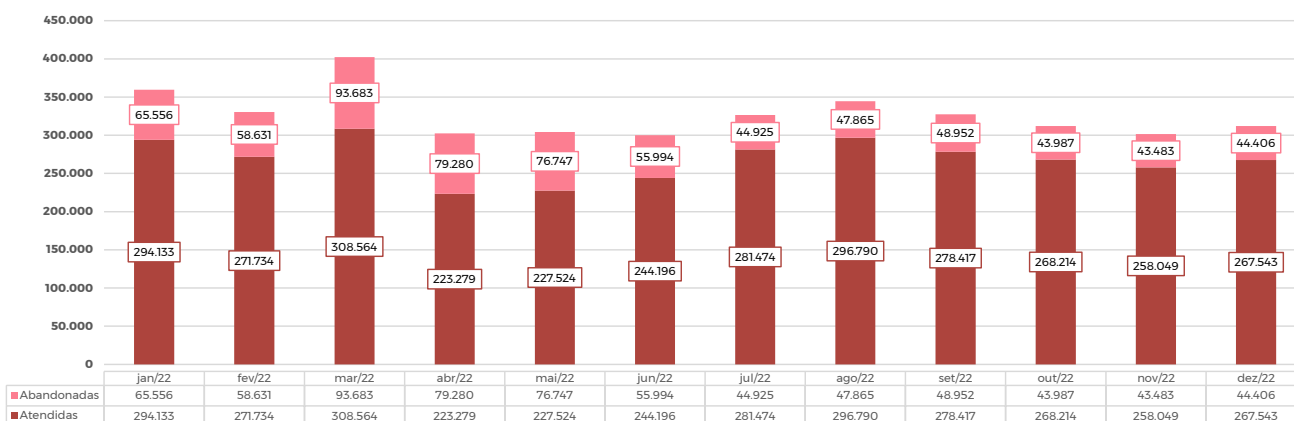


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. abandonadas em 12 meses - Jan/22 a Dez/22

### b) Disponibilidade dos voluntários

No período contemplado neste relatório, observa-se que houve uma queda no volume de voluntários. Iniciamos o ano com 3.082 pessoas disponíveis para o atendimento pelo telefone 188 e encerramos com 2.756. Esta redução tem impacto direto nas horas de disponibilidade, que ficou em 30 mil horas por mês, em média, neste trimestre, número muito similar ao verificado ao longo do ano. Se compararmos com 2021, percebemos que houve uma queda, mas, percentualmente, inferior a de voluntários, o que demonstra uma maior doação de tempo.

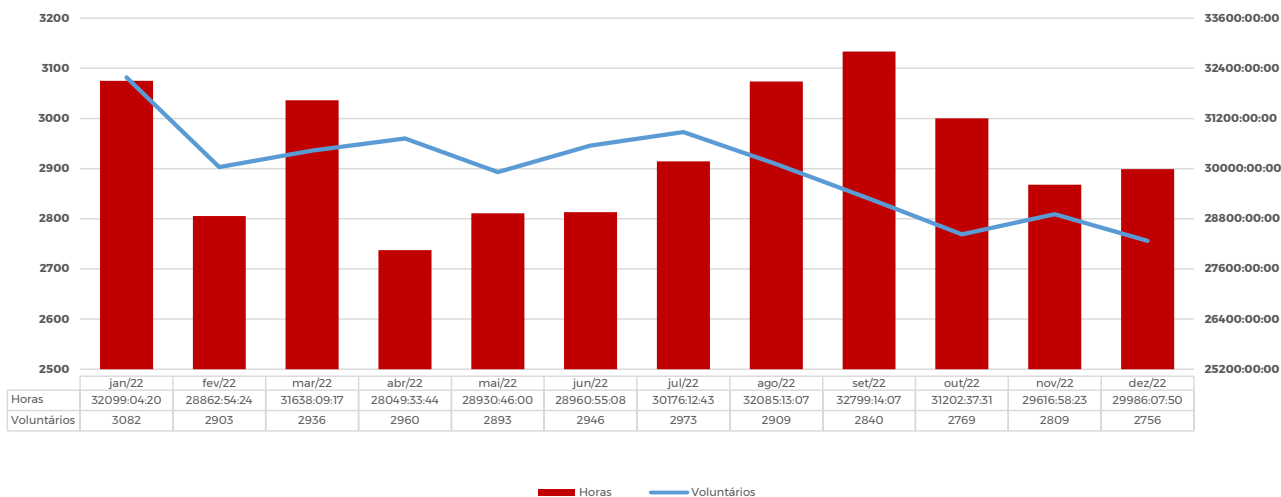
Entre as possibilidades para a retração do total de voluntários está a retomada, de forma mais efetiva, na rotina das pessoas. Voltamos ao patamar verificado durante 2020. Com relação às horas de disponibilidade, verificamos que o período que compreende os meses de outubro, novembro e dezembro mantêm a média do ano. Com exceção do trimestre que inclui setembro, que tradicionalmente conta com plantões extras e maior mobilização para atender o aumento da demanda, nos demais foi observada a marca de 30 mil horas de disponibilidade.

Ainda na avaliação do ano de 2022, vale lembrar que o trimestre abril, maio junho, quando passamos por uma mudança de plataforma tecnológica para ampliar a qualidade do serviço oferecido, o volume de horas disponíveis ficou abaixo do verificada do ano: foram 28 mil. Qualquer mudança, lembramos, implica em necessidade de readaptação, ainda mais em um grupo de voluntários tão diverso quanto o do CVV.

Outro aspecto a ser pontuado é que o total de voluntários em atendimento pelo telefone 188 passa por variações sazonais, conforme os calendários de treinamentos oferecidos em todo país. A seleção envolve um processo com vários encontros, nos quais são incluídas etapas tais como a compreensão do conceito de ajuda no CVV, o respeito irrestrito à pessoa que busca o serviço, entre outras. A disponibilidade requer não apenas tempo e doação de calor humano, mas também flexibilidade e abertura para o desenvolvimento contínuo, assim como afinidade com a proposta do CVV.

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

**Disponibilidade de horas e voluntários de Janeiro a Dezembro de 2022**



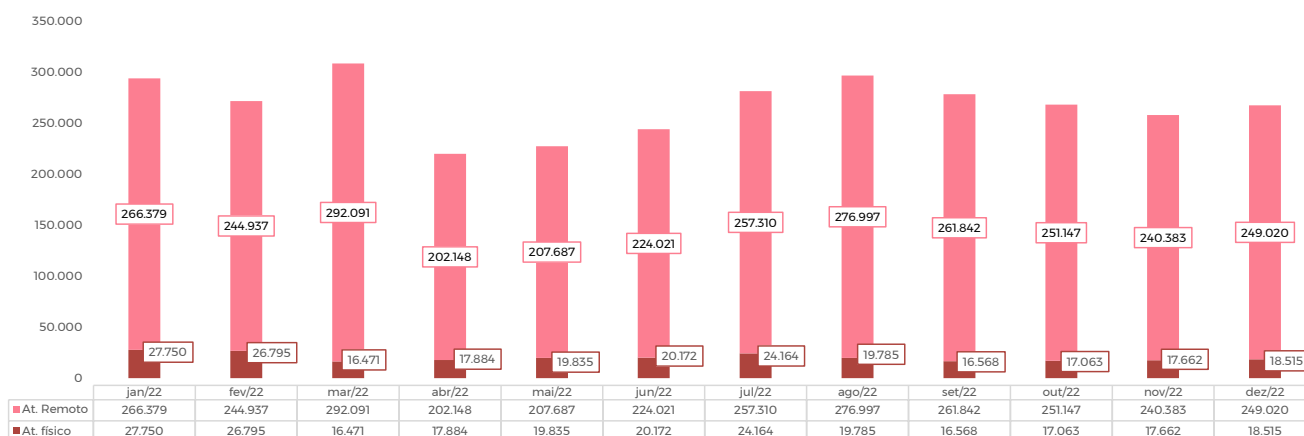
**Gráfico 3.** Disponibilidade de horas e voluntários Jan/22 a Dez/22

### c) Local de atendimento pelos voluntários

O atendimento remoto é algo que tem se mostrado consolidado pelo CVV. Desde o início da pandemia, em 2020, quando a prática foi expandida e fortalecida para garantir a segurança de todos, frente às restrições de circulação, mês a mês vem sendo ampliada. Um dos aspectos a ser considerado é que, com a alternância natural que ocorre em um trabalho voluntário, com entradas e saídas, muitos dos que chegaram ao CVV já encontraram esta flexibilidade e optaram por ela.

A exemplo do que vem ocorrendo desde o início de 2022, o número de atendimentos remotos sempre esteve acima de 90%, chegando a 94% em outubro, mês que contabilizou apenas 6% dos voluntários em postos físicos. Note-se que há pequena oscilação em relação aos meses anteriores: em novembro e dezembro, 7% fizeram atendimentos em postos físicos.

**Atendimentos remoto x atendimentos em postos físicos**



**Gráfico 4.** Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos em 12 meses - Jan/22 a Dez/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 outubro, novembro e dezembro (gráficos 6A, 6B e 6C) e Tempo médio de espera em outubro, novembro e dezembro (gráficos 7A, 7B e 7C).

O gráfico 5, abaixo, nos mostra que o tempo médio das ligações do trimestre foi de 6 minutos e 32 segundos. Na série histórica dos últimos 12 meses, vemos que o tempo médio das ligações gravita em torno de 6 minutos.

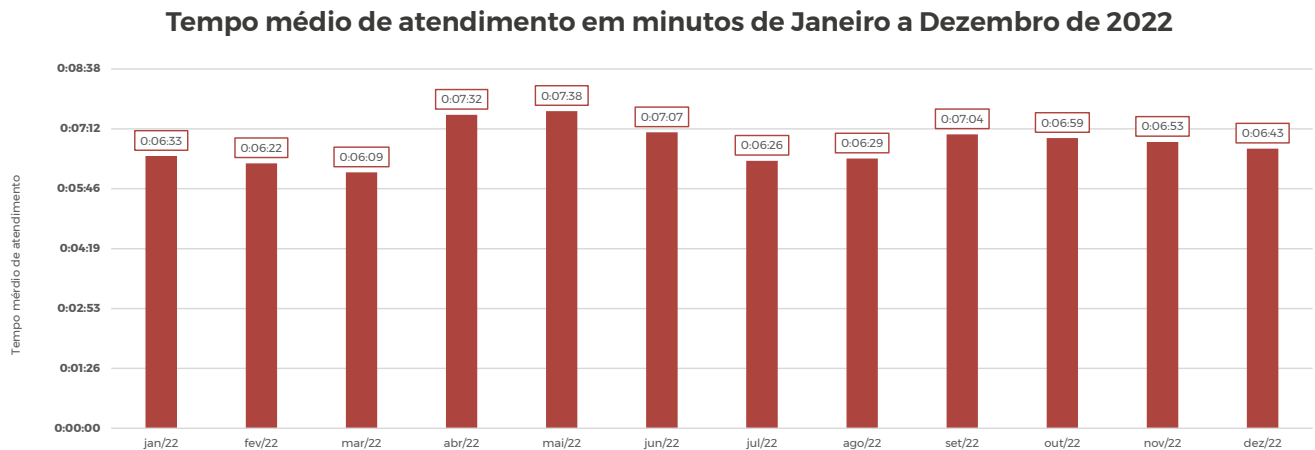


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos - Jan/22 a Dez/22



Aqui, como sempre, vale a pena destacar um ponto: muito mais que analisar minutos e horas, devemos entender a questão qualitativa. 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.

Os gráficos 6A, 6B e 6C trazem os detalhes por faixas de tempo:

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

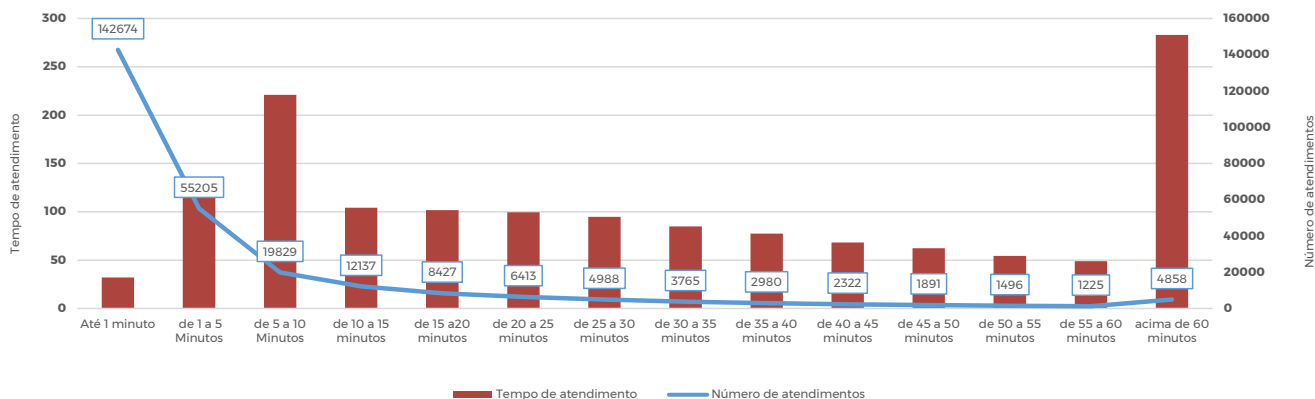


Gráfico 6A. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Out/22

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

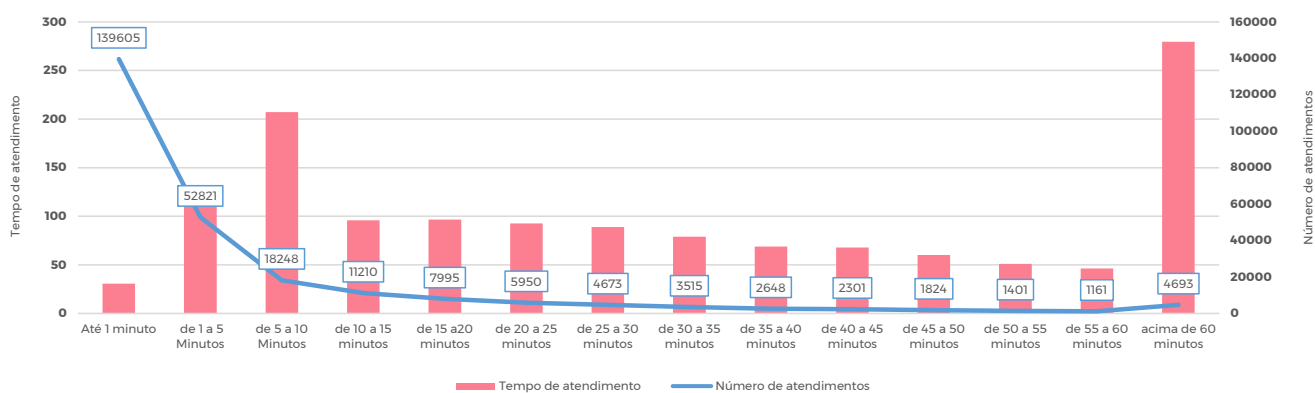


Gráfico 6B. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Nov/22

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

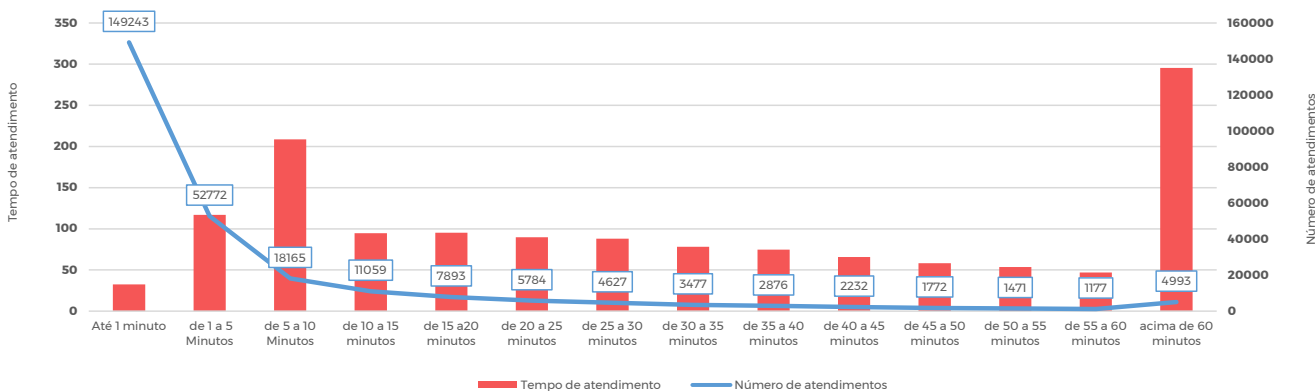
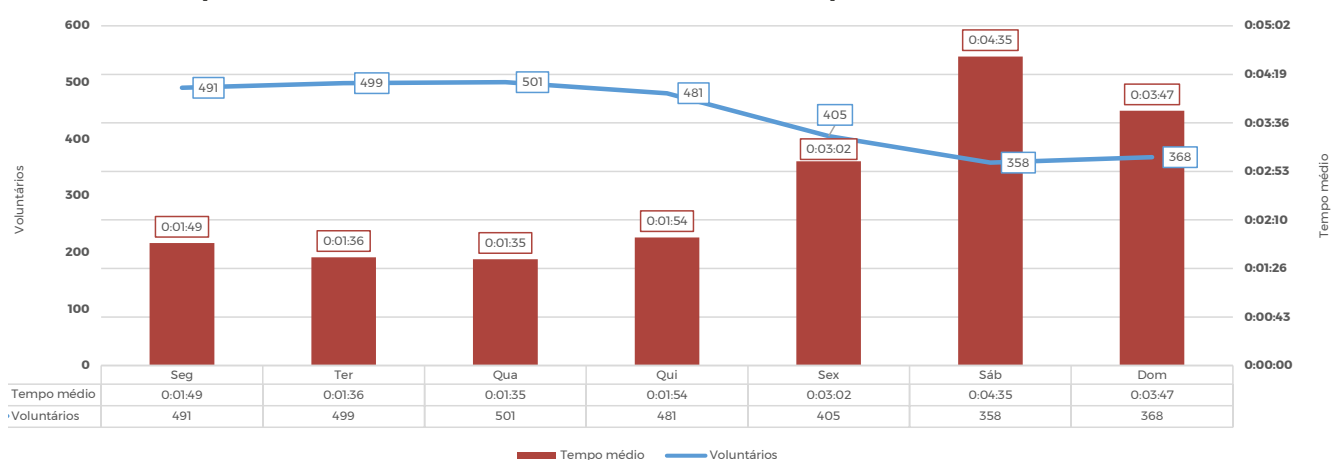


Gráfico 6C. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Dez/22

Cabe, mais uma vez, a ressalva de que a complexidade do serviço prestado pelo CVV requer uma análise que vai além da questão numérica, muitas vezes mais ostensiva a um primeiro olhar. Podemos exemplificar com os casos - não incomuns - nos quais a ligação dura menos de 1 minuto. A pessoa em sofrimento se sentiu suficientemente acolhida pelo simples fato de existir alguém do outro lado da linha? Vale refletir sobre o quanto esse quase-minuto seria menos importante do que os casos de conversas longas.

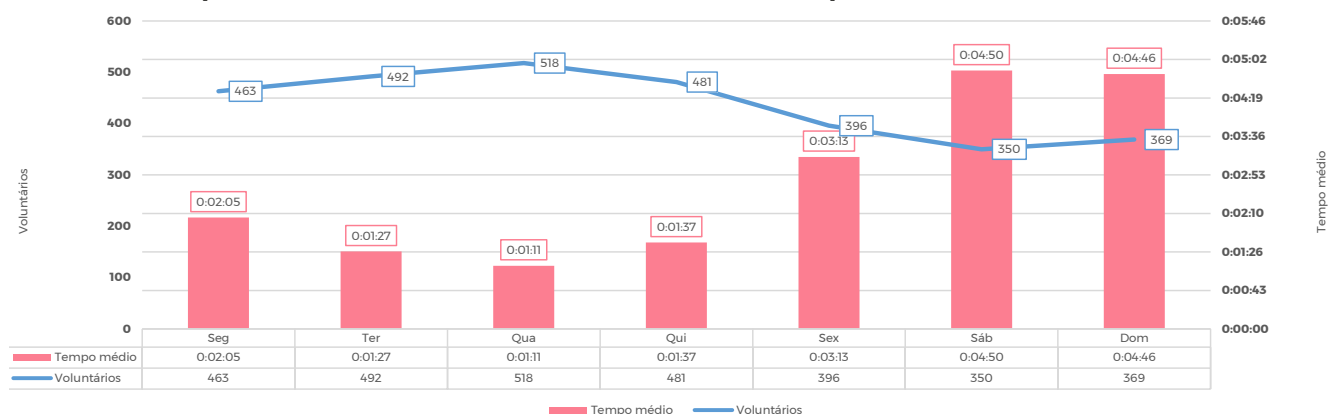
Os gráficos 7A, 7B e 7C a seguir cruzam o tempo médio de espera com o número de voluntários disponíveis por dia da semana. Vemos que há uma relação direta entre os dois fatores. A título de exemplo, podemos observar abaixo que, aos finais de semana, quando temos menor número de voluntários, o tempo médio de espera é maior. A madrugada, nestes dias, é um ponto sensível.

**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 - Out/22

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



**Gráfico 7B.** Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - Nov/22

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

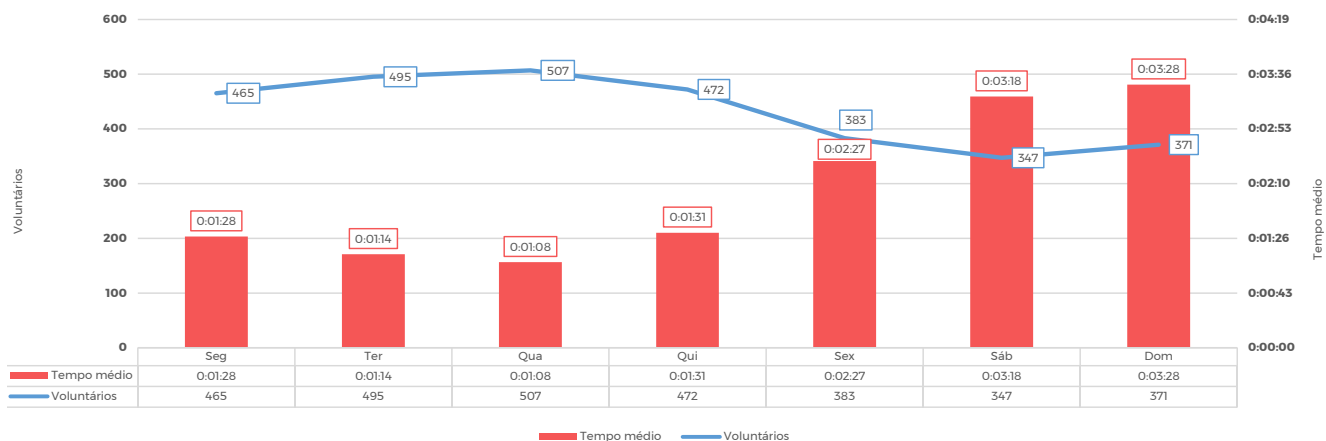


Gráfico 7C. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis – Dez/22

### 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. No trimestre alvo deste relatório, o percentual ficou sempre acima de 93%, constância que torna a gratuidade do 188 tanto mais importante para que o serviço seja efetivamente acessado.

### Origem das ligações por tipo de telefone

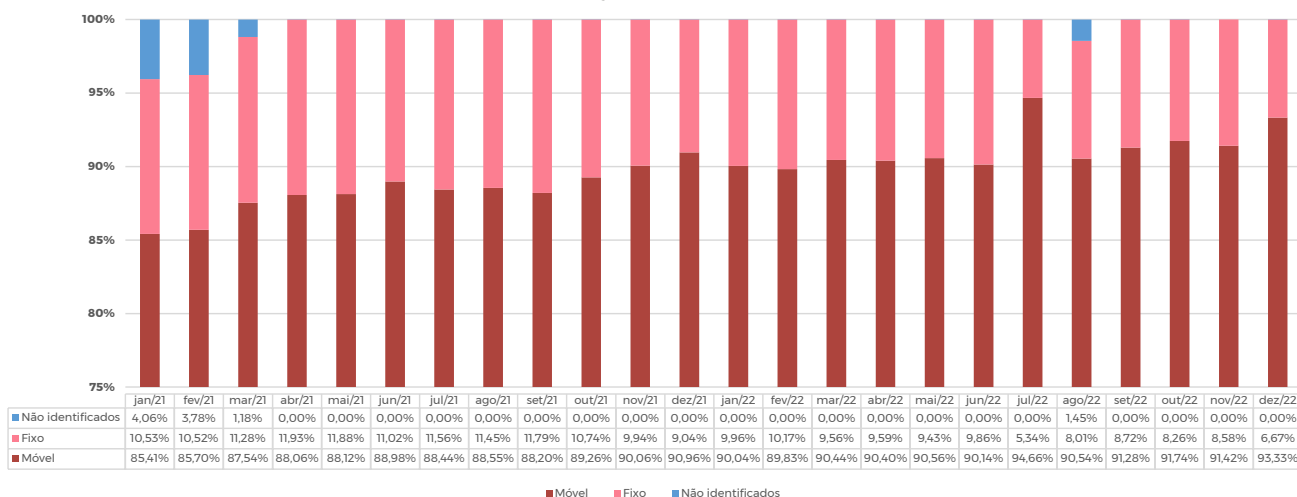


Gráfico 8. Origem da ligação por tipo de telefone em 24 meses – Jan/21 a Dez/22

Nas páginas seguintes, vemos que os seis estados que mais utilizam o 188, em números absolutos, são: São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, 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 (p.21), que mês a mês há uma grande variação. Em novembro, por exemplo, as principais origens foram: Distrito Federal, Alagoas e Piauí. Já em outubro, o ranking foi liderado por Distrito Federal, Rondônia e Paraíba.

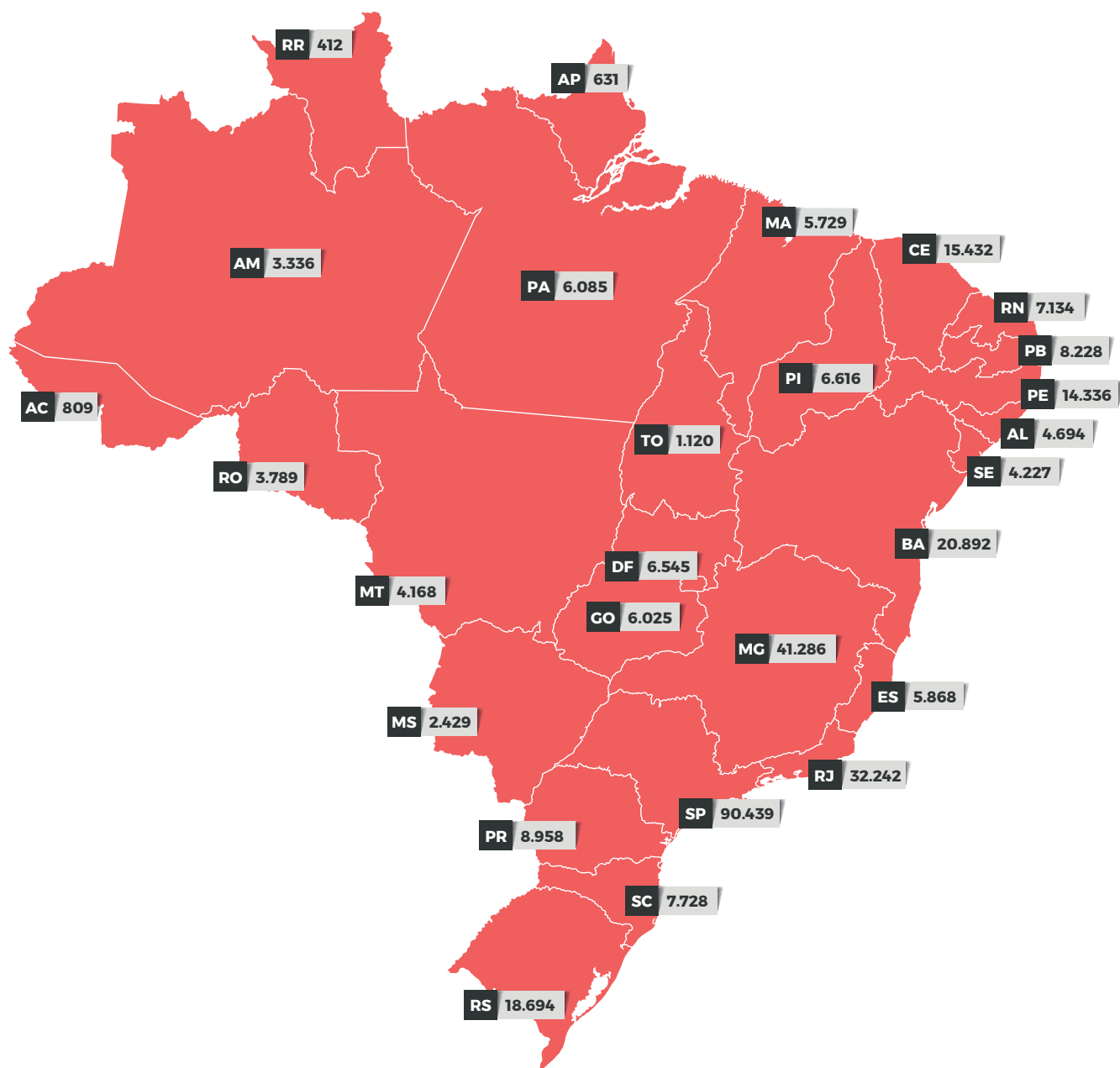
Na outra ponta, as UFs com menor índice de ligações são Tocantins, Acre, Amapá e Roraima. Na sequência, estão Rondônia, Mato Grosso do Sul e Amazonas, que também se revezam entre os que ligam em menor volume para o CVV.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, revela que os cinco DDDs que mais contataram o CVV em outubro, 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), 19 (Campinas e região metropolitana) e 85 (Fortaleza e Região Metropolitana). Outros códigos de área que merecem destaque são o 16 (Ribeirão Preto, São Carlos, Araraquara e Região) e o 35 (Poços de Caldas, Pouso Alegre e Região).

Na outra extremidade e no mesmo mês, os cinco DDDs com menor procura foram 46 (Paraná, Francisco Beltrão e Pato Branco), 95 (Roraima), 96 (todo o território do Amapá), 53 (Rio Grande do Sul, Pelotas e Região) e 49 (Chapecó - Lages - Caçador e região).

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

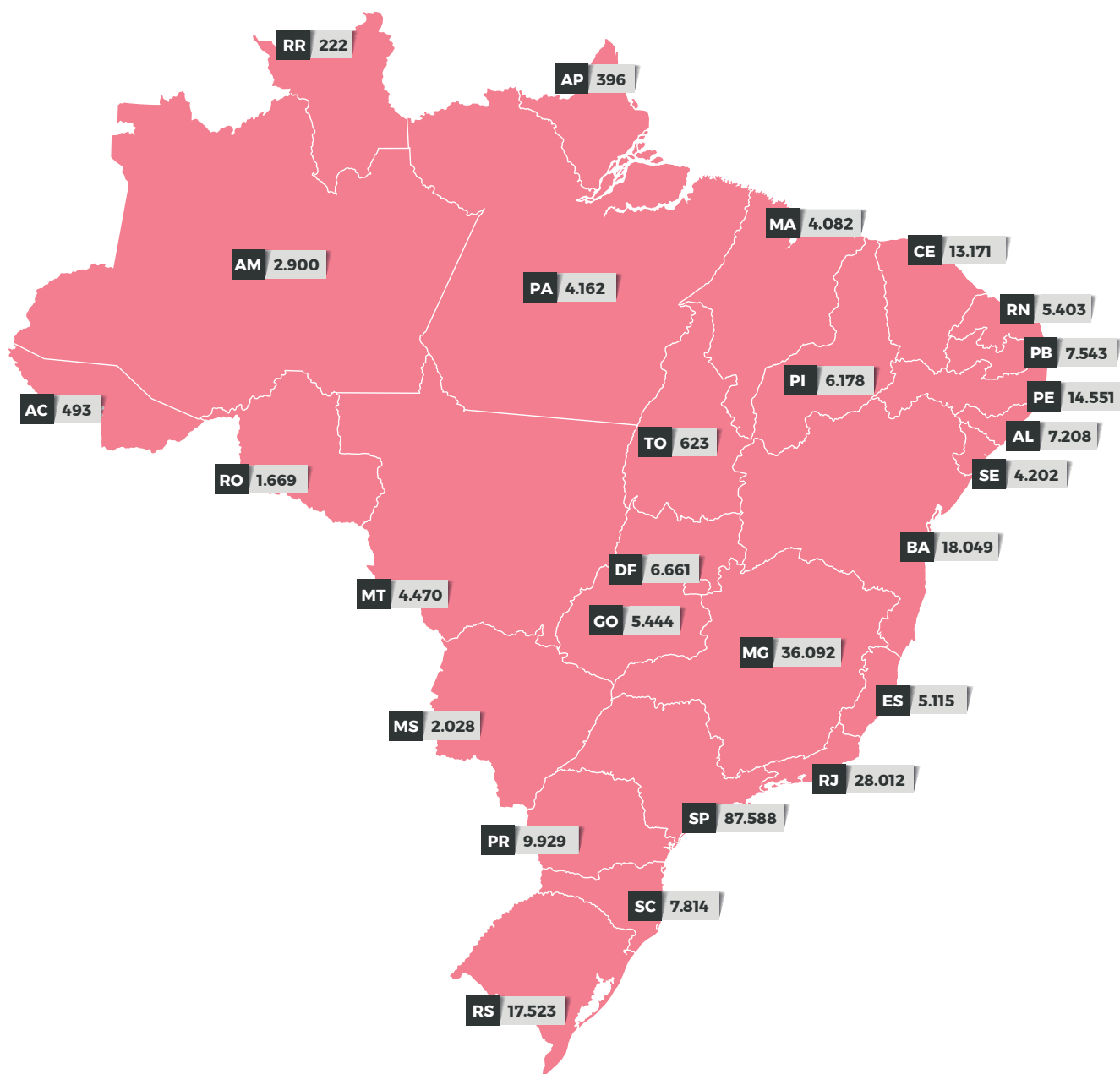
Brasil | 327.364 ligações recebidas



UF	Recebidas	UF	Recebidas	UF	Recebidas
AC	809	MA	5.729	RN	7.134
AL	4.694	MG	41.286	RO	3.789
AM	3.336	MS	2.429	RR	412
AP	631	MT	4.168	RS	18.694
BA	20.892	PA	6.085	SC	7.728
CE	15.432	PB	8.228	SP	90.439
DF	6.545	PE	14.336	SE	4.227
ES	5.380	PI	6.616	TO	1.120
GO	6.025	PR	8.958	NI	4
		RJ	32.242	<b>Total</b>	<b>327.364</b>

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

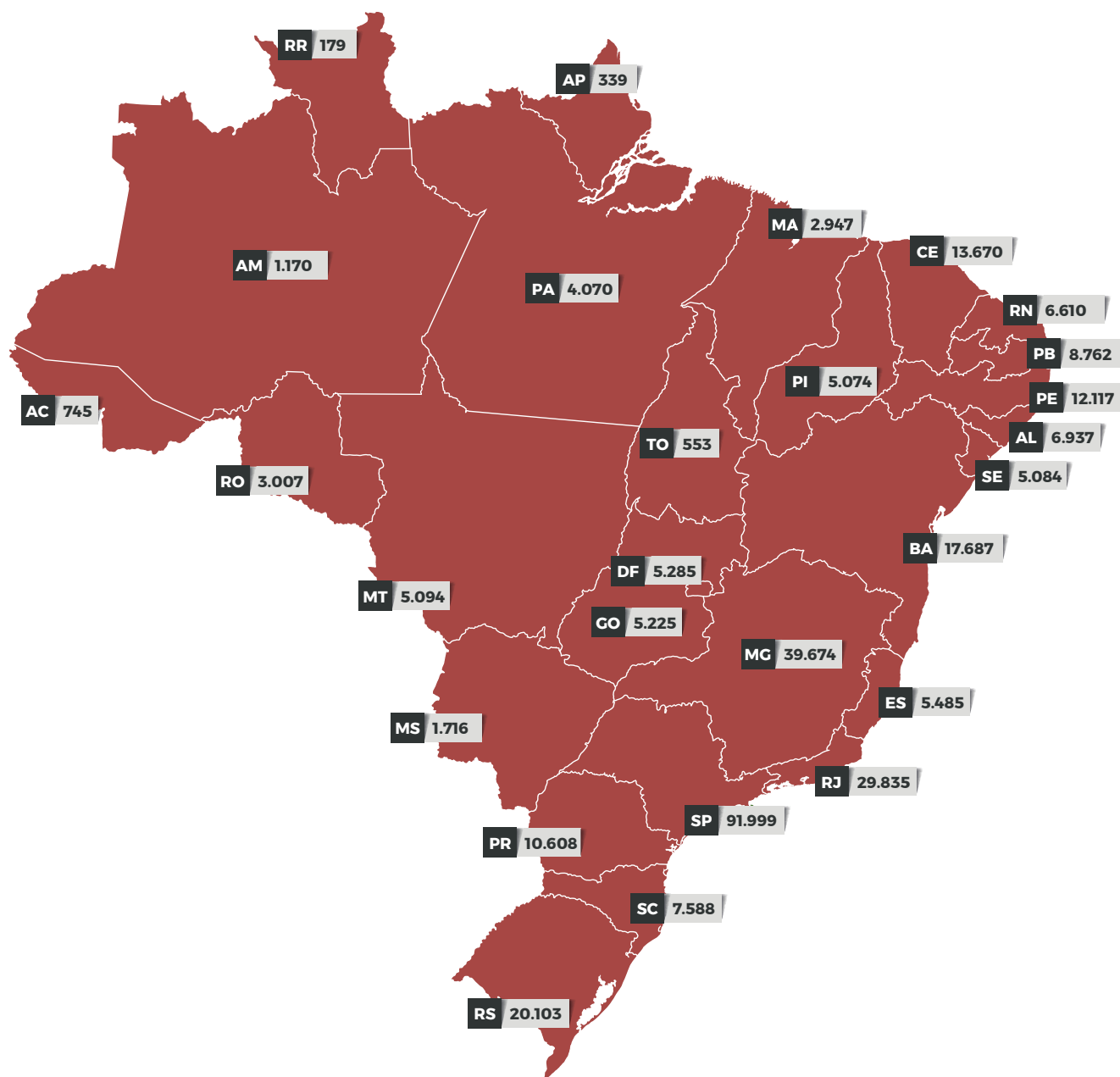
Brasil | 301.528 ligações recebidas



UF	Recebidas				
AC	493	MA	4.082	RN	5.403
AL	7.208	MG	36.092	RO	1.669
AM	2.900	MS	2.028	RR	222
AP	396	MT	4.470	RS	17.523
BA	18.049	PA	4.162	SC	7.814
CE	13.171	PB	7.543	SP	87.588
DF	6.661	PE	14.551	SE	4.202
ES	5.115	PI	6.178	TO	623
GO	5.444	PR	9.929	NI	4
		RJ	28.012	<b>Total</b>	<b>301.528</b>

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

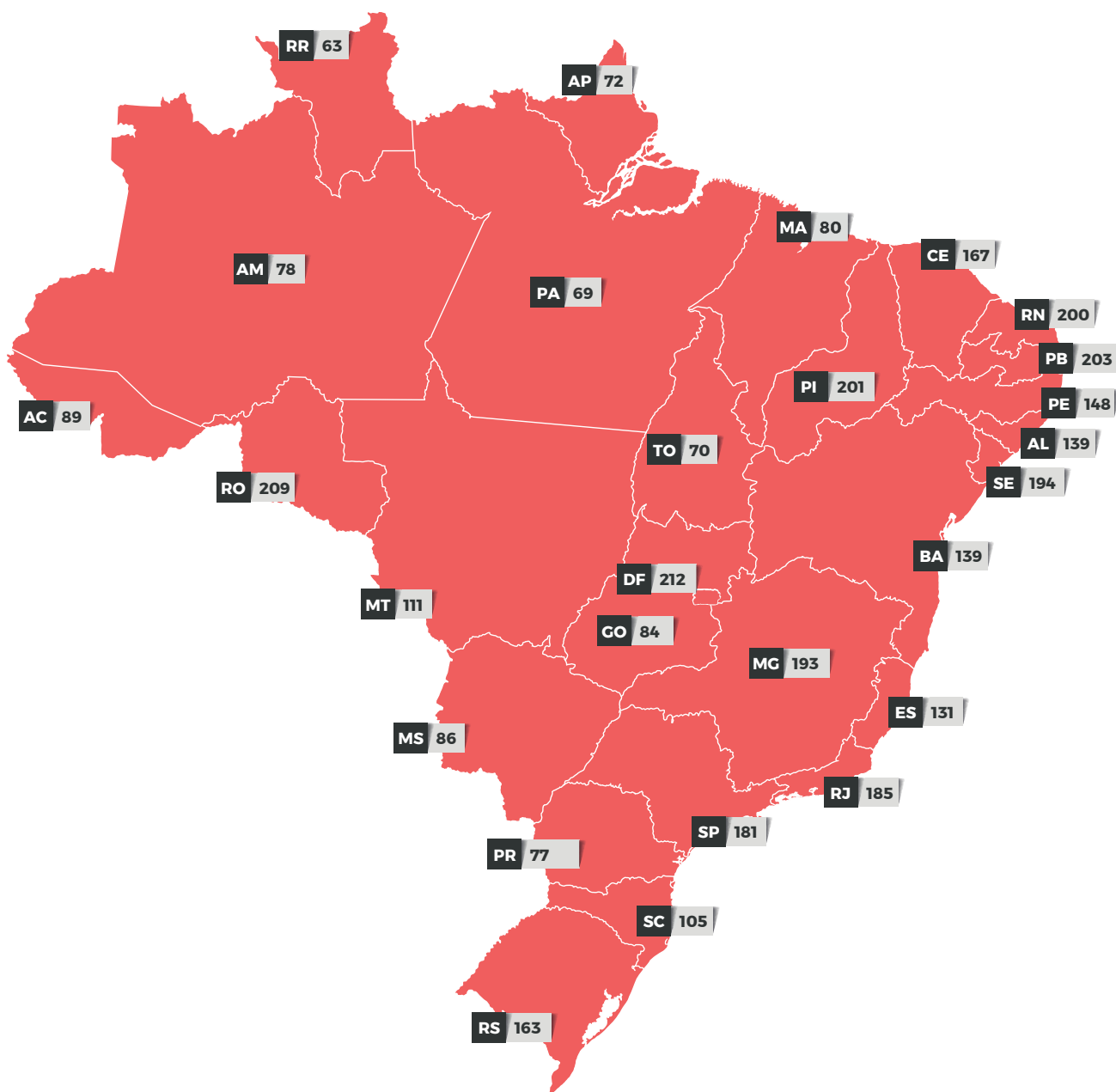
Brasil | 311.932 ligações recebidas



UF	Recebidas	UF	Recebidas	UF	Recebidas
AC	745	MA	2.947	RN	6.610
AL	6.937	MG	39.674	RO	3.007
AM	1.170	MS	1.716	RR	179
AP	339	MT	5.094	RS	20.103
BA	17.687	PA	4.070	SC	7.588
CE	13.670	PB	8.762	SP	91.999
DF	5.285	PE	12.117	SE	5.084
ES	5.854	PI	5.074	TO	553
GO	5.225	PR	10.608	NI	4
		RJ	29.835	<b>Total</b>	<b>311.932</b>

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

Brasil | 168 ligações/100 mil habitantes

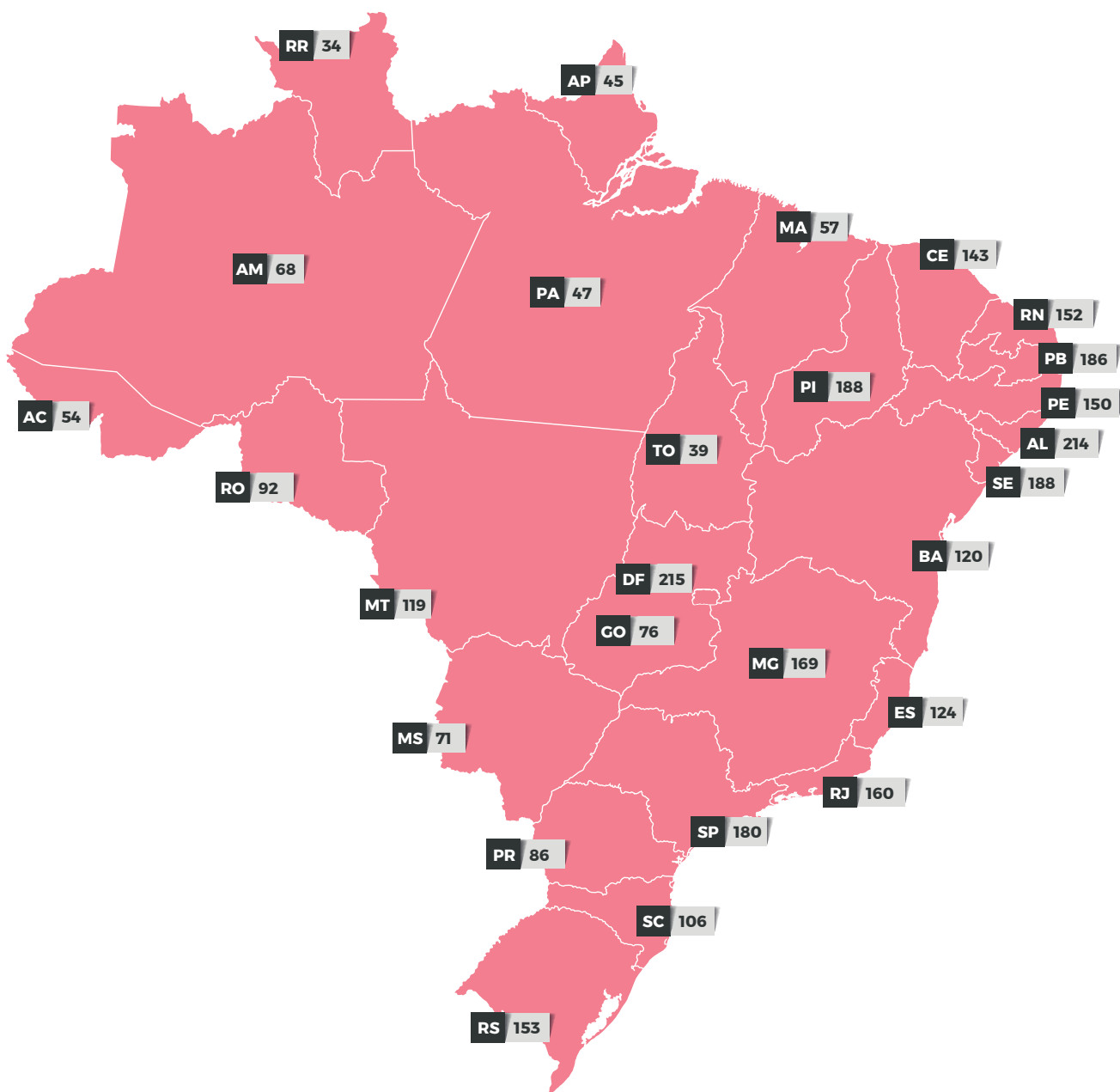


UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
CE	167	GO	84		
RS	163	MA	80		
PE	148	AM	78		
AL	139	PR	77		
BA	139	AP	72		
ES	131	TO	70		
MT	111	PA	69		
SC	105	RR	63		
AC	89	NI	15		
MS	86	<b>Total</b>	<b>168</b>		



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

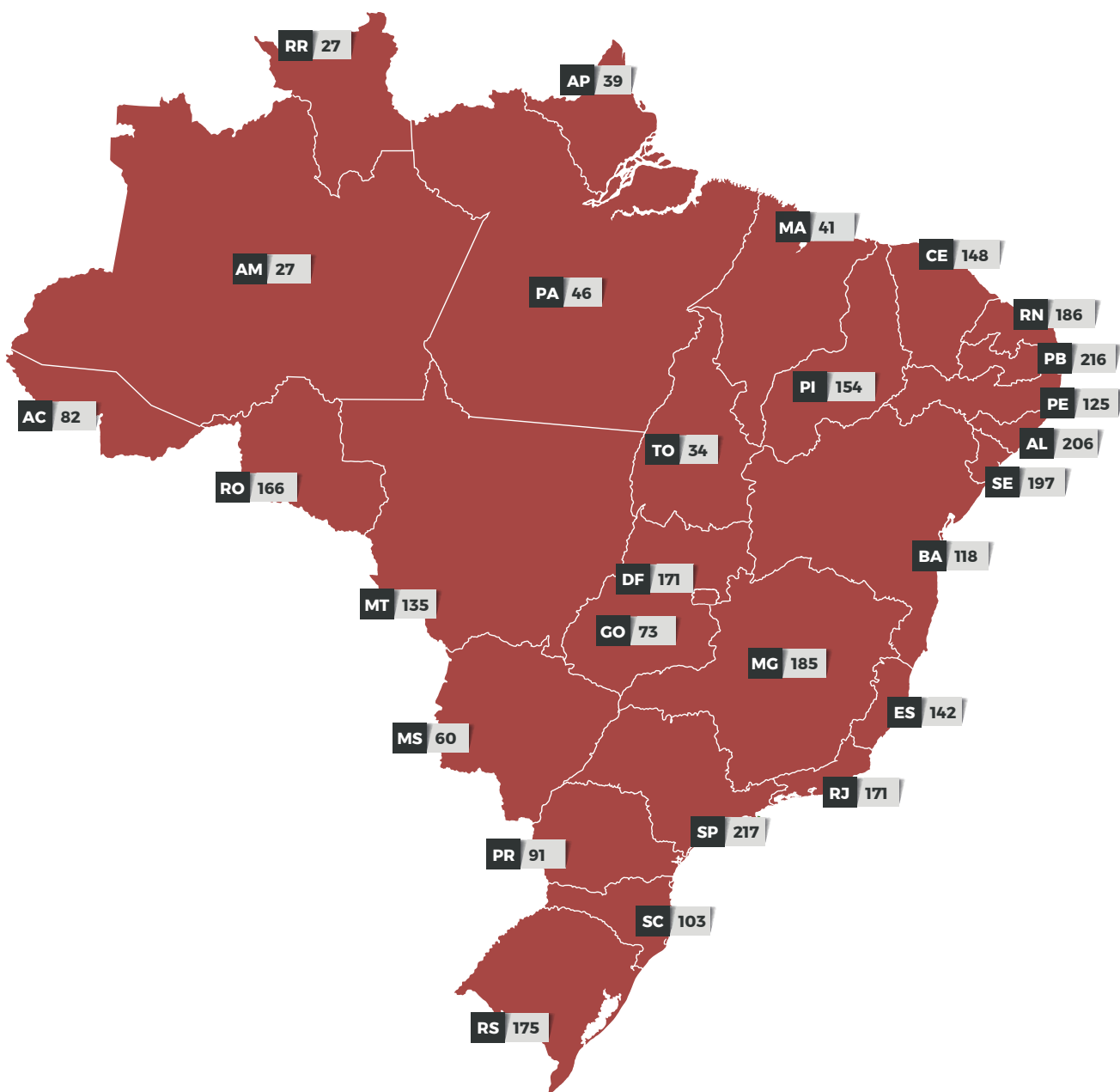
**Brasil | 155 ligações/100 mil habitantes**



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
DF	215	RN	152	MS	71
AL	214	PE	150	AM	68
PI	188	CE	143	MA	57
SE	188	ES	124	AC	54
PB	186	BA	120	PA	47
SP	180	MT	119	AP	45
MG	169	SC	106	TO	39
RJ	160	RO	92	RR	34
RS	153	PR	86	NI	14
		GO	76	<b>Total</b>	<b>155</b>

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

Brasil | 188 ligações/100 mil habitantes



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
SP	217	RO	166	GO	73
PB	216	PI	154	MS	60
AL	206	CE	148	PA	46
SE	197	ES	142	MA	41
RN	186	MT	135	AP	39
MG	185	PE	125	TO	34
RS	175	BA	118	RR	27
RJ	171	SC	103	AM	27
DF	171	PR	91	NI	42
		AC	82	<b>Total</b>	<b>188</b>

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

Ligações recebidas por DDD														
DDD	Estado	Região	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22
11	São Paulo	Região Metropolitana de São Paulo	48413	38940	54301	41504	38416	39676	46864	42584	40843	38958	40828	45364
12	São Paulo	São José dos Campos e Região.	3907	4903	5932	3793	3332	2789	4212	5985	5635	4481	4587	4952
13	São Paulo	Região Metropolitana da Baixada Santista	7172	7114	8810	8305	6813	8016	4248	9767	8456	7814	6787	6938
14	São Paulo	Bauru, Jaú, Marília, Botucatu e Região	3422	2270	3637	2723	1924	2334	3180	3276	4422	4253	3269	3196
15	São Paulo	Sorocaba e Região	4516	4420	5295	3061	2597	5134	6004	4584	4151	5306	4503	3323
16	São Paulo	Ribeirão Preto, São Carlos, Araraquara e Região	8988	5789	9022	6460	5757	6954	7100	7663	9485	9501	11956	11506
17	São Paulo	São José do Rio Preto e Região	2256	1596	2770	2625	2308	2055	2879	2623	3130	1991	2128	2100
18	São Paulo	Presidente Prudente, Araçatuba e Região	2228	1699	2627	2971	3896	2391	2737	2627	3125	3441	2762	2702
19	São Paulo	Região Metropolitana de Campinas	11077	8058	12573	9318	8841	9773	13249	13663	11192	11113	10768	11918
21	Rio de Janeiro	Região Metropolitana do Rio de Janeiro	29085	23265	34936	27626	24414	24225	27114	26573	25678	21490	22334	23596
22	Rio de Janeiro	Campos dos Goytacazes e Região	5792	3712	5203	4601	3570	3631	4232	3215	4356	4095	4154	4752
24	Rio de Janeiro	Volta Redonda, Petrópolis e Região	1941	1106	1860	1156	1306	2541	2139	1973	2208	1846	1524	1487
27	Espírito Santo	Região Metropolitana de Vitória	5117	3619	6191	4809	3949	3599	5153	5088	4829	4610	3971	5233
28	Espírito Santo	Cachoeiro de Itapemirim e Região	751	643	1050	1056	853	322	540	502	551	679	1144	621
31	Minas Gerais	Região Metropolitana de Belo Horizonte	15582	12178	18744	14732	13547	15483	15247	16671	15583	14943	13406	13886
32	Minas Gerais	Juiz de Fora e Região	3574	3165	4485	2476	1607	1411	2251	2514	2751	2456	2221	2121
33	Minas Gerais	Governador Valadares e Região	2349	2147	2904	2232	1745	2128	1907	2315	2807	2457	2268	3130
34	Minas Gerais	Uberlândia e região	4840	2277	4966	3476	2913	3318	4384	4211	4058	4215	3993	5373
35	Minas Gerais	Poços de Caldas, Pouso Alegre, Varginha e Região	10647	7332	9643	9096	7386	8710	11035	9311	9731	10128	10540	10623
37	Minas Gerais	Divinópolis, Itaúna e Região	1882	1302	2101	1872	1817	1480	1768	1951	2347	1582	1168	1561
38	Minas Gerais	Montes Claros e Região	4529	2202	4138	3831	2516	2716	3269	3645	4009	3111	2496	2980
41	Paraná	Região Metropolitana de Curitiba	7961	6309	5526	4781	4242	4568	5282	4989	3774	3912	5027	7079
42	Paraná	Ponta Grossa e Região	1422	1517	2067	1157	1412	1677	2102	1360	748	1255	634	343
43	Paraná	Londrina e Região	4198	2536	4494	1576	1609	1418	1994	2019	2496	3354	2971	1739

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

44	Paraná	Maringá e Região	2540	2625	2919	2200	1129	1273	1293	1167	1071	935	844	591
45	Paraná	Cascavel e Região	809	1781	1089	626	378	317	554	686	689	619	317	315
46	Paraná	Francisco Beltrão, Pato Branco e Região	146	84	206	117	64	89	94	210	180	147	136	541
47	Santa Catarina	Joinville, Blumenau, Balneário Camboriú e Região	4588	3626	5097	4526	4537	3613	4137	4152	3890	2987	3392	3137
48	Santa Catarina	Região Metropolitana de Florianópolis e Criciúma	4198	3460	5310	4700	3532	2934	4060	3905	3194	3458	3831	3836
49	Santa Catarina	Chapecó, Lages e Região	856	480	805	616	406	619	515	610	644	617	591	615
51	Rio Grande do Sul	Região Metropolitana de Porto Alegre	9259	7507	10803	8250	6966	7621	8727	8174	8405	7754	6341	7051
53	Rio Grande do Sul	Pelotas e Região	1030	1211	1499	775	879	999	1041	1146	684	608	692	622
54	Rio Grande do Sul	Caxias do Sul e Região.	4451	4555	6454	3639	3411	4514	4520	4511	4652	5167	3708	4136
55	Rio Grande do Sul	Santa Maria e Região	8826	5626	7193	4211	3671	4795	7495	6358	4953	7509	6782	8294
61	Distrito Federal	Distrito Federal e Goiás   Brasília e Região	8044	5269	7372	5761	6163	4725	5628	7313	6545	6242	6661	5285
62	Goiás	Região Metropolitana de Goiânia	7487	5077	8898	4848	3634	4814	4725	5003	5018	4501	4522	4695
63	Tocantins	Tocantins   Todos os municípios do estado	700	324	668	834	586	824	581	692	1120	814	623	553
64	Goiás	Rio Verde e Região	1733	575	774	521	382	440	1118	949	1007	1692	922	530
65	Mato Grosso	Região Metropolitana de Cuiabá	2630	2063	4273	3764	3617	2874	3250	3500	2855	3689	3690	4295
66	Mato Grosso	Mato Grosso	867	398	1287	914	544	652	733	1021	1313	1109	780	799
67	Mato Grosso do Sul	Todos os municípios do estado	2726	2998	3566	2592	2096	2753	2923	1947	2429	1768	2028	1716
68	Acre	Todos os municípios do estado	598	447	1143	1560	435	306	740	996	809	638	493	745
69	Rorônia	Todos os municípios do estado	4369	2405	5872	3720	2881	3033	4154	4118	3789	3996	1669	3007
71	Bahia	Região Metropolitana de Salvador	9440	6710	9307	7446	5316	5227	5719	8046	8061	7917	7807	7985
73	Bahia	Itabuna, Ilhéus e Região	2511	701	1729	2375	1110	929	1045	1916	2159	2098	1616	1575
74	Bahia	Juazeiro e Região	579	556	878	610	519	455	442	863	1099	879	711	483

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

75	Bahia	Feira de Santana e Região	7973	8418	11732	6480	8603	8035	9691	8992	7564	8758	6641	6439
77	Bahia	Vitória da Conquista e Região	1654	643	1897	965	961	1043	1021	1333	2009	1590	1274	1205
79	Sergipe	Todos os municípios do estado	5280	3759	5818	3461	3088	3474	4634	4814	4227	4365	4202	5084
81	Per-nambuco	Região Metropolitana de Recife	10771	6878	10705	7668	6920	6869	7203	8506	9769	8945	9592	8107
82	Alagoas	Todos os municípios do estado	5570	3421	5942	3931	3480	4388	3073	4275	4694	4920	7208	6937
83	Paraíba	Todos os municípios do estado	7405	4996	8018	6299	5427	6034	9268	12159	8228	8288	7543	8762
84	Rio Grande do Norte	Todos os municípios do estado	9310	6621	9688	7022	6509	5551	7107	8165	7134	5854	5403	6610
85	Ceará	Região Metropolitana de Fortaleza	11663	11273	13605	11058	10865	12109	13228	15978	10257	9613	9122	10193
86	Piauí	Região de Teresina.	5991	5278	7299	5798	5170	5534	6759	6118	5477	4839	5628	4499
87	Per-nambuco	Região de Petrolina	3847	3124	3263	3277	2316	1509	2386	5526	4567	5125	4959	4010
88	Ceará	Região de Juazeiro do Norte.	5577	4310	6027	3793	4379	4161	5338	5141	5175	4161	4049	3477
89	Piauí	Região de Picos e Floriano	809	341	890	493	463	518	523	1312	1139	898	550	575
91	Pará	Região Metropolitana de Belém	4851	1801	4575	2999	3407	2895	2557	4063	3993	2960	3320	3188
92	Amazonas	Região de Manaus	1367	438	1274	2783	2561	2910	3517	2799	1324	1083	1138	810
93	Pará	Região de Santarém	632	186	540	399	653	356	267	379	940	808	332	339
94	Pará	Região de Marabá	592	253	871	505	447	362	447	655	1152	633	510	543
95	Roraima	Todos os municípios do estado	293	119	283	129	176	191	340	278	412	282	222	179
96	Amapá	Todos os municípios do estado	427	170	419	357	299	342	288	457	631	361	396	339
97	Amazonas	Região de Tefé e Coari	1191	562	2400	375	385	410	3539	3193	2012	1678	1762	360
98	Maranhão	Região Metropolitana de São Luís	2604	1612	3762	2533	2159	1509	1227	1759	2586	2756	2800	1413
99	Maranhão	Região de Imperatriz.	1830	952	2808	1636	2210	1971	1603	2356	3143	2145	1282	1534

# Expediente

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

## **Iniciativa e informações**

CVV - Centro de Valorização da Vida

