

Relatório de Atividades Nacionais do CVV

2º Trimestre de 2023

(Abr | Mai | Jun)



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
Anildo Fernandes
Antonio Carlos Braga dos Santos
Davi Cava
Edgar Lourençon
Eulália Alves dos Santos
Leila Herédia
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

- 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

- Chat

cvv.org.br/chat

- Redes Sociais

 [@cvvoficial](#)

 [@cvvoficial](#)

 [@CVVoficial](#)

 [comovai voce?](#)

 [@cvvoficial](#)

 [/in/cvvoficial](#)

 [@cvvoficial](#)

 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	29

Lista de elementos gráficos

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

Carta do Conselho Diretor

É chegada a hora de encerrar o primeiro ciclo de 2023 e olhar para o que ainda desejamos para este ano. Para o CVV, este primeiro semestre foi de muita dedicação ao nosso planejamento institucional, tempo de refletir sobre os motivos da nossa existência e revisitar nossa visão de futuro, de realinhar sonhos e reafirmar valores.

Seguimos com passos firmes para consolidar nossa trajetória e chegarmos aos 70 anos com a certeza da experiência consolidada renovada pela decisão de sermos mais congruentes, mais disponíveis e mais eficientes. Sabemos que 2032 está logo ali e não há mudanças de um dia para o outro.

Pensar em planejamento quando falamos de uma instituição formada basicamente por voluntários é um desafio e tanto. Ainda assim, arregaçamos as mangas neste processo e mobilizamos um enorme contingente dessas pessoas que cotidianamente se dedicam ao acolhimento de quem procura o CVV.

Não há tradução possível desta mega tarefa neste relatório. Nem seria possível, por ora, quantificar qualquer dessas ações. Mas já sabemos muito do que queremos e em breve tudo poderá estar aqui retratado. Quando falamos em maior disponibilidade, buscamos, por exemplo, ter voluntários suficientes para a demanda daquele horário em que mais pessoas sentem necessidade de compartilhar o que sentem. Entendemos que essa conta pode nunca fechar, mas queremos deixá-la em uma curva muito próxima.

Outro ponto importante é garantir, cada vez mais, que as pessoas saibam exatamente qual é a finalidade do CVV, o tipo de trabalho que oferecemos.

A relação de ajuda não pode ser compreendida como um “simples” bate-papo e muito menos como um espaço para aconselhamento e diretividade. Não há caminhos a serem apontados.

Ajudar com respeito significa criar condições para que o outro encontre suas próprias condições internas de superação. Não respeitar o outro durante uma conversa sobre seu sofrimento significa julgá-lo, avaliá-lo, aconselhá-lo, tomar a frente nas decisões que ele deve ter, tentar dirigir sua vida e interferir nela. Respeitar, por sua vez, é tratá-lo como um igual e levá-lo em consideração, dar valor a todos os seus pensamentos e sentimentos.

Nenhum desses princípios e valores podem ou devem ser alterados. Fazem parte da nossa essência, assim como o voluntariado. Neste segundo semestre, 2.570 voluntários, em média, ofereceram atendimento pelo telefone 188 em um total de 27 mil horas por mês. Ao longo de abril, maio e junho, 650 mil ligações foram atendidas.

No propósito de ampliar nossa disponibilidade, estamos iniciando uma nova forma de receber aqueles que querem se unir ao CVV. Nossos treinamentos, que começam a partir da inscrição e seguem cotidianamente com cursos, estudos, reciclagens e reuniões, contará com uma nova dinâmica a partir das inscrições no nosso site, que, aliás, em breve será relançado. Estamos em um momento cheio de ideias e em plena atividade. Sempre em busca de cumprir a nossa parte neste enorme desafio que é a prevenção do suicídio.

Contamos com você nesta jornada.

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.



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)



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.

1972

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

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).

1971

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.

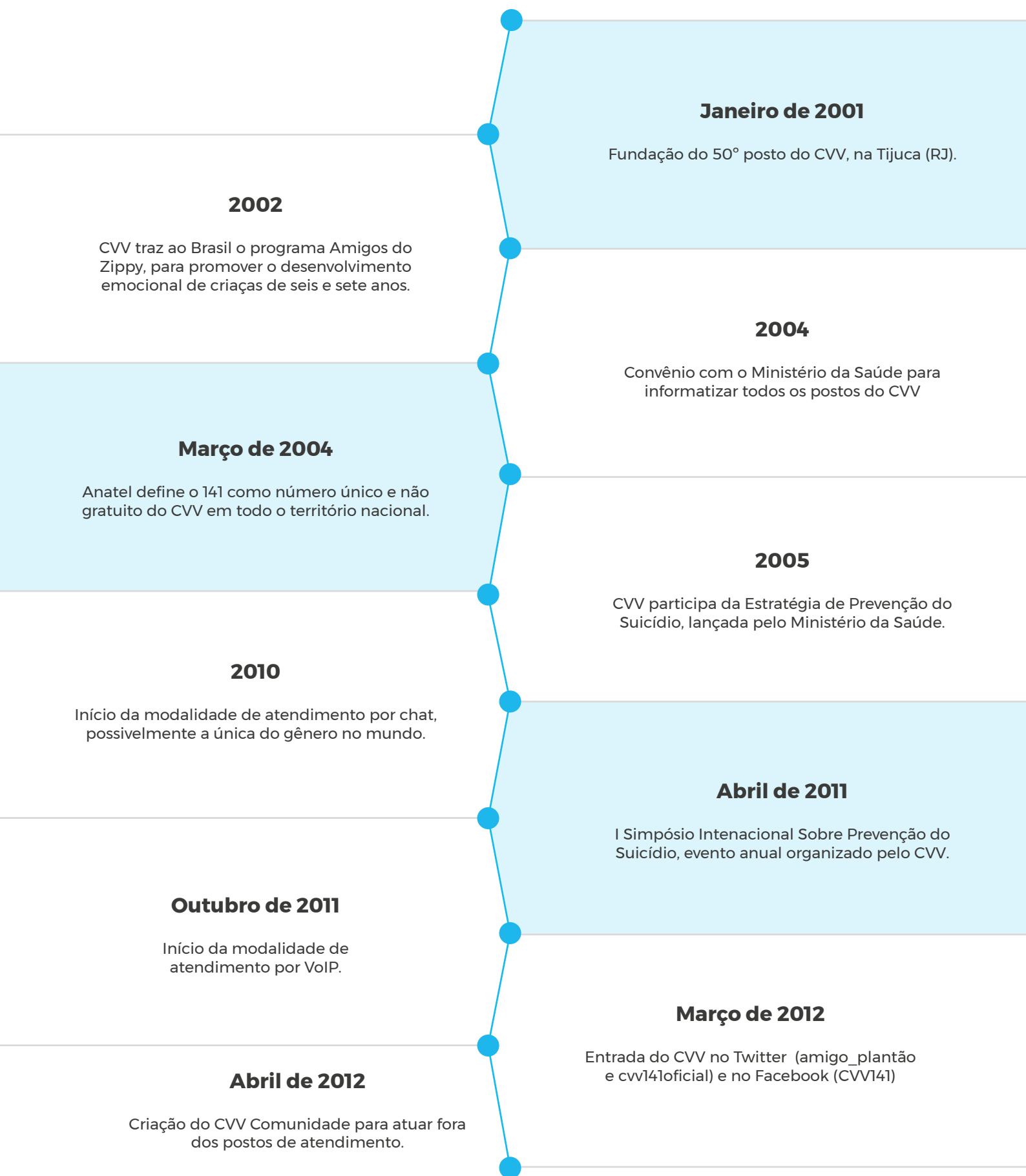
Janeiro de 1989

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 (2/4)



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 segundo trimestre de 2023.

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 segundo trimestre de 2023, os voluntários do CVV atenderam cerca de 650 mil ligações, número próximo ao registrado no ano anterior, que somou 690 mil. Maio foi o mês com maior volume de ligações atendidas, com 227.614. Algo curioso observado é que em maio de 2022 o patamar foi muito similar: 227.524.

Ainda no trimestre alvo deste relatório, abril registrou 201 mil e junho 221 mil. A oscilação sazonal no número de atendimentos é algo comum, em função de aspectos diversos, tais como busca pelo serviço, número e disponibilidade de voluntários.

A média mensal de ligações atendidas ao longo do último ano foi de 251 mil (julho de 2022 a junho de 2023). Neste primeiro semestre de 2023, os voluntários do CVV atenderam mais de 1 milhão de ligações, uma média de 7.500 por dia.

Volume de ligações atendidas de Maio de 2022 a Junho de 2023

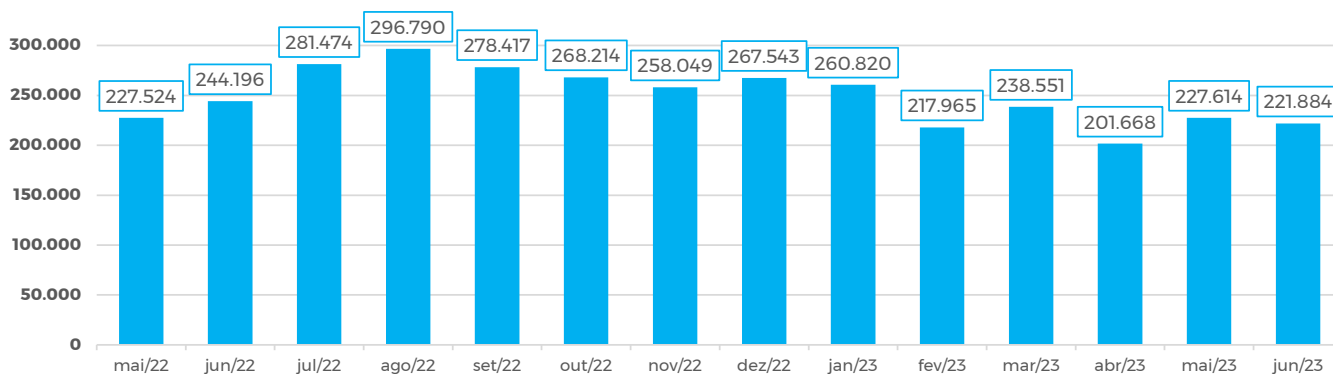


Gráfico 1. Volume de ligações atendidas em 14 meses – Mai/22 a Jun/23

Com relação às ligações abandonadas, a média no trimestre ficou em 52.459. No mesmo período do ano passado, ela foi de 70.673 e, em 2021, o volume médio de ligações abandonadas foi de 47.223.

O total de ligações abandonadas neste primeiro semestre de 2023 foi de 300.951. Há que se registrar a redução no número de não atendimentos em comparação ao ano anterior. No primeiro semestre de 2022, 429 mil ligações foram abandonadas. Um patamar semelhante ao registrado este ano foi verificado em 2021, que contabilizou 292 mil ligações abandonadas entre janeiro e junho.

Para melhor compreensão dos dados, o volume de ligações pode também ser visto em uma série de 15 meses, confrontando-se as ligações atendidas e as ligações perdidas, como mostra o gráfico 2:

Volume de ligações atendidas vs. abandonadas de Abril de 2022 a Junho de 2023

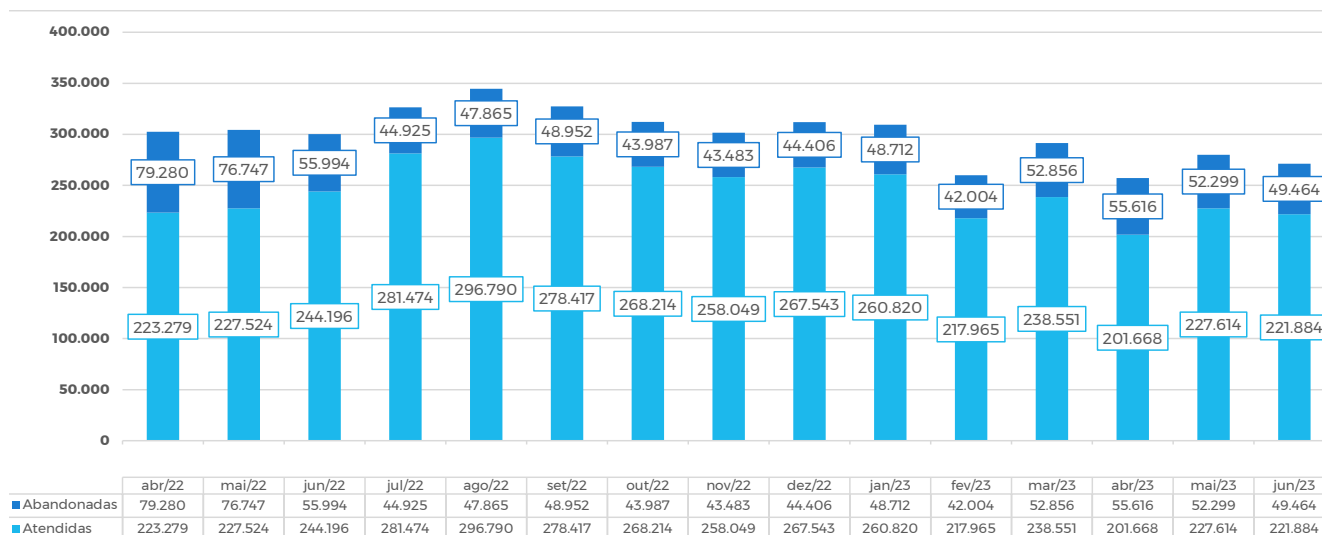


Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. abandonadas em 15 meses - Abr/22 a Jun/23

b) Disponibilidade dos voluntários

No segundo trimestre de 2023, contabilizamos, em média, 2.570 voluntários em atendimento pelo telefone 188. Número que se manteve, proporcionalmente, no período contemplado neste relatório. Iniciamos este segundo trimestre com 2.513 em abril e fechamos, em junho, com 2.530. Tradicionalmente, é neste período que começam a ocorrer treinamentos para novos voluntários, o que pode ajudar a explicar que mesmo com as saídas que normalmente acontecem, não houve queda no quantitativo geral.

Qualquer oscilação no total de pessoas em atendimento impacta diretamente nas horas de disponibilidade. Verificamos, no entanto, que o período se manteve estável. A média do trimestre foi de 27 mil horas de disponibilidade, com destaque para maio, com 28 mil. Algo a ser ressaltado é que foi justamente em maio o registro de menor número de voluntários desde primeiro semestre de 2023, com 2.484, prova que, mesmo quando há queda no total de pessoas que se dedicam ao trabalho do CVV, há a preocupação em manter a plena atividade e estar disponível pelo maior número possível de horas. Ou seja, apesar do número de voluntários ser inferior, houve um esforço do grupo para manter o serviço oferecido da mesma forma.

É sempre importante lembrar que a disponibilidade emocional necessária ao voluntário do CVV requer uma maturação maior e um treinamento com certo grau de complexidade. É preciso que esta pessoa que chega ao trabalho esteja interessada no desenvolvimento de suas potencialidades e que busque capacitar a si própria com assimilação e vivência dos princípios da ACP e estar plenamente preparada para viver a relação de ajuda. O fato de entrar em contato com os problemas existenciais e concretos das outras pessoas não pode colocar em risco o seu bem-estar e, por outro lado, essa pessoa precisa ser capaz de oferecer uma ajuda compatível com os princípios e práticas

estabelecidos pelo CVV ao longo desses 61 anos de existência, entre os quais o respeito irrestrito à pessoa que busca o serviço, a confiança no outro e a importância de entender a pessoa em sua plenitude. É necessário também que esteja disposto não apenas a dedicar as horas previstas para o plantão, mas também às reciclagens, cursos e reuniões, atividades fundamentais para o permanente aprimoramento.

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

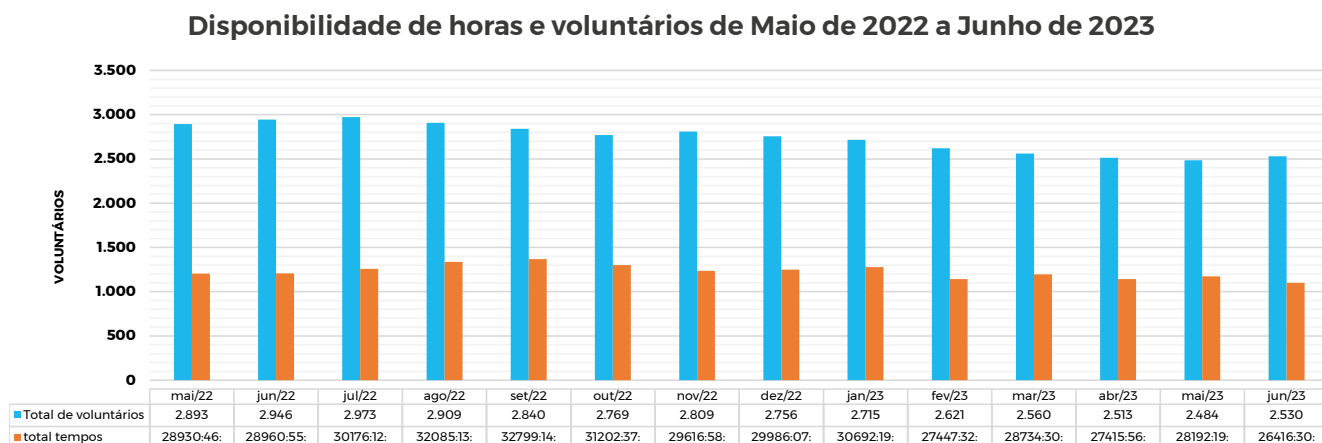


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários em 14 meses - Mai/22 a Jun/23

c) Local de atendimento pelos voluntários

Há, desde o início da pandemia, uma progressiva preferência pelo atendimento remoto. É algo que tem se mostrado consolidado no CVV desde 2020, quando a prática foi expandida e fortalecida para garantir a segurança de todos, frente às restrições de circulação. Neste último ano, o trabalho remoto dos voluntários sempre foi superior a 90%. Neste trimestre contemplado neste relatório, foi constatado que apenas 6% tiveram preferência pelo atendimento em postos físicos.

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.

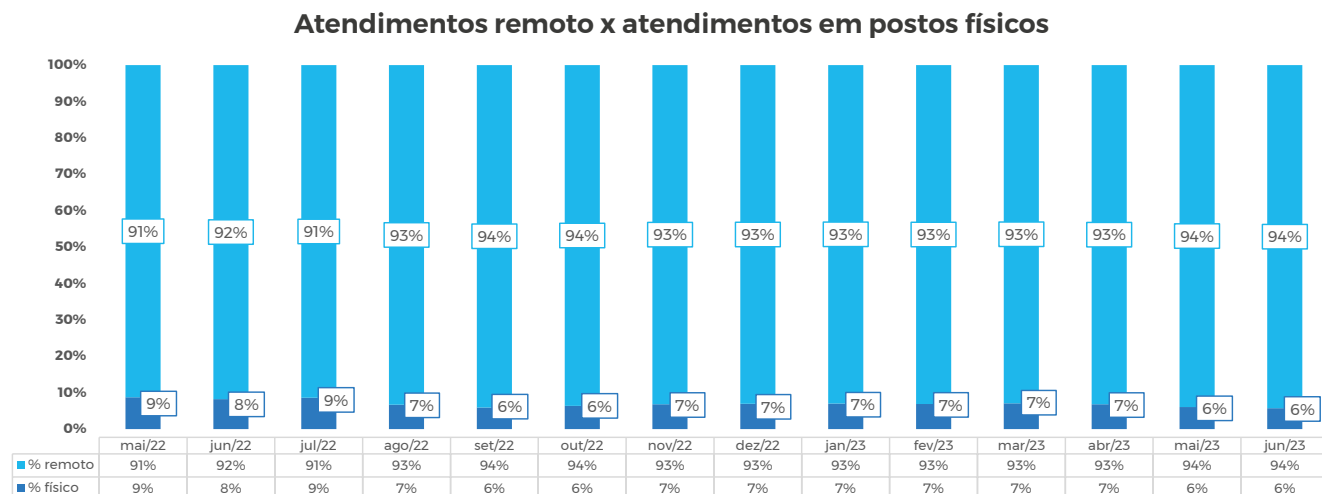


Gráfico 4. Atendimentos remotos vs. Atendimentos em postos físicos em 14 meses - Mai/22 a Jun/23

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 abril, maio e junho (gráficos 6A, 6B e 6C) e Tempo médio de espera em abril, maio e junho (gráficos 7A, 7B e 7C).

O gráfico 5, abaixo, nos mostra que o tempo médio das ligações do trimestre foi de 7 minutos e 57 segundos. No mesmo trimestre do ano passado foi de 6 minutos e 21 segundos. Esse dado está diretamente relacionado ao volume de ligações atendidas. Se as pessoas que nos procuram ficam por mais tempo no telefone com um voluntário, o quantitativo de chamadas atendidas tende a cair e o tempo de espera tende a aumentar.

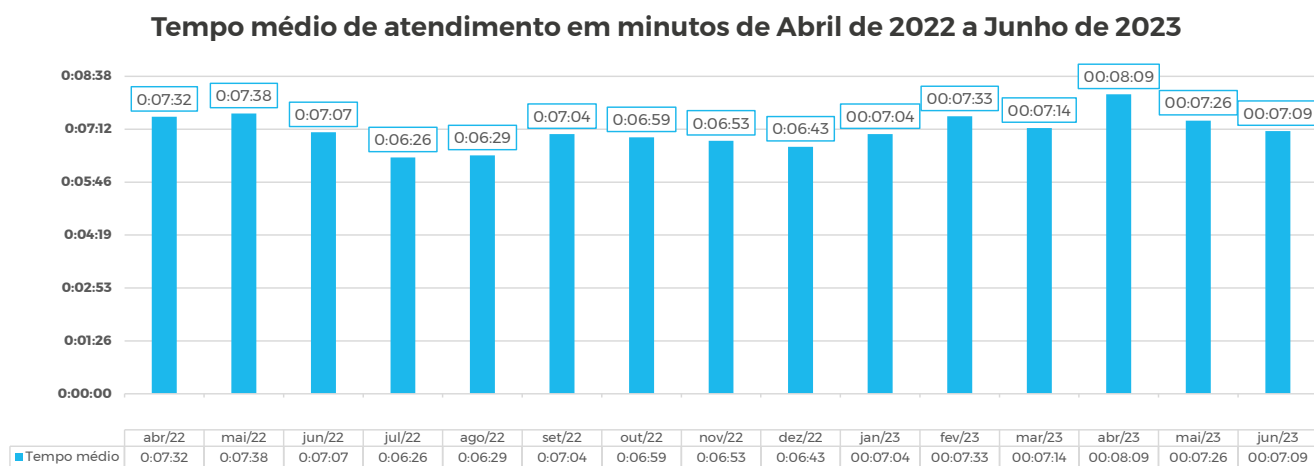


Gráfico 5. Tempo médio de atendimento, em minutos, em 15 meses - Abr/22 a Jun/23

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 Abril de 2023

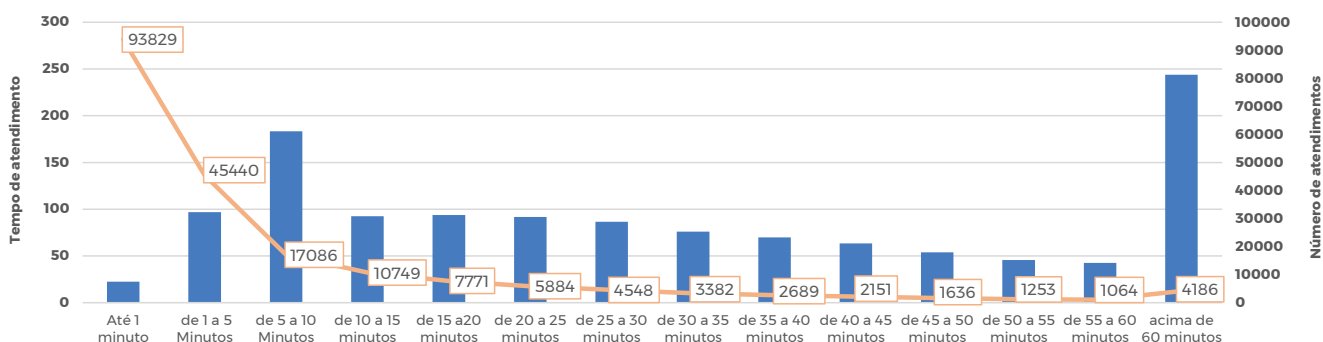


Gráfico 6A. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Abr/23

Tempo de atendimento por faixas para Maio de 2023

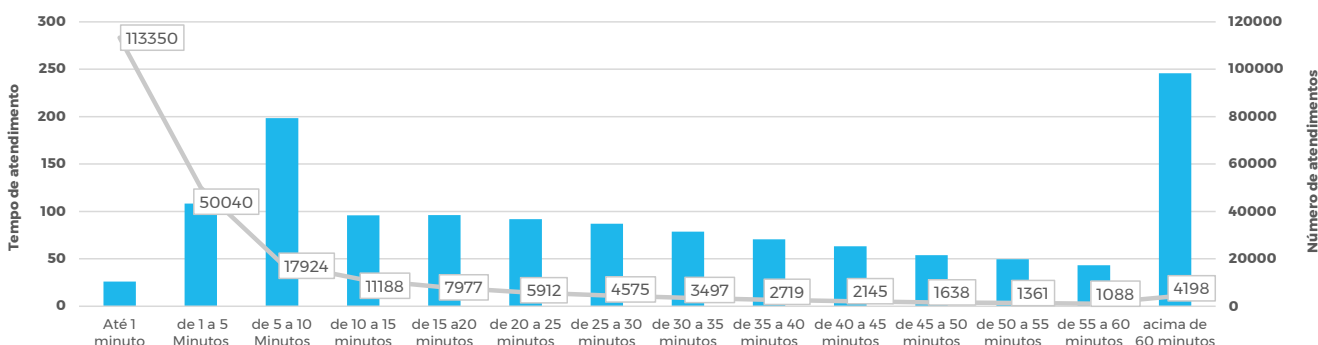


Gráfico 6B. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Mai/23

Tempo de atendimento por faixas para Junho de 2023

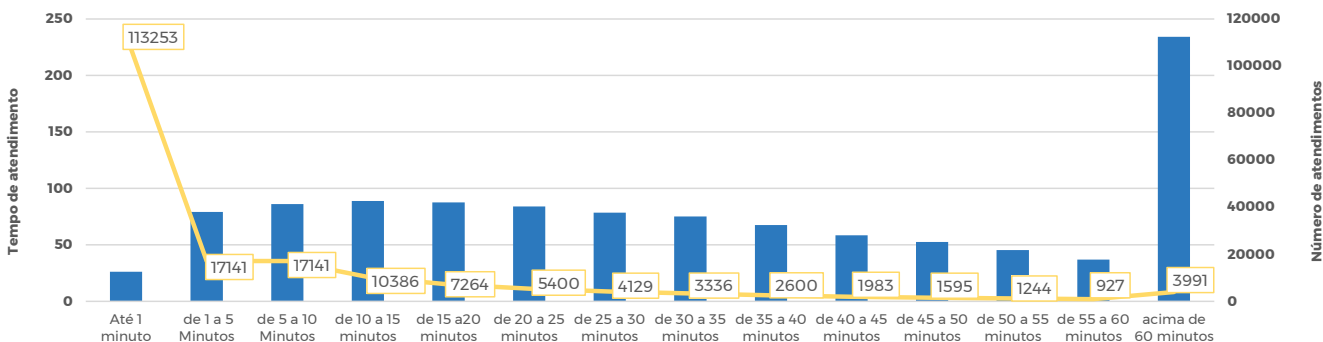


Gráfico 6C. Número de atendimentos por faixas de tempo, em minutos - Jun/23

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, nos 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)

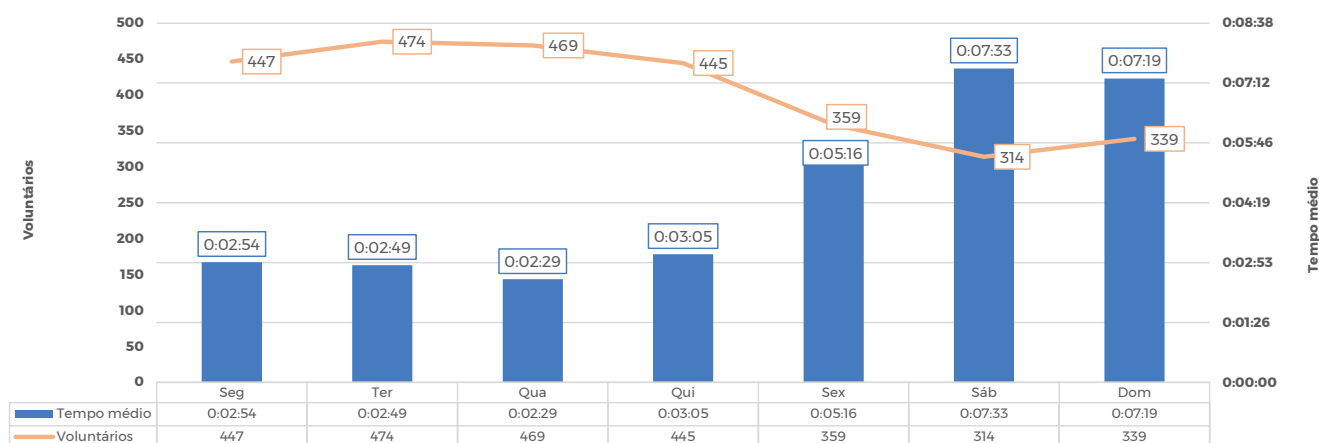


Gráfico 7A. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - Abr/23

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

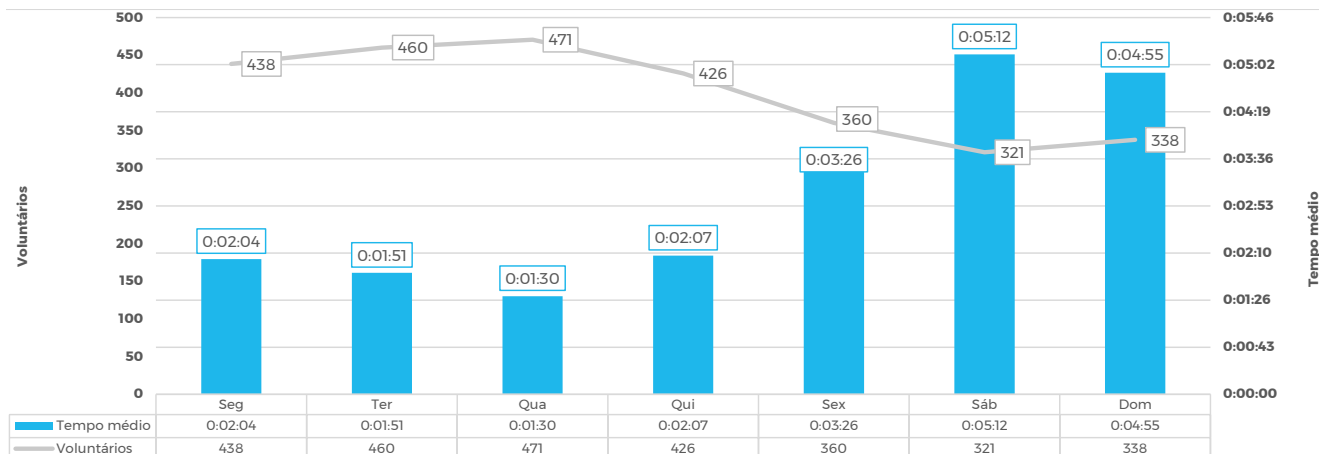


Gráfico 7B. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - Mai/23

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

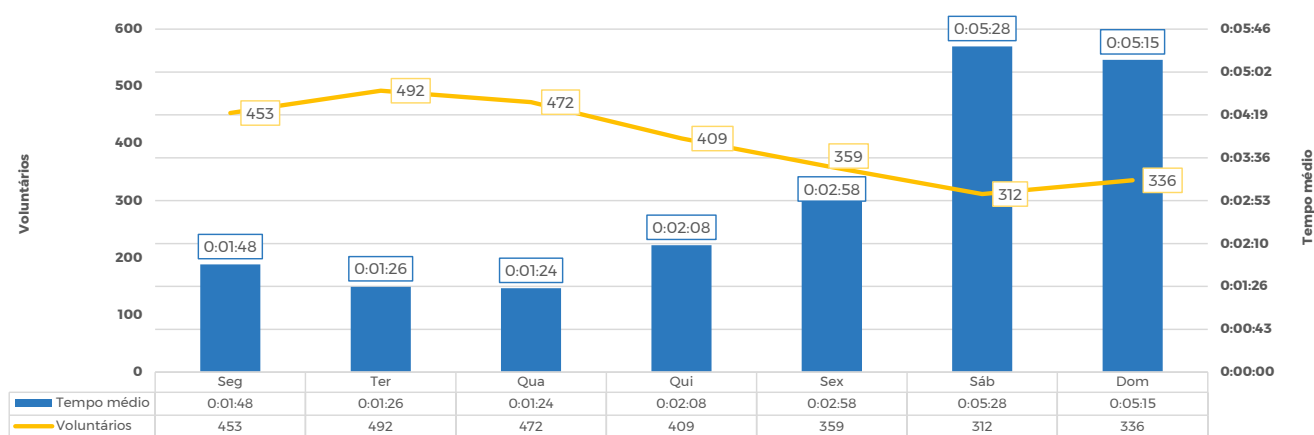


Gráfico 7C. Tempo médio de espera e Média de voluntários disponíveis - Jun/23

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 - 8A, 8B e 8C); origem da ligação por unidade da federação sobre 100.000 habitantes (mapas correspondentes - 8D, 8E e 8F) 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

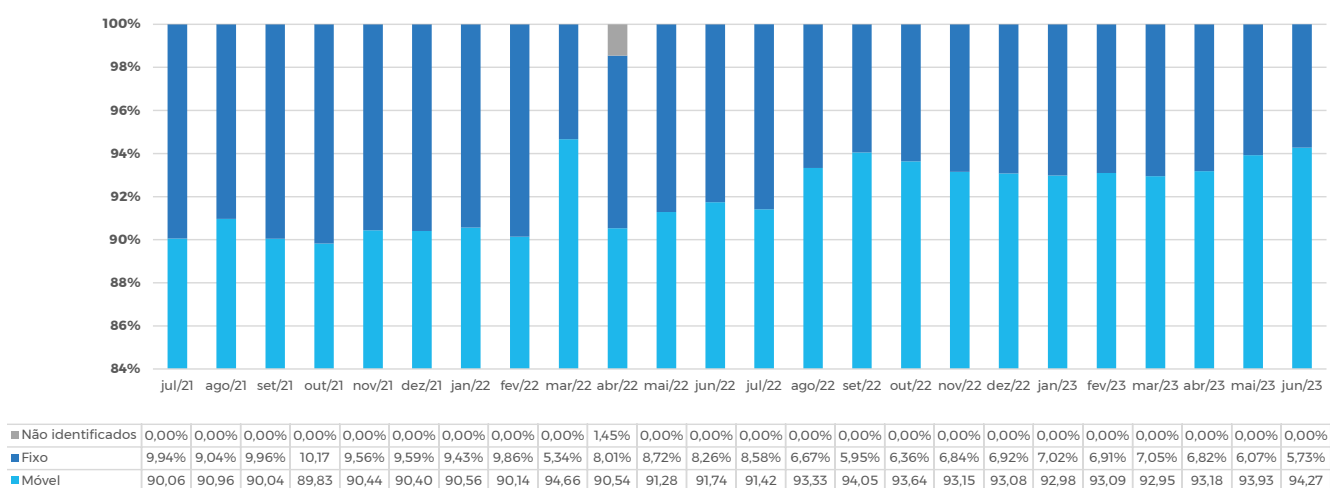


Gráfico 8. Origem da ligação por tipo de telefone em 24 meses - Jul/21 a Jun/23

Nas páginas seguintes, vemos que os cinco estados que mais utilizaram o 188 no trimestre, em números absolutos, são: São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Bahia, o que é algo esperado em função de serem alguns dos mais populosos do país. Esta tendência, aliás, tem se mantido ao longo dos últimos relatórios.

Se, no entanto, optarmos por uma análise baseada no tamanho populacional, há um quadro diverso. Quando olhamos os mapas correspondentes ao total de chamadas por 100 mil habitantes (páginas subsequentes), percebemos que o cenário sofre alterações, ainda que pontuais, entre os trimestres. Neste, que contempla os meses de abril, maio e junho, as unidades da federação que mais ligaram para o CVV foram Paraíba, Rio Grande do Norte e Distrito Federal. Outros estados, tais como Piauí, Rio Grande do Sul, São Paulo e Minas Gerais, também aparecem nesta análise que leva em consideração a estimativa populacional.

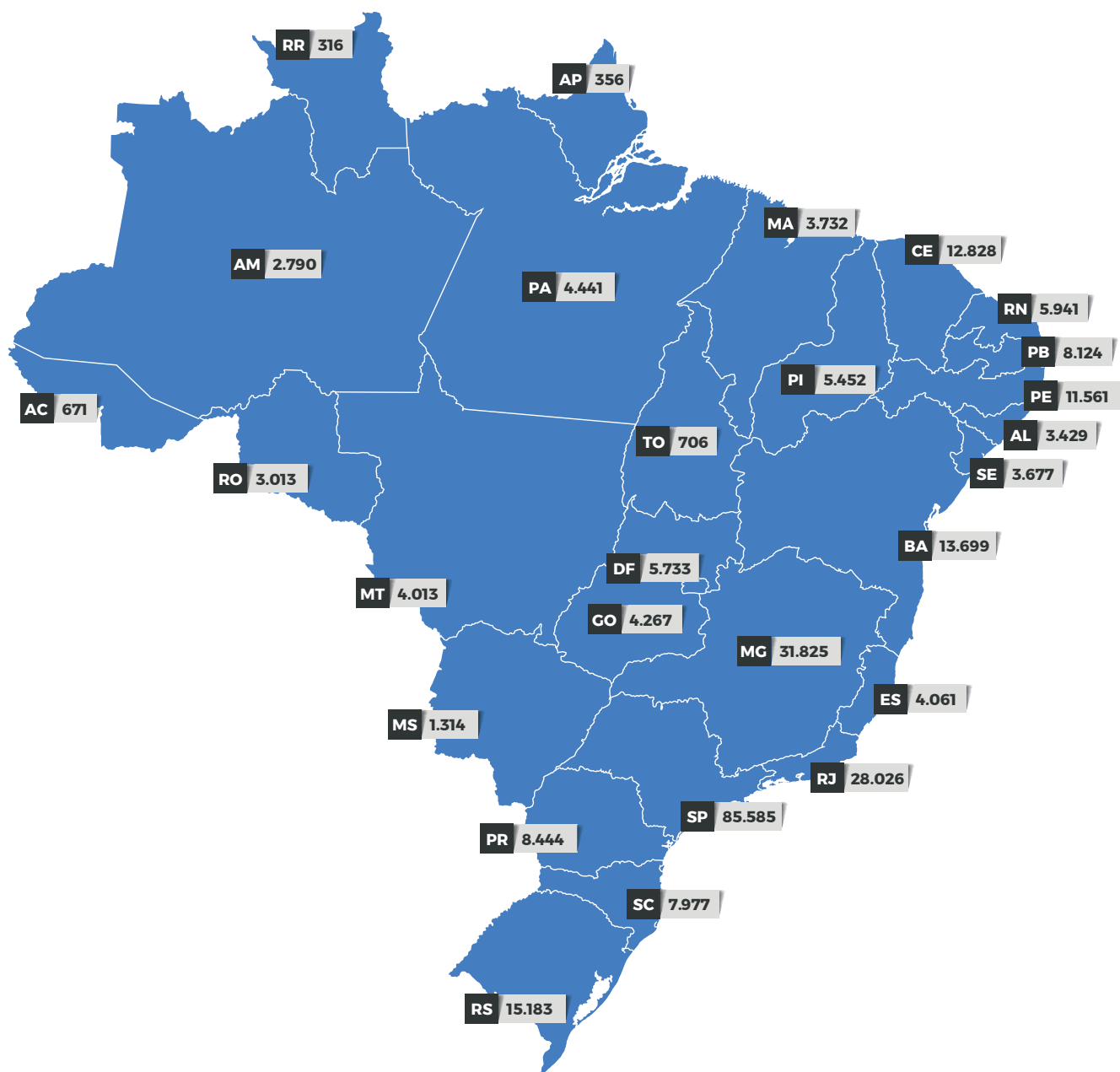
Na outra ponta, as UFs com menor índice de ligações são Rondônia, Tocantins, Acre, Roraima e Amapá. Quando analisamos proporcionalmente à população, a estes estados somam-se Pará e Maranhão.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, revela que os cinco DDDs que mais contataram o CVV em abril, 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).

Na outra extremidade e no mesmo trimestre, os cinco DDDs com menor procura foram 95 (Roraima), 96 (todo o território do Amapá), 45 (Paraná, Cascavel e Região), 46 (Paraná, Francisco Beltrão e Pato Branco) e 53 (Rio Grande do Sul, Pelotas e região).

Mapa 1A. Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Abr/23

Brasil | 257.143 ligações recebidas



UF	Recebidas	MA	3.732	RN	5.941
AC	671	MG	31.825	RO	3.013
AL	3.429	MS	1.314	RR	316
AM	2.790	MT	4.013	RS	15.183
AP	356	PA	4.441	SC	7.977
BA	13.699	PB	8.124	SP	65.645
CE	12.828	PE	11.561	SE	3.677
DF	5.733	PI	5.452	TO	706
ES	4.061	PR	8.444	NI	5
GO	4.267	RJ	28.026	Total	257.143

Mapa 1B. Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Mai/23

Brasil | 276.148 ligações recebidas



UF	Recebidas	MA	3.551	RN	7.492
AC	480	MG	35.132	RO	1.284
AL	3.465	MS	1.890	RR	263
AM	3.602	MT	3.721	RS	17.333
AP	355	PA	4.497	SC	8.082
BA	14.074	PB	10.150	SP	73.235
CE	12.802	PE	11.496	SE	4.515
DF	5.924	PI	5.342	TO	629
ES	5.127	PR	10.936	NI	0
GO	3.494	RJ	27.277	Total	276.148

Mapa 1C. Volume de ligações recebidas por UF em números absolutos no mês de Jun/23

Brasil | 271.348 ligações recebidas



UF	Recebidas	UF	Recebidas	UF	Recebidas
AC	820	MA	2.648	RN	8.534
AL	3.384	MG	33.100	RO	914
AM	5.534	MS	1.669	RR	266
AP	263	MT	3.672	RS	19.069
BA	14.014	PA	3.903	SC	6.729
CE	14.288	PB	7.943	SP	69.614
DF	5.524	PE	13.020	SE	3.717
ES	5.433	PI	6.018	TO	599
GO	3.904	PR	9.418	NI	0
		RJ	27.351	Total	271.348

Mapa 2A. Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Abr/23

Brasil | 120 ligações/100 mil habitantes



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
MA	52	RN	167		
MG	149	RO	166		
MS	46	RR	48		
MT	107	RS	132		
PA	51	SC	109		
PB	200	SE	141		
PE	119	SP	157		
PI	166	TO	44		
PR	73	NI	0		
RJ	160	Total	120		

Mapa 2B. Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Mai/23

Brasil | 129 ligações/100 mil habitantes



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
MA	50	RN	210		
MG	164	RO	71		
MS	67	RR	40		
MT	99	RS	151		
PA	51	SC	110		
PB	250	SE	157		
PE	119	SP	193		
PI	162	TO	39		
PR	94	NI	0		
RJ	156	Total	129		

Mapa 2C. Volume de ligações recebidas por UF por 100 mil habitantes no mês de Jun/23

Brasil | 127 ligações/100 mil habitantes



UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k	UF	Recebidas/100k
MA	37	RN	240		
MG	155	RO	50		
MS	59	RR	41		
MT	97	RS	166		
PA	44	SC	92		
PB	196	SE	149		
PE	135	SP	159		
PI	183	TO	37		
PR	81	NI	0		
RJ	157	Total	127		

Planilha 1 - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) 1/2 - Abr/22 a Jun/23

Ligações recebidas por DDD																
DDD	Estado	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
11	São Paulo	41.504	38.416	39.676	46.864	42.584	40.843	38.958	40.828	45.364	44.283	35.711	40.791	32.979	33.312	32.811
12	São Paulo	3.793	3.332	2.789	4.212	5.985	5.635	4.481	4.587	4.952	5.196	4.150	3.674	3.699	3.995	3.302
13	São Paulo	8.305	6.813	8.016	4.248	9.767	8.456	7.814	6.787	6.938	6.102	2.835	5.301	5.156	7.558	6.495
14	São Paulo	2.723	1.924	2.334	3.180	3.276	4.422	4.253	3.269	3.196	3.429	3.267	3.362	3.155	3.099	2.834
15	São Paulo	3.061	2.597	5.134	6.004	4.584	4.151	5.306	4.503	3.323	2.449	3.580	3.073	2.447	3.312	2.319
16	São Paulo	6.460	5.757	6.954	7.100	7.663	9.485	9.501	11.956	11.506	8.379	7.192	5.741	4.557	4.871	5.520
17	São Paulo	2.625	2.308	2.055	2.879	2.623	3.130	1.991	2.128	2.100	1.941	1.653	2.008	1.986	2.343	2.997
18	São Paulo	2.971	3.896	2.391	2.737	2.627	3.125	3.441	2.762	2.702	2.966	1.838	3.361	3.101	3.385	2.772
19	São Paulo	9.318	8.841	9.773	13.249	13.663	11.192	11.113	10.768	11.918	10.840	9.534	10.400	8.565	11.360	10.564
21	Rio de Janeiro	27.626	24.414	24.225	27.114	26.573	25.678	21.490	22.334	23.596	24.291	21.531	22.786	22.546	21.498	21.784
22	Rio de Janeiro	4.601	3.570	3.631	4.232	3.215	4.356	4.095	4.154	4.752	3.600	2.999	4.045	3.296	3.760	3.670
24	Rio de Janeiro	1.156	1.306	2.541	2.139	1.973	2.208	1.846	1.524	1.487	1.486	1.264	1.569	2.184	2.019	1.897
27	Espírito Santo	4.809	3.949	3.599	5.153	5.088	4.829	4.610	3.971	5.233	4.272	3.707	3.896	3.667	3.856	3.793
28	Espírito Santo	1.056	853	322	540	502	551	679	1.144	621	381	546	517	394	1.271	1.640
31	Minas Gerais	14.732	13.547	15.483	15.247	16.671	15.583	14.943	13.406	13.886	14.259	10.029	13.680	12.220	13.734	13.181
32	Minas Gerais	2.476	1.607	1.411	2.251	2.514	2.751	2.456	2.221	2.121	2.421	2.249	3.779	3.193	3.501	2.392
33	Minas Gerais	2.232	1.745	2.128	1.907	2.315	2.807	2.457	2.268	3.130	1.837	1.347	1.472	1.695	1.752	1.745
34	Minas Gerais	3.476	2.913	3.318	4.384	4.211	4.058	4.215	3.993	5.373	4.570	3.418	4.108	2.852	3.977	3.477
35	Minas Gerais	9.096	7.386	8.710	11.035	9.311	9.731	10.128	10.540	10.623	11.754	8.394	9.312	7.294	7.287	8.176
37	Minas Gerais	1.872	1.817	1.480	1.768	1.951	2.347	1.582	1.168	1.561	1.563	1.236	1.276	1.255	1.500	1.492
38	Minas Gerais	3.831	2.516	2.716	3.269	3.645	4.009	3.111	2.496	2.980	3.671	2.909	3.363	3.316	3.381	2.637
41	Paraná	4.781	4.242	4.568	5.282	4.989	3.774	3.912	5.027	7.079	7.566	4.610	5.909	4.884	5.917	4.706
42	Paraná	1.157	1.412	1.677	2.102	1.360	748	1.255	634	343	912	487	326	302	637	922
43	Paraná	1.576	1.609	1.418	1.994	2.019	2.496	3.354	2.971	1.739	2.112	1.807	1.716	1.525	2.397	2.276
44	Paraná	2.200	1.129	1.273	1.293	1.167	1.071	935	844	591	1.097	1.197	1.403	1.194	1.256	995
45	Paraná	626	378	317	554	686	689	619	317	315	281	266	440	427	630	435
46	Paraná	117	64	89	94	210	180	147	136	541	747	258	134	112	99	84
47	Santa Catarina	4.526	4.537	3.613	4.137	4.152	3.890	2.987	3.392	3.137	3.720	3.557	5.134	4.339	3.885	3.475
48	Santa Catarina	4.700	3.532	2.934	4.060	3.905	3.194	3.458	3.831	3.836	4.795	3.926	3.689	3.136	3.312	2.489
49	Santa Catarina	616	406	619	515	610	644	617	591	615	839	645	437	502	885	765
51	Rio Grande do Sul	8.250	6.966	7.621	8.727	8.174	8.405	7.754	6.341	7.051	7.393	7.273	11.231	8.399	9.103	8.984
53	Rio Grande do Sul	775	879	999	1.041	1.146	684	608	692	622	1.819	2.019	1.849	450	406	431
54	Rio Grande do Sul	3.639	3.411	4.514	4.520	4.511	4.652	5.167	3.708	4.136	3.755	3.392	3.969	3.037	3.456	4.092
55	Rio Grande do Sul	4.211	3.671	4.795	7.495	6.358	4.953	7.509	6.782	8.294	6.963	4.873	5.681	3.297	4.368	5.562
61	Distrito Federal	5.761	6.163	4.725	5.628	7.313	6.545	6.242	6.661	5.285	6.211	6.342	6.004	5.733	5.924	5.524
62	Goias	4.848	3.634	4.814	4.725	5.003	5.018	4.501	4.522	4.695	3.769	3.771	3.657	3.376	2.785	2.835
63	Tocantins	834	586	824	581	692	1.120	814	623	553	600	482	603	706	629	599
64	Goias	521	382	440	1.118	949	1.007	1.692	922	530	496	698	841	891	709	1.069

Planilha 1 - Número de ligações por DDD's (atendidas + não atendidas) 2/2 - Abr/22 a Jun/23

Ligações recebidas por DDD																
DDD	Estado	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
65	Mato Grosso	3.764	3.617	2.874	3.250	3.500	2.855	3.689	3.690	4.295	3.168	2.084	3.200	3.017	2.837	2.851
66	Mato Grosso	914	544	652	733	1.021	1.313	1.109	780	799	929	860	1.114	996	884	821
67	Mato Grosso do Sul	2.592	2.096	2.753	2.923	1.947	2.429	1.768	2.028	1.716	1.923	1.424	1.615	1.314	1.890	1.669
68	Acre	1.560	435	306	740	996	809	638	493	745	970	704	666	671	480	820
69	Rondônia	3.720	2.881	3.033	4.154	4.118	3.789	3.996	1.669	3.007	3.032	652	1.812	3.013	1.284	914
71	Bahia	7.446	5.316	5.227	5.719	8.046	8.061	7.917	7.807	7.985	7.955	6.547	6.914	6.461	6.563	7.050
73	Bahia	2.375	1.110	929	1.045	1.916	2.159	2.098	1.616	1.575	1.689	1.277	1.352	1.391	1.645	1.301
74	Bahia	610	519	455	442	863	1.099	879	711	483	626	546	736	832	752	607
75	Bahia	6.480	8.603	8.035	9.691	8.992	7.564	8.758	6.641	6.439	6.267	3.315	3.867	3.584	3.747	3.706
77	Bahia	965	961	1.043	1.021	1.333	2.009	1.590	1.274	1.205	1.081	1.136	1.480	1.431	1.367	1.350
79	Sergipe	3.461	3.088	3.474	4.634	4.814	4.227	4.365	4.202	5.084	4.737	3.809	4.445	3.677	4.515	3.717
81	Pernambuco	7.668	6.920	6.869	7.203	8.506	9.769	8.945	9.592	8.107	8.302	7.317	8.715	9.258	8.874	9.814
82	Alagoas	3.931	3.480	4.388	3.073	4.275	4.694	4.920	7.208	6.937	6.322	5.048	4.244	3.429	3.465	3.384
83	Paraíba	6.299	5.427	6.034	9.268	12.159	8.228	8.288	7.543	8.762	7.324	9.153	9.841	8.124	10.150	7.943
84	Rio Grande do Norte	7.022	6.509	5.551	7.107	8.165	7.134	5.854	5.403	6.610	6.928	5.201	6.541	5.941	7.492	8.534
85	Ceará	11.058	10.865	12.109	13.228	15.978	10.257	9.613	9.122	10.193	10.950	8.863	9.844	9.623	9.554	10.779
86	Piauí	5.798	5.170	5.534	6.759	6.118	5.477	4.839	5.628	4.499	5.234	5.665	5.696	4.815	4.409	5.188
87	Pernambuco	3.277	2.316	1.509	2.386	5.526	4.567	5.125	4.959	4.010	3.548	3.824	3.221	2.303	2.622	3.206
88	Ceará	3.793	4.379	4.161	5.338	5.141	5.175	4.161	4.049	3.477	3.712	3.438	3.367	3.205	3.248	3.509
89	Piauí	493	463	518	523	1.312	1.139	898	550	575	827	734	619	637	933	830
91	Pará	2.999	3.407	2.895	2.557	4.063	3.993	2.960	3.320	3.188	3.057	2.800	3.336	2.913	3.338	2.862
92	Amazonas	2.783	2.561	2.910	3.517	2.799	1.324	1.083	1.138	810	1.206	1.223	1.340	1.397	1.578	1.640
93	Pará	399	653	356	267	379	940	808	332	339	431	564	409	802	526	517
94	Pará	505	447	362	447	655	1.152	633	510	543	640	506	542	726	633	524
95	Roraima	129	176	191	340	278	412	282	222	179	283	220	294	316	263	266
96	Amapá	357	299	342	288	457	631	361	396	339	326	203	385	356	355	263
97	Amazonas	375	385	410	3.539	3.193	2.012	1.678	1.762	360	1.812	2.875	740	1.312	2.024	3.894
98	Maranhão	2.533	2.159	1.509	1.227	1.759	2.586	2.756	2.800	1.413	1.548	3.530	2.070	2.271	2.017	1.541
99	Maranhão	1.636	2.210	1.971	1.603	2.356	3.143	2.145	1.282	1.534	1.935	1.454	2.464	1.461	1.534	1.107

Expediente

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

Iniciativa e informações

CVV - Centro de Valorização da Vida

