

# **Relatório Mensal de Atividades Nacionais do CVV**

**Abril de 2020**



# **Centro de Valorização da Vida**

Organização da sociedade civil sem finalidades  
lucrativas, de caráter filantrópico (1962),  
reconhecida como Entidade de Utilidade  
Pública Federal (1973, Decreto-Lei 73.348).

## **Membros do Conselho Diretor**

Alankardec Gonzalez  
Antonio Carlos Braga dos Santos  
Eulália Alves dos Santos  
Lorival Marcusso Blanco  
Milton Gabbai  
Renato Caetano de Jesus

## **Contatos CVV**

### **Centro de Valorização da Vida – CVV**

Estrada Dr. Bezerra de Menezes, 700  
Torrão de Ouro | CEP: 12229-380  
São José dos Campo – SP

**e-mail administrativo:** [cvv@cvv.org.br](mailto:cvv@cvv.org.br)

## **Contatos de atendimento para apoio emocional**

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

188

### **E-mail**

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

### **Chat**

[cvv.org.br/chat](https://www.cvv.org.br/chat)

## **Redes Sociais**



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



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



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



[www.cvv.org.br](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	12
b. Disponibilidade dos voluntários	14
c. Local de atendimento pelos voluntários	15
d. Tempo das ligações	16
e. Origem das ligações	19
Ligações recebidas por UF de origem em números totais no mês de abril/20	21
Ligações recebidas por UF de origem por 100 mil habitantes no mês de abril/20	22
Planilha Origem de Ligações	23
Expediente	26

## Carta do Conselho Diretor

Valorizar a vida, sempre, sob todas as circunstâncias. Uma vez iniciada, a atividade do CVV de oferecer apoio emocional a quem sofre jamais foi interrompida, há 58 anos. O mês de abril, recorte temporal em foco neste relatório, confirma, uma vez mais, a rapidez e a flexibilidade com que os voluntários do CVV reagem diante de momentos desafiadores e, no caso da pandemia do novo coronavírus, de grande sofrimento coletivo.

Em outra ocasião, quando unimos nossos esforços aos do Ministério da Saúde, da ANATEL e das operadoras de telefonia, conseguimos concluir - com dois anos de antecedência - o projeto de implementação do 188, número de chamadas nacional e gratuito, objeto do presente relatório. A partir de então, passamos de 1 milhão de atendimentos em 2016 para mais de 3 milhões em 2019.

As medidas de isolamento social a que aderimos em abril deste ano nos compeliram a fazer a migração das atividades dos 122 postos de serviço distribuídos pelo país para o atendimento remoto. A solução tecnológica de recebimento e distribuição de chamadas que havíamos adquirido para operar o 188 foi combinada a um sistema confiável de Softphone, de modo que, em apenas duas semanas, conseguimos transferir quase 60% de nosso atendimento para a modalidade remota.

Outra das conquistas do CVV em abril foi a adoção do presente modelo de relatório, instrumento de gestão e prestação de contas. Mais ainda, uma ferramenta de apoio à sociedade, aos pesquisadores e profissionais da Saúde, no trabalho permanente

de prevenção do suicídio e, em termos de políticas públicas, de suporte à operacionalização das Diretrizes Nacionais para Prevenção do Suicídio.

Na prática dos voluntários do CVV, sabemos o quanto cada atendimento é único, individual e confidencial para a pessoa que toma a iniciativa de nos contatar. É bastante desafiador o exercício de reduzir a números descolados dos dramas pessoais as quase 300 mil vivências trazidas mensalmente pelos atendimentos. Ao mesmo tempo, essa análise quantitativa é essencial para garantir que o CVV continue à frente, prossiga buscando alternativas de estar próximo de quem se sente só e entregue resultados confiáveis e alinhados com as melhores práticas mundiais.

Confiamos e desejamos que este relatório traga a seus leitores informações relevantes, questionamentos instigantes e ações transformadoras.

Até logo,

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

# CVV em visão geral



## Fundado em 1962

58 anos de atuação ininterrupta.



## Entidade independente

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



## 3.160.000 apoios emocionais em 2019

Pelo telefone 188, e-mail, chat e pessoalmente.



## 2.800.000 contatos além dos atendimentos em 2019

Grupos de Apoio a Sobreviventes do Suicídio, palestras, cursos, ações em situações de calamidade, entre outros.



## 122 postos de atendimento

Em 24 UFs.



## 35 endereços com Grupos de Apoio a Sobreviventes do Suicídio

Grupos gratuitos.



## Convênio com o Ministério da Saúde

Para utilização do 188, telefone nacional sem custo de ligação, desde 2015.



## Associado ao Befrienders Worldwide

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



## Um dos mobilizadores do Setembro Amarelo

Mês mundial de prevenção do suicídio, seu início, desde 2015.



## Organizador do Simpósio Internacional de Prevenção do Suicídio

Evento anual, desde 2011.

## Modelo de apoio emocional do CVV

O CVV parte do pressuposto de que tanto o sofrimento, em seus diversos nomes e matizes, quanto a busca por seu alívio são experiências constitutivas de todos nós, sem exceção. Mais ainda, falar sobre o próprio sofrimento em um ambiente acolhedor e respeitoso é um dos caminhos pelos quais se pode restabelecer o equilíbrio emocional.

O CVV defende que somos todos capazes de tomar decisões sobre nossas próprias vidas e que temos necessidade de socialização, autonomia, conservação e autorrealização, embora sejamos em certa medida vulneráveis, o que faz com que nenhum ser humano possa garantir que jamais pensará em suicídio como caminho de libertação de uma dor insuportável.

Quando dizemos que o voluntário oferece apoio emocional a quem sofre, deixamos explícito outro de nossos pressupostos: lidar com o próprio sofrimento passa por poder falar sobre ele com alguém que tenha desenvolvido uma escuta qualificada. Com uma experiência acumulada de mais de cinco décadas de aprimoramento dos processos de escuta, o CVV estimula em seus voluntários o exercício das atitudes de respeito, aceitação, compreensão, flexibilidade, nivelamento, não projeção e moderação, atitudes essas que, não podendo ser reduzidas a técnicas, precisam ser cultivadas na personalidade do voluntário.

Resumidamente, ouvir com respeito é reconhecer que apenas a própria pessoa reúne as melhores condições para decidir sobre si; aceitar, por sua vez, é admitir que a pessoa tem o direito de ser como é; compreender e não projetar dizem respeito

a perceber o que está acontecendo com a pessoa, o que demanda do voluntário grande discernimento para separar as próprias opiniões e curiosidades da situação daquele que o procura. Buscar nivelar-se à pessoa, admitindo que não temos respostas prontas, é atitude que favorece a escuta genuína.

A moderação, por fim, traz equilíbrio e sobriedade à fala do voluntário. A escuta qualificada pela qual prezamos é construída com empatia e sem diretividade, respeitadora do ritmo da pessoa que sofre.

Nesse sentido, fica claro que a relação de escuta preconizada pelo CVV se afasta de expedientes como dar conselhos, 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 conseqüente lançamento oficial da entidade e do serviço.

### **1972**

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

### **Junho de 1976**

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

### **Março de 1987**

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

### **Março de 1998**

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

### **Agosto de 1970**

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

### **1975**

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

### **Maio de 1977**

Visita de Chad Varah, fundador do emblemático grupo de apoio britânico Samaritans, transmite inabalável confiança ao CVV e desencadeia onda de expansão da entidade.

### **Janeiro de 1989**

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

### **Março de 1999**

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

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

### **Janeiro de 2001**

Fundação do 50º posto do CVV, na Tijuca (RJ).

### **Março de 2004**

Anatel define o 141 como número único e não gratuito do CVV em todo o território nacional.

### **2005**

CVV participa da Estratégia de Prevenção do suicídio, lançada pelo Ministério da Saúde.

### **Abril de 2011**

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

### **Março de 2012**

Entrada do CVV no Twitter (amigo\_plantão e cvv141oficial) e no Facebook (CVV141).

### **Abril de 2012**

Criação do CVV Comunidade para atuar fora dos postos de atendimento.

### **2002**

CVV traz ao Brasil o programa Amigos do Zippy, para promover o desenvolvimento emocional de crianças de seis e sete anos.

### **2004**

Convênio com o Ministério da Saúde para informatizar todos os postos do CVV.

### **2010**

Início da modalidade de atendimento por chat, possivelmente a única do gênero no mundo.

### **Outubro de 2011**

Início da modalidade de atendimento por VoIP.

### **Abril de 2012**

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

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

### **Outubro de 2012**

Início do atendimento telefônico remoto.

### **Setembro de 2015**

1ª edição do Setembro Amarelo. Lançamento do setembroamarelo.org.br e do selo “Falar é a melhor solução”. Início da operação do 188, primeiro telefone sem custo de ligação para prevenção do suicídio, em projeto piloto no estado do Rio Grande do Sul.

### **Julho de 2018**

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

### **Fevereiro de 2019**

Ações de apoio emocional em Brumadinho (MG).

### **Mai de 2020**

Lançamento do relatório mensal das atividades nacionais do CVV.

### **Setembro de 2012**

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

### **2013**

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

### **Março de 2017**

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

### **Setembro de 2018**

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

### **Junho de 2019**

Lançamento, com apoio da UNICEF, de vídeos para prevenção do suicídio de crianças, adolescentes e jovens, para formação de facilitadores de grupos de apoio a sobreviventes do suicídio.

# Resultados do atendimento telefônico

A presente seção tem caráter eminentemente quantitativo e apresenta dados relativos aos atendimentos realizados via 188 durante o mês de abril de 2020.

Nossa análise quantitativa foi construída com base no volume de ligações (gráficos 1 e 2), na disponibilidade dos voluntários (gráfico 3), no local de atendimento (gráfico 4), no tempo das ligações (gráficos 5, 6 e 7) e em sua origem (gráfico 8; mapa de ligações por UF; mapa de ligações por UF sobre 100 mil habitantes e planilha de origem das ligações). Examinaremos, a seguir, cada um dos grupos de indicadores:

## (a) Volume de ligações

Observamos, no gráfico 1, que nos últimos 24 meses, o CVV obteve um aumento do volume de ligações atendidas, guardadas as variações sazonais, especialmente nos meses de dezembro, historicamente conhecidos pelo aumento da procura pelos serviços da entidade:

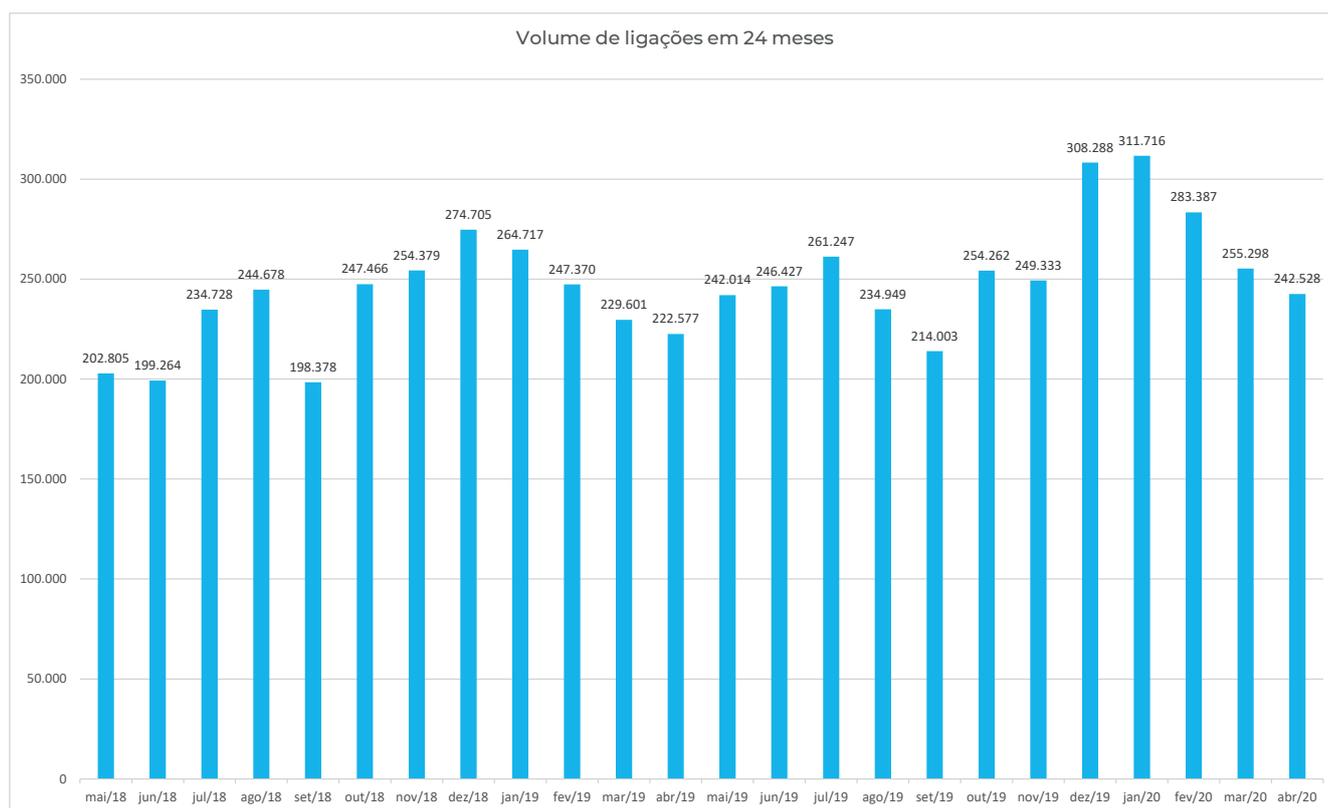
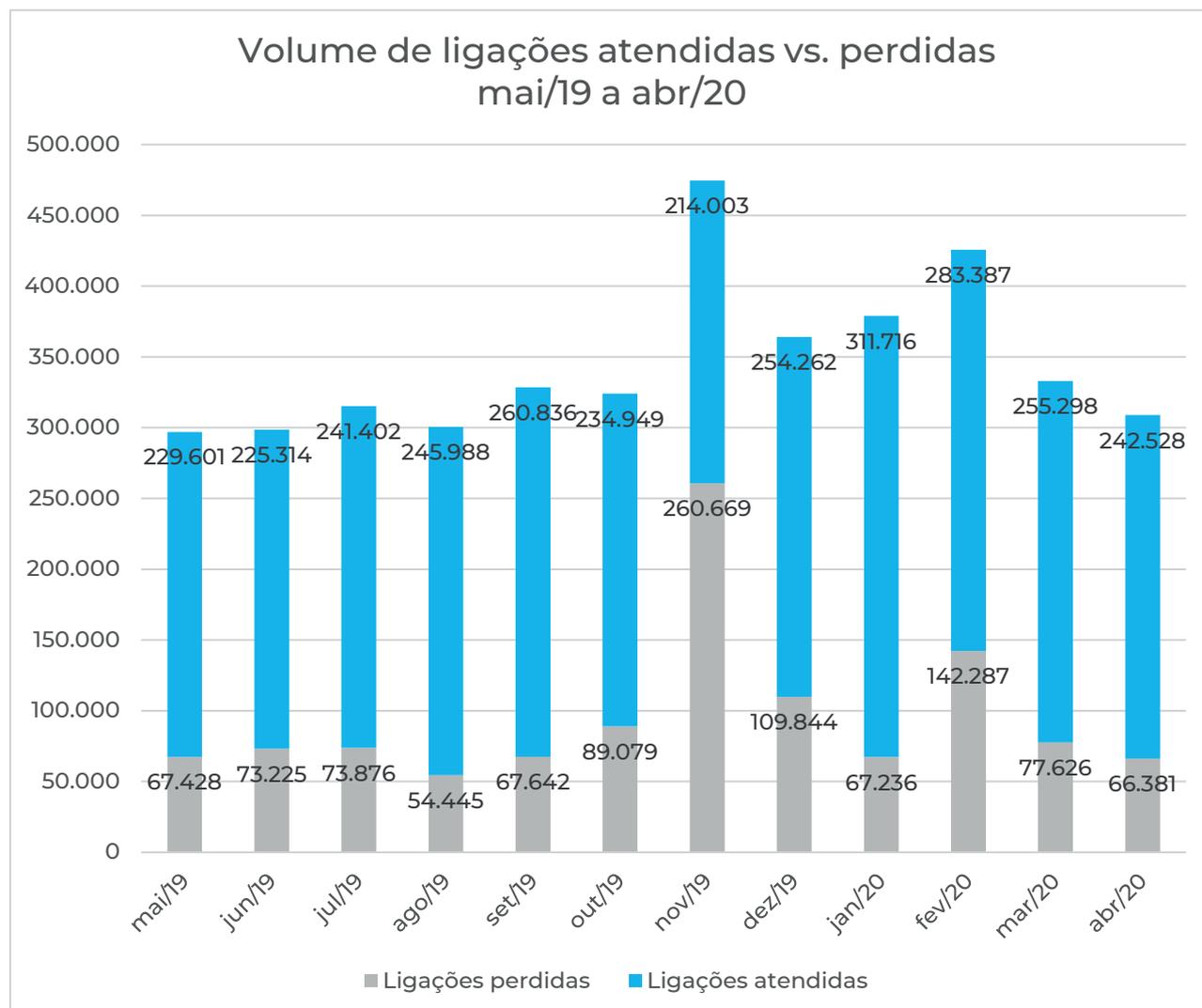


Gráfico 1. Volume de ligações em 24 meses

Note-se que, em especial, a partir de outubro de 2019, o patamar de atendimentos se elevou a um nível superior ao registrado anteriormente e que mesmo os meses de menor atendimento ficaram muito próximos aos picos anteriores. Dezembro de 2019 e janeiro de 2020 foram os meses com mais atendimentos da história do CVV, tendo ultrapassado a marca dos 300 mil atendimentos no mês.

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:



**Gráfico 2. Volume de ligações atendidas vs. perdidas - mai/19 a abr/20**

Em abril de 2020, foram recebidas 308.909 ligações, das quais 242.528 foram atendidas e, 66.381, foram perdidas. Em termos percentuais, 79% das ligações foram atendidas. Podemos ainda observar que as ligações recebidas ficam muito próximas de 300 mil por mês e que, igualmente, a taxa de não atendimento fica em torno de 20%, com exceção dos meses de novembro de 2019 e fevereiro deste ano.

É fundamental pontuar que, dentre as ligações perdidas, que representam cerca de 21% do total de chamadas, muitas delas são rechamadas e, em razão do sigilo, filosofia do trabalho do CVV e conforme à Lei Geral de Proteção de Dados, os números acabam por ser criptografados, de modo que o sistema telefônico não desconta as rechamadas das ligações perdidas. O indicador 'tempo das ligações' (4) traz informações complementares à questão da capacidade de atendimento das chamadas.

## (b) Disponibilidade dos voluntários

Em abril de 2020, o corpo de 2.602 voluntários disponíveis ao atendimento atuou por 29.224 horas, como vemos no gráfico 3:

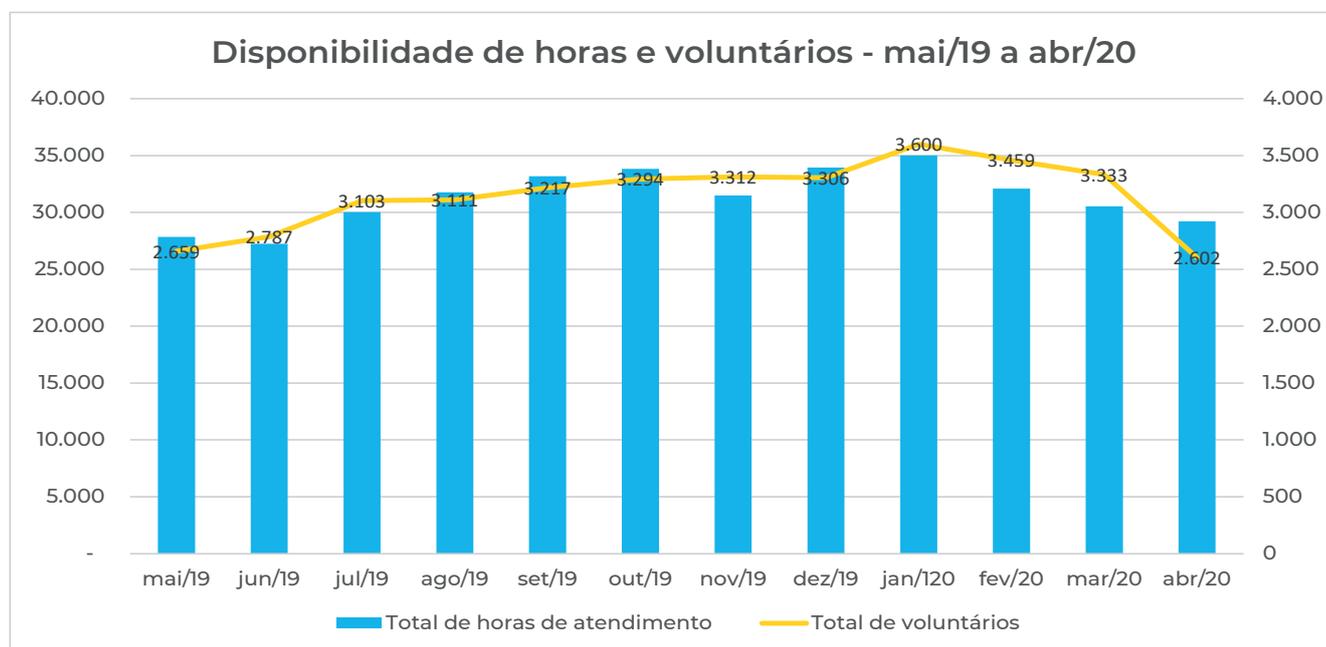
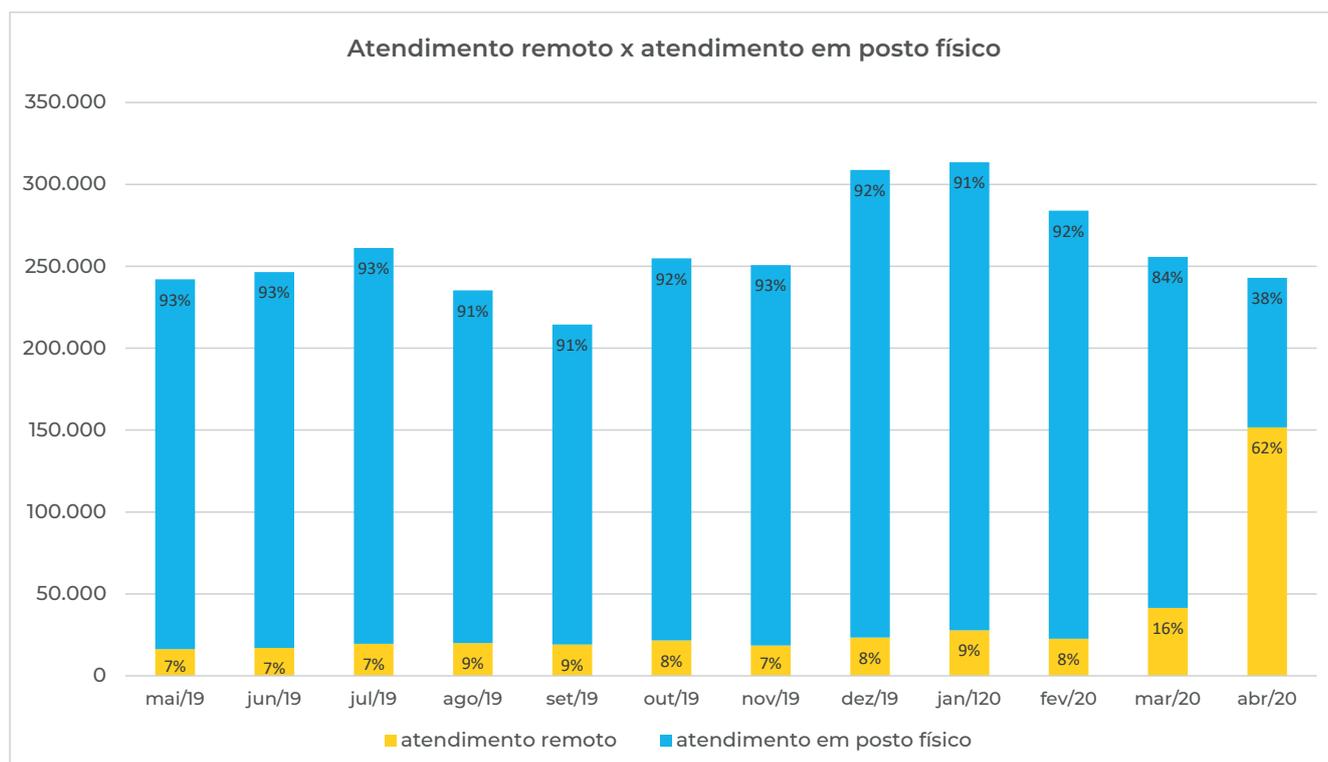


Gráfico 3. Disponibilidade de horas e voluntários mai/19 a abr/20

### (c) Local de atendimento pelos voluntários

O atendimento telefônico do CVV é disponibilizado em dois locais: em postos físicos e em plantão remoto. Em março de 2020, as ligações atendidas do 188 em plantão remoto foram 41.438 e representaram 16,2% do total de atendimento do mês. Com as medidas de isolamento social adotadas por conta da pandemia do novo coronavírus, em abril as ligações atendidas em plantão remoto saltaram para 151.672 e representam 62,4% do total, como vemos no gráfico 4:

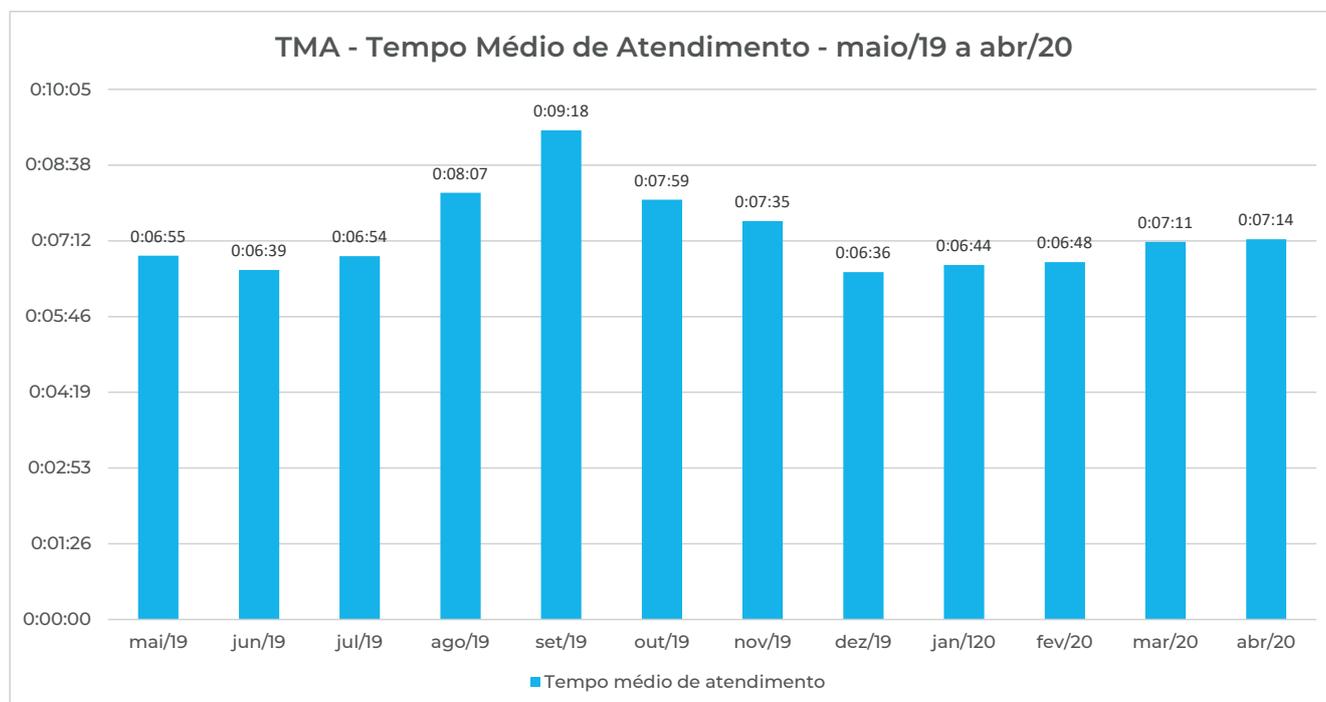


**Gráfico 4. Atendimento remoto x atendimento em posto físico**

Em relação a março, a capacidade de atendimento remoto quadruplicou, resultado atingido já em duas semanas, quando da implementação de vários ramais de *Softphone* e treinamento dos voluntários para uso da ferramenta. Como destacamos no início do relatório, nossos voluntários abraçam rapidamente as oportunidades de mudança, dentro das crises, para garantir a continuidade do serviço prestado.

#### (d) Tempo das ligações

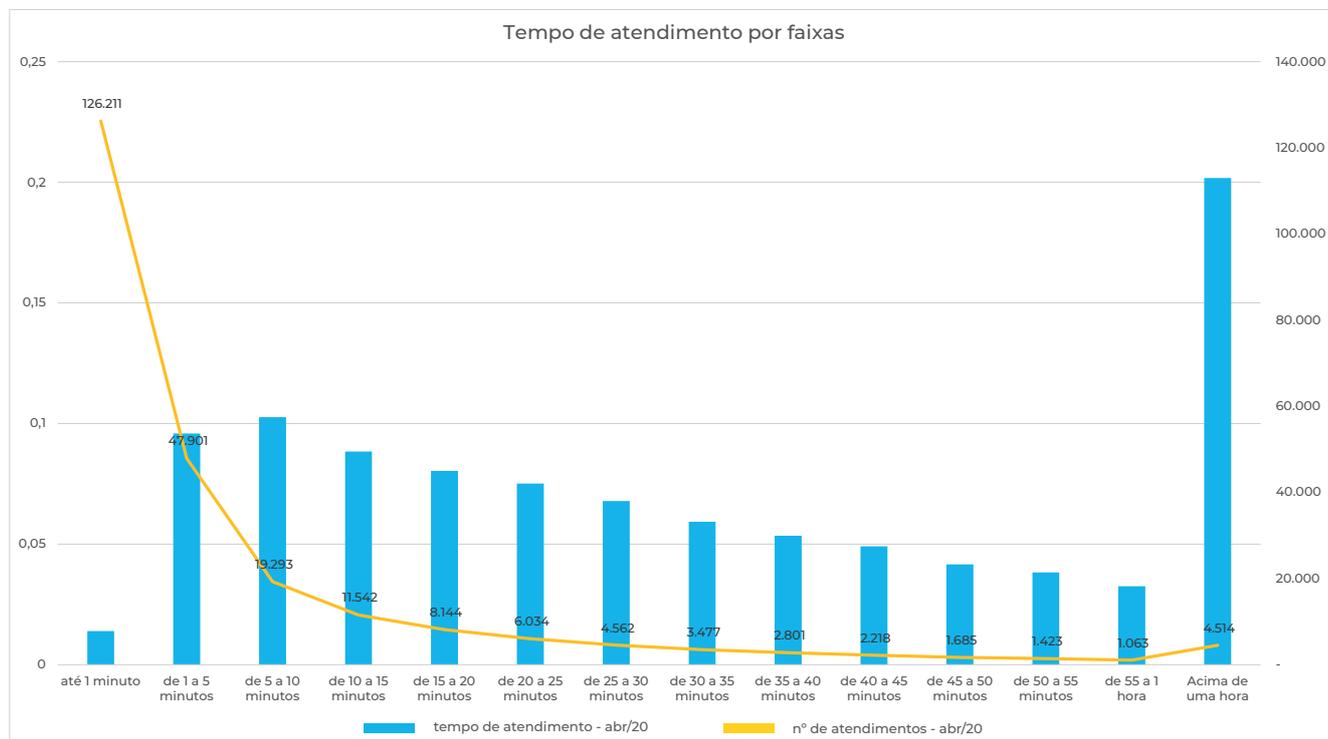
A categoria de tempo, em nossa análise, está distribuída em três gráficos: Tempo médio de atendimento (TMA, gráfico 5), Tempo de atendimento por faixas de tempo (gráfico 6) e Tempo médio de espera (TME, gráfico 7). No primeiro deles, observamos que o tempo médio das ligações de abril foi de 7 minutos e 14 segundos:



**Gráfico 5. Tempo Médio de Atendimento**

Na série histórica, vemos que o tempo médio das ligações é relativamente constante e gravita em torno de 7 minutos, com exceção dos meses de setembro e seus vizinhos, possivelmente em virtude da campanha anual de prevenção do suicídio - 'Setembro Amarelo' -, quando o tempo médio de atendimento passa de 7 para 9 minutos.

O número de atendimentos por faixa de tempo permanece muito próxima nos últimos três meses, como vemos no gráfico 6:



**Gráfico 6. Tempo de atendimento e número e atendimentos - abr/20**

Desde já, entretanto, cabe a ressalva de que a complexidade do serviço prestado pelo CVV não pode ser reduzida a dados quantitativos. Que dizer, por exemplo, dos casos - não incomuns - em que a ligação dura menos de 1 minuto porque a pessoa em sofrimento se sentiu suficientemente acolhida pelo simples fato de existir alguém do outro lado da linha? Em quê esse quase-minuto seria menos importante do que os casos de conversas longas?

O gráfico 7, que cruza o tempo médio de espera com o número de voluntários disponíveis por dia da semana, deixa claro que há uma relação direta entre os dois fatores, como podemos observar, abaixo:

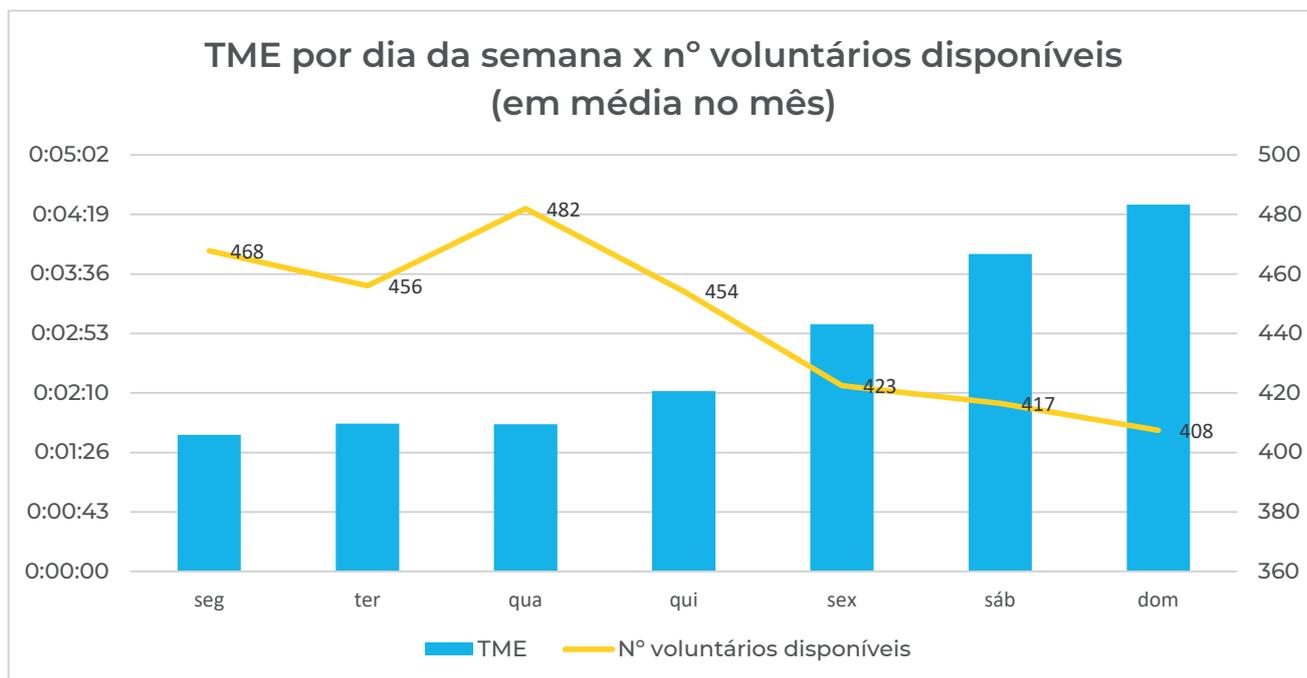


Gráfico 7. Tempo médio de espera e número de voluntários disponíveis

### (e) Origem das ligações

O presente grupo de indicadores está repartido em um gráfico, dois mapas e uma planilha: origem da ligação por tipo de telefone (gráfico 8); origem da ligação por unidade da federação (mapa correspondente); origem da ligação por unidade da federação sobre 100.000 habitantes (mapa correspondente) e planilha de origem das ligações.

O gráfico 8, abaixo, mostra a prevalência constante do uso de telefones celulares, com leve aumento nos meses de maio e junho de 2019, seguido de estabilidade, o que torna a gratuidade do 188 tanto mais importante para que o serviço seja efetivamente acessado.

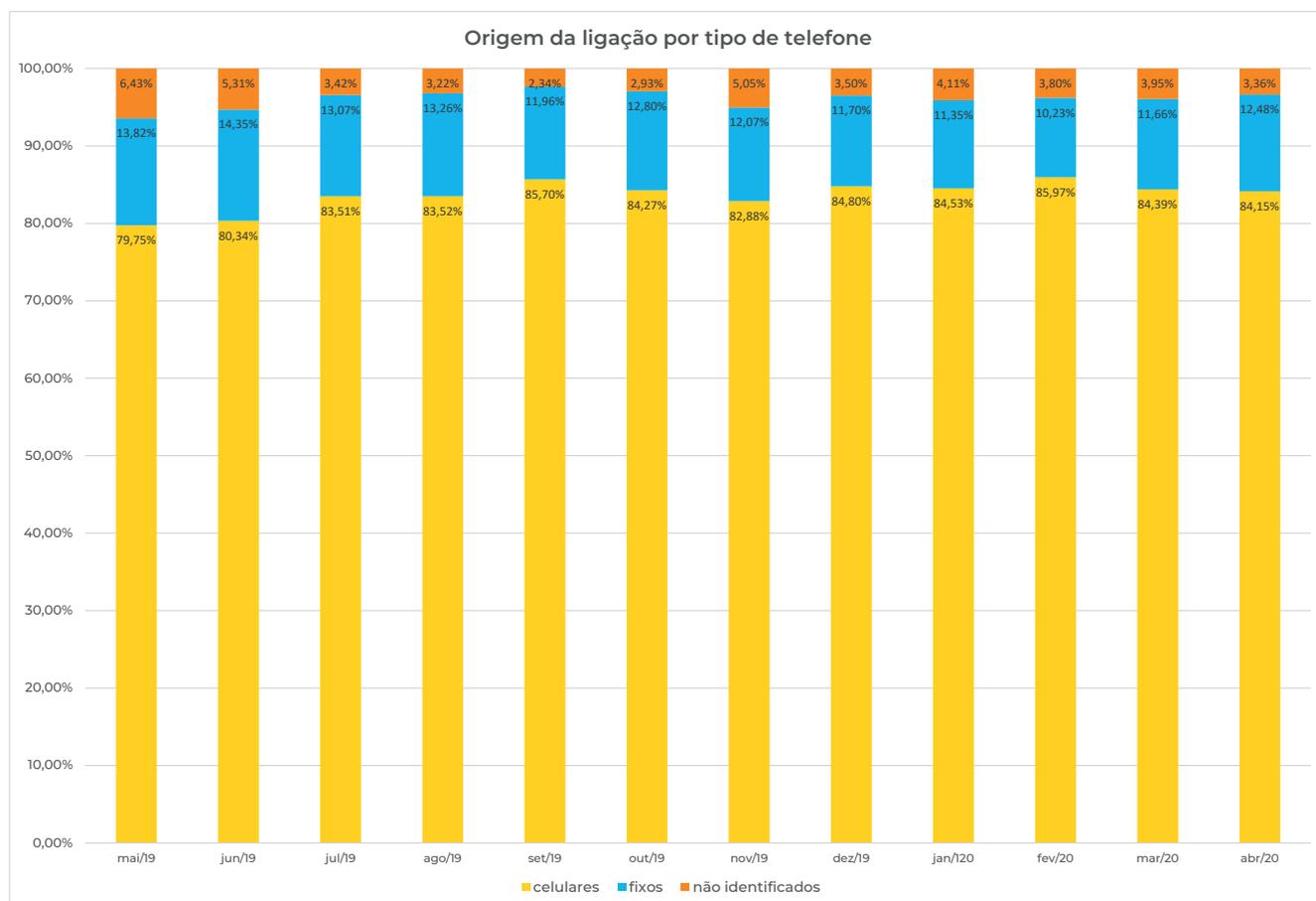


Gráfico 8. Origem da ligação por tipo de telefone

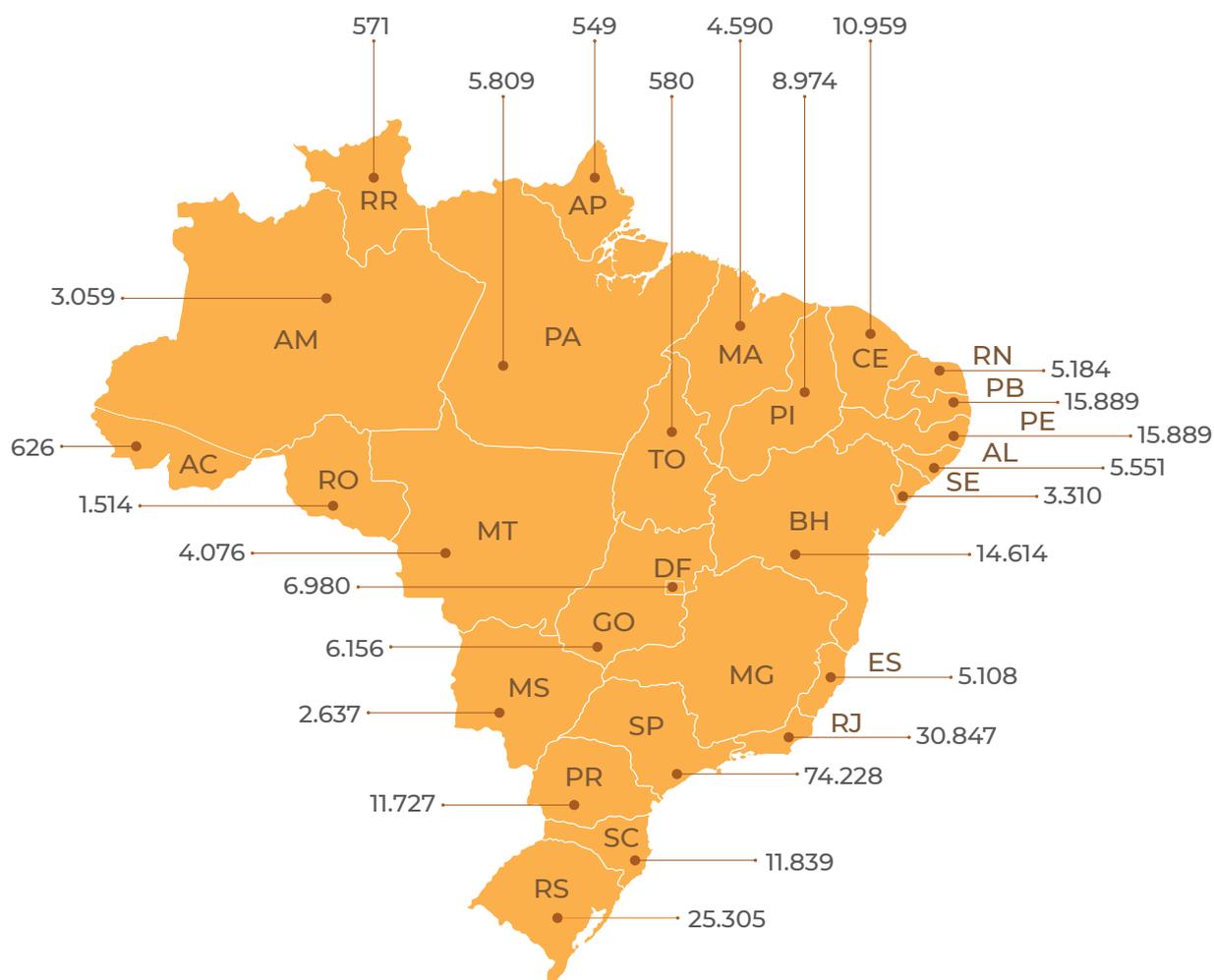
Podemos observar, no gráfico a seguir, que as ligações recebidas ficam muito próximas de 300 mil por mês e que, igualmente, a taxa de não atendimento fica em torno de 20%, com exceção dos meses de novembro de 2019 e fevereiro deste ano.

Na página seguinte, vemos que os estados que mais utilizam o 188 são, em números absolutos, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Pernambuco. Quando, porém, analisamos o número de ligações por 100 mil habitantes (página subsequente), percebemos, pelo mapa correspondente (p.20), que as principais origens são, Piauí, com 227 ligações por 100.000 habitantes; Paraíba, com 184 e, em terceiro lugar, Distrito Federal e Rio Grande do Sul, com 174 ligações por 100.000 habitantes, os últimos quatro ficando acima da média nacional de 143 ligações por 100.000 habitantes. Na outra ponta, as UFs com menor índice de ligações são Tocantins, Amapá, Maranhão, Acre e Pará.

A planilha 'Origem das Ligações', que pode ser consultada no final desta seção, revela que os cinco DDDs que mais contatam o CVV 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), 51 (Porto Alegre, região metropolitana de Porto Alegre, Santa Cruz do Sul e Litoral Norte) e 81 (Recife, região metropolitana de Recife e Caruaru). Na outra extremidade, os cinco DDDs com menor procura são 46 (Francisco Beltrão e Pato Branco), 93 (Santarém e Altamira), 94 (Marabá), 64 (Rio Verde, Itumbiara, Caldas Novas e Catalão) e 96 (todo o território do Amapá).

Ligações recebidas por UF de origem em números totais no mês de abril/20.

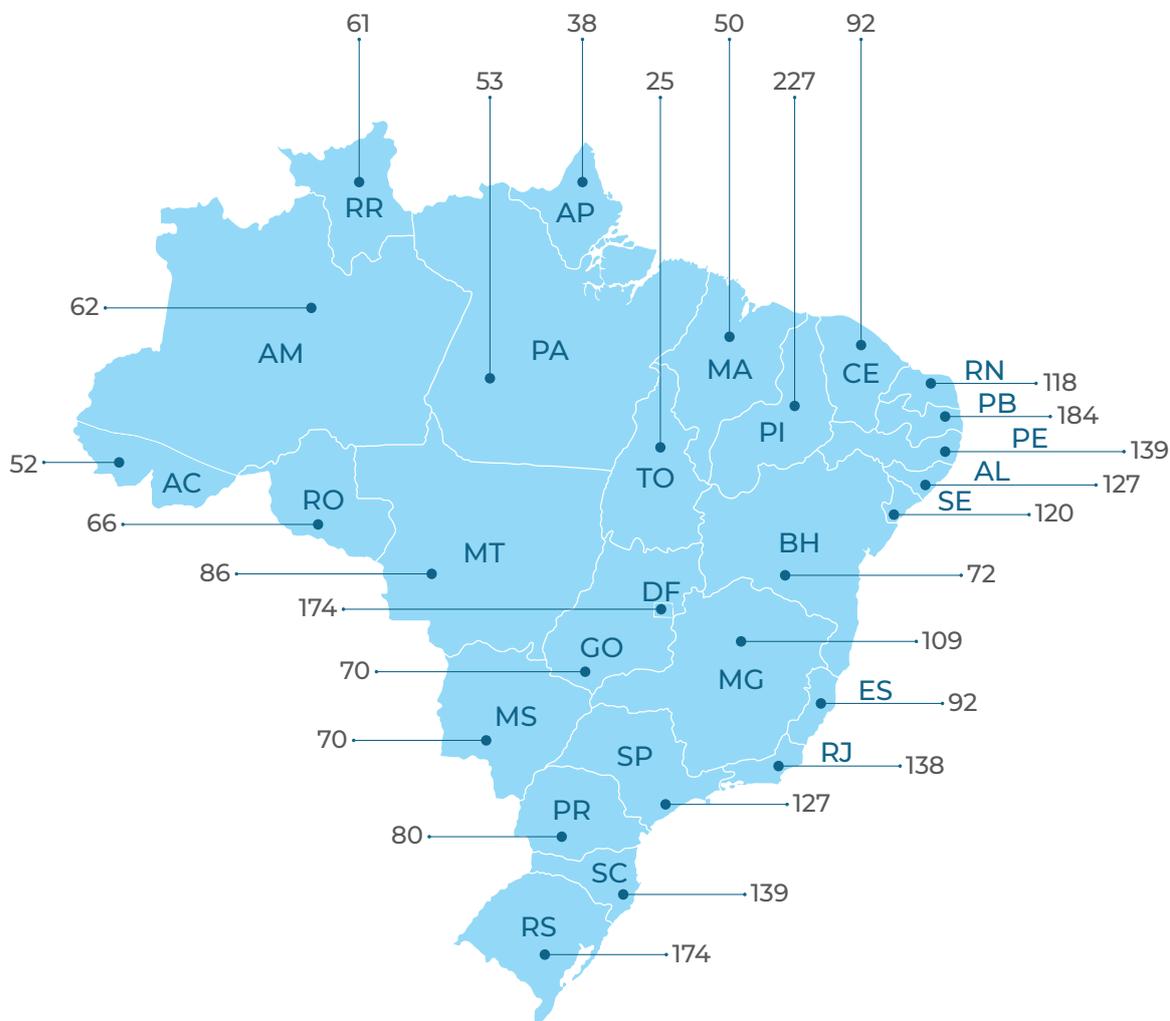
## Brasil | 299.594 ligações recebidas



UF	Total Atendimentos	UF	Total Atendimentos
SP	74.228	AL	5.551
RJ	30.847	RN	5.184
MG	30.187	ES	5.108
RS	25.305	MA	4.590
PE	15.889	MT	4.076
BA	14.614	SE	3.310
SC	11.839	AM	3.059
PR	11.727	MS	2.637
CE	10.959	RO	1.514
PI	8.974	AC	626
PB	8.725	TO	580
DF	6.980	RR	571
GO	6.156	AP	549
PA	5.809		

Ligações recebidas por UF de origem por 100 mil habitantes no mês de abril/20.

## Brasil | 143 ligações /100 mil habitantes



UF	Atendimentos / 100 mil habitantes	UF	Atendimentos / 100 mil habitantes
PI	227	MT	86
PB	184	PR	80
DF	174	BA	72
RS	174	MS	70
SC	139	GO	70
PE	139	RO	66
RJ	138	AM	62
AL	127	RR	61
SP	127	PA	53
SE	120	AC	52
RN	118	MA	50
MG	109	AP	38
ES	92	TO	25
CE	92		

Obs: população estimada pelo IBGE em 1/7/2019

(<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?=&t=resultados>)

## Planilha Origem de Ligações (1/3):

DDD	UF	Abrangência	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20
48	Santa Catarina	Florianópolis e Região Metropolitana/Criciúma/Tubarão	2.243	2.626	2.585	2.332	3.837	2.365	1.823	1.910	2.309	1.673	2.592	3.766
49	Santa Catarina	Chapécó/Lages/Caçador	1.968	1.521	1.280	1.420	1.534	1.226	1.564	1.713	1.929	827	1.004	1.495
51	Rio Grande do Sul	Porto Alegre e Região Metropolitana Santa Cruz do Sul/Litoral Norte	13.200	16.667	22.031	16.344	21.464	17.514	18.478	20.081	19.507	16.752	14.448	12.880
53	Rio Grande do Sul	Pelotas/Rio Grande	1.395	2.554	5.637	2.854	2.753	2.099	2.361	2.707	3.378	2.443	2.041	1.289
54	Rio Grande do Sul	Caxias do Sul/Passo Fundo	7.265	8.909	11.292	8.024	8.936	8.296	8.794	11.468	10.456	7.841	5.825	5.282
55	Rio Grande do Sul	Santa Maria/Uruguaiana/Santana do Livramento/Santo Ângelo	10.186	9.708	12.618	9.431	9.639	9.575	9.732	12.124	7.739	6.177	6.742	5.854
61	Distrito Federal	Distrito Federal e cidades satélites	7.491	7.134	7.512	6.679	10.489	8.536	7.444	7.584	9.691	7.133	7.984	6.980
62	Goiás	Goiânia e Região Metropolitana/Anápolis Niquelândia/Porangatu	5.505	6.463	5.609	5.037	7.312	7.259	6.360	8.789	7.029	6.943	7.588	5.657
63	Tocantins	Abrangência em todo o estado	944	525	496	791	1.720	848	561	934	832	403	718	580
64	Goiás	Rio Verde/Itumbiara/Caldas Novas/Catalão	690	612	789	1.190	3.175	1.606	693	792	758	394	469	499
65	Mato Grosso	Cuiabá e Região Metropolitana	2.189	1.639	1.962	2.202	3.148	2.282	2.252	2.257	2.444	3.027	2.620	2.745
66	Mato Grosso	Rondonópolis/Sinop	2.153	1.522	1.562	2.059	5.993	4.929	2.253	4.296	2.861	2.785	2.710	1.331
67	Mato Grosso do Sul	Abrangência em todo o estado	1.476	2.299	2.438	2.476	3.046	2.153	2.607	2.897	4.224	4.175	2.829	2.637
68	Acre	Abrangência em todo o estado	428	286	353	466	843	511	376	494	521	516	518	626
69	Rondônia	Abrangência em todo o estado	1.854	1.036	1.912	1.699	2.089	1.373	1.349	1.226	1.512	1.603	1.593	1.514
71	Bahia	Salvador e Região Metropolitana	3.787	2.893	3.772	4.013	8.170	7.517	6.807	7.641	5.264	6.562	5.628	5.496
73	Bahia	Itabuna/Ilhéus	433	336	569	1.113	2.698	1.281	760	920	979	890	1.078	1.094
74	Bahia	Juazeiro	1.286	1.162	1.013	1.004	2.343	1.369	887	726	785	476	626	663
75	Bahia	Feira de Santana/Alagoinhas	2.736	2.403	5.280	4.552	8.354	5.979	6.547	6.236	4.854	5.801	6.518	6.277
77	Bahia	Vitória da Conquista/Barreiras	631	326	906	1.002	2.584	1.298	1.153	804	814	858	1.161	1.084
79	Sergipe	Abrangência em todo o estado	4.560	3.092	3.517	3.356	5.434	3.402	3.406	4.601	3.990	3.810	3.228	3.310
81	Pernambuco	Recife e Região Metropolitana/Caruaru	8.562	9.010	10.784	8.839	17.751	12.204	10.483	13.938	15.261	14.945	13.813	12.001
82	Alagoas	Abrangência em todo o estado	3.560	5.107	7.533	7.187	11.348	8.944	6.084	5.721	5.755	4.839	4.199	5.551
83	Paraíba	Abrangência em todo o estado	7.622	5.516	6.898	6.775	10.909	8.252	7.799	10.957	11.476	9.488	8.429	8.725
84	Rio Grande do Norte	Abrangência em todo o estado	4.392	5.362	6.651	6.973	8.985	5.961	6.187	6.197	6.056	6.769	6.422	5.184
85	Ceará	Fortaleza e Região Metropolitana	6.076	9.358	9.720	9.152	13.944	9.399	8.514	9.573	10.028	10.700	8.185	6.745
86	Piauí	Teresina e Região Metropolitana/Parnaíba	7.532	7.385	9.355	7.508	8.984	8.281	7.590	9.870	11.480	10.346	9.627	8.295
87	Pernambuco	Petrolina/Garanhuns/Serra Talhada Salgueiro	2.186	1.580	2.199	2.890	4.805	3.760	3.642	3.837	4.992	6.440	4.894	3.888
88	Ceará	Juazeiro do Norte/Sobral	3.643	3.077	3.774	3.527	7.148	4.011	4.048	4.720	4.794	4.731	4.693	4.214

## Planilha Origem de Ligações (2/3):

DDD	UF	Abrangência	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20
11	São Paulo	São Paulo/Região Metropolitana	44.618	40.226	39.983	44.206	59.512	47.434	40.492	44.405	45.175	39.308	39.966	38.350
12	São Paulo	São José dos Campos e Vale do Paraíba	1.777	1.737	2.122	2.376	5.205	4.356	4.034	5.086	4.515	4.504	4.255	4.362
13	São Paulo	Santos/Baixada Santista/Vale do Ribeira	3.371	3.434	3.338	6.398	9.369	5.836	5.050	5.508	5.510	4.744	5.205	4.372
14	São Paulo	Bauru/Marília/Jaú/Botucatu	3.214	3.220	2.996	3.382	5.283	4.074	3.644	3.258	3.547	2.801	2.649	3.064
15	São Paulo	Sorocaba e Itapetininga	4.750	4.837	4.962	3.973	5.363	5.215	4.337	6.443	7.031	4.259	5.410	5.001
16	São Paulo	Ribeirão Preto/Araquara/São Carlos	6.063	5.539	5.235	5.641	8.943	6.266	5.887	6.046	6.517	6.695	6.080	4.492
17	São Paulo	São José do Rio Preto/Barretos	4.114	4.356	3.911	3.111	4.342	2.765	2.348	3.131	3.559	2.643	2.302	2.721
18	São Paulo	Presidente Prudente/Araçatuba/Assis	1.894	1.531	1.907	2.070	3.795	3.122	2.930	3.058	3.637	2.753	3.232	3.007
19	São Paulo	Campinas e Região Metropolitana Piracicaba	5.223	5.630	6.529	7.232	9.541	7.493	7.269	8.513	9.459	7.688	8.478	8.859
21	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro, Região Metropolitana e Teresópolis	22.958	21.802	24.718	25.726	39.081	29.010	25.347	25.716	30.612	28.094	28.151	27.383
22	Rio de Janeiro	Campos dos Goytacazes/Nova Friburgo Macaé/Cabo Frio	6.056	7.319	6.639	6.384	7.984	7.135	6.846	5.774	7.010	5.089	3.607	2.404
24	Rio de Janeiro	Petrópolis/Volta Redonda/Angra dos Reis	874	998	983	1.037	1.923	1.315	920	1.409	1.419	935	1.204	1.060
27	Espírito Santo	Vitória e Região Metropolitana	10.129	5.662	4.783	4.482	6.620	4.802	4.558	5.569	5.579	4.407	4.554	3.401
28	Espírito Santo	Cachoeiro de Itapemirim	1.854	1.355	1.515	2.059	2.009	1.557	1.191	1.748	2.210	1.818	1.621	1.707
31	Minas Gerais	Belo Horizonte, Região Metropolitana e Vale do Aço	13.186	12.581	13.149	14.345	24.119	19.720	18.937	20.512	19.116	17.679	14.131	15.893
32	Minas Gerais	Juiz de Fora/São João Del Rei	1.712	1.267	1.878	2.444	3.424	2.560	2.607	2.519	2.895	2.153	2.046	2.019
33	Minas Gerais	Governador Valadares/Teófilo Otoni/Caratinga/Manhuaçu	3.222	2.623	2.171	2.470	3.232	2.493	2.202	2.890	2.014	2.247	2.330	1.993
34	Minas Gerais	Uberlândia e Triângulo Mineiro	1.661	1.753	1.938	1.738	3.431	2.187	1.881	1.803	1.909	1.694	1.430	1.509
35	Minas Gerais	Poços de Caldas/Pouso Alegre/Varginha	4.964	5.356	5.694	5.417	6.109	4.849	3.555	4.562	5.115	5.787	5.459	5.522
37	Minas Gerais	Divinópolis/Itaúna	1.428	1.255	1.795	1.809	2.755	2.160	1.460	1.956	1.588	1.282	1.552	1.234
38	Minas Gerais	Montes Claros	2.222	2.805	2.377	2.937	4.568	3.237	2.918	2.971	2.734	2.782	2.951	2.017
41	Paraná	Curitiba e Região Metropolitana	6.144	4.549	3.931	3.615	5.677	4.304	4.192	4.991	4.974	4.285	3.735	3.834
42	Paraná	Ponta Grossa/Guarapuava	3.304	2.396	1.264	1.791	2.100	1.862	1.600	1.745	845	512	744	700
43	Paraná	Londrina/Apucarana	1.803	1.151	1.184	1.325	1.958	1.666	1.559	1.807	1.962	1.919	1.662	1.570
44	Paraná	Maringá/Campo Mourão/Umuarama	1.209	823	1.506	2.828	2.754	2.017	1.937	3.371	2.180	2.768	3.455	3.287
45	Paraná	Cascavel/Foz do Iguaçu	1.900	2.852	3.586	3.689	3.336	2.882	2.434	2.775	1.804	1.864	3.080	2.241
46	Paraná	Francisco Beltrão/Pato Branco	141	149	300	269	524	404	326	218	153	202	136	95
47	Santa Catarina	Joinville/Blumenau/Itajaí/Balneário Camboriú	4.225	3.961	3.923	6.465	8.593	6.334	7.333	6.812	5.641	7.282	8.026	6.578

### Planilha Origem de Ligações (3/3):

DDD	UF	Abrangência	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Sep/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20
89	Piauí	Picos/Floriano	1.915	2.002	1.841	1.684	2.621	2.051	1.235	1.516	1.022	738	716	679
91	Pará	Belém/Região Metropolitana	2.986	2.979	3.166	3.174	4.692	3.087	3.432	3.651	3.156	2.917	2.696	5.294
92	Amazonas	Manaus/Região Metropolitana/Parintins	2.138	1.412	1.687	1.578	2.643	1.395	1.315	1.367	1.370	1.515	2.497	1.425
93	Pará	Santarém/Altamira	2.510	2.518	2.776	3.053	3.085	1.377	1.248	1.817	3.007	3.772	2.648	178
94	Pará	Marabá	1.473	451	587	516	1.277	665	529	564	393	361	273	337
95	Roraima	Abrangência em todo o estado	217	200	251	295	815	304	219	188	188	696	807	571
96	Amapá	Abrangência em todo o estado	747	643	809	801	1.059	840	560	666	802	486	523	549
97	Amazonas	Abrangência no interior do estado	20	38	103	201	383	226	165	1.061	2.224	2.236	2.337	1.634
98	Maranhão	São Luís e Região Metropolitana	2.532	2.220	2.002	2.409	5.008	3.435	3.004	2.921	2.271	3.522	2.242	3.028
99	Maranhão	Imperatriz/Caxia	1.232	2.303	1.711	1.161	2.576	1.789	1.584	1.192	1.305	1.063	1.056	1.562
0	Sem identificação	Sem identificação	6	14	27	26	42	15	11	15	30	20	29	14
anony	Sem identificação	Sem identificação	18.253	15.334	10.789	9.403	9.985	10.192	14.868	12.217	14.527	12.291	11.869	9.553

# Expediente

## **Projeto Editorial e Gráfico**

**LVBA Comunicação**

**Direção:** André Lorenzetti

**Redação:** Lygia Testa Torelli

**Design:** Aline Nascimento e Thuane Perandin

## **Iniciativa e informações**

**CVV – Centro de Valorização da Vida**

