

Indicadores	Maio		Junho		Julho		Agosto	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total de ligações	11	100,0	7	100,0	135	100,0	249	100
Atendimentos	5	45,5	5	71,4	24	17,8	49	19,68
Desligadas	6	54,5	0	0,0	44	32,6	70	28,11
Enganos	0	0,0	0	0,0	45	33,3	37	14,86
Silêncios	0	0,0	0	0,0	7	5,2	11	4,42
Aproximações ao serviço/trote	0	0,0	2	28,6	15	11,1	82	32,93
Ligações e contatos	N	%	N	%	N	%	N	%
Número de pessoas que ligaram 1 vez	5		4		19		41	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	0		1		5		8	
Número médio de contatos por atendimento	1		1,2		1,2		1,3	
Número máximo de contatos por atendimento	1		2		2		5	
Hora cheia da ligação	N	%	N	%	N	%	N	%
Hora cheia de maior frequência	14	55,0	14	57,1	18	13,3	18	13,3
Atendimentos por dia da semana	N	%	N	%	N	%	N	%
Dia da semana de maior frequência	Quarta	60,0	Quarta	60,0	Sexta	45,8	Quinta	36,7
Hora cheia do atendimento	N	%	N	%	N	%	N	%
Hora cheia de maior frequência	17h	40,0	14h	40,0	18h e 19h	25,0	18h	16,3
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Boca a boca	2	40,0	0	0,0	2	10,5	6	0,2
Jornal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ignorado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Outreach	2	40,0	4	0,8	17	89,5	7	0,2
TV	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	0,2

Indicadores	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total de ligações	401	100	409		745		896	100
Atendimentos	99	24,69	66	16,14	171	22,95	163	18,2
Desligadas	141	35,16	116	28,36	288	38,66	358	40
Enganos	52	12,97	48	11,74	67	8,99	144	16,1
Silêncios	26	6,48			46	6,17	67	7,5
Aproximações ao serviço/trote	83	20,70	179	43,77	173	23,22	164	18,3
Ligações e contatos	N	%	N	%	N	%	N	%
Número de pessoas que ligaram 1 vez	77		45		126		97	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	22		21		45		66	
Número médio de contatos por atendimento	1,43		1,74		1,86		3,63	
Número máximo de contatos por atendimento	6		6		14		24	
Hora cheia da ligação	N	%	N	%	N	%	N	%
Hora cheia de maior frequência	10	13,72	10	12,71	11	12,35	13	11,38
Atendimentos por dia da semana	N	%	N	%	N	%	N	%
Dia da semana de maior frequência	Quarta	31,30	Quinta	30,30	Quarta	23,22	Terça-feira	26,38
Hora cheia do atendimento	N	%	N	%	N	%	N	%
Hora cheia de maior frequência	19h	14,14	19h	15,15	18h	12,28	15h	14,11
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Boca a boca	24	30,38	28	47,50	49	33,3	47	35,9
Jornal	1	1,27	0	0,00	0	0	0	0
Ignorado	10	12,66	6	10,20	6	4,1	14	10,7
Outreach	4	5,06	3	5,10	5	3,4	1	0,8
TV	3	3,80	1	1,70	0	0	2	1,5

Como soube do serviço (atendimentos) cont.	N	%	N	%	N	%	N	%
Material de divulgação	15	19,00	16	27,10	69,9	46,9	56	42,7
Outros	22	27,80	5	8,50	17	11,6	11	8,4
Quem efetuou a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Criança e adolescente	97	98,00	64	97,00	165	96,49	159	97,5
Responsável	2	2,00	2	3,00	3	1,75	4	2,5
Profissional	0	0,00	0	0,00	2	1,17	0	0
Outro	0	0,00	0	0,00	1	0,58	0	0
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Mãe	0	0,00	0	0,00	1	0,6	2	1,2
Pai	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Amigo/a / colega de colégio	1	1,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Professor/a	0	0,00	0	0,00	1	0,6	0	0
Mesmo/a	95	96,00	65	98,50	169	98,8	159	97,5
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Homem	29	34,50	28	45,20	46	29,68	22	14,6
Mulher	55	65,50	34	54,80	109	70,32	129	85,4
Idade de quem ligou (atendimentos)								
Média	12,29		12,8		12,23		11,28	
Mediana	12		12		11		11	
Máxima	23		22		51		18	
Mínima	4		7		8		8	

Motivo da ligação (atendimentos)								
Cinco motivos mais frequentes	N	%	N	%	N	%	N	%
Primeiro	Informação	45,51	Informação	34,8	Informação	43,8	Informação	26,2
Segundo	Relacionamentos	25,53	Cotidiano	27,3	Relacionamentos	19,6	Relacionamentos	22
Terceiro	Cotidiano	15,54	Relacionamentos	25,8	Cotidiano	17,5	Cotidiano	16,7
Quarto	Outra	11,1	Outra	16,7	Viol. extrafamiliar	5,7	Outra	11,9
Quinto	Sexualidade	5,55	Orientações	4,5	Outra	4,6	Viol. intrafamiliar	5,4

Indicadores	2009	
	N	%
Total de ligações	2852	100
Atendimentos	581	20,4
Desligadas	1017	35,7
Enganos	393	13,8
Silêncios	209	7,3
Aproximações ao serviço/trote	652	22,9
Ligações e contatos		
Número de pessoas que ligaram 1 vez	415	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	103	
Número médio de contatos por atendimento	2,18	
Número máximo de contatos por atendimento	24	
Hora cheia da ligação	N	%
Hora cheia de maior frequência	10	11,22
Atendimentos por dia da semana	N	%
Dia da semana de maior frequência	Quarta	29,3
Hora cheia do atendimento	N	%
Hora cheia de maior frequência	19	12,05
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%
Boca a boca	158	33,05
Jornal	1	0,209
Ignorado	36	7,531
Outreach	44	9,205
TV	11	2,301

Como soube do serviço (atendimentos) cont.	N	%
Outros	88	15,1
Material de divulgação	139	18,41
Quem efetuou a ligação (atendimentos)	N	%
Criança e adolescente	563	96,9
Responsável	12	2,1
Profissional	3	0,5
Outro	3	0,5
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)	N	%
Mãe	6	1
Pai	1	0,2
Amigo/a / colega de colégio	1	0,2
Professor/a	2	0,3
Mesmo/a	566	97,4
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)	N	%
Homem	145	27,6
Mulher	380	72,4
Idade de quem ligou (atendimentos)		
Média	11,94	
Mediana	12	
Máxima	51	
Mínima	4	

Motivo da ligação (atendimentos)		
Cinco motivos mais frequentes	N	%
Primeiro	Informação	33,1
Segundo	Relacionamentos	20,5
Terceiro	Cotidiano	17,2
Quarto	Outra	10,9
Quinto	Educação	4,2