

Indicadores	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total de ligações	690	100	376	100	323	100	199	100
Atendimentos	67	9,7	36	9,6	25	7,7	16	8
Desligadas	229	33,2	107	28,5	105	33	60	30,2
Enganos	132	19,1	48	12,8	59	18	43	21,6
Silêncios	82	11,9	45	12	16	5	7	3,5
Aproximações ao serviço/trote	180	26,1	140	37,2	118	37	73	36,7
Hora cheia de maior frequência	17h	10,6	11	14,9	11	12	16	13,6
Atendimentos e contatos								
Número de pessoas que ligaram 1 vez	28		19		22		15	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	67		17		3		1	
Número médio de contatos por atendimento	1,76		1,5		1,09		1	
Número máximo de contatos por atendimento	6		6		3		1	
Atendimentos por dia da semana		%		%		%		%
Dia da semana de maior frequência	terça	28,4	quinta	36,1	segunda	28	segunda	37,5
Hora cheia do atendimento		%		%		%		%
Hora cheia de maior frequência	15h	14,9	9h e 13h	13,9	10h	24	3h, 4h e 19h	18,8
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Boca a boca	27	40,3	4	11,1	8	32	2	12,5
Mídia Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0
Ignorado	24	35,8	9	25	5	20	6	37,5
Outreach	2	2	2	5,6	0	0	0	0

Indicadores	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Como soube do serviço (atendimentos) cont.								
Mídia Falada	0	0	2	5,6	0	0	0	0
Material de divulgação	13	19,4	19	52,8	9	36	8	50
Internet	0	0	0	0	2	8	0	0
Redes Sociais	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	1,5	0	0	1	4	0	0
Quem efetuou a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Criança e adolescente	61	94	29	80,6	19	76	11	68,8
Responsável	4	6	5	13,9	1	4	3	18,8
Profissional	2	0	0	0	2	8	1	6,3
Outro	0	0	2	5,6	3	12	1	6,3
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Mãe	4	6	4	11,1	1	4	4	25
Pai	0	0	1	2,8	0	0	0	0
Cuidador/a institucional	0	0	0	0	0	0	0	0
Vizinho/a	0	0	0	0	1	4	0	0
Mesmo/a	63	94	29	80,6	19	76	11	68,8
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Homem	9	13,4	16	44,4	9	36	1	6,3
Mulher	56	83,6	20	55,6	16	64	14	81,3
Ignorado	2	3	0	0	0	0	1	12,5

Indicadores								
Idade de quem ligou (atendimentos)	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril	
Média	11,33		14,46		13,3		18,6	
Mediana	10,5		10		13		17	
Máxima	18		40		17		25	
Mínima	5		9		9		10	
Motivo da ligação (atendimentos)								
Cinco motivos de ligação mais frequentes	N	%	N	%	N	%	N	%
Primeiro	Cotidiano	34,3	Informação	52,8	Informação	76	Informação	56,3
Segundo	Relacionamentos	23,9	Cotidiano	25	Relacionamentos	24	Outra	25
Terceiro	Outra	19,4	-	-	Cotidiano	16	Relacionamentos	25
Quarto	Informação	16,4	-	-	Orientações	12	Orientações	18,9
Quinto	-	-	-	-	Educação	12	Sexualidade	18,9

Indicadores	Maio		Junho		Julho		Agosto	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total de ligações	361	100	406	100	359	100	373	100
Atendimentos	63	17,5	71	17,5	61	17	44	11,8
Desligadas	80	22,2	115	28,3	102	28,4	101	27,1
Enganos	87	24,1	86	21,2	105	29,2	102	27,3
Silêncios	29	8	23	5,7	7	1,9	23	6,2
Aproximações ao serviço/trote	102	28,3	111	27,3	84	23,4	103	27,6
Hora cheia de maior frequência	19h	15,8	13h	15,3	16h	12,5	11h	12,9
Atendimentos e contatos								
Número de pessoas que ligaram 1 vez	43		60		34		37	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	20		11		27		9	
Número médio de contatos por atendimento	1,34		1,15		1,53		1,07	
Número máximo de contatos por atendimento	5		4		17		3	
Atendimentos por dia da semana		%		%		%		%
Dia da semana de maior frequência	sexta	30,2	terça	35,2	quinta	31,1	segunda	29,5
Hora cheia do atendimento		%		%		%		%
Hora cheia de maior frequência	19h	22,2	19h	15,5	16h	18	14h	13,6
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Boca a boca	22	34,9	18	25,4	32	52,5	22	50
Mídia Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0
Ignorado	14	22,2	26	36,6	10	16,4	4	9,1
Outreach	0	0	0	0	3	4,9	4	9,1

Indicadores	Maio		Junho		Julho		Agosto	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Como soube do serviço (atendimentos) cont.								
Mídia Falada	2	3,2	4	5,6	1	1,6	0	0
Material de divulgação	24	38,1	23	32,4	15	24,6	14	31,8
Internet	1	1,6	0	0	0	0	0	0
Redes Sociais	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Quem efetuou a ligação (atendimentos)								
Criança e adolescente	53	84,1	60	84,5	49	80,3	34	77,3
Responsável	5	7,9	3	4,2	8	13,1	3	6,8
Profissional	2	3,2	1	1,4	0	0	6	13,6
Outro	3	4,8	7	9,9	4	6,6	1	2,3
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)								
Mãe	5	7,9	3	4,2	7	11,5	3	6,8
Pai	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuidador/a institucional	1	1,6	0	0	0	0	1	2,3
Vizinho/a	0	0	0	0	0	0	0	0
Mesmo/a	53	84,1	65	91,5	50	82	37	79,5
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)								
Homem	10	15,9	18	25,4	7	11,5	8	18,2
Mulher	51	81	49	69	54	88,5	36	81,8
Ignorado	2	3,2	4	5,6	0	0	0	0

Indicadores								
Idade de quem ligou (atendimentos)	Maio		Junho		Julho		Agosto	
Média	1,85		13,1		13,93		13,57	
Mediana	2		13		13		15	
Máxima	33		18		33		18	
Mínima	7		7		10		5	
Motivo da ligação (atendimentos)								
Cinco motivos de ligação mais frequentes	N	%	N	%	N	%	N	%
Primeiro	Informação	61,9	Informação	54,9	Informação	39,3	Informação	54,5
Segundo	Relacionamentos	22,2	Relacionamentos	31	Relacionamentos	31,1	Relacionamentos	36,4
Terceiro	Cotidiano	22,2	Outra	21,1	Outra	27,9	Outra	11,4
Quarto	Outra	9,5	Cotidiano	19,7	Cotidiano	18	Cotidiano	9,1
Quinto	Saúde	7,9	-	-	Orientações	9,8	Orientações	6,8

Indicadores	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total de ligações	298	100	537	100	4301	100	1793	100
Atendimentos	71	23,8	77	14,3	447	10,4	119	6,6
Desligadas	68	22,8	133	24,8	1209	28,1	406	22,6
Enganos	97	32,6	94	17,5	141	44,7	93	5,2
Silêncios	13	4,4	40	7,4	394	120,9	170	9,5
Aproximações ao serviço/trote	49	16,4	193	35,9	2110	141	1005	56,1
Hora cheia de maior frequência	14h	11,1	16h	12,8	11h	10,3	16h	13,2
Atendimentos e contatos								
Número de pessoas que ligaram 1 vez	54		55		404		98	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	17		22		43		21	
Número médio de contatos por atendimento	1,25		1,35		1,1		1,14	
Número máximo de contatos por atendimento	4		7		5		3	
Atendimentos por dia da semana								
Dia da semana de maior frequência	sexta	25,4	sexta	33,8	sexta	27,7	quarta	29,4
Hora cheia do atendimento								
Hora cheia de maior frequência	15h	19,7	11h	16,9	14h	11,6	15h e 16h	19,3
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Boca a boca	27	38	28	36,4	51	11,4	21	17,6
Mídia Escrita			2	2,6	300	67,1	65	54,6
Ignorado	24	33,8	14	18,2	79	17,7	22	18,5
Outreach	1	1,4	7	9,1	0	0	0	0

Indicadores	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Como soube do serviço (atendimentos) cont.								
Mídia Falada	0	0	0	0	1	0,2	1	0,8
Material de divulgação	16	22,5	22	28,6	13	2,9	9	7,6
Internet		0	0	0	1	0,2	0	0
Redes Sociais	3	4,2	4	5,2	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	2	0,4	1	0,8
Quem efetuou a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Criança e adolescente	58	81,7	66	85,7	439	98,2	111	93,3
Responsável	11	15,5	7	9,1	3	0,7	4	3,4
Profissional	0	0	1	1,3	2	0,4	0	0
Outro	2	2,8	3	3,9	3	0,7	4	3,4
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Mãe	9	12,7	6	7,8	2	0,4	4	3,4
Pai	2	2,8	1	1,3	0	0	0	0
Cuidador/a institucional	0	0	1	1,3	0	0	0	0
Vizinho/a	0	0	1	1,3	0	0	0	0
Mesmo/a	58	81,7	66	85,7	439	98,2	114	95,8
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)	N	%	N	%	N	%	N	%
Homem	5	7	23	29,9	70	15,7	12	10,1
Mulher	60	84,5	54	70,1	375	83,9	102	85,7
Ignorado	6	8,5			2	0,4	5	4,2

Indicadores								
Idade de quem ligou (atendimentos)	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
Média	13,3		14,03		13,12		13,98	
Mediana	12		12,5		13		13	
Máxima	26		31		19		52	
Mínima	5		10		5		9	
Motivo da ligação (atendimentos)								
Cinco motivos de ligação mais frequentes	N	%	N	%	N	%	N	%
Primeiro	Informação	52,1	Relacionamentos	53,2	Relacionamentos	48,1	Relacionamentos	42
Segundo	Relacionamentos	40,8	Informação	40,3	Informação	42,5	Informação	41,2
Terceiro	Outra	16	Cotidiano	15,6	Cotidiano	7,4	Cotidiano	17,6
Quarto	Cotidiano	7	Outra	6,5	Sexualidade	4,9	Sexualidade	5
Quinto	-	-	-	-	Viol extrafamiliar	4,7	Comentários	3,4

Indicadores	2010	
	N	%
Total de ligações	10016	100
Atendimentos	1097	11
Desligadas	2715,0	27,1
Enganos	1087,0	10,9
Silêncios	849,0	8,5
Aproximações ao serviço/trote	4268,0	42,6
Hora cheia de maior frequência	16h	10,3
Atendimentos e contatos		
Número de pessoas que ligaram 1 vez	869	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	228	
Número médio de contatos por atendimento	1,24	
Número máximo de contatos por atendimento	39	
Atendimentos por dia da semana		
Dia da semana de maior frequência	sexta	24,57
Hora cheia do atendimento		
Hora cheia de maior frequência	15h	11,74
Como soube do serviço (atendimentos)	N	%
Boca a boca	262,0	23,93
Mídia Escrita	367,0	33,39
Ignorado	237,0	21,57
Outreach	19	1,82

Indicadores	2010	
	N	%
Como soube do serviço (atendimentos) cont.		
Mídia Falada	11,0	1,00
Material de divulgação	185	16,83
Internet	4	0,36
Redes Sociais	7	0,64
Outros	5	0,5
Quem efetuou a ligação (atendimentos)	N	%
Criança e adolescente	990,0	90,99
Responsável	57,0	5,19
Profissional	17	1,36
Outro	33,0	2,46
Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)	N	%
Mãe	52	4,73
Pai	4	0,36
Cuidador/a institucional	3	0,27
Vizinho/a	2	0,18
Mesmo/a	1004	91,4
Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)	N	%
Homem	188,0	17,1
Mulher	887,0	81,0
Ignorado	22,0	1,7

Indicadores		
Idade de quem ligou (atendimentos)	2010	
Média	13,31	
Mediana	13	
Máxima	52	
Mínima	5	
Motivo da ligação (atendimentos)		
Cinco motivos de ligação mais frequentes	N	%
Primeiro	Informação	44,8
Segundo	Relacionamentos	39,4
Terceiro	Cotidiano	14
Quarto	Outra	8,8
Quinto	Sexualidade	4,8