

# 2011

Indicadores	Janeiro		Fevereiro	
	N	%	N	%
<b>Total de ligações</b>	1459	100	1263	100
Atendimentos	66	4,5	69	5,5
Desligadas	333	22,8	228	18,1
Enganos	120	8,2	80	6,3
Silêncios	106	7,3	91	7,2
Aproximações ao serviço/trote	834	57,2	795	62,9

<b>Hora cheia de maior frequência</b>	19h	13,9	15h	13,8
---------------------------------------	-----	------	-----	------

Atendimentos e contatos	Janeiro	Fevereiro
Número de pessoas que ligaram 1 vez	58	62
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	8	7
Número médio de contatos por atendimento	1,14	1,06
Número máximo de contatos por atendimento	5	4

Atendimentos por dia da semana	Janeiro	%	Fevereiro	%
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	quarta	22,4	quinta	24,5

Hora cheia do atendimento	Janeiro	%	Fevereiro	%
<b>Hora cheia de maior frequência</b>	19h	13,8	15h	13,8

Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%
Boca a boca	16	24,2	12	17,4
Mídia Escrita	14	21,2	22	31,9
Ignorado	21	31,8	21	30,4
Outreach	1	1,5	0	0,0

Indicadores	Janeiro		Fevereiro	
	N	%	N	%
<b>Como soube do serviço (atendimentos) cont.</b>				
Mídia Falada	0	0,0	5	7,2
Material de divulgação	11	16,7	9	13,0
Internet	1	1,5	0	0,0
Redes Sociais	0	0,0	0	0,0
Outros	3	3,0	0	0

<b>Quem efetuou a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Criança e adolescente	57	86,4	57	82,6
Responsável	4	6,1	3	4,3
Profissional	3	4,5	2	2,9
Outro	2	3,0	7	10,1

<b>Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mãe	2	3,0	3	4,3
Pai	0	0	0	0
Padrasto	0	0	0	0
Cuidador/a institucional	0	0	0	0
Vizinho/a	0	0	1	1,4
Outro parente	0	0	0	0,0
Outros	0	0	0	0,0
Amigo do colégio	0	0	0	0,0
Mesmo/a	57	86,4	57	4,5
Outro profissional de saúde	0	0	0	0

<b>Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Homem	8	12,1	5	7,4
Mulher	53	80,3	57	83,8
Ignorado	5	7,6	6	8,8

<b>Indicadores</b>		
<b>Idade de quem ligou (atendimentos)</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>
Média	14	14,67
Mediana	13	14
Máxima	43	26
Mínima	6	11

<b>Motivo da ligação (atendimentos)</b>				
<b>Cinco motivos de ligação mais frequentes</b>				
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primeiro	Relacionamentos	32,2	Casos Legais	36,6
Segundo	Informação	32,2	Portadores de Deficiên	25,7
Terceiro	Cotidiano	10,0	Cotidiano	7,9
Quarto	Viol intrafamiliar	6,7	Orientações	7,9
Quinto	Viol extrafamiliar	4,4	Educação	6,9

# 2011

Indicadores	Março		Abril	
	N	%	N	%
<b>Total de ligações</b>	1005	100	996	100
Atendimentos	111	11,0	81	8,1
Desligadas	218	21,7	195	19,6
Enganos	98	9,8	107	10,7
Silêncios	107	10,6	97	9,7
Aproximações ao serviço/trote	471	46,9	516	51,8

<b>Hora cheia de maior frequência</b>	15h	12,7	14h e 16h	11,7
---------------------------------------	-----	------	-----------	------

Atendimentos e contatos	Março	Abril
Número de pessoas que ligaram 1 vez	105	61
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	6	20
Número médio de contatos por atendimento	1,06	1,29
Número máximo de contatos por atendimento	3	5

Atendimentos por dia da semana	Março	%	Abril	%
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	quinta	25,2	sexta	33,3

Hora cheia do atendimento	Março	%	Abril	%
<b>Hora cheia de maior frequência</b>	15h	17,1	13h	17,3

Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%
Boca a boca	29	26,1	15	18,5
Mídia Escrita	11	9,9	17	21,0
Ignorado	43	38,7	22	27,2
Outreach	0	0,0	2	2,5

Indicadores	Março		Abril	
	N	%	N	%
<b>Como soube do serviço (atendimentos) cont.</b>				
Mídia Falada	3	2,7	6	7,4
Material de divulgação	23	20,7	18	22,2
Internet	1	0,9	0	0,0
Redes Sociais	0	0,0	0	0,0
Outros	1	0,9	1	1,2

<b>Quem efetuou a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Criança e adolescente	93	83,8	71	87,7
Responsável	9	8,1	3	3,7
Profissional	4	3,6	2	2,5
Outro	5	4,5	5	6,2

<b>Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mãe	7	6,3	2	2,5
Pai	0	0,0	1	1,2
Padrasto	0	0,0	0	0,0
Cuidador/a institucional	0	0,0	1	1,2
Vizinho/a	1	0,9	0	0,0
Outro parente	0	0,0	0	0,0
Outros	0	0,0	0	0,0
Amigo do colégio	0	0,0	0	0,0
Mesmo/a	94	84,7	71	87,7
Outro profissional de saúde	0	0,0	0	0,0

<b>Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Homem	15	13,5	12	14,8
Mulher	96	86,5	67	82,7
Ignorado	0	0,0	2	2,5

<b>Indicadores</b>		
<b>Idade de quem ligou (atendimentos)</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>
Média	13,69	14,26
Mediana	14	13
Máxima	19	50
Mínima	7	10

<b>Motivo da ligação (atendimentos)</b>				
<b>Cinco motivos de ligação mais frequentes</b>				
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primeiro	Informações	36,7	Relacionamentos	37,3
Segundo	Relacionamentos	30,7	Informação	30,0
Terceiro	Orientações	5,4	Cotidiano	9,1
Quarto	Cotidiano	5,4	Saúde	9,1
Quinto	Viol Extrafamiliar	4,8	Viol Extrafamiliar	6,4

# 2011

Indicadores	Maio		Junho	
	N	%	N	%
<b>Total de ligações</b>	1019	100	1417	100
Atendimentos	98	9,6	189	13,3
Desligadas	199	19,5	342	24,2
Enganos	106	10,4	114	8,1
Silêncios	77	7,6	126	8,9
Aproximações ao serviço/trote	539	52,9	646	45,6
<b>Hora cheia de maior frequência</b>	16h	10,8	17h e 18h	10,2
<b>Atendimentos e contatos</b>	<b>Maio</b>		<b>Junho</b>	
Número de pessoas que ligaram 1 vez	81		157	
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	8		15	
Número médio de contatos por atendimento	1,1		1,2	
Número máximo de contatos por atendimento	3		3	
<b>Atendimentos por dia da semana</b>	<b>Maio</b>	<b>%</b>	<b>Junho</b>	<b>%</b>
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	quarta	19,4	Terça-feira	30,2
<b>Hora cheia do atendimento</b>	<b>Maio</b>	<b>%</b>	<b>Junho</b>	<b>%</b>
<b>Hora cheia de maior frequência</b>	15h	15,3	13h	15,8
<b>Como soube do serviço (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Boca a boca	40	40,8	31	16,5
Mídia Escrita	5	5,1	73	38,8
Ignorado	25	25,5	53	28,2
Outreach	9	9,2	2	1,1
<b>Indicadores</b>	<b>Maio</b>		<b>Junho</b>	
<b>Como soube do serviço (atendimentos) cont.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mídia Falada	3	3,10	5	2,7
Material de divulgação	0	0	1	0,5
Internet	15	15,3	22	11,7
Redes Sociais	1	1	2	1,0
Outros	0	0	0	0,0

<b>Quem efetuou a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Criança e adolescente	91	92,9	166	87,8
Responsável	3	3,1	11	5,8
Profissional	0	0,0	0	0,0
Outro	4	4,1	12	6,4

<b>Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mãe	2	2	10	5,3
Pai	0	0	0	0
Padrasto	0	0,0	0	0,0
Cuidador/a institucional	0	0	0	0
Vizinho/a	0	0	0	0
Outro parente	1	1	1	0,5
Outros	4	4,1	9	4,80
Amigo do colégio	0	0	2	1,1
Mesmo/a	91	92,9	167	88,3
Outro profissional de saúde	0	0,0	0	0,0

<b>Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Homem	15	15,3	42	22,2
Mulher	77	78,6	140	74,1
Ignorado	6	6,1	7	3,7

<b>Indicadores</b>		
<b>Idade de quem ligou (atendimentos)</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>
Média	13,4	14,31
Mediana	13	13
Máxima	30	55
Mínima	7	6

<b>Motivo da ligação (atendimentos)</b>				
<b>Cinco motivos de ligação mais frequentes</b>				
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primeiro	Informação	28,7	Relacionamentos	33,6
Segundo	Relacionamentos	21,3	Informação	28,2
Terceiro	Cotidiano	13,3	Cotidiano	9,3
Quarto	Saúde	7,3	Sexualidade	6,8
Quinto	Viol Extrafamiliar	8	Viol Extrafamiliar	5,4

# 2011

Indicadores	Julho		Agosto	
	N	%	N	%
<b>Total de ligações</b>	2058	100	2664	100
Atendimentos	337	16,4	438	16,4
Desligadas	501	24,3	668	25,1
Enganos	99	4,8	109	4,1
Silêncios	180	8,7	223	8,4
Aproximações ao serviço/trote	941	45,7	1226	46,0

<b>Hora cheia de maior frequência</b>	16h	11,0	15h	11,6
---------------------------------------	-----	------	-----	------

Atendimentos e contatos	Julho	Agosto
Número de pessoas que ligaram 1 vez	277	394
Número de pessoas que ligaram 2 vezes ou mais	23	29
Número médio de contatos por atendimento	1,1	1,1
Número máximo de contatos por atendimento	12	7

Atendimentos por dia da semana	Julho	%	Agosto	%
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	terça	20,5	terça	26,7

Hora cheia do atendimento	Julho	%	Agosto	%
<b>Hora cheia de maior frequência</b>	13h	11,6	18h	10,7

Como soube do serviço (atendimentos)	N	%	N	%
Boca a boca	59	17,5	62	14,3
Mídia Escrita	130	39,2	188	43,2
Ignorado	107	31,8	136	31,3
Outreach	3	0,0	4	0,9

Indicadores	Julho		Agosto	
<b>Como soube do serviço (atendimentos) cont.</b>	N	%	N	%
Mídia Falada	8	2,7	5	1,1
Material de divulgação	1	0,3	0	0,0
Internet	21	6,2	35	8,0
Redes Sociais	8	2,4	5	1,1
Outros	0	0,0	0	0,0

<b>Quem efetuou a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Criança e adolescente	324	96,1	417	95,2
Responsável	6	1,8	10	2,3
Profissional	0	0,0	2	0,5
Outro	7	2,1	9	2,1

<b>Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mãe	5	1,5	9	2,1
Pai	0	0,0	0	0,0
Padrasto	1	0,3	0	0,0
Cuidador/a institucional	0	0,0	0	0,0
Vizinho/a	0	0,0	0	0,0
Outro parente	1	0,3	2	0,5
Outros	5	1,5	5	1,1
Amigo do colégio	0	0,0	1	0,2
Mesmo/a	325	96,4	419	95,9
Outro profissional de saúde	0	0,0	1	0,2

<b>Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Homem	47	13,9	45	10,3
Mulher	284	84,3	389	88,8
Ignorado	6	1,8	4	0,9

<b>Indicadores</b>		
<b>Idade de quem ligou (atendimentos)</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>
Média	13,85	13,46
Mediana	14	13,5
Máxima	30	27
Mínima	3	4

<b>Motivo da ligação (atendimentos)</b>				
<b>Cinco motivos de ligação mais frequentes</b>				
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primeiro	Relacionamentos	42,4	Relacionamentos	39,7
Segundo	Informação	26,2	Informação	27,6
Terceiro	Cotidiano	8,2	Saúde	6,6
Quarto	Sexualidade	4,4	Sexualidade	5,0
Quinto	Saúde	3,5	Viol extrafamiliar	4,4