



**Instituto de Pesquisas Sistêmicas e  
Desenvolvimento de Redes Sociais - Instituto Noos**

**123ALÔ! A VOZ DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

**Versão *Childline* Brasileira**

**RELATÓRIO ANUAL**

**2009**

**Rio de Janeiro, junho de 2010**

**RELATÓRIO ANUAL DO 123ALÔ! A VOZ DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE**

**Execução**

Instituto de Pesquisas Sistêmicas e Desenvolvimento de Redes Sociais

Instituto Noos

**Secretário Executivo do Instituto Noos**

Carlos Eduardo Zuma

**Coordenadora do 123ALÔ!**

Vânia Izzo de Abreu

**Supervisora de Atendimento do 123ALÔ!**

Cristina Fernandes

**Equipe de Atendimento do 123ALÔ!**

Antônio Andrade Filho

Eliane Gomes

Maria Cacilda Accardo

Maria Fernanda Massagardi Amaral

Rita de C. Flores Müller

**Redação do relatório**

Marina Sidrim Teixeira

Rita Flores Muller

**Assistente de pesquisa**

Mariah Maia

## Sumário

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
• <b>O que é o projeto 123Alô! .....</b>	<b>4</b>
• <b>Conceitos básicos .....</b>	<b>4</b>
• <b>Categorias e subcategorias dos atendimentos .....</b>	<b>6</b>
• <b>Início efetivo do funcionamento: 25 de maio de 2009. ....</b>	<b>8</b>
• <b>Problemas que tiveram que ser superados com o número e estabelecimento de um novo número.....</b>	<b>9</b>
• <b>Estratégia de divulgação .....</b>	<b>10</b>
• <b>Os registros contínuos do 123Alô!.....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo 1: O 123Alô! em comparação com outros disques brasileiros.....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo 2: Caracterização das chamadas .....</b>	<b>20</b>
• <b>Número de chamadas .....</b>	<b>20</b>
• <b>Tempo médio das chamadas.....</b>	<b>23</b>
• <b>Dia da semana e hora das chamadas .....</b>	<b>24</b>
• <b>Município de origem das chamadas.....</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo 3: Caracterização das ligações.....</b>	<b>25</b>
• <b>Número de ligações.....</b>	<b>25</b>
• <b>Tipo de ligação .....</b>	<b>26</b>
• <b>Dia da semana e hora das ligações .....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo 4: Caracterização dos atendimentos .....</b>	<b>30</b>
• <b>Número de atendimentos .....</b>	<b>30</b>
• <b>Número de contatos .....</b>	<b>31</b>
• <b>Dia da semana e hora do atendimento.....</b>	<b>32</b>
• <b>Perfil de quem demandou o atendimento.....</b>	<b>33</b>
• <b>Município e bairro de origem da ligação que gerou o atendimento .....</b>	<b>34</b>
• <b>Como a pessoa que ligou tomou conhecimento do serviço .....</b>	<b>35</b>
• <b>Motivo do atendimento .....</b>	<b>36</b>
<b>Capítulo 5: Quadro resumo dos resultados gerais .....</b>	<b>42</b>

## INTRODUÇÃO

- **O que é o projeto 123Alô!**

O Projeto 123Alô! A voz da Criança e do Adolescente é uma adaptação para o Brasil das *Childlines* ou *Child Helplines* já existentes em mais de 150 países, e tem a finalidade de estimular a autonomia compatível e possível para o exercício da cidadania dos sujeitos em condição peculiar de desenvolvimento.

O 123Alô! consiste na implantação, gestão e operacionalização de um canal de expressão (serviço telefônico e internet), gratuito, qualificado e de fácil acesso que possibilite ouvir crianças e adolescentes e interagir com eles sobre suas questões, seus posicionamentos, suas dúvidas, seus pedidos de informação ou orientação, seus problemas para, em conjunto, buscar as soluções para suas dificuldades e estabelecer pontes com outros serviços de atendimento especializados, quando necessário. O serviço é também um instrumento para mobilizar e potencializar as redes de defesa e promoção dos direitos da criança e do adolescente, bem como o levantamento de informações que subsidiem as políticas públicas voltadas para o segmento infanto-juvenil.

O objetivo geral do 123Alô! é contribuir para promoção do exercício do direito à informação, à expressão e à comunicação, conforme dispõe o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Convenção Internacional dos Direitos da Criança da ONU.

O serviço funciona das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira em dias úteis.

- **Conceitos básicos**

- ⇒ **Chamada:** toda e qualquer tentativa de acesso ao número, em qualquer horário ou dia, atendida ou não. Esta informação não vem do *software* de registro das ligações mas do DAC - Distribuidor Automático de Chamadas - *software* de supervisão agregado à linha de Centrais Telefônicas que viabiliza o monitoramento e a otimização da operação do sistema em tempo real referentes aos agentes que atendem as chamadas, aos grupos de atendimento etc.
- ⇒ **Ligação:** toda e qualquer chamada atendida pela equipe de conselheiros-atendentes para o número 0800 0 123 123. De acordo com a terminologia *Child Helpline Internacional - CHI* constante no "CHI Glossary" (2008) e a estrutura do *software* 123Alô!, as ligações são classificadas em não responsivas e atendimentos propriamente ditos:

- ✓ **Ligações não responsivas:** trote / aproximação ao serviço, ligação desligada, ameaça, engano, silêncio. Para cada uma destas designações há uma opção de registro no software para estas ligações em separado.
  - **Trote / aproximação ao serviço:** toda e qualquer ligação na qual a criança usa de subterfúgios (xingamentos, brincadeiras etc.) para se aproximar, fazer contato, conhecer a reação da equipe do serviço, mais especificamente de quem atende a ligação. Adotamos a denominação dos manuais de referência das *childlines*, em que trote é qualquer tentativa de aproximação da criança/adolescente que não tenha uma continuidade no diálogo.
  - **Desligada:** atende-se e a pessoa imediatamente desliga.
  - **Ameaça:** ligação em que a pessoa liga para ameaçar o serviço telefônico, diretamente na figura de seus atendentes/conselheiros ou não.
  - **Engano:** ligação em que a pessoa ligou para outro lugar e declaradamente afirma que foi engano; a pessoa não escuta o atendente (há barulhos, pessoa fala com outros e não responde).
  - **Silêncio:** ligação em que se percebe que há uma pessoa na linha, mas ela não fala com o serviço ou, como por exemplo, somente fala “alô” e se cala. Parte-se da premissa de que este tipo de ligação também é considerado uma forma de aproximação ao serviço e, por isso, necessita atenção e reflexão por parte da equipe sobre como lidar com ela.
- ✓ **Ligações efetivas ou atendimentos:** ligações que são devidamente atendidas, registradas e processadas nos bancos de dados, relatórios e estatísticas. No *software* do 123Alô! tem-se a opção: “registrar novo atendimento”. Na chamada efetiva ou atendimento existe por parte da criança e do adolescente uma demanda de diálogo sobre um tema específico. Para fins desse atendimento consideramos, em média, 15 minutos para a interação e 15 minutos para o registro, perfazendo 30 minutos para o que estamos chamando de atendimento. Esses são valores médios, o que não exclui a possibilidade de atender a criança ou o adolescente por mais tempo, bem como o registro do atendimento no *software* exigir um tempo maior que o previsto.
  - **Contato<sup>1</sup>:** quando uma mesma criança ou adolescente realiza nova ligação efetiva (ou atendimento), identificando-se com nome próprio ou

---

<sup>1</sup> Este é o sentido de contato no contexto do 123Alô! Segundo o Glossary (2008), com livre tradução de Anna Pinheiro de Vasconcellos, o conceito de **contato** “se refere a todas as formas de comunicação. O contato não inclui grupos de escolares ou outro grupo grande ou chamadas silenciosas para testar”. Há ainda o conceito de

apelido para se comunicar com o 123Alô!. Neste caso, o conselheiro-atendente registra o contato da seguinte maneira: busca-se nos atendimentos já registrados (pelo nome ou apelido da criança), abrindo-se um novo contato. Desta forma, tem-se um ou mais contatos com o mesmo número de registro. Porém, mesmo sendo um contato com um registro já iniciado, ele estará dentro da contagem do número total de atendimentos realizados pelo 123Alô!.

⇒ **Outreach:** o termo é usado em sua língua inglesa original, devido à inexistência de uma palavra na língua portuguesa que expresse todo o potencial das ações que o compõem. É o contato direto com a criança e o adolescente, com o objetivo de informar sobre o serviço e sensibilizar o público infanto-juvenil a acessá-lo; avaliar o serviço junto às crianças e/ou adolescentes; fazer da sensibilização um espaço transformador de promoção e conhecimento de seus direitos. No intuito de buscar maior êxito nos resultados do *outreach*, as ferramentas a serem utilizadas (dinâmicas, jogos, brincadeiras) devem ser adequadas à faixa etária do grupo, ao número de crianças e adolescentes, ao tempo e espaço disponibilizado pela instituição parceira para a realização das atividades.

## • **Categorias e subcategorias dos atendimentos**

No processo de classificação e categorização das ligações recebidas, é importante atender a uma terminologia comum que seja consonante a outras *childlines* e à CHI, respeitando-se a realidade sócio cultural e geográfica e os marcos legais e conceituais onde o serviço está inserido.

Definidas as vinte categorias principais e as subcategorias correspondentes que contemplam os atendimentos do 123Alô!, este processo de categorização requer um contínuo trabalho de atualização e acompanhamento da linguagem utilizada nas nossas conceituações/categorizações com as utilizadas internacionalmente pela CHI.

Para atender às exigências de compatibilização internacional entre as categorias e subcategorias utilizadas no Brasil e as da CHI, contratou-se um profissional<sup>2</sup> para organizar os dados a serem enviados para o anuário 2009.

---

“**continuidade dos contatos:** espaço de tempo em que as chamadas são recebidas e gravadas com objetivos específicos da *Child Helpline* (CH)”.

<sup>2</sup> Luiz Marcelo Carvano prestou voluntariamente este serviço.

### Quadro 1

#### Categorias e subcategorias utilizadas nos registros do 123Alô!

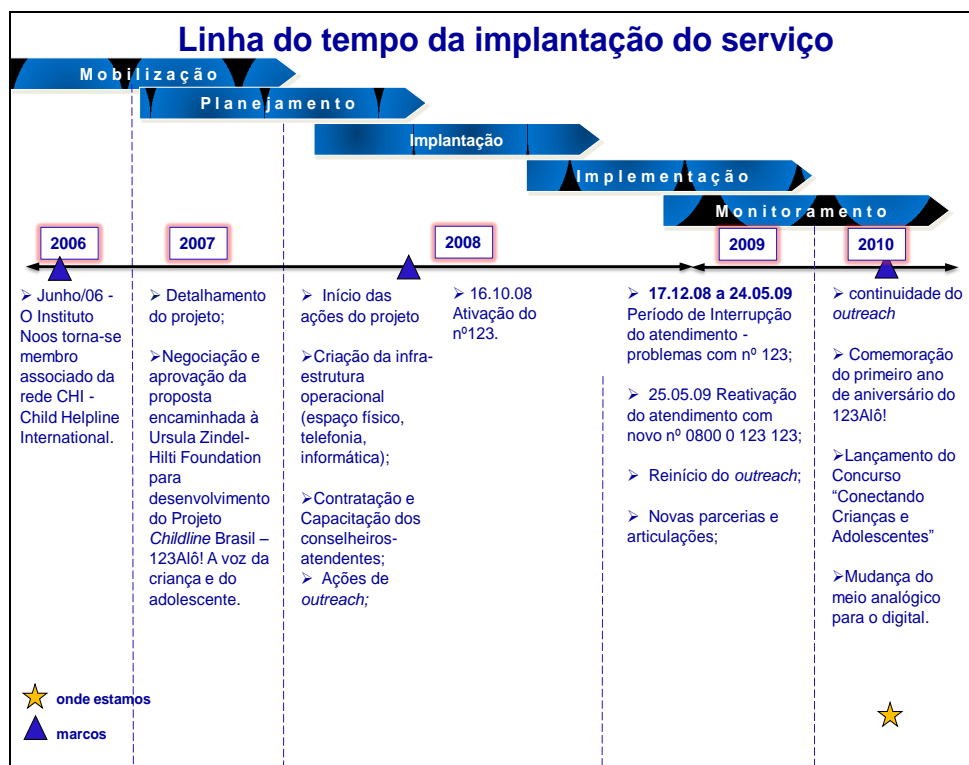
<b>Categoria/Categoria motivadora</b>	<b>Subcategoria/ Categoria posterior</b>
1. Violência Intrafamiliar	Violência física, Violência psicológica/emocional, Negligência, Abandono, VSI - abuso sexual, VSI - exploração sexual-prostituição, VSI - exploração sexual-pornografia, VSI - exploração sexual-turismo
2. Violência extrafamiliar	VSE - abuso sexual, VSE - exploração sexual-prostituição, VSE - exploração sexual-pornografia, VSE - exploração sexual-turismo, VSE - exploração sexual-tráfico, violência institucional, violência do tráfico, violência policial, Bullying, violência ocasional
3. Violência auto-infligida	Comportamento - idéias suicidas, auto-abuso
4. Guarda substituta	Família substituta, acolhimento institucional-vagas, acolhimento institucional-visitas, acolhimento institucional-adaptação.
5. Saúde	Hiperatividade, problemas de saúde mental, problemas emocionais-afetivos, problemas de saúde física, distúrbios alimentares, uso e abuso: álcool-drogas, necessidade cuidados médicos, HIV-AIDS-DSTs.
6. Educação	Problemas com vagas, acessibilidade, problemas de aprendizagem, problemas com disciplina, fora da escola, falta na escola.
7. Sexualidade	Problemas com sexualidade, orientação sexual, métodos contraceptivos, gravidez, aborto
8. Discriminação	Étnico-racial, gênero, religião, orientação sexual, sócio-econômico.
9. Trabalho	Exploração comercial, qualificação para o trabalho
10. Portadores de deficiência	Mental, física, sensorial
11. Relacionamentos	Separação dos pais-responsáveis, novos relacionamentos dos pais-responsáveis, dificuldades na escola com colegas, dificuldades outros rel.interpessoais, relacionamentos afetivo-amorosos, dificuldades na escola com professores, dificuldades na família.
12. Desaparecidos	Desaparecidos
13. Ato infracional	Envolvimento com tráfico, sob MSE – internação, sob MSE - semiliberdade, sob MSE – PSC, sob MSE - liberdade assistida, denúncia.
14. Situação de rua	Trabalha na rua, vive na rua, família em situação de rua.
15. Casos legais	Visitação, pensão alimentícia, adoção, registro de nascimento.
16. Informações	Violência intrafamiliar, violência extrafamiliar, violência auto-infligida, guarda substituta, saúde, educação, sexualidade, discriminação, trabalho, pessoas com deficiência, relacionamentos, desaparecidos, lazer-cultura-esporte, sobre MSE, situação de rua, casos legais, outra categoria, informação 123Alô!

Categoria/Categoria motivadora	Subcategoria/ Categoria posterior
17. Outra categoria	Outra categoria
18. Comentários	Críticas, elogios, Reclamações, Sugestões
19. Orientações	Sobre crianças e adolescentes, sobre SGD3/rede
20. Cotidiano	Assuntos do cotidiano

- **Início efetivo do funcionamento: 25 de maio de 2009.**

Em 2008, o Instituto Noos deu início à estruturação física do projeto 123Alô!, com o lançamento, em outubro desse mesmo ano, do atendimento experimental. É em 25 de maio de 2009, no entanto, que o 123Alô! inaugura o atendimento propriamente dito com o novo código 0800 0 123 123, com incremento das parcerias e do contato direto e continuado junto à crianças e adolescentes (outreach). O Centro de atendimento que o 123Alô! hoje dispõe, contempla um espaço com potencial para utilização de até 4 pontos de atendimento (4 PAs), embora até o momento – junho de 2010 – apenas dois deles estejam ativados.

**Quadro 2**



<sup>3</sup> Sistema de Garantia de Direitos

- **Problemas que tiveram que ser superados com o número e estabelecimento de um novo número**

Desde o início do projeto, a proposta do 123Alô! foi a de fornecer a gratuidade das ligações, encampada pela Empresa Brasileira de Telefonia (EMBRATEL) / Instituto EMBRATEL, através de uma modalidade de serviço que permitisse a gratuidade da ligação para quem liga e transferisse o ônus da cobrança diretamente ao provedor do serviço. Com esse propósito, obteve-se do órgão regulador das telecomunicações no Brasil, a Agência Nacional de Telefonia (ANATEL), a designação de um código telefônico de 3 dígitos – 123, inclusive recomendado pela *Child Helpline International*, para ser utilizado pelas entidades que desejassem implantar a linha<sup>4</sup>.

No momento de ativação do código 123, percebemos que o número 123 (acrescido de asterisco \*123) era, também, o número utilizado por várias operadoras de Telecom para atender seus clientes, o número de ramais internos de empresas e um número de código de área de interurbano. Deparamo-nos com uma avalanche de ligações destas origens, em especial das operadoras de Telecom. Embora um número tivesse o complemento do asterisco e o outro não, inúmeras ligações, portanto, desembocavam na central de atendimento do 123Alô!, sempre em chamadas que eram engano, inviabilizando o atendimento especializado voltado para a criança e o adolescente.

Tal situação levou o Conselho Gestor do projeto 123Alô! a recomendar a mudança do número 123 para um código 0800 de 11 dígitos, que trouxesse tanto a solução pretendida de evitar as situações de ligações de engano, mas que também, não descaracterizasse o cuidadoso trabalho de comunicação elaborado para a criação da logomarca do serviço. Nesse sentido foi conveniente e oportuno escolher um número que conservasse os dígitos 123 e permitisse a continuidade de nomeação do serviço como 123Alô!. Surge, então, o 0800 0 123 123.

A mudança de 123 para 0800 0 123 123 redundou na interrupção do serviço e do *outreach*, até que a solução encontrada devolvesse as condições necessárias para o bom andamento da implantação do 123Alô!. A suspensão do uso do código 123Alô! junto à Anatel foi uma medida temporária, tendo em vista a possibilidade de que, ao se modificar a situação anterior em relação a números de serviços das operadoras, o 123Alô! pudesse voltar a fazer uso do código de 3 dígitos. Não há dúvida de que um código de três dígitos oferece mais vantagens em relação a um número 0800 ou similar. Seguindo inclusive a recomendação da CHI, eles são de fácil memorização e digitação. Além disso, sua utilização viabilizaria um único número nacional para esse tipo de serviço, mesmo que a operacionalização se desse de forma descentralizada em cada estado do país.

O obstáculo seguinte deu-se por conta da dificuldade em se implantar o número escolhido, tendo em vista que o código de acesso pretendido achava-se na área de outra operadora de Telecom.

---

<sup>4</sup> Conforme D.O. da União Ato nº 63.474 de 07/02/2007, nos termos do inciso III, do Art. 4º, da Resolução 357, de 15 de março de 2004.

O recurso da portabilidade<sup>5</sup>, uma prática, na época, recém inaugurada no Brasil e mais especificamente no Rio de Janeiro, foi o primeiro a ser aplicado no país a um código 0800.

- **Estratégia de divulgação**

Para garantir a acessibilidade da informação aos mais diversos grupos de crianças e adolescentes, o trabalho de divulgação de um serviço nos moldes do 123Alô! precisa ser proativo. No Rio de Janeiro, as parcerias estratégicas para a divulgação da versão *childline* brasileira foram inicialmente organizadas junto a programas/ projetos sociais comunitários e de responsabilidade social de organizações públicas e privadas, voltados para crianças e adolescentes, e também a escolas públicas e particulares previamente contatadas.

⇒ **A Parceria com as “Escolas do Amanhã”:**

Nesse sentido, destaca-se uma importante parceria do 123Alô! efetivada com a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro. No dia 08 de julho de 2009, o Instituto Noos apresentou o Projeto 123Alô! A voz da criança e do adolescente para a Secretária Municipal de Educação Claudia Costin que, imediatamente, identificou a importância da parceria e propôs como ponto de partida das atividades de divulgação do serviço as 150 escolas do Programa “Escolas do Amanhã”.

Segundo o Informativo do Rio do dia 13 de março de 2009<sup>6</sup>, o Projeto Escolas do Amanhã foi lançado pelo prefeito Eduardo Paes e pela secretária municipal de Educação, Cláudia Costin e pretende transformar a realidade de 150 escolas do ensino fundamental localizadas em áreas conflagradas da cidade. Conta com apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) e compreende uma série de medidas com os objetivos de qualificar o ensino nessas unidades em áreas de risco, afastar os jovens da criminalidade e integrar também cultura e esportes. Entre as novidades, o destaque é para a educação em período integral em 150 unidades e bônus para os professores dessas escolas. Ainda estão previstos um inovador programa de Ciências para todas as séries, a formação de 150 educadores comunitários e um curso de mediação de conflitos para os diretores dos colégios.

Os objetivos da parceria estabelecida entre o 123Alô! e as Escolas do Amanhã são:

---

<sup>5</sup> Segundo o portal do Instituto Embratel, a “portabilidade numérica é uma facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado.

Fonte: <http://www.embratel.com.br/Embratel02/cda/portal>.

<sup>6</sup> [http://informativorio.blogspot.com/2009/03/rio-lanca-escolas-do-amanha-com-aulas\\_13.html](http://informativorio.blogspot.com/2009/03/rio-lanca-escolas-do-amanha-com-aulas_13.html)

- ✓ promover no ambiente escolar a prática cotidiana da promoção da defesa dos direitos da criança e do adolescente;
- ✓ contribuir para estreitar as relações dos Sistemas de Ensino com as redes locais de atenção, defesa e responsabilização;
- ✓ contribuir com as escolas na formação de crianças e adolescentes cidadãos e na proposição de ações relacionadas ao 123Alô! que incluam a participação direta e voluntária da criança e do adolescente.

**Perfil Construído:** Com o objetivo de apresentar o 123Alô para as(os) diretoras(es) das escolas participantes do Programa Escolas do Amanhã e levantar as possibilidades de divulgação junto às crianças e adolescentes que estudam nessas escolas, durante o período de 20 de agosto a 11 de setembro de 2009 foram realizados 5 encontros pela equipe do 123Alô!. Durante esses encontros um pequeno questionário foi preenchido por representantes de 131 escolas do Programa Escolas do Amanhã. Todas as informações foram sistematizadas, constituindo-se em importante instrumento de trabalho não só para o 123Alô!, como para todas as pessoas e instituições para as quais essas informações possam ser úteis no planejamento e implementação de suas ações sociais, voltadas para a eliminação da violência contra a criança e o adolescente. Este perfil intitula-se “Breve Perfil das ‘Escolas do Amanhã’. Dados resultantes dos encontros” e foi entregue ao responsável pelo programa Prefeitura do Rio de Janeiro.

#### ⇒ **Visitas realizadas**

As visitas realizadas nas unidades de ensino e nos programas/ projetos sociais comunitários e de responsabilidade social voltados para crianças e adolescentes, seguem uma base de trabalho comum na realização de *outreach*. As atividades são planejadas em equipe, observando-se atentamente as características dos grupos e contextos de forma a adaptar a linguagem do diálogo. As visitas são registradas pela equipe responsável pela atividade de acordo com um formulário padrão que contempla os seguintes tópicos:

- ✓ Nome da instituição
- ✓ Tipo de serviço prestado
- ✓ Responsável
- ✓ Contato para a divulgação
- ✓ Endereço/ Bairro/ Telefone / E-mail
- ✓ Idade das crianças e adolescentes atendidas pela instituição
- ✓ Idade das crianças e adolescentes contatados
- ✓ Nº de crianças e adolescentes contatados
- ✓ Sexo
- ✓ Escolaridade/ Classe Social/
- ✓ Metodologia
- ✓ Processo
- ✓ Expressões das crianças e adolescentes.
- ✓ Observações gerais / impressões equipe
- ✓ Dia da semana e Horário
- ✓ Equipe 123 Alô!

Com relação às expressões/percepções dos grupos já visitados, pode-se afirmar que, de modo geral, crianças e adolescentes são receptivos ao serviço, consideram o número de fácil memorização apesar de grande, e apresentam dúvidas relativas à gratuidade da ligação e do recebimento da ligação pelos atendentes, bem como expressam possíveis motivações para buscar o 123Alô!. Para maior detalhamento de *outreach* já realizados, ver quadro 7.

⇒ **Próximas ações**

Na continuidade do trabalho de *outreach*, o 123Alô! tem por objetivo atender as seguintes metas:

- ✓ Crianças e adolescentes da rede municipal, iniciando pelos alunos das escolas inseridas no Programa Escolas do Amanhã, com acesso ao canal de expressão/serviço telefônico (123Alô!) que oferece uma escuta e atenção qualificadas, informações e encaminhamento às instâncias do Sistema de Garantia de Direitos, quando necessário;
- ✓ Ampliação do conhecimento sobre o alcance do projeto e da utilização do serviço por este público infanto-juvenil;
- ✓ Participação direta das crianças e adolescentes no aprimoramento da metodologia de atendimento do serviço;
- ✓ Divulgação mensal dos dados compilados pelo serviço para a Secretaria Municipal de Educação.

No cumprimento destas metas, o 123Alô! trabalhará nas seguintes ações:

- ✓ Levantamento e agendamento dos contatos com os alunos representantes dos Grêmios Escolares e com as Comissões de Pais e Professores (articulação sugerida pela Coordenação de Projetos Especiais e de Gestão e Governança e pelas(os) Diretoras(es) das escolas do Programa Escolas do Amanhã) visando a um planejamento conjunto para divulgação do 123Alô! nas escolas, tendo como canal de divulgação os próprios alunos.
- ✓ Realização de encontros nas escolas da rede municipal para divulgação do 123Alô! junto a alunos, pais, professores e funcionários pela equipe do 123Alô!;
- ✓ Elaboração de estratégias de divulgação do 123Alô! nas escolas, em parceria com os alunos representantes dos Grêmios Escolares e com as Comissões de pais e professores.

- ✓ Realização de grupos focais junto a crianças e adolescentes para avaliação de resultados sobre o serviço 123Alô! e coleta de sugestões para aprimoramento do serviço.

- **Os registros contínuos do 123Alô!**

O *software* do 123Alô! é o resultado da articulação estabelecida com a *Childline* da África do Sul com intermediação da *CHI – Child Helpline International*, que redundou na concessão do *software* da Linha *Mwana*, com vistas a uma adaptação para o contexto brasileiro. Foi no estabelecimento da parceria entre a *Insight Consulting* e o analista de sistemas e programador voluntário Paulo Victor Marcondes Abdelhay que o Instituto Noos pode desenvolver um *software* específico para a versão *childline* brasileira, aproveitando os ensinamentos que o manuseio do *software* da África do Sul nos proporcionou.

Desde sua elaboração, o *software* 123Alô! tem passado por adequações, algumas visíveis somente após o funcionamento do serviço, no manejo diário da equipe e das questões que os atendimentos impõem ao aprimoramento da ferramenta. Atualmente, a estrutura do *software* é a seguinte:

1. Registrar novo atendimento.
2. Chamadas não responsivas.
3. Consultar atendimentos.
4. Relatórios
5. Administração
6. Trocar de atendente
7. Sair do sistema

Após o término de cada ligação, dados são registrados relativos ao tipo da ligação, o dia e hora em que a ligação ocorreu. Caso a ligação seja considerada um atendimento – ligação consequente segundo os objetivos do disque -, outros registros são feitos: como o autor da ligação soube do serviço; sexo e idade de quem ligou; relação de quem ligou com a criança objeto do telefonema; município e bairro de origem da ligação; e principal motivo da ligação (categorias e subcategorias), e o registro dos possíveis encaminhamentos feitos conforme a demanda específica do caso.

Os objetivos dos registros e da pesquisa contínua com os dados registrados são:

- ⇒ Qualificar o tipo de ligação recebida.
- ⇒ Traçar o perfil dos usuários do disque no sentido de identificar até que ponto ele se aproxima do público alvo definido inicialmente.
- ⇒ Identificar o tipo de motivação que leva crianças e adolescentes a usar o serviço.
- ⇒ Avaliar a evolução do serviço ao longo do tempo.

Cada conselheiro-atendente do 123Alô! possui uma relação direta e individual com o *software*, com senhas próprias de acesso ao instrumento de trabalho. Portanto, é importante ressaltar que, a exceção das informações que são diretamente informadas pela pessoa que fez a ligação, os demais registros são mediados pelos conselheiros que avaliam o conteúdo das conversas e procedem aos enquadramentos nas categorias constantes no sistema para cada variável.

Mensalmente são elaborados indicadores construídos a partir dos registros contínuos do projeto e, anualmente, um relatório consolida e comenta estes indicadores para o período de um ano.

## CAPÍTULO 1: O 123ALÔ! EM COMPARAÇÃO COM OUTROS DISQUES BRASILEIROS

Sempre visando fornecer subsídios para o melhor funcionamento possível do serviço prestado pelo 123Alô!, o Instituto Noos realizou no período entre fevereiro e maio de 2009, com o apoio da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República — SEDH/PR. a Pesquisa Nacional com os Disques Especializados de Alcance Social e de Utilidade Pública no Brasil.

O relatório final da pesquisa com os resultados colhidos junto a 43 disques com funcionamento em 23 Unidades da Federação e no Distrito Federal, cobrindo as 5 grandes regiões brasileiras, encontra-se disponível em nosso *site* [www.noos.org.br](http://www.noos.org.br) e, em sua parte final, sistematiza as principais características do conjunto dos disques pesquisados.

O Quadro que se segue apresenta os resultados consolidados para o Brasil e os compara com os dados do 123Alô! colhidos na mesma pesquisa. A intenção é mostrar em que aspectos ele se aproxima ou se diferencia dos disques pesquisados.

### Quadro 3

#### Comparação entre os dados do 123Alô! com o do conjunto dos disques brasileiros pesquisados

Indicador	Conjunto dos disques	Dados do 123Alô!
Número de disques que participaram da pesquisa	43	1
Número de UFs representadas	24	RJ
Classe modal <sup>7</sup> de tipo de instituição responsável pelos disques	Governamental estadual (23/43)	Organização não governamental
Classe modal de principal motivação para criar os disques	Detectou a existência de um problema específico (16/43)	Regionalizar um serviço mais amplo
Classe modal de época de entrada em funcionamento dos disques	A partir de 2000 (30/43)	Em 2009 (inserindo-se portanto na classe modal preponderante no conjunto)
Classe modal de ano de entrada em funcionamento dos disques	2005 (7/43)	2009
Classe modal de tipo de disque	Recebimento de denúncias (40/43)	Aconselhamento, informação, escuta e recebimento de denúncias

<sup>7</sup> Classe modal é a que congrega sozinha a maior parcela de uma distribuição.

Indicador	Conjunto dos disques	Dados do 123Alô!
Classe modal de serviço prestado pelos disques	Encaminhamento (38/43)	Escuta/Acolhimento; Informação; Encaminhamento; Monitoramento dos encaminhamentos
Classe modal de forma de administração dos disques	Somente pela instituição responsável (37/43)	Somente pela instituição responsável
Número de disques vinculados a uma rede de disques	4/43	Vinculado a uma rede de serviços similares
Número médio de pontos de atendimento nos disques	7,33	4
Número mediano de número de pontos de atendimento nos disques	3,00	4
Número total de pontos de atendimento nos disques	308	4
Classe modal de tipos de ligações	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável (27/43)	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável
Classe modal de quem arca com o custo das ligações	Recursos próprios da instituição responsável (32/43)	Pagos com financiamento externo à instituição responsável
Classe modal de abrangência geográfica do serviço	Estadual (25/43)	Municipal
Classe modal de faixa etária do público-alvo	Adolescentes (34/43)	Crianças e adolescentes
Classe modal de grupo específico de crianças e adolescentes atendidos	Vítima de violências sexuais (13/43)	Atende toda e qualquer criança e adolescente
Número de disques que atendem a autores de violência	22/43	1
Classe modal de dias de atendimento dos disques	Todos os dias da semana (29/43)	De segunda a sexta-feira, exceto feriados
Classe modal de horário de atendimento dos disques	24 horas (22/43)	8 às 20 horas

Indicador	Conjunto dos disques	Dados do 123Alô!
Classe modal de tipo de local de atendimento	Local sigiloso (28/43)	Local público
Classe modal de medida de sigilo oferecida ao usuário	Outra (20/43)	O disque fornece uma senha para a eventualidade de uma segunda ligação sobre o mesmo assunto
Principal forma de divulgação	Material gráfico (40/43)	Internet; material gráfico; contatos diretos com as crianças, adolescentes, pais e profissionais em escolas, projetos e programas sociais
Principal mecanismo utilizado para despertar o interesse e a curiosidade do público-alvo	Campanhas de informação e sensibilização (36/43)	Parcerias com outras instituições; Abordagem direta de crianças e adolescentes
Principal ferramenta de interatividade além do telefone	Nenhuma (20/43)	Está em planejamento o <i>chat</i> individual e <i>e-mail</i>
Número médio de pessoas que trabalham no atendimento	49,3	4
Número mediano de pessoas que trabalham no atendimento	5,50	4
Número total de pessoas que atuam no atendimento	2071	4
Nome mais frequente dado às pessoas que trabalham no atendimento	Atendente (23/43)	Conselheiros
Sexo predominante entre as pessoas que trabalham no atendimento	Mulher (42/43)	Mulher
Faixa etária predominante entre as pessoas que trabalham no atendimento	Adultos (43/43)	Adultos
Número de disques que exigem nível mínimo de escolaridade para que as pessoas trabalhem no atendimento	41/43	1
Classe modal de nível mínimo de escolaridade exigido para que as pessoas trabalhem no atendimento	Médio completo (26/43)	Curso superior completo

Indicador	Conjunto dos disques	Dados do 123Alô!
Principal tipo de formação superior das pessoas que trabalham no atendimento	Direito (20/43)	Psicologia
Principal forma de contratação para trabalhar no atendimento	Remunerada (41/43)	Remunerada
Maior parte dos disques oferece capacitação específica para o exercício da função no atendimento	Sim (36/43)	Sim
Maior parte dos disques inclui conteúdos próprios para atender a crianças e adolescentes na capacitação para o atendimento	Sim (29/43)	Sim
Número de disques que fazem avaliação do serviço habitualmente	30/43	1
Principal instrumento utilizado na avaliação	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço (25/43)	Pesquisa junto aos usuários do serviço e Registros administrativos do desenvolvimento do serviço
Número de disques que tiveram alguma dificuldade na operacionalização do serviço	38/43	1
Principal dificuldade enfrentada	Recursos Humanos e outra (15/43 cada)	Mobilizar o público-alvo; Dificuldades relacionadas à cultura e aos valores; Telefonia
Classe modal quanto ao nível de superação das dificuldades	Superou parcialmente (27/38)	Superou parcialmente
Principal forma de superação de dificuldades	Mudanças na estratégia de divulgação do serviço (12/29)	Mudanças na estratégia de divulgação do serviço
Número de disques que interromperam o serviço temporariamente em algum período	10/43	1
Número de disques que fazem algum tipo de registro sobre as ligações	Todos	1
Principal forma de realização do registro	Anotações manuais (15/43)	Utilizando um software específico imediatamente após o término da ligação

Indicador	Conjunto dos disques	Dados do 123Alô!
Principal tipo de informação registrada	Tipo de demanda (37/43)	Nome de quem ligou; Características sociais, econômicas e demográficas de quem ligou; Temas abordados; Tipo de demanda feita; Existência de encaminhamento para outra instituição; Usuário antigo ou estreado no serviço; Número de ligações recebidas; Número de enganos; Número de trotes Sobre os responsáveis, sobre supostos autores(as) de violação de direitos da criança e do adolescente; como soube do serviço; em relação às chamadas: além de enganos e trotes, são registradas chamadas desligadas, silêncios e ameaças; registro sobre os acompanhamentos dos encaminhamentos; registro sobre os retornos oferecidos pelos conselheiros às demandas apresentadas pelo público-alvo.
Principal tipo de violência sexual que os disques registram	Abuso intrafamiliar (26/43)	Abuso intra-familiar; Abuso extra-familiar; Exploração sexual comercial; Turismo sexual; Pornografia; Tráfico de seres humanos para fins sexuais;
Principal tipo de utilização dos registros feitos	Processa, analisa e produz relatórios (21/43)	Processa, analisa e produz relatórios
Principal tipo de divulgação dos registros feitos	Disponibiliza para uso externo se demandado (24/43)	Publica os resultados na Internet

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

## CAPÍTULO 2: CARACTERIZAÇÃO DAS CHAMADAS

### • Número de chamadas

Como já foi dito, o DAC registra todas as tentativas de acesso ao número 0800 0 123 123, tenham sido elas bem sucedidas ou não, independente de dia ou hora, e a este conjunto convencionou-se denominar “chamadas”.

Desde que o serviço iniciou o seu funcionamento regular em 25 de maio de 2009, foram registradas 8126 chamadas. Embora este número seja modesto se comparado ao observado em outros países nos quais a linha também se encontra em funcionamento (ver Quadro 4), é condizente com um serviço de cobertura municipal em fase de implantação e em pleno processo de divulgação.

**Quadro 4**

**Número de ligações em 2008 em países selecionados, ordenados segundo o ano de início do atendimento**

País(1)	Nº ligações em 2008(2)	Forma de contabilidade	Início do atendimento	Cobertura(3)
Alemanha	859.135	Ligações	1980	Nacional
Namíbia	1.044	Atendimentos	1980	Nacional
Bélgica	821.285	Todas as tentativas	1981	Regional
África do Sul	990.409	Ligações	1986	Nacional
Dinamarca	21.480	Ligações	1987	Nacional
Itália	1.000.829	Todas as tentativas	1987	Nacional
Canadá	656.998	Todas as tentativas	1989	Nacional
França	724.900	Todas as tentativas	1990	Nacional
Espanha	100.279	Ligações	1994	Nacional
Índia	2.343.370	Ligações	1996	Multilocal
Zimbábue	52.231	Ligações	1997	Nacional

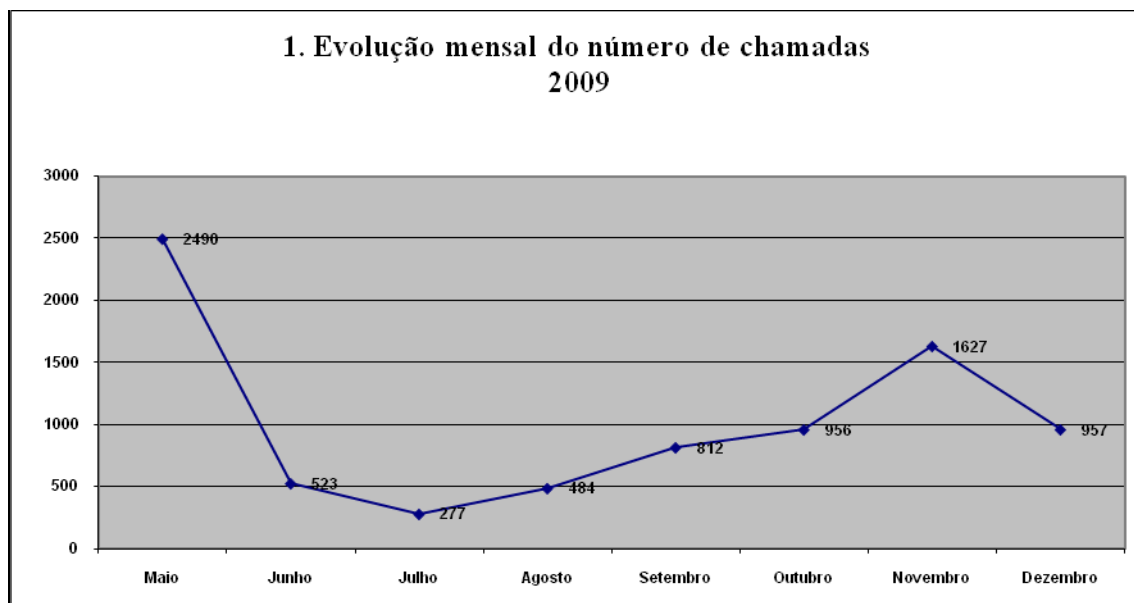
País(1)	Nº ligações em 2008(2)	Forma de contabilidade	Início do atendimento	Cobertura(3)
Peru	14.024	Ligações	1998	Nacional
Japão	178.629	Ligações	1999	Multilocal
México	7.910	Ligações	1999	Nacional
Uruguai	2.222	Ligações	1999	Nacional
Argentina	5.795	Atendimentos	2001	Multilocal
Chile	20.749	Todas as tentativas	2001	Nacional
Paquistão	4.060	Ligações	2001	Local
Trindade e Tobago	10.803	Ligações	2001	Nacional
Paraguai	3.178	Ligações	2002	Nacional
Colômbia	12.892	Atendimentos	2003	Multilocal
Senegal	15.571	Ligações	2003	Nacional
Palestina	11.488	Ligações	2004	Nacional
Rússia	68.235	Ligações	2004	Multilocal
Egito	159.413	Ligações	2005	Local
Uganda	9.052	Ligações	2005	Nacional
Kenia	191.706	Ligações	2006	Nacional
Jordânia	46.852	Todas as tentativas	2007	Nacional

**Notas:** (1) Somente países que têm uma única *childline*; (2) Somente pelo telefone; (3) Entende-se por cobertura Local quando o número só pode ser acessado em 1 área do país; Regional, quando o número pode ser acessado em mais de uma região, mas não no país todo; Nacional, quando o número pode ser acessado em todo o país.

**Fonte:** Connecting to Children - A compilation of child helpline 2008 data. CHI- Child Helpline International. Ano 2008

O Gráfico 1, mostra a evolução mensal do número de chamadas ao longo do ano de 2009 e permite ver que os números de maio e junho ainda refletem as dificuldades com a linha telefônica e que, a partir de julho são sempre crescentes, experimentando queda somente de novembro para dezembro, como ocorrerá com os demais indicadores do mesmo tipo: número de ligações e número de atendimentos. Ainda não existe uma série numérica capaz de revelar se haverá meses de pico ou

de baixa no número de ligações em função de variáveis do tipo férias escolares ou outras que venham a se revelar pertinentes como intervenientes.



Fonte: Registros do DAC

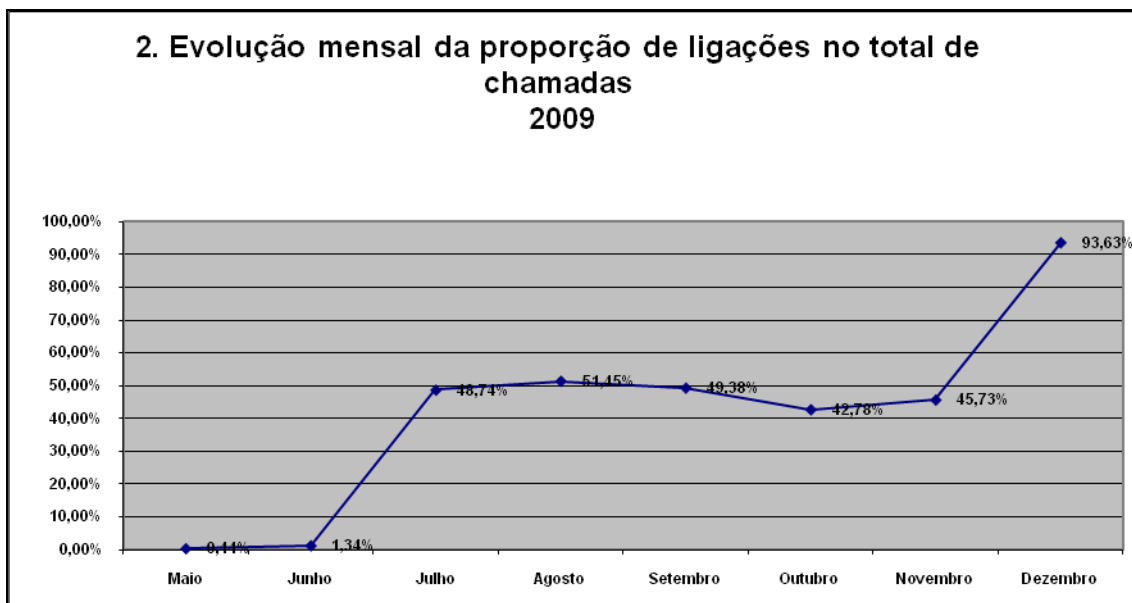
Os parâmetros estatísticos do número de chamadas nos diversos meses foram os seguintes:

**Quadro 5**  
**Alguns parâmetros estatísticos do número de chamadas nos diversos meses**

Parâmetros	Valores
Número médio	1015,75 chamadas
Número mediano	884 chamadas
Número mínimo	277 chamadas
Número máximo	2490 chamadas
Soma (maio a dezembro)	8126 chamadas

Fonte: Registros do DAC

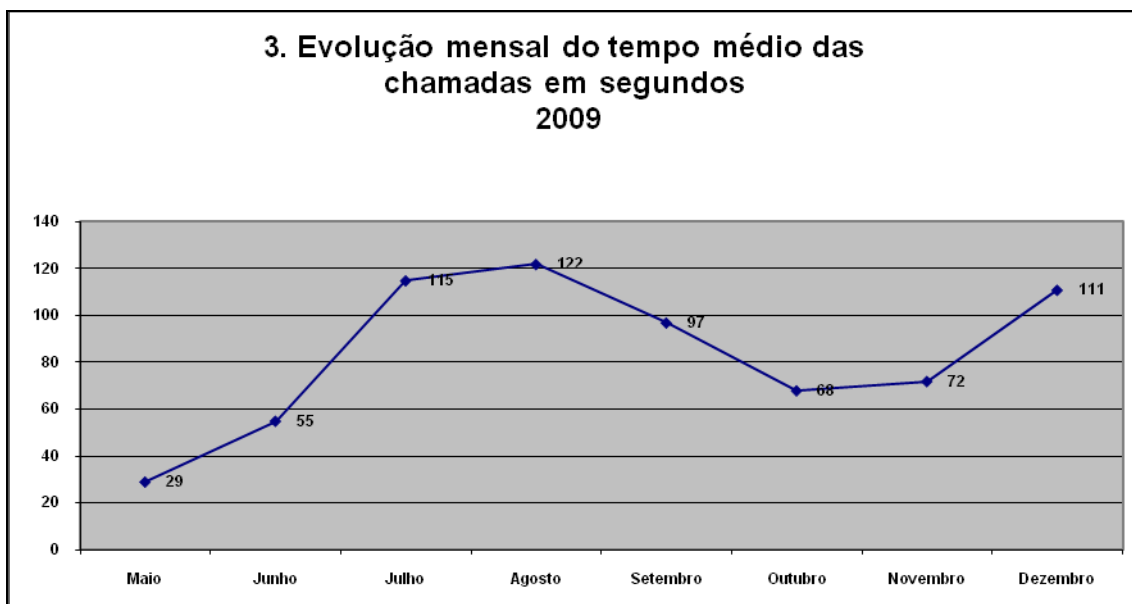
Uma relação interessante de ser estabelecida e que pode ser um indicador de estabilização dos propósitos do serviço, é a proporção das ligações no total de chamadas. O gráfico 2 mostra a evolução deste indicador e permite dizer que, a partir de julho, estabelece-se um padrão para o serviço, com tendência de crescimento que se eleva de novembro para dezembro.



Fonte: Registros do DAC e do 123Alô!

- **Tempo médio das chamadas**

O DAC também registra o tempo médio das chamadas. Os resultados mensais estão expostos no Gráfico 3 e mostram que eles tornaram-se crescentes até a estabilização do funcionamento do serviço, também marcada pelos valores do mês de agosto, não tendo sido estabelecido um padrão.



Fonte: Registros do DAC

Os parâmetros estatísticos dos tempos médios medidos em segundos nos diversos meses foram os seguintes:

**Quadro 6**  
**Alguns parâmetros estatísticos do tempo médio de duração das chamadas nos diversos meses**

Parâmetros	Valores
Tempo médio	83,62 segundos
Tempo mediano	84,50 segundos
Tempo mínimo	29 segundos
Tempo máximo	122 segundos
Classe modal	Entre 61 e 120 segundos

Fonte: registros do DAC

- **Dia da semana e hora das chamadas**

Complementando os dados do DAC com dados da Embratel disponíveis para o período agosto/dezembro de 2009, tem-se que 75% das chamadas foram feitas em dias úteis de segunda a sexta-feira e no horário de funcionamento do serviço: entre 8 e 20 horas. Os 25% restantes foram feitos nos dias úteis depois das 20 horas ou antes das 8 da manhã e em feriados e finais de semana.

- **Município de origem das chamadas**

Ainda segundo dados da Embratel, no mesmo período, 97% das chamadas tiveram origem do município do Rio de Janeiro e os 3% restantes de outros municípios do estado como Volta Redonda, Campo dos Goytacazes, Araruama, Macaé, Mangaratiba, Petrópolis e Nova Friburgo.

### CAPÍTULO 3: CARACTERIZAÇÃO DAS LIGAÇÕES

- **Número de ligações**

A ligação é a unidade de medida dos registros do sistema.

Desde que o serviço iniciou o seu funcionamento regular em 25 de maio de 2009, foram registradas 2852 ligações. Embora este número seja modesto, é condizente com um serviço de cobertura municipal em fase de implantação e em pleno processo de divulgação.

No ano de 2009 foram realizadas 34 apresentações institucionais do projeto, a maioria em escolas, e 11 *outreach* que informaram diretamente 493 crianças e **adolescentes** sobre o projeto (ver Quadro 7). Além disso, no período de outubro e novembro, as 150 Escolas do Amanhã receberam cada uma um *kit* de divulgação composto de cartazes e *folders*.

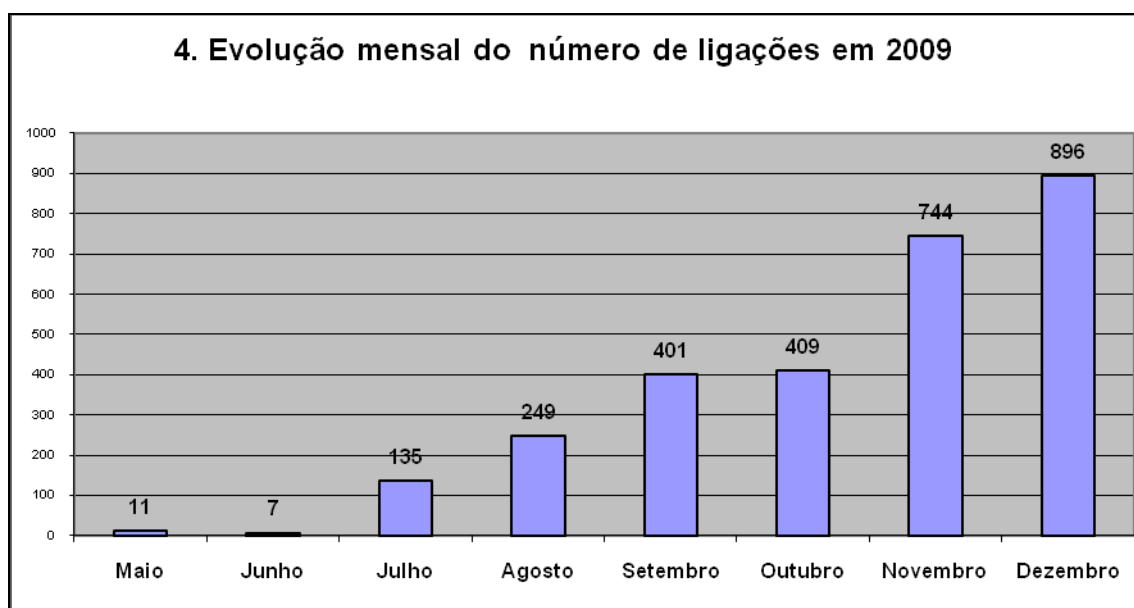
**Quadro 7**  
**Outreach realizados em 2009**

<b>Data</b>	<b>Tipo de instituição</b>	<b>Bairro de localização</b>	<b>Número de crianças e adolescentes diretamente atingidas</b>
21 de maio	Escola de música	Botafogo	11
22 de maio	União de caridade	Botafogo	24
25 de maio	Asilo espírita	Botafogo	20
30 de maio	Grupo ECO	Botafogo	26
2 de julho	Escola	Botafogo	53
10 de julho	Associação esportiva	Estácio	64
19 de agosto	Casa de caridade	Laranjeiras	10
25 de setembro	Fundação esportiva	Caju	101
15 de outubro	Grupo cultural	Vigário Geral	60
10 de novembro	Projeto social musical	Centro	19
17 de novembro	CIEP	Vila Kennedy	105
<b>Total</b>			<b>493</b>

Fonte: Registros do 123Alô!

O Gráfico 4, mostra a evolução mensal do número de ligações ao longo do ano de 2009 e permite ver que os números são sempre crescentes. Ainda não existe uma série numérica capaz de revelar se haverá meses de pico ou de baixa no número de ligações em função de variáveis do tipo férias escolares ou outras que venham a se revelar pertinentes como intervenientes.

Quanto aos índices de crescimento verificados entre um mês e outro, o maior deles foi do mês de junho para o de julho: 1829%, provavelmente relacionado à realização de 4 *outreach* no mês de maio e ao início do funcionamento mais regular do serviço. Excetuando a variação verificada entre maio e junho que foi negativa, os demais índices de crescimento verificados apresentam variações positivas em relação ao mês anterior, situadas entre 2% (de setembro para outubro) e 84% (de julho para agosto). Foi de 82% o índice de crescimento entre outubro e novembro, período em que o material de divulgação foi distribuído nas Escolas do Amanhã.



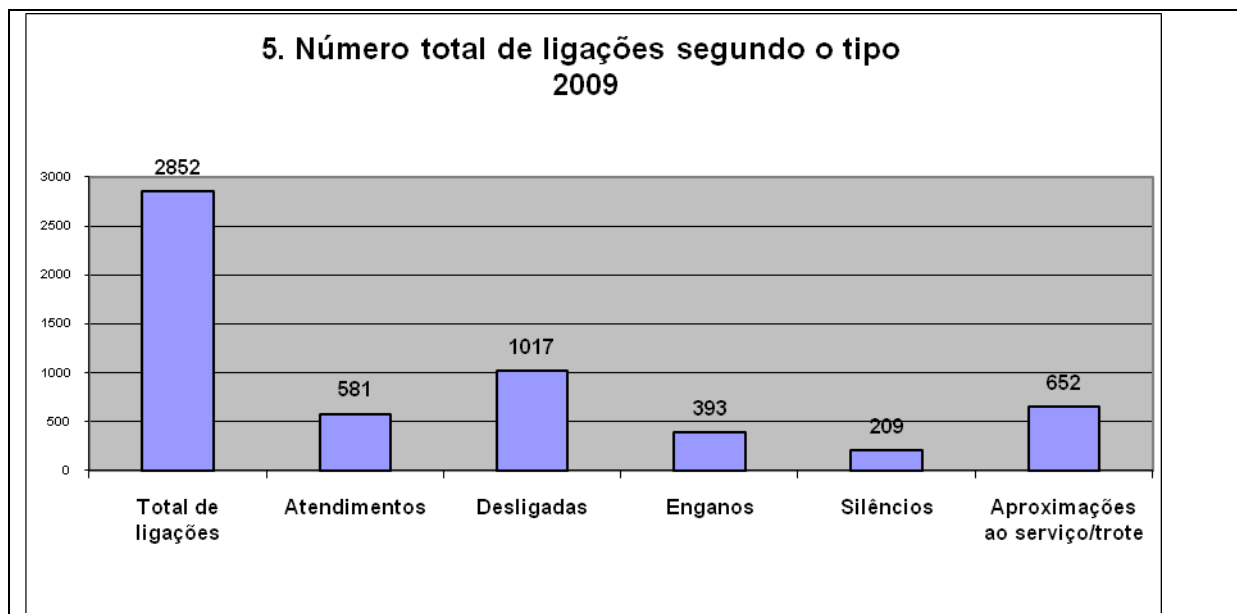
Fonte: Registros do 123Alô!

#### • Tipo de ligação

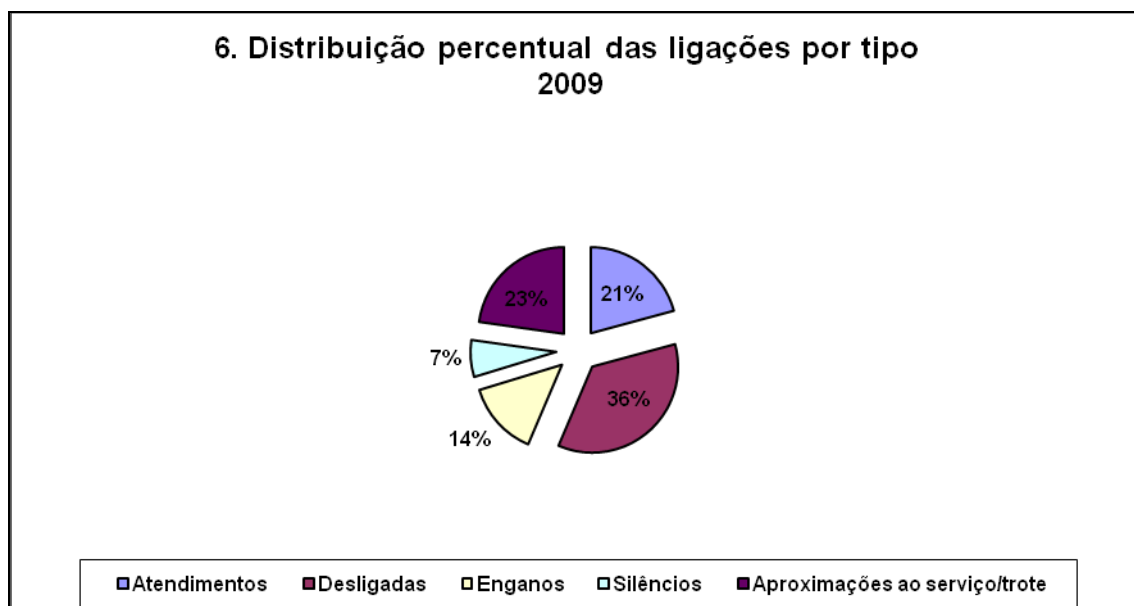
Como já foi mencionado, logo depois que se encerram, as ligações são categorizadas em uma das seguintes alternativas: atendimentos; desligadas; enganos; silêncios; aproximações ao serviço/trote e ameaças, já devidamente conceituadas.

A distribuição das ligações segundo estas categorias possibilitam avaliar a forma pela qual o serviço vem sendo utilizado. Os Gráficos 5 e 6 mostram esta distribuição no ano de 2009 e permitem dizer

que, condizente com sua fase inicial de implantação, ainda não predominam os atendimentos (21%) e sim as ligações que são desligadas após serem atendidas (36%) e aquelas consideradas como de aproximação ao serviço (23%).



Fonte: Registros do 123Alô!



Fonte: Registros do 123Alô!

- **Dia da semana e hora das ligações**

Analisando a distribuição das ligações pelos dias da semana em que o serviço funciona – de segunda a sexta feiras –, verifica-se que é na quarta-feira que elas ocorrem em maior número (24% do total), seguindo-se a terça, a quinta e a sexta feiras com 20% cada. O dia de menor frequência é a segunda-feira com 16% do total das ligações.

Relacionando o tipo de ligação e o dia da semana em que ocorrem, verifica-se que em todos eles predominam as ligações desligadas com proporções que variam entre 33% às quintas-feiras e 40% nas quartas feiras. Seguem-se as ligações consideradas como de aproximação ao serviço, com proporções que variam entre 20% nas terças-feiras e 27% nas quintas-feiras. Como será visto em mais detalhe no próximo capítulo, os atendimentos variam entre 17% e 24%.

Considerando a hora cheia do dia em que as ligações são recebidas, a distribuição pelo horário de funcionamento do serviço – 8 às 20 horas –, no conjunto dos dias, os três horários mais frequentes são: 10, 11 e 13 horas, nesta ordem. Cruzando dia da semana e hora da ligação, registra-se alguma variação entre eles como mostra o Quadro 8.

**Quadro 8**

**Dias da semana e horários mais frequentes das ligações em 2009**

<b>Dia da semana</b>	<b>Três horários com frequência de ligações igual ou superior a 10%</b>
Segunda-feira	10h; 13h; 11h
Terça-feira	10h; 17h; 18h
Quarta-feira	11h; 14h
Quinta-feira	13h; 10h
Sexta-feira	10h; 11h; 9h

Fonte: Registros do 123Alô!

O cruzamento entre a hora cheia e o tipo de ligação mostra que, em todos os horários, predominam as desligadas e as consideradas de aproximação ao serviço, nessa ordem. Contudo, as desligadas predominam com maiores proporções às 8 da manhã (44%), às 12 horas (40%) e às 19 horas (40%). Ou seja, no começo e no fim

do dia e na hora do almoço. Já as ligações de aproximação ao serviço ocupam maior espaço às 10, 14 e 13 horas. Nestes horários elas representam respectivamente 32%, 28% e 27% das ligações recebidas.

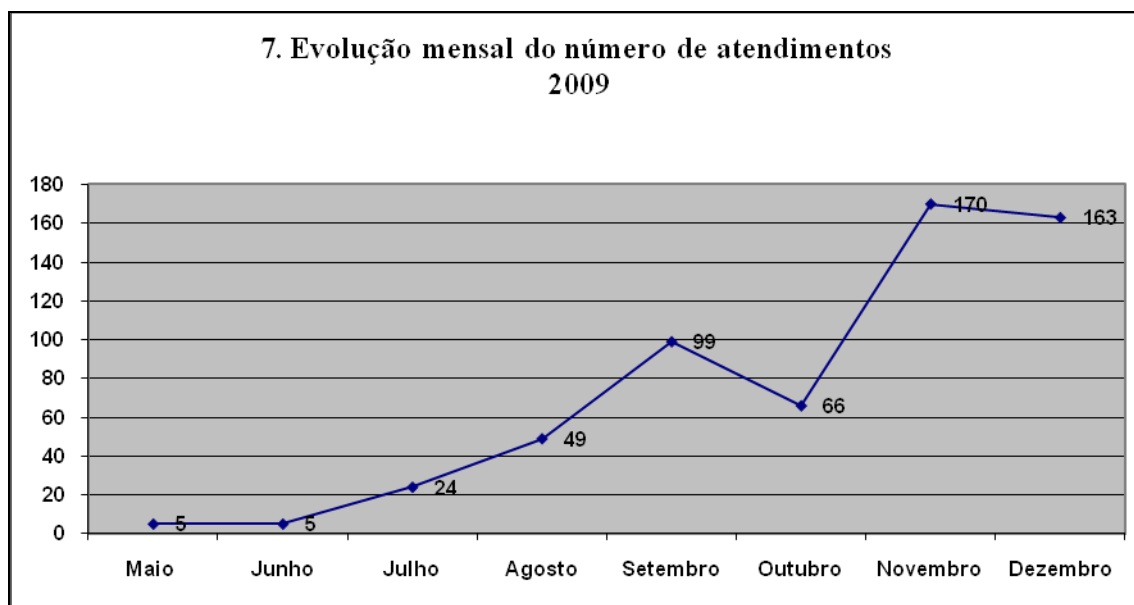
#### **CAPÍTULO 4: CARACTERIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS**

A meta do serviço é que a maioria absoluta das ligações seja do tipo atendimento. Como já foi definido anteriormente, atendimento é uma ligação que é devidamente atendida, registrada e processada nos bancos de dados, relatórios e estatísticas. Para este tipo de ligação muitos registros são feitos. O presente capítulo dedica-se à sistematização e análise destes registros no ano de 2009.

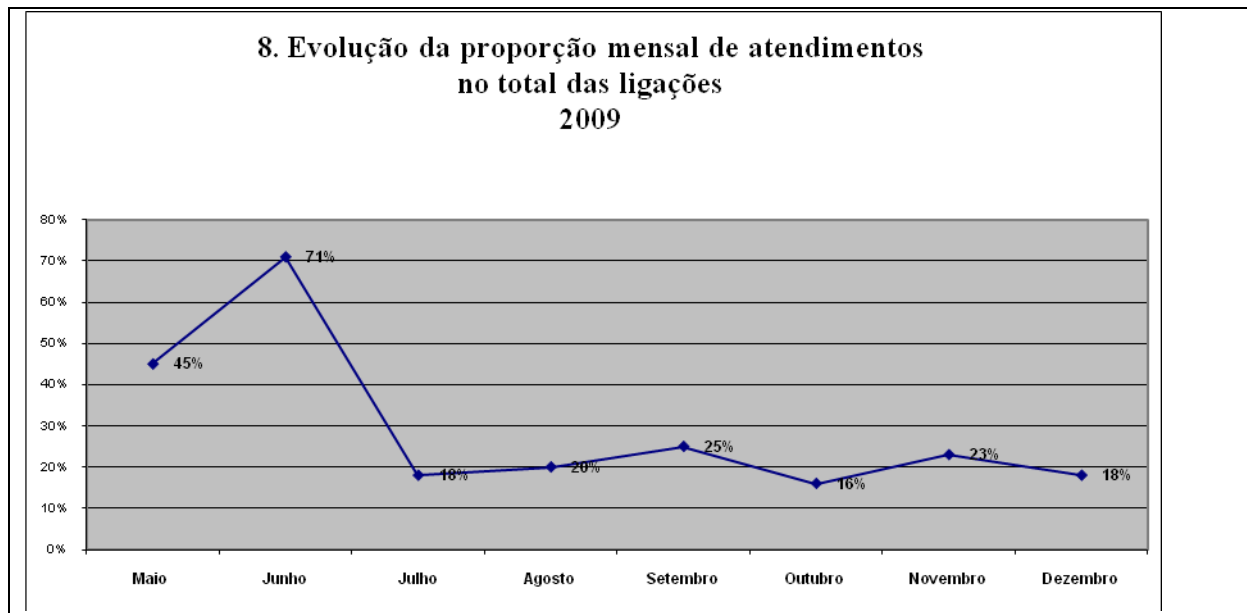
- **Número de atendimentos**

Desde o início do funcionamento do serviço, das 2852 ligações, 581 foram consideradas do tipo atendimento, representando 21% delas. Ao longo do ano de 2009, o crescimento dos atendimentos foi bastante contínuo, apresentando decréscimos apenas de setembro para outubro e de novembro para dezembro. Contudo, os atendimentos não cresceram na mesma proporção das ligações, representando proporcionalmente menos do total das ligações, ficando numa média de 30% em função de seus altos valores iniciais quando o número de ligações ainda era bastante reduzido. (ver Gráficos 7 e 8).

Quanto aos índices de crescimento verificados nos atendimentos entre um mês e outro, o mais alto foi entre junho e julho (380%), seguido pelo ocorrido entre outubro e novembro (158%) talvez influenciado pela distribuição do material de divulgação nas Escolas do Amanhã, gerando o resultado positivo de crescimento maior do número de atendimentos do que de ligações, já que estas cresceram 82% no mesmo período. Como já foi ressaltado, entre os meses de setembro e outubro e de novembro para dezembro os índices de crescimento dos atendimentos foram negativos, ainda que tenham registrado os maiores números absolutos de atendimentos.



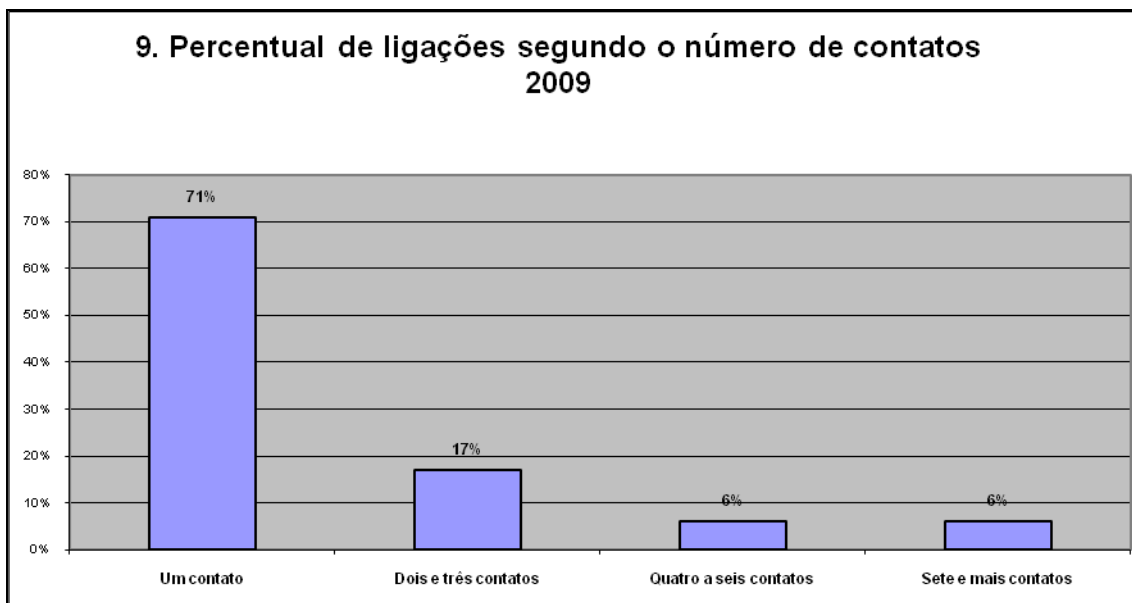
Fonte: Registros do 123Alô!



Fonte: Registros do 123Alô!

- **Número de contatos**

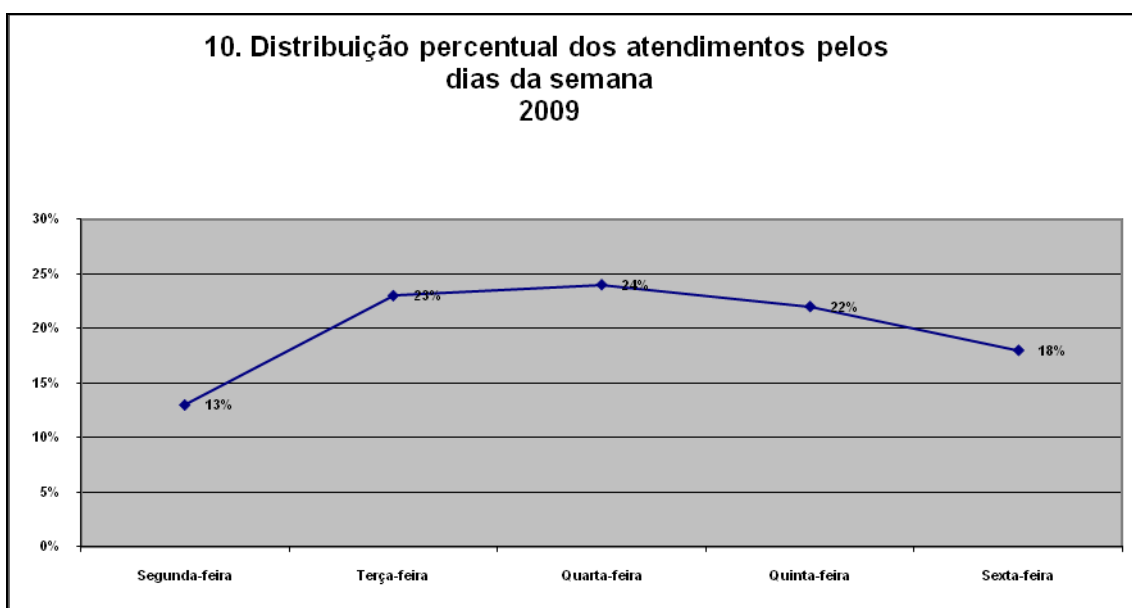
Também são feitos registros relativos ao fato da mesma pessoa ter efetuado mais de um contato, nos atendimentos em que houve identificação, seja o nome próprio ou um apelido definido pela criança ou adolescente. Com base nestes registros é possível verificar que 71% das pessoas ligaram uma única vez e somente 29% ligaram 2 vezes ou mais. Contabilizando-se as pessoas que ligaram até 6 vezes, vê-se que já totalizam 94% dos casos (Ver gráfico 9). O número médio de contatos por atendimento foi de 2,18, a mediana foi de 1 e o número máximo foi de 24 contatos.



Fonte: Registros do 123Alô!

- **Dia da semana e hora do atendimento**

Como no caso das ligações em geral, os atendimentos também são mais frequentes às quartas-feiras e sua distribuição pelos dias da semana cresce de segunda a quarta e decresce de quarta a sexta feira, como pode ser visto no Gráfico 10.



Fonte: Registros do 123Alô!

Considerando a hora cheia do dia em que os atendimentos ocorrem, a distribuição pelo horário de funcionamento do serviço – 8 às 20 horas, no conjunto dos dias, os três horários mais frequentes são: 19, 18 e 11 horas, revelando frequência distinta daquela observada para as ligações em geral. Cruzando dia da semana e hora da ligação, registra-se alguma variação entre eles como mostra o Quadro 9, de fato privilegiando as últimas horas do dia, ao contrário do que ocorre com as ligações em 32

geral que, como já foi dito, se concentram mais na parte da manhã e do início da tarde.

### Quadro 9

#### Dias da semana e horários mais frequentes dos atendimentos em 2009

Dia da semana	Três horários com frequência de atendimentos igual ou superior a 10%
Segunda-feira	14h; 16h; 19h
Terça-feira	11h; 15h; 17; 18h; 19h
Quarta-feira	10h; 15h; 18h
Quinta-feira	9h; 19h
Sexta-feira	10h; 11h; 15h; 18h; 19h

Fonte: Registros do 123Alô!

#### • Perfil de quem demandou o atendimento

Os registros de quem efetuou a ligação são feitos segundo as seguintes categorias: criança e adolescente, responsável pela criança ou adolescente, profissional e outro. Os dados mostram claramente que o serviço está sendo utilizado majoritariamente pelo seu público-alvo: crianças e adolescentes, pois, 97% dos atendimentos foram ligações feitas diretamente por eles. Os 3 % restantes ficam distribuídos entre: responsáveis (2%), profissionais (0,5%) e outros (0,5%).

Os dados relativos à relação de quem ligou com a criança que esteve em pauta no atendimento, disponível para todos os atendimentos, também apontam inequivocamente na direção de que o público alvo focado pelo serviço é o que está sendo seu usuário: 97% eram as próprias crianças as autoras da ligação. Os três por cento restantes distribuíram-se entre mães (1,0%), outros parentes (0,7%), professores(as) (0,3%), pais (0,2%), amigos(as) e colegas de colégio (0,2%) e outras pessoas não especificadas (0,2%).

**A distribuição etária** das pessoas que foram atendidas nessas ligações, também corrobora as informações anteriores uma vez que sua idade média foi de 11,94 anos e a idade mediana<sup>8</sup> de 12 anos. Até 17 anos já ficam registrados 96% dos atendimentos feitos no ano. As idades máxima e mínima registradas dão conta do largo espectro deste atendimento: 51 e 4 anos, respectivamente com uma ligação cada. A informação da idade de quem recebeu o atendimento está disponível em 434 dos 581 casos (75%).

**A distribuição por sexo** das pessoas que foram atendidas evidencia que são as mulheres as maiores usuárias do serviço: 72% dos atendimentos foram para elas enquanto que os 28% restantes foram de homens. A informação sobre o sexo está disponível para 525 dos 581 atendimentos (90%).

<sup>8</sup> Aquela que divide a distribuição ao meio.

- **Município<sup>9</sup> e bairro de origem da ligação que gerou o atendimento**

As informações relativas ao município de origem da ligação, estão disponíveis para todos os casos de atendimento e mostram que, como pretendido pelo planejamento do serviço, 97% partiram do município da capital, estando os restantes 3% distribuídos entre os municípios de São Gonçalo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu e outro não especificado. Vale ressaltar que, no caso dos atendimentos, o registro do local de origem da ligação que gerou o atendimento é feito a partir da auto declaração de quem efetuou a ligação podendo, eventualmente, portanto, não ter a precisão oferecida pelos registros do DAC e da Embratel, gerando algum grau de discrepância entre as fontes. A troca da localidade em que vive por outra ocorre com frequência nas redes sociais do tipo *Orkut*, até como garantia de não identificação em meios sociais menos populosos.

Já no que se refere aos bairros do Município do Rio de Janeiro de onde as ligações foram originadas, a informação está disponível para 302 dos 565 atendimentos realizados no município (54%) e mostra que 53 bairros/comunidades foram declarados como sendo a origem dos atendimentos. Vale ressaltar que, também aqui, a informação geográfica é a auto declaração de quem liga. O quadro que se segue mostra os que tiveram pelo menos 10 ligações do tipo atendimento em 2009, com destaque para os três primeiros: Rocinha, São Cristóvão e Estácio. O Bairro de Botafogo, foco inicial do projeto, ocupou a sexta posição no ranking. Vale destacar a significativa presença de comunidades de baixa renda.

**Quadro 10**

**Principais bairros/comunidades do município do Rio de Janeiro dos quais se originaram os atendimentos**

Bairro/Comunidade	Número de atendimentos
Rocinha	27
São Cristóvão	27
Estácio	24
Senador Camará	20
Morro dos Macacos	16
Botafogo	14
Padre Miguel	14

<sup>9</sup> Como o sistema não bloqueia as ligações intermunicipais, pessoas de outros municípios do estado eventualmente utilizaram-se do serviço.

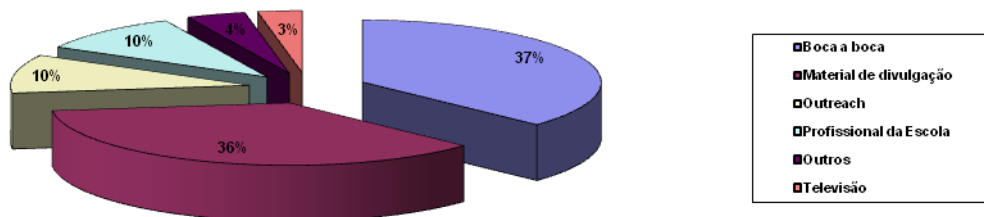
Bairro/Comunidade	Número de atendimentos
Complexo da Maré	12
Costa Barros	11
Santa Cruz	11
Bangu	10
Campo Grande	10
Realengo	10

Fonte: Registros do 123Alô!

• **Como a pessoa que ligou tomou conhecimento do serviço**

Dentro do detalhamento dos registros para as ligações consideradas de atendimento, investiga-se também como a pessoa que liga ficou sabendo do serviço. Esta informação consta para 441 dos 581 atendimentos registrados (76%) e mostra que, em 2009, foram o repasse individual de informações (34%) e os materiais de divulgação (33%), os maiores responsáveis pela difusão do serviço entre os usuários. Ver gráfico 11 a seguir.

**11. Distribuição percentual dos atendimentos segundo a forma como as pessoas atendidas souberam do serviço 2009**



Registros do 123Alô!

Fonte:

Dada a relevância da divulgação para o êxito do projeto, na tentativa de desvendar quais os meios que mais atingem as frações de público a atingir, foi feito o cruzamento entre a variável “como soube do serviço” e as variáveis de perfil de quem demandou o atendimento. Resulta o seguinte quadro:

### Quadro 11

#### Principais formas pelas quais as pessoas que demandaram atendimento tomaram conhecimento do serviço segundo características dos demandantes e da ligação

Características de quem demandou o atendimento	Principal forma pela qual tomou conhecimento do serviço	Segunda forma pela qual tomou conhecimento do serviço	Proporção que disse ter conhecido o serviço via outreach
Criança/adolescente	Boca a Boca (37%)	Material divulgação (35%)	10%
Responsável pela criança	Material divulgação (73%)	Boca a boca (18%)	9%
Homem	Material divulgação (37%)	Boca a boca (28%)	14%
Mulher	Boca a boca (42%)	Material divulgação (34%)	8%
Ligação oriunda do Rio de Janeiro capital	Boca a Boca (37%)	Material divulgação (37%)	10%
Ligação oriunda do bairro de Botafogo	Outreach (50%)	Boca a boca (38%)	50%
Características de quem demandou o atendimento	Principal forma pela qual tomou conhecimento do serviço	Segunda forma pela qual tomou conhecimento do serviço	Proporção que disse ter conhecido o serviço via outreach
Até 11 anos	Boca a Boca (35%)	Material divulgação (32%)	12%
De 12 a 17 anos	Boca a boca (40%)	Material divulgação (38%)	9%
18 anos e mais	Boca a boca (67%)	Material divulgação (33%)	0%

Fonte: Registros do 123Alô!

#### • Motivo do atendimento

Esta talvez seja a informação que mais pode contribuir para a identificação das preocupações que afligem crianças e adolescentes: a motivação que as faz recorrer a este tipo de serviço.

Atentos à importância deste dado, os temas sobre os quais versaram as conversas nos atendimentos, podem ser categorizados em 20 categorias e **103 subcategorias**. No presente relatório serão mencionadas apenas aquelas categorias e subcategorias que obtiveram algum tipo de registro no ano de 2009.

Tomando-se inicialmente o conjunto de categorias, os dados mostram que 15 delas mereceram ao menos um registro. O quadro 12 mostra este conjunto, ordenado segundo o número de atendimentos. Pode-se então destacar que as 8 primeiras categorias já congregam 95% dos casos e que as três primeiras são Informações, Relacionamento e Cotidiano. O número de categorias é superior ao de atendimentos porque mais de uma delas pode ser atribuída a um único atendimento.

Além das três primeiras citadas acima, considerando as categorias que enquadraram pelo menos 10 ligações temos: Outra categoria (uma categoria residual); Sexualidade; Violência extrafamiliar; Educação; Violência intrafamiliar; Saúde; Comentários; e Orientações.

**Quadro 12**

**Atendimentos por categorias(1)**

<b>Categorias</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Informação	231	39,8%
Relacionamentos	143	24,6%
Cotidiano	120	20,7%
Outra	76	13,1%
Educação	29	5,0%
Viol. Extrafamiliar	23	4,0%
Sexualidade	25	4,3%
Viol. Intrafamiliar	15	2,6%
Saúde	10	1,7%
Orientações	10	1,7%
Comentários	8	1,4%
Discriminação	3	0,5%
Viol. Auto-infligida	2	0,3%
Trabalho	1	0,2%
Caso Legal	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>697</b>	<b>120,4%</b>

(1) Pode haver mais de uma categoria por atendimento  
Fonte: Registros do 123Alô!

Aprofundando a questão, pode ser visto no Quadro 13, a lista de subcategorias registradas ao lado da categoria a que pertencem. Como no caso das categorias, mais de uma subcategoria pode ser atribuída a um atendimento, o que gera um total de subtemas maior do que o número de atendimentos. Vemos então que:

- ⇒ A **Categoria Informações**, que sozinha congrega 40% dos atendimentos, atingiu esta proporção graças à frequência dos subtemas “informações do próprio serviço” (como seria de esperar em uma linha recém-implantada), “outras informações”, e informações sobre educação, saúde, sexualidade, casos legais, lazer, esporte e cultura e relacionamentos, nesta ordem.

- ⇒ A **Categoria Relacionamentos**, que sozinha congrega 25% dos atendimentos, atingiu esta posição no *ranking* em função dos atendimentos que foram enquadrados nos subtemas “relacionamentos afetivo-amorosos”; “dificuldades na família”; “dificuldades em outros relacionamentos interpessoais”; “novos relacionamentos dos pais e/ou responsáveis”; “separação dos pais e/ou responsáveis”; “dificuldades na escola com colegas”; “dificuldades na escola com professores”, nesta ordem.
- ⇒ A **Categoria Cotidiano**, terceira colocada com 19% dos atendimentos, atingiu esta proporção apenas com o subtema “assuntos do cotidiano”.
- ⇒ A **Categoria Violência Intrafamiliar**, responsável por 23 atendimentos (3% do total), um dos focos principais da atuação do Instituto Noos, congregou as subcategorias: violência física; negligência; violência psicológica/emocional; e VSI - abuso sexual.

### Quadro 13

#### Categorias e subcategorias de temas nos quais foram enquadrados os atendimentos de 2009

Categorias e Subcategorias	Número de atendimentos
<b>Categoria Informações e suas subcategorias</b>	
Informação 123 Alô	230
Outra categoria - informação	11
Educação - informação	6
Saúde - informação	6
Sexualidade - informação	3
Casos legais - informação	2
Lazer-cultura-esporte - informação	2
Relacionamentos - informação	2
<b>Categoria Relacionamentos e suas subcategorias</b>	
Relacionamentos afetivo-amorosos	86
Dificuldades na família	50
Dificuldades outros rel.interpessoais	30
Novos relacionamentos dos pais-resp.	14
Separação dos pais-responsáveis	13
Dificuldades na escola com colegas	10
Dificuldades na escola com professores	4

<b>Categoria Cotidiano e suas subcategorias</b>	
Assuntos do cotidiano	170
<b>Outra categoria</b>	
Outra categoria	100
<b>Categoria Sexualidade e suas subcategorias</b>	
Sexualidade-orientação sexual	16
Métodos contraceptivos	8
Gravidez	5
Problemas com sexualidade	3
<b>Categoria Violência extrafamiliar e suas subcategorias</b>	
<i>Bullying</i>	17
Violência ocasional	10
VSE - exploração sexual-prostituição	1
Violência institucional	1
VSE - abuso sexual	1
Violência do tráfico	1
Violência policial	1
<b>Categoria Educação e suas subcategorias</b>	
Problemas de aprendizagem	22
Problemas com disciplina	11
Fora da escola	3
Acessibilidade	1
<b>Categoria Violência intrafamiliar e suas subcategorias</b>	
Violência física	12
Negligência	5
Violência psicológica - emocional	4
VSI - abuso sexual	2
<b>Categoria Saúde e suas subcategorias</b>	
Problemas de saúde mental	4
Problemas emocionais-afetivos	3
Necessidade cuidados médicos	2
Uso e abuso: álcool-drogas	2
Problemas de saúde física	1

<b>Comentários</b>	
Elogios	10
Sugestões	1
<b>Categorias e Subcategorias</b>	<b>Número de atendimentos</b>
<b>Categoria Orientações e suas subcategorias</b>	
Sobre Criança e Adolescente	9
Sobre SGD/Rede	1
<b>Categoria Discriminação e suas subcategorias</b>	
Étnico-racial	3
Gênero	1
Orientação sexual	1
<b>Categoria Violência auto-infligida e suas subcategorias</b>	
Comportamento e/ou ideias suicidas	2
<b>Categoria Casos legais e suas subcategorias</b>	
Adoção	1
<b>Categoria Trabalho e suas subcategorias</b>	
Qualificação para o trabalho	1
<b>Total</b>	<b>905</b>

Fonte: Registros do 123Alô!

Ainda com o objetivo de aprofundar mais a questão, apresentam-se a seguir as três categorias predominantes cruzadas por sexo, idade, quem efetuou a ligação e município de origem da ligação e relação. A desagregação não usou outras variáveis porque o número de casos era muito reduzido.

Como pode ser constatado, ainda que as categorias não variem muito, a proporção de sua incidência indica que:

- ⇒ A idade é um importante diferencial no interesse por determinados assuntos: a categoria mais frequente para usuários do serviço com idade até 11 anos está ligada aos assuntos do cotidiano (37%); para aqueles com idade entre 12 e 17 anos são as informações (40%); e para aqueles com 18 anos e mais são os relacionamentos (44%). Neste último grupo, a categoria de assuntos ligados a sexualidade, que nem aparece entre as principais nas duas outras faixas etárias, assume a segunda posição com 31% dos atendimentos do grupo.
- ⇒ Outro cruzamento que chama a atenção é com a variável “quem fez a chamada” pois mostra que responsáveis estão interessados basicamente em obter informações (67%); é também neste segmento que aparece a categoria “orientações” entre as três primeiras.

⇒ Os demais cruzamentos evidenciam a primazia das categorias informação, cotidiano e relacionamentos com variações no peso que os segmentos lhe conferiram.

#### Quadro 14

#### Categorias dos atendimentos segundo sexo, idade, quem efetuou a ligação e município de origem da ligação

Variáveis de perfil de quem utilizou a linha	Principais categorias dos atendimentos		
	Primeira	Segunda	Terceira
<b>Faixas etárias</b>			
Até 11 anos	Cotidiano (37%)	Informação (28%)	Outras e relacionamentos (19% cada)
12 a 17 anos	Informação (40%)	Relacionamentos (37%)	Cotidiano (15%)
18 anos e mais	Relacionamentos (44%)	Sexualidade (31%)	Informação (25%)
<b>Sexo</b>			
Homens	Informação (45%)	Cotidiano (23%)	Relacionamentos (19%)
Mulheres	Informação (35%)	Relacionamentos (29%)	Cotidiano (21%)
<b>Quem fez a chamada</b>			
Criança/adolescente	Informação (39%)	Relacionamentos (25%)	Cotidiano (21%)
Responsáveis	Informação (67%)	Relacionamentos e orientação (17% cada)	
<b>Município de origem da ligação</b>			
Ligação oriunda do município do RJ	Informação (40%)	Relacionamentos (25%)	Cotidiano (21%)
Ligação oriunda do município de São Gonçalo	Informação (62%)		

Fonte: Registros do 123Alô!

## CAPÍTULO 5: QUADRO RESUMO DOS RESULTADOS GERAIS

Indicadores	2009	
	N	%
<b>Total de chamadas</b>	<b>8126</b>	
<b>Total de ligações</b>	<b>2852</b>	<b>100,0</b>
Atendimentos	581	20,4
Desligadas	1017	35,7
Enganos	393	13,8
Silêncios	209	7,3
Aproximações ao serviço/trote	652	22,9
<b>Meses e ligações</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Maio	11	0,39
Junho	7	0,25
Julho	135	4,73
Agosto	249	8,73
Setembro	401	14,06
Outubro	409	14,34
Novembro	744	26,09
Dezembro	896	31,42
<b>Total</b>	<b>2852</b>	<b>100,00</b>
<b>Ligações por dia da semana</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Segunda-feira	447	15,70
Terça-feira	570	20,00

Quarta-feira	698	24,50
Quinta-feira	571	20,00
Sexta-feira	566	19,80
<b>Total</b>	<b>2852</b>	<b>100,00</b>
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	<b>Quarta-feira</b>	<b>24,50</b>
<b>Hora cheia da ligação</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
8	143	5,01
9	227	7,96
10	320	11,22
11	314	11,01
12	223	7,82
13	289	10,10
14	228	7,99
15	221	7,75
16	194	6,80
17	224	7,85
18	257	9,01
19	209	7,33
20	3	0,11
<b>Total</b>	<b>2852</b>	<b>99,96</b>
<b>Hora cheia de maior frequência das ligações</b>	<b>10 H</b>	<b>11,22</b>
<b>Atendimentos por dia da semana</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Segunda-feira	76	13,1
Terça-feira	134	23,1
Quarta-feira	139	23,9
Quinta-feira	127	21,9

Sexta-feira	105	18,1
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,1</b>
<b>Dia da semana de maior frequência</b>	<b>Quarta-feira</b>	<b>29,3</b>
<b>Meses dos atendimentos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Maio	5	0,9
Junho	5	0,9
Julho	24	4,1
Agosto	49	8,4
Setembro	99	17
Outubro	66	11,4
Novembro	170	29,3
Dezembro	163	28,1
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,1</b>
<b>Hora cheia do atendimento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
8	19	3,27
9	44	7,57
10	57	9,81
11	59	10,15
12	27	4,65
13	42	7,23
14	46	7,92
15	55	9,47
16	39	6,71
17	54	9,29
18	67	11,53

19	70	12,05
20	2	0,34
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,00</b>
<b>Hora cheia de maior freqüência dos atendimentos</b>	<b>19 horas</b>	<b>12,05</b>
<b>Atendimentos e contatos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Pessoas que foram atendidas somente 1 vez	415	71,40
Pessoas que foram atendidas 2 ou 3 vezes	96	16,50
Pessoas que foram atendidas de 4 e 6 vezes	35	6,00
Pessoas que foram atendidas 7 vezes ou mais	35	6,00
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>99,90</b>
<b>Número médio de contatos por atendimento</b>	<b>2,18</b>	
<b>Número mediano de contatos por atendimento</b>	<b>1</b>	
<b>Número máximo de contatos por atendimento</b>	<b>24</b>	
<b>Como soube do serviço (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>% casos válidos</b>
Boca a boca	162	36,70
Material de divulgação	160	36,30
Outreach	44	10,00
Profissional da escola	43	9,80
Outros	18	4,10
TV	13	2,90
Jornal	1	0,20
<b>Total de casos informados</b>	<b>441</b>	<b>100,00</b>
Sem informação de como soube do serviço	140	
<b>Total</b>	<b>581</b>	
<b>Meio mais frequente de divulgação</b>	<b>Boca a boca</b>	<b>36,70</b>

<b>Quem efetuou a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Criança e adolescente (C e A)	563	96,90
Responsável	12	2,10
Profissional	3	0,50
Outro	3	0,50
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,00</b>
<b>Pessoa mais frequente que efetuou a ligação</b>	<b>C e A</b>	<b>96,90</b>
<b>Relação de quem efetuou a ligação com a criança/adolescente (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mesmo/a	566	97,4
Mãe	6	1
Outro parente	4	0,7
Professor/a	2	0,3
Pai	1	0,2
Amigo/a / colega de colégio	1	0,2
Outros	1	0,2
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,0</b>
<b>Pessoa mais frequente que efetua a ligação</b>	<b>Mesmo(a)</b>	<b>97,4</b>
<b>Sexo de quem fez a ligação (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>% casos válidos</b>
Homem	145	27,6
Mulher	380	72,4
<b>Total de casos informados</b>	<b>525</b>	<b>100,0</b>
Sem informação de sexo	56	
<b>Total</b>	<b>581</b>	

<b>Sexo mais frequente de quem efetua a ligação</b>	<b>Mulher</b>	<b>72,4</b>
<b>Idade de quem ligou (atendimentos)</b>	<b>N</b>	<b>% casos válidos</b>
Até 11 anos	211	48,6
De 12 a 17 anos	207	47,7
18 anos e mais	16	3,7
<b>Total de casos informados</b>	<b>434</b>	<b>100,0</b>
Sem informação de idade	147	
<b>Total</b>	<b>581</b>	
<b>Idade Média</b>	<b>11,94</b>	
<b>Idade Mediana</b>	<b>12</b>	
<b>Idade Máxima</b>	<b>51</b>	
<b>Idade Mínima</b>	<b>4</b>	
<b>Municípios de origem das ligações do tipo atendimento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Rio - Capital	565	97,2
São Gonçalo	8	1,4
Duque de Caxias	4	0,7
Nova Iguaçu	1	0,2
Outro	3	0,5
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100,0</b>
<b>Bairro do município do Rio de Janeiro de onde mais se originaram as ligações de atendimento</b>	<b>Rocinha e São Cristóvão</b>	<b>8,5% dos casos válidos cada</b>

<b>Motivo da ligação (atendimentos) (pode haver mais de um por ligação)</b>	<b>N</b>	<b>% de casos</b>
Informação	231	39,8
Relacionamentos	143	24,6
Cotidiano	120	20,7
Outra	76	13,1
Educação	29	5
Sexualidade	25	4
Violência extrafamiliar	23	4,3
Violência intrafamiliar	15	2,6
Saúde	10	1,7
Orientações	10	1,7
Comentários	8	1,4
Discriminação	3	0,5
Violência Autoinfligida	2	0,5
Trabalho	1	0,3
Casos Legais	1	0,2
<b>Total de motivos</b>	<b>697</b>	<b>120,4</b>
<b>Três motivos mais frequentes (atendimentos)</b>		
Primeiro	Informação	39,8
Segundo	Relacionamentos	24,6
Terceiro	Cotidiano	20,7