

## REUNIÃO COM CVV – 05/07/2019

Dando continuidade as tratativas realizadas com o Dr. Quirino Cordeiro, nos reunimos (Paulão, Alexandre B. e Anderson Piá) no dia 05/07/2019 na cidade de São Paulo, com o Sr. Milton Gabbai (Presidente do CVV – Centro de Valorização da Vida) e também com o Sr. Manoel Carlos (responsável técnico pelo serviço 188 do CVV), a fim de tirarmos algumas dúvidas e entendermos melhor o funcionamento deste serviço telefônico de 3 dígitos.

Nesta reunião conhecemos um pouco mais sobre a história do CVV e o serviço que eles oferecem a nossa sociedade, atualmente o número 188 está disponível em todo território nacional e no último ano foram registradas 3 milhões de ligações.

Para atenderem a esta demanda contam com 150 troncos, também espalhados em todo Brasil.

O serviço é todo realizado por voluntários de forma abnegada e restrito a este número, ou seja, todo atendimento é feito através do 188, não há reuniões ou outros serviços oferecidos pelo CVV.

Após um melhor entendimento da estrutura e do serviço oferecido pelo CVV, apresentamos algumas dúvidas que foram esclarecidas da seguinte forma :

### INFORMAÇÕES COLHIDAS NA REUNIÃO COM CVV

#### 1. **Pergunta** : Como foi realizada a implantação no Brasil dos 3 dígitos para o CVV?

**Resposta:** foi feito um planejamento para 3 anos, mas concluído em menos, o início se deu em Santa Maria (logo após a tragédia da boate Kiss), no estado brasileiro do Rio Grande do Sul. Hoje temos 150 postos de atendimento voluntários , para evitar que uma chamada não fosse atendida é utilizado uma central única com seqüência de transbordo para o posto que tiver livre, também cada posto deve atender um número x de ligações pois essa foi uma exigência do governo, nos casos em que o posto não atenda a sua demanda ele é excluído e então é criado um novo posto. Segundo o CVV existe uma lista de espera para ser um novo posto, a media de ligação anual é de 3 milhões de ligações.

#### 2. **Pergunta:** Como funciona os relatórios?

**Resposta:** o Governo exige que a cada 3 meses seja protocolado em Brasília um relatório com a quantidade de ligações, também através das operadoras/Anatel seja disponibilizado um relatório contendo número que ligou, tempo da chamada, estado, cidade etc.

#### 3. **Pergunta:** A quem deve-se convencer da necessidade dos três dígitos emergencial para Narcóticos Anônimos?

**Resposta:** Segundo o CVV devemos convencer a AGU (Advocacia Geral da União) vinculado ao Ministério da Saúde, porém a justificativa deve ser a mais pesada possível do tipo que “adictos estão se matando e destruindo suas famílias”, pois se entendeu que apenas adictos pedindo painel ou endereço de grupo, não será o suficiente para justificar os 3 dígitos emergencial.

## OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE A REUNIÃO

O Sr. Manoel Carlos se colocou a disposição para nos ajudar, nos apresentando uma copia do contrato firmado entre as partes, pois se trata de um serviço atípico, pois números emergenciais são disponibilizados apenas para órgãos do governo, a única exceção foi o CVV.

Também ficou claro a necessidade de apoio político, embora atualmente seja previsto em lei (13840 Art.8 ° D VII) sem articulações e relacionamento dificilmente conseguiremos a aprovação para a disponibilização deste número emergencial (3 dígitos) para Narcóticos Anônimos.

Após apresentação destes contatos e idéias para nossa estrutura regional (MCR's e Mesa) faremos um novo contato com Sr.Manoel para alinharmos mais informações.

## INFORMAÇÕES DA OPT ATUAL GERENCIADOR DO 0800

### 1. Pergunta: É possível conectar o 0800 e os três dígitos no mesmo sistema da OPT?

**Resposta:** Sim é possível, porém toda ligação que chegar seja três dígitos ou 0800 vai funcionar dentro do callback, retornando a ligação.

### 2. O que é um número três dígitos?

**Resposta:** assim como 0800, 3003, os três dígitos é uma mascara que é vinculado a um número fixo.

### 3. Como evitar que o callback retorne as ligações para os três dígitos?

**Resposta:** contratando um novo canal (linha) assim ambos podem funcionar dentro do sistema atual do 0800 , sendo que as chamadas do 0800 terão retorno via callback como funciona atualmente, e as ligações que são provenientes dos 3 dígitos serão atendidas direto , porem todas as chamadas podem ser atendidas pela profissional e se desejar ser transferidas para ramais fixo ou móvel.

### 4. Que tipo de canal é mais sugerido?

**Resposta:** um canal voip conhecido como DID, mais barato e sem a necessidade de cabeamento

DID's são os números utilizados para ligações entrantes, ou seja, os números que os clientes ligarão para seu PABX.

### 5. É possível direcionar ligações e de que maneira nos três dígitos?

**Resposta :** Sim, é possível direcionar ligações do mesmo prefixo, de cidades escolhidas aleatoriamente, de uma região metropolitana, para isso é necessário configurar as cidades utilizando uma lista fornecida pela Anatel, esta ligações podem ser transferidas diretamente para uma central dentro do estado, ou dentro de uma cidade, podem ser direcionadas para central fixa ou telefone celular, podem até ser atendidas por outro estado ou região.

## 6. Quais os Tipos de transferências permitidas no sistema do 0800 que podem ser utilizadas nos três dígitos emergencial?

- **Toca todos:** Chama todos os ATENDENTES de uma única vez e os primeiros a atender as chamadas ficam com a ligação
- **Toca Aleatoriamente:** Atribui a chamada aleatoriamente para qualquer ATENDENTES disponível
- **Toca Balanceado:** Distribui as chamadas entre os ATENDENTES e lembra o ultimo que chamou, e começa a chamar o próximo que estiver livre.
- **Toca Sequencialmente:** Distribui as chamadas de acordo com as configurações da Fila de Atendimento

**OBS.:** Atualmente estamos usando a Seqüencialmente, para seguir a ordem determinada