

# Disque Saúde Pare de Fumar no Brasil: uma Fonte de Informação a mais para a População

*Tobacco Quitline in Brazil: an Additional Information Source to the Population*

*Línea de Salud para Dejar de Fumar en Brasil: una Fuente de Información para la Población*

Cristina de Abreu Perez<sup>1</sup>, Claudia Teresa Pinheiro<sup>2</sup>, Stella Bialous<sup>3</sup>, Valéria Cunha<sup>4</sup>, Tânia Maria Cavalcante<sup>5</sup>

## Resumo

**Introdução:** O Disque Saúde Pare de Fumar é um serviço de aconselhamento para a cessação de fumar por meio do telefone e uma fonte de esclarecimento da população sobre os malefícios do tabagismo. **Objetivo:** Descrever o perfil dos indivíduos que procuraram o Disque Saúde Pare de Fumar, fazer uma análise descritiva do serviço e discutir a evolução do número de chamadas, relacionando-as às medidas políticas. **Métodos:** Entre os meses de janeiro a dezembro de 2009, os dados foram coletados nos sistemas OuvidorSUS e *Web Report*. Levantou-se o número de ligações e sua distribuição de acordo com dados sociodemográficos como gênero, estado civil, escolaridade, faixa etária e assunto procurado. Também foi identificado o *status* do tabagismo dos indivíduos: fumante, ex-fumante ou nunca fumou e se é a primeira vez que está ligando para o serviço. **Resultados:** O tabagismo representou 23% de todas as ligações recebidas, posicionando-o como segundo assunto mais procurado depois de doenças e orientações sobre saúde. Entre os indivíduos que telefonaram para o Disque Saúde Pare de Fumar, 79% eram fumantes e 80% informaram ter ligado pela primeira vez. Quanto à faixa etária, os jovens, entre 12 a 24 anos de idade, representam quase metade da população que procura pelo atendimento e, entre todas as pessoas que ligaram, 56% eram do sexo masculino e 49% eram solteiros. **Conclusão:** O Disque Saúde Pare de Fumar mostrou-se uma importante fonte de informações, entretanto faz-se necessário realizar uma pesquisa de efetividade quanto à cessação de fumar.

**Palavras-chave:** Transtorno por Uso de Tabaco; Abandono do Uso de Tabaco; Tabagismo; Epidemiologia Descritiva

---

<sup>1</sup> Cristina de Abreu Perez. Psicóloga do Instituto Nacional de Câncer (INCA). Mestranda do Curso de Mestrado Profissional em Política e Gestão de Ciência, pela Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP)/Fiocruz. *E-mail:* cperez@inca.gov.br.

<sup>2</sup> Claudia Teresa Pinheiro. Enfermeira do INCA. *E-mail:* cpinheiro@inca.gov.br.

<sup>3</sup> Stella Bialous. Tobacco Policy International. San Francisco - California, USA. *E-mail:* stella@bialous.com.

<sup>4</sup> Valéria Cunha. Gerente da Divisão de Controle do Tabagismo do INCA e Mestranda em Saúde Coletiva pelo Instituto de Estudo de Saúde Coletiva (IESC)/UFRJ. *E-mail:* valeriac@inca.gov.br.

<sup>5</sup> Tânia Maria Cavalcante. Secretária Executiva da Comissão Nacional de Implementação da Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco do INCA e Mestre em Saúde Pública pela ENSP/Fiocruz. *E-mail:* tcavalcante@inca.gov.br.

## INTRODUÇÃO

No Brasil, as políticas públicas para o controle do tabaco são bastante avançadas quando comparadas aos outros países em desenvolvimento, porém ainda há muito que fazer, tendo em vista o grande número de fumantes, em torno de 24 milhões, que continuam a depender da nicotina<sup>1</sup>.

O Instituto Nacional de Câncer (INCA)/Ministério da Saúde (MS) desenvolve, há mais de 20 anos, o Programa de Controle do Tabagismo e Outros fatores de Risco de Câncer, visando à prevenção e ao controle do câncer de forma abrangente e ampla. As ações englobam desde a proteção solar e o incentivo à alimentação saudável e à prática de atividades físicas, até o controle do tabagismo<sup>2</sup>.

Como parte desse Programa, em maio de 2001, durante a celebração do Dia Mundial Sem Tabaco, o Ministro da Saúde do Brasil lançou o Disque Saúde Pare de Fumar, que é acessado através uma ligação gratuita de qualquer parte do Brasil. Assim, o Disque Saúde Pare de Fumar nasceu a partir da plataforma de atendimento já existente do Disque Saúde, que recebia ligações de todo país sobre várias questões ligadas à saúde desde o ano de 1997, onde já se registrava crescente aumento da procura por informações referentes ao tabagismo.

O Disque Saúde Pare de Fumar, um importante componente do Programa Nacional de Controle do Tabagismo, é coordenado pelo INCA e desenvolvido em parceria com o Departamento da Ouvidoria Geral da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do MS.

Em fevereiro de 2002, as indústrias do tabaco foram obrigadas a inserir as advertências com fotos e o número do telefone do Disque Saúde Pare de Fumar em todos os produtos derivados do tabaco, dando maior visibilidade ao Programa, aumentando assim a demanda de ligações<sup>3</sup>.

Evidências científicas demonstram que os *quitlines*, como são conhecidos mundialmente os serviços telefônicos de auxílio para deixar de fumar, são uma ferramenta efetiva para aumentar o número de tentativas para deixar de fumar, ajudar os fumantes a deixarem de fumar, assim como auxiliar para reversão das recaídas<sup>3-4</sup>.

Os *quitlines* possuem baixo custo para seus provedores. Para os fumantes, são gratuitos e são um serviço de cessação de fumar de fácil acesso e popular. Eles fornecem suporte aos fumantes que desejam deixar de fumar de forma confidencial e anônima<sup>5</sup>. O serviço de aconselhamento, através do telefone, oferece várias facilidades que outros serviços não dispõem, como: acesso ao atendimento sem deslocamento, acesso ao tratamento para comunidades, onde não existem unidades que

disponibilizem o tratamento formal para deixar de fumar, acesso ao tratamento, quando é possível para o cidadão sem agendamento prévio<sup>6-7</sup>, e para os fumantes que vivem em áreas rurais<sup>8</sup>.

O Disque Saúde Pare de Fumar está fisicamente localizado em Brasília e sua plataforma de atendimento opera das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira. Durante a noite ou finais de semanas e feriados, todas as informações ficam disponíveis através de gravação na Unidade de Resposta Audível (URA).

No início do serviço, em 2001, todas as pessoas que ligavam recebiam atendimento humano. Atualmente, ao ligar para o Disque Saúde Pare de Fumar, o indivíduo ouve uma gravação com a opção de obter informações sobre como deixar de fumar, ou ajudar alguém a deixar de fumar, os benefícios de parar de fumar, os sintomas decorrentes da cessação de fumar ou falar diretamente com um dos atendentes. Além dessas informações, é possível obter informações gerais relacionadas ao tabagismo como aspectos econômicos, legislação e prevenção.

A proposta deste artigo é descrever o perfil dos indivíduos que procuraram o Disque Saúde Pare de Fumar, fazer uma análise descritiva do serviço e discutir a evolução do número de chamadas, relacionando-as às medidas políticas.

## MÉTODO

Os dados foram coletados dos sistemas OuvidorSUS e *Web Report* do MS que se encontram disponíveis em seu sítio na internet<sup>9</sup>. Esses dados, coletados rotineiramente pela equipe técnica do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, são encaminhados ao INCA por meio de relatórios mensais, nos quais são encontrados o número de ligações e sua distribuição de acordo com dados sociodemográficos, como: gênero, estado civil, escolaridade, faixa etária e assunto procurado<sup>9</sup>. Também foram coletadas e analisadas perguntas sobre o *status* do tabagismo como se atualmente é fumante, ex-fumante ou nunca fumou e se é a primeira vez que está ligando para o serviço.

Primeiramente, foram descritas e analisadas a evolução temporal e a influência de algumas medidas políticas adotadas entre o período de lançamento do Disque Saúde Pare de Fumar, em maio de 2001 e dezembro de 2009, sobre o número total de ligações.

Em segundo lugar, foram descritos e analisados os dados sociodemográficos e *status* do tabagismo dos usuários entre os meses de janeiro a dezembro de 2009. Esses dados foram coletados através de um questionário respondido durante o atendimento telefônico. Aos usuários, era solicitado que respondessem às perguntas após o recebimento das informações procuradas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### EVOLUÇÃO TEMPORAL

A Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco (CQCT), primeiro tratado de saúde pública negociado sob os auspícios da Organização Mundial da Saúde (OMS), da qual o Brasil é signatário desde 2003, em seu Artigo 14, que fala sobre medidas de redução de demanda relativas à dependência e ao abandono do tabaco, recomenda em suas diretrizes que os países signatários devem oferecer o serviço de *quitlines* como suporte para a cessação de fumar<sup>10</sup>.

Na literatura internacional, se faz uma distinção entre dois tipos de serviços que prestam atendimento para a cessação de fumar pelo telefone: os *quitlines* proativos e os *quitlines* reativos<sup>11</sup>. O Disque Saúde Pare de Fumar brasileiro se enquadra na segunda definição, pois se trata de um serviço que atende às chamadas telefônicas dos usuários, entretanto não fornece ligações de retorno<sup>4</sup>. No contexto dos meios de comunicação, campanhas antitabagismo em massa, os *quitlines*, representam a fusão de abordagens de Saúde Pública que visam a produzir mudanças na população por meio de abordagens clínicas<sup>12</sup>.

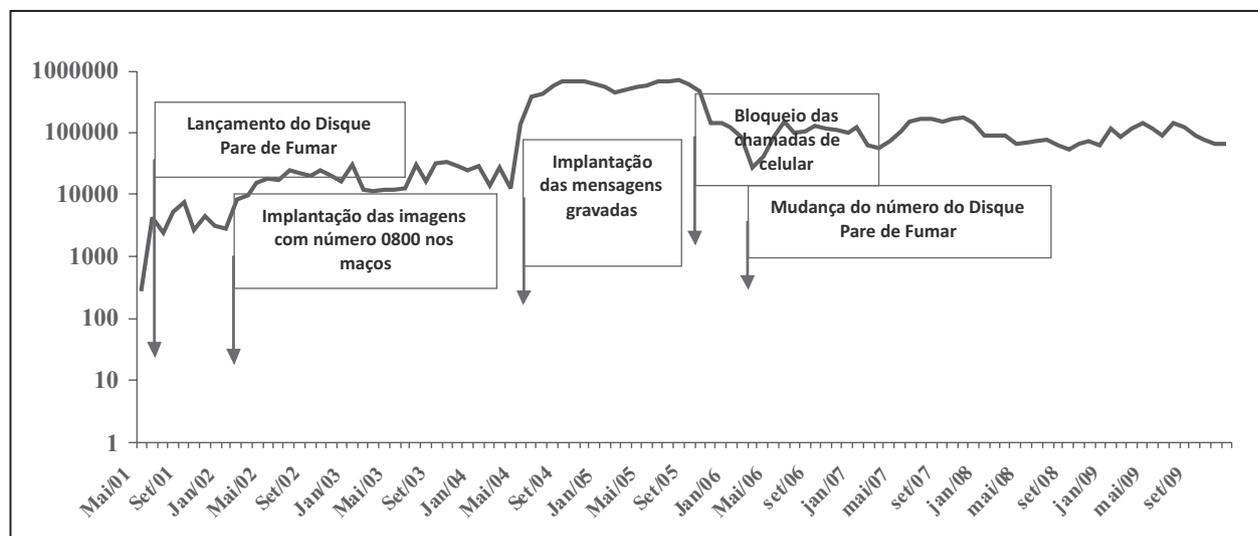
No primeiro ano de funcionamento, O Disque Saúde Pare de Fumar recebeu 30.851 ligações; no segundo ano, foram registradas 198.964; e, no terceiro ano, o número de ligações avançou para 211.073. Em 2009 foram 1.236.892 ligações, o que faz com que o tabagismo represente 23% de todas as ligações recebidas pelo Disque Saúde do MS, posicionando-o como segundo assunto mais procurado depois de doenças e orientações sobre saúde<sup>9</sup>.

Durante o período descrito, a divulgação do serviço ocorreu através das embalagens dos produtos derivados do tabaco e através das campanhas de controle do tabagismo utilizando cartazes, folhetos, *outdoors* e algumas inserções na mídia. Observou-se que, desde que as imagens de advertências sanitárias e o número do Disque Saúde Pare de Fumar foram inseridos nas embalagens dos produtos derivados do tabaco, o número de ligações aumentou, duplicando ou até mesmo triplicando em certo momento (Figura 1).

Percebe-se, então, que o maço de cigarros continua sendo uma fonte importante de divulgação devendo ser mantida mesmo quando as advertências sanitárias forem trocadas.

Por outro lado, o grande aumento do número de chamadas, após a introdução do número do serviço nas embalagens de produtos de tabaco, gerou uma série de problemas como o congestionamento de ligações, o que ocasionou muitas perdas de acesso, pois a plataforma de atendimento estava constantemente ocupada. Essa foi a razão para a implantação do atendimento eletrônico com o objetivo de desafogar os atendentes e possibilitar um melhor atendimento da população. No entanto, esses resultados mostram que o Brasil, como um dos países pioneiros em inserir o número do Disque Saúde nos maços de cigarro, criou um novo modelo mundial de aumento de acesso a esses serviços, um modelo que vem sendo replicado internacionalmente<sup>13-14</sup>.

Neste sentido, pode-se perceber também, na Figura 1, que com a implantação das mensagens gravadas aumentou o número de pessoas atendidas, chegando a 726.195



**Figura 1.** Evolução do número de ligações recebidas por mês, registradas pelo Disque Saúde Pare de Fumar, entre maio de 2001 a dezembro de 2009

Fonte: Sistema OuvidorSUS/MS.

ligações recebidas no mês de janeiro de 2005, desafogando o atendimento humano e evitando o sinal de ocupado. Portanto, havia uma demanda reprimida de pessoas não atendidas que foi solucionada.

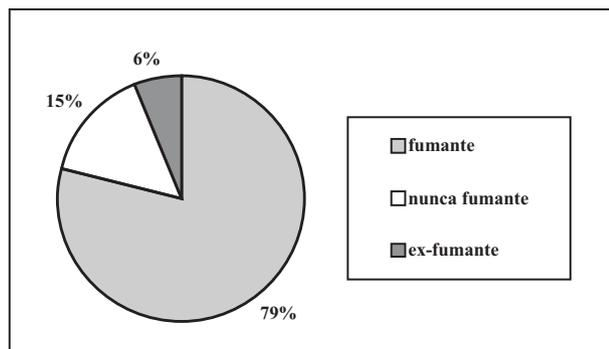
Outros dois fatores chamam a atenção na Figura 1; em primeiro lugar, o bloqueio das chamadas de celular em junho do ano de 2004; e, em 2005, quando as ligações caíram drasticamente, sendo um importante fator para que o MS repensasse a medida e voltasse a aceitar as ligações de celular apesar do seu alto custo. O segundo fator que ocasionou a queda das chamadas telefônicas foi a necessidade de alteração do número do Disque Saúde Pare de Fumar no início de 2006 para que fosse possível a unificação de todos os números de atendimento gratuito do MS.

Finalmente, apesar de o serviço brasileiro não disponibilizar a ligação de retorno, desde seu lançamento, há uma grande procura demonstrando que a população se interessa pelo assunto tabagismo e está estimulada a procurar pela informação.

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Das 1.236.892 ligações recebidas em 2009 pelo Disque Saúde Pare de Fumar, 708.316 pessoas, ou seja, 57,2% concordaram em responder à pesquisa sobre o perfil sociodemográfico.

Conforme apresentado na Figura 2, a grande maioria, ou seja, 79% dos usuários que procuraram o serviço eram, no momento do atendimento, fumantes, 15% nunca haviam fumado e 6% eram ex-fumantes, demonstrando a grande procura do serviço pelos fumantes.

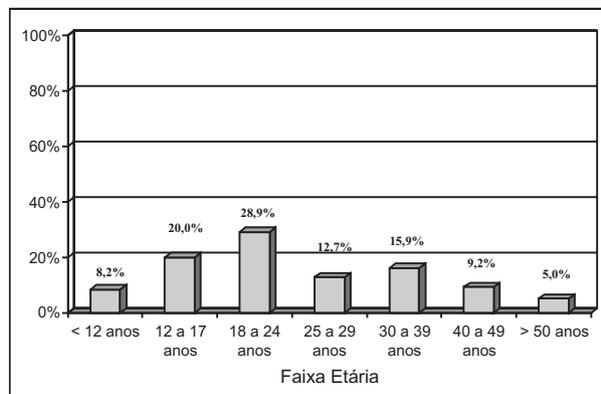


**Figura 2.** Distribuição do número de ligações quanto ao status do tabagismo entre os indivíduos que ligaram no ano de 2009 (n=708.316)  
**Fonte:** Sistema OuvidorSUS/MS.

No ano de 2009, de maneira semelhante aos anos anteriores, as principais fontes de divulgação do número do Disque Saúde Pare de Fumar informadas pelos entrevistados foram os maços de cigarros (33,6%), os cartazes (21,5%), televisão (20,6%) e outros (24,3%)<sup>8</sup>.

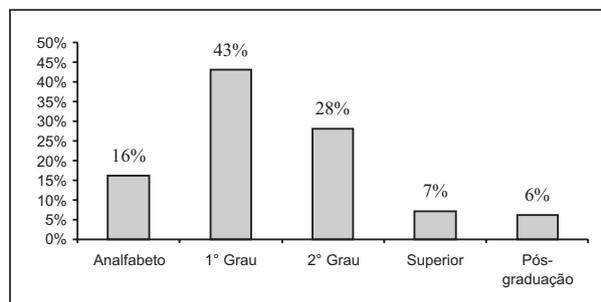
Entre a população que respondeu ao questionário, 80% informou ter ligado pela primeira vez, 56% eram

do sexo masculino e 49% eram solteiros, 29% casados, 12% amigos, 7% separados e 3% viúvos. Quanto à faixa etária, observou-se que os jovens entre 12 a 24 anos de idade representavam quase metade da população que procurou atendimento, conforme apresentado na Figura 3.



**Figura 3.** Distribuição quanto à faixa etária entre os indivíduos que ligaram para o Disque Saúde Pare de Fumar no ano de 2009 (n=708.316)  
**Fonte:** Sistema OuvidorSUS/MS.

Ao analisar a escolaridade (Figura 4), nota-se que a maior procura ao atendimento se deu por parte dos indivíduos com primeiro e segundo graus completos, que somados compõem 71% da população analisada.



**Figura 4.** Distribuição dos indivíduos que ligaram para o Disque Saúde Pare de Fumar, no ano de 2009, quanto à escolaridade (n=708.316)  
**Fonte:** Sistema OuvidorSUS/MS.

O perfil dos indivíduos que procuraram o Disque Pare de Fumar é de fumantes jovens, com escolaridade até o segundo grau completo e solteiros. Esses dados estão em sintonia com um dos objetivos do Programa Nacional de Controle do Tabagismo que é prevenir a iniciação do uso do tabaco que ocorre em sua maioria entre os jovens<sup>2</sup>, assim como educar sobre os danos causados pelo uso do tabaco e reduzindo a exposição à fumaça de segunda mão<sup>15</sup>.

Para finalizar, entre os assuntos solicitados pelos cidadãos ao Disque Saúde Pare de Fumar, 41% das pessoas

que ligaram buscavam informações sobre tratamento para deixar de fumar. Nesta opção, inclui-se orientação para deixar de fumar ou para ajudar alguém a deixar de fumar ou sobre uso de medicamento, métodos alternativos ou outros métodos de deixar de fumar e sobre as bases do tratamento do fumante.

O segundo assunto mais procurado (30%) pelos cidadãos que ligam para o Disque Saúde Pare de Fumar foi a prevenção. Aqui se incluem informações sobre como não voltar a fumar, ou seja, como evitar a recaída, assim como os benefícios que o indivíduo obtém ao deixar de fumar. A experiência internacional confirma que a maioria das pessoas que telefonou está em busca de assistência para deixar de fumar ou para se manter em abstinência, mas que esse tipo de programa também oferece outros serviços, tais como: informações ao público, a profissionais de saúde, como parte de uma proposta de disseminação de informação sobre os malefícios do fumo, entre outras<sup>11, 16-17</sup>.

Do total de indivíduos que ligaram para o Disque Saúde Pare de Fumar, 35.382 pessoas solicitaram atendimento humano sem ouvir nenhuma gravação e 152.730 pessoas ouviram alguma gravação e em seguida solicitaram atendimento humano.

A legislação referente ao tratamento do tabagismo, especificamente a Portaria 1.035 de 2004<sup>18</sup>, que amplia o acesso à abordagem e tratamento do tabagismo para a Rede de Atenção Básica e de Média Complexidade do Sistema Único de Saúde (SUS) e determina que os medicamentos e os materiais de apoio para o tratamento do fumante sejam disponibilizados à população, foi o terceiro assunto mais procurado, correspondendo a 17%.

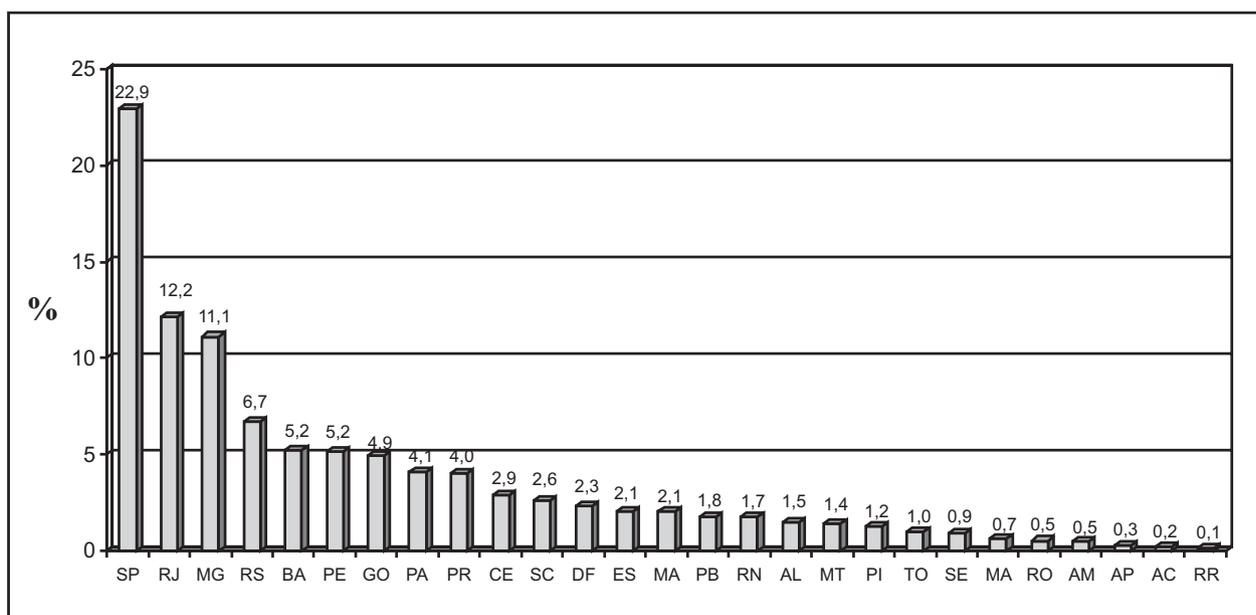
Tendo em vista que o Disque Saúde Pare de Fumar atende a todo país, torna-se possível fazer um levantamento quanto à distribuição das ligações por estado, identificando que os Estados do Sudeste representam 48% do total das ligações e que principalmente os Estados do Norte têm pouca representatividade, conforme apresentado na Figura 5.

É importante notar que os Estados brasileiros que mais buscaram o serviço foram São Paulo e Rio de Janeiro. Por outro lado, os Estados do Norte apresentaram baixa procura, podendo indicar a necessidade de uma maior divulgação do serviço. Vale ressaltar que os Estados do Norte do Brasil não apresentaram grande procura, embora lá se encontre o Estado com a maior prevalência de fumantes do Brasil, o Acre com 22%<sup>1</sup>.

## CONCLUSÃO

Tendo em vista o número de ligações recebidas pelo Disque Saúde Pare de Fumar, percebe-se que algumas medidas políticas interferem no número de chamadas recebidas. Por exemplo, um grande aumento no número de ligações recebidas deveu-se à introdução número desse serviço nas embalagens de cigarros e a implantação das mensagens gravadas.

Outras medidas parecem ser responsáveis pela diminuição no número de ligações como o bloqueio das ligações de celular e a mudança do número do serviço. Portanto, medidas como essas devem ser previamente avaliadas para que, caso sejam realmente necessárias, o serviço esteja preparado para receber um aumento das



**Figura 5.** Distribuição quanto à porcentagem de ligações por Estado do Disque Saúde Pare de Fumar no ano de 2009  
**Fonte:** Sistema OuvidorSUS/MS.

ligações e que, no caso da mudança do número, estratégias sejam pensadas para que a população tome ciência dessa mudança previamente e não seja prejudicada pela não disponibilização do serviço.

O Disque Saúde Pare de Fumar mostrou-se uma importante fonte de informações sobre tabagismo para a população brasileira, com uma grande procura desde seu lançamento. Portanto, é uma importante ferramenta dentro da Política Nacional de Controle do Tabaco, devendo ser aprimorado e, se possível, passar a ser proativo, possibilitando assim um acompanhamento dos fumantes que decidirem deixar fumar ou sendo uma fonte de motivação para abandono por aqueles que ainda continuam a fumar.

Faz-se ainda necessário realizar uma pesquisa de efetividade para avaliar se os fumantes que procuram o Disque Saúde Pare de Fumar realmente deixam de fumar e permanecem abstinentes.

### AGRADECIMENTOS

À equipe da Ouvidoria do SUS/MS, responsável por compilar e organizar os dados levantados para este Artigo; à Mariana Marques de Pinho, que durante os anos de 2002 a 2008 fez parte da Coordenação deste serviço no INCA; aos funcionários Ricardo Henrique Meireles (Conprev/INCA), Cristiane Galhardo Vianna (CONICQ/INCA) e Felipe Lacerda Mendes (CONICQ/INCA), que participaram da elaboração do banco de informações do Disque Saúde Pare de Fumar; assim como a todos os funcionários da Divisão de Controle do Tabagismo/Conprev que participaram de suas atualizações.

### CONTRIBUIÇÕES

C. A. Perez participou da concepção, planejamento do projeto de pesquisa; obtenção, análise e interpretação dos dados; redação e revisão crítica. As demais autoras participaram da obtenção, análise e interpretação dos dados; redação e revisão crítica.

**Declaração de Conflito de Interesses: Nada a Declarar**

### REFERÊNCIAS

1. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Brasil). Diretoria de Pesquisas. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: tabagismo 2008 [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2009 [citado 2011 jul 14]. Disponível em: <http://www.inca.gov.br/inca/Arquivos/publicacoes/tabagismo.pdf>
2. Instituto Nacional de Câncer (Brasil). Programa Nacional de Controle do Tabagismo e Outros Fatores de Risco de Câncer: modelo lógico e avaliação [Internet]. 2a ed. Rio de Janeiro: INCA; 2003 [citado 2011 jul 14]. Disponível em: [http://www.inca.gov.br/tabagismo/frameset.asp?item=programa&link=programa\\_de\\_tabagismo.pdf](http://www.inca.gov.br/tabagismo/frameset.asp?item=programa&link=programa_de_tabagismo.pdf)
3. Cavalcante T, Pinho M, Perez CA. Brazilian quitline evaluation [Internet]. 14th World Conference on Tobacco or Health; 2009 Mar 8-12; Mumbai, Índia. [cited 2011 Jul 14]. Available from: [http://www.14wctoh.org/abstract/abs\\_detail.asp?AbstractID=444](http://www.14wctoh.org/abstract/abs_detail.asp?AbstractID=444)
4. Wakefield M, Borland R. Saved by the bell: the role of telephone helpline services in the context of mass-media anti-smoking campaigns. *Tob Control*. 2000 Jun;9(2):117-9.
5. U.S. Department of Health and Human Services. Centers for Disease Control and Prevention. Telephone quitlines: a resource for development, implementation, and evaluation [Internet]. Atlanta (GA): U.S. Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Chronic Disease Prevention and Health Promotion, Office on Smoking and Health, Final Edition; 2004 [cited 2011 Jul 14]. Available from: [http://www.cdc.gov/tobacco/quit\\_smoking/cessation/quitlines/pdfs/quitlines.pdf](http://www.cdc.gov/tobacco/quit_smoking/cessation/quitlines/pdfs/quitlines.pdf)
6. Lichtenstein E, Zhu SH, Tedeschi GJ. Smoking cessation quitlines: an underrecognized intervention success story. *Am Psychol*. 2010 May-Jun;65(4):252-61.
7. World Health Organization. Policy recommendations for smoking cessation and treatment of tobacco dependence. [Geneva]: WHO; 2003.
8. Zhu SH, Rosbrook B, Anderson C, Gilpin E, Sadler G, Pierce JP. The demographics of help-seeking for smoking cessation in California and the role of the California Smokers' Helpline. *Tob Control*. 1995;4(suppl 1):S9-15.
9. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Relatório temático: tabagismo [Internet]. 2010 [citado 2011 jul 14]. 46 p. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/relatorio\\_tabagismo\\_2009.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/relatorio_tabagismo_2009.pdf)
10. WHO Framework Convention on Tobacco Control. Guidelines for implementation of article 14 of the WHO FCTC (Demand reduction measures concerning tobacco dependence and cessation) [Internet]. [cited 2011 Jul 14]. FCTC/COP4(8). Available from: <http://www.who.int/fctc/Guidelines.pdf>
11. Zhu SH. Telephone quitlines for smoking cessation. In: Shopland DR, Burns DM, Amacher RH, Ruppert W, editors. Population based smoking cessation: proceedings of a conference on what works to influence cessation in the general population [Internet]. [Bethesda (MD)]: U.S. Department of Health and Human Services, Public Health Service, National Institutes of Health, National Cancer Institute; [2000] [cited 2011 Jul 14]. Chapter 8, p. 189-98. (Smoking and tobacco control; 12). Available from: [http://cancercontrol.cancer.gov/tcrb/monographs/12/Chapter\\_8.pdf](http://cancercontrol.cancer.gov/tcrb/monographs/12/Chapter_8.pdf)

12. Wakefield M, Borland R. Saved by the bell: the role of telephone helpline services in the context of mass-media anti-smoking campaigns. *Tob Control*. 2000 Jun;9(2):117-9.
13. Pictorial warning labels by country and jurisdiction: campaign for tobacco-free kids [Internet]. 2011 May [cited 2011 Jul 14]. Available from: [http://www.tobaccofreecenter.org/files/pdfs/en/WL\\_examples\\_en.pdf](http://www.tobaccofreecenter.org/files/pdfs/en/WL_examples_en.pdf)
14. Warning labels: essential facts [Internet]. 2011 Mar [cited 2011 Jul 14]. Available from: [http://www.tobaccofreecenter.org/files/pdfs/en/WL\\_essential\\_facts\\_en.pdf](http://www.tobaccofreecenter.org/files/pdfs/en/WL_essential_facts_en.pdf)
15. Tobacco quitlines: at a glance [Internet]. [Washington (DC): The World Bank]; 2004 [cited 2011 Mar 22]. Available from: <http://siteresources.worldbank.org/INTPHAAG/Resources/AAGTobaccoQuitlines.pdf>
16. The North American Quitline Consortium. All quitline facts: an overview of the NAQC 2009 Annual Survey of Quitlines [Internet]. 2009 [cited 2011 Jul 14]. Available from: [http://www.naquitline.org/resource/resmgr/QL\\_About\\_Facts/2009-Survey\\_All-Quitline-Fac.pdf](http://www.naquitline.org/resource/resmgr/QL_About_Facts/2009-Survey_All-Quitline-Fac.pdf)
17. Carroll T, Rock B. Generating Quitline calls during Australia's National Tobacco Campaign: effects of television advertisement execution and programme placement. *Tob Control*. 2003 Sep;12 Suppl 2:ii40-4.
18. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 1035/GM, de 31 de maio de 2004 [citado 2011 jul 14]. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2004/GM/GM-1035.htm>

## Abstract

**Introduction:** The Tobacco Quitline is an important service of telephone counseling for population-based smoking cessation, as well as a population-based source of elucidation about the harms of tobacco use. **Objective:** The purpose of this study is to describe the profile of persons who called the Tobacco Quitline, to carry out a descriptive analysis of this service and to discuss the growing number of calls, relating them to some political measures. **Method:** Between January and December 2009, data collected from both 'Ouvidor SUS' and 'Web Report' systems were analyzed. The number of calls and distribution according to social and demographic characteristics, such as gender, marital status, education, age and reason for calling were compiled. Their smoking status was also identified, whether they are smokers, ex-smokers or have never used tobacco before, and also if it is their first time calling the service. **Results:** Tobacco represented 23% of all calls received, becoming the second most sought after subject, only after diseases and health information. Among individuals who called the Tobacco Quitline, 79% were smokers and 80% said it was their first call. As to age, young teens between 12 and 24 years-old represent almost half of the population looking for the service and among all callers, 56% were male and 49% were single. **Conclusion:** The Quitline is an important source of information about smoking, however it is necessary to conduct a survey regarding the effectiveness of smoking cessation. **Key words:** Tobacco Use Disorder; Tobacco Use Cessation; Smoking; Epidemiology, Descriptive

## Resumen

**Introducción:** El Teléfono de atención ciudadana: "Pare de Fumar" es un importante servicio de consejo a la población para el cese de fumar a través del teléfono, así como una fuente de aclaración a la población acerca del tabaquismo. **Objetivo:** El objetivo de este artículo fue describir el perfil de los individuos que buscaron el Teléfono de atención ciudadana: "Pare de Fumar", realizar un análisis descriptivo del Teléfono de atención ciudadana: "Pare de Fumar" y discutir la evolución del número de llamadas, relacionándolas a algunas medidas políticas. **Método:** Entre los meses de enero a diciembre de 2009 se analizaron los datos recolectados a través de los sistemas Ouvidor SUS y Web Report. Con esos levantamientos fue posible describir el perfil de los individuos que buscaron la atención en cuanto al número de llamadas y la distribución en consonancia con datos socio demográficos como género, estado civil, escolaridad, franja etaria y asunto buscado. Estos datos fueron recogidos a través de un cuestionario hecho por teléfono. Fueron también realizadas preguntas sobre el status del tabaquismo como si actualmente es fumador, ex-fumador o nunca fumó y si es la primera que llama al servicio. **Resultados:** El tabaquismo representó 23% de todas llamadas recibidas, lo que lo clasifica como el segundo asunto más buscado después de enfermedades y orientaciones sobre salud. Entre las personas que llaman para la Línea de Salud para dejar de fumar, 79% eran fumadores y 80% reportó haber llamado por primera vez. En cuanto a la franja etaria mostró que los jóvenes de entre 12 y 24 años de edad representan casi la mitad de la población que busca cuidar y entre todas las personas que llamaron el 56% eran hombres y el 49% eran solteros. **Conclusión:** El Teléfono resultó ser una importante fuente de información sobre el tabaquismo, sin embargo, es necesario llevar a cabo un estudio sobre la eficacia de dejar de fumar entre los fumadores que se llaman. **Palabras clave:** Trastorno por Uso de Tabaco; Cese del Uso de Tabaco; Tabaquismo; Epidemiología Descriptiva