

**Autoria: Bárbara Luiza Compagnon e Bruna Eduarda Koren.**

## **DESENVOLVIMENTO DE UM APLICATIVO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU 192)**

### **RESUMO**

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) é essencial para o atendimento rápido de situações de urgência e emergência, podendo salvar vidas quando a comunicação entre usuário e central reguladora é eficiente. Entretanto, momentos de nervosismo ou falta de informações podem dificultar esse processo. Diante disso, o presente estudo se caracteriza como descritivo, do tipo relato de experiência, realizado no componente curricular Nursing Maker. A partir da pergunta norteadora “Como agilizar e facilitar o processo de acionamento do SAMU?”, o objetivo é relatar a experiência da 1ª etapa do desenvolvimento de um aplicativo para o SAMU, denominado “SAMU chat”, visando agilizar e facilitar o acionamento do serviço. O aplicativo possui potencial de organização e direcionamento dos chamados, proporcionando uma melhor assistência ao paciente. Conclui-se que a ferramenta representa um método de estratégia tecnológica que pode ser eficaz para reduzir falhas de comunicação, otimizar o tempo-resposta e aprimorar a qualidade do atendimento.

Palavras-chave: Tecnologia. Atendimento. Fluxo. SAMU. Aplicativo.

### **1 INTRODUÇÃO**

Os avanços tecnológicos no âmbito da saúde estão em constante evolução, se tornando ferramentas cada vez mais empregadas na prática cotidiana dos profissionais (De Andrade *et al.*, 2020). O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) é um serviço regulado por uma central, de forma gratuita, que funciona durante 24 horas. Seu propósito é alcançar de forma rápida vítimas em condições de urgência ou emergência, através de orientações e envio de veículos compostos por uma equipe qualificada (Brasil, 2023).

Através da pergunta norteadora “Como agilizar e facilitar o processo de acionamento do SAMU?”, o presente estudo destaca a necessidade do desenvolvimento de aplicativos do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), onde usuários poderão realizar o chamado de forma online ou convencional, além de dispor de um prontuário eletrônico.

Aplicativos, na sua forma online, podem nortear os usuários perante as perguntas do SAMU, contendo ainda o formato convencional, com a opção de ligar para o aplicativo do 192. Essas medidas facilitam a organização da divisão de equipe a ser direcionada ao atendimento, além de armazenar dados do usuário. Assim, o objetivo deste estudo foi relatar a experiência da 1ª etapa do desenvolvimento de um aplicativo para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192).

### **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Segundo o Ministério da Saúde (2023), o SAMU atende pacientes em condições que podem acarretar em sofrimento, sequelas ou morte, sendo elas clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.

A composição da equipe se dá por um Técnico Auxiliar de Regulação Médica que coleta os dados e passa o atendimento ao Médico Regulador que define o nível de urgência a partir da realização de algumas perguntas, enviando profissionais responsáveis, abrangendo médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e condutores socorristas (SAMU, 2021).

Segundo Battisti *et al.* (2019), “Atualmente, o SAMU atende 75% da população no território nacional”, diante disso, para facilitar e agilizar o chamado, a comunicação entre equipe e central de regulação deve ser clara e objetiva, para que todos os dados informados sejam descritos corretamente, auxiliando no dimensionamento da mesma e na escolha da melhor conduta (Carvalho *et al.*, 2018). Assim sendo, a disposição do SAMU ocorre de maneira estratégica, visando aperfeiçoar o tempo-resposta dos chamados e posterior encaminhamento para os pontos de referência (Brasil, 2023). Com isso, é de suma importância conscientizar a população sobre em que situações o SAMU deve ser acionado (Carvalho *et al.*, 2018).

No Paraná, um estudo observacional realizado entre 2019 e 2020, analisou mais de 13 mil atendimentos do SAMU e identificou que a mortalidade foi maior nos casos em que o tempo de resposta foi prolongado, principalmente em situações clínicas e traumáticas sensíveis ao tempo (Ludwig *et al.*, 2025). Corroborando com o estudo anterior, Pereira *et al.*, (2024), afirmam que diante do cenário dos Atendimentos Pré Hospitalares (APH) onde cada instante é importante, o uso de tecnologias na assistência podem ser benéficas nos atendimentos, uma vez que promovem agilidade no atendimento e acesso a informações de saúde, proporcionando um cuidado de qualidade, garantindo a segurança do paciente e aperfeiçoando o tempo do atendimento.

Diante disso, esses achados reforçam que a agilidade na comunicação entre o usuário e a central reguladora é determinante para a sobrevivência. Nesse sentido, o desenvolvimento de um aplicativo para o SAMU pode representar uma ferramenta estratégica para minimizar falhas de comunicação, reduzir atrasos, otimizar o direcionamento e o cuidado prestado pelas equipes.

### 3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência que segundo Mussi, Flores e de Almeida (2021) esse método de pesquisa, consiste na apresentação de experiências acadêmicas, por meio da descrição de ações, com fundamentação teórica e científica, que favorecem o desenvolvimento e compartilhamento de conhecimentos. Assim, a partir da pergunta norteadora “Como agilizar e facilitar o processo de acionamento do SAMU?”, o presente estudo descreve a 1ª etapa do desenvolvimento de um aplicativo para o SAMU, realizado durante o componente curricular Nursing Maker no primeiro semestre de 2024.

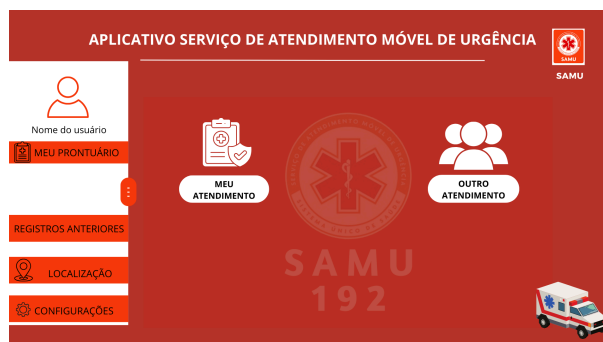
#### 4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O aplicativo denominado “SAMU chat” possui como função principal agilizar e facilitar o processo de acionamento do SAMU. Sendo definido que o mesmo funcionará de forma online com perguntas objetivas e offline por meio de ligação para o 192. Além disso, a partir da realização do cadastro, o usuário poderá informar alguns dados que ficarão armazenados em seu prontuário eletrônico.

Como forma de simulação de um chamado do aplicativo, foram utilizados recursos oferecidos pelo Whatsapp e para desenvolver o design foi usado a ferramenta Canva.

A tela inicial do aplicativo possui duas opções: “Meu atendimento” e “Outro atendimento”. Ao escolher a opção “Meu atendimento” todas as perguntas serão reportadas ao dono do cadastro, onde as informações cadastradas no prontuário eletrônico serão obtidas, e quando escolher “Outro atendimento” as perguntas serão direcionadas a um sujeito desconhecido, como observado na figura 1.

Figura 1 - Tela inicial do aplicativo.



Fonte: Autoria própria.

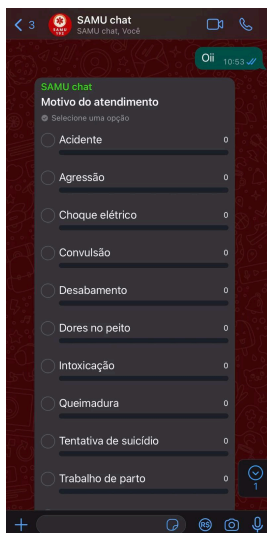
Com o intuito de facilitar o chamado, as perguntas englobadas no aplicativo são baseadas nas mesmas realizadas atualmente pelo SAMU. Em primeiro momento serão realizadas perguntas relacionadas ao motivo do atendimento, número de vítimas e a faixa etária, de forma objetiva, onde o usuário poderá marcar a opção que melhor se enquadra na situação, como observado na figura 2. Dependendo da opção selecionada, abrem outras perguntas mais diretas sobre a situação. Além disso, terá a opção “Outros” onde abrirá uma caixa de texto, podendo ser descrito informações adicionais.

Após detalhar a situação do chamado, aparecerá uma opção de ativar a localização do aparelho e uma estimativa de tempo de chegada do SAMU. Para situações onde o usuário não possuir sinal, o aplicativo irá orientar entrar em contato com o número 192. Durante a espera do SAMU, aparecerão no chamado algumas orientações de ações guiadas por um profissional, que poderão ser realizadas dependendo do caso.

A partir dos detalhes reportados no chamado, o aplicativo vai avaliar a composição da equipe necessária para atender o mesmo. Além de sinalizar para o

usuário se caso a situação que o mesmo está informando não é de competência do SAMU, e para qual unidade deve ser encaminhado o chamado. Todos os registros do aplicativo ficarão salvos para possíveis consultas.

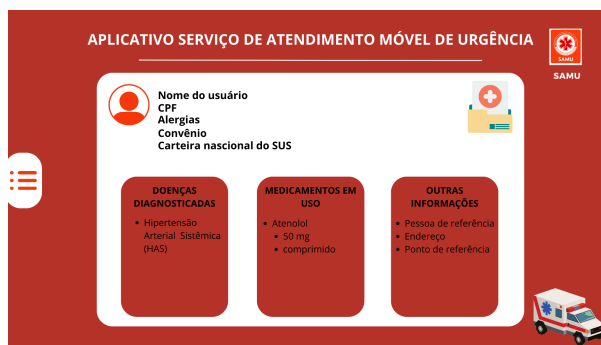
**Figura 2** - Exemplo de um chamado online.



**Fonte:** Autoria própria.

Por fim, o aplicativo possuirá um registro de dados pessoais, onde o dono do cadastro poderá informar seu nome completo, CPF, doenças diagnosticadas, medicamentos em uso, entre outras informações pessoais, como observado na figura 3.

**Figura 3** - Prontuário eletrônico.



**Fonte:** Autoria própria.

## 5 CONCLUSÃO

Tendo em vista a importância do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e seus benefícios perante a sociedade, principalmente em relação ao bom atendimento na assistência de urgências e emergências. Contudo, em momentos de situações difíceis, o nervosismo do usuário acaba dificultando o processo de comunicação, tanto de informações necessárias, como também o esquecimento de um dado importante.

Por esse motivo, o presente estudo buscou descrever uma tecnologia para facilitar e agilizar esse processo, através do desenvolvimento de um aplicativo do SAMU, com o intuito de nortear os usuários com perguntas claras e objetivas. Sendo assim, além de auxiliar o usuário nesse processo, todas as informações necessárias para um bom dimensionamento e desempenho da equipe serão informadas.

## 6 REFERÊNCIAS

- BATTISTI, G. R. *et al.* Perfil de atendimento e satisfação dos usuários do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). **Rev Gaúcha Enferm**, v. 40, n. 20180431, p. 1 - 8. 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/9pJCzdb5cBGwymtLxHSf8QK/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 05 de dez de 2023.
- BRASIL. **SAMU 192**. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Brasília, 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/samu-192>>. Acesso em: 03 de dez de 2023.
- CARVALHO, G. C. N. *et al.* Entraves no Atendimento Pré-hospitalar do SAMU: Percepção dos Enfermeiros. **Rev enferm UFPE on line.**, Recife, v. 8, n. 12, p. 2137 - 2145, ago. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/236537/29727>>. Acesso em: 04 de dez de 2023.
- DE ANDRADE, E. B. O. *et al.* Aplicativos de saúde para dispositivos móveis: Uma revisão integrativa. **Braz. J. Hea. Rev.**, Curitiba, v. 3, n. 5, p. 11754-11765, set-out. 2020. Disponível em: <<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/16152/13215>>. Acesso em: 03 de dez de 2023.
- LUDWIG, E. F. S. B. *et al.* Análise da mortalidade de usuários atendidos em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: estudo observacional, Paraná, 2019-2020. **Revista do SUS**, Epidemio/Serv Saúde, v. 34, n. 20240092, p. 1-12. 2025. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/ress/2025.v34/e20240092/pt>>. Acesso em: 21 set. 2025.
- MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; DE ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, v. 17, n. 48, p. 60-77, out-dez. 2021. Disponível em: <<https://periodicos2.uesb.br/praxis/article/view/9010/6134>>. Acesso em: 21 set. 2025.
- SAMU 192. **O que é SAMU?** 2021. Disponível em: <<https://samues.com.br/sobre.php>>. Acesso em: 03 de dez de 2023.
- PEREIRA, C. B. *et al.* Contribuições dos aplicativos móveis para o atendimento pré-hospitalar: revisão integrativa. **Acta Paul Enferm**, v. 37, n. APE00172, p. 1-9. 2024. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ape/a/h6H8yFZMr9yrNxCrQcVCNtv/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 21 set. 2025.