



Samu: Chame Certo, Salve Vidas

Ian Patrick de Matos Emerick^{1*}, Bianca Sfreddo Cidade Matos¹, Poliane Diniz Araújo¹, Rodrigo Dalastra¹, Adriany Adrien Ramirez Neves¹, João Antônio Calixto Tomasi¹ e Rodrigo Silveira Costa²

¹Acadêmicos do Curso de Medicina da Afya Centro Universitário de Ji-Paraná. Ji-Paraná, RO, Brasil.

²Docente do Curso de Medicina da Afya Centro Universitário de Ji-Paraná. Ji-Paraná, RO, Brasil.

*Autor(a) correspondente: E-mail: ian.emerick@alunos.afya.com.br

Editor: Wesley Pimenta Cândido

Recebido em: 04/11/2025 Aceito em: 09/11/2025 Publicado em: 16/12/2025

Resumo

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) é essencial na assistência pré-hospitalar brasileira, porém enfrenta desafios relacionados ao uso inadequado pela população, especialmente em áreas vulneráveis. Cerca de 30% das chamadas não correspondem a situações de urgência, o que compromete a eficiência do serviço e a alocação de recursos. Este estudo teve como objetivo promover ações educativas para orientar a população sobre o uso correto do SAMU 192. Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, realizada como projeto de extensão universitária no município de Ji-Paraná, Rondônia, entre agosto e outubro de 2025. A amostragem foi não probabilística, por conveniência, com alcance direto estimado em 2.000 pessoas e impacto indireto em até 10.000 indivíduos. Foram desenvolvidos materiais digitais educativos, como vídeo interativo e card informativo, baseados em protocolos oficiais e literatura científica, divulgados por meio de redes sociais com apoio de influenciadores locais. A análise dos dados considerou métricas de engajamento, como visualizações, curtidas, comentários e compartilhamentos. O vídeo obteve 12.000 visualizações e 285 interações, enquanto o card informativo alcançou 2.696 visualizações e 46 interações. Os resultados indicam que ações educativas digitais são eficazes na promoção do uso consciente do SAMU, especialmente quando associadas a linguagem acessível e recursos audiovisuais. Conclui-se que a iniciativa contribui para a educação em saúde, fortalece a cidadania e pode ser ampliada para consolidar mudanças comportamentais, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e à melhoria da gestão pública em saúde.

Palavras-chave: Atenção à Saúde, Serviços Médicos de Emergência, Comunicação em Saúde.

SAMU: Call Right, Save Lives

Abstract

The Mobile Emergency Care Service (SAMU 192) is essential in Brazilian pre-hospital care but faces challenges related to inappropriate use by the population, especially in vulnerable areas. Approximately 30% of calls do not correspond to emergency situations, compromising service efficiency and resource allocation. This study aimed to promote educational actions to guide the population on the proper use of SAMU 192. It is a descriptive study with a qualitative approach, conducted as a university extension project in the municipality of Ji-Paraná, Rondônia, between August and October 2025. The sampling was non-probabilistic, by convenience, with an estimated direct reach of 2,000 people and indirect impact on up to 10,000 individuals. Educational digital materials were developed, including an interactive video and an informative card, based on official protocols and scientific literature, and disseminated through social media with support from local influencers. Data analysis considered engagement metrics such as views, likes, comments, and shares. The video received 12,000 views and 285 interactions, while the informative card reached 2,696 views and 46 interactions.

Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa, Extensão, Empregabilidade, Inovação e Internacionalização (ProPPEXI)
Afya Centro Universitário de Ji-Paraná

The results indicate that digital educational actions are effective in promoting conscious use of SAMU, especially when combined with accessible language and audiovisual resources. It is concluded that the initiative contributes to health education, strengthens citizenship, and can be expanded to consolidate behavioral changes, aligning with the Sustainable Development Goals and improving public health management.

Keywords: Delivery of Health Care, Emergency Medical Services, Health Communication.

1. Introdução

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) desempenha papel essencial na assistência pré-hospitalar, garantindo resposta rápida em situações de urgência e emergência. No Brasil, esse serviço é um componente estratégico da política de saúde pública, pois contribui para a redução da mortalidade e para a melhoria dos desfechos clínicos em casos graves. Entretanto, apesar de sua relevância, observa-se um uso inadequado do SAMU por parte da população, especialmente em regiões com maior vulnerabilidade social, onde faltam ações educativas voltadas à orientação sobre quando e como acionar o serviço (BRASIL, 2023).

Estudos indicam que aproximadamente 30% das ligações recebidas pelo SAMU não correspondem a emergências reais, gerando sobrecarga do sistema, desperdício de recursos e atrasos no atendimento de casos críticos (SANTOS et al., 2012). Essa lacuna evidencia a necessidade de estratégias educativas que promovam o uso consciente do serviço, reduzindo chamadas indevidas e fortalecendo a eficiência da rede de urgência.

Diante desse cenário, o problema central que se coloca é: como orientar a população para utilizar corretamente o SAMU 192, garantindo que o serviço seja acionado apenas em situações de urgência e emergência? A ausência de informações claras compromete a qualidade do atendimento e pode colocar vidas em risco, além de impactar negativamente a gestão dos recursos públicos.

A relevância do estudo reside na possibilidade de contribuir para a educação em saúde, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (PORTELA et al., 2023), especialmente o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar e o ODS 10 – Redução das Desigualdades. Ao promover conhecimento sobre o uso

adequado do SAMU, espera-se reduzir disparidades no acesso à saúde e otimizar a resposta às ocorrências graves.

Assim, este trabalho tem como objetivo geral promover ações educativas voltadas à orientação da população sobre o uso adequado do SAMU 192, visando otimizar o atendimento em situações de urgência e emergência. Como objetivos específicos, busca-se: Capacitar a população sobre situações que justificam o acionamento do SAMU; Reduzir o número de ligações indevidas ao serviço; Desenvolver materiais educativos digitais (vídeo interativo e card informativo); Divulgar esses conteúdos por meio das redes sociais, em parceria com influenciadores locais.

2. Metodologia

2.1 Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, desenvolvido sob a forma de projeto de extensão universitária. A escolha desse delineamento justifica-se pela necessidade de compreender práticas educativas voltadas ao uso adequado do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e promover intervenções sociais com impacto direto na comunidade.

2.2 Local e Período do Estudo

O projeto foi realizado no município de Ji-Paraná, Rondônia, Brasil. Majoritariamente em plataformas online que abrangem a população do município. As atividades ocorreram entre agosto e outubro de 2025, conforme cronograma acadêmico da disciplina Práticas Interdisciplinares de Extensão, Pesquisa e Ensino VII do curso de Medicina do Afya Centro Universitário.

2.3 População e Amostra

O público-alvo foi a população residente em áreas vulneráveis do município, estimando-se alcance direto de aproximadamente 2.000 pessoas e impacto indireto em até 10.000 indivíduos por meio da disseminação das informações nas redes sociais. A seleção foi não probabilística, por conveniência, considerando a abrangência das mídias digitais e parcerias com influenciadores locais.

2.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Foram utilizados materiais digitais educativos, incluindo um vídeo interativo e um card informativo, elaborados com base em protocolos do Ministério da Saúde e literatura científica sobre urgência e emergência. A coleta de dados para avaliação do impacto ocorreu por meio de métricas de engajamento nas redes sociais (visualizações, curtidas, compartilhamentos e comentários).

2.5 Procedimentos para Coleta de Dados

O processo foi estruturado em etapas sucessivas, contemplando inicialmente o planejamento e a elaboração do roteiro do vídeo educativo, desenvolvido com linguagem acessível e embasamento técnico-científico. Posteriormente, realizou-se a produção e edição do material audiovisual, com a participação de profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), a fim de validar a precisão das informações apresentadas. Em seguida, foi elaborado um card digital contendo orientações objetivas e de fácil compreensão. Por fim, procedeu-se à divulgação estratégica nas redes sociais e ao monitoramento sistemático do alcance e do engajamento das publicações.

2.6 Tratamento e Análise dos Dados

Os dados foram analisados de forma descritiva, contemplando indicadores quantitativos, como número de visualizações, curtidas e compartilhamentos, e qualitativos, referentes aos comentários e ao feedback espontâneo da comunidade nas redes sociais.

2.7 Aspectos Éticos

O estudo respeitou os princípios éticos da pesquisa com seres humanos, conforme preconizado pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. As ações foram supervisionadas pelo docente responsável pela disciplina de PIEPE VII, garantindo a observância dos limites éticos e legais da atuação discente.

Não houve intervenção invasiva, exposição de dados pessoais ou risco aos participantes. Todas as atividades tiveram caráter exclusivamente educativo, preventivo e de promoção da saúde, preservando a dignidade e o bem-estar dos envolvidos.

3. Resultados e Discussão

As ações educativas desenvolvidas no projeto alcançaram ampla visibilidade e engajamento nas redes sociais, evidenciando o potencial das mídias digitais como ferramenta de educação em saúde. O vídeo informativo sobre o uso adequado do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) obteve 12.000 visualizações na plataforma Instagram, com tempo total de exibição de 20 horas e 42 minutos. Além disso, foram registradas 285 interações, incluindo curtidas, comentários e compartilhamentos. O banner estático obteve 2.696 visualizações, 46 interações, demonstrando interesse e participação ativa do público.

Os resultados obtidos demonstram que as ações educativas digitais constituem uma estratégia eficaz para promover o uso adequado do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192). O elevado número de visualizações e interações indica que o conteúdo produzido alcançou ampla repercussão e despertou interesse da comunidade. Esses achados corroboram com o estudo que evidencia o potencial das mídias sociais como ferramentas de disseminação de informações em saúde, capazes de atingir públicos diversos e promover mudanças de

comportamento (PRUDÊNCIO e FERREIRA, 2024).

A resposta positiva da população, evidenciada pelas interações nas redes sociais, reforça a relevância do uso de linguagem acessível e de recursos audiovisuais no processo de educação em saúde. Conforme destacam Vilela e Moraes (2024), materiais que associam elementos visuais a mensagens objetivas favorecem a compreensão e a retenção das informações, sobretudo em contextos de vulnerabilidade social, nos quais o nível de letramento em saúde tende a ser reduzido.

Observou-se que o principal fator responsável pela ampliação do alcance do vídeo foi o elevado número de compartilhamentos realizados pela população local, o que evidencia o potencial de mobilização social e o papel das redes digitais como instrumento de promoção da saúde. Apesar de apenas três influenciadores de maior notoriedade terem divulgado o conteúdo em seus perfis, o total de 91 compartilhamentos demonstra a relevância do engajamento orgânico na difusão de informações de interesse público. Essa abordagem dialoga com a Política Nacional de Educação Popular em Saúde, que valoriza a participação social e o protagonismo comunitário na construção do conhecimento (BRASIL, 2012).

4. Conclusão

O projeto alcançou seus objetivos ao promover conhecimento, sensibilização da população e o fortalecimento das práticas de cidadania, além da corresponsabilidade no cuidado com a vida. Recomenda-se a continuidade e expansão dessas iniciativas, com aplicação periódica de novas campanhas e avaliação longitudinal do impacto sobre o número de chamadas indevidas ao SAMU, de modo a consolidar a efetividade das intervenções educativas no contexto da saúde pública.

5. Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 nov. 2002. Disponível em: <https://samu.fortaleza.ce.gov.br>. Acesso em: 12 ago. 2025.

PORTELA, A. P. et al. Reflexões sobre a atuação do SAMU 192 na educação em saúde. Canoas: Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), 2023. Disponível em: <https://atenaeditora.com.br/catalogo/download-post/82273>. Acesso em: 12 ago. 2025.

SANTOS, H. C. da S. et al. Educação em saúde na utilização do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), regional Jequié-BA. Interfaces da Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistaintefaces/article/download/18981/15975/50443>. Acesso em: 12 ago. 2025.

SILVA, A. B. et al. A Educação Permanente em Saúde no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Revista Sustinere, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 312-330, 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/sustinere/article/download/31266/25720/0>. Acesso em: 12 ago. 2025.

PRUDENCIO, D. da S.; FERREIRA, A. L. do N. Promoção de ações de educação em saúde em redes sociais: o caso de duas clínicas da família situadas na zona oeste do Rio de Janeiro. Asklepion: Informação em Saúde, Rio de Janeiro, RJ, v. 3, n. 2, p. e-99, 2024. DOI: 10.21728/asklepion.2024v3n2e-99. Disponível em: <https://asklepionrevista.info/asklepion/articloe/view/99>. Acesso em: 30 out. 2025.

VILELA, D. de A.; MORAES, L. F. REVISÃO DE LITERATURA SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS NO ENSINO EM SAÚDE. REVISTA FOCO, [S. l.], v. 17, n. 9, p. e6299, 2024. DOI: 10.54751/revistafoco.v17n9-169. Disponível

em:<https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/6299>. Acesso em: 30 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.761, de 19 de novembro de 2013. Política Nacional de Educação Popular em Saúde. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2761_19_11_2013.html. Acesso em: 30 out. 2025.