

O presente estudo teve por objetivo estudar a demanda não pertinente (DNP) ao SAMU de Porto Alegre no ano de 2009, analisando como se dá sua construção social. Em 2009 a DNP representou 36% das chamadas telefônicas dirigidas ao fone 192, ou seja, um quantitativo de 23.233 chamadas solicitando atendimento foram consideradas pelos médicos reguladores do SAMU como não pertinentes à natureza do serviço. Esta não pertinência fica estabelecida quando o caso, na avaliação médica, não se configura como situação de risco de vida, sendo desnecessário, portanto, o envio de ambulância para atendimento. O estudo teve duas etapas, desenvolvidas a partir das informações do banco de dados do SAMU. A primeira, de cunho quantitativo, analisou as frequências das variáveis: idade, sexo, faixa etária, faixa horária, dia da semana, mês, tipo e subtipo de socorro por meio do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). As variáveis foram analisadas por Gerência da Secretaria de Saúde de Porto Alegre. Em todas as 8 Gerências as chamadas mais frequentes correspondentes à DNP foram do sexo feminino, faixa etária dos 20-29 anos e por tipo de socorro clínico. Na segunda, qualitativa, foram entrevistados 31 usuários, sujeitos da DNP, sendo os dados analisados conforme a *Grounded Theory*. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria de Saúde de Porto Alegre sob o registro 346 em 03/06/2009. Duas categorias de análise foram constituídas: “o pedido de socorro” e “o acesso aos serviços de urgência”. A interpretação das informações sugere que, pedir socorro ao SAMU, é resultado de um processo social produzido, considerando a perspectiva de Giddens, num dualismo social/individual. Assim, a DNP é influenciada tanto pelas subjetividades dos sujeitos que estão pedindo socorro, quanto pela estrutura disponível (rotinas, instituições) para atendimento às urgências.