

Introdução: Os serviços de atendimento pré-hospitalar móvel têm por finalidade prestar socorro às pessoas em situações de urgência, chegando o mais precocemente possível à vítima e prestando-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um Serviço de Saúde. A percepção do usuário do que significa algo grave está relacionada à auto-avaliação de seu estado de saúde. A escolha do Serviço se dará de acordo com a percepção do que é simples ou grave. **Objetivo:** Identificar na concepção dos profissionais do SAMU os motivos pelos quais os usuários com demandas clínicas solicitam atendimento do serviço pré-hospitalar móvel de Porto Alegre. **Metodologia:** Método qualitativo. Foram realizadas 25 entrevistas semi-estruturadas com profissionais do SAMU de Porto Alegre. Na análise utilizaram-se os preceitos: ordenação, classificação em estruturas de relevância, síntese e interpretação. **Resultados:** O entendimento dos profissionais sobre os motivos pelos quais usuários/solicitantes demandam o SAMU tem relação com as dimensões: clínica/biomédica (situações agudas ou crônicas em que o SAMU agiliza o atendimento, dando suporte qualificado ao paciente), econômica/social (dificuldade no acesso aos serviços por meios próprios), da organização da atenção (insuficiência de recursos humano/materiais/serviços, baixo arsenal tecnológico das equipes), solidária/pressão social (compaixão) e desinformação da missão do SAMU. **Conclusões:** Os profissionais identificam dentre os motivos de utilização do serviço dimensões que ultrapassam aspectos clínico/biomédicos e de risco à vida. Supõe-se que o fato de atuarem muito próximo da realidade dos usuários os predispõe a formação de um senso crítico que lhes permite ter um olhar diferenciado do que se caracteriza uma urgência para usuários do SAMU.