



Ministério da Saúde  
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 1523/2023/ASPAR/MS

Brasília, 26 de setembro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor  
**Deputado Federal Luciano Bivar**  
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

**Referência: Requerimento de Informação nº 2121/2023**

**Assunto:** Informações acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais de serviços de emergência, em especial no caso do Disque 192 (SAMU).

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao Ofício nº 316/2023, proveniente da Primeira Secretaria da Câmara dos Deputados, referente ao **Requerimento de Informação nº 2121/2023**, de autoria

do Senhor Deputado Federal Amom Mandel (Cidadania/AM), por meio do qual requisita a Senhora Ministra de Estado da Saúde, Nísia Trindade Lima, informações acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais de serviços de emergência, em especial no caso do Disque 192 (SAMU).

2. Encaminho acostados a este ofício as informações prestadas pelas áreas técnicas da Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (0036198251).

3. Desse modo, no âmbito do Ministério da Saúde, essas foram as informações exaradas pelo corpo técnico sobre o assunto.

4. Sem mais para o momento, este Ministério permanece à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

**NÍSIA TRINDADE LIMA**



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/200dArquivoTkn=2341519>

Ofício 1523 (0000280320) - SEI-23000121081/2023-14 / pg. 1

2341519



Documento assinado eletronicamente por **Nísia Verônica Trindade Lima, Ministra de Estado da Saúde**, em 04/10/2023, às 19:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0036256320** e o código CRC **E5C0EDAB**.

---

**Referência:** Processo nº 25000.121081/2023-14

SEI nº 0036256320

Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR  
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900  
Site - saude.gov.br



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/200dArquivoTkn=2341519>

Orçamento (0000280320)

SEI 25000.121081/2023-14

/ pg. 2

2341519



Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde  
Gabinete

DESPACHO

SAES/GAB/SAES/MS

Brasília, 22 de setembro de 2023.

**RESTITUA-SE à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR/MS**, para conhecimento e providências, informando que estou de acordo com o conteúdo do Despacho CGURG/DAHU/SAES/MS (0036060800), emitido pela Coordenação-Geral de Urgência do Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência (CGURG/DAHU), desta Secretaria.

**HELVÉCIO MIRANDA MAGALHÃES JÚNIOR**  
Secretário de Atenção Especializada à Saúde



Documento assinado eletronicamente por **Helvécio Miranda Magalhães Júnior, Secretário(a) de Atenção Especializada à Saúde**, em 23/09/2023, às 09:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0036198251** e o código CRC **09025D37**.

**Referência:** Processo nº 25000.121081/2023-14

SEI nº 0036198251



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.saude.gov.br/codAutentivoTeor=2341519>

Despacho GAB/SAES/0036060800

SEI 25000.121081/2023-14 / pg. 3

2341519



Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde  
Departamento de Atenção Hospitalar Domiciliar e de Urgência  
Coordenação-Geral de Urgência

DESPACHO

CGURG/DAHU/SAES/MS

Brasília, 18 de setembro de 2023.

Trata-se do **Requerimento de Informação nº 2121/2023 (0035509398)**, de autoria do **Senhor Deputado Federal Amom Mandel (Cidadania/AM)**, por meio do qual requisita a Senhora Ministra de Estado da Saúde, Nísia Trindade Lima, informações acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais de serviços de emergência, em especial no caso do **Disque 192 (SAMU)**.

Mediante o Despacho GAB/SAES (SEI nº 0035602292), os autos foram encaminhados a este Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência - DAHU/SAES/MS, para fins de avaliação e emissão de parecer técnico, acerca do Requerimento de Informação nº 2121/2023 (0035509398), com especial atenção ao item 2 do Despacho ASPAR/MS (0035595937).

Nesse sentido, tendo a demanda aportado nesta Coordenação-Geral de Urgência - CGURG/DAHU, cabe apresentar os esclarecimentos necessários, no tocante aos questionamentos formulados:

**a) Diante das informações apresentadas, quais são os critérios específicos que o Ministério da Saúde está estabelecendo para definir metas garantidoras de qualidade nos serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192, considerando aspectos como tempos de resposta, coordenação de equipes e taxas de sucesso no atendimento?**

**Resposta:** Os critérios específicos referentes ao Componente SAMU 192 estão previstos nas Normas infralegais do Ministério da Saúde, no caso, nas Portarias de Consolidação GM/MS nº 3 e nº 6 de 2017. A Coordenação-Geral de Urgência - CGURG, está em processo de reavaliação das referidas normas, a fim de atualizar os supracitados critérios (onde couber), no intuito de aumentar a garantia do serviço.

**b ) Diante da necessidade de equilibrar a distribuição de ambulâncias e serviços de emergência em todo o país, quais estratégias inovadoras estão sendo exploradas para garantir a cobertura adequada, inclusive em regiões remotas e de difícil acesso?**

**Resposta:** O projeto de Universalização do SAMU 192 visa potencializar a expansão, a fim de garantir total cobertura no país. Para tal, tem-se como estratégia, utilizar os recursos orçamentários destinados no Novo

 Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.poderjudicial.gov.br/cod/ArquivoTeor/2341519>

2341519

ambulâncias. O retorno do componente Salas de Estabilização tem como proposta identificar e direcionar os serviços da rede de urgência que se enquadrem nessa proposta, o que irá impactar na redução do tempo resposta.

**c ) Considerando a crescente importância das tecnologias de comunicação, como o Ministério da Saúde está planejando incorporar sistemas de comunicação mais avançados, como aplicativos móveis, mensagens de texto e plataformas online, para agilizar e aprimorar a interação entre a população e os serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192?**

**Resposta:** O Ministério da Saúde está realizando interface com os entes Estaduais e Municipais na intenção de detectar experiências exitosas relacionadas a utilização de sistemas de comunicações complementares em relação a telefonia fixa e móvel, para analisar a possibilidade futura de indução e auxílio na implementação da Política de Urgência.

**d) Considerando o uso crescente de inteligência artificial e análise de dados na área da saúde, quais são as iniciativas em andamento para aproveitar essas tecnologias para prever e gerenciar situações de emergência, otimizando a alocação de recursos e melhorando o tempo de resposta?**

**Resposta:** A estratégia mencionada no item "c", está sendo utilizada também para a utilização da inteligência artificial.

**e ) Além do atendimento direto em situações de emergência, como o Ministério da Saúde está planejando incorporar iniciativas de educação e conscientização da população sobre quando e como acionar os serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192, de maneira eficaz?**

**Resposta:** O Ministério da Saúde vem realizando campanhas através de suas redes sociais e também através do site oficial, englobando campanhas de conscientização da população referente a potencializar de maneira assertiva o acionamento ao SAMU 192. Está nas prioridades desta Coordenação-Geral de Urgência, a ampliação das ações formativas e educativas através do fortalecimento dos Núcleos de Educação em Urgência nos estados.

**f ) Quais são os investimentos previstos em treinamento e capacitação contínua para os profissionais de saúde que atuam nos serviços de emergência, como o SAMU 192, considerando a necessidade de atualização constante diante das mudanças nas práticas e tecnologias?**

**Resposta:** Os recursos de custeio mensal previstos na portaria de Consolidação GM MS nº 6 de 2017, para manutenção do serviço do SAMU 192, podem ser utilizados para a capacitação e educação permanente das equipes. Porém o Ministério da Saúde também proporciona ações referentes a capacitação do SAMU 192 como exemplo o Termo de Cooperação (TC) junto à Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) na realização do IMV (incidente com Múltiplas Vítimas).

**g ) Além do SAMU 192, quais outros canais de acesso a serviços de emergência na saúde estão sendo considerados para modernização e melhoria? Quais são as expectativas em relação a esses outros canais?**

**Resposta:** Caso o termo "Canais de acesso" esteja relacionado aos pontos de acesso assistencial do paciente, a Rede de Atenção às Urgências com as unidades de atendimento Pré-Hospitalar composta pelos Pronto



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.marama.leg.br/2341519>

Despacho CÓDIGO 008000000000 SET 23000.121081/2023-14 / pg. 5

Atendimentos e UPAS 24 horas, como também as unidades hospitalares dentro do atendimento hospitalar.

No entanto, caso o termo esteja relacionado à outros canais de acesso a comunicação, o único existente dentro da Saúde é o tronco 192 do SAMU, justamente para canalizar o acesso. Porém, vale ratificar que instituições de segurança como Corpo de Bombeiros e Polícia Rodoviária Federal possuem acesso direto para chamadas de casos de emergência. Tais instituições apesar de não serem da finalidade saúde, agregam de maneira complementar a Rede de atendimento as urgências, conforme citado na Portaria GM/MS nº 2048 de 2002. Em relação a estas instituições o Ministério da saúde vem aumentando a interface entre os serviços com estratégias que visam mitigar o atendimento duplicado e melhorar a integração entre os serviços.

Importante destacar que o Ministério da Saúde está empenhado no fortalecimento da telemedicina e da ampliação do acesso à atenção básica. Essas duas ofertas assistenciais, assim como a rede de urgência, impactam diretamente nos canais de acesso ao sistema de saúde.

Diante o exposto, prestados os esclarecimentos necessários, restitua-se o processo ao **GAB/SAES** com posterior encaminhamento à **ASPAN/MS**.

### **FELIPE AUGUSTO REQUE**

Coordenador-Geral de Urgência - CGURG/DAHU/SAES/MS

De acordo,

### **NILTON PEREIRA JUNIOR**

Diretor

Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência - DAHU/SAES/MS



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Augusto Reque, Coordenador(a)-Geral de Urgência**, em 21/09/2023, às 18:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nilton Pereira Júnior, Diretor(a) do Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência**, em 22/09/2023, às 11:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0036060800** e o código CRC **C20A4EB9**.



cia: Processo nº 25000.121081/2023-14

SEI nº 0036060800

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.saude.gov.br/codArquivoTeor/2341519>

Despacho CÓDIGO 0036060800

SEI 25000.121081/2023-14 / pg. 6

2341519



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Primeira-Secretaria

Ofício 1<sup>a</sup>Sec/RI/E/nº 316

Brasília, 12 de setembro de 2023.

A Sua Excelência a Senhora  
**NÍZIA TRINDADE**  
Ministra de Estado da Saúde

Assunto: **Requerimento de Informação**

Senhora Ministra,

Nos termos do art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminho a Vossa Excelência cópia(s) do(s) seguinte(s) Requerimento(s) de Informação:

PROPOSIÇÃO	AUTOR
Requerimento de Informação nº 2.064/2023	Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado
Requerimento de Informação nº 2.069/2023	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 2.079/2023	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 2.083/2023	Deputada Chris Tonietto
Requerimento de Informação nº 2.100/2023	Deputado Roberto Monteiro
Requerimento de Informação nº 2.121/2023	Deputado Amom Mandel
Requerimento de Informação nº 2.123/2023	Deputado Amom Mandel
Requerimento de Informação nº 2.126/2023	Deputado Luiz Carlos Hauly
Requerimento de Informação nº 2.136/2023	Deputada Greyce Elias

Por oportuno, solicito, na eventualidade de a informação requerida ser de natureza sigilosa, seja enviada também cópia da decisão de classificação proferida pela autoridade competente, ou termo equivalente, contendo todos os elementos elencados no art. 28 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou, caso se trate de outras hipóteses legais de sigilo, seja mencionado expressamente o dispositivo legal que fundamenta o sigilo. Em qualquer caso, solicito ainda que os documentos sigilosos estejam acondicionados em invólucro lacrado e rubricado, com indicação ostensiva do grau ou espécie de sigilo.

Atenciosamente,

**Deputado LUCIANO BIVAR**  
Primeiro-Secretário

**- NOTA: os Requerimentos de Informação, quando de autorias diferentes, devem ser respondidos separadamente.**

/DFO



Documento assinado por: Dep. LUCIANO BIVAR  
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

Lo digital de segurança: 2023-FGAY-FMGI-GXMX-ZKRM

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camaralegis.br/codArquivoTeor=2341519>

Ofício 1<sup>a</sup>Sec/RI/E/nº 316 (0030154097) SET 25000.121081/2023-14 / pg. 7

2341519



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 20:21:07.333 - MESA

RIC n.2121/2023

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº , DE 2023**  
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Requer informações ao Ministério da Saúde acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais de serviços de emergência, em especial no caso do Disque 192 (SAMU).

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Ex<sup>a</sup>., com base no art. 50 § 2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115, inciso I e 116, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações à Ministra da Saúde, Senhora Nísia Trindade, acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais de serviços de emergência, em especial no caso do Disque 192 (SAMU). Neste contexto, solicito:

- a)** Diante das informações apresentadas, quais são os critérios específicos que o Ministério da Saúde está estabelecendo para definir metas garantidoras de qualidade nos serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192, considerando aspectos como tempos de resposta, coordenação de equipes e taxas de sucesso no atendimento?
  - b)** Diante da necessidade de equilibrar a distribuição de ambulâncias e serviços de emergência em todo o país, quais estratégias inovadoras estão sendo exploradas para garantir a cobertura

Praça dos Três Poderes - Anexo IV - Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticidad del documento en el sistema pdf (el R&emdash;enfoque M&uacute;nich m&uacute;ltiple original)

Para verificar a assinatura, acesse <https://infeliz-autenticidade-assinatura-camera-log.br/CD231684002200>.

A standard 1D barcode is positioned vertically on the left side of the page. It is oriented vertically and contains the text 'LexEdit' at the top and 'C. D. 2315' at the bottom. The barcode is used for tracking and identification purposes.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 20:21:07.333 - MESA

R1C n.2121/2023

adequada, inclusive em regiões remotas e de difícil acesso?

- c) Considerando a crescente importância das tecnologias de comunicação, como o Ministério da Saúde está planejando incorporar sistemas de comunicação mais avançados, como aplicativos móveis, mensagens de texto e plataformas online, para agilizar e aprimorar a interação entre a população e os serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192?
  - d) Considerando o uso crescente de inteligência artificial e análise de dados na área da saúde, quais são as iniciativas em andamento para aproveitar essas tecnologias para prever e gerenciar situações de emergência, otimizando a alocação de recursos e melhorando o tempo de resposta?
  - e) Além do atendimento direto em situações de emergência, como o Ministério da Saúde está planejando incorporar iniciativas de educação e conscientização da população sobre quando e como acionar os serviços de emergência na saúde, como o SAMU 192, de maneira eficaz?
  - f) Quais são os investimentos previstos em treinamento e capacitação contínua para os profissionais de saúde que atuam nos serviços de emergência, como o SAMU 192, considerando a necessidade de atualização constante diante das mudanças nas práticas e tecnologias?
  - g) Além do SAMU 192, quais outros canais de acesso a serviços de emergência na saúde estão sendo considerados para modernização e melhoria? Quais são as expectativas em relação a esses outros canais?

Por oportuno, também, solicito o encaminhamento de outras

Praça dos Três Poderes - Anexo IV - Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 - Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autostituito d'elezione in entro (ab) dem Anferm Mändelm original

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD231684902200>.

ANEXO RIC-121-2023-16595998 SET 25000.121081/2023-14 / pg. 9



informações e/ou documentos que Vossa Excelência julgar necessário.

## JUSTIFICAÇÃO

Primeiramente, é necessário esclarecer que este requerimento de informações foi enviado ao Ministério da Saúde, que é o órgão central do Poder Executivo Federal no Brasil responsável por formular e implementar políticas públicas na área da saúde. Sua competência abrange uma ampla gama de aspectos relacionados ao sistema de saúde do país, incluindo a promoção da saúde, prevenção de doenças, assistência médica, vigilância epidemiológica, regulamentação de medicamentos e planejamento estratégico para o setor. Além disso, o Ministério da Saúde é encarregado de garantir o acesso universal e igualitário aos serviços de saúde, bem como de coordenar ações de enfrentamento de epidemias, pandemias e situações de emergência em saúde pública, visando sempre a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar da população brasileira.

Dito isto, justifica-se o direcionamento deste requerimento para tratar do tema relacionado aos serviços de utilidade pública e de emergência relacionados à saúde no Brasil.

No que tange os serviços de utilidade pública e de emergência, sabe-se que estes desempenham um papel fundamental na manutenção do funcionamento ordenado da sociedade e na proteção dos cidadãos em momentos críticos. Esses serviços são responsáveis por atender às necessidades essenciais da população e por fornecer ajuda imediata diante de situações de crise, sejam elas naturais, tecnológicas ou de outra natureza. Essa rede de serviços é vital para assegurar a segurança, a saúde e o bem-estar de todos os indivíduos.



A standard 1D barcode is positioned vertically on the left side of the page. Above the barcode, the title 'LexEdit' is printed in a bold, black, sans-serif font. The barcode itself is composed of vertical black bars of varying widths on a white background.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Os serviços de emergência são acionados em momentos de crise, quando a segurança ou o bem-estar dos indivíduos está ameaçado. Esses serviços incluem os serviços de polícia, bombeiros, atendimento médico de urgência (como ambulâncias) e proteção civil. Eles são treinados para lidar com situações de risco iminente, como incêndios, desastres naturais, acidentes de trânsito e emergências médicas.

É de conhecimento que o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.

Com quase duas décadas de atividade, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), uma importante porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), teve seu desempenho avaliado pela primeira vez em uma pesquisa de abrangência nacional. De acordo com um levantamento realizado pela enfermeira Marisa Malvestio, pesquisadora do Programa de Pós-doutorado da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EE-USP), o serviço público de ambulâncias acionado pelo telefone 192 transformou-se em um microcosmo tanto das grandes realizações quanto das dificuldades do SUS.

O Samu foi o primeiro fruto da Política Nacional de Urgências, criada em 2003, e atualmente assiste 85% da população em 67,3% dos municípios do país. Em 2019, seus serviços foram requisitados em ligações telefônicas feitas por mais de 19 milhões de brasileiros. Isso resultou em quase 4,3 milhões de atendimentos realizados por ambulâncias, UTIs móveis e, em quantidade bem inferior, helicópteros, embarcações e motocicletas – cerca de um atendimento para cada quatro ligações.



Os números extraordinários do Samu escondem, contudo, uma desigualdade persistente no serviço que proporciona. Em um artigo publicado em julho de 2022 na revista Ciência & Saúde Coletiva, Malvestio e sua supervisora, Regina Márcia Cardoso de Sousa, docente da EE-USP, reuniram dados do Ministério da Saúde e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e mostraram que, embora a cobertura tenha aumentado mais de 5% no período de 2015 a 2019, alcançando 178 milhões de brasileiros, ainda existem lugares sem nenhum suporte ou onde há disponíveis poucas ambulâncias compartilhadas por vários municípios.<sup>1</sup>

Nesta esteira e sabendo a importância destes canais, comprehendo que a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência representam um imperativo vital para garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos em momentos críticos. Essa abordagem não só reflete a evolução tecnológica da sociedade, mas também assegura uma resposta eficaz e eficiente diante de situações urgentes, onde cada segundo conta.

Nos últimos anos, a tecnologia transformou radicalmente a maneira como as pessoas se comunicam e buscam auxílio. A crescente penetração de dispositivos móveis, a proliferação de aplicativos de comunicação e a disseminação das redes sociais trouxeram consigo uma nova expectativa em relação à acessibilidade e à rapidez das respostas. Esse cenário demanda a modernização dos canais de acesso aos serviços de emergência, visando atender às demandas da sociedade contemporânea.

A adoção de canais modernos, como aplicativos móveis e mensagens de texto, permite que os cidadãos solicitem ajuda de maneira mais ágil e precisa, ao mesmo

<sup>1</sup> Biblioteca Virtual da Saúde, "Ambulâncias do Samu alcançam 85% da população, mas atendimento é desigual" Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/ambulancias-do-samu-alcancam-85-da-populacao-mas-atendimento-e-desigual/#:~:text=O%20Samu%20foi%20o%20primeiro,de%2019%20milh%C3%B5es%20de%20brasileiros> Acesso em: 10 de agosto de 2023.





tempo em que proporciona informações relevantes às equipes de atendimento. Isso reduz o tempo de resposta, facilita a comunicação de detalhes cruciais sobre a situação e maximiza as chances de salvar vidas e proteger propriedades. Além disso, o uso de tecnologia avançada, como sistemas de geolocalização, permite a identificação rápida e precisa da localização do solicitante, aumentando ainda mais a eficácia das equipes de emergência.

A definição de metas garantidoras de qualidade nesses canais é igualmente importante. O estabelecimento de padrões para o tempo de resposta, a clareza das orientações fornecidas e a capacidade de escalonamento adequado das respostas assegura que os cidadãos tenham confiança nos serviços de emergência. Essas metas não apenas orientam o treinamento das equipes de atendimento, mas também demonstram um compromisso firme com a proteção da vida humana e com a prestação de serviços de alta qualidade.

Vale ressaltar que a modernização do atendimento e a busca por metas garantidoras de qualidade nos canais de acesso aos serviços de emergência são aspectos intrinsecamente relacionados à cidadania e à responsabilidade do Estado e das organizações envolvidas. A eficiência e a eficácia dos serviços de emergência têm um impacto direto na confiança da população nas instituições e na sensação de segurança dentro da sociedade.

Ou seja, a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência são cruciais para a segurança pública e o bem-estar dos cidadãos. Ao abraçar a evolução tecnológica e ao estabelecer padrões de excelência, asseguramos que, nos momentos mais críticos, a sociedade possa contar com uma resposta rápida, eficaz e compassiva, proporcionando um ambiente seguro e protegido para todos.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Dessa forma, buscando cumprir o meu papel representativo dos interesses da sociedade, entendo que é crucial assegurar a transparência, esclarecer dúvidas e estimular a fiscalização, a presente solicitação de informações tem o intuito de auxiliar na busca por soluções, respeitando o interesse público e visa garantir um sistema mais justo, acessível e eficiente para todos os brasileiros.

E sabendo da extrema importância dessa matéria e entendendo a necessidade que o cidadão possui em ter acesso a informações relacionadas ao tema, para poderem avaliar se as políticas estão sendo efetivadas e se as prioridades do governo estão alinhadas com as suas necessidades, solicite as informações aqui requeridas e apoio para aprovação do presente requerimento de informações.

Sala de Sessões, 16 de agosto de 2023.

## **Deputado AMOM MANDEL** **Cidadania/AM**

