

A pesquisa busca analisar o processo de construção social da demanda ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) de Porto Alegre considerada não pertinente ao serviço, a partir das experiências dos solicitantes. Este estudo teve duas etapas, a primeira em que se estudou a distribuição e características da demanda não pertinente ao Samu nas regiões da capital e a segunda qualitativa do tipo exploratório. A etapa dois está na fase de análise dos dados, sendo orientada pela *Grounded Theory* (TFD). Para compor os dados da fase qualitativa foram realizadas, no total, vinte entrevistas com dez solicitantes do Samu originários de cada uma das duas áreas da cidade de onde procederam mais ligações ao 192 (telefone Samu) classificadas como não pertinentes no ano de 2009. A etapa um está concluída e resultou na definição das Regiões Centro, Eixo-Baltazar, Centro-Sul e Partenon, em especial, dos Bairros Centro, Partenon e Ruben Berta, como os locais de onde se originou a maioria dos chamados ao Samu. São resultados preliminares da etapa dois: indicativos de que a demanda não pertinente ao Samu tem origem em dificuldades de acesso ao sistema de saúde e na existência de divergentes concepções de urgência em saúde entre usuários e médicos reguladores do Samu.