

INDICADORES DE DESEMPENHO NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA: AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Kaylane Gomes Bezerra Silva¹, Ketley Flávia Gomes Bezerra Silva², Jade Kelly Honorato Lopes³, Larissa Barros de Oliveira Silva⁴, Woneska Rodrigues Pinheiro⁵.

Resumo: A utilização de indicadores de desempenho é fundamental para o monitoramento e a avaliação da qualidade dos serviços de saúde. No Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) esses indicadores tornam-se ainda mais relevantes diante da necessidade de respostas rápidas em situações críticas. Nesse contexto, o Ministério da Saúde estabelece que os serviços de urgência devem ser orientados por parâmetros, a fim de mensurar a eficiência operacional. Este estudo visa descrever os indicadores de desempenho do SAMU, com foco na eficiência operacional e na qualidade da assistência. Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, realizada no mês de março de 2026, com processo de coleta nas bases: MEDLINE e IBECs acessadas via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e na PubMed. Utilizando os (DeCS): Serviços médicos de emergência, indicadores de qualidade em assistência à saúde, eficiência organizacional e (MeSH): *Emergency medical services, quality indicators health care, efficiency organizational*, cruzados com o operador booleano OR e AND. 1) Critérios de inclusão: Contemplam a questão norteadora, primários, na íntegra, nos idiomas inglês, português e espanhol; 2) Critérios de exclusão: Não abordam a temática, duplicados e incompletos. Dos 96 estudos, 83 foram excluídos, 13 lidos na íntegra, selecionando 8 para a amostra final. A eficiência organizacional do SAMU pode ser analisada a partir dos indicadores do modelo de Donabedian: estrutura, processo e resultado. O indicador de estrutura refere-se à capacidade estrutural do serviço e sua capacidade de atendimento à população, engloba elementos como os recursos humanos, a infraestrutura disponível, a central de regulamentação, a distribuição geográfica das unidades e a capacidade de cobertura populacional. O indicador de processo concentra-se na operacionalização do atendimento, entre eles estão o número de ocorrências atendidas, o despacho de viaturas, o tempo de resposta, o intervalo de transporte, o tempo de intervenção, o fluxo de atendimento, a segurança do paciente e a

¹ Discente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Cariri - URCA. Presidente da Liga Acadêmica de Enfermagem em Emergência e Terapia Intensiva - LAETI, monitora da disciplina de Primeiros Socorros, membro do APH na Comunidade e do Grupo de Estudo e Pesquisa em Práticas Avançadas em Saúde - GEPPAS. E-mail: kaylane.bezerra@urca.br.

² Discente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Cariri - URCA. E-mail: ketley.flavia@urca.br.

³ Discente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Cariri - URCA. Membro da Liga Acadêmica de Enfermagem em Emergência e Terapia Intensiva - LAETI. E-mail: jade.lopes@urca.br.

⁴ Discente do curso de Graduação em Enfermagem na Universidade Regional do Cariri - URCA. Monitora da disciplina de Patologia Geral, membro da liga de Enfermagem em Emergência e Terapia Intensiva - LAETI, membro do APH na Comunidade, membro da Liga Multidisciplinar de Trauma do Cariri - LIMTRAC. E-mail: larissa.barros@urca.br.

⁵ Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde (FMABC). Docente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Cariri. Líder do GEPPAS. E-mail: woneska.rodrigues@urca.br.

conformidade com protocolos clínicos. Por fim, o indicador de resultado avalia os efeitos do serviço sobre os pacientes. Nesse contexto, são considerados a sobrevivência do paciente, a resolutividade do atendimento, a mortalidade pré-hospitalar, a efetividade do atendimento e o impacto na saúde. Dessa forma, a avaliação da eficiência operacional do SAMU por meio de indicadores de desempenho mostra-se fundamental para o aprimoramento da gestão e para a garantia de um atendimento ágil e eficaz à população.

Palavras-chave: Serviços médicos de emergência¹, Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde², Eficiência Organizacional³