



ESTADO DE SANTA CATARINA - SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
COLEGIADO DE GESTÃO REGIONAL DA SERRA CATARINENSE
COMISSÃO INTERGESTORA REGIONAL
CIR - SERRA CATARINENSE

Ofício nº 26/CIR/2026

Lages, 26 de junho de 2026.

À Secretária de Saúde de Lages - Gestora Contratual do Hospital Nossa Senhora dos Prazeres

Senhora: Rose Cristina Possato

Assunto: Solicitação de providências quanto ao atendimento dos ambulatórios do Hospital Nossa Senhora dos Prazeres

Prezada Senhora,

A Comissão Intergestores Regional (CIR) da Serra Catarinense vem, respeitosamente, encaminhar a presente manifestação em razão das **inúmeras reclamações** recebidas dos municípios da região relacionadas à dificuldade de comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os ambulatórios (Ambulatório da Emergência/Ambulatório Cirúrgico) do Hospital Nossa Senhora dos Prazeres.

Não se trata de uma reclamação isolada. Diversas Secretarias Municipais de Saúde têm recebido, de forma recorrente, usuários de toda a Serra Catarinense relatando que tentam contato com o **Ambulatório da Emergência** e com o **Ambulatório Cirúrgico** por meio do número de WhatsApp disponibilizado pelo hospital, porém as mensagens permanecem sem resposta. Em vários casos, os pacientes informam que aguardam retorno há mais de dez dias, sem qualquer posicionamento.

Como consequência, esses usuários acabam procurando as Secretarias Municipais de Saúde em busca de informações sobre consultas, retornos, cirurgias e acompanhamento ambulatorial, embora os municípios não tenham acesso a essas agendas nem possam fornecer as respostas que dependem exclusivamente do hospital.

A CIR faz questão de destacar que o Hospital Nossa Senhora dos Prazeres é reconhecido por toda a região pela qualidade dos serviços prestados. Trata-se de um hospital de referência em média e alta complexidade, que oferece atendimento humanizado, equipes técnicas altamente qualificadas, excelente estrutura, organização dos serviços e reconhecida competência assistencial. São frequentes os elogios dos

COMISSÃO INTERGESTORA REGIONAL
CIR - SERRA CATARINENSE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGES
Praça Leoberto Leal, nº 20 - CEP: 88501-310 - Contato: (049) 3251 - 7658/ 998331050
E-mail: cms@saudelages.sc.gov.br



ESTADO DE SANTA CATARINA - SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
COLEGIADO DE GESTÃO REGIONAL DA SERRA CATARINENSE
COMISSÃO INTERGESTORA REGIONAL
CIR - SERRA CATARINENSE

usuários quanto ao atendimento recebido durante a internação, os procedimentos cirúrgicos, a assistência das equipes e toda a estrutura hospitalar.

Entretanto, todo esse excelente trabalho acaba sendo ofuscado na etapa final do atendimento, quando o paciente necessita apenas de uma informação ou de um retorno do ambulatório e não consegue estabelecer contato. A ausência de resposta pelo WhatsApp faz com que muitos usuários saiam com a impressão de abandono, desconsiderando toda a qualidade da assistência recebida anteriormente.

Essa situação compromete a percepção da população sobre o serviço prestado, gera insatisfação, aumenta a ansiedade dos pacientes e sobrecarrega as Secretarias Municipais de Saúde, que passam a receber diariamente demandas que não estão sob sua governabilidade.

Dessa forma, a Comissão Intergestores Regional solicita, de maneira cordial, que essa Secretaria, na condição de gestora do contrato do Hospital Nossa Senhora dos Prazeres, avalie a situação junto à direção da instituição e adote as providências necessárias para qualificar o atendimento dos canais de comunicação dos ambulatórios, especialmente quanto ao retorno das mensagens encaminhadas pelos usuários.

Temos convicção de que a melhoria desse fluxo de comunicação permitirá que a excelência já reconhecida na assistência hospitalar seja percebida pelos usuários em todas as etapas do cuidado, fortalecendo ainda mais a imagem do Hospital Nossa Senhora dos Prazeres como referência regional para toda a Serra Catarinense.

Diante do exposto, **solicitamos a gentileza de manifestação dessa Secretaria no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, informando as providências adotadas ou as medidas previstas para sanar a situação relatada, a fim de que a Comissão Intergestores Regional da Serra Catarinense possa dar retorno aos municípios que vêm encaminhando as referidas demandas.

Atenciosamente,

CARLOS ANTUNES DE MELO PINTO
COORDENADOR DA CIR SERRA CATARINENSE.

COMISSÃO INTERGESTORA REGIONAL
CIR - SERRA CATARINENSE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGES
Praça Leoberto Leal, nº 20 - CEP: 88501-310 - Contato: (049) 3251 - 7658/ 998331050
E-mail: cms@saudelages.sc.gov.br