

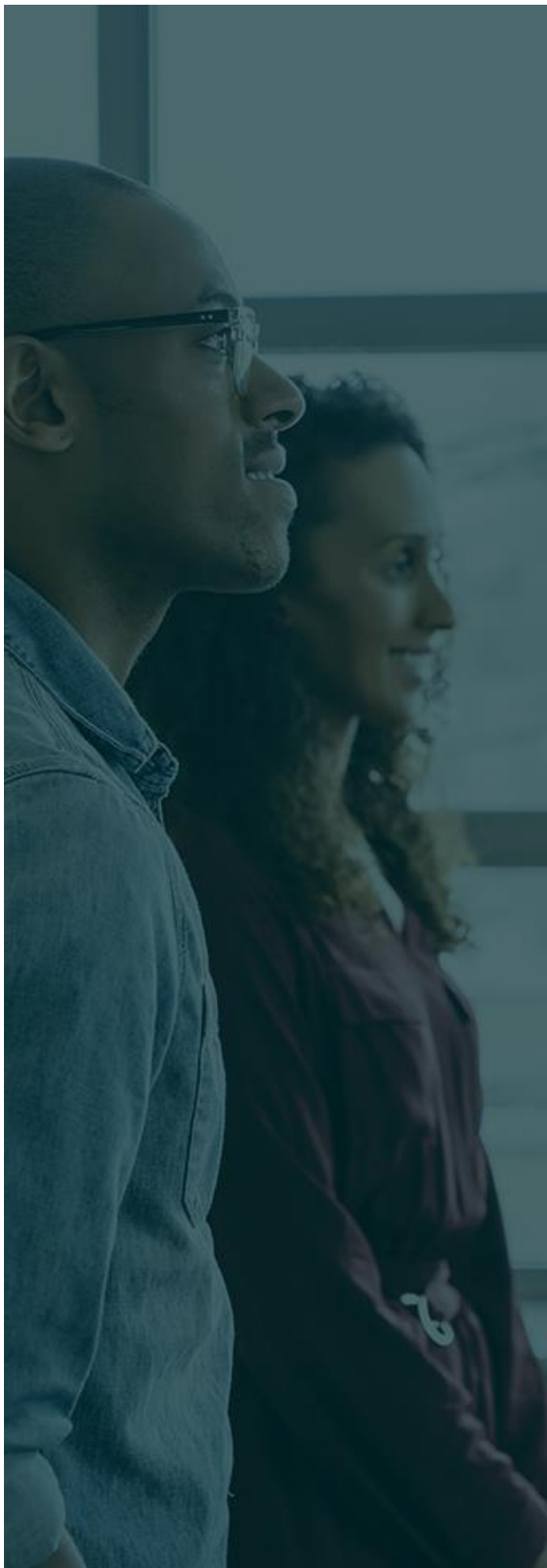


PLANO DE

COMUNICAÇÃO 2024

*CHC-UFPR*

---



## SUMÁRIO

---

Sobre o CHC-UFPR .....	3
1. Documentos norteadores.....	<b>Erro!</b>
<b>Indicador não definido.</b>	
2. Diagnóstico .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3. Públicos .....	14
4. Objetivos .....	16
5. Diretrizes e estratégias .....	<b>Erro!</b>
<b>Indicador não definido.</b>	
6. Plano de ação ..	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

### INTRODUÇÃO

---

O Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR/Ebserh, constituído pelo Hospital de Clínicas (HC) e pelo Hospital Vitor do Amaral (HVA), é um órgão Suplementar da Universidade Federal do Paraná (UFPR) e faz parte da rede Ebserh de hospitais universitários federais. Pelo grande número de atividades desenvolvidas é considerado o maior programa de extensão universitária no âmbito da UFPR, sendo a parte mais visível da Universidade para a comunidade.

O Hospital de Clínicas e o Hospital Vitor do Amaral são hospitais-escola que entregam para a sociedade, todos os anos, centenas de novos profissionais da área da saúde, formados por equipes de professores altamente especializadas.

A assistência oferecida no CHC-UFPR/Ebserh além de especializada é humanizada, preocupando-se não só com o bem-estar dos pacientes, mas também dos profissionais da instituição. Diversas ações são promovidas visando a promoção da cultura da solidariedade, do tratamento empático, sensível e humano.

### Sobre o HC-UFPR

No Estado do Paraná existia a necessidade de um hospital público federal para atendimento à população e que servisse para a formação de alunos do curso de Medicina da UFPR, o que motivou a criação do Hospital de Clínicas. O HC-UFPR/Ebserh foi construído e inaugurado em 05 de agosto de 1961, pelo presidente Jânio Quadros. Atualmente, é o maior hospital público do Paraná e o terceiro maior hospital universitário federal do país.

O HC-UFPR/Ebserh é denominado “hospital terciário”, ou seja, possui estrutura tecnológica e instrumental técnico para o atendimento de casos de alta complexidade e consultas especializadas, realizando procedimentos cirúrgicos e exames de diagnósticos avançados. Está totalmente inserido no Sistema Único de Saúde (SUS) e recebe pacientes encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde de Curitiba e Região Metropolitana de Curitiba (RMC), bem como de outros estados, em alguns casos específicos.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

### Sobre o HVA-UFPR

A maternidade, após sua reformulação em 1930, foi utilizada para o ensino pelos cursos da área da saúde da Universidade Federal do Paraná. Isso até 1961, quando foi criado o Hospital de Clínicas. A partir desta data, a instituição foi administrada pela Fundação Caetano Munhoz da Rocha, organização ligada à Secretaria Estadual de Saúde.

A maternidade fechou as portas em 1991, sendo reaberta em 2001 e, a partir deste momento, passou a ser administrada por um grupo governamental, com parcerias entre município, estado e UFPR. Dessa forma, voltou a receber acadêmicos dos cursos da saúde da Universidade.

Em 2014, com o contrato de cogestão com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), a antiga Maternidade Victor Ferreira do Amaral passou a integrar o Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR/Ebserh.

Durante a pandemia de Covid-19, em 2020, para otimizar os recursos e estrutura hospitalar, todos os serviços da Maternidade foram transferidos para o Hospital de Clínicas da UFPR e o HVA desempenhou papel importante na assistência à população paranaense e atendeu exclusivamente casos da doença.

A partir de setembro de 2024 o HVA-UFPR passa a atuar como centro especializado na saúde da mulher. O prédio, quase centenário, manteve suas características históricas, mas passou a contar com estruturas e tecnologias de ponta, adaptadas à realidade atual. O mesmo espaço físico, repensado, tem maior capacidade de atendimento à população por meio de ambulatórios, um novo centro cirúrgico e implantação de procedimentos de esterilização de materiais no próprio Hospital.

O atendimento também foi reestruturado com o objetivo de otimizar os recursos e garantir um novo formato de atuação, voltado para a atenção da saúde da mulher. O espaço, com ambiente humanizado, promove o cuidado e a prevenção de doenças, além do atendimento integral e especializado às mulheres.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

O HVA-UFPR/Ebserh conta com uma equipe multiprofissional para o atendimento das pacientes nos diferentes segmentos ambulatoriais, oferecendo consultas, exames e cirurgias de pequeno e médio porte no formato “hospital-dia”. A prevenção e a promoção de hábitos e estilos de vida saudável também são linhas de atuação da instituição.

### **Missão, Visão, Valores**

- Missão: Ser um Complexo hospitalar de referência como campo de estágio na área da saúde, destaque no cuidado centrado no paciente e reconhecido pela excelência no ensino, na pesquisa e na prestação de serviços de saúde de média e alta complexidade.
- Visão: Ser um Complexo de referência no cuidado centrado no paciente, reconhecido nacional e internacionalmente como centro de excelência na assistência nível terciário, no ensino e na pesquisa.
- Valores: Comportamento ético; Compromisso com o Ensino e Pesquisa; Gestão participativa e Sustentável; Humanização; Qualidade; Segurança.

### **O CHC-UFPR inserido no Contexto Local**

O CHC-UFPR é referência em diversos serviços de saúde, atendendo exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e sendo classificado como nível terciário.

O contrato firmado entre o Município de Curitiba, por meio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), orienta o CHC-UFPR na execução de serviços de saúde ambulatoriais e hospitalares para os usuários do SUS de Curitiba e do Paraná.

A macroestrutura do Hospital está integrada à rede de estabelecimentos de saúde vinculados ao SUS, destacando-se como um polo de referência em: prestação de assistência integral à saúde dos usuários do SUS, especialmente nas áreas de média e alta complexidade ambulatorial e hospitalar; desenvolvimento de atividades de ensino e

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

pesquisa, alinhadas com as demandas sanitárias locais e regionais e as necessidades do SUS; aprimoramento dos processos de gestão dos sistemas de atenção ambulatorial e hospitalar vinculados ao SUS; aprimoramento do modelo assistencial com foco em resultados, priorizando práticas integrais e humanizadas.

A assistência à saúde oferecida pelo Hospital inclui todos os procedimentos necessários para atender integralmente às necessidades dos pacientes encaminhados pelo sistema, garantindo qualidade e resolutividade. Além disso, o CHC-UFPR opera com o sistema informatizado de regulação E-saúde, fornecido pela SMS de Curitiba, que visa integrar a regulação dos serviços da rede do SUS, facilitando o acesso dos pacientes a consultas, procedimentos e exames em diferentes pontos de atenção.

Atualmente o CHC-UFPR apresenta sustentabilidade financeira, mantendo-se por meio da receita da produção SUS e alcançando equilíbrio orçamentário sem endividamento.

O CHC-UFPR tem alcançado notáveis conquistas nos campos do ensino e da pesquisa. Em 2022, inaugurou o Centro de Simulação, focado no ensino e equipado para simulações avançadas em ambientes como UTI e sala de parto, além do Centro de Pesquisa Clínica, implementado para fortalecer o apoio à pesquisa. Paralelamente, o CHC-UFPR desempenha um papel essencial na formação de profissionais de saúde, abrigando programas de residência médica e multiprofissional e cursos de especialização, demonstrando um compromisso contínuo com a excelência no ensino e pesquisa na área da saúde.

Em 2023, Após passar pelas duas etapas da avaliação externa da qualidade da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), o CHC-UFPR conquistou o “Selo Ebserh de Qualidade” na categoria bronze e se tornou o primeiro, dentre 41 Hospitais Universitários a alcançar a certificação. O Programa consiste em um sistema de avaliação periódica, realizada por uma equipe pré-determinada de avaliadores que não atuam no CHC-UFPR. Para isso, busca reconhecer formalmente o alcance dos mais de 700 requisitos estabelecidos no Manual de Requisitos do Programa Ebserh de Gestão da Qualidade (PGQuali) e verificar o nível de maturidade dos serviços prestados pelo HU.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

Em janeiro de 2024 o CHC-UFPR alcançou uma conquista significativa ao obter o 1º lugar no ranking de transparência ativa divulgado pela Controladoria Geral da União (CGU). Num universo de 324 instituições avaliadas, apenas 82 conseguiram atender aos rigorosos critérios estabelecidos pela CGU. Este ranking é uma importante iniciativa que visa avaliar o comprometimento das instituições públicas com a transparência, permitindo aos cidadãos um acesso fácil e eficiente às informações sobre suas atividades e decisões. A conquista do 1º lugar é resultado do empenho dos profissionais do Complexo em aprimorar os processos de divulgação de informações, promovendo a acessibilidade dos dados ao público.

### Organograma

A Unidade de Comunicação responsável por atender ao CHC-UFPR/Ebserh está vinculada diretamente à Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh.

A estrutura organizacional administrativa do CHC-UFPR/Ebserh está disponível aqui e conta com uma Superintendência e três gerências: de Administração; de Ensino e Pesquisa; e de Saúde.

### Serviços Oferecidos

Por ser formado pelos hospitais-escola da UFPR, o Complexo oferece não apenas assistência dentro da rede terciária do SUS, mas tem como essência a atuação na formação de profissionais na área da saúde, da graduação à pós-graduação.

Anualmente cerca de 2.000 estudantes de graduação passam pela instituição, que forma ainda, mais de 250 residentes médicos e multiprofissionais/ano, em mais de 50 programas de residência. Além disso, recebe ainda alunos de pós-graduação da UFPR.

Em 2023 a instituição habilitou-se para ofertar a Pós-Graduação em Engenharia Clínica, ofertando 15 vagas. O curso iniciou-se em 2024 e amplia o leque de formação, em saúde, da instituição.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

Caminhando junto ao ensino, a instituição tem mais de 600 pesquisas em andamento, sendo centro referenciado para diversos estudos de impacto global, como a vacina contra o HPV, e mais recentemente contra o Coronavírus.

Na assistência o Complexo também é referência, tendo sido pioneiro em diversos procedimentos, como:

- 1º hospital do país com programa de hemodiálise para tratamento de doenças renais crônicas (1964);
- 1º hospital do Brasil a criar o Diagnóstico de Doenças Neuromusculares (1972);
- 1º Banco de Leite Humano do Paraná (1978);
- Primeiro transplante de medula óssea da América Latina (1979);
- Pioneiro no Paraná e um dos primeiros no Brasil a realizar coleta automatizada de plaquetas (1982);
- 1º hospital do Paraná a realizar transplante de fígado intervivos entre adultos (1991);
- 2º hospital do Brasil a realizar transplante duplo intervivos de fígado e rim (1991);
- Pioneiro no Paraná e um dos primeiros Serviços de Manipulação e Congelamento Celular do Brasil (1992);
- 1º da América Latina a realizar transplante de medula óssea com células do cordão umbilical (1992);
- Hospital pioneiro na coleta seletiva de lixo hospitalar em Curitiba (1993);
- 1º Hospital da América Latina a realizar transplante de medula óssea com doador não aparentado (1995). Até hoje um dos cinco casos mais citados na literatura mundial;
- 1º Centro de Referência para tratamento de hipotireoidismo congênito e fenilcetonúria (1996);
- Primeiro Ambulatório exclusivo para Síndrome de Down da América Latina (1997);
- Um dos centros de pesquisa da vacina contra o HPV no mundo (2000);
- 1º hospital do Brasil a realizar cirurgia com procedimento EXIT/00PS para traqueostomia (2010);
- 1º hospital do Paraná a realizar implante coclear pelo SUS (2011);
- 1º do Paraná a ter uma unidade voltada integralmente ao atendimento de Acidente Vascular Cerebral (2013);
- Primeiro hospital do Brasil a implementar um Programa de Gestão de Altas (2018);

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

- Um dos únicos serviços no Brasil de transplante de membrana amniótica para tratar doenças da superfície ocular (2018);
- Hospital referência em atendimento a pacientes com Covid-19 (2020);
- Uma das 12 instituições brasileiras escolhidas para realizar teste da vacina contra Covid-19 (2020);
- Pioneiro na criação de um Centro Multiprofissional para tratamento pós-Covid (2021);

Hoje, mais de 35 especialidades são ofertadas na instituição, que realizam em média/ano:

<u>Atendimentos</u>	<u>Quantitativo</u>
Atendimentos de urgência	50.400
Internações	19.000
Consultas ambulatoriais	348.000
Exames Laboratoriais	1.656.000
Exames de Imagem	153.145
Cirurgias	10.800
Partos	3.400

### Número de profissionais que atuam

<u>Profissionais</u>	<u>Quantitativo</u>
Servidores públicos da Universidade	1154
Empregados públicos Ebserh	2215
Profissionais terceirizados	853
Docentes	354
Trabalhadores voluntários	153

### Programas de Residência ativos e número de residentes/ano em média

<u>Residências</u>	<u>Quantitativo/ano</u>
Residência médica	429

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

Residência multiprofissional	118
Residência uniprofissional	110
Preceptores	1009

### DOCUMENTOS NORTEADORES

---

Em conformidade ao art. 23 da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais), anualmente a Ebserh elabora o seu **Plano de Negócios** anual e estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades.

O Plano de Negócios é um instrumento derivado da estratégia de longo prazo que comunica aos interessados as prioridades em relação a projetos e metas relativos ao ano vigente. Desse modo, deve ser elaborado até o mês de dezembro do ano anterior. Por esse contexto, este é um dos documentos norteadores para o Plano de Comunicação do CHC-UFPR.

Na mesma linha, são essenciais para a condução deste plano:

- Mapa Estratégico da Ebserh
- Política de Comunicação da Ebserh
- PDE do CHC-UFPR
- Relatório Gerencial do CHC-UFPR
- Instrumento Formal de Contratualização no âmbito SUS do CHC-UFPR

### PÚBLICOS

---

O Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR é formado por hospitais-escola, ou seja, além de prestar assistência, tem como um dos seus pilares o ensino, a pesquisa, e a extensão com foco no apoio à ciência e formação de profissionais de excelência.

#### Público Interno:

- Profissional não docente:
  - Técnicos administrativos vinculados à UFPR que atuam no CHC-UFPR
  - Empregados públicos vinculados à Ebserh
  - Profissionais em cessão de outros órgãos que não a UFPR
  - Profissionais em cessão para a Ebserh tendo com órgão de origem a UFPR
  - Preceptores
  - Estagiários/Aprendiz
- Docente
  - Docentes vinculados à UFPR que também realizam atividades de docência no CHC-UFPR
  - Docentes vinculados à UFPR que também realizam pesquisa no CHC-UFPR
  - Docentes vinculados à UFPR que também realizam atividades de extensão no CHC-UFPR
- Estudantes
  - Residentes Médicos
  - Residentes Multiprofissionais
  - Especializandos do CHC-UFPR

#### Público misto

- Especializandos da UFPR
- Mestrandos da UFPR
- Doutorandos da UFPR
- Graduando da UFPR
- Graduando de outras instituições
- Profissionais das empresas terceirizadas

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

- Voluntários
- Pacientes internados, familiares, acompanhantes, visitantes
- Pesquisadores
- Universidade
- Ebserh

### Público externo

- **Sociedade:** usuários do SUS, profissionais de saúde em geral.
- **Formadores de opinião:** imprensa, perfis com alto número de seguidores, blogs especializados, podcasts, canais no youtube.
- **Instituições públicas de saúde:** Ministério da Saúde, Secretarias de Saúde Municipal e Estadual e Unidades Básicas de Saúde e Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Anvisa, Conselhos de Classe);
- **Instituições públicas com vínculo direto:** Ministério da Educação, demais hospitais da Rede.
- **Demais instituições públicas:** TCU, AGU, MP, instituições dos Poderes Judiciário e Legislativo (regional e nacional), sindicatos e fornecedores.

A comunicação institucional não pode focar-se em apenas um público, entretanto, para este plano de comunicação, sugere-se especial atenção para atender as demandas da comunidade interna do Complexo, num esforço de auxiliar na percepção positiva do clima organizacional e impactar indiretamente outros públicos que estão vinculados ao CHC-UFPR.

### DIAGNÓSTICO

---

A Unidade de Comunicação do CHC-UFPR/Ebserh está inserida num contexto de trabalho que envolve a necessidade de planejamento, alinhamento, e sinergia com a Universidade Federal do Paraná, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, e a realidade institucional.

Considerando o Plano Estratégico 2024 – 2028, é primordial que este plano auxilie a instituição na resolução, direta ou indiretamente, dos oito macroproblemas elencados para o período (Painel de Contribuição do Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR, página 28 do PDE):

- Sociedade (Assistência): Ampliar e qualificar a participação na rede nacional de cuidados oncológicos
- Sociedade (Ensino): Apoiar o processo de qualificação dos docentes e dos preceptores
- Sociedade (Pesquisa): Criar um ambiente favorável ao desenvolvimento em rede de pesquisa, inovação e avaliação de tecnologias em saúde
- Responsabilidade Ambiental, Social e Governança: Contribuir com a estratégia de saúde digital para o SUS
- Responsabilidade Ambiental, Social e Governança: Prevenir e enfrentar o assédio e a discriminação
- Desenvolvimento Institucional: Desenvolver capacidade institucional em gestão hospitalar
- Sustentabilidade Financeira: Aprimorar os processos de compras e contratações
- Desenvolvimento do Trabalhador: Promover o engajamento e valorização dos trabalhadores.

Além de atuar nos objetivos desenhados para o Complexo, a Unidade de Comunicação também deverá atuar junto à Coordenadoria de Comunicação Social para “tornar a Ebserh conhecida, fortalecendo a divulgação de informações para toda a sociedade”, como orienta o Plano Diretor de Comunicação da Empresa. Nesse sentido, reforça-se o papel da unidade local no sentido de fortalecer os processos e fluxos do “Modelo de Comunicação implementado em 2023”, que tem como premissa a atuação em rede.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## *Plano de Comunicação*

Além do quadro exposto, é imprescindível, para a atuação da Unidade de Comunicação, considerar as especificidades da instituição em que está inserida: considerando haver dois vínculos trabalhistas na instituição, a Unidade precisa contemplar não apenas a comunicação do próprio Complexo, mas também fortalecer campanhas dos dois órgãos a que está vinculado.

### OBJETIVOS DO PLANO

---

O Plano de Comunicação desta Unidade pretende auxiliar a governança do Complexo, da Universidade e da Ebserh na comunicação efetiva com seus públicos, com o objetivo de :

- Contribuir para o aumento do engajamento dos profissionais com os objetivos do Complexo, UFPR e Ebserh.
- Contribuir para maior adesão dos trabalhadores em campanhas internas realizadas.
- Contribuir para uma comunicação efetiva.
- Apoiar ações de recursos humanos, a fim de ampliar a percepção de pertencimento.
- Disseminar as competências do Complexo em relação aos serviços, pesquisa e inovação junto a sociedade.
- Alcançar as metas propostas no PDE 2024-2028.
- Atuação em rede, fortalecendo a transparência, o apoio aos gestores e o acesso à informação para toda a sociedade.

## DIRETRIZES E ESTRATÉGIAS

---

- Trabalhar em conjunto com a Superintendência de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFPR; da Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh; e esta Unidade.
- Mapear soluções de tecnologia que permitam soluções com foco na comunicação dirigida.
- Apoiar ações e campanhas internas que promovam a valorização do público interno.
- Aumentar o envolvimento dos chefes na disseminação das comunicações com suas equipes.
- Criação de um grupo de “correspondentes” de Comunicação para auxiliar no mapeamento de pautas.
- Ampliar o relacionamento com a imprensa a fim de destacar as marcas da Ebserh, UFPR e do Complexo.
- Mapeamento de pautas positivas “frias” para envio de release para a imprensa, bem como intensificar a divulgação de pautas “factuais”.
- Fortalecer a presença digital das marcas da Ebserh, UFPR e Complexo, ampliando sua interação virtual.
- Fortalecer a estrutura de rede de comunicadores.
- Monitorar informações estratégicas.

### PLANO DE AÇÃO

---

Objetivos	<p>Contribuir para uma comunicação efetiva.</p> <p>Contribuir para o aumento do engajamento dos profissionais com os objetivos do Complexo, UFPR e Ebserh.</p> <p>Contribuir para maior adesão dos trabalhadores em campanhas internas realizadas.</p> <p>Apoiar ações de recursos humanos, a fim de ampliar a percepção de pertencimento.</p>
Justificativa	<p>Quando o profissional tem conhecimento do que está acontecendo na instituição, sente-se parte do processo e tem maior condição de agir em prol de objetivos.</p>
Público	<p>Interno (principalmente assistencial).</p>
Estratégia	<p>Trabalhar em conjunto com a Superintendência de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFPR; da Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh; e esta Unidade.</p> <p>Fortalecer a comunicação dirigida no Complexo: Mapear junto ao Setisd soluções para integração dos email @ ebserh e @ hc. Mapear junto ao Setisd soluções para fortalecer a comunicação dirigida do Complexo.</p> <p>Apoiar a Divisão de Gestão de Pessoas e o Comitê de Humanização no sentido de desenvolver campanhas internas, eventos e ações que promovam a integração e valorização do público interno.</p> <p>Aumentar o envolvimento dos chefes na disseminação das comunicações com suas equipes: Promover ações orientadoras para chefes, a fim de otimizarem a comunicação com suas equipes.</p> <p>Fortalecer, por meio de campanha interna, as sugestões de envio de pautas para produção de conteúdo, tendo em vista que hoje muito do que acontece na instituição ainda não chega a tempo para divulgação.</p>

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

Mensuração	Resultado das pesquisas de clima organizacional da Ebserh. Resultados da Avaliação Institucional da UFPR.
Objetivos	Disseminar as competências do Complexo em relação aos serviços, pesquisa e inovação junto a sociedade.
Justificativa	Para auxiliar na projeção positiva de imagem da organização, trabalhando os conceitos de publicidade e transparência da administração pública, e valorizando o trabalho de seus profissionais e do serviço público.
Público	Externo (sociedade e imprensa). Interno (profissionais).
Estratégia	Buscar, junto à Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh, vaga para profissional de jornalismo a fim de viabilizar o fortalecimento do atendimento à imprensa. Fortalecer a atuação em assessoria de imprensa. Fortalecer a rotina de sugestão de pautas pelos profissionais: criação de “correspondentes” para levantamento de temas que não chegam ao conhecimento da UCR-18.
Mensuração	Inserções positivas na mídia. Relatório de rede social. Avaliação do Google. Quantificação de elogios recebidos via Ouvidoria.
Objetivos	Alcançar as metas propostas no PDE 2024-2028.
Justificativa	A UCR-18 tem como uma das suas finalidades o apoio à instituição no alcance de seus objetivos estratégicos.
Público	Interno.
Estratégia	Atuação junto aos grupos de trabalho responsáveis pelos objetivos do PDE, posicionando a comunicação como uma estratégia a ser usada em consonância com outras ações.
Mensuração	Percentual das metas individuais do PDE.
Objetivo	Atuação em rede, fortalecendo a transparência, o apoio aos gestores e o acesso à informação para toda a sociedade.
Justificativa	Entregas mais qualificadas aos clientes.

# Complexo do Hospital de Clínicas da UFPR

## Plano de Comunicação

Público	Comunicadores e governança.
Estratégia	Construção, junto à CCS, de estratégias, processos e fluxos que otimizem o “Novo Modelo de Comunicação”: relatórios, relatos, reuniões, benchmarking.
Mensuração	Ampliação no uso de peças e matérias de produção nacional Número de atendimentos solicitados x realizados pelas unidades que integram o modelo Avaliação dos demandantes na Central de Atendimento ao Usuário