

NPC 0310 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO
GOVERNANÇA CORPORATIVA
Versão 3 de 26.10.2018

1. FINALIDADE

Estabelecer as diretrizes de comunicação empresarial da Companhia Paranaense de Energia - Copel (Holding), suas subsidiárias integrais – SIs e controladas, respeitados seus trâmites societários.

Também é aplicável, como recomendação, às controladas em conjunto, às empresas coligadas e outras participações societárias, respeitados seus trâmites societários.

Para efeito desta Política, o conjunto de empresas relacionadas nos parágrafos anteriores, doravante, será denominado Copel.

2. CONCEITOS

2.1 - COMUNICAÇÃO AMPLA

Processo eficaz de divulgação das informações de modo acessível e compreensível a todos os públicos aos quais possa interessar.

2.2 - COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Processo que estabelece a integração das ações estratégicas de comunicação interna e externa, adotando o preceito da comunicação como um processo de gerenciamento presente em toda a organização.

Entendida como um processo gerencial, integra todas as atividades focadas no relacionamento com os públicos de interesse, garantindo condutas uniformes, evitando-se a fragmentação da imagem da Copel.

2.3 - COMUNICAÇÃO INTEGRADA

Processo gerido por uma diretriz única, emanada a partir de valores e conceitos compartilhados por toda a organização.

Consiste no conjunto articulado de esforços, ações, estratégias e produtos de comunicação, planejados e desenvolvidos pela Copel, com os seguintes objetivos: agregar valor à sua marca, consolidar a sua imagem perante públicos específicos ou a sociedade como um todo e disseminar as diretrizes de comunicação da Copel, responsáveis pela preservação e fortalecimento de sua imagem.

2.4 - COMUNICAÇÃO COM INVESTIDORES E ACIONISTAS

Processo que estabelece as diretrizes do relacionamento com investidores, acionistas, analistas e demais instituições do mercado de capitais, conforme a NPC 0105, e comunica as decisões do acionista controlador, deliberação de Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Copel ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos negócios da Copel, que possa influir de modo ponderável:

- na cotação dos valores mobiliários;
- na decisão dos acionistas de comprar, vender ou manter os valores mobiliários; ou
- na determinação dos acionistas em exercer quaisquer direitos inerentes à condição de titulares de valores mobiliários.

2.5 - PORTA-VOZES

Diretores e empregados da Copel formalmente designados para atuarem como porta-vozes, nas suas áreas de atuação e competência.

3. PRINCÍPIOS

3.1 - TRANSPARÊNCIA

Prestar contas das decisões e realizações da empresa para informar seus aspectos positivos e/ou negativos a todas as partes interessadas. Veicular e apresentar as informações de maneira clara às partes interessadas,

NPC 0310 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO
GOVERNANÇA CORPORATIVA
Versão 3 de 26.10.2018

2/4

inclusive aos que detêm conhecimento razoável das atividades da Copel e aos que têm necessidades específicas de acessibilidade (arquitetônica, comunicacional e atitudinal).

3.2 - ÉTICA

Pautar as ações de comunicação pelo compromisso com a verdade buscando harmonia entre os interesses da Copel e de todos os públicos envolvidos. Promover ações éticas de comunicação sem qualquer espécie de ofensa ou discriminação racial, social, de gênero, política, religiosa ou de nacionalidade. Orientar os empregados a agirem de acordo com o Código de Conduta da Copel e sempre em defesa da marca e do nome da Copel nos meios físicos e digitais.

3.3 - RESPEITO ÀS PESSOAS

Respeitar o direito à confidencialidade e ao tratamento ético de dados de clientes e de todos os públicos de interesse, criando relação de credibilidade. Promover ações de comunicação que preservem a dignidade das pessoas e respeitem os preceitos da diversidade como cor, etnia, classe social, convicção política, naturalidade, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, credo, religião, culto, idade, deficiência, nível de escolaridade, nível hierárquico, cargo e função.

3.4 - RESPONSABILIDADE

Conduzir as atividades da Copel de maneira sustentável, respeitando o meio ambiente e os direitos de todas as partes interessadas, inclusive das futuras gerações, e o compromisso com a sustentação de todas as formas de vida. Zelar pelo respeito e pela valorização dos espaços públicos (mobiliário urbano, edificações, ruas, parques, paisagens, etc.) quando de sua ocupação, visando o interesse específico da Copel. O uso responsável dos espaços próprios como postes, torres e outras instalações também são regulados por normas internas de segurança.

3.5 - DEDICAÇÃO

Dedicação em informar, instruir dar visibilidade pelos canais de comunicação pertinentes a cada público, os programas, projetos, produtos e serviços mantidos e desenvolvidos pela Copel de forma constante e atualizada.

3.6 - INOVAÇÃO

Dar visibilidade aos projetos, programas e ideias inovadoras surgidas no âmbito da Copel, bem como estar conectada aos novos canais de comunicação e processos inovadores de comunicação.

3.7 - SEGURANÇA

Promover ações de comunicação que favoreçam a conscientização das pessoas, em busca de ambiente organizacional seguro e do uso seguro da energia elétrica.

4. PREMISSAS

4.1 - GERENCIAMENTO DE CRISES

4.1.1 - A Copel busca sempre atuar de forma harmoniosa, ética e responsável nos locais onde está inserida, nos seus negócios ou no gerenciamento de seu quadro de pessoal e de suas instalações.

4.1.2 - Em caso de situações emergenciais, a orientação aos empregados da Copel, imprensa, clientes e fornecedores é que busquem informações e centralizem seus contatos com a assessoria de imprensa.

4.1.3 - Quando se tratar de informações (ato ou fato relevante) que possam influir de modo ponderável na cotação dos valores mobiliários de emissão da Copel e/ou na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter estes valores mobiliários, estas deverão ser tratadas com a área de Relações com Investidores e/ou com o Diretor de Finanças e de Relações com Investidores da Copel.

4.1.4 - Todo o tratamento de informações em caso de crises será pautado pelos princípios da comunicação aqui declarados e com a brevidade/urgência que o tema exigir.

NPC 0310 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO
GOVERNANÇA CORPORATIVA
Versão 3 de 26.10.2018

4.2 – RESPEITO AO ESPAÇO PÚBLICO

A Copel reafirma seu compromisso de respeito aos espaços públicos comprometendo-se a não aplicar qualquer tipo de publicidade, ou logomarca, sem o devido consentimento dos poderes públicos responsáveis. Ao mesmo tempo a Copel zela pelo uso de suas estruturas próprias como postes e torres de energia, subestações e usinas vedando a aplicação de publicidade.

4.3 - MARCA

Por meio da sua marca, a identidade da Copel incorpora um conceito de valor oriundo da excelência empresarial. A marca Copel não é apenas a sua expressão visual, traduzida na logomarca. Ela tem diversos pontos de contato, visuais ou não: veículos, faturas, cartões de visita, trilhas musicais, slogan, uniformes, etc. Tais pontos devem remeter aos valores da marca. Em todas as ações, a marca e os demais elementos de comunicação visual (tipologia, sinalização) devem ser utilizados conforme o Manual da Marca, disponível no site e na intranet.

4.4 - EVENTOS PATROCINADOS E PROMOVIDOS

A Copel participa de eventos ligados ao setor elétrico, ao setor de telecomunicações, ao meio acadêmico, social, esportivo, financeiro e cultural nas localidades onde está inserida ou em outras fronteiras geográficas que lhe sejam estratégicas. A presença da Copel nestes eventos visa a aproximação e a informação do seu público de relacionamento com seus produtos e serviços. A marca da Copel só pode ser aplicada e utilizada em eventos nos quais tenha havido a chancela de sua diretoria ou da CMK.

4.5 - CANAIS

A Copel oferece canais de atendimento comercial e de solicitações de serviço, canais de denúncia, ouvidoria, páginas oficiais nas redes sociais, agências de atendimento presencial e on-line, atendimento à imprensa, acionistas ou investidores, além de canais de comunicação interna voltados aos seu empregados.

5. DIRETRIZES

5.1 - Gerir o processo de comunicação da Copel por uma diretriz única, alinhada ao referencial estratégico, aos Princípios da Governança Corporativa, do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

5.2 - Primar por um relacionamento transparente e profissional com a imprensa, demais mídias e com o público em geral atendendo as demandas externas de comunicação com agilidade.

5.3 - Prestar informações de forma tempestiva e com qualidade.

5.4 - Proporcionar acesso às informações de interesse público, resguardando apenas aquelas que, por dever de sigilo, não puderem ser fornecidas.

5.5 - Zelar para que informações erradas ou confidenciais não sejam veiculadas na imprensa ou qualquer outro tipo de mídia.

5.6 - Coibir ofertas de matérias pagas ou acordos por permutas de propaganda por espaço editorial na mídia nacional ou estrangeira.

5.7 - Atender prontamente as solicitações de informação, esclarecimento ou entrevista da imprensa por meio de porta-vozes escolhidos de acordo com critérios de conhecimento técnico.

5.8 - Respeitar a privacidade de seus clientes e consumidores.

5.9 - Proteger a propriedade intelectual da marca Copel e das marcas de seus produtos.

5.10 - Contribuir para elevar o nível de reputação da Copel, aumentando o valor patrimonial da marca e consolidando-a como instrumento de inteligência competitiva.

5.11 - Manter canais de diálogo e relacionamento com todos os públicos de interesse.

NPC 0310 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO
GOVERNANÇA CORPORATIVA
Versão 3 de 26.10.2018

4/4

5.12 - Manter atualizada a lista de porta-vozes e promover treinamento de *media training* para estes.

5.13 - Informar, com transparência, seu público interno, afim de manter a confiança dos empregados e torná-los replicadores positivos.

5.14 - Promover a diversidade de seus públicos, assuntos e particularidades das regiões onde estão inseridos.

5.15 - Evidenciar assuntos como uso seguro e eficiente de energia para seus públicos de relacionamento.

5.16 - Manter atualizados os canais de comunicação, bem como as informações de acesso direto às equipes de comunicação.

6. EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AO PÚBLICO DE RELACIONAMENTO

- a) Contribuição para a melhoria dos processos, a adaptação das linguagens e temas com vistas à eficácia da comunicação bem como sua imediata implementação em casos de dúvidas relacionadas a conteúdo;
- b) utilização correta e diferenciada dos canais de comunicação, vendas, atendimento e reclamações para o devido tratamento de dúvidas, solicitações comerciais e informações;
- c) respeito às regras de utilização dos canais de atendimento e informação nas redes sociais;
- d) reprodução e compreensão da importância das mensagens de utilidade pública realizadas em todos os meios de comunicação social; e
- e) a não reprodução de mensagens enganosas, fictícias e mal-intencionadas relacionadas à Copel e aos seus públicos de relacionamento.

7. REFERÊNCIAS

Esta política é um desdobramento das seguintes normas:

- a) Código de Conduta;
- b) NPC 0303 - Política de Sustentabilidade;
- c) NPC 0308 - Política de Governança Corporativa;
- d) NPC 0103 - Política de Divulgação de Informações e Preservação de Sigilo; e
- e) NPC 0105 - Política de Relações com Investidores.

Atualiza a NPC 0310 de 11.04.2016.

Documento aprovado na 2325ª Reunião de Diretoria - Redir de 09.10.2018 e na 183ª Reunião do Conselho de Administração – Rocard de 17.10.2018.

Documento original assinado por:

JONEL NAZARENO IURK
Diretor Presidente

A presente norma entra em vigência com a sua publicação.