

NPC 0307 POLÍTICA DE OUVIDORIA DA COPEL
ADMINISTRATIVO
Versão 04 de 20.09.2017

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes orientadoras para a função ouvidoria no âmbito da Companhia Paranaense de Energia - Copel (Holding) e suas subsidiárias integrais - SIs, doravante denominadas Copel, considerada sua importância para o cumprimento da missão, para o alcance da visão e para a conformidade da aplicação dos valores éticos e demais políticas definidas pela Copel.

2. REFERENCIAIS

Além da missão, visão, valores, Código de Conduta, políticas e planejamento estratégico da Copel, a função ouvidoria tem como base mecanismos de integridade, princípios de governança corporativa e de sustentabilidade empresarial.

3. DIRETRIZES

3.1 - Executar a função ouvidoria com autonomia, integridade, transparência, isenção e independência, o que inclui acesso a qualquer informação, esclarecimento e/ou documento necessário ao atendimento de cada demanda recebida.

3.2 - Apoiar o desenvolvimento sustentável reforçando, por meio da função ouvidoria, o respeito aos direitos individuais, coletivos e universais à dignidade humana e aos valores sociais do trabalho, tanto em relação ao público interno quanto externo.

3.3 - Assegurar o direito à manifestação e à cidadania, recepcionando, registrando, analisando e respondendo de forma ágil ao interessado, independente da natureza do contato recebido.

3.4 - Manter relacionamento íntegro e transparente com os diversos segmentos sociais, direta e indiretamente, interessados nas atividades da Copel, considerando suas opiniões e expectativas.

3.5 - Assegurar:

- a) isonomia e individualização no recebimento, apuração, solução e respostas às manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos dos manifestantes, atuando como canal de última instância na Copel;
- b) tratamento reservado à informação, bem como anonimato e confidencialidade à parte envolvida, sem prejuízo à consistência necessária para o adequado acolhimento, sempre que a situação requerer;
- c) a promoção e o aprimoramento do relacionamento e do processo de comunicação com as partes interessadas;
- d) adequada guarda de documentos e informação;
- e) periódica divulgação de informações gerenciais que favoreçam a melhoria contínua de processos e controles internos, e a oportunidade de aperfeiçoamento da gestão; e
- f) a realização de estudos e/ou propostas pontuais e/ou sistêmicas para implementação de melhorias de processos, ações ou políticas pela Copel, como decorrência do registro dos resultados dos diálogos com as diversas partes relacionadas.

NPC 0307 POLÍTICA DE OUVIDORIA DA COPEL
ADMINISTRATIVO
Versão 04 de 20.09.2017

2/2

3.6 - Todos os empregados, gerentes e diretores, são responsáveis pelo atendimento de solicitação de informação, documento e/ou esclarecimento sobre políticas, normas e/ou procedimentos que adotam e têm responsabilidade de observar o prazo estabelecido pela ouvidoria, para satisfação do objetivo e das diretrizes desta Política e efetiva prática de respeito ao público interno e externo.

Atualiza a NPC de 01.09.2011 e substitui quaisquer outros instrumentos normativos relativos ao assunto.

Documento original assinado por:

ANTONIO SERGIO DE SOUZA GUETTER
Diretor Presidente

DDN

DFI

DGE

DRC

DRI

A presente norma entra em vigor com a sua publicação.