



Política

POL/CAD/006/2019

Política de Comunicação

Versão 1.0

## HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Administrador da POL	Autor/Responsável por Alterações
11/03/2019	1.0	Política de Comunicação	Cleverson	Ana Paula

## 1. FINALIDADE:

Estabelecer as diretrizes de comunicação empresarial da Elejor– Centrais Elétricas do Rio Jordão S.A.

## 2. CONCEITOS:

### 2.1 - COMUNICAÇÃO AMPLA

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

### 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 Elejor, com 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 Elejor, 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 e comunica as decisões do acionista controlador, deliberação de Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Elejor ou qualquer outro ato ou fato de caráter político-administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos negócios da Elejor, 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

Empregados da Elejor com expertise em questões ligadas ao setor elétrico e, para além destas, em questões relativas às áreas financeira, socioambiental, bem como pesquisa e inovação formalmente designados para atuarem como porta-vozes da Elejor.

Com relação ao atendimento à imprensa, os porta-vozes poderão ser acompanhados de equipe de profissionais da área de comunicação e assessoria de imprensa.

## 3. PRINCÍPIOS

### 3.1- TRANSPARÊNCIA

Prestar contas das decisões e realizações da Organização para informar seus aspectos positivos e negativos a todas as partes interessadas. Veicular e apresentar as informações de maneira clara às partes interessadas, inclusive aos que detêm conhecimento razoável das atividades da Elejor 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 Elejor 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 Elejor e sempre em defesa da marca e do nome da Elejor 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 - 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 Elejor de forma constante e atualizada.

### 3.5 - INOVAÇÃO

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

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

4.1.2 - Quando se tratar de informações (ato ou fato relevante) que possam influir de modo ponderável na cotação dos valores mobiliários de emissão da Elejor e na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter estes valores mobiliários, estas deverão ser tratadas com a Diretoria Executiva.

4.1.3 - 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.

### 4.4 - CANAIS

A Elejor oferece canais de atendimento comercial, canais de denúncia, ouvidoria, atendimento à imprensa ou acionistas através de sua Acionista Majoritária (COPEL).

## 5. DIRETRIZES

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

5.2 - Respeitar a privacidade de seus clientes e consumidores.

5.3 - Proteger a propriedade intelectual da marca Elejor e das marcas de seus produtos.

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

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

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

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

## 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) não reprodução de mensagens enganosas, fictícias e mal-intencionadas relacionadas à Elejor e aos seus públicos de relacionamento.

## 7. REFERÊNCIAS

Esta Política é um desdobramento das seguintes normas:

- Código de Conduta;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Governança Corporativa;
- Política de Divulgação de Informações Relevantes e Preservação de Sigilo; e
- NPC 0310 Política de Comunicação Copel

Esta Política foi aprovada na Reunião do Conselho de Administração do dia 19/03/2019.