

# Públicos de Relacionamientos



A Copacol reconhece a importância dos seus públicos de relacionamentos em suas principais declarações de compromisso, sendo: Propósito e Valores, Planejamento Estratégico, Política de Qualidade, Código de Ética e Conduta e procura manter um ambiente contínuo de participação, críticas e sugestões, visando promover o diálogo e a prática de uma gestão com transparência de estratégias e resultados.





# Propósito

Gerar valor para os cooperados,  
colaboradores, clientes e parceiros  
através da cooperação no agronegócio



# Valores

## Ética e Honestidade

Fazer o que é certo mesmo quando o certo é o mais difícil de ser feito.

## Responsabilidade

É a obrigação de responder por ações, decisões e suas consequências, com zelo à imagem, ao patrimônio e à marca Copacol.

## Respeito às Diferenças

Respeitar a diversidade de opiniões e opções individuais e coletivas.

## Cooperação

Trabalhar de forma integrada, colaborando, compartilhando esforços, habilidades e recursos para a excelência.

# Planejamento Estratégico 2024-2028



## Desenvolvimento e Resultados



**65** mil pessoas  
em programas de  
desenvolvimento



**R\$ 16** bilhões  
de faturamento



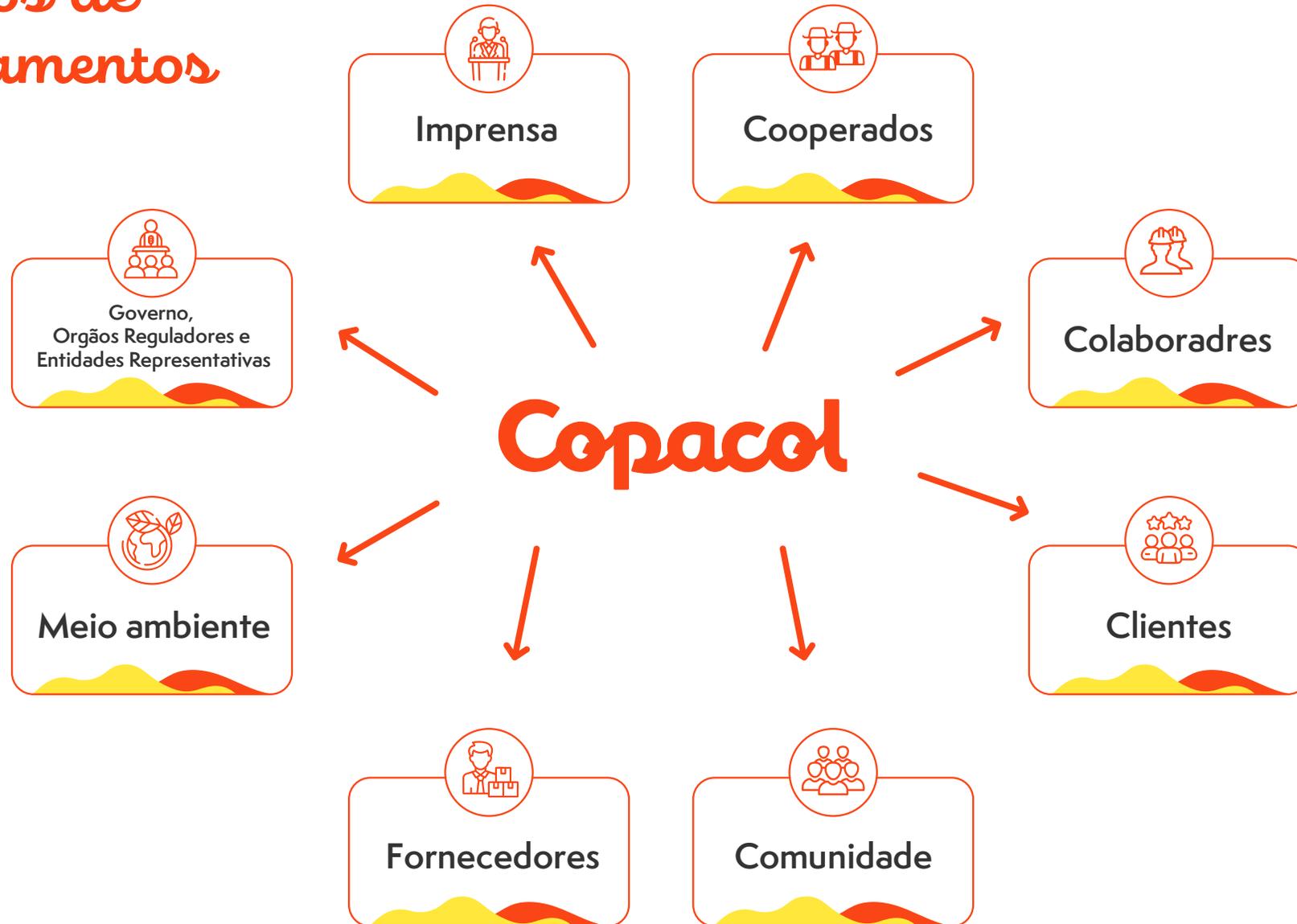
**5%** de  
rentabilidade

## Política da Qualidade

A Copacol é uma cooperativa agroindustrial com foco na produção de alimentos para viabilizar as atividades dos cooperados. Dentro do seu sistema de gestão da qualidade, definiu e estabeleceu a Política da Qualidade, com o compromisso de:

- ☆ Produzir alimentos seguros, legais e autênticos
- ☆ Desenvolver a competência dos colaboradores
- ☆ Atender as especificações, requisitos aplicáveis e interesses dos clientes e cooperados
- ☆ Valorizar as pessoas e o meio ambiente
- ☆ Melhorar continuamente os processos, a cultura de qualidade e segurança dos alimentos

# Públicos de Relacionamentos





## Relacionamento com Cooperado

- ✓ A Copacol fundamenta suas ações com os cooperados, em conformidade com o seu estatuto social, primando pela transparência, honestidade e respeito mútuo. (Estatuto Social).
- ✓ Seu compromisso para com os cooperados é determinado pela busca constante da profissionalização, do fortalecimento dos valores familiares, pela integração da família no processo produtivo e social e pela sustentação técnica e econômica das suas atividades.
- ✓ Os valores de relacionamento profissional e humano estendem-se aos cooperados da Copacol, sem haver, por parte dos colaboradores, favorecimentos em decorrência do potencial econômico e financeiro do cooperado, devendo o tratamento ser igual para todos. (Código de Ética e Conduta).
- ✓ A Copacol mantém canais constantes de comunicação com seus cooperados, como APP, site Copacol - portal do cooperado, revistas, reuniões, programas de rádio, entre outros.

## Requisitos

Desenvolvimento,  
Suporte Técnico e  
Produtividade

Participação de  
mercado com  
competitividade

Segurança nas  
operações e  
solidez financeira  
da cooperativa

Geração de  
oportunidades  
e diversificação  
da propriedade

Envolvimento  
familiar, qualidade  
de vida, educação  
e formação



## Relacionamento com Colaboradores

A Copacol preza pela geração de emprego, segurança no trabalho desenvolvido por seus colaboradores, pelo respeito aos direitos humanos e geração do bem social.

- ✓ O relacionamento entre todos os colaboradores da Copacol deve ser harmônico e respeitoso, sem discriminação de raça, etnia, nacionalidade, cor, classe social, sexo, credo, religião, deficiência ou limitação física, idade e posição hierárquica, de maneira a preservar os valores individuais, não se admitindo atitudes de assédio moral ou sexual.
- ✓ O relacionamento com seus colaboradores está pautado do Código de Ética e Conduta, publicado e entregue aos seus colaboradores. (Código de Ética e Conduta).
- ✓ A Copacol dispõe da Ouvidoria Interna, com objetivo de ser um canal condutor das solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias, visando garantir a expressão dos direitos dos colaboradores, fortalecendo os valores da Copacol e a transparência nas relações.
- ✓ A Copacol mantém canais constantes de comunicação com seus colaboradores, como APP, site Copacol – portal do colaborador, revistas, reuniões de equipes, entre

### Requisitos

Garantia da remuneração contratual

Condições de saúde e segurança no trabalho

Ambiente de trabalho favorável ao clima organizacional

Respeito aos valores: Ética e Honestidade, Respeito às Diferenças, Responsabilidade, Cooperação

Desenvolvimento, capacitação e carreira

Ferramentas adequadas para execução das atividades

Comunicação clara e efetiva



## Relacionamento com Clientes e Consumidores

- ✓ O relacionamento com os clientes orienta-se pela Política de Qualidade da Copacol, que tem como compromisso produzir alimentos seguros, legais e autênticos, atender as especificações e interesses dos clientes.
- ✓ A Copacol dispõe do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor) como canal de comunicação permanente para participação, críticas e sugestões, as quais são consideradas como construtivas para a melhoria dos produtos e/ou serviços. 0800 45 1313.
- ✓ Os valores de relacionamento profissional e humano também se estendem aos clientes e fornecedores da Copacol, sem haver, por parte dos colaboradores, favorecimentos no sentido de obter-se vantagens ilegais. (Código de Ética e Conduta).

### Requisitos

Garantia da  
segurança  
dos alimentos

Qualidade dos  
produtos  
e serviços

Atendimento  
a legislação  
pertinente

Reputação  
da marca

Garantia do  
atendimento  
das condições  
negociadas

Confiabilidade das  
informações  
sobre produtos  
e serviços

Certificações  
de Qualidade

Certificações  
de Qualidade

Rastreabilidade

Sustentabilidade  
nos negócios



## Relacionamento com Comunidade

- ✓ A Copacol tem compromisso com o desenvolvimento socioeconômico da comunidade em que está inserida. (Código de Ética e Conduta).
- ✓ A Copacol mantém projetos e ações sociais em parcerias com municípios da sua região de atuação, direcionadas a crianças e adolescentes, como forma de valorizar e contribuir na educação, esporte, formação social e cultural.
- ✓ A Copacol mantém canais permanentes de comunicação com a comunidade regional, setorizados conforme o assunto de interesse, visando participação ativa no desenvolvimento da comunidade, através do diálogo transparente e construtivo.

### Requisitos

Geração de oportunidades, emprego e renda para comunidade local

Sustentabilidade da comunidade

Contribuição na educação, formação social e cultural

Redução na emissão de poluentes

Redução na emissão de poluentes



## Relacionamento com Fornecedores

- ✓ A qualificação, contratação e avaliação dos fornecedores são baseadas em critérios técnicos, compreendendo: qualidade, capacidade de fornecimento, prazo, preço e outros previstos em normas e procedimentos da Cooperativa.
- ✓ Os processos negociais baseiam-se nos requisitos legais aplicáveis ao negócio, bem como no atendimento de normas regulamentadoras e normas de qualidade e segurança. Os acordos são formalizados através de pedidos de compra e/ou contratos jurídicos.
- ✓ Visitas técnicas, auditorias e reuniões também fazem parte da política de relacionamento com os fornecedores, na comunicação das ações e busca da melhoria contínua dos processos.
- ✓ Os valores de relacionamento profissional e humano também se estendem aos clientes e fornecedores da Copacol, sem haver, por parte dos colaboradores, favorecimentos no sentido de obter-se vantagens ilegais. (Código de Ética e Conduta).

### Requisitos

Segurança nas operações  
e solidez financeira  
da cooperativa

Processos de negociação conduzidos com  
respeito e baseado em questões técnicas e  
comerciais, bem como, tratados de forma  
clara, transparente e profissional

Parcerias estratégicas  
de fornecimento



## Relacionamento com Meio Ambiente

- ✓ A Copacol, no desenvolvimento do seu objetivo econômico e social, tem como prioridade a proteção ao meio ambiente, visando a sustentabilidade de suas atividades e de seus cooperados, promovendo práticas e ações de conscientização ambiental. (Código de Ética e Conduta).
- ✓ A Copacol respeita os direitos de propriedade, uso regular da terra e legislações pertinentes (Código de Ética e Conduta).
- ✓ A Copacol promove a gestão dos resíduos, efluentes e emissões atmosféricas de modo a reduzir os impactos ambientais causados pelos processos, realizando regularmente atividades de controle e monitoramento.
- ✓ A Copacol participa das discussões em nível setorial e estadual sobre as atualizações e implantações de normas ambientais.

### Requisitos

Atendimentos aos requisitos legais

Uso racional e preservação recursos ambientais

Reaproveitamento de água

Reciclagem e/ou destinação correta dos resíduos

Redução na emissão de poluentes

Logística Reversa



## Relacionamento com Órgãos Governamentais, Regulatórios e Entidades Representativas do Agronegócio

- ✓ As relações com órgãos governamentais, regulatórios e autoridades constituídas, devem ser conduzidas com honestidade, transparência e respeito.
- ✓ A Copacol tem compromisso com o desenvolvimento do País e age de forma participativa, contribuindo com debates de políticas públicas na defesa de interesses maiores da sociedade.
- ✓ A participação da Copacol no processo político pode ser praticada, buscando o fortalecimento do agronegócio, sendo respeitadas as opiniões individuais e o livre direito de voto.
- ✓ O relacionamento institucional da Copacol com a imprensa e com organismos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário será feito pelo Diretor Presidente do Conselho de Administração, ou por pessoa por ele autorizada. (Código de Ética e Conduta).

### Requisitos

Atendimento  
a legislação  
pertinente

Informação  
confiável

Transparência nos  
processos atendendo  
os requisitos de produção  
de alimentos seguros

Representatividade  
técnica, política  
e comercial

Geração de  
impostos



## Relacionamento com Imprensa

- ✓ As relações com a imprensa devem ser conduzidas com honestidade, transparência e respeito.
- ✓ A Copacol tem o compromisso com informações confiáveis em seus canais de comunicação e/ou através de meios externos.
- ✓ A Copacol mantém acompanhamento constante da exposição da marca institucional e de seus produtos, nas mídias sociais e nos diversos canais de comunicação.
- ✓ O relacionamento institucional da Copacol com a imprensa e com organismos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário será feito pelo Diretor Presidente do Conselho de Administração, ou por pessoa por ele autorizada. (Código de Ética e Conduta).

## Requisitos

Comunicação  
clara e transparente

Acesso a  
informação

Informação  
confiável

Por reconhecer a importância de todos os seus públicos de relacionamento e visando fortalecer a prática de uma gestão com transparência, a Copacol adota a **Política de Compliance** e disponibiliza linhas diretas para comunicação de violação de ética e denúncia de irregularidades internas e externas, garantindo o anonimato do denunciante e a confidencialidade das questões tratadas.



Copacol

Coopera  
Sempre