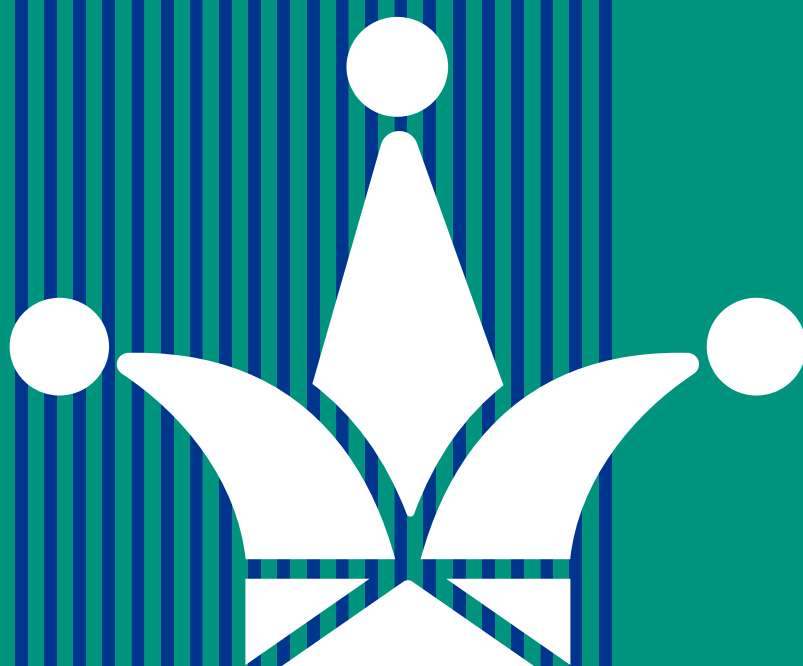


# **COOPAG**

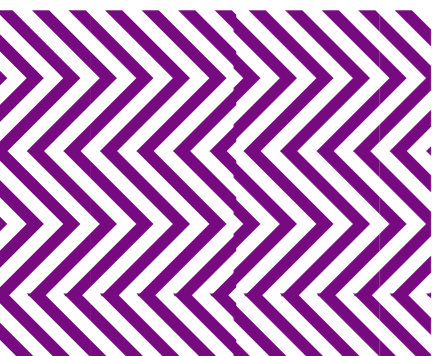


## **BALANÇO SOCIAL 2019**

---

**RESULTADOS DA AUDITORIA**

# RESULTADOS DA AUDITORIA



## Nossas certificações

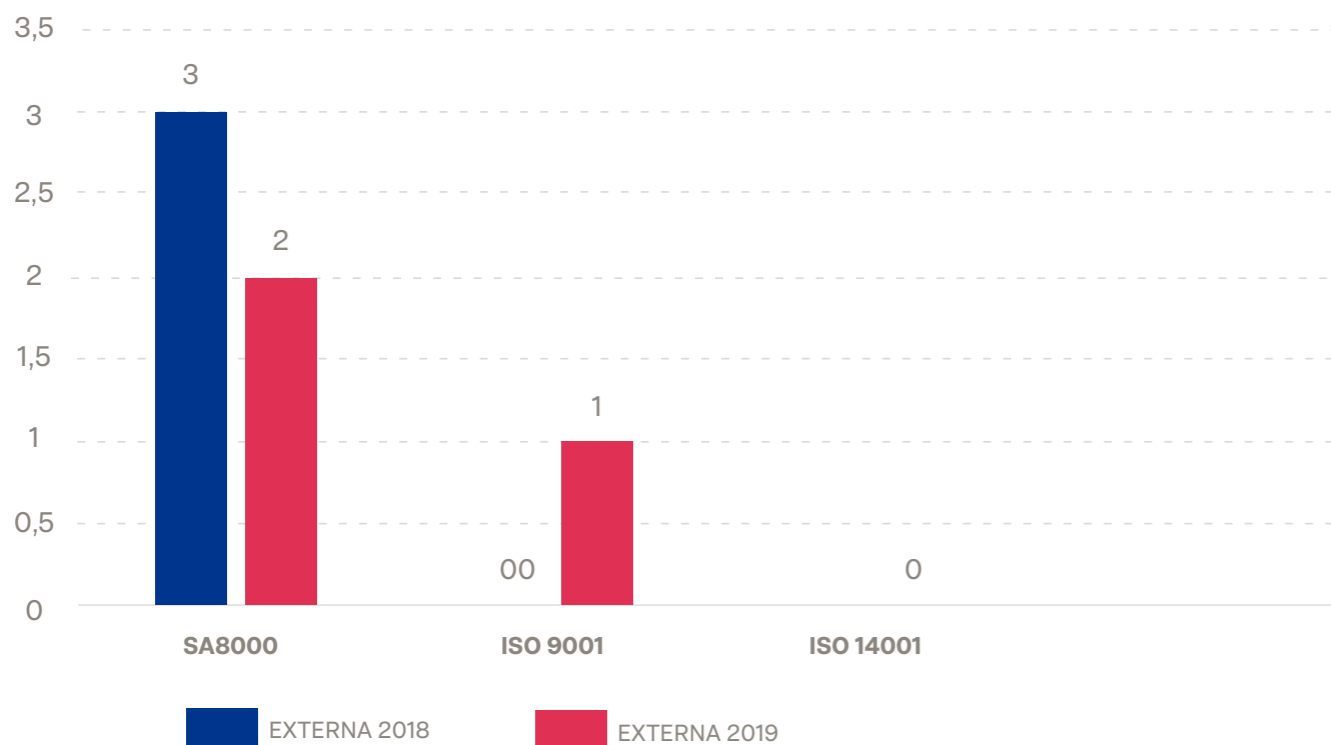
- ISO 9001 - Gestão da Qualidade
- ISO 14001 - Gestão Ambiental
- SA8000 - Responsabilidade Social
- FSC - Forest Stewardship Council, uma expressão inglesa que, em português, significa "Conselho de Manejo Florestal".

## As auditorias

No decorrer do ano 2019 a Copag passou por 4 auditorias externas para evidenciar a conformidade da organização com os requisitos das Normas referentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015) e de Responsabilidade Social (SA8000: 2014).

Durante a realização das auditorias foram encontradas 3 não conformidades que foram tratadas conforme procedimento interno. O Sistema de Gestão Integrado está implementado e mantido na organização. O indicador de controle de não conformidades abaixo demonstra nossa evolução:

## Não conformidades obtidas



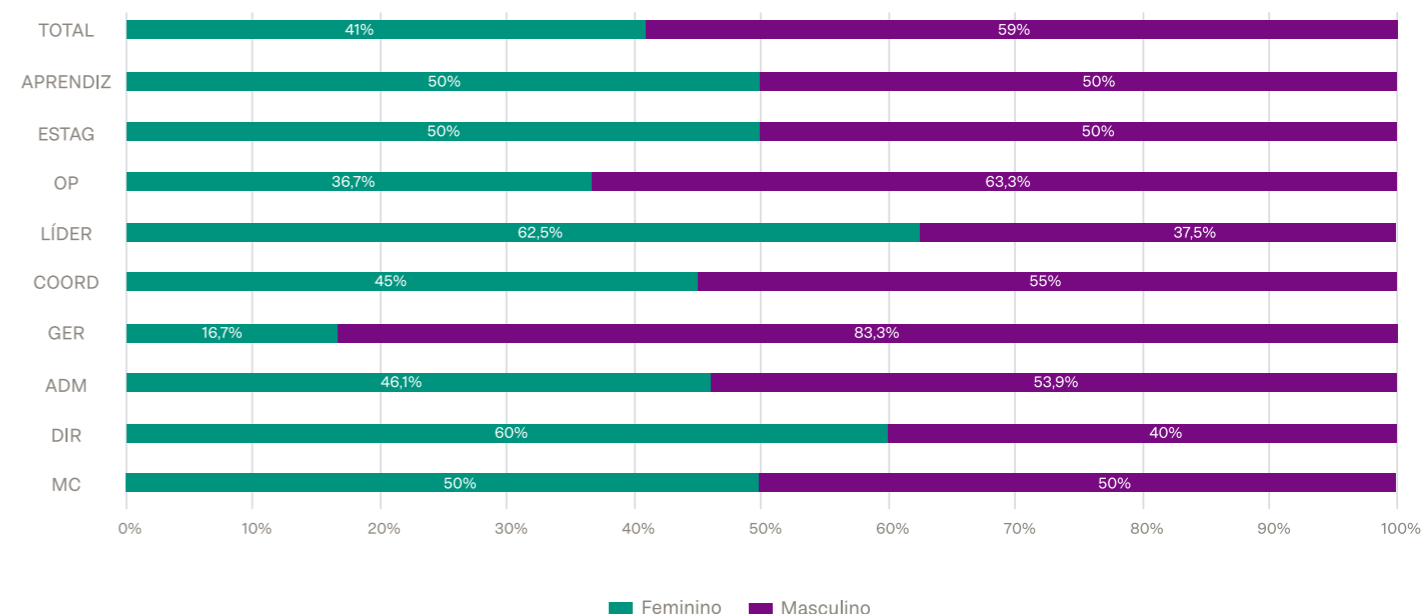
## Resultados de tratativas com o cliente

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS					RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
	RECLAMAÇÕES DE CLIENTES	PROCON	JUSTIÇA	INMETRO		RECLAMAÇÕES DE CLIENTES	PROCON	JUSTIÇA	INMETRO
2016	215	0	0	2	2016	79%	0	0	100%
2017	377	0	0	3	2017	97%	0	0	100%
2018	338	0	0	2	2018	99%	0	0	100%
2019	252	0	0	2	2019	96%	0	0	100%

# INFORMAÇÕES GERAIS

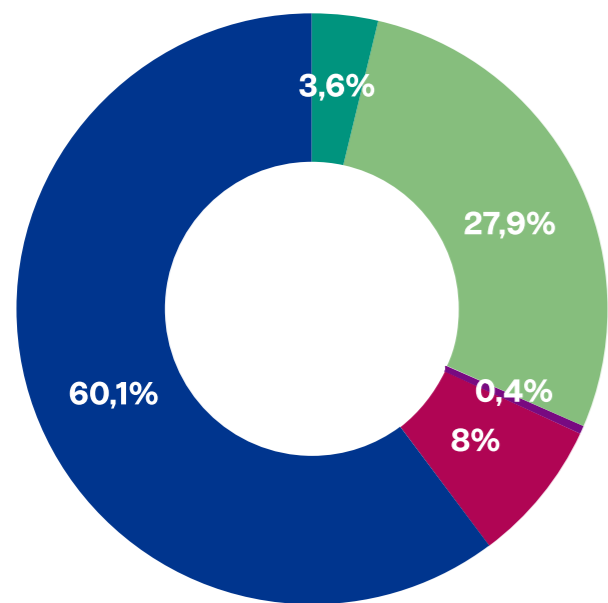
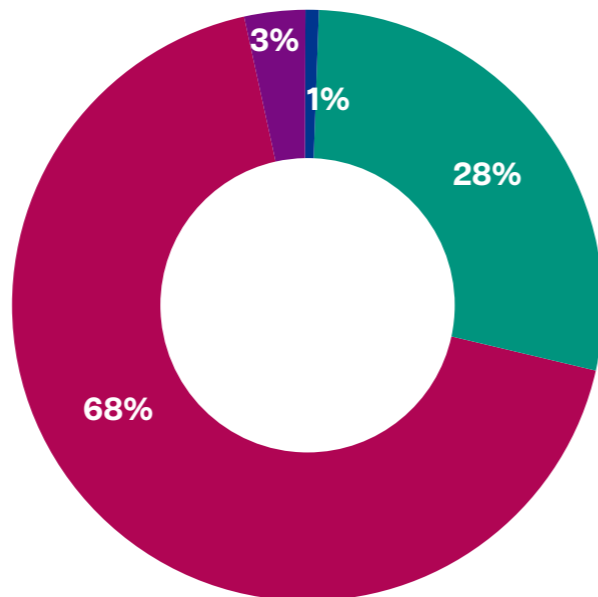


## Distribuição de Cargos por gênero



# GERAÇÃO

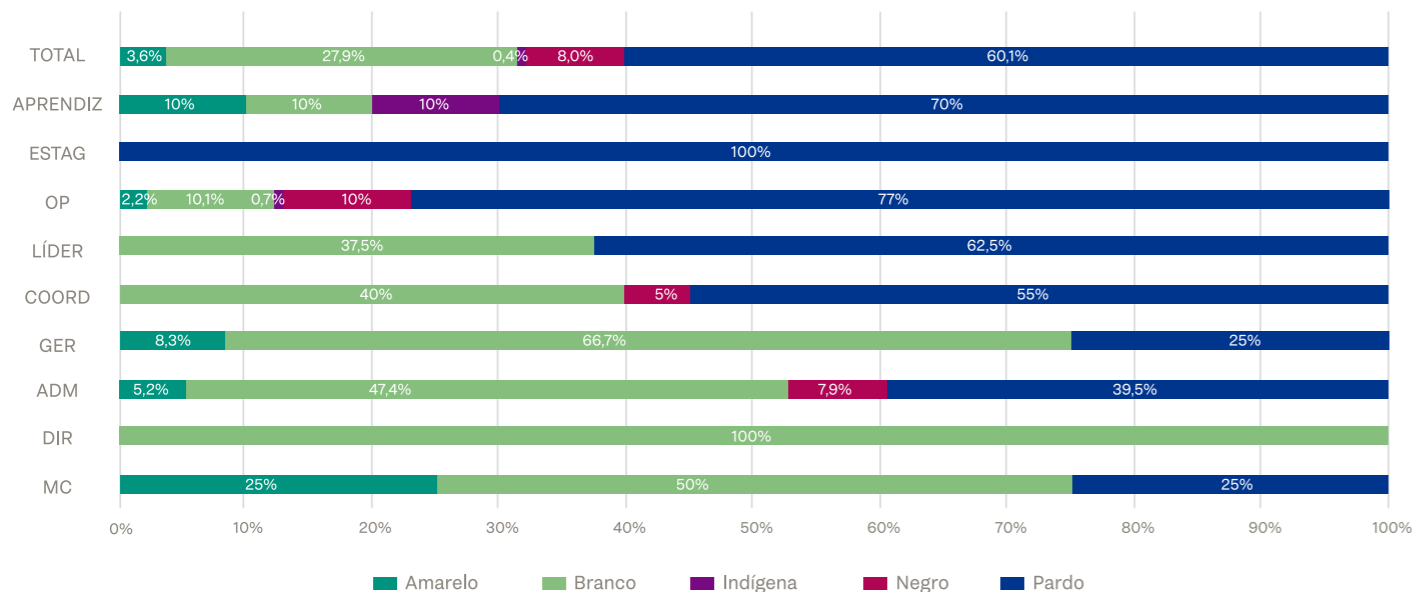
- Baby Boomer
- Geração Y
- Geração X
- Geração Z



# ETNIAS

- Amarelo
- Negro
- Branco
- Pardo
- Indígena

Distribuição de Cargos por Etnia



# CRÉDITOS

## EQUIPES

- Departamento de Gente e Gestão
- Departamento de Marketing
- Departamento de ExOp&IP
- Departamento de Criação





**COPAC**