C.A.F.E. Practices
Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora

Starbucks Coffee Company

V2.3

Tradução em Português

SCSglobal SERVICES

Índice

1.0 Introdução ... 3
2.0 Visão Geral de C.A.F.E. Practices ... 4
3.0 Procedimento de Aprovação da Organização ... 5
3.1 Processo de Aplicação ... 5
3.2 Aprovação Limitada ... 5
3.3 Aprovação Provisória ... 6
3.4 Aprovação Completa ... 6
3.5 Manutenção do Status de Aprovação ... 6
3.6 Expansão da Aprovação ... 7
3.7 Restrição ... 7
3.8 Suspensão ... 7
3.9 Procedimento de escalação de Não Conformidades ... 9
3.10 Lista dos Verificadores C.A.F.E. Practices Aprovados ... 9
3.11 Custo ... 9
4.0 Manuseio Seguro de Documentos e Divulgação de Informações ... 9
4.1 Divulgação Verídica ... 10
4.2 Controle de Documentos ... 10
4.3 Manutenção de Registros ... 10
5.0 Requisitos de Qualificação para Organizações Verificadoras ... 11
5.1 Acreditação ... 11
5.2 Capacidade Organizacional ... 11
5.3 Sistema de Gestão da Qualidade ... 11
5.4 Revisão Interna ... 11
5.5 Treinamento Interno ... 12
5.6 Treinamento Externo ... 13
5.7 Registros de Pessoal ... 12
5.8 Cumprimento de Prazos ... 12
5.9 Resolução de Apelações e Disputas ... 13
6.0 Requisitos de Qualificação para Verificadores e Inspetores ... 13
6.1 Requisitos para Verificadores ... 13
6.2 Requisitos para Inspetores ... 14
6.3 Requisitos para Inspetores Líderes ... 15
6.4 Presença do verificador durante auditorias de sombra e verificações ... 16
6.5 Aprovação de Novo Pessoal pela SCS ... 15

7.0 Código de Conduta 17
7.1 Confidencialidade 17
7.2 Conflito de Interesse 17
7.3 Corrupção e Suborno 17

1.0 Introdução

A Starbucks Coffee Company (a seguir designada Starbucks) iniciou o C.A.F.E. (Coffee and Farmer Equity) Practices em 2004 para avaliar, reconhecer e recompensar produtores de café de alta qualidade e cultivo sustentável. C.A.F.E. Practices é um programa sustentável de fornecimento de café, desenvolvido pela Starbucks em colaboração com a SCS Global Services (a seguir designada SCS), uma empresa externa de avaliação, certificação e auditoria; e a Conservation International (CI), uma organização internacional ambiental não governamental. C.A.F.E. Practices procura garantir que os fornecedores da Starbucks cultivem e processem café de forma sustentável, verificando os aspectos econômicos, sociais e ambientais da produção de café em relação a um conjunto definido de critérios de avaliação.

Para garantir a qualidade e a consistência da auditoria e relatórios do programa C.A.F.E. Practices, a Starbucks contratou a SCS como uma organização externa, independente e responsável pela aprovação inicial e monitoramento contínuo de todas as organizações verificadoras que desejem realizar o trabalho de verificação em C.A.F.E. Practices. Um processo de aprovação administrado de forma independente serve como uma maneira imparcial de avaliar as qualificações e recursos de uma organização, para realizar o trabalho de verificação, garantindo que todas as organizações verificadoras aprovadas proporcionem excelente serviço aos fornecedores de café da Starbucks. Somente as verificações C.A.F.E. Practices realizadas pelas organizações verificadoras aprovadas pela SCS serão reconhecidas como válidas pela Starbucks.

O “Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora”, conforme detalhado neste documento, estabelece os requisitos necessários para que as partes interessadas se tornem organizações verificadoras aprovadas. O procedimento de aprovação é detalhado na Seção 3.0.

Antes de preencher e enviar um formulário de aplicação à SCS, todas as partes interessadas devem revisar este documento, bem como o “C.A.F.E. Practices - Manual de Operações para Verificador e Inspetor” e o “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico e do Pequeno Produtor” para confirmar que a organização potencial pode atender aos requisitos especificados. Abaixo estão as qualidades gerais que a SCS procura em organizações verificadoras que se inscrevem para trabalhar no programa C.A.F.E. Practices.

Independência
As organizações verificadoras, os verificadores e seus inspetores não devem ter interesse financeiro, serem associados ou terem sido empregados pelas entidades que estão verificando, sem divulgar e descrever a natureza dessas afiliações à SCS, para evitar qualquer potencial conflito de interesses. Se tais informações forem divulgadas à SCS, medidas adequadas podem ser desenvolvidas pela organização candidata para mitigar um potencial conflito de interesses. Se o candidato optar por reter essas informações ou se recusar a reconhecer um potencial conflito de interesses, a SCS poderá optar por negar ao candidato o status provisório de aprovação independentemente de ter cumprido todos os outros requisitos para aprovação provisória.

A SCS analisará a independência da organização verificadora no decorrer das auditorias anuais de escritório, e espera-se que todo o pessoal que trabalha para a organização verificadora nos trabalhos de verificação C.A.F.E. Practices assine declarações que indiquem quaisquer afiliações que possam consistir em um conflito de interesses. As organizações verificadoras também devem divulgar

anualmente todos os serviços secundários (serviços de pré-avaliação ou consultoria) fornecidos a qualquer cliente e descrever os processos empregados para manter sua independência externa para fins do programa C.A.F.E. Practices.

Capacidade
As organizações verificadoras devem demonstrar à SCS que suas capacidades organizacionais são suficientes para realizar relatórios internos de revisão e treinamento e fornecer o apoio logístico (ou seja, recursos de computador e internet, telecomunicações, transporte confiável, unidades de GPS, etc.) necessários para a realização de inspeções. Além disso, deve ser demonstrado à SCS que todos os funcionários possuem habilidade e integridade para avaliar e informar com fidelidade o desempenho das entidades da cadeia de fornecimento, incluindo produtores de café, processadores, e, no caso das redes de pequenos produtores, organizações de apoio aos produtores (OAPs), de acordo com “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico e do Pequeno Produtor”. A capacidade organizacional e a capacidade de pessoal relevante ao programa são determinadas de forma contínua, através de participação em treinamentos, auditorias de escritórios, revisões de relatórios e auditorias de campo, do trabalho de verificadores e inspetores. Essas atividades são descritas no "C.A.F.E. Practices - Manual de Auditoria e Treinamento".

Qualificação
Os verificadores e inspetores devem possuir conhecimentos técnicos, experiência profissional e uma base educacional que retrate sua capacidade de realizar avaliações e relatórios rigorosos de acordo com os procedimentos estabelecidos no Manual de Operações para Verificador e Inspetor. Verificadores precisam ter formação universitária ou cinco anos de experiência profissional relevante. Qualificações e credenciais isoladas, no entanto, não determinam se um verificador ou inspetor é qualificado para o trabalho de verificação C.A.F.E. Practices. A SCS julgará os méritos dos verificadores e seus inspetores com base na revisão frequente de seu trabalho e sua capacidade de oferecer a seus clientes serviços de verificação satisfatórios.

2.0 Visão Geral de C.A.F.E. Practices

C.A.F.E. Practices é um programa sustentável de fornecimento de café desenvolvido pela Starbucks em colaboração com a SCS, uma empresa externa de avaliação, certificação e auditoria; e a Conservation International (CI), uma organização internacional ambiental não governamental. C.A.F.E. Practices procura garantir que os fornecedores da Starbucks cultivem e processem café de forma sustentável, verificando os aspectos econômicos, sociais e ambientais da produção de café em relação a um conjunto definido de critérios de avaliação, conforme detalhado em “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico e do Pequeno Produtor”.

Produtores, processadores e fornecedores selecionados, que juntos representam a cadeia de fornecimento de café da Starbucks, são avaliados de acordo com os critérios contidos no “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico” e “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação do Pequeno Produtor” por entidades verificadoras externas, referidas como organizações verificadoras. Nas organizações verificadoras, os "verificadores" são os responsáveis pela garantia da qualidade dos relatórios do C.A.F.E. Practices, apresentados no Sistema de Relatórios do Verificador (SRV) e servem como o principal ponto de contato para todas as comunicações da Starbucks e SCS. Os "inspetores" são pessoas qualificadas que trabalham com organizações verificadoras e são responsáveis pela realização de verificações no campo e elaboração de relatórios na SRV. Os diferentes papéis atribuídos, tanto aos verificadores como aos inspetores, fornecem um mecanismo de controle de qualidade necessário para assegurar a precisão e rigorosidade dos relatórios enviados ao programa C.A.F.E. Practices.

Existem quatro áreas principais de foco no C.A.F.E. Practices: qualidade do produto, responsabilidade econômica, responsabilidade social e liderança ambiental. Os Cartões de Pontuação Genérico e do Pequeno Produtor do C.A.F.E. Practices avaliam a responsabilidade social,

a liderança ambiental e a responsabilidade econômica, enquanto a qualidade do produto e a viabilidade econômica são pré-requisitos para participação no programa e determinadas pela Starbucks antes de todas e quaisquer atividades de verificação. O C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico V3.4 contém quatro áreas temáticas, incluindo 26 grupos de critérios, constituídos por 188 indicadores utilizados para avaliar o status no programa. O Cartão de Pontuação do Pequeno Produtor contém cinco áreas temáticas (com a adição de uma área de assunto para organizações de apoio ao produtor), incluindo 29 grupos de critérios, compostos por 127 indicadores.

3.0 Procedimento de Aprovação da Organização

O processo de aplicação para se tornar uma organização verificadora aprovada consiste em: (i) contato inicial com a SCS para confirmar a demanda por atividades de verificação em uma determinada região; (ii) a submissão de todos os materiais requeridos para a SCS; (iii) revisão da aplicação e dos materiais pela SCS e, (iv) conclusão de todos os treinamentos do C.A.F.E. Practices necessários. As organizações que concluírem com sucesso o processo de aplicação recebem aprovação provisória no programa. A aprovação no programa não garante que uma organização verificadora será selecionada para trabalhar em projetos de verificação C.A.F.E. Practices.

3.1 Processo de Aplicação

O primeiro passo do processo de aplicação é uma organização verificadora prospectiva entrar em contato com a SCS e indicar em qual país ou países ela busca aprovação para realizar verificações do C.A.F.E. Practices. Em conjunto com a Starbucks, a SCS confirmará a necessidade de serviços de verificação no país ou países identificados. Se houver necessidade suficiente, a SCS enviará o Formulário de Aplicação da Organização de Verificação para a organização completar e retornar eletronicamente, juntamente com qualquer documentação de apoio, para cafepractices@scsglobalservices.com.

Após o recebimento da aplicação completa, a SCS realizará uma avaliação inicial da capacidade do candidato para realizar o trabalho de verificação. O processo inicial de revisão de aplicações implica, mas não se limita a:

- uma auditoria documental dos materiais da aplicação para garantir a precisão e veracidade das informações enviadas; e,
- entrevistas pelo telefone para avaliar as capacidades profissionais e discutir credenciais;

Uma vez que a SCS tenha realizado a revisão mencionada acima, a SCS confirmará com a organização as datas e a localização do treinamento regional seguinte do C.A.F.E. Practices. **A aprovação da organização verificadora depende, em parte, da participação bem-sucedida de possível pessoal responsável pela realização de atividades de verificação C.A.F.E. Practices em um treinamento C.A.F.E. Practices de verificador e inspetor aprovado pela SCS.**

3.2 Aprovação Limitada

Caso a revisão do pedido e o treinamento inicial sejam satisfatórios, a organização verificadora receberá o status de aprovação limitada. A aprovação limitada permite que a organização realize uma verificação de um candidato a fornecedor do C.A.F.E. Practices por vez. O trabalho de verificação envolve todas as partes da verificação, desde o planejamento pré local até o envio do relatório de verificação ao cliente. É obrigatório que a SCS analise o escopo e o plano de verificação da primeira verificação de uma organização.

Organizações verificadoras com aprovação limitada devem passar por uma auditoria inicial da SCS em seus primeiros contratos de verificação C.A.F.E. Practices. A auditoria inicial SCS inclui:

- uma auditoria no local do escritório do verificador ou base de operações dentro de um ano após ter concluído sua primeira verificação;
- uma auditoria sombra (observação) de uma verificação; e,
- uma análise e avaliação subsequente dos relatórios inseridos no SRV a partir da aplicação da auditoria sombra.

A aprovação limitada pode ser prorrogada a critério da SCS se o verificador ainda não houver adquirido um cliente.

Uma vez que uma organização verificadora tenha concluído sua primeira verificação satisfatoriamente e resolvido todas as Não-Conformidades (NCs) emitidas pela SCS, a SCS pode decidir que a organização verificadora está pronta para ter seu status de aprovação expandido. Caso a atuação da organização verificadora durante a primeira verificação não seja satisfatória, a SCS pode manter o status de aprovação limitada ou suspender a organização verificadora.

3.3 Aprovação Provisória

O status seguinte de aprovação acima da aprovação limitada é o status de aprovação provisória. As organizações aprovadas provisoriamente podem aceitar e planejar trabalho para até três verificações por vez. .

A SCS reserva-se o direito de rever o status de aprovação de uma organização verificadora com base na quantidade de trabalho que a organização recebe e na qualidade do trabalho realizado.

A aprovação provisória para as organizações verificadoras e a aprovação completa subsequente estendem-se somente ao país para o qual a organização aplicou. Caso as organizações verificadoras tenham operações multinacionais (ou seja, escritórios regionais ou nacionais) que gostariam que fossem consideradas como organizações verificadoras independentes, uma aplicação deve ser enviada para cada escritório regional ou nacional trabalhando em uma região ou país específico (África, América Latina, América e Ásia-Pacífico).

3.4 Aprovação Total

Às organizações verificadoras que permanecem em boas condições durante o período de aprovação provisória, passam pelas auditorias iniciais com êxito e resolvem quaisquer Não Conformidades (NCs) dessas auditorias no tempo atribuído para fazê-lo, receberão status de organização verificadora totalmente aprovada pela SCS. Esse status permite que as organizações verificadoras realizem verificações ilimitadas de candidatos ao C.A.F.E. Practices, nas regiões e países em que estão aprovadas para o trabalho.

3.5 Manutenção do Status de Aprovação

Cada organização verificadora aprovada deve ser submetida a uma auditoria anual de campo e escritório realizadas pela SCS para garantir que seus verificadores e inspetores estejam realizando seu trabalho de acordo com os procedimentos descritos no C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificador e Inspetor. Para manter o status de aprovada, as organizações verificadoras devem resolver todas as Não Conformidades (NCs) nos prazos estabelecidos pela SCS.

Além disso, a participação em treinamentos regionais anuais oficiais do C.A.F.E. Practices por pelo menos um verificador e um inspetor é obrigatória para a manutenção do status de aprovação no programa.

As organizações verificadoras aprovadas podem estar sujeitas a uma revisão pela SCS a qualquer tempo. A revisão pode implicar em um pedido de atualização de documentos da aplicação (se aplicável), uma revisão das listas de inspetores e currículos, uma avaliação do registro da adesão da organização aos prazos do programa na SRV e uma análise da capacidade da organização para aprovação nos países, entre outros fatores. O resultado da revisão será a aprovação contínua ou suspensão do programa C.A.F.E. Practices.

3.6 Expansão da Aprovação

Qualquer organização verificadora, provisória ou totalmente aprovada, que deseje realizar trabalhos em países diferentes daqueles para os quais estão aprovadas, deve solicitar à SCS uma extensão das áreas de trabalho para incluir os países adicionais. Os pedidos de adição de países ou regiões serão revistos caso a caso pela SCS, levando em consideração a capacidade da organização para gerenciar efetivamente o trabalho e a necessidade antecipada de serviços de verificação adicionais no país ou região solicitada. O status de aprovação e / ou a capacidade de trabalhar em um ou mais países não garantem a aprovação para realizar verificações em demais países.

3.7 Restrição

Restrição é um rebaixamento no status de aprovação da organização, por exemplo, do status de aprovação totalpara os status de aprovação provisória ou limitada.

A manutenção do status de aprovação é condicionada à adesão contínua aos requisitos, procedimentos e prazos do programa; resposta imediata à SCS, clientes e à Starbucks; resposta e correção das Não-Conformidades emitidas pela SCS dentro dos prazos estabelecidos; assim como em conformidade com os órgãos regulatórios nacionais e com outros órgãos regulatórios aplicáveis. Organizações verificadoras cuja atuação demonstre desempenho sistemático incompleto ou inapropriado das responsabilidades do programa conforme estabelecido nos documentos do programa; que não respondem à SCS, aos clientes ou à Starbucks em comunicações críticas relacionadas ao programa; ou que demonstrem outros problemas que coloquem em risco o funcionamento ou a integridade do programa, podem ter seu status de aprovação restrito.

A SCS pode restringir o status de aprovação das organizações verificadoras com base em qualquer um dos motivos acima ou em suspeitas de impropriedade, ou outras ocorrências ou reclamações que possam impactar negativamente a integridade e/ou o funcionamento adequado do programa.

3.8 Suspensão

O status de aprovação é sempre condicional à boa avaliação da organização verificadora pelo programa. No caso das organizações verificadoras serem aprovadas pela SCS, mas não aderirem aos protocolos e procedimentos descritos no C.A.F.E. Practices - Manual de Operações para Verificador e Inspetor ou neste documento no decorrer dos seus deveres de verificação, a SCS poderá optar por suspender o status de aprovação dessas organizações com ou sem condições imediatas de reintegração, dependendo da gravidade da(s) não-conformidade(s). Além disso, a SCS pode suspender imediatamente uma organização verificadora do programa C.A.F.E. Practices por uma variedade de razões, incluindo, mas não limitando-se, às listadas abaixo.

- *Uma incapacidade demonstrada para resolver NCs pendentes.* A SCS emitirá NCs com a expectativa de que a organização verificadora em questão, tomará medidas adequadas para abordar essas questões com seu pessoal ou práticas para evitar comprometer a qualidade geral de seu trabalho. Se nenhuma medida for tomada, como resultado de emissão de NCs, ou se as medidas tomadas forem consideradas inadequadas e ineficazes pela SCS, a

organização verificadora poderá ser suspensa até que as questões sejam resolvidas. Consulte a seção a seguir para obter uma explicação do procedimento NC.

- *Evidência de atividades fraudulentas.* Isso inclui a apresentação de informações falsas ou enganosas aos clientes, à SCS ou à Starbucks em qualquer ponto durante o processo de verificação, e / ou qualquer membro da organização aceitando subornos de clientes ou outras partes interessadas ou participação em comportamento corrupto.

- *Uma falta sistemática de adesão aos protocolos e prazos para relatórios,* conforme demonstrado e documentado através do monitoramento habitual pela SCS.

- *Falha em comunicar-se com clientes e a SCS de forma pontual e transparente.*

- *Falha em declarar um conflito de interesses demonstrado por parte da organização e / ou qualquer membro da equipe de inspeção ou de verificação.*

- *Subcontratação de trabalhos de verificação C.A.F.E. Practices para uma organização ou indivíduos não aprovados para trabalhar no programa.* Além disso, uma organização não pode subcontratar inspetores individuais que não tenham sido treinados no programa C.A.F.E. Practices ou que foram previamente sancionados pela SCS como resultado do não cumprimento dos requisitos do programa.

- *Falta de continuidade de treinamentos internos regulares e / ou relutância ou incapacidade para participar de oficinas de treinamento obrigatórias patrocinadas pela SCS regionalmente.* Além disso, se a organização sofrer mudanças significativas em pessoal, que resulte na falta de pessoal experiente e / ou qualificado capaz de realizar atividades de verificação C.A.F.E. Practices, o status de aprovação pode ser suspenso a critério da SCS.

- *Renúncia voluntária do programa.* Uma organização verificadora aprovada pode demitir-se em qualquer momento e por qualquer motivo. A demissão voluntária resultará em uma suspensão imediata do status de aprovação e não limita a capacidade de uma organização de reaplicar para um novo status de aprovação em qualquer momento no futuro. Se a organização verificadora deseja reaplicar ao programa e possui NCs pendentes de auditorias realizadas pela SCS, antes da demissão no programa, respostas a essas NCs, sob a forma de planos de ação corretiva precisarão acompanhar a nova aplicação antes que a SCS possa considerar seguir com o procedimento de aprovação provisória.

O acesso ao SRV para organizações verificadoras suspensas será imediatamente removido. Exceto nos casos de demissão voluntária, conforme mencionado acima, a elegibilidade para reaplicar ao programa de todas as organizações verificadoras, cujo status de aprovação foi suspenso será avaliada caso a caso. Em alguns casos, a reintegração no programa pode depender do cumprimento de obrigações pendentes, enquanto que em outros, organizações suspensas podem ter que reaplicar e passar novamente por todo o processo de aplicação e aprovação. Assim, a permanência no status de totalmente aprovado no programa é um processo contínuo, dependente das organizações verificadoras cumprirem todos os requisitos esperados conforme descritos no C.A.F.E. Practices - Manual de Operações para Verificador e Inspetor.

3.9 Procedimento de Escalação de NC

Todas as organizações verificadoras são obrigadas a encerrar as não-conformidades emitidas em tempo hábil a fim de evitar o escalonamento de NCs, resultando em restrições no programa que podem levar à suspensão. O procedimento de NC relacionado ao escalonamento para a mesma não-conformidade está descrito abaixo:

1. **Primeira NC menor emitida**: ação corretiva necessária dentro de 20 dias úteis.
2. **Recorrência de NC menor**: escalonada para NC Maior – Plano de ação corretiva necessário dentro de 5 dias úteis.

3. **NC Recorrente ou incapacidade de fechar a NC em tempo apropriado**: A organização verificadora não poderá aceitar nenhum trabalho novo até que todas as aplicações vencidas sejam enviadas e todas as NCs Maiores estejam fechadas. O status de aprovação da organização pode ser restrito pela seção 3.7 deste Procedimento de Aprovação.
4. **Incapacidade contínua em fechar NC:** Suspensão do programa C.A.F.E. Practices até que a organização tenha fornecido uma análise de causa raiz satisfatória; e que ações corretivas para os problemas previamente detectados tenham sido implementadas.
5. Se a organização continuar a falhar na implementação de ações corretivas e em aderir aos procedimentos do programa, a organização será removida da lista.

3.10 Lista dos Verificadores C.A.F.E. Practices Aprovados

A lista de organizações verificadoras atuais, total e provisoriamente aprovadas, está publicada em http://www.scsglobalservices.com/cafe-practices. A lista inclui informações de contato e regiões geográficas de operação para cada organização verificadora aprovada. Estas informações permitem que os fornecedores de café participantes entrem em contato com organizações verificadoras aprovadas, conforme necessário. A SCS atualizará a lista de organizações verificadoras aprovadas conforme necessário, com base nas informações de contato fornecidas pelas organizações verificadoras à SCS.

3.11 Custo

Não há taxa de inscrição para se tornar uma organização verificadora aprovada. No entanto, as organizações verificadoras são responsáveis por pagar todas as despesas associadas à sua participação em treinamentos da SCS, iniciais e sucessivos, incluindo, entre outros, transporte, hotéis e alimentos. No caso de treinamentos a longa distância, realizados virtualmente, os participantes são responsáveis por quaisquer tarifas relacionadas a garantir uma conexão de internet estável.

Os custos associados às taxas e despesas profissionais dos auditores da SCS, incorridos através das auditorias iniciais e anuais de todas as organizações verificadoras serão pagos pela Starbucks.

4.0 Manuseio Seguro de Documentos e Divulgação de Informações

Todas as organizações verificadoras candidatas devem divulgar completa e verdadeiramente todas as informações pertinentes ao processo de aplicação e a pedido da SCS. As informações apresentadas na aplicação de cada organização verificadora serão examinadas pela SCS quanto à precisão e consistência. Qualquer candidato ou organização aprovada total ou provisoriamente ao programa, que viole a cláusula de divulgação verídica ou altere documentos de forma antiética, terá a aprovação negada no programa ou sujeita à suspensão imediata do status de aprovação.

Todas as organizações verificadoras provisoriamente ou totalmente aprovadas para trabalhar no programa devem manter cópias digitais e / ou impressas de documentos relacionados ao seu trabalho para C.A.F.E. Practices, em um local seguro e protegido para proteger a confidencialidade dos clientes. Os verificadores também devem fornecer a todo o pessoal relevante cópias digitais e / ou impressas da versão mais atual do Manual de Operações para Verificador e Inspetor e dos Cartões de Pontuação Genérico e do Pequeno Produtor, juntamente com cópias suficientes de notas de campo associadas a uma entidade específica para completar as verificações. Além disso, todos os registros de pessoal, materiais de treinamento e informações de contato devem ser atualizados periodicamente pela organização verificadora.

4.1 Divulgação Verídica

O processo de aplicação exige que os candidatos à organização verificadora forneçam uma divulgação plena de suas credenciais e competências para realizar verificações independentes de entidades (incluindo produtores, processadores e organizações de apoio ao produtor) que participam do programa C.A.F.E. Practices. A organização verificadora candidata deve descrever de forma completa e precisa:

- estrutura legal e financeira;
- estrutura organizacional e as qualificações técnicas dos seus principais empregados e colaboradores externos;
- experiência prévia na realização de auditorias dentro do setor de café ou outra experiência de auditoria de terceiros;
- potenciais conflitos de interesses que levantariam questões acerca da capacidade da organização de operar como uma entidade de verificação independente;
- procedimentos internos de revisão e treinamento;
- Política Anti-Suborno / Anti-Corrupção; e,
- política de resolução de disputas.

A divulgação verídica será monitorada de forma contínua através de auditorias de escritório e de campo.

4.2 Controle de Documentos

As organizações verificadoras que buscam o status de aprovação no programa C.A.F.E. Practices devem demonstrar existência de implementação e manutenção de um procedimento de controle de documentos dentro da organização. O objetivo deste procedimento é garantir que versões pertinentes e atualizadas de todos os documentos relevantes estejam disponíveis nos locais compartilhados apropriados.

Os procedimentos de controle de documentos serão avaliados no momento da aplicação inicial e reavaliados anualmente através de auditorias de escritório de todas as organizações exercendo ativamente trabalhos no programa C.A.F.E. Practices.

4.3 Manutenção de Registros

Verificadores devem manter registros atualizados de todos os registros de pessoal e de todos os registros relativos ao trabalho de verificação realizado, incluindo notas de campo ou PDF de relatórios de inspeções realizados em um tablet, formulários de assinatura da reunião de encerramento, confirmação de aprovação de relatório de clientes, contratos de clientes assinados por ambas as partes, registros de revisões internas, disputas e apelações; e documentação relacionada ao processo ZT-CAP (contrato de cliente, plano de verificação ZT-CAP do cliente, cópia do relatório de verificação ZT-CAP completo, e formulário de assinatura da reunião de encerramento) por um período mínimo de cinco anos. A SCS reserva-se o direito de rever esta documentação durante as auditorias anuais de escritório e em qualquer outro momento considerado necessário. Verificadores devem manter arquivos atualizados e seguros dos seguintes documentos C.A.F.E. Practices:

- registros de pessoal (para todos os verificadores, inspetores formalmente contratados e subcontratados), incluindo acordos de confidencialidade, Currculum Vitae (currículos) atualizados anualmente, qualificações, registros de presença em treinamento C.A.F.E. Practices, declarações de conflito de interesse; e,
- documentos oficiais do C.A.F.E. Practices, como Manual de Operações do Verificador e Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora, Cartões de Pontuação, e todos os documentos de apoio ao programa.

5.0 Requisitos de Qualificação para Organizações Verificadoras

A SCS identificou oito principais qualificações conjuntas essenciais para todas as organizações verificadoras. As qualificações exigidas estão listadas abaixo. É necessária uma explicação para cada uma dessas qualificações no Formulário de Aplicação da Organização Verificadora.

5.1 Acreditação

A SCS analisará a acreditação de cada organização prospectiva, caso a caso, durante a fase de revisão do pedido. Embora não seja um requisito do programa C.A.F.E. Practices, as organizações verificadoras podem ter um ISO 65, EN 45011 válido ou outro certificado de acreditação equivalente para a realização de certificações e / ou verificações dentro de escopos agrícolas.

5.2 Capacidade Organizacional

Todas as novas organizações verificadoras que solicitam o status de aprovação devem demonstrar capacidade organizacional suficiente para cumprir com êxito todos os requisitos do programa. Indivíduos ou proprietários que não trabalham em parceria com uma organização legalmente estabelecida não são elegíveis para o status de aprovação no programa C.A.F.E. Practices.

Como parte do processo de aplicação para novas organizações, verificadores devem descrever sua estrutura organizacional relevante às atividades C.A.F.E. Practices, por exemplo, escritório sede, responsável por controle de qualidade, número de escritórios satélites participantes, funcionários e subcontratados. Os verificadores devem garantir que os inspetores subcontratados adiram às políticas e procedimentos detalhados no C.A.F.E. Practices - Manual de Operações para Verificador e Inspetor e neste documento de procedimento de aprovação.

As organizações também devem demonstrar capacidade suficiente em relação ao número de funcionários que serão responsáveis pelas atividades de verificação. A SCS requerem mínimo de dois verificadores e dois inspetores por organização aprovada para responder a quaisquer problemas que possam exigir apoio adicional em inspeções de campo ou revisão interna. Para garantir que qualquer problema possa ser resolvido no tempo hábil necessário, o segundo verificar aprovado pela SCS poderá responder a qualquer comunicação da SCS em casos que o verificador principal não possa responder. Um segundo verificador/inspetor líder é necessário para revisar quaisquer relatórios para os quais o verificador atuou como inspetor.

5.3 Sistema de Gestão da Qualidade

Organizações verificadoras que buscam aprovação no programa devem demonstrar a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). No mínimo, o SGQ deve incluir um gerente de qualidade voltado ao escritório ou à organização, um manual de qualidade e procedimentos de controle de documentos, de revisão interna, treinamento interno e de manutenção de registros. O SGQ será avaliado através das auditorias de escritório anuais.

5.4 Revisão Interna

Organizações verificadoras são responsáveis pelo desenvolvimento de controles internos adequados e procedimentos de revisão para garantir que seus verificadores e inspetores adiram aos procedimentos e políticas de verificação detalhados no Manual de Operações para Verificador e Inspetor. O Sistema de Relatórios do Verificador (SRV) permite aos verificadores revisar os relatórios apresentados pelos inspetores e solicitar que seus inspetores revisem suas avaliações ou façam alterações nos relatórios. A SCS espera que todas as organizações

verificadoras utilizem um processo de revisão interna para garantir a qualidade e consistência dos relatórios enviados à Starbucks no SRV.

5.5 Treinamento Interno

Cada organização verificadora é responsável por fornecer treinamento suficiente aos inspetores em C.A.F.E. Practices e evidências de tal treinamento deve ser disponibilizadas à SCS como parte da solicitação para aprovação de pessoal novo. Os treinamentos internos devem ser concluídos antes do (s) inspetor (es) iniciar o trabalho no programa e antes da participação de um inspetor em um treinamento SCS C.A.F.E. Practices. Para manter as qualificações adequadas dentro da organização, a SCS recomenda que a organização implemente um plano de treinamento interno anual, incluindo uma revisão do desempenho do inspetor no campo e na produção de relatórios, para inspetores novos e veteranos.

Os verificadores também estão encarregados de garantir que todas as comunicações emitidas pela SCS ou pela Starbucks, bem como o conteúdo do treinamento anual realizado pela SCS sejam distribuídos adequadamente para todo o pessoal que trabalha como inspetores realizando verificações C.A.F.E. Practices. Essas comunicações incluem, mas não estão limitadas a atualizações de Guia de Verificação, informações sobre interpretação de indicadores, atualizações ou mudanças nos documentos ou procedimentos do programa e prazos para completar o trabalho de campo e enviar os relatórios.

5.6 Treinamento Externo

O programa C.A.F.E. Practices requer, tipicamente, que todos os verificadores e inspetores que estão trabalhando ativamente no programa compareçam aos treinamentos anuais e sejam aprovados em um exame. Em alguns casos, a SCS pode considerar solicitações para enviar menos participantes. A consideração levará em conta a quantidade de trabalhos de verificação que a organização realizou. Por exemplo, em casos onde as organizações tenham relativamente poucos projetos de verificação em um ano anterior, a SCS pode considerar permitir menos participantes no treinamento. Independentemente do número de verificações, para que uma organização verificadora mantenha status ativo no programa C.A.F.E. Practices, a participação em treinamentos oficiais anuais será exigida por, pelo menos, um verificador e um inspetor por organização. Qualquer verificador ou inspetor que não compareça ao treinamento anual ou a qualquer outro treinamento obrigatório deverá receber treinamento interno equivalente e ser aprovado no exame associado nos prazos estabelecidos pela SCS, antes de realizar qualquer verificação C.A.F.E. Practices.

5.7 Registros de Pessoal

A SCS solicita que as organizações verificadoras forneçam uma lista atualizada anualmente de todos os inspetores empregados internamente (diretamente) e externamente (subcontratados),que inclua informações sobre treinamento interno C.A.F.E. Practices ou SCS que receberam. Cópias impressas ou digitais desses registros devem ser mantidas pelas organizações verificadoras e disponibilizadas para análise da SCS no decorrer das auditorias anuais do escritório ou quando solicitadas pela SCS. Além disso, ao longo do ano, as organizações são obrigadas a enviar currículos, cópias de acordos de confidencialidade, declarações de conflito de interesse, e evidências de treinamento interno para novos inspetores à SCS. A SCS analisará os materiais e confirmará se o inspetor pode realizar trabalhos no programa C.A.F.E. Practices.

5.8 Cumprimento de Prazos

A Starbucks implementou políticas que tornam o status de aprovação de verificação de uma cadeia de fornecimento de café mais próximo às relações de compra. Por esse motivo, o momento em que os relatórios do SRV são recebidos pode determinar quando o café é comprado ou enviado. A adesão aos prazos no SRV, ou conforme estabelecido pela SCS, é parte integrante

desse processo. As organizações que continuamente faltem com o cumprimento dos prazos enfrentarão consequências progressivamente mais fortes, culminando na remoção da aprovação para realizar trabalhos no programa. NCs podem ser emitidas caso a organização não (i) cumpra os prazos para entrega de relatórios do cliente, e não tenha fornecido uma solicitação de extensão; e/ou, (ii) solicite uma extensão no cronograma estabelecido.

Observe que várias NCs podem ser emitidas para a mesma aplicação por falha contínua no cumprimento dos prazos. Ver seção 3.9 para escalação de consequências para várias NCs emitidas para a mesma não-conformidade.

5.9 Resolução de Apelações e Disputas

Para efeitos do programa C.A.F.E. Practices, serão utilizadas as seguintes definições para "apelações" e "disputas":

Apelação: Um pedido por escrito de um produtor ou fornecedor C.A.F.E. Practices para uma reconsideração formal de qualquer avaliação feita por uma organização verificadora.

Disputa: Uma apelação que não pode ser resolvida de forma satisfatória pela organização verificadora ou que exige a resolução da SCS, como nos casos em que a interpretação dos critérios seja contestada, quando uma apelação for submetida após a aprovação dos relatórios ou outros casos excepcionais.

Organizações verificadoras devem ter procedimentos escritos (incluindo pessoal identificado) e um revisor designado ou comitê de revisão para a resolução de reclamações e apelações entre os fornecedores participantes / candidatos do C.A.F.E. Practices e a organização verificadora. O verificador deve disponibilizar informações sobre os procedimentos para a apresentação de queixas e recursos. Nos casos em que uma queixa ou apelação não pode ser resolvida satisfatoriamente, entre a organização verificadora e o fornecedor participante ou candidato do C.A.F.E. Practices, a queixa ou apelação será elevada ao status de disputa e referida à SCS para revisão. No caso de disputas, a SCS será o órgão de mediação final para todas as discrepâncias pendentes na interpretação de indicadores ou nos requisitos processuais.

Organizações verificadoras aprovadas são obrigadas a manter registros de todas as reclamações, apelações e disputas, e ações corretivas relativas ao C.A.F.E. Practices, que serão inspecionadas durante as auditorias anuais de escritório. Para uma discussão mais detalhada do processo de resolução de disputas, consulte a Seção 7.0 do Manual de Operações para Verificador e Inspetor.

6.0 Requisitos de Qualificação para Verificadores e Inspetores

Organizações verificadoras devem demonstrar formação, treinamento e experiência suficientes do seu pessoal para realizar atividades de verificação. A SCS reserva-se o direito de solicitar que determinados funcionários de uma organização não participem do programa C.A.F.E. Practices se os requisitos detalhados abaixo não forem suficientemente atendidos.

6.1 Requisitos para Verificadores

O verificador é o principal ponto de contato de uma organização para os clientes e a SCS. O verificador é responsável por manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da organização no que se refere ao programa C.A.F.E. Practices e por garantir que verificações sejam realizadas de acordo com os requisitos do Manual de Operações para Verificador e Inspetor. Espera-se que os verificadores conduzam uma revisão interna de aplicações e enviem relatórios de verificação antes do prazo estabelecido no SRV. Verificadores também são responsáveis por garantir que os

membros da equipe de verificação recebam treinamento suficiente no programa C.A.F.E. Practices. As organizações verificadoras devem ter mais de um verificador para apoiar o verificador principal com as responsabilidades de verificador e as comunicações com a SCS enquanto o verificador principal não estiver disponível.

Para ser elegível para a função de verificador C.A.F.E. Practices, deve-se cumprir os seguintes requisitos:

- possuir um diploma universitário ou cinco anos de experiência profissional;
- ter participado com sucesso de um treinamento ISO de auditor líder ou treinamento interno que cubra conteúdo equivalente;
- ter participado com sucesso de um treinamento de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) sobre processos de qualidade específicos para a organização;
- estar presente no escritório local da organização verificadora por mais de 60% do ano;
- demonstrar experiência na área agrícola e esquemas de certificação/verificação; e
- demonstrar experiência com produção de café.

As responsabilidades do verificador incluem, mas não se limitam a:

- manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da organização verificadora para o C.A.F.E. Practices;
- informar a SCS sobre quaisquer atualizações que impactem os recursos da organização para realizar verificações satisfatoriamente ou responder a comunicações, como Não-Conformidades, dentro dos prazos estabelecidos pelo programa;
- informar a SCS sobre quaisquer mudanças de pessoal (ver seção 6.5 para etapas detalhas para obter aprovação para novos inspetores), incluindo mudança ou saída de pessoal das responsabilidades do programa no C.A.F.E. Practices;
- informar a SCS de todas as verificações potenciais ou confirmadas no programa C.A.F.E. Practices;
- apresentar treinamentos internos para novos inspetores ou funcionários que não tenham participado do treinamento anual realizado pela SCS;
- realização de observações internas para novos inspetores/verificadores;
- gerenciar comunicações com os clientes para definir adequadamente as expectativas para verificação em relação ao tempo no local, entrevistas de trabalhadores, revisão de documentos, etc.;
- gerenciar o processo de planejamento prévio de todas as verificações de acordo com os requisitos da Lista de Planejamento Prévio, que se encontra no Apêndice B do Manual de Operações para Verificador e Inspetor;
- abordar quaisquer discrepâncias da cadeia de suprimentos no prazo estabelecido;
- garantir que seja realizada uma revisão interna dos relatórios no SRV;
- enviar relatórios preliminares de clientes para todas as aplicações antes dos prazos estabelecidos no SRV;
- abordar apelações e disputas no prazo estabelecido; e
- garantir que o processo de verificação seja concluído, desde o contrato inicial até a apresentação da aplicação à Starbucks.

6.2 Requisitos para Inspetores

Espera-se que os inspetores conduzam verificações C.A.F.E. Practices locais de acordo com os documentos apropriados do programa e completem relatórios para garantir que os verificadores enviem relatórios preliminares aos clientes antes dos prazos estabelecidos.

Para ser elegível para a função de inspetor C.A.F.E. Practices, deve-se preencher os seguintes requisitos:

- possuir um diploma técnico ou superior;

- ter participado com sucesso de um treinamento ISO de auditor líder e / ou Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); demonstrar experiência em ou capacidade para agricultura e esquemas de certificação / verificação; e
- demonstrar experiência com produção de café.

As responsabilidades do inspetor incluem, mas não se limitam a:

- Realizar atividades de inspeção de campo durante verificações C.A.F.E. Practices, incluindo realizar reuniões de abertura e encerramento, revisar documentos, conduzir entrevistas de trabalhadores e observações de campo;
- Usar a versão correta dos documentos do programa C.A.F.E. Practices durante a verificação;
- Relatar com precisão todas as informações obrigatórias nas notas de campo C.A.F.E. Practices e no SRV;
- Manter comunicações dea forma constante com os verificadores durante as verificações, a fim de solucionar possíveis discrepâncias da cadeia de suprimentos;
- Comunicar-se com verificadores imediatamente quando surgirem problemas no SRV; e
- Fornecer evidências de alta qualidade para todas as avaliações.

6.3 Requisitos para Inspetores Líderes

É necessário que o verificador solicite aprovação para que um inspetor seja oficialmente classificado como um inspetor líder. Uma vez que a aprovação seja concedida, o verificador pode criar uma conta de verificador para o inspetor líder no SRV.

Para ser elegível para a função de inspetor líder C.A.F.E. Practices, deve-se preencher os seguintes requisitos:

- preencher todos os requisitos para inspetor listados acima; e
- demonstrar vasta experiência em realizar inspeções C.A.F.E. Practices.

As responsabilidades de inspetor líder incluem as responsabilidades gerais de um inspetor conforme listado acima, mas eles também são habilitados para dar apoio às responsabilidades gerais de verificador, incluindo:

- realizar revisões internas de relatórios no SRV;
- enviar rascunhos de relatórios para clientes pelo SRV;
- fornecer treinamento interno para novos inspetores ou pessoal novo que não compareceu ao treinamento anual realizado pela SCS; e
- realizar observações internas para novos inspetores/verificadores.

O apoio às atividades de verificação é essencial em verificações onde o verificador atua como inspetor, para assegurar a imparcialidade, como definido na seção 6.8.3.1. do Manual de Operações para Verificador e Inspetor.

6.4 Presença do Verificador durante Auditorias de Sombra e Verificações

Verificadores são obrigados a participar de pelo menos um dia de uma auditoria de sombra uma vez a cada dois anos. Para as organizações que têm três ou menos projetos ao ano, verificadores serão obrigados a participar de uma auditoria de sombra sempre que ocorrer, a fim de garantir familiaridade suficiente com o programa C.A.F.E. Practices.

6.5 Aprovação de Novo Pessoal pela SCS

Novo pessoal deve ser aprovado pela SCS antes de realizar trabalhos de verificação para o programa C.A.F.E. Practices, embora eles possam ter sombreado inspetores experientes para propósitos de treinamento interno. Conforme estabelecido na Seção 3.8, a subcontratação ou

contratação de pessoas não aprovadas pela SCS para o trabalho de verificação é motivo de suspensão do programa.

Indivíduos que não mantenham seu status de aprovação por pelo menos um ano e entrem novamente no programa, independentemente de afiliação com a organização verificadora, precisam ser considerados novos no programa e devem cumprir todos os requisitos de aprovação descritos neste documento.

Para que a aprovação de novo pessoal seja reconhecida, organizações verificadoras devem apresentar currículos atualizados, declarações assinadas de conflito de interesses e de confidencialidade, e evidências de treinamentos internos para qualquer inspetor/verificador prospectivo da SCS. A SCS realizará uma revisão dos materiais e confirmará se o(a) inspetor(a)/verificador(a) está aprovado para observações de campo internas no programa C.A.F.E. Practices, com base em suas credenciais.
A SCS também precisará aprovar um novo verificador ou inspetor líder, mesmo que esta pessoa já tenha sido aprovada como inspetor para a organização.

Depois de receber a aprovação preliminar da SCS, o verificador pode criar uma conta no SRV para o novo pessoal. No caso de inspetores líderes, esta é uma conta de verificador com uma nota de “inspetor líder” sob os nomes adicionais.

Antes de realizar quaisquer inspeções, cada novo inspetor/verificador deve observar pelo menos um dia completo de inspeções C.A.F.E. Practices.
Em qualquer caso quando a equipe inspetora C.A.F.E. Practices incluir inspetores novos em observação no programa C.A.F.E. Practices, o verificador ou um inspetor líder deve comparecer à reunião de abertura da verificação e permitir pelo menos dois dias inteiros para sombra a cada novo membro da equipe de inspeção, a fim de garantir que os inspetores receberam treinamento e orientação adequados e ofereceram quaisquer feedbacks no segundo dia de sua verificação. Se dois dias inteiros não forem possíveis consecutivamente, então eles devem ser observados durante o número de inspeções equivalentes a dois dias inteiros (ver seção 6.4.1 “Preparando os Planos de Inspeção e Verificação” do Manual de Operações para Verificador e Inspetor C.A.F.E. Practices V5.4), antes de realizar quaisquer inspeções por conta própria. Isto se aplica independentemente se uma inspeção de sombra SCS está acontecendo simultaneamente ou não, e independentemente se os novos membros da equipe trabalharam com outra organização verificadora. Preferencialmente, o novo inspetor/verificador será observado enquanto inspeciona vários tipos de entidades.

O novo inspetor/verificador deve escrever o relatório no SRV sozinho e será orientado neste processo. Para finalizar o processo de aprovação de novos inspetores, o relatório de observação interna deve ser enviado à SCS para confirmação de que o novo inspetor atende aos requisitos SCS para realização independente de inspeções e recebeu aprovação para fazê-lo do verificador ou inspetor líder. Após a aprovação, a SCS recomenda fortemente que novos inspetores realizem suas inspeções como uma equipe, junto a inspetores mais experientes, em vez de independentemente. Durante a primeira verificação na qual eles estão realizando oficialmente uma inspeção C.A.F.E. Practices, pelo menos um outro inspetor é obrigado a fazer parte da equipe. Os requisitos de observação interna se aplicam para novos inspetores e novos verificadores. No entanto, se um inspetor se torna verificador pela mesma organização, uma observação interna não é obrigatória.

6.6 Inspetores e Verificadores Trabalhando para Várias Organizações Verificadoras

É possível para inspetores serem aprovados simultaneamente por diferentes organizações verificadoras, contanto que cada organização tenha realizado um treinamento interno para garantir que o inspetor seja treinado no sistema de qualidade e controles próprio da organização. Cada organização é responsável por seu inspetor.

Verificadores não podem trabalhar como verificadores ou inspetores para mais de uma organização verificadora.

7.0 Código de Conduta

7.1 Confidencialidade

A SCS trata todas as informações recebidas de organizações verificadoras, participantes do C.A.F.E. Practices, e todos os outros envolvidos no programa C.A.F.E. Practices como confidencial. Ao fazê-lo, a SCS tem como objetivo proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos relatórios de verificação e ao status no programa C.A.F.E. Practices. Em nenhum momento a SCS divulgará intencionalmente informações a terceiros sobre os relatórios de verificação, o status de validade de um fornecedor no programa ou o desempenho de organizações verificadoras no programa, a menos que a Starbucks e todas as outras entidades interessadas o autorizem.

As organizações verificadoras, incluindo os inspetores subcontratados, também são obrigadas a operar sob rigorosos acordos de confidencialidade com seus clientes. Contratos com clientes que buscam serviços de verificação devem incluir uma cláusula que explique a política de confidencialidade da organização verificadora contratada. Todo o pessoal que conduz verificações no C.A.F.E. Practices deve assinar acordos separados de confidencialidade e de não divulgação. Evidência desses documentos será solicitada durante as auditorias anuais de escritório realizadas pela SCS.

7.2 Conflito de Interesse

Qualquer organização que solicite aprovação no programa C.A.F.E. Practices deve demonstrar que não possui conflito de interesses que a impeça de realizar trabalhos no programa. Pode existir um conflito de interesses se a organização, os indivíduos dentro da organização ou membros da família imediata de indivíduos dentro da organização: (i) tenha tido qualquer interesse comercial na(s) cadeia(s) de fornecimento a ser(em) avaliada(s), ou fornecido qualquer serviço de consultoria independente para a(s) cadeia(s) de fornecimento ou o(s) representante(s) da cadeia de fornecimento, dentro do período de três anos anteriores à ocorrência do projeto de verificação ou re-verificação; ou (ii) tem algum interesse comercial em um concorrente direto da cadeia de fornecimento ou representante da cadeia de fornecimento em processo de verificação.

A SCS solicitará uma declaração de todos os conflitos de interesse ou potenciais conflitos de interesse no momento da aplicação no programa C.A.F.E. Practices. As declarações de conflito de interesse devem ser atualizadas anualmente ou por solicitação da SCS em qualquer momento para todas as organizações, com aprovação limitada, provisria ou total no programa.

7.3 Corrupção e Suborno

Um suborno é definido como qualquer dinheiro, favor ou presente dado ou prometido usado para influenciar o julgamento ou a conduta de uma pessoa em uma posição de autoridade. Dar ou receber subornos ou propinas de qualquer tipo não será tolerado. Às organizações verificadoras e seus representantes podem ser oferecidos presentes (por exemplo, sacolas de café, artigos de vestuário, bebidas alcoólicas ou outros produtos), lembrancinhas, refeições ou entretenimento. É política da SCS não aceitar tais ofertas. É também a expectativa da SCS que organizações verificadoras e seus representantes não aceitem essas ofertas. Um cliente pode pagar uma refeição que a organização teria cobrado do mesmo, assumindo que o custo não excede a taxa diária adequada. Por exemplo, o custo não deve exceder o custo médio na área local. Outras considerações que precisam ser avaliadas incluem expectativas culturais ou considerações da indústria. Em qualquer caso, organizações verificadoras devem informar a SCS ao receber qualquer oferta de um cliente que receiem pode ter sido feita com uma intenção corrupta.

Organizações verificadoras devem ter os controles Anti-Suborno e Anti-Corrupção apropriados, incluindo:

- uma política que inclua uma proibição de recepção de qualquer valor de um terceiro (ou seja, um cliente ou qualquer outra entidade contratante de serviços da organização verificadora);
- treinamento para todos os inspetores e verificadores, incluindo sinais de alerta, sugestões para abordar o potencial de suborno e expectativas de como relatá-lo;
- comunicações regulares a todos os funcionários em relação a questões de suborno e expectativas de como relatar;
- um mecanismo de relatórios para ocorrências de propostas ou pedidos de suborno; e,
- um procedimento interno para investigar relatos de propostas ou pedidos de suborno.

A Starbucks e a SCS estão empenhadas em fazer negócios com todas as partes envolvidas de forma justa e honesta, de acordo com os Padrões de Conduta Comercial da Starbucks e com o Código de Conduta do Auditor da SCS. Todos os indivíduos de uma organização verificadora que executam trabalho no programa C.A.F.E. Practices devem estar familiarizados com as políticas da organização verificadora em matéria de corrupção e suborno. Além disso, as organizações de verificação devem cumprir todas e quaisquer leis e regulamentos regionais e nacionais relacionados ao suborno e à corrupção.

Qualquer organização ou indivíduo que queira denunciar um incidente suspeito de corrupção ou suborno deve enviar um e-mail para cafepractices@scsglobalservices.com e EthicsAndCompliance@starbucks.com. Todos os relatos serão tratados com confidencialidade e de acordo com a proteção ao delator.