



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

**Starbucks Coffee Company**

**V2.2**

**Tradução em Português**

**SCS**global  
SERVICES

# Índice

<b>1.0</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>Visão Geral de C.A.F.E. Practices.....</b>	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>Procedimento de Aprovação da Organização.....</b>	<b>5</b>
3.1	Processo de Aplicação.....	5
3.2	Aprovação Provisória.....	5
3.3	Aprovação Completa.....	6
3.4	Manutenção do Status de Aprovação.....	6
3.5	Expansão da Aprovação .....	6
3.6	Suspensão .....	7
3.7	Lista dos Verificadores C.A.F.E. Practices Aprovados.....	8
3.8	Custo.....	8
<b>4.0</b>	<b>Manuseio Seguro de Documentos e Divulgação de Informações .....</b>	<b>8</b>
4.1	Divulgação Verídica .....	9
4.2	Controle de Documentos .....	9
4.3	Manutenção de Registros .....	9
<b>5.0</b>	<b>Requisitos de Qualificação para Organizações Verificadoras .....</b>	<b>10</b>
5.1	Acreditação .....	10
5.2	Capacidade Organizacional.....	10
5.3	Sistema de Gestão da Qualidade .....	11
5.4	Revisão Interna.....	11
5.5	Treinamento Interno.....	11
5.6	Registros de Pessoal .....	11
5.7	Cumprimento de Prazos .....	12
5.8	Resolução de Apelações e Disputas .....	12
<b>6.0</b>	<b>Requisitos de Qualificação para Verificadores e Inspectores.....</b>	<b>13</b>
6.1	Requisitos para Verificadores .....	13
6.2	Requisitos para Inspectores .....	14
6.3	Presença do Verificador durante Auditorias de Sombra e Verificações.....	14
6.4	Aprovação de Novo Pessoal pela SCS .....	14
<b>7.0</b>	<b>Código de Conduta .....</b>	<b>15</b>
7.1	Confidencialidade.....	15
7.2	Conflito de Interesses .....	15
7.3	Corrupção e Suborno.....	15

# 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 Global Services (a seguir designada 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.

## ***Independente***

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.

## ***Capaz***

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".

### **Qualificada**

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; (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 [cafepactices@scsglobalservices.com](mailto:cafepactices@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 seguinte e mais próximo do C.A.F.E. Practices. **A aprovação da organização verificadora depende 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 Provisória

Caso a revisão do pedido e o treinamento inicial sejam satisfatórios, a organização verificadora receberá o status de aprovação provisória. A aprovação provisória permite que a organização realize uma verificação de um candidato a fornecedor do C.A.F.E. Practices por vez. É obrigatório que a SCS analise o escopo e o plano de verificação da primeira verificação da organização.

As organizações aprovadas provisoriamente podem aceitar e planejar trabalho para até três verificações, mas somente após terem enviado a aplicação com sucesso à Starbucks para sua primeira verificação.

A aprovação provisória pode ser prorrogada a critério da SCS se o verificador ainda não houver adquirido um cliente. A SCS reserva-se o direito de rever o estado provisório de uma

organização verificadora anualmente, com base na quantidade de trabalho que a organização recebe.

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

### **3.3 Aprovação Completa**

Espera-se que os verificadores aprovados provisoriamente sejam submetidos a uma auditoria inicial pela SCS nos seus três primeiros contratos de verificação do C.A.F.E. Practices. A auditoria inicial da SCS inclui:

- uma auditoria no local do escritório do verificador ou base de operações;
- uma auditoria de sombra (observação) de visitas de verificação aos níveis de fornecedor, processador e produtor; e,
- uma apuração e avaliação subsequentes dos relatórios do verificador apresentados na SRV a partir da auditoria sombra.

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

### **3.4 Manutenção do Status de Aprovação**

Cada organização verificadora totalmente aprovada deve ser submetida a uma auditoria anual de campo e escritório realizadas pela SCS para garantir que os verificadores e seus inspetores estejam realizando seu trabalho de acordo com os procedimentos descritos no Manual de Operações do Verificador. Para manter o status de totalmente aprovado, as organizações verificadoras devem resolver todas as Não Conformidades (NCs) que possam resultar de auditorias de escritório e campo e de seus relatórios de verificação enviados nos prazos estabelecidos pela SCS. Além disso, a participação em treinamentos 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 serão sujeitas a uma revisão semestral pela SCS. A revisão bianual implicará um pedido de atualização de documentos da aplicação (se aplicável), uma revisão da lista 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.

### **3.5 Expansão da Aprovação**

Qualquer organização verificadora, provisória ou totalmente aprovada, que deseje realizar trabalhos em países diferentes daqueles aprovados, deve solicitar à SCS uma extensão das áreas de trabalho para incluir 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.

### 3.6 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 C.A.F.E. Practices - Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora, 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 de 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. Veja a seção 5.7 para uma tabela que explica o procedimento de 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 incumprimento 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.
- *Demissão 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.

As informações de contato para organizações verificadoras suspensas serão imediatamente removidas da lista de verificadores C.A.F.E. Practices aprovados. 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 descritos no C.A.F.E. Practices - Manual de Operações para Verificador e Inspetor.

### **3.7 Lista dos Verificadores C.A.F.E. Practices Aprovados**

A lista de verificadores atuais, total e provisoriamente aprovados, 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 anualmente a lista de organizações verificadoras aprovadas ou, conforme necessário, com base nas informações de contato fornecidas pelas organizações verificadoras à SCS.

### **3.8 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 por meio de internet e teleconferência, os participantes são responsáveis por quaisquer tarifas telefônicas de longa distância.

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, formulários de aprovação de relatório de clientes e contratos de clientes 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 de todos os seguintes documentos C.A.F.E. Practices:

- registros de pessoal (para todos os verificadores, inspetores formalmente contratados e subcontratados), incluindo acordos de confidencialidade, Curriculum Vitae (currículos), qualificações, treinamento C.A.F.E. Practices, declarações de conflito de interesse;
- contratos com clientes do C.A.F.E. Practices;
- notas de campo de verificações;
- registros de revisões internas, disputas e recursos,
- o Manual de Operações do Verificador e os Procedimentos de Aprovação da Organização Verificadora; e,
- Cartões de Pontuação oficiais do C.A.F.E. Practices, notas de campo e todos os documentos de apoio do 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 Verificadores e Inspectores 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 afirma que deve haver um mínimo de um verificador e dois inspetores por organização aprovada disponíveis para responder a quaisquer problemas que possam exigir apoio adicional em inspeções de campo ou revisão interna.

### **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 de forma contínua através de auditorias de escritório de todas as organizações que buscam aprovação no programa ou possuem atualmente o status de aprovação provisória ou aprovação total.

### **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 devem ser disponibilizadas à SCS mediante solicitação. 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 sejam distribuídas 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 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), acompanhada de uma cópia de seus contratos de confidencialidade, currículos atualizados, incluindo treinamento interno C.A.F.E. Practices ou SCS que receberam. Cópias impressas ou digitais desses registros devem ser mantidas por organizações verificadoras e disponibilizadas para análise da SCS no decorrer das auditorias anuais do escritório. Além disso, ao longo do ano, as organizações são obrigadas a enviar currículos, cópias de acordos de confidencialidade 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.

## 5.7 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 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. O procedimento de NC é descrito abaixo:

NC #	Consequência	Motivo da NC
NC 1	Ação corretiva necessária	NCs podem ser emitidas se a organização não: (i) cumprir o prazo para a entrega de relatórios do cliente e não fornecer uma solicitação de extensão; e / ou, (ii) solicitar uma extensão no cronograma estabelecido.  Observe que várias NCs podem ser emitidas para a mesma aplicação por falha contínua no cumprimento de prazos.
NC 2	A organização verificadora não poderá aceitar nenhum trabalho novo até que todas as aplicações atrasadas sejam enviadas e uma restrição será colocada em aplicações que podem ser gerenciadas pela organização no SRV (3 aplicações por vez).	
NC 3	A organização verificadora não poderá aceitar nenhum trabalho novo até que todas as aplicações atrasadas sejam enviadas e uma restrição será colocada em aplicações que podem ser gerenciadas pela organização (1 aplicação por vez).	
NC 4	Suspensão no programa C.A.F.E. Practices até que a organização tenha participado satisfatoriamente de um treinamento oficial SCS. <i>Após a conclusão aceitável do treinamento, a organização receberá o Status Provisório com um limite de apenas 1 aplicação por vez no SRV. Se a organização não aderir aos prazos após a concessão do status provisório, a organização será excluída.</i>	
NC 5	Exclusão da organização	

## 5.8 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) de uma 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 propostas de relatórios de clientes antes do prazo estabelecido na SRV. Verificadores também são responsáveis por garantir que os membros da equipe de verificação recebam treinamento suficiente no programa C.A.F.E. Practices.

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 liderança em auditoria e / ou Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); e
- estar presente no escritório local da organização verificadora por mais de 60% do ano.

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 de todas as verificações potenciais ou confirmadas no programa C.A.F.E. Practices;
- 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 Inspectores

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); e
- demonstrar experiência ou capacidade para agricultura e / ou sistemas de certificação / verificação.

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 de 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 Presença do Verificador durante Auditorias de Sombra e Verificações

Verificadores são obrigados a participar 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.

De qualquer forma, quando a equipe de inspeção C.A.F.E. Practices consiste apenas em inspetores que são novos no programa, o verificador ou funcionário designado responsável pelo treinamento de campo, deve participar da reunião de abertura de verificação, como também de pelo menos um dia para acompanhar cada membro da equipe de inspeção, a fim de garantir que os inspetores tenham recebido treinamento e orientação adequados. Isso se aplica independentemente de uma auditoria de sombra da SCS estar ocorrendo simultaneamente ou não.

## 6.4 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. Conforme estabelecido na Seção 3.6, a subcontratação ou contratação de pessoas não aprovadas pela SCS para o trabalho de verificação é motivo de suspensão do programa.

Para que a aprovação de novo pessoal seja reconhecida, organizações verificadoras devem apresentar currículos atualizados, declarações de conflito de interesses e evidências de treinamentos internos para qualquer inspetor prospectivo da SCS. A SCS realizará uma revisão dos materiais e confirmará se o(a) inspetor(a) pode trabalhar no programa C.A.F.E. Practices, com base em suas credenciais.

## **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 Interesses**

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, provisoriamente ou totalmente aprovadas 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 talvez sejam 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 recebem pode ter sido feita com uma intenção corrupta.

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

- 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 [cafepactices@scsglobalservices.com](mailto:cafepactices@scsglobalservices.com) e [EthicsAndCompliance@starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@starbucks.com). Todos os relatos serão tratados com confidencialidade e de acordo com a proteção ao delator.