



C.A.F.E. Practices

Manual de Auditoria e Treinamento

Starbucks Coffee Company

V2.0

SCSglobal
SERVICES

Índice

1.0	Visão Geral do Documento	3
1.1	<i>Introdução</i>	3
1.2	<i>Escopo do Documento.....</i>	3
1.3	<i>Documentos de Referência.....</i>	4
2.0	Treinamento	4
2.1	<i>Treinamento da Organização Verificadora Candidata.....</i>	5
2.1.1	<i>Abordagem</i>	5
2.1.2	<i>Avaliação</i>	6
2.1.3	<i>Exceções</i>	6
2.1.4	<i>Custo.....</i>	6
2.2	<i>Treinamento Contínuo de Organizações Verificadoras Aprovadas.....</i>	7
2.2.1	<i>Abordagem</i>	7
2.2.2	<i>Avaliação</i>	7
2.2.3	<i>Custo.....</i>	8
3.0	Auditoria.....	8
3.1	<i>Planejamento de Auditoria pela SCS.....</i>	8
3.2	<i>Seleção do Auditor.....</i>	9
3.3	<i>Auditoria de Escritório</i>	9
3.3.1	<i>Abordagem</i>	9
3.3.2	<i>Relatórios.....</i>	11
3.4	<i>Auditoria de Sombra</i>	11
3.4.1	<i>Abordagem</i>	11
3.4.2	<i>Relatórios.....</i>	13
3.5	<i>Auditoria de Revisão.....</i>	14
3.5.1	<i>Abordagem</i>	14
3.5.2	<i>Relatórios.....</i>	15
3.6	<i>Revisão do SRV.....</i>	15
3.6.1	<i>Abordagem</i>	16
3.6.2	<i>Relatórios.....</i>	16
4.0	Não-Conformidades e Remediação	17
4.1	<i>Não-Conformidades</i>	17
4.1.1	<i>Resolução de Não-Conformidades</i>	17
5.0	Apêndices	18
5.1	<i>Processos de Auditoria</i>	18
5.2	<i>Processos de Revisão de Relatórios no SRV.....</i>	19

1.0 Visão Geral do Documento

1.1 Introdução

O C.A.F.E. Practices é um programa de fornecimento de café verde desenvolvido pela Starbucks Coffee Company (doravante denominada “Starbucks”) em colaboração com a Conservation International (CI), uma organização não governamental ambiental internacional. A SCS Global Services (doravante denominada “SCS”) foi contratada pela Starbucks em 2004 para desenvolver uma estrutura de verificação para o programa e serviços de verificação de terceiros nas regiões em que o C.A.F.E. Practices opera. O programa C.A.F.E. Practices permite que a Starbucks adquira café de forma responsável por meio de avaliações de práticas econômicas, sociais e ambientais associadas à produção de café e atividades de processamento. A verificação independente é conduzida utilizando os critérios encontrados nos Cartões de Pontuação C.A.F.E. Practices.

Para garantir a qualidade e a consistência das inspeções e relatórios no C.A.F.E. Practices, a Starbucks contratou a SCS como a organização terceirizada independente responsável pela aprovação, treinamento e supervisão contínua de todas as organizações verificadoras do C.A.F.E. Practices.

A SCS atua como um elo entre as organizações verificadoras do C.A.F.E. Practices e a Starbucks, garantindo a independência e a imparcialidade do processo de verificação. Nesta qualidade, a SCS se comunica com as organizações verificadoras sobre atualizações do programa, procedimentos de verificação, interpretação de indicadores, resolução de disputas e outros tópicos relacionados a verificações. A SCS também mantém a lista de organizações verificadoras aprovadas que os fornecedores consultam quando procuram contratar serviços de verificação de terceiros.

1.2 Escopo do Documento

Este documento destina-se a fornecer uma explicação detalhada da função da SCS no C.A.F.E. Practices e das atividades correspondentes conduzidas em nome da Starbucks. A explicação detalhada das atividades utilizadas pela SCS para manter e melhorar a integridade da estrutura de verificação do C.A.F.E. Practices permite que as organizações verificadoras, a Starbucks e outras partes interessadas entendam melhor a natureza das atividades da SCS, promovendo assim maior transparência. Este documento não pretende abordar todos os aspectos do C.A.F.E. Practices (incluindo como o desempenho das organizações verificadoras é avaliado e como a estrutura de verificação do C.A.F.E. Practices foi desenvolvida). Este documento foi projetado principalmente para organizações verificadoras do C.A.F.E. Practices pré-existentes e candidatas, mas outras partes interessadas podem também consultá-lo para entender melhor o papel que a SCS desempenha com relação ao C.A.F.E. Practices.

As principais áreas relacionadas às atividades da SCS junto ao C.A.F.E. Practices que são explanadas neste documento incluem treinamento, auditoria e a emissão e remediação de Não-Conformidades (NCs) de organizações verificadoras. Este documento não fornece uma discussão abrangente do procedimento de aprovação¹ que é utilizado para determinar se as organizações candidatas estão qualificadas para realizar o trabalho no C.A.F.E. Practices, nem discute a metodologia empregada para avaliar os produtores, processadores, armazéns e as Organizações de Apoio ao Produtor (OAPs) da Starbucks em relação aos critérios do Programa².

¹ Consulte o C.A.F.E. Practices Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora para uma descrição detalhada do processo de aprovação.

² Consulte o C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores para uma descrição detalhada do processo de verificação.

1.3 Documentos de Referência

C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores: Fornece informações detalhadas sobre os procedimentos que devem ser seguidos pelas organizações verificadoras do C.A.F.E. Practices.

C.A.F.E. Practices Cartão de Pontuação Genérico: Fornece os indicadores de pontuação com os quais são avaliados armazéns, processadores, fazendas médias e grandes sob verificação.

C.A.F.E. Practices Cartão de Pontuação para Pequenos Produtores: Fornece os indicadores de pontuação em relação aos quais os pequenos produtores e as organizações de apoio ao produtor sob verificação são avaliados.

C.A.F.E. Practices Notas de Campo: Notas de campo formatadas que devem ser utilizadas pelos inspetores durante a realização de verificações.

Atualização da Guia de Verificação (VGUs): Fornece atualizações periódicas sobre a interpretação de critérios e/ou indicadores específicos, mudanças na metodologia e procedimentos de relatórios para o SRV.

C.A.F.E. Practices Lista de Indicadores que Exigem Documentação: Fornece uma lista de indicadores dentro dos C.A.F.E. Practices Cartões de Pontuação Genérico e para Pequenos Produtores que requerem documentação para revisão durante uma verificação C.A.F.E. Practices.

C.A.F.E. Practices Sistema de Relatórios do Verificador (SRV) Manual do Usuário para Verificadores e Inspetores: Fornece aos verificadores e inspetores instruções sobre como solicitar aplicações e preencher relatórios no SRV.

C.A.F.E. Practices Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora: Estabelece os requisitos necessários para que as partes interessadas se tornem organizações verificadoras aprovadas e sobre como manter o credenciamento.

C.A.F.E. Practices Manual de Procedimentos do Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP): Fornece etapas e ações das organizações verificadoras relacionadas ao procedimento do Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP).

Funções e Responsabilidades de Observadores em Verificações e Auditorias C.A.F.E. Practices: Fornece aos observadores instruções e explicações sobre o comportamento esperado durante as verificações e auditorias C.A.F.E. Practices.

Organização Internacional de Normas (ISO) 19011:2018: Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental.

2.0 Treinamento

A SCS oferece oportunidades de treinamento para organizações verificadoras em potencial que buscam aprovação para trabalhar no Programa, bem como para organizações verificadoras aprovadas. Esta seção descreve o processo de treinamento e as expectativas em relação ao treinamento inicial e continuado no Programa. Isto destina-se a servir como uma visão geral do processo de treinamento e, em alguns casos, o treinamento pode seguir um formato diferente do apresentado aqui.

2.1 Treinamento da Organização Verificadora Candidata

Todas as organizações verificadoras solicitando aprovação no C.A.F.E. Practices devem participar de um treinamento introdutório conduzido pela SCS. O desempenho no treinamento, além da análise aprofundada dos materiais de aplicação de uma organização verificadora candidata, é usado para determinar se as organizações verificadoras possuem a experiência, as habilidades e a capacidade técnica necessárias para realizar inspeções C.A.F.E Practices (consulte o Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora para mais informações sobre o processo de aprovação).

É importante notar que **a participação no treinamento não garante o status de organização verificadora aprovada no Programa.**

2.1.1 Abordagem

Os treinamentos introdutórios da organização verificadora candidata são normalmente compostos de uma sessão em sala de aula, incluindo apresentações, estudos de caso, exercícios aplicados e outros dispositivos de aprendizado, que podem incluir trabalhos no local de treinamento do Sistema de Relatório do Verificador (SRV), discussão, uma inspeção de campo prática e avaliação formal de um exame final. Os treinamentos duram de dois a três dias, dependendo se incluem ou não uma inspeção prática de campo (explicado com mais detalhes abaixo).

O primeiro dia inclui uma apresentação introdutória cobrindo todos os aspectos do Programa, com foco particular na metodologia de verificação. Além da apresentação, exercícios aplicados são usados para promover a discussão em grupo sobre a interpretação dos critérios e indicadores do Programa. O segundo dia é a inspeção prática (se praticável). A inspeção prática oferece aos participantes do treinamento a oportunidade de aplicar o que aprenderam sobre os procedimentos e critérios do Programa durante o primeiro dia. No último dia do treinamento, os participantes recebem uma apresentação no SRV baseado na web e tem a oportunidade de concluir um projeto de relatório simulado no local de treinamento do SRV com base em situações hipotéticas e dados fornecidos pela SCS. O último dia termina com o exame escrito. Quando o acesso a um local no campo para uma inspeção prática não estiver disponível, o treinamento da organização verificadora candidata é concluído em dois dias.

O treinamento da organização verificadora candidata deve fornecer aos participantes o seguinte (no mínimo):

- Uma visão geral do C.A.F.E. Practices incluindo histórico/objetivos.
- Uma visão geral do Sistema de Relatórios do Verificador (SRV).
- Uma compreensão geral de como preencher relatórios com base na conclusão de um projeto de relatório simulado no SRV.
- Uma compreensão geral dos critérios e indicadores do Programa com base na revisão dos Cartões de Pontuação do Programa e na conclusão de estudos de caso para discutir a interpretação do indicador e outros exercícios.
- Uma compreensão geral do processo de verificação e inspeção e dos procedimentos C.A.F.E. Practices com base na participação em uma inspeção prática (se praticável, considerando o tempo e as questões de acesso); e
- Uma avaliação do seu desempenho com base na realização de um exame escrito e na participação em discussões de grupo e exercícios.

Um treinamento online pode ser realizado nos casos em que um treinamento presencial não é possível devido a circunstâncias inevitáveis. Os assuntos abordados nos treinamentos online devem ser semelhantes aos dos treinamentos presenciais.

2.1.2 Avaliação

Os participantes do treinamento são avaliados através de suas pontuações no exame final, participação em discussões, qualidade das evidências inseridas no local de treinamento do SRV como parte do exercício de relatório, e sua participação e desempenho durante as inspeções práticas, se aplicável. A SCS pode fornecer à organização verificadora candidata feedback por escrito documentando o desempenho individual de cada treinamento na forma de breves observações preparadas pelo instrutor SCS. Os exames são a ferramenta mais importante usada para avaliar a capacidade dos inspetores e verificadores para conduzir o trabalho no Programa. Para ser aprovado como inspetor ou verificador no Programa, as notas do exame devem ser iguais ou superiores a 70%.

Em casos de resultados insatisfatórios nos exames (igual ou inferior a 69%), as organizações verificadoras são obrigadas a desenvolver estratégias para melhorar a compreensão nas áreas de fraqueza. Isso pode incluir treinamentos internos adicionais e mais sessões de perguntas e respostas com a SCS para esclarecimento. O verificador deve solicitar um exame adicional à SCS, e o inspetor ou verificador deve obter uma pontuação de aprovação (70% ou mais) antes de realizar qualquer trabalho no Programa.

2.1.3 Exceções

Em casos raros, uma organização verificadora candidata pode não cumprir o processo de treinamento introdutório necessário, desde que os critérios abaixo sejam atendidos:

- O pessoal que trabalha com a organização verificadora e que estará envolvido nas verificações C.A.F.E. Practices (no mínimo, um verificador e um inspetor) já está familiarizado com o Programa por meio de envolvimento anterior com outra organização verificadora totalmente aprovada e participou de uma verificação C.A.F.E. Practices dentro de um ano a partir da data em que a inscrição da organização verificadora foi recebida pela SCS.
- O pessoal responsável pelas verificações C.A.F.E. Practices foi treinado diretamente pela SCS ou observado pela SCS (através de uma auditoria de sombra) dentro de um ano a partir da data em que a solicitação da organização verificadora foi recebida pela SCS; e/ou
- O desempenho anterior de todo o pessoal responsável pelas verificações C.A.F.E. Practices foi considerado satisfatório pela SCS por meio de avaliação contínua (por exemplo, auditorias de sombra, auditorias de revisão, auditorias documentais).

2.1.4 Custo

A SCS não cobra as organizações verificadoras por treinamentos. No entanto, as organizações verificadoras são responsáveis por pagar todas as despesas associadas à sua participação nos treinamentos da SCS, incluindo, entre outras, transporte, hotéis e alimentação. No caso de treinamento a distância realizados via Internet, os participantes são responsáveis por quaisquer cobranças decorrentes da comunicação online.

2.2 Treinamento Contínuo de Organizações Verificadoras Aprovadas

O treinamento contínuo de todas as organizações verificadoras aprovadas é um aspecto integral do programa C.A.F.E. Practices. A SCS realiza treinamentos regionais anualmente. A presença é necessária para manter o status de aprovação no C.A.F.E. Practices. Uma exceção será aberta se nenhum treinamento for oferecido na região a cada ano. Sempre que possível, a SCS conduzirá treinamentos baseados na web, se um treinamento no local não for praticável.

2.2.1 Abordagem

Os treinamentos são personalizados para abordar questões específicas da região em que são conduzidos, revisar todas as mudanças significativas feitas no Programa desde os últimos treinamentos e revisar as áreas em que a SCS identifica pontos fracos no desempenho ou na compreensão pelas organizações verificadoras. Para os requisitos de participação no treinamento, consulte o Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora. O verificador é responsável por treinar os verificadores e inspetores C.A.F.E. Practices que não participaram do treinamento com a SCS, usando os materiais do treinamento fornecidos pela SCS. A SCS pode solicitar provas de que treinamento interno adicional foi fornecido a todos aqueles que não compareceram à sua oficina de treinamento, antes de realizarem qualquer trabalho no Programa.

Os treinamentos anuais da SCS incluem (no mínimo):

- Uma visão geral das mudanças e atualizações feitas ao Programa desde o último treinamento.
- Uma discussão dos critérios, indicadores e procedimentos problemáticos.
- Uma visão geral de quaisquer alterações no SRV.
- Exercícios e discussões.
- Inspeção prática de campo.
- Um exame e/ou uma planilha usados para avaliar o desempenho.

Geralmente, as oficinas de treinamento incluem um dia de inspeção prática de campo, onde o foco é praticar a avaliação de indicadores e discuti-los em um ambiente de grupo. Nos casos em que uma inspeção prática estiver incluída no treinamento, a SCS providenciará transporte para todos os participantes.

O treinamento normalmente dura de três a quatro dias e termina com um exame. Nos anos em que forem feitas extensas atualizações ao Programa, treinamentos adicionais podem ser agendados.

2.2.2 Avaliação

Os participantes do treinamento são avaliados através de suas notas no exame final, participação em discussões de grupo e estudos de caso, e de sua participação e desempenho durante a inspeção prática, se aplicável. A SCS pode fornecer feedback individual para o pessoal participante. Todos os feedbacks e o conteúdo do treinamento são enviados aos verificadores após o treinamento, documentando o desempenho individual de cada participante. Para manter a aprovação como inspetor ou verificador no Programa, as notas do exame devem ser de 70% ou mais. Pelo menos um verificador e um inspetor devem passar no exame anual para que a organização verificadora mantenha a aprovação no Programa.

Em casos de resultados insatisfatórios nos exames (69% ou abaixo), as organizações verificadoras são obrigadas a desenvolver estratégias para melhorar a compreensão nas áreas de fraqueza. O verificador deve solicitar um exame adicional à SCS, e o inspetor ou verificador deve obter uma pontuação de aprovação (70% ou mais), antes de continuar a realizar qualquer trabalho no Programa. No caso de uma segunda reprovação, a SCS avaliará as próximas etapas e a possibilidade de receber outra oportunidade para passar no exame.

2.2.3 Custo

A SCS não cobra as organizações verificadoras pela participação em treinamentos. A Starbucks normalmente também cobre o custo da alimentação durante o período de treinamento (por exemplo, almoço e coffee breaks) e o convite de treinamento sempre especificará quais aspectos serão cobertos financeiramente no treinamento pelo Programa. No entanto, as organizações verificadoras são responsáveis por pagar todas as despesas associadas à sua participação nos treinamentos SCS C.A.F.E. Practices incluindo, entre outras, transporte, hotéis e alimentação. No caso de treinamentos à distância realizados via Internet, os participantes são responsáveis pelas cobranças decorrentes da comunicação online.

Para detalhes adicionais sobre os requisitos de treinamento, consulte o C.A.F.E. Practices Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora.

3.0 Auditoria

A SCS monitora e avalia o trabalho das organizações verificadoras aprovadas por meio de três atividades principais: auditorias de escritório, auditorias de campo (revisão e sombra) e revisões de relatórios enviados no SRV (revisões do SRV). Esta seção descreve o processo de auditoria e os elementos que serão revisados durante cada tipo de auditoria. Para detalhes adicionais sobre os requisitos de auditoria, consulte o Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora. No geral, as auditorias SCS podem atender a um ou a vários dos seguintes objetivos:

- Avaliar a eficácia do treinamento de uma organização verificadora.
- Avaliar a eficácia dos processos da organização verificadora no planejamento e condução de uma verificação C.A.F.E. Practices.
- Comparar os achados entre o auditor SCS e o inspetor para determinar a precisão no apontamento das evidências de inspeção.
- Observar a interação entre a organização verificadora e a gerência da entidade.

3.1 Planejamento de Auditoria pela SCS

A SCS considera diversos aspectos para determinar as oportunidades de auditoria e seu escopo. Durante a fase de planejamento de auditoria para auditorias de sombra, de revisão e documentais (revisões do SRV), a SCS consulta os modelos de planejamento de verificação enviados pelas organizações verificadoras, que descrevem as verificações seguintes. As aplicações a serem auditadas são selecionadas utilizando-se vários critérios, incluindo, entre outros:

- País em que a aplicação está localizada.
- Localização das entidades na cadeia de fornecimento.
- Estrutura da cadeia de fornecimento (por exemplo, rede de pequenos produtores, propriedade integrada verticalmente, etc.).
- Pessoal que realizou as inspeções.
- Nível de risco da aplicação, região ou pessoal envolvido.

- Outros fatores, conforme aplicável.

Ao estabelecer um plano de auditoria de campo, uma notificação de auditoria para o fornecedor é enviada para informar as partes responsáveis de que a SCS acompanhará a organização verificadora contratada durante toda ou parte da verificação (no caso de uma auditoria de sombra) ou visitará entidades da cadeia de fornecimento de forma independente para revisar o trabalho concluído anteriormente pela organização verificadora (no caso de uma auditoria de revisão). A SCS empenha todos os esforços para garantir que os fornecedores sejam devidamente notificados com pelo menos cinco dias de antecedência da visita agendada.

As auditorias de escritório são realizadas uma vez por ano para cada organização verificadora e são independentes do trabalho de campo. Ao planejar as auditorias de escritório, a SCS se coordena com as organizações verificadoras para definir a hora e o local da auditoria de escritório. Depois que esses detalhes são determinados, a SCS envia uma notificação de auditoria de escritório (veja abaixo), que serve como notificação oficial e inclui o plano de auditoria. Se uma auditoria no escritório principal de uma organização verificadora for logisticamente difícil, a SCS se reserva o direito de conduzir a auditoria de escritório remotamente (consulte a Seção 3.3 para detalhes). Nos casos em que uma organização verificadora possui vários escritórios de campo, é necessário que toda a documentação necessária seja disponibilizada no local da auditoria de escritório ou online.

3.2 Seleção do Auditor

As auditorias de campo e de escritório são conduzidas por auditores da SCS totalmente treinados no C.A.F.E. Practices.³

3.3 Auditoria de Escritório

Em uma auditoria de escritório, a SCS revisa o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização verificadora e os procedimentos específicos para o C.A.F.E. Practices. As auditorias de escritório são realizadas anualmente, de forma presencial ou remota.

3.3.1 Abordagem

Uma vez que a hora e a data tenham sido selecionadas para a auditoria de escritório, a SCS envia uma notificação de auditoria de escritório duas semanas antes da data da auditoria descrevendo os documentos e procedimentos que serão revisados durante a auditoria. O auditor SCS avalia a organização verificadora na qualidade geral de diferentes aspectos do processo de verificação, como adesão aos procedimentos, manutenção de documentos relevantes para o C.A.F.E. Practices e a qualidade dos relatórios enviados no SRV.

A SCS solicita notas de campo físicas ou digitalizadas ou PDFs eletrônicos (nos casos em que as inspeções forem realizadas usando dispositivos móveis), contratos e outros documentos relevantes para até três aplicações listadas no plano de auditoria do escritório. Além disso, a SCS pode selecionar aleatoriamente até duas aplicações adicionais para revisão no momento da auditoria. Os critérios usados para a seleção semi-aleatória de aplicações incluem aqueles relacionados a disputas anteriores, aplicações submetidas a revisões do SRV, aplicações representantes de diferentes tipos de estruturas de cadeia de fornecimento, aplicações com achados de ZTNCNC e aplicações representantes de trabalho em diferentes países. No caso de auditoria remota, serão dadas instruções sobre como carregar a documentação.

³ Auditores trainee da SCS podem realizar auditorias sob a supervisão de um auditor líder da SCS.

O auditor da SCS conduz a revisão de documentos, apoiada por entrevistas com o(s) verificador(es) e/ou inspetor(es) nos escritórios da organização verificadora para avaliar a extensão da conformidade por parte da organização verificadora com todos os requisitos estabelecidos no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores e no Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora.

A auditoria de escritório normalmente requer um dia inteiro, mas a SCS se reserva o direito de solicitar a documentação para revisão antecipada, o que pode levar a uma auditoria presencial mais curta. A auditoria de escritório é realizada usando o modelo de relatório de auditoria de escritório da SCS.

Especificamente, a SCS avalia o uso e/ou a presença de:

- Contratos
 - Para garantir que os contratos estejam disponíveis para cada uma das aplicações selecionadas e que eles incluam as informações especificadas no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Notas de campo
 - Para garantir que as notas de campo completas estejam disponíveis para cada uma das aplicações e entidades selecionadas ou cópias em PDF das notas de campo para verificações realizadas usando dispositivos móveis, que a versão correta esteja sendo usada e que as informações sejam consistentes com os relatórios como inseridos no SRV, de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Registros de pessoal
 - Para garantir que os CVs, registros de treinamento, declarações de conflito de interesses e acordos de confidencialidade estejam disponíveis e sejam atualizadas regularmente para todos os inspetores e verificadores envolvidos no C.A.F.E. Practices e que a lista de inspetores no SRV esteja atualizada de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Sistema de gestão da qualidade
 - Para garantir que um sistema de gestão da qualidade esteja em vigor, incluindo treinamento interno, revisão interna e controle de documentos, e que esteja de acordo com os requisitos descritos no Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora.
- Procedimentos de resolução de disputas
 - Para garantir que qualquer documentação relativa a disputas esteja disponível para cada uma das aplicações selecionadas (se aplicável) e que os procedimentos e documentos de resolução de disputas da organização estejam de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Legislação e registros mantidos pela organização verificadora
 - Para garantir que as organizações verificadoras mantenham os recursos necessários para conduzir as verificações de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Documentos do Programa C.A.F.E. Practices
 - Para garantir que as organizações verificadoras mantenham as versões mais recentes de todos os documentos do Programa C.A.F.E. Practices, conforme exigido pelo Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Documentos relacionados com processos ZT-CAP
 - Para garantir que as organizações verificadoras mantenham todos os registros relacionados a este tipo específico de verificação, de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.

3.3.2 Relatórios

A SCS usa o modelo de relatório de auditoria de escritório para apresentar os resultados da auditoria. O relatório completo de auditoria de escritório inclui pontos fortes e fracos dentro das organizações verificadoras em relação aos requisitos do Programa. Também relata quaisquer Não-Conformidades (NCs) resultantes da auditoria que exijam que a organização verificadora desenvolva ações corretivas para manter o status de organização verificadora aprovada.

Visão Geral do Modelo de Relatório de Auditoria de Escritório:

- Seção 1.0: Inclui informações gerais sobre a auditoria de escritório e a organização verificadora.
- Seção 2.0: Fornece um resumo dos resultados da auditoria, listando pontos fortes, pontos fracos e comentários gerais.
- Seção 3.0: Lista quaisquer NCs emitidas pela auditoria.
- Seção 4.0: Fornece um resumo dos achados da revisão documental.

Os auditores da SCS enviarão rascunhos de relatórios de auditoria que passarão por revisão interna antes de serem enviados à organização verificadora e à Starbucks dentro de 20 dias úteis após a data final da auditoria. Se quaisquer NCs forem emitidas, a SCS também enviará o Relatório de Não-Conformidade (consulte a Seção 4.1 para mais detalhes) para a organização.

3.4 Auditoria de Sombra

Em uma auditoria de sombra, a SCS observa a abordagem de verificação de um inspetor para garantir que ela atenda aos requisitos do Manual de Operações para Verificadores e Inspectores. Embora a SCS possa não ser capaz de acompanhar todos os inspetores, o inspetor sombreado representa o desempenho da organização verificadora, pois considera-se que as organizações verificadoras mantêm todo o seu pessoal atualizado sobre os requisitos do Programa e alinhamento em relação aos procedimentos de verificação e inspeção, e à avaliação de indicadores.

Os verificadores não devem fazer nenhuma modificação em seu planejamento de verificação em preparação para a auditoria de sombra (a menos que solicitado pela SCS), e a auditoria não deve exigir recursos adicionais dos fornecedores, pois a SCS acompanhará a organização em seu plano já estabelecido para a verificação.

3.4.1 Abordagem

A SCS realiza pelo menos uma auditoria de sombra para cada organização verificadora ativa a cada ano. Para organizações verificadoras que trabalham em várias regiões, a SCS conduzirá pelo menos uma auditoria de sombra em cada região onde a organização realizou verificações C.A.F.E. Practices.

Antes de conduzir a auditoria de sombra, a SCS garante que:

- O fornecedor foi notificado da auditoria.
- A aplicação foi solicitada no SRV (pelo menos cinco dias antes do início da verificação).

As auditorias de sombra podem variar em duração (geralmente duram entre um e cinco dias), dependendo do tamanho da aplicação, do número de inspetores designados para a

verificação e da disponibilidade do(s) auditor(es) da SCS. A auditoria de sombra é realizada usando o modelo de relatório de auditoria de sombra SCS.

Durante a auditoria de sombra, o auditor SCS observa os inspetores no campo e não participa ativamente da inspeção no local. O auditor da SCS fornecerá feedback ao inspetor no momento apropriado, preferencialmente não na presença do cliente.

Especificamente, a SCS avalia a abordagem do inspetor no que diz respeito a:

- Princípios de uma verificação C.A.F.E. Practices
 - Para garantir que todos os trabalhos sejam conduzidos de forma ética, justa, objetiva, transparente e independente, conforme detalhado no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Planejamento pré-local
 - Para garantir que todos os procedimentos de planejamento pré-local foram realizados de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Reunião de abertura
 - Para garantir que a reunião de abertura seja conduzida de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Coleta de dados da folha de rosto
 - Para garantir que todos os dados da folha de rosto sejam coletados com precisão e de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Observações de campo
 - Para garantir que o inspetor esteja visitando as áreas necessárias no local e que os procedimentos de inspeção de campo sejam conduzidos de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Entrevistas com trabalhadores
 - Para garantir que as entrevistas com os trabalhadores sejam realizadas de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Revisão documental
 - Para garantir que todos os documentos necessários sejam revisados de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Reunião de encerramento
 - Para garantir que a reunião de encerramento seja conduzida de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Interpretação de indicador
 - Para determinar o nível de desvio entre as avaliações do inspetor e da SCS.

Para concluir o processo de auditoria de sombra, o auditor líder da SCS que realizou a auditoria de sombra realiza uma revisão da aplicação enviada no SRV (revisão pós-sombra do SRV) para garantir que o relatório enviado seja consistente com o que foi observado pelo auditor SCS no campo.

Dependendo da data de entrega da solicitação ao cliente, a SCS determinará o nível de profundidade no qual a revisão SRV pós-sombra será conduzida, selecionando uma das seguintes abordagens:

- **Revisão limitada:** Este tipo de revisão inclui apenas os indicadores que foram identificados como tendo discrepâncias/diferenças com os relatórios de auditoria.
- **Revisão geral:** Este tipo de revisão inclui todos os indicadores das entidades sombreadas e não apenas os indicadores onde foram identificadas discrepâncias/diferenças no relatório de auditoria.

- **Revisão abrangente:** Semelhante a uma revisão geral, mas incluirá entidades adicionais que não fizeram parte da auditoria de sombra, bem como aquelas que foram ocultadas. O número de entidades adicionais depende do foco da revisão abrangente e dos riscos identificados.

3.4.2 Relatórios

A SCS usa o modelo de relatório de auditoria de sombra para apresentar os resultados da auditoria. O auditor SCS compara suas próprias avaliações de indicadores com as do inspetor. A SCS então soma o número de discrepâncias na interpretação do indicador por entidade e calcula o desvio no nível da entidade e o desvio médio para as entidades inspecionadas durante a auditoria de sombra. A SCS considera aceitável $\leq 5\%$ no desvio do indicador entre o auditor da SCS e o(s) inspetor(es). Se uma discrepância de $>5\%$ for emitida contra uma organização pela primeira vez, essa NC será considerada uma NC menor. No entanto, se a organização recebeu uma NC por desvio de indicador no passado, a NC atual relacionada à discrepância será elevada a uma NC maior. O auditor SCS revisa quaisquer discrepâncias na interpretação de indicadores com os inspetores no campo ao final de cada dia para garantir que as notas de campo sejam atualizadas para refletir as avaliações corretas e que os relatórios inseridos no SRV sejam precisos e corretos.

Além disso, o relatório de auditoria contém quaisquer Não-Conformidades (NCs) resultantes desta auditoria que precisam ser tratadas pela organização verificadora para manter o status de organização verificadora aprovada.

Visão Geral do Modelo de Relatório de Auditoria de Sombra:

- Seção 1.0: Inclui informações gerais sobre a auditoria e a organização verificadora.
- Seção 2.0: Fornece um resumo dos resultados da auditoria e o desvio da interpretação do indicador.
- Seção 3.0: Lista quaisquer NCs emitidas durante a auditoria.
- Seção 4.0: Direciona a abordagem da verificação.
- Seção 5.0: Aborda a interpretação e desvio do indicador (as diferenças entre a interpretação do inspetor e da SCS).

Os auditores da SCS enviarão rascunhos de relatórios de auditoria, que passarão por revisão interna antes de serem enviados à organização verificadora e à Starbucks em até 20 dias úteis após a data final da auditoria. Nos casos em que o relatório de verificação for devido ao cliente antes do prazo de relatório da SCS, a SCS manterá um prazo menor para não atrasar o envio do relatório de verificação. Se quaisquer NCs forem emitidas, a SCS também enviará o Relatório de Não-Conformidade (consulte a Seção 4.1 para mais detalhes) para a organização.

Depois de receber o relatório de auditoria de sombra da SCS, os verificadores e inspetores precisam garantir que o feedback fornecido no relatório seja totalmente incorporado em todos os relatórios da entidade. A SCS fornecerá um cronograma para que esses ajustes sejam feitos. Para não atrasar o envio do relatório de verificação ao cliente, a SCS solicitará que os relatórios da entidade sejam concluídos antes da data de vencimento oficial do relatório de verificação para permitir uma revisão SRV pós-sombra. Durante esta revisão, a SCS pode encontrar ajustes adicionais necessários aos relatórios da entidade e os compartilhará com a organização verificadora. As organizações verificadoras são obrigadas a fazer esses ajustes de acordo com o cronograma estabelecido. Somente após a SCS enviar a confirmação de que o relatório pode ser enviado ao fornecedor, o verificador poderá criar o relatório de verificação.

3.5 Auditoria de Revisão

Além das auditorias de sombra, a SCS também realiza auditorias de revisão regulares das organizações verificadoras no campo. Em uma auditoria de revisão, a SCS avalia a abordagem de verificação do inspetor para garantir que ela atenda aos requisitos estabelecidos no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores, após a realização da verificação.

3.5.1 Abordagem

A SCS realiza pelo menos uma auditoria de revisão para cada organização verificadora ativa a cada ano. Para organizações verificadoras que trabalham em várias regiões, a SCS conduzirá pelo menos uma auditoria de revisão em cada região onde a organização realizou verificações C.A.F.E. Practices.

Antes de conduzir a auditoria de revisão, a SCS garante que:

- O fornecedor foi notificado da auditoria.
- A organização verificadora foi notificada da auditoria.
- As inspeções para as entidades planejadas foram concluídas.
- Um plano de auditoria foi enviado ao fornecedor pela SCS (pelo menos cinco dias úteis antes da auditoria).

As auditorias de revisão variam em duração (geralmente duram entre um e três dias), dependendo do tamanho da aplicação e da disponibilidade do auditor da SCS. A auditoria de revisão é conduzida usando o modelo de relatório de auditoria de revisão SCS. Quando solicitado, o(s) inspetor(es) e/ou verificador(es) responsáveis pela verificação poderão acompanhar o(s) auditores da SCS na auditoria de revisão. Isso permite que o auditor SCS forneça feedback à organização verificadora no momento da auditoria SCS. Ao observar uma auditoria SCS, os observadores devem seguir a orientação observada em Funções e Responsabilidades de Observadores em Verificações e Auditorias C.A.F.E. Practices.

Durante a auditoria de revisão, a SCS confirma que a verificação foi realizada de acordo com os procedimentos C.A.F.E. Practices. Isso é feito por meio de comparações da avaliação dos indicadores com os relatórios de inspeção concluídos e entrevistas com a administração e trabalhadores das entidades relevantes previamente inspecionadas. É importante observar que o auditor da SCS está auditando a abordagem de verificação e as avaliações do inspetor, não a entidade ou entidades onde a auditoria de revisão está ocorrendo. A auditoria de revisão não afeta a validade ou a pontuação da cadeia de fornecimento e qualquer NC levantada deve ser tratada pela organização verificadora. No entanto, caso a SCS encontre uma ZTNC na entidade auditada, tal ZTNC será informada ao fornecedor e à Starbucks, que comunicará quaisquer consequências.

Especificamente, a SCS avalia a abordagem do inspetor para:

- Planejamento pré-local
 - Garantir que todos os procedimentos de planejamento pré-local foram realizados de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
 - Garantir que a reunião de abertura seja conduzida de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Coleta de dados da folha de rosto

- Garantir que todos os dados da folha de rosto sejam coletados com precisão e de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores
- Observação de campo
 - Assegurar que o inspetor realizou uma revisão abrangente das entidades inspecionadas e que os procedimentos de inspeção de campo foram conduzidos de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Entrevistas com trabalhadores
 - Garantir que as entrevistas com trabalhadores sejam realizadas de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Revisão documental
 - Garantir que todos os documentos necessários sejam revisados de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Reunião de encerramento
 - Garantir que a reunião de encerramento seja conduzida de acordo com o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Interpretação do indicador
 - Determinar o nível de desvio entre as avaliações do inspetor e da SCS

3.5.2 Relatórios

A SCS utiliza o modelo de relatório de auditoria de revisão para apresentar os resultados da auditoria. O auditor da SCS revisa as avaliações dos indicadores do inspetor em comparação com aquelas observadas pelo auditor da SCS. A SCS então soma o número de discrepâncias na interpretação do indicador por entidade e calcula o desvio no nível da entidade e o desvio médio para as entidades inspecionadas durante a auditoria de revisão. A SCS considera aceitável $\leq 5\%$ no desvio do indicador entre o auditor da SCS e o(s) inspetor(es). Se uma discrepância de $> 5\%$ for emitida contra uma organização pela primeira vez, essa NC será considerada uma NC menor. No entanto, se a organização recebeu uma NC por desvio de indicador no passado, a NC atual relacionada à discrepância será elevada a uma NC maior.

Além disso, o relatório de auditoria contém quaisquer Não-Conformidades (NCs) resultantes desta auditoria que precisem ser endereçadas pela organização verificadora para manter o status de organização verificadora aprovada.

Visão Geral do Modelo de Relatório da Auditoria de Revisão

Seção 1.0:	Inclui informações gerais sobre a auditoria e a organização verificadora.
Seção 2.0:	Fornecer um resumo dos resultados da auditoria.
Seção 3.0:	Lista quaisquer NCs emitidas durante a auditoria.
Seção 4.0:	Aborda a avaliação do auditor SCS sobre a abordagem de verificação.
Seção 5.0:	Aborda a interpretação e desvio do indicador (as diferenças entre a interpretação do inspetor e da SCS).

Os auditores da SCS enviarão rascunhos de relatórios de auditoria, que passarão por revisão interna antes de serem enviados à organização verificadora e à Starbucks em até 20 dias úteis após a data final da auditoria. Se quaisquer NCs forem emitidas, a SCS também enviará o Relatório de Não-Conformidade (consulte a Seção 4.1 para mais detalhes) para a organização.

3.6 Revisão do SRV

Em uma revisão do SRV, a SCS analisa a qualidade e a precisão dos relatórios de verificação enviados ao Sistema de Relatórios do Verificador (SRV), bem como a precisão e a qualidade dos

elementos de relatórios adicionais, como notificações prévias de ZT, justificativas de bloqueador, fluxos e outros.

3.6.1 Abordagem

A SCS realiza pelo menos uma revisão do SRV para cada organização verificadora ativa a cada ano. Para organizações verificadoras que trabalham em várias regiões, a SCS revisará pelo menos uma aplicação de cada região onde a organização realizou verificações C.A.F.E. Practices. A SCS seleciona aplicações com status novo ou incompleto para revisão usando uma abordagem semi-aleatória, considerando o país, inspetor(es) e/ou verificador(es) que preencheram o relatório e a estrutura da aplicação.

Depois que os relatórios da entidade forem revisados pelo verificador (para garantir que os sistemas de controle de qualidade internos da organização tenham sido realizados), a SCS geralmente revisará pelo menos um relatório de cada tipo de entidade na aplicação para precisão da interpretação do indicador, qualidade das evidências, consistência de interpretação entre indicadores e relatórios, fluxos de café, informações da folha de rosto e pontualidade dos relatórios. Uma revisão do SRV pode ser realizada entre uma e sete entidades em uma única aplicação.

A SCS notificará a organização verificadora da aplicação selecionada para uma revisão do SRV quando a verificação for concluída e fornecerá um prazo para confirmar que todos os relatórios da entidade e outros aspectos do relatório no SRV foram concluídos pelo(s) inspetor(es) e revisados pelo(s) verificador(es). Esse prazo será anterior ao prazo de envio do relatório de verificação (geralmente em torno de dez dias úteis antes). As organizações verificadoras devem tratar os prazos fornecidos pela SCS como prazos do Programa a cumprir conforme indicado no Procedimento de Aprovação e Manual de Operações.

3.6.2 Relatórios

A SCS completa um relatório de revisão do SRV para resumir as descobertas da revisão do SRV e emite quaisquer Não-Conformidades (NCs), se necessário. Este relatório de revisão do SRV é revisado pelo pessoal da SCS que não participou da revisão do SRV e, em seguida, devolvido à organização verificadora.

Os relatórios de verificação C.A.F.E. Practices do SRV são avaliados de acordo com os seguintes critérios:

- Interpretação de indicadores.
- Precisão das informações da folha de rosto.
- Cumprimento dos prazos de relatórios.
- Adesão aos procedimentos de relatórios.
- Integralidade de todos os aspectos da aplicação no SRV.
- Evidência de revisão interna.

Assim que o relatório SRV for revisado internamente, ele será compartilhado com a organização verificadora e com a Starbucks. Se quaisquer NCs forem emitidas, a SCS também enviará o Relatório de Não-Conformidade (consulte a Seção 4.1 para mais detalhes). O relatório pode incluir solicitações de modificações no SRV. Nesses casos, a SCS dará à organização verificadora um prazo para concluir tais modificações e confirmará que todas as modificações concluídas antes de confirmar que o relatório de verificação pode ser enviado ao cliente.

4.0 Não-Conformidades e Remediação

A SCS é responsável por abordar quaisquer violações ou falhas em aderir aos requisitos e procedimentos do C.A.F.E. Practices pelas organizações verificadoras. Diversas ações podem ser tomadas, correspondendo à gravidade das Não-Conformidades (NCs).

4.1 Não-Conformidades

Uma Não-Conformidade (NC) é um achado por escrito de qualquer falha em aderir aos requisitos e procedimentos do C.A.F.E. Practices. NCs podem ser emitidas para organizações verificadoras a qualquer momento pela SCS como resultado de qualquer falha em aderir aos padrões e procedimentos do C.A.F.E. Practices, mas geralmente são emitidas como parte de relatórios de auditoria. Para manter o status de aprovação, as organizações verificadoras devem resolver todas as NCs abertas dentro dos prazos definidos pela SCS.

Uma NC deve ser considerada maior se, isoladamente ou em combinação com outras NCs, resultar ou puder resultar em uma falha fundamental no cumprimento dos padrões estabelecidos no Manual de Operações para Verificadores e Inspectores e no Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora. Tal falha fundamental deve ser indicada por NC(s) que:

- continuem por um longo período de tempo; ou
- sejam recorrentes ou sistemáticas; ou
- afetem uma ampla gama de relatórios de verificação; ou
- não sejam corrigidas ou respondidas adequadamente pela organização organizadora depois de identificadas.

Uma NC pode ser considerada menor se:

- é um lapso temporário; ou
- é incomum/não sistemática; ou
- tem impacto limitado em sua escala temporal e organizacional; e
- não resulta em uma falha fundamental em aderir aos requisitos do C.A.F.E. Practices.

4.1.1 Resolução de Não-Conformidades

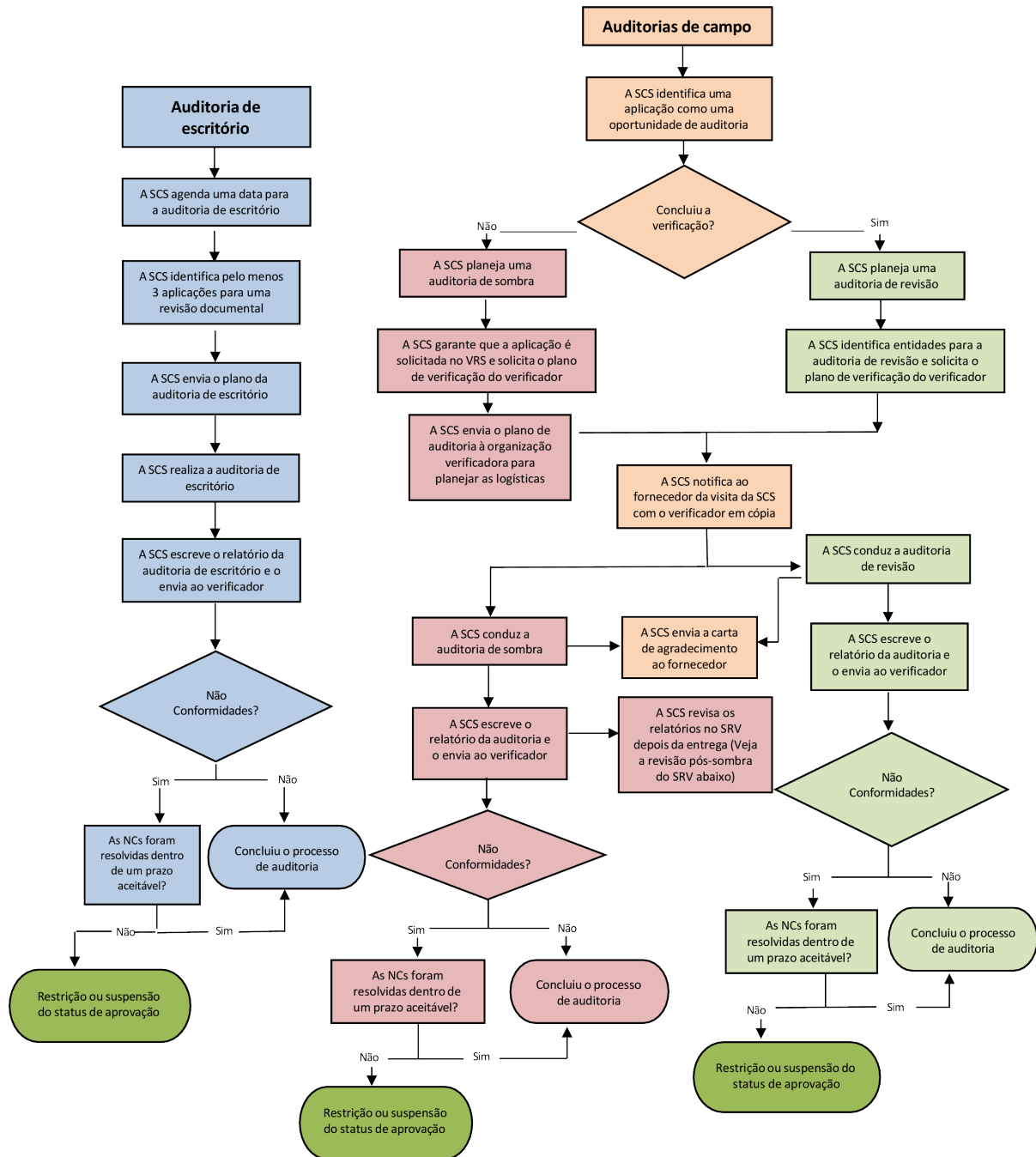
A SCS emite um relatório de Não-Conformidade (NCR) sempre que NCs são emitidas para organizações verificadoras. Para resolver NCs, a organização verificadora deve preencher o detalhamento do NCR com:

- a causa raiz da NC,
- um plano de ação corretiva descrevendo as ações corretivas e preventivas a serem tomadas,
- a(s) pessoa(s) responsável(is),
- o cronograma esperado para implementação e
- documentação de apoio.

A SCS revisa quaisquer NCRs pendentes e responde à organização verificadora para confirmar o fechamento ou comunicar a necessidade de mais informações. A organização verificadora deve abordar todas as NCs enviando um NCR preenchido dentro do prazo especificado pela SCS. Para obter informações adicionais sobre o procedimento de escalonamento de NC e o impacto no status de aprovação, consulte o Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora.

5.0 Apêndices

5.1 Processos de Auditoria



5.2 Processos de Revisão de Relatórios no SRV

