



C.A.F.E. Practices
Manual de Procedimentos do Plano
de Ação Corretiva de Zero Tolerância
(ZT-CAP)

Starbucks Coffee Company

SCSglobal
SERVICES

Índice

1.0	Introdução.....	3
2.0	Objetivo deste Documento	3
3.0	Documentos de Referência	3
4.0	Terminologia Relacionada ao ZT-CAP	4
5.0	Atores e Responsabilidades no Processo ZT-CAP	6
5.1	Responsabilidades das Organizações Verificadoras.....	6
5.2	Responsabilidades da SCS Global Services.....	6
6.0	Visão Geral do Processo.....	7
6.1	Reunião de Encerramento e Notificação Previa de ZT	7
6.2	Desenvolvimento do Plano de Trabalho	7
6.3	Revisão do Plano de Trabalho.....	8
6.4	Implementação do Plano de Ação Corretiva	9
6.4.1	Requisitos de Treinamento para Aplicações	9
6.4.2	Requisitos de Cronograma	9
6.5	Considerações para Planejar a Verificação ZT-CAP	9
6.5.1	Considerações de Tempo Adicional para Fornecedores.....	10
6.6	Comunicação de Datas de Verificação ZT-CAP	11
6.7	Conduzindo Verificações ZT-CAP	11
6.8	Relatórios.....	12
6.9	Fluxograma do Procedimento ZT-CAP	13
6.10	Resultados das Verificações ZT-CAP	13
6.10.1	Encontrando ZTNCs Adicionais Durante Verificações ZT-CAP.....	14
6.10.2	Verificações ZT-CAP Não Conformes.....	14
7.0	Navegando o Procedimento ZT-CAP no SRV para Fornecedores	14
8.0	Impactos das ZTNCs no Status de Aprovação	15
8.1	Novas Aplicações.....	15
8.2	Aplicações com Validade Ativa.....	16
9.0	Protocolo de Suspensão para Fornecedores que Não Respondem	16
10.0	Apêndice.....	17
A.	Possíveis considerações ao determinar o tipo de verificação ZT-CAP	17
B.	Lista de Verificação de Apoio para Desenvolver um Plano de Trabalho Adequado para ZT-CAP	18
C.	Lista de Verificação de Apoio para Escrever e Revisar Relatórios ZT-CAP	19
D.	Resumo de Prazos e Comunicações por E-mail	20

1.0 Introdução

A Starbucks Coffee Company (doravante denominada Starbucks) iniciou o C.A.F.E. Practices (Coffee and Farmer Equity) em 2004 para avaliar, reconhecer e recompensar os produtores de café de alta qualidade cultivado de forma sustentável. O C.A.F.E. Practices é um programa de fornecimento de café beneficiado desenvolvido pela Starbucks em colaboração com a SCS Global Services (doravante denominada SCS), uma empresa terceirizada de avaliação, certificação e auditoria, e a Conservation International (CI), uma organização ambiental internacional não-governamental. O C.A.F.E. Practices procura garantir que a Starbucks obtenha café cultivado e processado de forma sustentável, verificando os aspectos econômicos, sociais e ambientais da produção do café em relação a um conjunto definido de indicadores.

O compromisso de um fornecedor com o valor central do programa de melhoria contínua é expresso ao abordar quaisquer Não Conformidades de Zero Tolerância (ZTNCs) encontradas durante a verificação por uma organização verificadora ou durante uma auditoria de C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS, seguindo o procedimento do **Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP)**.

2.0 Objetivo deste Documento

O objetivo deste documento é delinear as etapas e ações relacionadas ao procedimento ZT-CAP, como parte integrante do programa C.A.F.E. Practices. O procedimento descrito neste manual começa quando o fornecedor se compromete a corrigir a(s) ZTNC(s) encontrada(s) durante a verificação C.A.F.E. Practices ou uma auditoria de C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS. Como o escopo deste manual é apenas o procedimento ZT-CAP, todos os outros aspectos relacionados às ZTNCs (por exemplo, notificação previa de ZT etc.) podem ser encontrados no “C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores”. Este documento também descreve os aspectos essenciais necessários ao desenvolvimento de um Plano de Trabalho e fornece informações sobre possíveis resultados do processo ZT-CAP.

3.0 Documentos de Referência

- 3.1. C.A.F.E. Practices Manual de Auditoria e Treinamento:** Fornece informações sobre os procedimentos usados pela SCS para treinar organizações verificadoras, auditá-las e revisar continuamente o trabalho delas no programa C.A.F.E. Practices.
- 3.2. C.A.F.E. Practices Cartão de Pontuação Genérico:** Fornece os indicadores de pontuação em relação aos quais as entidades em fase de verificação são avaliadas.
- 3.3. C.A.F.E. Practices Cartão de Pontuação para Pequenos Produtores:** Fornece os indicadores de pontuação de acordo com os quais os pequenos produtores e as organizações de apoio aos produtores são avaliados quando passam pelo processo de avaliação.
- 3.4. C.A.F.E. Practices Notas de campo:** Notas de campo formatadas que devem ser utilizadas pelos inspetores durante a realização das verificações.
- 3.5. C.A.F.E. Practices Termos e Condições:** Fornece aos fornecedores os termos e condições para que as cadeias de fornecimento participem do programa C.A.F.E. Practices e recebam validade.
- 3.6. C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores:** Este manual fornece uma explicação detalhada do processo de verificação, procedimentos operacionais padrão (POPs) e métodos de verificação aos quais todas as organizações verificadoras aprovadas para trabalhar no programa C.A.F.E. Practices devem aderir.
- 3.7. Funções e Responsabilidades dos Observadores em Verificações e Auditorias C.A.F.E. Practices:** Fornece aos observadores instruções e explicações quanto ao comportamento esperado durante as verificações e auditorias C.A.F.E. Practices.

- 3.8. C.A.F.E. Practices Lista de Indicadores que Exigem Documentação:** Fornece uma lista de indicadores dentro do C.A.F.E. Practices Cartões de Pontuação Genérico e para Pequenos Produtores que exigem documentação para revisão durante uma verificação C.A.F.E. Practices.
- 3.9. Atualização da Guia para Verificadores e Inspetores (VGU):** Fornece atualizações periódicas sobre a interpretação de critérios específicos e/ou indicadores, procedimentos de relatório para o SRV e outras atualizações do programa.
- 3.10. C.A.F.E. Practices Manual do Usuário do Sistema de Relatórios do Verificador (SRV) para Verificadores e Inspetores:** Fornece aos verificadores e inspetores instruções sobre como solicitar aplicações e preencher relatórios no SRV.

4.0 Terminologia Relacionada ao ZT-CAP

- 4.1. Candidato:** A cadeia de fornecimento que se inscreve no C.A.F.E. Practices e que entrega café à Starbucks Coffee Trading Company por meio de um fornecedor, também denominado “fornecedor”.
- 4.2. Carta de Compromisso:** Uma carta assinada pelo fornecedor à Starbucks para demonstrar que está comprometido em resolver as ZTNCs encontradas em sua aplicação durante a verificação ou uma auditoria C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS.
- 4.3. Melhoria Contínua:** O C.A.F.E. Practices se baseia num modelo de melhoria contínua, com o objetivo de que os fornecedores melhorem suas práticas de forma constante ao longo do tempo.
- 4.4. Ações Corretivas:** Ações desenvolvidas pelo fornecedor para resolver Não-Conformidades de indicadores Zero Tolerância. Fazem parte do Plano de Trabalho do Fornecedor.
- 4.5. Verificação Documental:** Um tipo de verificação ZT-CAP conduzida remotamente pela organização verificadora ou pela SCS.
- 4.6. Notificação Previa de Zero Tolerância (ZT):** Uma notificação enviada pelo verificador ou pela SCS ao fornecedor que indica se há Não Conformidade com os indicadores de Zero Tolerância para determinada verificação. A Notificação Previa de ZT é necessária para todas as aplicações. O Processo de Ação Corretiva de Zero Tolerância é iniciado assim que a notificação é aprovada pelo fornecedor e enviada à Starbucks.
- 4.7. Centro de Apoio ao Produtor (FSC):** O FSC da Costa Rica administra o programa C.A.F.E. Practices, incluindo o processamento de aplicações de fornecedores e relatórios de verificação. Os agrônomos também fornecem apoio técnico, incluindo Planos de Ação Corretiva (quando aplicável) e treinamento (Melhores Práticas Agronômicas) para promover rendimentos mais elevados e uma produção de café de melhor qualidade. Para locais adicionais do Centro de Apoio ao Produtor, siga o link: <https://stories.starbucks.com/press/2018/starbucks-farmer-support-centers/>
- 4.8. Classificação “Em colheita”:** Conjunto de condições necessárias para atender à classificação “em colheita” para entidades específicas ou para toda a aplicação. As aplicações compostas por fazendas pequenas e/ou médias são consideradas “em colheita” se pelo menos 50% de todas as fazendas amostradas e 100% dos benefícios individuais forem “inspecionadas durante a colheita”, conforme indicado na folha de rosto da entidade. As aplicações de fazendas grandes são consideradas “em colheita”, se 100% das folhas de rosto das fazendas e 100% dos benefícios individuais forem “inspecionados durante a colheita”, conforme indicado na folha de rosto da entidade. Para aplicações verticalmente integradas que contêm apenas uma fazenda, um benefício úmido e um benefício seco, todas as três entidades devem ser inspecionadas durante a colheita para que a aplicação o seja qualificado como “em colheita”.
- 4.9. Inspetor:** Um indivíduo que conduz inspeções de acordo com o Cartão de Pontuação Genérico e/ou para Pequenos Produtores C.A.F.E. Practices em nome de uma organização verificadora C.A.F.E. Practices.

- 4.10. Aplicação Anterior:** Uma aplicação previamente verificada contendo fazendas incluídas em uma aplicação de reavaliação que já participaram do programa anteriormente, seja na mesma aplicação ou em outra.
- 4.11. Verificação No Local:** Um tipo de verificação ZT-CAP que é realizada no escritório e/ou em locais de campo do fornecedor pela organização verificadora ou SCS.
- 4.12. Análise de Causa Raiz:** Uma causa raiz é o problema central que leva a uma Não Conformidade de um indicador de Zero Tolerância. No Plano de Trabalho, o fornecedor deve fornecer uma análise de causa raiz. A análise de causa raiz proporcionará a compreensão do problema e do seu contexto, permitindo o desenvolvimento de um Plano de Ação Corretiva eficaz para resolver o problema.
- 4.13. SCS Global Services (SCS):** Uma empresa de avaliação de terceira parte, certificação e auditoria encarregada de fornecer supervisão, treinamento, suporte e aprovação de organizações de terceira parte que realizam avaliações e verificações ZT-CAP em relação aos C.A.F.E. Practices Cartões de Pontuação. A SCS também trabalha com a Starbucks Coffee Company na concepção e melhoria do Programa C.A.F.E. Practices e conduz auditorias C.A.F.E. Practices em aplicações aprovadas no programa.
- 4.14. Status:** Após a conclusão de uma verificação e a conformidade com o C.A.F.E Practices ser confirmada por um administrador do C.A.F.E. Practices, os candidatos receberão um status de aprovação dependendo da pontuação alcançada. As aplicações com pontuação inferior a 85% receberão o status “Verificado”, as aplicações com 85% ou mais receberão o status “Estratégico”. Somente aplicações com status ativos “Verificado” ou “Estratégico” podem enviar café para a Starbucks.
- 4.15. Fornecedor:** Entidade com contratos de fornecimento direto com a Starbucks Coffee Trading Company para venda de café beneficiado, também referida como “Candidato”.
- 4.16. Validade:** A validade do C.A.F.E. Practices começará na mesma data em que o status de aprovação for confirmado por um administrador do C.A.F.E. Practices e varia entre um a dois anos.
- 4.17. Verificador:** O(s) representante(s) designado(s) de uma organização verificadora de terceira parte responsável pelas tarefas de treinamento de inspetores, revisão interna de relatórios e tratamento de comunicações com a SCS e a Starbucks.
- 4.18. Sistema de Relatórios do Verificador (SRV):** Sistema de relatórios online próprio da Starbucks projetado para a redação, coleta, gerenciamento e análise de todos os relatórios de inspeção C.A.F.E. Practices e ZT-CAP. O SRV também gera pontuações agregadas para aplicações com base em avaliações e ponderações de indicadores e acompanha o progresso ao longo do tempo.
- 4.19. Plano de trabalho:** Um plano que os fornecedores desenvolverão após o recebimento de uma solicitação de Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP) que detalha como o fornecedor planeja abordar todos os indicadores de Zero Tolerância com avaliações de Não Cumprido. Também pode ser referido como “Plano de Ação Corretiva”.
- 4.20. Zero Tolerância (ZT):** Indicadores específicos nos C.A.F.E. Practices Cartões de Pontuação que exigem conformidade para participação no C.A.F.E. Practices.
- 4.21. Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP):** O processo de iniciar e passar por ações corretivas para abordar todas as avaliações de Não Cumprido dos indicadores de Zero Tolerância identificadas durante uma verificação ou auditoria. A implementação bem-sucedida de ações corretivas seguidas de uma verificação ZT-CAP é necessária para que uma aplicação com avaliações ZTNC seja elegível para validade no programa C.A.F.E. Practices.
- 4.22. Não Conformidades de Zero Tolerância (ZTNCs):** Indicadores de Zero Tolerância que receberam avaliação de Não Cumprido e que precisarão ser corrigidos por meio de um processo ZT-CAP.

5.0 Atores e Responsabilidades no Processo ZT-CAP

Os princípios das verificações ZT-CAP são os mesmos das verificações C.A.F.E. Practices, nomeadamente:

- **Ético:** Os verificadores e inspetores avaliarão fielmente os Planos de Trabalho e as ações corretivas dos fornecedores com base nos princípios e requisitos do C.A.F.E. Practices.
- **Justo:** Os verificadores e inspetores reportarão de forma completa e precisa todas as conclusões das atividades de verificação.
- **Objetivo:** Os verificadores e inspetores serão imparciais na avaliação de todas as entidades verificadas.
- **Independente:** Os verificadores e inspetores não terão quaisquer conflitos de interesse com quaisquer atividades ou entidades que estejam sendo verificadas.
- **Transparente:** As evidências apresentadas nos relatórios serão verificáveis e claras. Os fornecedores fornecerão informações com o melhor de seu conhecimento, sem reter aspectos críticos.

5.1 Responsabilidades das Organizações Verificadoras

À medida que as organizações verificadoras identificam ZTNCs durante as verificações, elas estão em uma posição única para avaliar as ações corretivas apresentadas pelo fornecedor e para determinar se as não conformidades observadas durante a verificação foram tratadas de forma adequada. O trabalho relacionado ao procedimento de verificação do ZT-CAP é dividido, como nas verificações regulares do C.A.F.E. Practices, entre um verificador e um inspetor. Os verificadores são responsáveis pelas principais comunicações com o cliente, com a SCS e pela supervisão do trabalho de relatórios para garantir relatórios de alta qualidade. O inspetor é responsável por conduzir a verificação ZT-CAP, redigir o relatório e, às vezes, comunicar-se com o fornecedor quando forem necessários esclarecimentos ao Plano de Trabalho e coordenar a verificação do ZT-CAP.

Similarmente às verificações regulares do C.A.F.E. Practices, os prazos estabelecidos para o processo de verificação ZT-CAP devem ser respeitados. A Starbucks implementou políticas que vinculam mais estreitamente o status de aprovação de verificação de uma cadeia de fornecimento de café às relações de compra. Por esse motivo, o momento em que os relatórios ZT-CAP são recebidos pode determinar quando o café é comprado ou enviado. O cumprimento dos prazos do SRV e dos fornecidos pela SCS é parte integrante deste calendário. As organizações que continuamente não cumprirem os prazos receberão Não Conformidades com consequências progressivamente mais fortes, que podem culminar na remoção da aprovação para a realização de trabalhos no programa.

Em termos de comunicação, as **organizações verificadoras** são responsáveis por:

- Revisar os Planos de Trabalho elaborados pelo fornecedor e resolver quaisquer problemas com eles nos prazos previstos neste manual. Em caso de qualquer atraso previsível, os verificadores devem informar a SCS antes do prazo e podem solicitar uma prorrogação.
- Comunicar-se diretamente com a SCS em tempo hábil e informar sobre quaisquer sinais de alerta identificados durante uma revisão de Plano de Trabalho, e informar a SCS assim que o Plano de Trabalho e o relatório ZT-CAP estiverem prontos para sua revisão final.

5.2 Responsabilidades da SCS Global Services

Caso uma ZTNC seja encontrada durante uma auditoria C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS, a SCS Global Services colaborará com o fornecedor na correção de sua(s) ZTNC(s) por meio do procedimento ZT-CAP, em vez de uma organização verificadora.

6.0 Visão Geral do Processo

6.1 Reunião de Encerramento e Notificação Previa de ZT

Durante a reunião de encerramento de uma verificação ou auditoria C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS, os fornecedores são informados sobre os achados iniciais e incentivados a começar a abordar a(s) ZTNC(s) imediatamente. Uma notificação oficial (notificação previa de ZT) será enviada, através do SRV, pela organização verificadora ou SCS, ao fornecedor. Esta notificação detalha as evidências da(s) ZTNC(s) encontrada(s). **O fornecedor precisará analisar e aceitar, ou apelar os achados dentro de 5 dias úteis**, caso contrário, as ZTNCs serão aceitas em nome do fornecedor e enviadas automaticamente à Starbucks para evitar atrasos no processo. Os fornecedores que optarem por apelar os achados deverão seguir as instruções fornecidas na Notificação Previa de ZT ou, se não forem fornecidas, entrar em contato diretamente com a organização verificadora.

6.2 Desenvolvimento do Plano de Trabalho

O procedimento ZT-CAP começa oficialmente assim que o **fornecedor** aceita a notificação previa de ZT. Neste momento, o fornecedor receberá a notificação do Plano de Trabalho por e-mail com o modelo de carta compromisso em anexo, solicitando o preenchimento e devolução da carta compromisso por e-mail para cafepactices@starbucks.com e ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com **no prazo de 5 dias úteis a partir da data em que a notificação foi enviada**. A notificação terá um link para acessar o modelo de Plano de Trabalho no SRV para que os fornecedores possam fazer login em suas contas e começar a desenvolver um Plano de Trabalho robusto. Caso a ZTNC tenha sido encontrada pela SCS, esta notificação não terá link para acesso ao modelo do Plano de Trabalho, mas o modelo do Plano de Trabalho será anexado em arquivo Excel. Os Fornecedores devem utilizar este modelo. Os representantes dos fornecedores que não possuem uma conta SRV devem entrar em contato com a Starbucks.

O **fornecedor** é responsável por desenvolver **um primeiro rascunho de um Plano de Trabalho robusto** para abordar as ZTNCs identificadas para cada entidade aplicável **no prazo de 20 dias úteis** após o recebimento da Carta Compromisso e da notificação do Plano de Trabalho, caso contrário a aplicação receberá o status de Não Conforme e só poderá receber validade após uma verificação ZT-CAP e uma reavaliação bem-sucedidas.

Caso os Fornecedores não consigam concluir o rascunho do Plano de Trabalho no prazo estabelecido, um e-mail deverá ser enviado para ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com e cafepactices@starbucks.com solicitando prorrogação de prazo, com cópia da organização verificadora responsável, se for o caso. A prorrogação de prazo só poderá ser considerada se a Carta Compromisso preenchida tiver sido enviada antes do término do prazo.

O fornecedor é responsável por desenvolver um Plano de Trabalho intencional que aborde e garanta a correção a longo prazo da(s) ZTNC(s) identificada(s) para cada entidade em questão. Os fornecedores são incentivados a buscar apoio no Centro de Apoio ao Produtor (FSC) mais próximo durante este processo.

Um Plano de Trabalho satisfatório incorpora, no mínimo, os seguintes elementos:

- ✓ **Uma análise de causa raiz** da situação que originou a Não Conformidade do(s) indicador(es) de Zero Tolerância (ZTNC). Uma análise adequada da causa raiz é a base para o desenvolvimento de um Plano de Ação Corretiva satisfatório;
- ✓ **Ações corretivas** (por exemplo, treinamentos, pagamentos retroativos etc.) baseiam-se na análise de causa raiz com o objetivo de abordar a(s) ZTNC(s) a longo prazo, garantindo que a(s) ZTNC(s) não ocorra(m) novamente na aplicação.
 - **O Plano de Ação Corretiva** leva em conta todas as **partes interessadas relevantes** (formadores, gestores, produtores etc.) e não inclui ações punitivas;

- **Treinamentos** estão incluídos de acordo com os requisitos mencionados na seção 6.4.1;
- ✓ Um **prazo** para a implementação das ações corretivas é apropriado e definido para ser implementado no mesmo período de colheita ou, o mais tardar, na próxima safra (ver seção 6.4.2 para orientação adicional sobre este tópico);
- ✓ Uma lista das **ações de acompanhamento necessárias** para garantir a correção a longo prazo da(s) ZTNC(s) (se aplicável);
- ✓ Lista de **documentação de apoio** (registro de treinamento, planos de treinamento, comprovantes de planos de correção etc.).

Algumas ações não serão aceitas como parte de um Plano de Trabalho, pois não estão alinhadas com o objetivo de melhoria contínua do programa. Essas ações incluem:

- Remoção de entidades/produtores da aplicação ou cooperativa/OAP,
- Quaisquer ações punitivas ou retaliações.

Depois que os fornecedores concluírem seu Plano de Trabalho no SRV, eles deverão clicar em “Enviar”, o que solicitará que o SRV envie uma notificação de envio do Plano de Trabalho à organização verificadora, para iniciar a revisão do Plano de Trabalho.

Uma lista de verificação de apoio para o desenvolvimento de um Plano de Trabalho ZT-CAP pode ser encontrada no **Apêndice B** deste documento e deve ser considerada com um recurso ativo. Os fornecedores são incentivados a consultar esta seção do manual para desenvolver seu Plano de Trabalho e podem copiá-la e colá-la no modelo de Plano de Trabalho localizado no SRV.

6.3 Revisão do Plano de Trabalho

Assim que o verificador receber uma notificação do SRV indicando que o fornecedor enviou o primeiro rascunho do Plano de Trabalho, ele deverá revisar o Plano de Trabalho e resolver quaisquer problemas com o fornecedor **no prazo de 10 dias úteis a partir do recebimento da notificação**. Os verificadores devem avaliar se as ações corretivas delineadas são suficientes para corrigir a(s) ZTNC(s) e incorporar todos os elementos necessários de um Plano de Trabalho satisfatório conforme descrito acima, com base nas evidências e na análise de causa raiz. Se a organização verificadora considerar que o Plano de Trabalho não aborda a(s) ZTNC(s) de maneira satisfatória, a organização deverá solicitar ao fornecedor que atualize o Plano de Trabalho adequadamente e o fornecedor deverá alterá-lo conforme necessário até que o Plano de Trabalho satisfaça os requisitos.

As organizações verificadoras e os fornecedores devem manter a SCS em cópia (ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com) em todas as comunicações por e-mail relacionadas ao processo ZT-CAP.

Assim que o fornecedor enviar atualizações de seu Plano de Trabalho, a organização verificadora receberá outra notificação através do SRV. As organizações verificadoras devem revisar o Plano de Trabalho atualizado e responder ao fornecedor **dentro de 5 dias úteis**.

Quando a organização verificadora considerar o Plano de Trabalho satisfatório, o verificador deverá informar diretamente a SCS. Neste momento e se aplicável, os verificadores são incentivados a analisar os documentos comprobatórios do fornecedor para avaliar se o fornecedor está preparado para uma verificação ZT-CAP. Os verificadores podem solicitar documentos de apoio a qualquer momento ao longo do processo para avaliar o status da implementação das ações corretivas do fornecedor e para determinar a data da verificação ZT-CAP. Por exemplo, os verificadores podem solicitar registros de treinamento logo após o cronograma especificado no Plano de Trabalho para avaliar se o fornecedor implementou ações corretivas suficientes para agendar a verificação ZT-CAP. Os fornecedores devem enviar à organização verificadora os documentos comprobatórios solicitados por e-mail com

ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com em cópia.

A SCS conduzirá uma revisão final do Plano de Trabalho e fornecerá feedback à organização verificadora, se necessário.

6.4 Implementação do Plano de Ação Corretiva

6.4.1 Requisitos de Treinamento para Aplicações

Espera-se que o(s) treinamento(s) sobre o tema da(s) ZTNC(s) seja(m) fornecido(s) a todas as entidades relevantes:

- **Para todas as aplicações em geral:** cada entidade avaliada com ZTNC(s) deve receber treinamentos, incluindo todo o pessoal relevante.
- **Para ZTNCs encontradas em fazendas pequenas:** além de treinar e corrigir a(s) ZTNC(s) em cada entidade com ZTNCs, a OAP deve treinar pelo menos 75% dos produtores em sua aplicação no momento da verificação ZT-CAP.
 - Observe que 100% dos produtores da aplicação deverão receber treinamento. Os fornecedores podem incluir treinamentos para os 25% restantes de produtores como ação de acompanhamento ao seu Plano de Ações Corretivas.
- **Para ZTNCs encontradas no nível da OAP:** todo o pessoal da OAP mais todo pessoal relevante.
- **Para ZTNCs encontradas em fazendas médias:** além de treinar e corrigir a(s) ZTNC(s) em cada fazenda onde uma ZTNC foi encontrada, todas as fazendas médias que não foram inspecionadas durante a verificação devem receber treinamento.

O formato desses treinamentos (presencial, remoto, sessões diurnas, e-mails/ligações/comunicações de texto, etc.) fica a critério do fornecedor, desde que seja adequado à natureza e extensão da(s) ZTNC(s).

Para redes de pequenos produtores, os produtores devem receber formação sobre todas as ZTNC(s) encontradas **num prazo apropriado**. Caso uma organização verificadora considere necessário que o fornecedor treine uma porcentagem maior de produtores do que a porcentagem exigida neste manual, os fornecedores devem garantir que os treinamentos sejam executados conforme solicitado pela organização, antes que a verificação ZT-CAP possa ser agendada.

6.4.2 Requisitos de Cronograma

Espera-se que as ações corretivas sejam implementadas no momento da verificação ZT-CAP, independentemente do plano de acompanhamento, e dentro do mesmo período de colheita ou, o mais tardar, na próxima época de colheita. Se as ações corretivas não forem implementadas até o final da safra seguinte, o mais tardar, o pedido deverá passar por uma reavaliação, além de uma verificação ZT-CAP. Se os fornecedores estiverem enfrentando atrasos no cumprimento das ações corretivas propostas no prazo especificado no Plano de Trabalho, os fornecedores deverão informar a organização verificadora, ou a SCS e fornecer um cronograma de quando as ações corretivas serão implementadas. Para que todas as verificações ZT-CAP pendentes na época de colheita seguinte sejam agendadas, o Plano de Trabalho deverá estar totalmente implementado no momento da verificação ZT-CAP.

6.5 Considerações para Planejar a Verificação ZT-CAP

Uma verificação ZT-CAP poderá ser agendada assim que o Plano de Trabalho for considerado satisfatório e a organização verificadora tiver determinado que ações corretivas suficientes foram implementadas para avaliar efetivamente o Plano de Trabalho do fornecedor no momento da verificação ZT-CAP.

A lista a seguir fornece fatores para o momento da verificação ZT-CAP que deverão ser levados em consideração, sem torná-la exaustiva:

- O prazo esperado para a conclusão das ações corretivas,
- As condições de colheita necessárias,
- Disponibilidade de trabalhadores, incluindo o tipo de trabalhador,
- Disponibilidade de entidades para visitar,
- Quaisquer outras condições necessárias para avaliar eficazmente a implementação do Plano de Ação Corretiva do fornecedor.

A organização verificadora deve determinar o tipo de verificação ZT-CAP que considera apropriado. A organização verificadora deve considerar as evidências, a causa raiz conforme indicado no Plano de Trabalho e se o tipo de verificação permitirá uma avaliação eficaz das ações corretivas do fornecedor. Existem dois tipos de verificações ZT-CAP que podem ser realizadas:

- **Verificação no local:** A verificação é realizada no escritório e/ou no local da aplicação.
- **Verificação documental:** A verificação é realizada remotamente. Verificações documentais podem ser realizadas especialmente nos casos em que falta documentação para demonstrar a conformidade com um indicador ZTNC, e uma revisão da documentação é suficiente para confirmar que uma ZTNC foi corrigida.

Verificações no local com condições de colheita são necessárias nos casos em que a implementação de ações corretivas está ligada às atividades de colheita de café e onde é necessária a presença de um número maior de trabalhadores afetados pela(s) ZTNC(s) (por exemplo, pagamentos insuficientes, trabalho infantil, segurança do trabalhador etc.). Algumas verificações de ZT-CAP podem ocorrer fora da colheita em situações em que a causa da(s) ZTNC(s) esteja relacionada à falta de documentação, trabalhadores permanentes que ainda estão no local ou se a avaliação das ações corretivas do fornecedor for independente das condições de colheita. Estes devem ser determinados pela organização verificadora. Em todos os casos, os verificadores devem avaliar as condições (de colheita) necessárias para avaliar eficazmente as ações corretivas do fornecedor e informar a SCS sobre o momento proposto para quando for mais apropriado realizar a verificação ZT-CAP.

Se for encontrada uma ZTNC durante uma verificação que ocorre no final da época de colheita, poderá não ser possível realizar a verificação ZT-CAP durante o mesmo período de colheita. Isto pode ter consequências graves na validade da aplicação, uma vez que a sua aprovação será adiada até a próxima colheita e a validade da aplicação anterior pode ser suspensa ou expirar antes da conclusão do ZT-CAP.

Para todas as ações corretivas que exigem entrevistas com os trabalhadores, os verificadores devem coordenar-se com o fornecedor para garantir que uma amostra representativa dos trabalhadores esteja presente no momento da verificação do ZT-CAP.

A necessidade de aumentar a amostra de entidades para avaliar as ações corretivas do fornecedor nas redes amostradas terá impacto no calendário global atribuído à verificação ZT-CAP e precisa considerar a disponibilidade de tais entidades.

6.5.1 Considerações de Tempo Adicional para Fornecedores

Como o processo ZT-CAP como um todo pode levar vários meses e potencialmente atrasar os embarques de café C.A.F.E. Practices, os fornecedores são altamente incentivados a buscar verificações no início da temporada de colheita para permitir tempo suficiente no caso de verificações ZT-CAP que precisam ser realizadas ocorrerem antes do final do período de colheita. Espera-se também que os fornecedores colaborem com a organização verificadora ou com a SCS durante todo o processo em tempo hábil para permitir uma resolução imediata.

Nos casos em que não for possível realizar uma verificação ZT-CAP durante o mesmo período de colheita, em que a verificação ocorreu, e for necessária uma verificação durante a colheita, a aplicação

não poderá receber aprovação até que a verificação ZT-CAP seja realizada durante a próxima safra e a(s) ZTNC(s) sejam avaliadas como Cumpre. Nesses casos, as redes de médios e pequenos produtores poderão receber uma validade reduzida e as aplicações de grandes propriedades serão sempre obrigadas a passar por uma nova verificação, além da verificação ZT-CAP, para serem elegíveis para aprovação.

Caso a verificação ZT-CAP não seja concluída até o final da colheita seguinte, a aplicação será considerada “Não Conforme”. Para que a aplicação seja válida em qualquer momento no futuro, será necessária nova verificação, além da verificação ZT-CAP.

A mesma organização verificadora que realizou a última verificação, ao receber a ZTNC precisará realizar a verificação ZT-CAP. No entanto, uma nova verificação pode ser realizada por uma organização verificadora diferente, se o fornecedor desejar. No caso em que tanto a verificação ZT-CAP como a nova verificação são realizadas pela mesma organização verificadora, estas duas atividades podem ser realizadas em conjunto. Nesse caso, o fornecedor assumirá o risco de que a verificação possa não resultar em validade, caso as ZTNCs sejam avaliadas como Não Cumpre na verificação ZT-CAP e não sejam corrigidas antes do final da colheita. No caso em que a verificação ZT-CAP e a reavaliação são realizadas por diferentes organizações verificadoras, estas duas atividades devem ser realizadas separadamente: primeiro, a verificação ZT-CAP precisa resultar em uma avaliação de Cumpre para todas as ZTNCs antes que a reavaliação possa começar.

As aplicações que contenham entidades com ZTNCs não resolvidas não serão elegíveis para verificação até que as ZTNCs tenham sido encerradas, mesmo que se inscrevam como parte de “Novas” aplicações ao programa.

6.6 Comunicação de Datas de Verificação ZT-CAP

Uma vez que a SCS não veja necessidade de mais modificações no Plano de Trabalho, os verificadores podem enviar a SCS um e-mail indicando o tipo de verificação ZT-CAP e as condições de colheita, com base nas circunstâncias relacionadas à natureza do achado inicial. Os verificadores devem receber aprovação do tipo proposto de verificação ZT-CAP e do momento da colheita pela SCS antes de executar a verificação ZT-CAP.

Os inspetores devem revisar as evidências da(s) ZTNC(s), o Plano de Ação Corretiva do fornecedor e os documentos de apoio em preparação para a verificação ZT-CAP. Um plano abrangente de verificação ZT-CAP, antes da execução da verificação ZT-CAP, deve ser distribuído aos representantes da cadeia de fornecimento submetidos à avaliação.

Uma vez que o fornecedor e o verificador tenham acordado uma data para a verificação ZT-CAP, o verificador deve inseri-la no SRV e atribuir o relatório ZT-CAP a um inspetor. As organizações verificadoras não são obrigadas a atribuir a verificação ZT-CAP ao mesmo inspetor que conduziu a verificação original.

6.7 Conduzindo Verificações ZT-CAP

Durante a verificação ZT-CAP, a organização verificadora determinará se as ações corretivas detalhadas no Plano de Trabalho foram implementadas adequadamente pelo fornecedor e se abordam a correção a longo prazo da(s) ZTNC(s).

As verificações ZT-CAP devem seguir os procedimentos gerais do C.A.F.E. Practices para verificações, conforme descrito no “C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores”.

O inspetor designado deve avaliar os seguintes aspectos do Plano de Ação Corretiva da aplicação, durante a verificação documental ou no local do ZT-CAP:

- Cada uma das ações corretivas descritas no Plano de Trabalho do fornecedor foi implementada,

- O fornecedor concluiu a porcentagem necessária de treinamento até o momento da verificação ZT-CAP no escritório ou no local, conforme especificado na seção 6.4.1,
- Se as ações de acompanhamento forem implementadas posteriormente, há evidências de que tais atividades ocorrerão, e
- É observada a eficácia das ações corretivas e dos treinamentos.

Além disso, espera-se que o inspetor:

- Conduzia entrevistas para confirmar a implementação de ações corretivas,
- Revise toda a documentação de suporte relevante fornecida pelo fornecedor,
- Reúna qualquer documentação adicional (por exemplo, fotos) para apoiar a nova avaliação.

Nos casos em que as entidades que receberam ZTNC(s) decidam renunciar voluntariamente à aplicação, os inspetores devem garantir que a renúncia não se deve a atos de sanção, analisando a Carta de Renúncia Voluntária do C.A.F.E. Practices da entidade e, quando possível, conduzindo uma entrevista com a entidade renunciante.

6.8 Relatórios

Os inspetores devem preencher o relatório ZT-CAP usando o modelo de relatório no SRV. O Apêndice C deste manual fornece uma Lista de Verificação de Apoio para escrever e revisar relatórios ZT-CAP. Ao redigir o relatório no SRV, o inspetor deve fornecer informações suficientes para fundamentar a avaliação (Cumprir ou Não Cumprir) dada. O inspetor deve elaborar cada um dos aspectos descritos acima, incluindo as entrevistas realizadas e todos os documentos comprobatórios relevantes relacionados com cada indicador ZTNC por entidade. Vários documentos podem ser carregados juntos no SRV, usando um formato de arquivo ZIP.

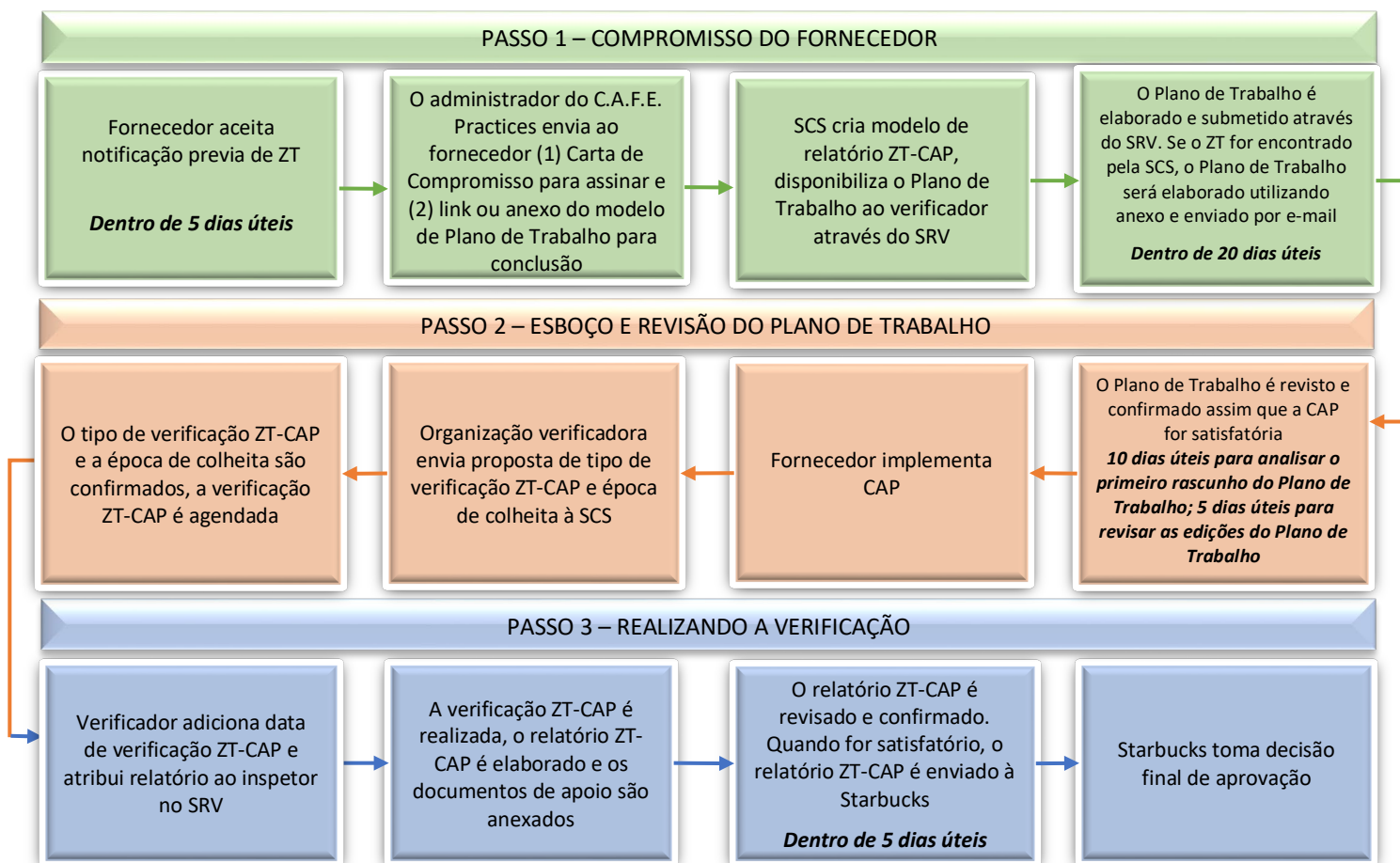
Nos casos em que uma entidade que recebe ZTNC(s) decida renunciar voluntariamente à aplicação e, portanto, não corrigir a(s) ZTNC(s), o inspetor deve avaliar essas entidades como Não Conformes e anexar a Carta de Renúncia Voluntária do C.A.F.E. Practices da entidade no relatório.

Uma vez elaborado o relatório ZT-CAP pelo inspetor, os verificadores são responsáveis por realizar uma revisão interna para garantir que todos os elementos necessários estão incluídos e que os documentos comprobatórios estão anexados.

É responsabilidade do verificador garantir que o relatório ZT-CAP seja elaborado, revisado e confirmado por e-mail para a SCS no prazo de **5 dias úteis** a partir do último dia da verificação ZT-CAP. A SCS analisará o relatório ZT-CAP e sua documentação de apoio. Caso a SCS solicite atualizações ou esclarecimentos ao relatório ZT-CAP, uma versão atualizada do relatório deverá ser preenchida e confirmada por e-mail para a SCS dentro de **2 dias úteis** após o recebimento do feedback da SCS. Depois de confirmar com a organização verificadora por e-mail que o relatório está pronto para ser enviado à Starbucks, o verificador deverá enviar o relatório ZT-CAP à Starbucks por meio do SRV o mais rápido possível, mas, no máximo, em até **2 dias úteis** após receber a confirmação da SCS.

6.9 Fluxograma do Procedimento ZT-CAP

Um resumo das principais etapas cronológicas do procedimento ZT-CAP é apresentado no diagrama abaixo:



6.10 Resultados das Verificações ZT-CAP

Ao receber o relatório de verificação ZT-CAP preenchido indicando que todas as ZTNCs pendentes foram corrigidas, um administrador C.A.F.E. Practices tomará a decisão final sobre a concessão do status e validade correspondentes.

Os resultados da verificação ZT-CAP determinam a avaliação do(s) indicador(es) ZTNC(s) e, portanto, decidem se o pedido é elegível para aprovação da Starbucks. Se a verificação ZT-CAP resultar em uma avaliação Não Conforme ou determinar que as ações corretivas não foram implementadas ou foram suficientes, a aplicação não receberá aprovação no programa C.A.F.E Practices.

Se a aplicação foi obrigada a passar por uma reavaliação e uma verificação ZT-CAP durante a colheita, e a verificação ZT-CAP resultou em uma avaliação de Conformidade, mas novas ZTNC(s) foram avaliadas durante a reavaliação da aplicação, o fornecedor deverá abordar e corrigir as novas ZTNCs. O departamento administrativo C.A.F.E. Practices reserva-se o direito de não conceder validade no caso de ZTNCs recorrentes.

A Starbucks pode decidir, a seu exclusivo critério, que uma cadeia de fornecimento em risco não será mais aceita no Programa C.A.F.E. Practices.

6.10.1 Encontrando ZTNCs Adicionais Durante Verificações ZT-CAP

ZTNCs adicionais podem ser encontradas durante uma verificação ZT-CAP. A verificação ZT-CAP ainda deve se concentrar na avaliação das Ações Corretivas da aplicação para as ZTNCs que foram avaliadas durante a verificação que originalmente resultou nas ZTNCs. Neste caso, a organização verificadora deve informar a SCS sobre as ZTNC(s) adicionais avaliadas durante a verificação ZT-CAP. Os inspetores devem recolher o máximo de informação possível para apoiar as avaliações de uma nova ZTNC. Dependendo da natureza das ZTNCs(s) encontradas, a aplicação pode precisar passar por uma verificação ZT-CAP adicional para abordar essas ZTNCs recém-encontradas. Nessas situações, a SCS informará a organização verificadora sobre como proceder.

6.10.2 Verificações ZT-CAP Não Conformes

Uma verificação ZT-CAP pode resultar em uma avaliação de Não Conforme remanescente da(s) ZTNC(s), o que pode ocorrer por vários motivos. Abaixo está uma lista não exaustiva com alguns exemplos:

- As ações corretivas descritas no Plano de Trabalho do fornecedor não são implementadas e/ou o fornecedor não apresenta nenhuma prova de implementação em um futuro próximo,
- As ações corretivas são implementadas, mas são insuficientes para evitar a recorrência da(s) ZTNC(s),
- A documentação de apoio e/ou o Plano de Trabalho não corresponde ao que foi implementado no local,
- As ZTNCs observadas durante a verificação são observadas novamente durante a verificação ZT-CAP, apesar de quaisquer ações corretivas implementadas.

No caso de reavaliações ZT-CAP Não Conformes, as evidências mínimas exigidas para avaliações de ZTNC deverão ser referenciadas na nova avaliação. Esses requisitos estão listados no Apêndice do "C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspectores". Nos casos em que o incumprimento se deve à implementação malsucedida ou insuficiente do Plano de Trabalho, as evidências também devem indicar todas as deficiências da implementação do Plano de Trabalho, conforme descrito no Apêndice C (Lista de Verificação de Apoio para redigir e rever relatórios ZT-CAP).

As aplicações poderão ser submetidas a nova verificação ZT-CAP para comprovar a correção da(s) ZTNC(s), desde que seguido o processo global descrito acima. Os fornecedores podem alterar os planos de trabalho no SRV e a SCS fornecerá às organizações verificadoras um novo modelo de relatório ZT-CAP a ser preenchido com os resultados da segunda verificação ZT-CAP.

7.0 Navegando o Procedimento ZT-CAP no SRV para Fornecedores

Os fornecedores receberão o link para o modelo do Plano de Trabalho por meio de uma notificação por e-mail enviada através do SRV dentro de alguns dias após a confirmação da(s) ZTNC(s) encontrada(s) pelo fornecedor durante a verificação. Nos casos em que a(s) ZTNC(s) não for(em) confirmado(s), nem contestada(s), as ZTNCs serão automaticamente aceitas em nome do fornecedor. Uma vez aceita automaticamente, o fornecedor receberá uma notificação desta ação. Os fornecedores que receberem uma avaliação de não conformidade durante uma auditoria C.A.F.E. Practices conduzida pela SCS desenvolverão o Plano de Trabalho fora do SRV e poderão, portanto, dispensar esta seção.

Os fornecedores devem ter uma conta SRV para acessar o modelo de Plano de Trabalho. Os fornecedores que não possuem uma conta SRV devem entrar em contato com a Starbucks (cafepactices@starbucks.com). A notificação por e-mail conterá um link para acessar o modelo do Plano de Trabalho. Os Fornecedores poderão salvar o andamento do seu Plano de Trabalho clicando no botão "Save" no canto superior direito da tela (ver **Tela 1**). Quando estiver pronto para enviar o Plano de Trabalho, clicar no botão "Submit" notificará o verificador e o SCS (ver **Tela 2**).

A interface do verificador no SRV será atualizada automaticamente para mostrar o Plano de Trabalho mais atualizado enviado pelo fornecedor. Os verificadores e inspetores podem encontrar instruções detalhadas sobre como acessar o Plano de Trabalho e o relatório ZT-CAP no “C.A.F.E. Practices Manual do Usuário SRV para Verificadores e Inspetores”.

Tela 1: Salvando alterações no Rascunho do Plano de Trabalho

Indicator	Entities with Indicator Non-compliance (530FY24)	Work plan (for use by C.A.F.E Practices Participants) - include actions to be taken and estimated timing	Completed by	Comments
SR-HP1.1 (V3.4.1)	Early ZT F7035 — Medium Farm #F7045	Type work plan here...	<input type="text"/> Date	Add Comment

Tela 2: Envio do Plano de Trabalho à organização Verificadora e à SCS

Indicator	Entities with Indicator Non-compliance (530FY24)	Work plan (for use by C.A.F.E Practices Participants) - include actions to be taken and estimated timing	Completed by	Comments
SR-HP1.1 (V3.4.1)	Early ZT F7035 — Medium Farm #F7045	Type work plan here...	<input type="text"/> Date	Add Comment

8.0 Impactos das ZTNCs no Status de Aprovação

Uma aplicação onde uma Não Conformidade de Zero Tolerância (ZTNC) é identificada durante uma verificação, reavaliação ou outras auditorias C.A.F.E. Practices conduzidas pela SCS está sujeita às seguintes ações:

8.1 Novas Aplicações

Se uma ZTNC for avaliada durante uma verificação, a aplicação não receberá validade até que um Plano de Ação Corretiva de Zero Tolerância (ZT-CAP) tenha sido implementado e uma verificação ZT-CAP tenha sido concluída e resulte em uma avaliação de Conformidade para indicadores de Zero Tolerância.

8.2 Aplicações com Validade Ativa

Os fornecedores com solicitações com validade buscando reavaliação são incentivados a serem reavaliados antes do final do período de validade para garantir o status de validade contínua e para não impactar as relações comerciais. Encontrar ZTNCs durante o processo de reavaliação pode ter impactos em aplicações anteriores com validade. Se a aplicação ainda tiver validade, esta validade pode ser pausada ou suspensa, até que uma verificação ZT-CAP seja realizada e a organização verificadora confirme a implementação correta e suficiente de ações corretivas. O mesmo se aplica às ZTNCs avaliados pela SCS durante uma auditoria C.A.F.E. Practices em uma aplicação com validade atual.

É importante observar que **qualquer aplicação ativa associada à entidade que recebeu a(s) ZTNC(s) poderá ser imediatamente suspensa do programa e não será mais elegível para enviar café como verificado C.A.F.E. Practices**. Isso se aplica principalmente a fazendas independentes, armazéns ou OAPs que fazem parte de múltiplas aplicações. A suspensão pode ser temporária ou permanente dependendo da gravidade da(s) ZTNC(s) encontrada(s). O status de validade das aplicações afetadas será restabelecido somente quando um ZT-CAP tiver sido implementado adequadamente e os resultados da verificação ZT-CAP indicarem conformidade e forem aceitos.

9.0 Protocolo de Suspensão para Fornecedores que Não Respondem

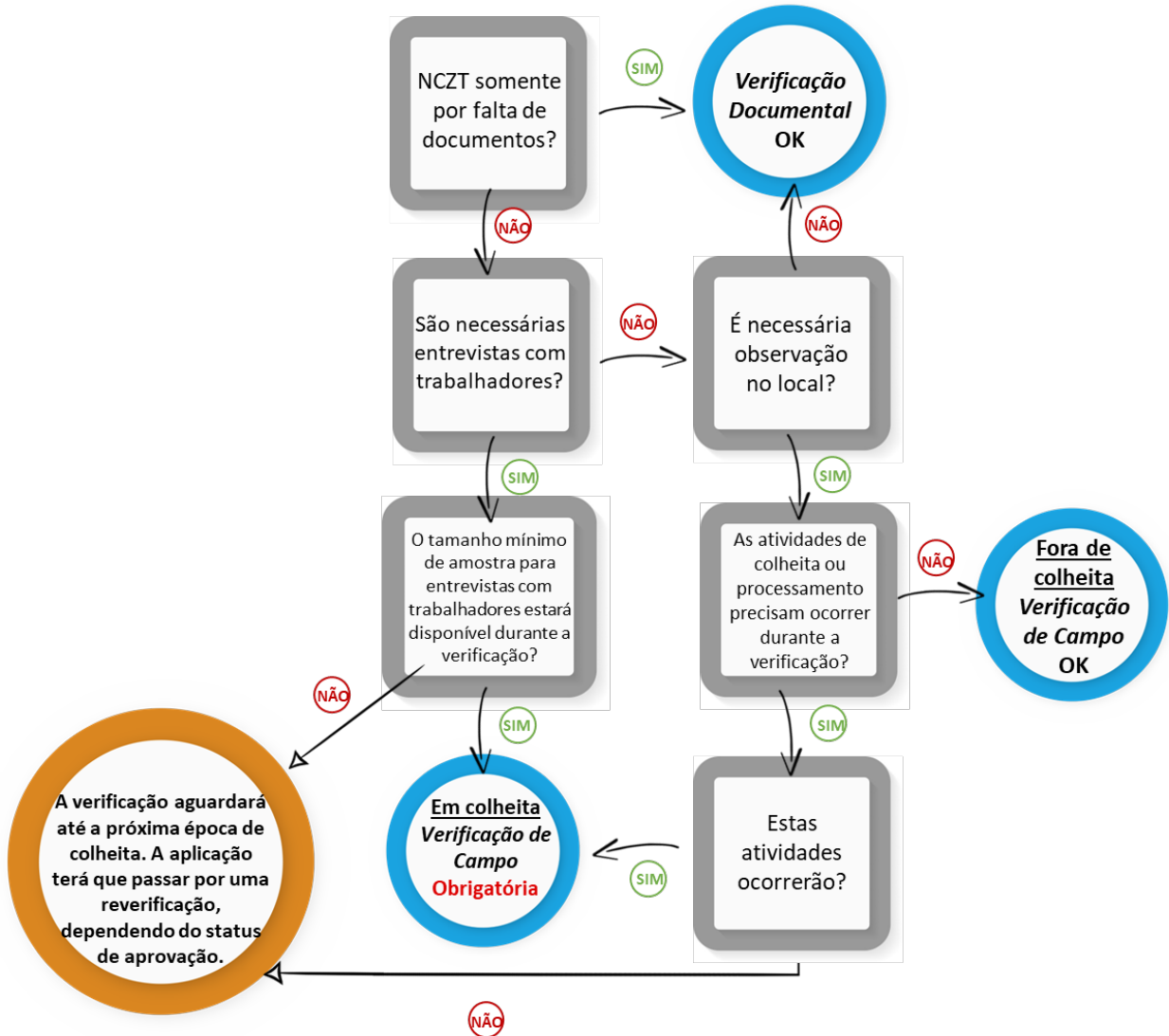
Os fornecedores serão considerados sem resposta se a organização verificadora, ou a SCS, não tiver recebido uma resposta após três acompanhamentos consecutivos, por e-mail e por telefone, e três meses se passaram desde a última comunicação. Durante este período, os verificadores devem comunicar diretamente a SCS, fornecendo:

- A última data em que o cliente respondeu e,
- Os horários e meios pelos quais a organização contatou o fornecedor.

Depois que a SCS informar a Starbucks sobre o assunto, a Starbucks enviará ao fornecedor um e-mail final de acompanhamento com prazo de resposta de **5 dias úteis**. Caso o fornecedor não responda no prazo, o status da aplicação será alterado para Não Conforme, pois será considerado falta de comprometimento com o programa C.A.F.E. Practices e com a correção da(s) ZTNC(s) aplicada(s). Depois que uma aplicação tiver recebido o status de Não Conforme, ela poderá recuperar a validade no programa somente após concluir com êxito o procedimento ZT-CAP e uma nova verificação completa.

10.0 Apêndice

A. Possíveis considerações ao determinar o tipo de verificação ZT-CAP



B. Lista de Verificação de Apoio para Desenvolver um Plano de Trabalho Apropriado para ZT-CAP

Desenvolvimento do Plano de Trabalho	
<input type="checkbox"/> Qual é a causa raiz da(s) ZTNC(s)?	
<input type="checkbox"/> Que ações corretivas serão tomadas para resolver a(s) ZTNC(s)?	
<input type="checkbox"/> Quem receberá treinamento e por quem o treinamento será oferecido?	
<input type="checkbox"/> Qual é o cronograma para que as ações corretivas, incluindo treinamentos, sejam implementadas?	
<input type="checkbox"/> Que ações de acompanhamento estão planejadas e quando ocorrerão?	
<input type="checkbox"/> Que documentação para comprovar a implementação de ações corretivas será disponibilizada à organização verificadora?	
<input type="checkbox"/> Outro	

C. Lista de Verificação de Apoio para Escrever e Revisar Relatórios ZT-CAP

Aspectos Críticos	Notas
<input type="checkbox"/> Cada ponto de ação corretiva mencionado pelo fornecedor no plano de trabalho é abordado	
<input type="checkbox"/> Os treinamentos foram ou estão sendo realizados de acordo com os cronogramas estabelecidos	
<input type="checkbox"/> Os treinamentos atingiram o percentual de fazendas da rede proposto pelo fornecedor no momento da verificação	
<input type="checkbox"/> Entrevistas foram realizadas e apoiam ações corretivas	
<input type="checkbox"/> As possíveis ações de acompanhamento planejadas para serem tomadas posteriormente são elaboradas	
<input type="checkbox"/> Revisão de qualquer documentação de apoio	
<input type="checkbox"/> A documentação de suporte está anexada	

D. Resumo de Prazos e Comunicações por E-mail

Nome do processo	Aplicável a	Prazos	E-mail(s) para enviar comunicações para
Aprovar ou recorrer das conclusões	Fornecedor	5 dias úteis a partir da data em que a notificação Previa ZT foi enviada	N/A – Concluído via SRV <u>Para ZTs avaliados pela SCS</u> Para: SCS, cc: ZT-CAP
Enviar carta de compromisso assinada	Fornecedor	5 dias úteis a partir da data em que a notificação do Plano de Trabalho foi enviada ao fornecedor pela Starbucks	Responder a todos os destinatários na notificação
Enviar solicitação de prorrogação do prazo do Plano de Trabalho	Fornecedor	Antes do prazo do Plano de Trabalho e após enviar a carta de compromisso à Starbucks	Para: ZT-CAP*, cc: Organização Verificadora
Enviar o primeiro rascunho do Plano de Trabalho	Fornecedor	20 dias úteis a partir da data em que o fornecedor recebeu o link ou anexo do modelo de Plano de Trabalho	N/A – Concluído via SRV <u>Para ZTs avaliados pela SCS</u> Para: SCS, cc: ZT-CAP
Revisar o primeiro Plano de Trabalho e estabelecer comunicação com o cliente	Organização verificadora	10 dias úteis a partir da data de envio da primeira minuta do Plano de Trabalho	Para: Fornecedor, cc: ZT-CAP*
Revisar as atualizações feitas no Plano de Trabalho	Organização verificadora	5 dias úteis a partir da data em que o Plano de Trabalho editado foi enviado	N/A – Concluído via SRV
Confirmar se o relatório ZT-CAP está pronto	Organização verificadora	5 dias úteis a partir da última data da verificação ZT-CAP	Para: SCS, cc: ZT-CAP*
Alterar o relatório ZT-CAP, se necessário	Organização verificadora	2 dias úteis a partir do recebimento do feedback da SCS	N/A – Concluído via SRV
Enviar relatório ZT-CAP para Starbucks	Organização verificadora	2 dias úteis a partir do recebimento da confirmação da SCS	N/A – Concluído via SRV

* ZTCAPcafepactices@scsglobalservices.com

Todas as comunicações relacionadas com o Plano de Ações Corretivas deverão ser dirigidas ao organismo que avaliou a ZTNC. Todas as comunicações relacionadas à validade de uma aplicação, remessas e suporte da OAP devem ser endereçadas à Starbucks em cafepractices@starbucks.com.