



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

Starbucks Coffee Company

V3.0

SCSglobal
SERVICES

Índice

1.0	Introdução.....	3
2.0	Visão Geral de C.A.F.E. Practices.....	4
3.0	Procedimento de Aprovação da Organização.....	5
3.1	Processo de Aplicação.....	5
3.2	Aprovação Limitada	5
3.3	Aprovação Provisória.....	6
3.4	Aprovação Total.....	6
3.5	Manutenção do Status de Aprovação.....	6
3.6	Requisitos de Auditoria	7
3.7	Expansão da Aprovação	7
3.8	Restrição	8
3.9	Suspensão.....	8
3.10	Procedimento de Escalação de NC.....	9
3.11	Lista dos Verificadores C.A.F.E. Practices Aprovados	10
3.12	Custo	10
4.0	Manuseio Seguro de Documentos e Divulgação de Informações.....	10
4.1	Divulgação Verídica	11
4.2	Controle de Documentos.....	11
4.3	Manutenção de Registros.....	11
5.0	Requisitos de Qualificação para Organizações Verificadoras	12
5.1	Acreditação.....	12
5.2	Capacidade Organizacional	12
5.3	Sistema de Gestão da Qualidade.....	13
5.4	Revisão Interna.....	13
5.5	Treinamento Interno.....	13
5.7	Registros de Pessoal	14
5.8	Cumprimento de Prazos.....	14
5.9	Resolução de Apelações e Disputas	15
6.0	Requisitos de Qualificação para Verificadores e Inspetores.....	15
6.1	Requisitos para Verificadores.....	15
6.2	Requisitos para Inspetores.....	16
6.3	Requisitos para Inspetores Líderes	17
6.4	Presença do Verificador durante Auditorias de Sombra e Verificações	17
6.5	Aprovação de Novo Pessoal pela SCS para Organizações Verificadoras Previamente Aprovadas	18
6.6	Aprovação de Novo Pessoal pela SCS para Organizações Verificadoras Recentemente Aprovadas	19
7.0	Código de Conduta.....	20
7.1	Confidencialidade	20
7.2	Conflito de Interesse	20
7.3	Corrupção e Suborno.....	20
8.0	Recursos e Disputas	21

1.0 Introdução

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

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

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

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

Independência

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

A SCS analisará a independência da organização verificadora durante as auditorias anuais de escritório, e espera-se que todo o pessoal que trabalha para a organização verificadora nos trabalhos de verificação C.A.F.E. Practices assine declarações que indiquem quaisquer afiliações que possam consistir em um conflito de interesses. As organizações verificadoras também devem divulgar em tempo hábil, quaisquer serviços secundários (serviços de pré-avaliação ou consultoria) fornecidos a qualquer cliente e descrever os processos empregados para manter sua independência de terceira parte para fins do programa C.A.F.E. Practices.

Capacidade

As organizações verificadoras devem demonstrar à SCS que suas capacidades organizacionais são suficientes para realizar revisões internas de relatórios, treinamento, e fornecer o apoio logístico (ou seja, recursos de computador e internet, telecomunicações, transporte confiável, unidades de GPS

etc.) necessários para a realização de inspeções. Além disso, deve ser demonstrado à SCS que todos os funcionários possuem habilidade e integridade para avaliar e informar com fidelidade o desempenho das entidades da cadeia de fornecimento, incluindo produtores de café, processadores, armazéns, e no caso dos grupos de pequenos produtores, organizações de apoio aos produtores (OAPs), de acordo com “C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico e para Pequenos Produtores”. A capacidade organizacional e a capacidade de pessoal relevante ao programa são determinadas de forma contínua, através de participação em treinamentos, auditorias de escritórios, revisões de relatórios e auditorias de campo do trabalho de verificadores e inspetores. Essas atividades são descritas no “C.A.F.E. Practices - Manual de Auditoria e Treinamento”.

Qualificação

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

2.0 Visão Geral de C.A.F.E. Practices

O C.A.F.E. Practices é um programa sustentável de fornecimento de café verde (beneficiado) desenvolvido pela Starbucks em colaboração com a SCS, uma empresa de avaliação de terceira parte, certificação e auditoria; e a Conservation International (CI), uma organização internacional ambiental não governamental. O C.A.F.E. Practices procura garantir a Starbucks forneça café sustentavelmente cultivado e processado, através de avaliações dos aspectos econômicos, sociais e ambientais da produção de café em relação a um conjunto definido de critérios de avaliação, conforme detalhado em C.A.F.E. Practices - Cartão de Pontuação Genérico e para Pequenos Produtores.

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

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

3.0 Procedimento de Aprovação da Organização

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

3.1 Processo de Aplicação

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

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

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

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

Caso as organizações verificadoras tenham operações multinacionais (ou seja, escritórios regionais ou nacionais) que gostariam que fossem consideradas como organizações verificadoras independentes, uma aplicação deve ser enviada para cada escritório regional ou nacional trabalhando em uma região ou país específico (África, Brasil, demais países da América Latina, e Ásia-Pacífico).

3.2 Aprovação Limitada

Caso a revisão da aplicação e o treinamento introdutório ao programa sejam satisfatórios, a organização verificadora receberá o status de aprovação limitada nos países em que a SCS tenha confirmado que a organização possui capacidade e qualificação para realizar suas primeiras verificações. A aprovação limitada permite que a organização **realize uma verificação** de um fornecedor do C.A.F.E. Practices por vez. O trabalho de verificação envolve todas as partes da verificação, desde o planejamento pré-local até o envio do relatório de verificação ao cliente. É obrigatório que a SCS analise o escopo e o plano de verificação da primeira verificação de uma organização.

Durante o status de aprovação limitada, as organizações verificadoras serão auditadas pela SCS para suporte e avaliação da conformidade com os requisitos do programa. A auditoria SCS inclui:

- Uma observação de uma verificação (auditoria de sombra);

- Uma análise e avaliação subsequente dos relatórios inseridos no SRV a partir da aplicação da auditoria sombra (revisão de SRV pós-sombra);
- Uma auditoria no local do escritório do verificador ou base de operações dentro de 6 meses após ter concluído sua primeira verificação (auditoria de escritório).

A aprovação limitada é geralmente concedida por um período de 12 meses e pode ser prorrogada a critério da SCS se o verificador ainda não houver adquirido um cliente, mas a organização ainda está interessada em trabalhar com o programa. Uma vez que uma organização verificadora tenha concluído satisfatoriamente sua primeira verificação e resolvido todas as Não-Conformidades (NCs) emitidas pela SCS, a SCS pode decidir expandir seu status de aprovação baseada na performance da organização. A SCS auditará as três primeiras verificações realizadas pela organização verificadora. Caso a atuação da organização verificadora durante a primeira verificação não seja satisfatória, a SCS pode manter o status de aprovação limitada ou suspender a organização verificadora.

3.3 Aprovação Provisória

O status seguinte de aprovação acima da aprovação limitada é o status de aprovação provisória. As organizações aprovadas provisoriamente podem aceitar e planejar trabalho **para até três verificações por vez**. A aprovação provisória para as organizações verificadoras e a aprovação total subsequente estendem-se somente aos países para os quais a organização aplicou e recebeu aprovação.

3.4 Aprovação Total

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

A SCS reserva-se o direito de rever o status de aprovação de uma organização verificadora com base nas condições acima mencionadas e na quantidade e qualidade de trabalho que a organização realiza.

3.5 Manutenção do Status de Aprovação

Cada organização verificadora aprovada deve ser submetida a auditorias anuais de campo e escritório realizadas pela SCS para garantir que seus verificadores e inspetores estão realizando seu trabalho de acordo com os procedimentos descritos no C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores. Para manter a aprovação, as organizações verificadoras devem resolver todas as NCs nos prazos estabelecidos pela SCS.

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

As organizações verificadoras aprovadas podem estar sujeitas a uma revisão pela SCS a qualquer tempo. A revisão pode implicar em um pedido de atualização de documentos da aplicação, uma revisão dos currículos dos inspetores, uma avaliação do registro da adesão da organização aos prazos do programa no SRV e uma análise da capacidade da organização para aprovação nos países, entre outros fatores. O resultado da revisão será a aprovação continuada ou suspensão do programa C.A.F.E. Practices.

3.6 Requisitos de 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 inseridos no SRV (revisões SRV). A SCS se empenhará para auditar, por meio de auditoria de campo e/ou revisão do SRV, as três primeiras verificações conduzidas por uma organização verificadora recém-aprovada. Posteriormente, a SCS realiza no mínimo quatro auditorias anuais para cada organização verificadora aprovada:

- Auditoria de escritório
- Auditoria de sombra
- Auditoria de revisão
- Revisão do SRV (auditoria documental)

A SCS pode exigir menos ou mais auditorias, com base nas seguintes condições:

- Para organizações verificadoras que trabalham em várias regiões, a SCS realizará e rastreará auditorias em cada região separadamente, com exceção das auditorias de escritório.
 - O programa C.A.F.E. Practices define as seguintes regiões distintas: América Central, América do Sul, Brasil, África e Ásia.
- Poucas verificações podem resultar em menos auditorias.
- Alto risco, conforme estabelecido pela SCS, resultará em auditorias adicionais, ou escopo de auditoria expandido. Estes critérios podem incluir, mas não estão limitados a:
 - Número elevado de novo pessoal, extensão do status de aprovação ou expansão do escopo para um novo país de operação.
 - Mudanças repentinas no número de verificações realizadas por uma organização verificadora.
 - Evidências de que uma organização verificadora incomumente levanta poucas ZTNCs ao longo de um período de tempo ou número de verificações (por exemplo, em uma determinada região ou para certos tipos ou tamanhos de cadeias de fornecimento, em comparação com as avaliações de risco e expectativas da SCS).
 - Evidências que fazem com que a SCS questione a exatidão com que uma verificação foi realizada e as evidências relatadas.
 - NCs Maiores emitidas para a organização verificadora.
 - Alterações nos requisitos do programa.
 - Disputas ou incidentes que levem a SCS a questionar a performance de uma organização.
 - Publicidade negativa sobre uma organização ou cadeia de fornecimento que pode estar relacionada ao credenciamento da organização relevante.
 - Preocupações das partes interessadas.
 - Solicitação direta da Starbucks.

3.7 Expansão da Aprovação

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

3.8 Restrição

A manutenção do status de aprovação está condicionada à adesão contínua aos requisitos, procedimentos e prazos do programa; pronta resposta à SCS, clientes e Starbucks; resposta e correção das NCs emitidas pela SCS dentro dos prazos previstos; bem como a boa reputação junto aos organismos reguladores nacionais e outros organismos reguladores aplicáveis. Organizações verificadoras cujo desempenho demonstre performance sistemática, incompleta ou inadequada das responsabilidades do programa, conforme estabelecido nos documentos do programa; que não respondem à SCS, clientes ou Starbucks em comunicações críticas relacionadas ao programa; ou que demonstrem outros problemas que coloquem em risco o funcionamento ou a integridade do programa, podem ver seu status de aprovação restrito. A SCS pode restringir o status de aprovação das organizações verificadoras com base em qualquer um dos motivos acima ou em suspeitas de impropriedade, outras ocorrências ou reclamações que possam impactar negativamente a integridade e/ou o funcionamento adequado do programa.

A restrição é um rebaixamento no status de aprovação da organização, por exemplo, do status de aprovação total para o status de aprovação provisória ou limitada, ou no escopo regional. A SCS pode determinar, por meio de auditorias e avaliações contínuas, que uma organização verificadora não está demonstrando capacidade adequada para conduzir o trabalho de C.A.F.E. Practices de maneira satisfatória. Se a SCS determinar que uma organização verificadora não é capaz de gerenciar adequadamente o número de verificações contratadas ou determinar que o problema está isolado para um país ou inspetor, a SCS poderá limitar o número de aplicações que uma organização pode verificar e/ou as regiões onde a organização tem permissão para realizar verificações. A intenção de limitar áreas e/ou volume de trabalho é permitir que uma organização verificadora tenha a oportunidade de melhorar seus procedimentos e resolver quaisquer problemas importantes antes de se comprometer com uma quantidade maior de trabalho de verificação no programa.

Se a SCS optar por restringir o status de aprovação e/ou as áreas de trabalho de uma organização verificadora, SCS determinará se algum trabalho atualmente em andamento deve ser concluído ou se o trabalho deve ser reatribuído. A SCS emitirá uma comunicação formal à organização verificadora descrevendo as condições necessárias para continuar a contratar trabalho e as condições para a reconsideração da expansão do status de aprovação e/ou áreas de trabalho.

3.9 Suspensão

A manutenção de um status de aprovação no programa é um processo contínuo, que depende de as organizações verificadoras cumprirem todos os requisitos esperados delas de acordo com o C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores e, portanto, é sempre condicional à boa avaliação da organização verificadora no programa. No caso de as organizações verificadoras não aderirem aos protocolos e procedimentos descritos no C.A.F.E. Practices Manual de Operações para Verificadores e Inspetores ou neste documento, a SCS poderá suspender o status de aprovação dessas organizações com ou sem condições de reintegração, dependendo da gravidade da(s) não-conformidade(s) emitidas. Além disso, a SCS pode suspender imediatamente uma organização verificadora do programa C.A.F.E. Practices por uma variedade de razões, incluindo, mas não se limitando, às listadas abaixo.

- *Uma incapacidade demonstrada para resolver NCs pendentes.* A SCS emitirá NCs com a expectativa de que a organização verificadora em questão, tomará medidas adequadas para abordar essas questões com seu pessoal ou práticas para evitar comprometer a qualidade geral de seu trabalho. Se nenhuma medida for tomada, como resultado de emissão de NCs, ou se as medidas tomadas forem consideradas inadequadas e ineficazes pela SCS, a organização verificadora poderá ser suspensa até que as questões sejam resolvidas. Consulte a seção a seguir para obter uma explicação do procedimento NC.
- *Evidência de atividades fraudulentas.* Isso inclui a apresentação de informações falsas ou enganosas aos clientes, à SCS ou à Starbucks em qualquer ponto durante o processo de

verificação, e/ou qualquer membro da organização aceitando subornos de clientes ou outras partes interessadas ou participação em comportamento corrupto.

- *Uma falta sistemática de adesão aos protocolos e prazos para relatórios*, conforme demonstrado e documentado através do monitoramento habitual pela SCS.
- *Falha em comunicar-se com clientes e a SCS de forma pontual e transparente.*
- *Falha em declarar um conflito de interesses demonstrado por parte da organização e/ou qualquer membro da equipe de inspeção ou de verificação.*
- *Subcontratação de trabalhos de verificação C.A.F.E. Practices para uma organização ou indivíduos não aprovados para trabalhar no programa.* Além disso, uma organização não pode subcontratar inspetores individuais que não tenham sido treinados no programa C.A.F.E. Practices ou que foram previamente sancionados pela SCS como resultado do não cumprimento dos requisitos do programa.
- *Falta de continuidade de treinamentos internos regulares e/ou relutância ou incapacidade para participar de oficinas de treinamento obrigatórias patrocinadas pela SCS regionalmente.* Além disso, se a organização sofrer mudanças significativas em pessoal, que resulte na falta de pessoal experiente e/ou qualificado capaz de realizar atividades de verificação C.A.F.E. Practices, o status de aprovação pode ser suspenso a critério da SCS.
- *Renúncia voluntária do programa.* Uma organização verificadora aprovada pode demitir-se em qualquer momento e por qualquer motivo. A demissão voluntária resultará em uma suspensão imediata do status de aprovação e não limita a capacidade de uma organização de reaplicar para um novo status de aprovação em qualquer momento no futuro. Se a organização verificadora deseja reaplicar ao programa e possui NCs pendentes de auditorias realizadas pela SCS, antes da demissão no programa, respostas a essas NCs, sob a forma de planos de ação corretiva precisarão acompanhar a nova aplicação antes que a SCS possa considerar seguir com o procedimento de aprovação.

Se uma organização verificadora for suspensa de realizar verificações C.A.F.E. Practices, ela será notificada por escrito pela SCS. O acesso ao SRV para organizações verificadoras suspensas será imediatamente removido e as informações de contato serão removidas da lista de organizações verificadoras aprovadas pelo C.A.F.E. Practices no site da SCS. Se necessário, a Starbucks notificará todos os fornecedores afetados.

Exceto nos casos de renúncia voluntária, conforme mencionado acima, a elegibilidade para reaplicar ao programa de todas as organizações verificadoras, cujo status de aprovação foi suspenso será avaliada caso a caso. Em alguns casos, a reintegração no programa pode depender do cumprimento de obrigações pendentes, enquanto em outros, organizações suspensas podem ter que reaplicar e passar novamente por todo o processo de aplicação e aprovação. A SCS detalhará as condições de re-aprovação na carta de suspensão enviada aos verificadores

3.10 Procedimento de Escalação de NC

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

1. **Primeira NC Menor emitida:** plano de ação corretiva necessária dentro de 20 dias úteis a partir do recebimento da NC. Se a NC permanecer aberta após a revisão da SCS, planos de ação corretiva subsequentes e documentação de apoio serão necessários dentro de 10 dias úteis após o recebimento da NCR atualizada com a resposta da SCS.
2. **Recorrência de NC Menor:** escalonada para NC Maior
3. **NC Maior:** Plano de ação corretiva exigido em até 5 dias úteis após o recebimento da NC emitida. Se a NC maior permanecer aberta após a revisão da SCS, planos de ação corretiva subsequentes e documentação de apoio serão necessários dentro de 5 dias úteis após o recebimento da NCR atualizada com a resposta da SCS.

4. **NC Maior recorrente ou incapacidade de fechar a NC em tempo apropriado:** A organização verificadora não poderá aceitar nenhum trabalho novo até que todas as aplicações vencidas sejam enviadas e todas as NCs Maiores estejam fechadas. O status de aprovação da organização pode ser restrito pela seção 3.8 deste Procedimento de Aprovação.
5. **Incapacidade contínua em fechar a NC:** Se a organização falhar continuamente em implementar as ações corretivas e aderir aos procedimentos do programa, a organização será suspensa do programa C.A.F.E. Practices até que tenha fornecido uma análise de causa raiz satisfatória e ações corretivas satisfatoriamente implementadas para os problemas previamente detectados.

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

A lista de organizações verificadoras atuais com aprovação limitada, provisório ou total está publicada em <https://www.scsglobalservices.com/certified-clients/starbucks-ethical-sourcing-approved-verification-organizations>. A lista inclui informações de contato e regiões geográficas de operação para cada organização verificadora aprovada. Estas informações permitem que os fornecedores de café participantes entrem em contato com organizações verificadoras aprovadas, conforme necessário. A SCS atualizará a lista de organizações verificadoras aprovadas com base nas informações de contato fornecidas pelas organizações verificadoras à SCS.

3.12 Custo

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

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

4.0 Manuseio Seguro de Documentos e Divulgação de Informações

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

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

4.1 Divulgação Verídica

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

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

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

4.2 Controle de Documentos

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

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

4.3 Manutenção de Registros

As organizações verificadoras que trabalham no C.A.F.E. Practices são obrigadas a manter registros completos e consistentes de todas as suas atividades de verificação e pessoal. Estes registros devem ser conservados durante um período de, pelo menos, cinco anos. Os registros a seguir devem ser mantidos em um sistema de armazenamento seguro (físico ou digital). As organizações verificadoras também devem manter cópias dos documentos mais recentes do programa e das comunicações do SCS sobre a interpretação do indicador e as atualizações do programa.

- **Registros de verificações C.A.F.E. Practices:** Todos os verificadores de C.A.F.E. Practices devem manter registros completos e precisos de todas as atividades de verificação C.A.F.E. Practices, incluindo, entre outros, contratos de verificação assinados por ambas as partes, modelos de planejamento de verificação, planos de inspeção, notas de campo (papel ou PDF), notas de entrevista, formulários de assinatura de reunião de encerramento, notas de revisão interna, qualquer recurso relevante ou resoluções de disputas, reclamações de clientes relacionadas a verificações C.A.F.E. Practices e de pessoal e documentação relacionada ao procedimento ZT-CAP (contrato do cliente, plano de verificação do ZT-CAP do cliente, cópia do relatório de verificação do ZT-CAP preenchido e formulário de assinatura da reunião de encerramento).
- **Resultados das auditorias da organização verificadora pela SCS:** Relatórios de revisão do SRV, relatórios de auditoria do escritório, relatórios de auditoria de verificação e relatórios de auditoria sombra, relatórios de auditoria pós-sombra.

- **Registros do pessoal de verificações C.A.F.E. Practices:** Curriculum Vitae (CV) atualizados do verificador e inspetor, atividades de treinamento, registros de participação em treinamento, C.A.F.E. Practices (internos e externos), relatórios de observação interna, declarações de conflito de interesses e acordos de confidencialidade e não divulgação (CNDA).
- **Documentos do programa:** Manual de Operações para Verificadores e Inspectores, Procedimento de Aprovação da Organização Verificadora, Cartões de Pontuação Genéricos e para Pequenos Produtores, Notas de Campo, Atualizações de Orientação do Verificador (VGUs), Manual do Usuário do Verificador e do Inspetor do Sistema de Relatórios do Verificador (SRV), Manual de Auditorias e Treinamentos, Guia de Referência de Indicadores, Lista de Indicadores que Exigem Documentação, e Manual ZT-CAP. Todos os documentos do programa devem ser mantidos em sua versão atual. Se houver incerteza sobre se a versão de um determinado documento é atual, o verificador deve consultar o site do SCS.

A SCS reserva-se o direito de rever esta documentação durante as auditorias anuais do escritório e em qualquer outro ponto considerado necessário.

5.0 Requisitos de Qualificação para Organizações Verificadoras

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

5.1 Acreditação

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

5.2 Capacidade Organizacional

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

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

As organizações também devem demonstrar capacidade suficiente em relação ao número de funcionários que serão responsáveis pelas atividades de verificação. A SCS requer mínimo de um verificador e dois inspetores por organização aprovada para receber aprovação limitada e provisória. A SCS exige um verificador secundário, adicional, antes que a aprovação total possa ser concedida para dar conta de quaisquer problemas que possam exigir apoio adicional em inspeções de campo ou revisão interna. Para garantir que qualquer problema possa ser resolvido no tempo hábil necessário, o segundo verificador aprovado pela SCS também deverá ser capaz

de responder a qualquer comunicação da SCS em casos que o verificador principal não possa responder. Um segundo verificador/inspetor líder é necessário para revisar quaisquer relatórios para os quais o verificador atuou como inspetor.

5.3 Sistema de Gestão da Qualidade

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

5.4 Revisão Interna

Organizações verificadoras são responsáveis pelo desenvolvimento de controles internos adequados e procedimentos de revisão para garantir que seus verificadores e inspetores adiram aos procedimentos e políticas de verificação detalhados no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores. O Sistema de Relatórios do Verificador (SRV) permite aos verificadores revisarem os relatórios apresentados pelos inspetores e solicitar que seus inspetores revisem suas avaliações ou façam alterações nos relatórios. A SCS espera que todas as organizações verificadoras utilizem um processo de revisão interna para garantir a qualidade e consistência dos relatórios enviados à Starbucks no SRV.

5.5 Treinamento Interno

Cada organização verificadora é responsável por fornecer treinamento suficiente aos inspetores e verificadores em C.A.F.E. Practices e evidências de tal treinamento devem ser disponibilizadas à SCS. Os treinamentos introdutórios internos devem ser concluídos antes que novo(s) inspetor(es) ou verificador(es) participem em um treinamento C.A.F.E. Practices anual da SCS, ou antes que eles recebam treinamentos anuais internamente. Em casos em que os novos inspetores não possam comparecer ao treinamento anual ministrado pela SCS, treinamentos internos baseados no treinamento anual SCS mais recente também deve ser dado a novos inspetores e verificadores antes que eles iniciem o trabalho no programa.

Para manter as qualificações adequadas dentro da organização, as organizações devem implementar um plano de treinamento interno anual, incluindo uma revisão de performance do trabalho do inspetor no campo e na elaboração de relatórios, para inspetores novos e veteranos, a fim de identificar quaisquer fraquezas e aspectos a serem melhorados no pessoal C.A.F.E. Practices da organização. Os resultados das auditorias anuais da organização pela SCS e outros comentários da SCS devem ser abordados durante esses treinamentos.

Como parte do sistema de monitoramento e avaliação da qualidade de uma organização, cada inspetor aprovado no programa deve passar por uma observação interna por um verificador ou inspetor líder durante uma verificação por pelo menos um dia inteiro de inspeções, uma vez a cada três anos.

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

5.6 Treinamentos SCS

Todas as novas organizações verificadoras devem passar por um treinamento introdutório ao programa, realizado pela SCS. O programa C.A.F.E. Practices requer, tipicamente, que todos os verificadores e inspetores que estão trabalhando ativamente no programa compareçam aos treinamentos anuais e sejam aprovados em um exame. Em alguns casos, a SCS pode considerar solicitações para enviar menos participantes. A consideração levará em conta a quantidade de trabalhos de verificação que a organização realizou. Por exemplo, em casos em que as organizações tenham relativamente poucos projetos de verificação em um ano anterior, a SCS pode considerar permitir menos participantes no treinamento. Independentemente do número de verificações, para que uma organização verificadora mantenha status de aprovação no programa C.A.F.E. Practices, a participação em treinamentos anuais da SCS será exigida por, pelo menos, um verificador e um inspetor por organização. A SCS recomenda fortemente e, às vezes pode exigir, que verificadores, inspetores líderes e inspetores específicos que realizam um grande volume de trabalho participem dos treinamentos SCS, no mínimo, a cada dois anos. Qualquer verificador ou inspetor que não compareça ao treinamento anual ou a qualquer outro treinamento obrigatório deverá receber treinamento interno equivalente e ser aprovado no exame associado nos prazos estabelecidos pela SCS, antes de realizar qualquer verificação C.A.F.E. Practices. O verificador é responsável por assegurar o treinamento contínuo dos inspetores, incluindo nas atualizações do programa C.A.F.E. Practices.

Para informações adicionais relacionadas a treinamentos, veja o Manual de Auditoria e Treinamento C.A.F.E. Practices.

5.7 Registros de Pessoal

A SCS exige que as organizações verificadoras mantenham uma lista atualizada de todos os inspetores empregados internamente (diretamente) e externamente (subcontratados), que inclua informações sobre treinamento interno C.A.F.E. Practices ou SCS que receberam. Cópias impressas ou digitais desses registros devem ser mantidas pelas organizações verificadoras e disponibilizadas para análise da SCS durante as auditorias anuais do escritório ou quando solicitadas pela SCS. Além disso, as organizações são obrigadas a manter currículos, cópias de acordos de confidencialidade, declarações de conflito de interesse, e evidências de treinamento interno para novos. É responsabilidade da organização determinar se um inspetor está qualificado para conduzir trabalhos no programa C.A.F.E. Practices e a SCS pode requisitar provas desta qualificação a qualquer momento.

5.8 Cumprimento de Prazos

A Starbucks implementou políticas que tornam o status de aprovação de verificação de uma cadeia de fornecimento de café mais próximo às relações de compra. Por esse motivo, o momento em que os relatórios de verificação são recebidos no SRV pode determinar quando o café é comprado ou enviado. A adesão aos prazos no SRV, ou conforme estabelecido pela SCS, é parte integrante desse processo. As organizações que continuamente faltem com o cumprimento dos prazos enfrentarão consequências progressivamente mais fortes, culminando na remoção da aprovação para realizar trabalhos no programa. NCs podem ser emitidas caso a organização não (i) cumpra os prazos de relatório, e não tenha solicitado uma extensão; e/ou, (ii) cumpra os prazos para responder as NCs e não tenha solicitado uma extensão, e/ou, (iii) solicite uma extensão no cronograma estabelecido no Manual de Operações C.A.F.E. Practices.

Observe que várias NCs podem ser emitidas para a mesma aplicação por falha contínua no cumprimento dos prazos. Ver seção 3.10 para escalação de consequências para várias NCs emitidas para a mesma NC. Consulte o Manual de Operações para Verificadores e Inspetores C.A.F.E. Practices para obter informações adicionais sobre solicitações de extensão.

5.9 Resolução de Apelações e Disputas

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

- **Apelação:** Um pedido por escrito de um produtor ou fornecedor C.A.F.E. Practices para uma reconsideração formal de qualquer avaliação feita por uma organização verificadora.
- **Disputa:** Uma apelação que não pode ser resolvida de forma satisfatória pela organização verificadora ou que exige a resolução da SCS, como nos casos em que a interpretação dos critérios seja contestada, quando uma apelação for submetida após a aprovação dos relatórios ou outros casos excepcionais.

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

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

6.0 Requisitos de Qualificação para Verificadores e Inspetores

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

6.1 Requisitos para Verificadores

O verificador é o principal ponto de contato de uma organização para os clientes e a SCS. Organizações verificadoras totalmente aprovadas devem ter um mínimo de dois verificadores para endereçar todas as responsabilidades de verificador e as comunicações com a SCS e para manter, apropriadamente, altos volumes de trabalho. Os requisitos e responsabilidades de verificadores estão detalhados abaixo.

Para ser elegível para a função de verificador C.A.F.E. Practices, um indivíduo deve atender os seguintes requisitos:

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

** Os verificadores secundários não são obrigados a estar presentes no escritório da organização verificadora por mais de 60% do ano.*

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

- Manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da organização verificadora para o C.A.F.E. Practices.
- Informar a SCS sobre quaisquer atualizações que impactem os recursos da organização para realizar verificações satisfatoriamente ou responder a comunicações, como Não-Conformidades, dentro dos prazos estabelecidos pelo programa.
- Informar a SCS sobre quaisquer mudanças de pessoal (ver seção 6.5 para etapas detalhas para obter aprovação para novos inspetores), incluindo mudança ou saída de pessoal das responsabilidades do programa no C.A.F.E. Practices.
- Apresentar treinamentos internos para novos inspetores ou funcionários que não tenham participado do treinamento anual realizado pela SCS.
- Solicitar aprovação para Inspetores Líderes.
- Garantir que os inspetores estejam informados e atualizados sobre toda a legislação socioambiental aplicável e atualizações de orientações enviadas pela SCS.
- Realizar observações internas para novos inspetores/verificadores.
- Informar a SCS de todas as verificações potenciais ou confirmadas no programa C.A.F.E. Practices conforme solicitado.
- Gerenciar comunicações com os clientes para definir adequadamente as expectativas para verificação em relação ao tempo no local, entrevistas de trabalhadores, revisão de documentos etc.
- Garantir que as cartas de aprovação da aplicação com os códigos de segurança sejam recebidas antes do início do trabalho de verificação.
- Gerenciar o processo de planejamento prévio de todas as verificações de acordo com os requisitos da Lista de Planejamento Prévio, que se encontra no Manual de Operações para Verificadores e Inspetores.
- Garantir que a cadeia de fornecimento em questão pode ser verificada: todas as entidades na cadeia de fornecimento estão claramente identificadas (ou seja, verificar escopo).
- Tratar quaisquer discrepâncias da cadeia de suprimentos no prazo estabelecido.
- Garantir que seja realizada uma revisão interna dos relatórios no SRV.
- Enviar relatórios preliminares de clientes para todas as aplicações antes dos prazos estabelecidos no SRV.
- Tratar apelações e disputas no prazo estabelecido.
- Manter registros dos resultados de inspeções com notas de campo e documentação de apoio e evidência de apoio. Garantir que o processo de verificação seja concluído, desde o contrato inicial até a apresentação da aplicação à Starbucks; e
- Gerenciar os procedimentos ZT-CAP em tempo hábil, incluindo, entre outros, comunicações com o cliente e a SCS, revisão de Planos de Trabalho e verificação de relatórios de ZT-CAP e envio de relatórios à Starbucks.

6.2 Requisitos para Inspetores

Os inspetores conduzem verificações C.A.F.E. Practices “no local” de acordo com os requisitos do programa e preenchem os relatórios no tempo adequado, para garantir que os relatórios de verificação sejam enviados aos clientes antes dos prazos estabelecidos. Os requisitos e responsabilidades dos inspetores estão detalhados abaixo:

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

- Possuir um diploma técnico ou superior.

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

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

- Realizar atividades de inspeção de campo durante verificações C.A.F.E. Practices, incluindo realizar reuniões de abertura e encerramento, revisar documentos, conduzir entrevistas de trabalhadores e observações de campo.
- Usar a versão correta dos documentos do programa C.A.F.E. Practices durante a verificação.
- Relatar com precisão todas as informações obrigatórias nas notas de campo C.A.F.E. Practices e no SRV.
- Manter comunicações de forma constante com os verificadores durante as verificações, a fim de solucionar possíveis discrepâncias da cadeia de fornecimento.
- Comunicar-se com verificadores em tempo hábil quando surgirem problemas no SRV; e
- Fornecer evidências de alta qualidade para todas as avaliações.
- Atender aos prazos de elaboração de relatórios e responder prontamente os comentários do verificador durante a revisão interna para não atrasar o envio de relatórios de verificação.

6.3 Requisitos para Inspectores Líderes

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

Um indivíduo deve atender os seguintes requisitos para sara ser elegível para a função de inspetor líder C.A.F.E. Practices:

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

As responsabilidades de inspetor líder incluem as responsabilidades gerais de um inspetor, bem como dar apoio geral ao verificador, e como:

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

O apoio às atividades de verificação é essencial em verificações onde o verificador atua como inspetor, para assegurar a imparcialidade, como definido no Manual de Operações para Verificadores e Inspectores.

6.4 Presença do Verificador durante Auditorias de Sombra e Verificações

Todo verificador é obrigado a participar de pelo menos um dia de uma auditoria sombra da SCS uma vez a cada dois anos. Para as organizações que realizam três ou menos verificações ao ano, o comparecimento a cada dois anos pode não ser praticável e o intervalo de tempo pode ser aumentado. Em tais casos verificadores serão obrigados a participar de uma auditoria de sombra sempre que ocorrer, para garantir familiaridade suficiente com o programa C.A.F.E. Practices.

6.5 Aprovação de Novo Pessoal pela SCS para Organizações Verificadoras Previamente Aprovadas

Novo pessoal deve ser aprovado pela SCS antes de realizar trabalhos de verificação para o programa C.A.F.E. Practices, embora eles possam ter sombreado inspetores experientes para propósitos de treinamento interno (os inspetores devem assinar um acordo de confidencialidade com a organização antes de observar trabalho de campo). Conforme estabelecido na Seção 3.9, a subcontratação ou contratação de pessoas não aprovadas pela SCS para o trabalho de verificação é motivo de suspensão do programa.

Para um novo inspetor ou verificador ser considerado para aprovação, as organizações devem avaliar as qualificações dos candidatos propostos e confirmar que eles estão qualificados antes de seguir com os treinamentos internos. As organizações devem revisar e manter registros de currículos atualizados, declarações assinadas de conflito de interesses e de confidencialidade, evidências de treinamentos internos, e outras documentações dos requisitos de elegibilidade como detalhado na seção 6.1 e 6.2 para cada inspetor ou verificador potencial. A SCS pode solicitar revisar estes documentos a qualquer momento para confirmar se o(a) inspetor(a) ou verificador(a) está qualificado para realizar verificações, com base em suas credenciais. A SCS revisará registros de pessoal anualmente durante as auditorias de escritório e continuará revisando documentos de pessoal para potenciais verificadores como o primeiro passo no processo de aprovação. A SCS também precisará aprovar um novo verificador ou inspetor líder, mesmo que esta pessoa já tenha sido aprovada anteriormente como inspetor.

Após a SCS receber confirmação de que o pessoal proposto foi aprovado nos treinamentos exigidos, a organização receberá a aprovação preliminar da SCS, e o verificador poderá criar uma conta no SRV para o novo pessoal. No caso de inspetores líderes, esta é uma conta de verificador com uma nota de “inspetor líder” sob os nomes adicionais.

Antes de realizar quaisquer inspeções, cada novo inspetor ou verificador deve observar pelo menos um dia completo de inspeções C.A.F.E. Practices. Uma vez que um inspetor ou verificador é aprovado para trabalho de campo em observação, um verificador ou inspetor líder aprovado deve comparecer à reunião de abertura de sua primeira verificação e permitir pelo menos dois dias inteiros para sombra a cada novo inspetor ou verificador no campo e fornecer feedback, a fim de garantir que os novos inspetores e verificadores receberam treinamento e orientação adequados e ofereceram quaisquer feedback no segundo dia de sua verificação. Se dois dias inteiros não forem possíveis consecutivamente, então eles devem ser observados durante o número de inspeções equivalentes a dois dias inteiros (ver seção 6.4.1 “Preparando os Planos de Inspeção e Verificação” do Manual de Operações para Verificadores e Inspetores C.A.F.E. Practices), antes de realizar quaisquer inspeções por conta própria. Isto se aplica independentemente se uma inspeção de sombra SCS está acontecendo simultaneamente ou não, e independentemente se os novos membros da equipe trabalharam com outra organização verificadora. Preferencialmente, o novo inspetor ou verificador será observado enquanto inspeciona vários tipos de entidades. Se uma organização verificadora tiver dificuldades para atender estes requisitos, o verificador deve contatar a SCS para discutir opções.

Para finalizar o processo de aprovação de novos inspetores ou verificadores, o relatório interno de observação deve ser enviado à SCS dentro de 10 dias úteis após a auditoria de sombra interna, para confirmação de que o novo inspetor ou verificador atende os requisitos da SCS para realizar inspeções independentemente e recebeu aprovação para isto do verificador ou inspetor líder. O relatório interno de observação deve incluir, no mínimo:

- ID(s) de Aplicações
- Datas e entidades em que o inspetor observou uma inspeção (se aplicável)
- Datas e entidades em que o inspetor realizou inspeções enquanto estava a ser observado
- Nome do verificador/inspetor líder que conduziu a observação interna e a sua assinatura

- Visão geral das atividades observadas (por exemplo, planeamento de verificação, revisão de documentos, entrevistas com trabalhadores etc.), incluindo avaliação do desempenho
- Resultado, recomendação e áreas de melhoria

O novo inspetor ou verificador deve escrever o relatório no próprio SRV e receber orientação no processo.

O requisito de observação interna aplica-se tanto aos novos inspetores como aos novos verificadores. No entanto, se um inspetor se tornar um verificador para a mesma organização, uma outra observação interna não é necessária para que ele receba aprovação como verificador. Após a aprovação, a SCS recomenda fortemente que os novos inspetores realizem a(s) sua(s) primeira(s) verificação(ões) em conjunto como uma equipe com inspetores mais experientes, em vez de realizá-la(s) individualmente.

Antes de receber a aprovação para assumir as responsabilidades de verificador, os novos verificadores devem receber um treinamento interno, de duração apropriada, cobrindo as responsabilidades do verificador, incluindo, mas não se limitando a:

- Todos os documentos C.A.F.E. Practices e seu uso.
- Revisão das qualificações dos inspetores/verificadores potenciais.
- Uso do SRV (incluindo a criação de novas contas, desativação de bloqueadores, adição de fluxos, solicitação de cópias de benefícios, alteração do progresso do relatório, envio de relatórios de entidade única, envio de relatórios de verificação).
- Notificação antecipada de ZT (atribuição, revisão, envio).
- Revisão de relatórios internos.
- Relatórios de observação interna.
- Fluxo de trabalho ZT-CAP.
- Comunicação com a SCS, Starbucks e fornecedores.
- Relatórios de discrepâncias.
- Modelos de Planejamento de Verificação.
- Respostas às Não-Conformidades da SCS.

Evidências de treinamentos internos para novos verificadores e inspetores líderes devem ser disponibilizadas à SCS, mediante solicitação.

6.6 Aprovação de Novo Pessoal pela SCS para Organizações Verificadoras Recentemente Aprovadas

As organizações verificadoras que buscam aprovação no programa devem enviar toda a documentação listada na seção anterior para que a SCS analise os verificadores e inspetores propostos. Depois que a SCS revisar e aprovar as qualificações do pessoal proposto, a SCS criará uma conta SRV para o verificador principal, que criará uma conta SRV para outros verificadores e inspetores que a SCS aprovou para realizar verificações sob observação. Os verificadores e inspetores das organizações recém-aprovadas não são obrigados a observar as verificações antes de efetuarem sua primeira verificação. Durante a primeira verificação da organização, o verificador é obrigado a realizar uma observação de sombra interna para o(s) inspetor(es) proposto(s). Após a primeira verificação realizada pela organização, a exigência de observar pelo menos um dia de inspeções se aplicará a outros novos inspetores que busquem aprovação. A observação interna de sombras para verificadores por outro verificador ou inspetor líder só será exigida como condição para aprovação total. Em alguns casos, a SCS pode considerar uma auditoria de sombra realizada pela SCS a inspetores ou verificadores como um cumprimento do requisito de sombra interno, a pedido do verificador.

6.7 Inspetores e Verificadores Trabalhando para Várias Organizações Verificadoras

É possível que os inspetores sejam aprovados como inspetores para diferentes organizações verificadoras ao mesmo tempo, desde que cada organização tenha realizado um treinamento interno e cumprido os requisitos de observação interna, para garantir que o inspetor seja treinado nos sistemas próprios de controle de qualidade da organização. Cada organização é responsável pela aprovação e qualidade do trabalho de seus inspetores.

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

7.0 Código de Conduta

7.1 Confidencialidade

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

As organizações verificadoras, incluindo os inspetores subcontratados, também são obrigadas a operar sob rigorosos acordos de confidencialidade com seus clientes. Contratos com clientes que buscam serviços de verificação devem incluir uma cláusula que explique a política de confidencialidade da organização verificadora contratada. Todo o pessoal que conduz verificações C.A.F.E. Practices deve assinar acordos separados de confidencialidade e de não divulgação. Evidências desses documentos são solicitadas durante as auditorias anuais de escritório realizadas pela SCS.

7.2 Conflito de Interesse

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

A SCS solicitará às organizações verificadoras uma declaração de todos os conflitos de interesse ou potenciais conflitos de interesse no momento da aplicação no programa C.A.F.E. Practices. Todas as organizações verificadoras devem ser obrigadas a atualizar suas declarações de conflito de interesse anualmente mais frequentemente, caso solicitado.

Se os fornecedores solicitarem os serviços da organização verificadora para avaliação de pré-verificação ou treinamentos sobre o programa, as organizações verificadoras deverão encaminhá-los ao Centro de Apoio ao Produtor da Starbucks.

7.3 Corrupção e Suborno

Um suborno é definido como qualquer dinheiro, favor ou presente dado ou prometido usado para influenciar o julgamento ou a conduta de uma pessoa em uma posição de autoridade. Dar ou

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

Organizações verificadoras devem ter controles Antissuborno e Anticorrupção apropriados, incluindo:

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

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

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

8.0 Recursos e Disputas

As organizações verificadoras podem apelar das constatações relatadas pela SCS nos relatórios de auditoria ou de uma decisão de suspensão ou restrição. A SCS analisará o recurso e fornecerá respostas para esclarecer a avaliação ou decisão, ou fará quaisquer alterações se forem encontrados erros. Dependendo do tipo de documento compartilhado com a organização verificadora, um relatório de auditoria atualizado, um relatório de Não Conformidade ou uma carta de aprovação serão compartilhados com o verificador. Se o verificador ainda estiver em desacordo com a SCS com base na resposta ao recurso e/ou pedidos de apresentação de evidências adicionais, o recurso será elevado a uma disputa. A SCS entrará em contato com a Starbucks para iniciar o processo de resolução de disputas enviando um e-mail para cafepactices@starbucks.com, copiando o verificador. A comunicação incluirá detalhes sobre o recurso e a razão pela qual a SCS não pôde resolvê-lo. A decisão final para disputas entre organizações de verificação e SCS reside no Comitê de Revisão da Starbucks.

Se uma organização verificadora desejar apresentar uma queixa formal ao Departamento de Reclamações da SCS, deve utilizar o "Formulário de Apresentação de Comentários/Reclamações" disponível no site da SCS: <http://www.scsglobalservices.com/your-feedback>.