

Padrões de Conduta Comercial



Nossa Missão e Valores

Nossa Missão

Inspirar e nutrir o espírito humano — uma pessoa, uma xícara de café e uma comunidade de cada vez.

Nossos Valores

Com nossos partners, nosso café e nossos clientes em primeiro lugar, seguimos os valores abaixo:

- Criamos uma cultura de aconchego e participação, onde todos são bem-vindos.
- Agimos com coragem, desafiamos o status quo e encontramos novas formas para que nossa empresa cresça e todos nós também.
- Estamos presentes, nos relacionamos com transparência, dignidade e respeito.
- Oferecemos o melhor em tudo que fazemos e nos responsabilizamos pelos resultados.

Somos motivados por performance através das lentes da humanidade.

Querido partner,

Conforme a Starbucks continua a crescer e evoluir, nosso compromisso com a Nossa Missão e Valores persiste - eles formam a base de nossa cultura e guiam como agimos como indivíduos e como uma empresa.

Todos nós somos encarregados de tomar decisões que afetam nossa reputação e a relações uns com os outros, com nossos clientes, nossos partners de negócios e nossas comunidades. Conduzir os negócios com ética, integridade e transparência é essencial para a preservação de nossa cultura e proteção de nossa marca.

“Conduzir os negócios com ética, integridade e transparência é essencial para a preservação de nossa cultura e proteção de nossa marca.”

Os Padrões de Conduta Comercial dão orientação para ajudar todos nós a tomarmos decisões éticas no trabalho. E depende de cada um de nós viver nossos valores por meio de nossas ações. Isso implica em pedir ajuda se você tiver uma pergunta ou preocupação e, se você não tiver certeza do que fazer em uma situação, fale.

Estou muito orgulhoso do legado que criamos juntos. Obrigado pela sua parceria e compromisso em sempre fazer a coisa certa e viver nossos valores.

Em frente,



Howard Schultz
presidente executivo

Conteúdo



Vivendo nossos valores	4
Política antirretaliação	5
O local de trabalho	6
Como tratamos uns aos outros	7
Diversidade	8
Regras de salários e horários	8
Práticas comerciais	10
Conflitos de interesses	11
Presentes e entretenimento	12
Comércio internacional	13
Interação com o governo	13
Práticas de venda e publicidade	15
Concorrência leal	15
Nossas responsabilidades	16
Títulos	17
Informações confidenciais	18
Propriedade Intelectual	19
Uso e retenção de registros da empresa	20
Livros e registros	20
Comptabilité, contrôles internes et vérifications fiscales	21
Atividades políticas	21
Conformidade com leis e regulamentos	22
Perguntas frequentes	24
Tomar a decisão certa	26
Ser ouvido	28

Vivendo nossos
valores



Coffee Master



Por que os Padrões de Conduta Comercial (Padrões) existem?

- Como uma empresa global, estamos sujeitos aos padrões mais altos de conduta ética e comportamento.
- Os padrões nos ajudam a tomar decisões em nosso trabalho diário.
- Os padrões demonstram que levamos nossas responsabilidades éticas e legais a sério.

Quem deve seguir esses Padrões?

- Os padrões se aplicam a todos os partners, executivos e à diretoria, bem como os parceiros de serviços temporários e contratados de maneira independente.
- Nós também esperamos que os terceiros que trabalham em nosso nome seguirão da mesma forma esses padrões éticos elevados

Como Partners, precisamos saber

- Conheça e siga os padrões e políticas da empresa que se aplicam ao nosso trabalho
- Faça perguntas quando não tiver certeza do plano de ação correto
- Fale quando vir ou suspeitar de má conduta

Líderes e gerentes definem o tom

- Definem grandes expectativas para os partners e dão o exemplo
- Promovem uma cultura de porta aberta, por meio da qual os partners se sintam à vontade para fazer perguntas e relatar preocupações
- Ficam atentos a possíveis más condutas no local de trabalho
- Promovem a ética e a conformidade através de oportunidades de aprendizagem contínua

Política antirretaliação

A Starbucks não tolera a retaliação ou vitimização de qualquer partner que expresse preocupações ou dúvidas quanto a uma violação em potencial dos Padrões de conduta comercial ou de qualquer política da Starbucks que ele tenha motivos para acreditar que ocorreu.

O local de trabalho



Como tratamos uns aos outros

Seguindo os Padrões Mundiais de Direitos Humanos, a Starbucks estimula a igualdade de oportunidades em suas práticas de contratação, toma decisões de recrutamento com base apenas em critérios relativos ao cargo e não usa mão-de-obra forçada.

“Todos os partners têm direito de trabalhar em um ambiente livre de assédio, bullying e discriminação.”

Ao empregar partners menores de 18 anos, os gerentes deverão cumprir todas as limitações exigidas por lei ou estabelecidas pela Starbucks referentes à idade mínima de contratação, horário e tarefas executadas por esses partners para garantir que o trabalho realizado não comprometa a educação, a saúde, a segurança e o desenvolvimento mental e físico deles.

Todos os partners têm direito de trabalhar em um ambiente livre de assédio, bullying e discriminação. O assédio, o bullying e a discriminação assumem várias formas, incluindo:

- Comentários, gestos ou contato físico indesejados
- A exibição ou circulação de fotos ou outros materiais ofensivos, depreciativos ou sexualmente explícitos, inclusive por e-mail e na Internet
- Piadas ou comentários ofensivos ou depreciativos (explícitos ou insinuados)
- Ameaças ou assédio verbal ou físico

P: Um colega de trabalho enviou um e-mail com uma piada inadequada para mim e outros colegas. Acho ofensivo, mas não sei se devo expor minha preocupação a ele. O que devo fazer?

R: Todos temos a obrigação de garantir que a Starbucks seja um excelente local de trabalho para todos os partners, e um comportamento ofensivo como esse é inaceitável. Se você não se sente à vontade para falar diretamente com seu colega, entre em contato com seu gerente, com o Departamento de Recursos Humanos ou com o programa de Ética comercial e conformidade.

Diversidade

A Starbucks cria e estimula ativamente um ambiente inclusivo de todas as pessoas e suas habilidades, diferenças e qualidades exclusivas, e promove a diversidade como uma estratégia e vantagem comercial competitiva para a empresa.

Respeitamos a diversidade uns dos outros, dos nossos clientes e fornecedores e de todos aqueles com quem interagimos. Nossa meta é ser uma das empresas mais inclusivas globalmente, trabalhando a favor da completa igualdade, inclusão e acessibilidade para aqueles cujas vidas nós tocamos.

Regras de salários e horários

Nos comprometemos a seguir todas as leis e regulamentos aplicáveis a salários e horários. Para ajudar a garantir que todo trabalho realizado para a Starbucks seja pago corretamente, os partners que são pagos por horas de trabalho deverão se apresentar e registrar o horário com precisão de acordo com o procedimento local estabelecido.

P: Minha loja anda muito movimentada ultimamente, e é difícil encontrar tempo para fazer a limpeza de rotina. Na reunião desta manhã na loja, o gerente disse a todos que, se nós não terminássemos nossas tarefas antes do horário de saída, ficaríamos até depois do horário para terminá-las. Nosso gerente pode fazer isso?

R: Não. Trabalhar depois do horário está rigorosamente proibido. A Starbucks assumiu o compromisso de garantir que todos os partners sejam pagos exatamente por todo o trabalho realizado. As solicitações para trabalhar depois do horário deverão ser relatadas ao Departamento de Recursos Humanos ou ao programa de Ética comercial e conformidade.



Práticas comerciais



Conflits d'intérêts

Todos nós devemos evitar conflitos de interesses. Existe um conflito de interesses quando uma atividade ou um interesse pessoal interfere ou parece interferir nas tarefas que você desempenha, ou deveria desempenhar, na Starbucks. Um conflito de interesses poderá influenciar inconscientemente até a pessoa mais ética, e a mera aparência de um conflito poderá causar dúvidas em relação aos atos ou à integridade de um partner.

Além da divulgação anual, os conflitos de interesse em potencial poderão ser revelados ao gerente do partner ou ao vice-presidente encarregado do departamento ou da unidade de negócios do partner, que entrará em contato com o Diretor de Código de Conduta, ética de negócios e conformidade (CECO). Se o partner preferir, a revelação poderá ser feita diretamente ao CECO por meio do setor responsável pelo código de conduta, ética de negócios e conformidade.

Alguns exemplos de situações em que poderão surgir conflitos de interesse são:

- Ser operador ou empregado de uma empresa, incluindo uma consultoria, que tem, ou deseja ter, negócios com a Starbucks ou é sua concorrente (por exemplo, trabalhar na cafeteria de um concorrente)
- Investir diretamente uma quantia substancial nessa empresa (seja você ou um membro de sua família imediata)
- Agir em nome de alguém além da Starbucks em qualquer transação com a empresa (por exemplo, ajudar alguém a vender produtos e/ou serviços à Starbucks)
- Envolver-se pessoalmente em transações nas quais a Starbucks tem interesse

P: Eu gostaria de contratar um parente para fazer um trabalho na Starbucks. Como é um projeto legítimo que precisa ser realizado, e meu parente é preparado para fazer esse tipo de trabalho, posso contratá-la?

R: Embora o trabalho seja legítimo, essa situação cria a aparência de um conflito. As circunstâncias dessa situação devem ser levadas ao programa de Ética e conformidade para que seja feita uma verificação independente antes de se comprometer com um contrato. Essa medida protegerá você, sua parente e a Starbucks se o relacionamento vier a ser questionado.

Presentes e entretenimento

Não aceite ou ofereça um favor ou um presente se ele criar um sentimento de obrigação, comprometer seu julgamento profissional ou der essa impressão. Ao decidir se um presente é adequado, considere seu valor e se a apresentação pública dele poderá constrangê-lo ou a Starbucks.

“Oferecer ou aceitar entretenimento ou presentes valiosos poderá ser interpretado como uma tentativa inadequada de influenciar o relacionamento.”

Nunca aceite nem ofereça dinheiro como presente. (Alguns partners de varejo poderão aceitar gorjetas habituais por serviço bem feito). No entanto, durante a época de troca de presentes em regiões onde é costume oferecer presentes em dinheiro, como na China, no Japão, na Malásia, em Cingapura e na Tailândia, os partners não deverão pedir dinheiro, mas poderão trocar os presentes em dinheiro com partners comerciais não governamentais em quantias nominais.

Um presente de valor nominal poderá ser oferecido ou aceito se for uma cortesia comum de negócios, como amostras de café, uma xícara de café, ou lembranças semelhantes. Trocar itens de valor com outras empresas, incluindo lojas e restaurantes, é rigorosamente proibido.

P: Posso aceitar uma refeição de negócios com um fornecedor?

R: Na maioria das circunstâncias, refeições de negócios modestas e raras poderão ser aceitas. No entanto, sempre que um fornecedor pagar por uma refeição, considere as circunstâncias específicas e se sua imparcialidade poderá ser comprometida ou dar essa impressão aos outros. Se a refeição for oferecida durante negociações contratuais, recuse educadamente o convite. Converse com o seu gerente se estiver inseguro.

Você não poderá incentivar ou solicitar refeições ou entretenimento de ninguém com quem a Starbucks faz negócios ou que deseja fazer negócios com a Starbucks. Oferecer ou aceitar entretenimento ou presentes valiosos poderá ser interpretado como uma tentativa inadequada de influenciar o relacionamento.

Os partners poderão oferecer ou aceitar refeições e entretenimento se forem razoáveis e comuns, adequados, ocorrerem raramente e não forem caros. Consulte as diretrizes de viagem e/ou despesas referentes à sua unidade de negócios ou ao seu departamento para obter orientação.

A Starbucks proíbe a oferta, doação, solicitação ou recebimento de qualquer forma de suborno ou persuasão. Existem punições graves para o envolvimento nessa conduta.

P: Um fornecedor com quem eu trabalho terminou um projeto importante para mim no prazo e abaixo do orçamento. Gostaria de demonstrar minha gratidão com um presente. O que é adequado?

R: Quando oferecemos presentes, nós definimos o espírito de como fazemos negócios – considerando unicamente os negócios. Tenha isso em mente ao escolher um presente para um fornecedor. Considere também a política de presentes e entretenimento da empresa deles. Assim como desejamos que outros respeitem nossos padrões, desejamos estar atentos aos deles.

Comércio internacional

Os partners deverão cumprir todas as leis locais e estrangeiras relacionadas a alfândega e comércio. A Starbucks será precisa e honesta ao apresentar transações comerciais aos órgãos governamentais. Todas as informações que um partner fornecer a um funcionário da alfândega ou a qualquer agente contratado pela Starbucks para facilitar importações e exportações deverão ser precisas e honestas.

Se você realizar negócios internacionais em nome da Starbucks, certifique-se de ter um conhecimento detalhado dessas leis e saber o suficiente sobre terceiros que realizam negócios em nome da Starbucks para garantir que eles tomem as decisões adequadas em nosso nome.

Os partners da Starbucks não têm permissão para influenciar o resultado de qualquer decisão de negócios oferecendo qualquer tipo de suborno.

Interação com o governo

A política da Starbucks é lidar com honestidade e transparência com autoridades governamentais e cumprir solicitações e processos governamentais válidos.

Os pagamentos efetuados a funcionários públicos ou agentes estrangeiros deverão estar de acordo com as leis dos Estados Unidos e do país estrangeiro. Os pagamentos efetuados pela Starbucks ou em seu nome a agentes estrangeiros ou funcionários públicos deverão se referir sempre rigorosamente a serviços prestados e deverão ser em quantia razoável considerando a natureza desses serviços.



É contra a política da Starbucks (e talvez uma violação de lei) oferecer ou conceder um pagamento ou um presente para facilitar um processo local ou influenciar um funcionário público local. Em nenhuma circunstância um partner poderá efetuar pagamentos violando a lei ou induzir funcionários públicos a fazer negócios com a Starbucks.

“Os partners deverão ser honestos e diretos ao lidar com o governo.”

Se um representante do governo ou de um órgão regulatório entrar em contato com você e solicitar informações ou quiser realizar uma inspeção, informe seu gerente imediatamente. O gerente tomará as medidas adequadas ou entrará em contato com o departamento apropriado para obter orientação.

Os partners deverão ser honestos e diretos ao lidar com o governo e não poderão orientar ou incentivar outros partners ou quem quer que seja a fornecer informações falsas ou errôneas a qualquer representante do governo ou funcionário público. Os partners não deverão orientar ou incentivar quem quer que seja a destruir registros importantes para uma investigação.

P: Nós usamos um agente para facilitar as relações com os funcionários públicos locais. Recentemente, ele solicitou aumento de sua comissão, e suspeito que ele deseje repassar esse dinheiro para os funcionários públicos locais. O que devo fazer?

R: Se você suspeita de que o agente está efetuando pagamentos ilegais em nome da Starbucks, a empresa tem a obrigação de investigar se é esse o caso e interromper esses pagamentos. Você deve relatar suas suspeitas ao seu gerente ou ao programa de Ética e conformidade.

Alguns partners serão notificados e treinados regularmente com o objetivo de cumprir as leis federais relevantes, incluindo aquelas relacionadas a divulgação de lobby, antissuborno e anticorrupção.

Práticas de venda e publicidade

A Starbucks concorre com base nos méritos de nossos produtos e serviços em todas as vendas e publicidade. Nossas comunicações com nossos clientes atuais ou em potencial devem ser honestas e precisas. Quando afirmamos algo sobre nossos produtos e serviços, devemos ser capazes de comprovar. Vendemos a qualidade do que fazemos; não depreciamos nossos concorrentes.

P: Vou a uma feira de negócios. Posso ir ao estande de um concorrente?

R: Sim. Você pode ir ao estande e receber qualquer material distribuído ao público. No entanto, se você falar com qualquer pessoa no estande, identifique-se como um partner da Starbucks e evite conversas sobre negócios. Se você tiver alguma dúvida, uma prática recomendada é consultar os Assuntos jurídicos e corporativos para obter orientação antes de participar da feira.

Concorrência leal

As leis de concorrência leal têm como objetivo promover uma concorrência forte em um mercado livre. É de grande interesse para a Starbucks promover a concorrência livre e aberta. A Starbucks deve tomar suas próprias decisões comerciais, livre de entendimentos ou acordos com concorrentes ou fornecedores que restringem a concorrência. Consideramos a conformidade com essas leis de importância vital.

Ao realizar negócios relacionados à Starbucks, todos os partners deverão:

- Abster-se de discutir preços, produção ou mercados com concorrentes
- Privar-se de definir preços de revenda com clientes ou fornecedores
- Apresentar sempre os serviços e os produtos da Starbucks de forma consistente com nossos principais valores
- Evitar induzir terceiros a violar um acordo existente
- Agir sem nunca dar a impressão de estar tentando excluir concorrentes atuais ou em potencial ou controlar os preços do mercado

P: Sou amigo do vendedor de um concorrente. Às vezes, conversamos sobre planos de marketing. Devo me preocupar?

R: Sim. Você está revelando informações confidenciais que a Starbucks obteve investindo tempo e dinheiro. Você também poderá estar violando as leis de concorrência que condenam discussões de marketing e preços.

Nossas responsabilidades



Títulos

Como partner, você poderá tomar conhecimento de informações significativas e confidenciais sobre os negócios da Starbucks, chamados frequentemente de “informações não públicas materiais”. Os partners não poderão comprar ou vender ações (incluindo o exercício sem dinheiro de opções de ações) ou outros títulos com base nessas informações. Para evitar problemas em potencial, interprete o termo “informações não públicas materiais” de forma ampla.

Alguns exemplos de informações materiais incluem:

- Informações financeiras
- O desenvolvimento de novos produtos e serviços
- Uma aquisição, joint venture ou fusão proposta
- Investigações do governo
- Mudanças de partners em funções chave

As informações são consideradas não públicas a menos que tenham sido adequadamente divulgadas ao público. Os exemplos de divulgação efetiva incluem os arquivamentos públicos em autoridades reguladoras de títulos e a publicação de boletins informativos da empresa.

Também é preciso conceder o tempo adequado para que o mercado assimile as informações. A Starbucks exige que as informações estejam publicamente disponíveis por, pelo menos, um dia útil inteiro antes que você possa negociar os títulos da empresa. Alguns executivos e partners com acesso regular a informações não públicas materiais também não poderão negociar durante os períodos de embargo estabelecidos pela Starbucks.

Para obter mais informações, consulte Política de negociação de funcionários, que pode ser obtida contatando o programa de Ética e conformidade.

P: Minha família e meus amigos perguntam com frequência sobre a Starbucks e se devem comprar ações. Em geral, eu conto o que sei sobre nossos negócios e sugiro que comprem ações. Isso é um problema?

R: As mesmas regras sobre informações internas se aplicam, esteja você mesmo comprando ou vendendo ações ou fornecendo informações a outros – prática conhecida como “dica”. Se um parente ou um amigo compra ou vende ações com base em informações não públicas fornecidas por você, os dois poderão ser responsáveis por violação de leis de títulos. Além disso, você poderá estar cometendo uma violação simplesmente por compartilhar informações não públicas materiais, independentemente de outros a usarem ou se beneficiarem delas.

Informações confidenciais

As informações da Starbucks só deverão ser usadas para fins da empresa e não deverão ser divulgadas a pessoas externas. Mesmo na empresa, apenas as pessoas que realmente precisam das informações para fazer negócios deverão ter acesso a informações confidenciais. Se você sair da Starbucks, devolva todos os materiais e a propriedade da empresa, bem como quaisquer cópias.



As informações confidenciais incluem itens como informações de fornecedores, tecnologias da Starbucks, receitas, fórmulas, misturas de café, planos de negócios e marketing, comunicações internas da empresa e informações de produtos existentes e futuras.

Os materiais confidenciais deverão:

- Ser armazenados em um local seguro e não deverão ser deixados onde outros possam vê-los
- Ser claramente marcados como confidenciais
- Ser enviados apenas para impressoras ou máquinas de fax supervisionadas
- Ser discutidos onde outros não possam ouvir

A Starbucks assumiu o compromisso de ser honesta nas áreas de materiais e informações confidenciais. Assim como tomamos cuidado para proteger nossas informações, respeitamos as informações alheias.

Veja algumas regras básicas a serem seguidas:

- Não traga material de empregadores anteriores para a Starbucks
- Não aceite ou use informações confidenciais de outros (ou concorde em manter informações de outros em segredo)
- Não solicite informações confidenciais de funcionários ou fornecedores atuais ou anteriores de outras empresas
- Não se envolva em espionagem; seja transparente ao obter informações sobre o mercado

P: Consigo começar meu dia mais cedo retornando chamadas durante minha viagem para o trabalho. Isso é um problema?

A: Tenha cuidado para não discutir informações não públicas da empresa em locais públicos onde outros podem ouvi-lo, como em táxis, elevadores ou em conferências e feiras de negócios. Quando for necessário fazer uma chamada telefônica em um local público, preste atenção à sua volta.

Propriedade intelectual

Como partner, tudo o que você cria para a Starbucks pertence à empresa. Aí se incluem invenções, descobertas, ideias, aprimoramentos, programas de software, trabalho artístico e trabalhos de autoria. Esse produto de trabalho é propriedade da Starbucks se for criado ou desenvolvido, em parte ou no todo, no horário da empresa, como parte de suas tarefas ou por meio do uso de informações ou recursos da empresa. Os partners devem revelar prontamente à Starbucks, por escrito, tais produtos de trabalho e cooperar com os esforços da empresa para obter proteção para si.

Para garantir que a Starbucks se beneficie do trabalho realizado por consultores externos, é essencial que exista um acordo ou uma autorização adequada por escrito antes do início do trabalho.

Lembre-se também de que nossas marcas, incluindo o nome Starbucks, são extremamente valiosas para nosso sucesso. Marcas são frágeis e deverão ser

“Marcas são frágeis e deverão ser usadas com cuidado e protegidas contra uso inadequado.”

usadas com cuidado e protegidas contra uso inadequado. Consulte as diretrizes da Starbucks para obter informações sobre o uso adequado de marcas comerciais.

Quando usamos o produto do trabalho de outros, incluindo arte e música, também precisamos nos assegurar de seguir as regras. Por exemplo, você só deverá usar software para o qual tiver uma licença válida e só deverá usá-lo de acordo com os termos da licença relativa a ele. Música e materiais escritos poderão estar sujeitos à proteção de direitos autorais e só deverão ser copiados quando permitido. Tenha cuidado, pois nem todos os materiais com direitos autorais protegidos exibem um aviso.

Uso e retenção de registros da empresa

Os partners devem gerenciar todas as informações de forma a atender às necessidades dos negócios enquanto asseguram a eficiência, a segurança e a conformidade com todas as exigências legais ou regulatórias. Isso se aplica a registros mantidos em todas as formas na Starbucks, incluindo impressos e arquivos eletrônicos.

Se você for responsável por preparar ou manter quaisquer registros da Starbucks, familiarize-se com o Manual de gerenciamento de registros da Starbucks, a Programação de retenção de registros da Starbucks e, especificamente, com os períodos de retenção que se aplicam aos registros mantidos por você. Lembre-se também de que há regras rígidas quanto ao processamento e manuseio de informações particulares e secretas. Essas regras incluem a coleta, o armazenamento, o uso, a correção, a divulgação e a destruição de informações.

- Os registros deverão ser sempre preparados com precisão e segurança e armazenados de forma adequada de acordo com o Manual de gerenciamento de registros da Starbucks e a Programação de retenção de registros da Starbucks.
- Os registros devem refletir com precisão e honestidade, nos sistemas normais de contabilidade e geração de relatórios da Starbucks, todas as transações obrigatórias e outros eventos.
- Não deverá haver fundos, bens ou qualquer outro tipo de contas “não contabilizadas”, independentemente do motivo dessas contas.

Você não deverá conscientemente destruir ou descartar informações que estejam sujeitas a retenção legal. Os registros importantes para uma ação judicial não poderão ser destruídos ou descartados e deverão ser preservados. Se a Starbucks receber uma intimação (ou outra forma de ordem legal), uma solicitação de registros ou outros documentos legais, ou se nós tivermos motivo para acreditar que uma solicitação ou exigência desse tipo é possível, a política da empresa é manter todas as informações que sejam relevantes ao assunto.

Livros e registros

Todos os partners deverão garantir a precisão e a integridade dos registros corporativos da Starbucks. Isso inclui confiabilidade e precisão dos livros e registros, assim como uma divulgação pública completa, justa, precisa, oportuna e compreensível.

Os livros contábeis, demonstrativos financeiros e registros da Starbucks deverão ser mantidos de acordo com as exigências da lei e os princípios contábeis geralmente aceitos. Todos os bens e passivos da Starbucks deverão ser adequadamente registrados nos livros da empresa.

Os custos e as receitas deverão ser registrados nos períodos corretos. A venda não estará oficialmente concluída até que exista evidência de um acordo de venda, que o título seja passado e que o preço da venda possa ser determinado e seja razoavelmente cobrável. Até lá, constituirá uma falsidade ideológica registrá-la.

Contabilidade financeira, controles internos e questões de auditoria

As preocupações referentes a contabilidade, controles contábeis internos ou questões de auditoria deverão ser prontamente relatadas por meio da Linha de apoio à Ética e conformidade. Os relatórios deverão ser feitos anonimamente e serão tratados de forma confidencial.

Dependendo da classificação recebida, os relatórios desse tipo serão direcionados ao setor responsável pelo código de ética e conformidade, ao diretor de ética e conformidade ou ao conselheiro geral na matriz americana da Starbucks. ao Comitê de auditoria e conformidade do Conselho diretor ou ao diretor independente que preside o Conselho.

Atividades políticas

Atividades políticas devem ser realizadas no seu tempo livre e com seus próprios recursos. Você não deverá promover pontos de vista ou crenças pessoais (inclusive por meio de publicação ou distribuição de avisos ou outros materiais) dentro ou perto das instalações da Starbucks e não poderá indicar ou sugerir que fala em nome da Starbucks ou que a empresa apoia seus pontos de vista.



Conformidade com leis e regulamentos



A Starbucks assumiu o compromisso de seguir todas as leis, regras e regulamentos dos países nos quais opera. Você deverá cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis ao realizar suas tarefas.

Quando achar que há um conflito entre os Padrões e uma lei, uma regra ou um regulamento aplicável, ou se tiver uma dúvida relativa à legalidade da conduta adotada por você ou outro partner, consulte seu gerente ou o programa de Ética e conformidade.



Os padrões e as políticas aqui contidos não constituem todos os padrões e políticas aplicáveis da Starbucks nem são uma explicação completa ou abrangente das leis que se aplicam à Starbucks e seus partners em qualquer país específico. Todos os partners da Starbucks têm uma obrigação contínua de se familiarizar com as leis aplicáveis relacionadas às responsabilidades de seu cargo e com todas as políticas da Starbucks. A violação desses padrões, das políticas da Starbucks ou da lei poderá gerar uma ação disciplinar, incluindo, demissão.

Os padrões e as políticas aqui discutidos poderão ser corrigidos ocasionalmente. Os partners deverão acessar os Padrões de conduta comercial publicados em www.starbucks.com para obter a versão mais atual.

Qualquer renúncia aos Padrões de conduta comercial requer a aprovação prévia por escrito do diretor de ética e conformidade ou, em determinadas circunstâncias, do Conselho de administração ou de um comitê. Renúncias serão prontamente divulgadas conforme exigido pela lei aplicável.

Essas informações estão disponíveis em formatos acessíveis. Entre em contato com diversity@starbucks.com para obter mais informações.

Perguntas frequentes



P: O que acontece quando uma preocupação é informada pela linha de apoio?

R: As preocupações informadas pela linha de apoio são recebidas por uma empresa terceira. Os partners falam por telefone com um especialista treinado sobre suas perguntas e preocupações ou preenchem um formulário on-line personalizado. O relato é encaminhado a um partner de Ética e conformidade que trabalha com a parte ou o departamento adequado para investigação e ações apropriadas.

As informações fornecidas ao setor responsável pelo Padrões de Conduta Comercial, programa de Ética comercial e conformidade serão direcionadas aos Estados Unidos. Todos os esforços ao nosso alcance serão feitos para proteger a segurança de dados pessoais coletados e evitar a divulgação ou o uso não autorizado desses dados.

P: Posso entrar em contato com a linha de apoio de modo anônimo?

R: Sim. Você receberá um número de relatório exclusivo, o que permitirá verificar de modo anônimo o status do seu relatório. As preocupações informadas à linha de apoio não são rastreadas e são tratadas como confidenciais.

Nós incentivamos os partners que ligam a informar seus nomes e informações de contato, pois os relatórios em que não há detalhes especificados são mais difíceis de investigar. A Starbucks não garante a anonimidade se você se identificar ou fornecer informações que possam identificá-lo, mas nós tomaremos todas as precauções razoáveis para garantir que a identidade do partner seja mantida como confidencial na medida do possível.

P: Posso ser alvo de retaliação ou vitimização por usar a linha de apoio?

R: A Starbucks não tolera a retaliação ou vitimização de qualquer partner que expresse preocupações ou dúvidas quanto a uma possível violação da política da Starbucks que ele tenha motivos para acreditar que ocorreu.

P: Com quem posso entrar em contato para obter mais informações ou políticas?

R: Entre em contato com seu representante local de Departamento de Recursos Humanos ou Ética e conformidade através da linha de apoio ou envie um e-mail para EthicsAndCompliance@Starbucks.com.

Tomar a decisão certa



1. Identifier le problème d'éthique

- Liste as soluções possíveis e os obstáculos para solucionar o problema.

2. Busque a colaboração de outros, se for adequado.

3. Determine a melhor abordagem

- É consistente com nossa Missão e Valores e com qualquer lei ou regulamento aplicável?
- Sua abordagem constrangeria você ou a Starbucks?
- Como sua abordagem pareceria publicada na mídia?
- Você se sentiria tranquilo com o exemplo que ela definiria para decisões futuras?

4. Se não tiver certeza, solicite orientação

5. Coloque sua decisão em prática

Você tem autoridade

Ao fazer o certo e conduzir os negócios com integridade, você poderá oferecer ótimas experiências aos clientes, sabendo que a Starbucks o apoia.

Você tem responsabilidade

Você desempenha um papel crítico ao garantir que a Starbucks tenha um excelente ambiente de trabalho e proteger nossa cultura, reputação e marca.

Você tem ajuda

Se você não tiver certeza do que fazer em uma situação, terá recursos disponíveis, incluindo os Departamento de Recursos Humanos e Ética e conformidade.

Você tem voz ativa

Quando considerar que algo está errado, fale e compartilhe suas preocupações, sabendo que a Starbucks deseja ouvi-las e não tolera retaliação contra partners.

Ser ouvido



A linha de apoio à Ética e conformidade é um recurso disponível para partners fazerem perguntas ou expressarem preocupações. A Linha de apoio está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, e é possível providenciar um intérprete quando solicitado.

Linha de apoio à Ética de Negócios e Conformidade

On-line

www.Starbucks.com/Helpline

Por telefone

Américas

Estados Unidos 1-800-611-7792

Brasil 0800-892-1655

Canadá–Inglês 1-800-611-7792

Canadá–Francês 1-866-614-0760

Costa Rica 0800-011-0928

China e Ásia/Pacífico

China 400-990-1441

Hong Kong 800-90-8032

Japão 0120914499

Cingapura 800-110-1584

Tailândia 001-800-11-005-7967

Europa, Oriente Médio e África

Áustria, disque 0-800-200-288, depois digite 800-913-4991

França 0-800-91-5128

Holanda 0-800-020-0908

Suíça 0-800-56-1170

Reino Unido 0-800-028-3528

Áreas ainda sem linha de apoio local

Para fazer uma ligação gratuita para a linha de apoio ou como backup para os números acima, entre em contato com sua operadora local e peça para fazer uma “chamada a cobrar” para os Estados Unidos, número 678-250-7560. Para fazer uma chamada anônima, diga “Senhora Starbucks” ou “Senhor Starbucks” quando a telefonista solicitar seu nome.

E-mail

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

