

Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade

Padrões de conduta comercial

STARBUCKS®



Caro parceiro:

A Starbucks é a principal torrefadora e revendedora de café especial do mundo e se tornou uma marca verdadeiramente global. Desde o início, reconhecemos que vocês, nossos partners, são essenciais para o nosso sucesso contínuo. A reputação da Starbucks pelo melhor café do mundo, pelo famoso atendimento ao cliente e pela mais alta integridade é resultado direto de nossos esforços coletivos. Somos todos guardiões da reputação da Starbucks. A forma como conduzimos nossos negócios e tratamos os outros – partners, clientes, comunidades, fornecedores e acionistas – continuará a determinar como o mundo vê a Starbucks.

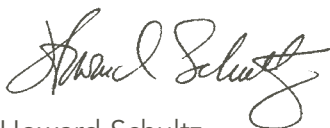
“A reputação da Starbucks pelo melhor café do mundo, pelo famoso atendimento ao cliente e pela mais alta integridade é resultado direto de nossos esforços coletivos.”

Cada um de nós é pessoalmente responsável por apoiar nossos principais valores, o que requer conformidade com a lei e conduta ética. Publicamos os *Padrões de conduta comercial* para reafirmar nosso compromisso duradouro com a preservação dessa responsabilidade e fornecer orientação a nossos parceiros.

À medida que avançarmos, os *Padrões* ajudarão a garantir que nossos valores continuem a se refletir em cada atividade comercial e loja da Starbucks. Um compromisso com a integridade, a ação honesta e ética e o cumprimento da letra e da intenção da lei são essenciais para o nosso sucesso contínuo.

Obrigado pela parceria.

Com grande consideração,



Howard Schultz
presidente e diretor executivo

Nossa Missão Starbucks

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

Aqui estão os princípios sob os quais vivemos todos os dias:

Nosso Café

Sempre foi e sempre será sobre qualidade. Somos impetuosos em descobrir eticamente a fonte dos grãos de café mais finos, fazendo a torrefação deles com muito cuidado, e melhorando a vida das pessoas que plantam estes cafés. Nos preocupamos muito sobre isto; nosso trabalho nunca termina.

Nossos Partners

Somos chamados de partners porque não é somente um emprego, é a nossa paixão. Juntos apoiamos a diversidade para criar um lugar onde cada um de nós pode se sentir à vontade. Sempre tratamos uns aos outros com respeito e dignidade. E mantemos cada um de nós neste padrão.

Nossos Clientes

Quando estamos totalmente envolvidos, nos conectamos com, nossos clientes, rimos com eles e elevamos suas vidas—mesmo que seja somente por alguns minutos. Certamente, isso começa com a promessa de uma bebida preparada de forma perfeita, mas o nosso trabalho vai muito além disso. Na verdade, é sobre conexão humana.

Nossas Lojas

Quando os nossos clientes sentem que pertencem, as nossas lojas se tornam um refúgio, um intervalo das preocupações de fora, um lugar onde você pode encontrar com amigos. É sobre aproveitar na velocidade da vida—algumas vezes saboreando de forma lenta, outras vezes, de maneira mais acelerada. Sempre repleto de humanidade.

Nossos Bairros

Cada loja é parte da comunidade e levamos a sério a responsabilidade de sermos bons vizinhos. Queremos ser bem-vindos nos lugares que fazemos negócios. Podemos ser uma força para ação positiva—aproximando nossos partners, clientes e comunidade para contribuir todos os dias. Agora vemos que a nossa responsabilidade—e nosso potencial positivo—é ainda maior. O mundo espera que a Starbucks estabeleça o novo padrão, de novo. E seremos os líderes.

Nossos Acionistas

Sabemos que ao obter êxito em cada uma destas áreas, temos o tipo de sucesso que recompensa os nossos acionistas. Somos totalmente responsáveis por prosperar em cada um destes elementos, para que a Starbucks—e todos os envolvidos—possam persistir e progredir.

Para o futuro.



Sumário

Solicitando orientação e expressando preocupações	7
Política antirretaliação	7
Ambiente de trabalho	9
Como tratamos uns aos outros	9
Como tratamos nossos clientes	10
Diversidade	10
Saúde e segurança do local de trabalho	10
Qualidade da Starbucks e proteção do cliente	11
Abuso de substâncias e armas	11
Regras de salários e horários	11
Práticas comerciais	12
Conformidade com leis e regulamentos	12
Comércio internacional	12
Interação com o governo	12
Práticas de venda e publicidade	14
Concorrência leal	14
Conflitos de interesses	15
Presentes e entretenimento	15
Títulos	17
Propriedade intelectual e informações proprietárias	19
Informações confidenciais	19
Outras propriedades intelectuais	20
Uso e retenção de registros da empresa	20
Livros e registros	21
Contabilidade financeira, controles internos e questões de auditoria	21
Envolvimento da comunidade	23
Declaração de missão ambiental	23
Compromisso ambiental	23
Atividades pessoais	23
Atividades políticas	24
Relações públicas	24
Estrutura ética da tomada de decisão	25
Perguntas frequentes	26
Informações de contato	28

Sobre os padrões de conduta comercial

A Starbucks autoriza todos os parceiros a tomarem decisões que afetem nossa reputação.

Ações individuais no trabalho moldam a forma como o mundo vê a Starbucks, motivo pelo qual é tão importante que cada um de nós assuma a responsabilidade pela Nossa Missão Starbucks e aja com ética em todas as situações.

Os *Padrões de conduta comercial* apoiam a Política global de ética comercial e fornecem uma visão geral de alguns dos padrões éticos e legais que devemos seguir todos os dias. Caso não tenha certeza de como agir em uma situação, você terá apoio. Fale sobre suas preocupações com seu gerente, com o Recursos Humanos ou com o responsável por Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

Leia os *Padrões* atentamente no trabalho. Se tiver dúvidas, consulte a seção “Solicitando orientação e expressando preocupações” deste guia.

Essas informações estão disponíveis em formatos acessíveis.

Entre em contato com diversity@starbucks.com para obter mais informações.

Solicitando orientação e expressando preocupações

Os principais valores da Starbucks exigem o cumprimento da lei assim como conduta ética. Se você sentir que esses padrões não foram atendidos, precisar de acesso a políticas ou tiver dúvidas, solicite orientação ou expresse suas preocupações entrando em contato com qualquer um destes recursos:

- Seu gerente direto ou de nível superior
- Seu representante de Recursos Humanos
- Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade

Use um dos métodos abaixo para ter contato com o Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade. (Consulte "Informações de contato" na última página para obter detalhes.)

A Linha de apoio à Ética de negócios e Conformidade é um telefone gratuito, que você pode usar para tirar dúvidas ou expressar preocupações. A Linha de apoio está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, e é possível providenciar um intérprete quando solicitado.

A Weblina de Ética de negócios e Conformidade é uma ferramenta on-line que serve como uma outra forma para os parceiros solicitarem orientação ou expressarem preocupações.

Suas preocupações serão consideradas com seriedade, e todas as informações fornecidas à Linha de apoio ou à Weblina serão tratadas como confidenciais. As informações fornecidas ao setor responsável pelo Código de Conduta, Ética de Negócios 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. Dúvidas e preocupações podem ser enviadas para a Linha de apoio ou a Weblina anonimamente.

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.



Ambiente de trabalho

Como tratamos uns aos outros

Seguindo a Norma 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. Ao empregar parceiros 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 parceiros para garantir que o trabalho realizado não comprometa a educação, a saúde, a segurança e o desenvolvimento mental e físico deles.

Para obter mais informações, consulte a Norma de direitos humanos da Starbucks, que pode ser obtida por meio da Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

Na Starbucks, tratamos uns aos outros com respeito e dignidade. Isso significa que 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, 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 Recursos Humanos ou com Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

Como tratamos nossos clientes

O famoso atendimento ao cliente é uma prioridade máxima na Starbucks. Empenhamos um grande esforço para tornar a experiência de todos os clientes agradável e satisfatória, além de tratarmos nossos clientes como tratamos uns aos outros, com respeito e dignidade. Isso significa, por exemplo, que nunca assediaremos ou discriminaremos nossos clientes.

“Tratamos nossos clientes como tratamos uns aos outros, com respeito e dignidade.”

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.”

À medida que crescemos, abraçar a diversidade em todos os aspectos de nossa empresa – da forma como trabalhamos juntos à forma como adquirimos bens e serviço – é vital para nosso sucesso a longo prazo. Respeitamos a diversidade uns dos outros, dos nossos clientes e fornecedores e de todos aqueles com quem interagimos. Nossa meta é ser a empresa mais inclusiva globalmente, trabalhando a favor da completa igualdade, inclusão e acessibilidade para aqueles cujas vidas nós tocamos.

Saúde e segurança do local de trabalho

Os parceiros deverão seguir todas as práticas e regras de segurança, cooperar com os agentes responsáveis pelo cumprimento dessas práticas e regras, tomar as medidas necessárias para se protegerem e protegerem os seus colegas de trabalho, participar de treinamento de segurança obrigatório, e relatar imediatamente todos os acidentes, ferimentos e condições ou práticas inseguras.

Para melhorar a segurança do local de trabalho, você deve se familiarizar com as informações de segurança no trabalho e os treinamentos fornecidos a você.

P: Nossos padrões de segurança de trabalho excedem muito o que é obrigatório por lei onde trabalhamos, e nossos concorrentes só seguem as exigências locais. Devemos fazer o mesmo?

R: Não. Devemos observar as políticas de segurança de nossa empresa. A Starbucks assumiu o compromisso de fornecer a seus parceiros um ambiente seguro onde quer que operemos, mesmo que isso signifique exceder as exigências locais.

Qualidade da Starbucks e proteção do cliente

O compromisso da Starbucks com a qualidade significa que tomamos medidas para proteger a saúde e a segurança de nossos clientes. Você pode fazer a sua parte seguindo todos os procedimentos adequados referentes ao armazenamento, manuseio, a preparação e ao serviço de café e outros produtos da Starbucks®, trabalhando para garantir as condições de limpeza, higiene e segurança em todas as nossas instalações e experimentar continuamente, formas de manter e melhorar as práticas e os padrões de qualidade da Starbucks.

Notifique seu gerente imediatamente se descobrir algo que sugira que um produto, um processo ou uma situação pode representar perigo à saúde ou à segurança. A Starbucks estabeleceu procedimentos para essas situações e seu gerente tem conhecimento das medidas adequadas a tomar.

Abuso de substâncias e armas

A Starbucks tem padrões rigorosos relativos ao abuso de substâncias e armas. Os partners estão proibidos de usar ou portar bebidas alcoólicas em instalações da empresa. Faz-se uma exceção se seu cargo envolver a venda de álcool, mas, nesse caso, você não poderá consumi-lo e deverá participar de qualquer treinamento especial obrigatório para esse fim.

Você também não poderá usar ou portar drogas ilegais em instalações da Starbucks ou enquanto estiver exercendo qualquer atividade relacionada ao seu cargo. Os partners não poderão comparecer ao trabalho sob a influência de álcool e drogas ilegais.

Os partners não poderão portar qualquer arma enquanto estiverem em instalações da Starbucks. A Starbucks encara com muita seriedade suas regras de saúde e segurança no local de trabalho. É essencial que você as entenda e siga, juntamente com qualquer outra orientação detalhada fornecida.

Regras de salários e horários

A Starbucks compromete-se 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 horistas devem se apresentar e registrar o horário de entrada e saída, bem como outros intervalos 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 sem registrar as respectivas horas extras. Nosso gerente pode fazer isso?

R: Não. A Starbucks proíbe rigorosamente o trabalho depois do horário. 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 Gerente de Distrito ou ao setor responsável pelo Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

P&R

Práticas comerciais

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* adotados pela Starbucks 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 outro profissional descrito na seção “Solicitando orientação e expressando preocupações” deste guia.

Comércio internaciona

A Starbucks cumpre os mais altos padrões éticos em todas as transações comerciais. Os partners deverão seguir todas as leis, regras e regulamentos ao realizar negócios relacionados à Starbucks.

“A Starbucks será precisa e honesta ao relatar transações comerciais a agências governamentais.”

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. Em nenhuma circunstância um partner poderá efetuar pagamentos violando a lei ou induzir funcionários públicos a fazer negócios com a Starbucks.

Os partners deverão cumprir todas as leis locais e estrangeiras relacionadas a alfândega e comércio. A Starbucks será precisa e honesta ao relatar transações comerciais a agências 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 Starbucks assumiu o compromisso de cumprir as leis, regulamentos e códigos locais e trabalhar com honestidade e transparência com os funcionários públicos e outros membros de nossas comunidades. Sendo assim nossas ações deverão atender a altos padrões éticos e legais. 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.



“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.

A política da Starbucks é lidar com honestidade e transparência com autoridades governamentais e cumprir solicitações e processos governamentais válidos. Os partners deverão ser honestos e diretos ao lidar com o governo e não poderão orientar ou incentivar outros parceiros 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 Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

P&R

O compromisso da Starbucks de trabalhar com honestidade e transparência com o governo inclui todas as interações com representantes do governo.

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 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.

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&R

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 falar com qualquer pessoa no estande, identifique-se como um partner da Starbucks e evite conversas sobre negócios. Se você tiver dúvidas, a prática recomendada é consultar Assuntos jurídicos e corporativos para obter orientação antes de participar da feira.

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 leis de concorrência que condenam discussões de marketing e preços.

Conflitos de interesses

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 parceiro ou ao vice-presidente encarregado do departamento ou da unidade de negócios do parceiro, que entrará em contato com o Diretor de Código de Conduta, ética de negócios e conformidade (CECO). Se o parceiro preferir, a revelação poderá ser feita diretamente ao CECO por meio da Ética comercial e conformidade.

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 treinado para fazer esse tipo de trabalho, posso contratá-lo?

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

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

- Ser operador ou empregado de uma empresa, incluindo uma consultoria, que tem ou deseja ter negócios com a Starbucks ou que seja 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

Presentes e entretenimento

Um presente ou um favor não devem ser aceitos se isso 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 ou ofereça dinheiro como presente. (Alguns partners de varejo, no entanto, poderão aceitar gorjetas habituais por serviço bem feito.) Como regra geral, os partners deverão limitar presentes oferecidos ou recebidos de qualquer fornecedor ou associado comercial a US\$ 75 por ano. 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, canetas ou lembranças semelhantes.

No entanto, nas ocasiões de troca de presentes em áreas onde é costume oferecer presente em dinheiro, como na China, no Japão, na Malásia, em Cingapura e na Tailândia, os partners não deverão pedir, mas poderão trocar presentes em dinheiro com associados comerciais não governamentais em quantias nominais até o equivalente a US\$ 20.

Trocar itens de valor com outras empresas, incluindo lojas e restaurantes, é rigorosamente proibido.

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.

P&R

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.

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 o recebimento de qualquer forma de suborno ou persuasão. Existem punições graves para o envolvimento nessa conduta.

P&R

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. Lembre-se disso quando selecionar um presente para um fornecedor. Como regra geral, os partners deverão limitar presentes oferecidos ou recebidos de qualquer fornecedor ou associado comercial a US\$ 75 por ano. Considere também a política de presentes e entretenimento da empresa deles. Assim como desejamos que outros respeitem nossos padrões, desejamos estar atentos aos deles.

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
- Trocas de funcionários importantes

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 parceiros com acesso regular a informações não públicas materiais também não poderão negociar durante os períodos de embargo estabelecidos pela Starbucks.

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 de materiais não públicos, independentemente de outros a usarem ou se beneficiarem delas.

Para obter mais informações, consulte a Política de negociação de funcionários, que pode ser obtida contatando o Setor responsável pelo Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.



Propriedade intelectual e informações proprietárias

Informações confidenciais

Enquanto estão empregados na Starbucks, todos os partners obtêm conhecimentos e informações que não são públicos e pertencem à empresa. Confiamos nos partners para manter a confidencialidade dessas informações valiosas.

“As informações da Starbucks só deverão ser usadas para fins da empresa e não deverão ser divulgadas a pessoas externas.”

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.

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.

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 informações confidenciais e em seus materiais. 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 telefônicas durante minha viagem para o trabalho. Isso é um problema?

R: 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.

Outras propriedades intelectuais

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 de trabalho 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.

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

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

A Política de gerenciamento de informações da Starbucks declara que os partners gerenciarão informações de forma que elas ofereçam suporte às necessidades da empresa e, ao mesmo tempo, garantam eficiência, segurança e conformidade com requisitos legais ou regulatórios. Essa política 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.

"Lembre-se também de que há regras rígidas quanto ao processamento e manuseio de informações particulares e secretas."

Livros e registros

Todos os partners deverão garantir a precisão e a integridade dos registros corporativos da Starbucks. Isso inclui a segurança e precisão de livros contábeis e registros, bem como a honestidade na divulgação e no fornecimento de informações.

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 de negócios e Conformidade ou Weblínea, descritas na seção “Solicitando orientação e expressando preocupações” deste guia. Os relatórios deverão ser feitos anonimamente e serão tratados de forma confidencial. 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 Conduta, ética de negócios e conformidade, ao diretor de 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.



Envolvimento da comunidade

Declaração de missão ambiental

A Starbucks assumiu um papel de liderança ambiental em todos os aspectos de nossos negócios.

Nós cumprimos essa missão nos comprometendo a:

- Compreender as questões ambientais e compartilhar informações com outros partners
- Desenvolver soluções inovadoras e flexíveis para gerar mudança
- Esforçar-se para comprar, vender e usar produtos amigos do ambiente
- Reconhecer que a responsabilidade fiscal é essencial para nosso futuro ambiental
- Introduzir a responsabilidade ambiental como um valor corporativo
- Medir e monitorar nosso progresso em cada projeto
- Incentivar todos os parceiros a compartilhar de nossa missão

Compromisso ambiental

Todos os parceiros devem buscar formas de lidar de forma proativa com os impactos ambientais de nossas operações e incorporar os princípios da declaração de missão ambiental no trabalho que executam. No mínimo, todos nós devemos garantir que as atividades e práticas comerciais da Starbucks cumpram a letra e a intenção da lei e todas as políticas da empresa.

A Starbucks compreende que a responsabilidade ambiental é necessária se esperamos preservar o mundo para as futuras gerações. Nosso compromisso de contribuir positivamente com o ambiente é da mais completa importância para a empresa. Nós estendemos esse compromisso em 1992 quando adotamos uma declaração de missão ambiental, que orienta uma abordagem para minimizar nossa pegada ambiental. A Starbucks evolui continuamente e expande sua definição de responsabilidade ambiental e o que significa ser um líder ambiental.

Atividades pessoais

A Starbucks compreende a necessidade de equilíbrio entre trabalho, vida pessoal e familiar, e incentiva os partners a se envolverem em comunidades. No entanto, os partners não deverão impor opiniões ou crenças pessoais a outros partners ou apresentar opiniões pessoais como se fossem da Starbucks.

Você poderá manter suas atividades pessoais fora do local de trabalho em segredo, mas nunca se esqueça de que é um representante da Starbucks. Sua conduta pode afetar as percepções da marca e do serviço da Starbucks.

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.

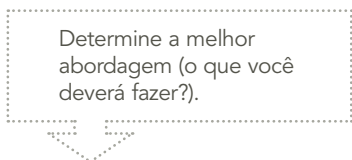
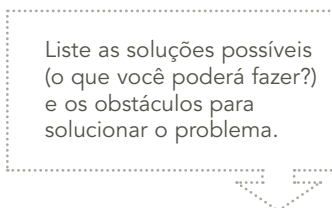
Relações públicas

Todas as informações divulgadas fora da empresa deverão ser precisas, completas e consistentes, bem como difundidas de acordo com as políticas da Starbucks. Todos nós representamos a Starbucks; se alguém solicitar informações (por exemplo, a mídia ou investidores), notifique seu gerente ou gerente de distrito sobre a solicitação. Ele entrará em contato com a parte adequada para garantir que o procedimento correto seja seguido. Não tente você mesmo responder as perguntas.

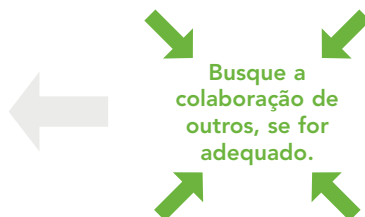
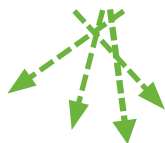
Os padrões e as políticas aqui contidos não constituem todos os padrões e políticas aplicáveis da Starbucks nem são uma explicação completa ou abrangente das leis que se aplicam à Starbucks e seus partners em qualquer país específico. Todos os partners da Starbucks têm uma obrigação contínua de se familiarizar 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.

Estrutura ética da tomada de decisão



- É consistente com a Missão Starbucks, os *Padrões de conduta comercial* e quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis?
- Sua abordagem constrangeria você ou a Starbucks?
- Como sua abordagem pareceria publicada no jornal?
- Você se sentiria tranquilo com o exemplo que ela definiria para decisões futuras?



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 o Recursos Humanos, os *Padrões de conduta comercial* e Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

Você tem voz ativa

Quando acreditar que algo está errado, você poderá falar e compartilhar suas preocupações, sabendo que a Starbucks deseja ouvi-las e não tolera retaliação contra parceiros.

Perguntas frequentes

P: O que é Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade da Starbucks?

R: Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade da Starbucks, que inclui o Escritório de política da Starbucks, é um programa que oferece suporte à Missão Starbucks e ajuda a proteger nossa cultura e reputação, fornecendo recursos que ajudam os partners a tomar decisões éticas no trabalho.

P: O que são os *Padrões de conduta comercial* da Starbucks?

R: Os *Padrões de conduta comercial* são um recurso distribuído para todos os partners para ajudá-los a tomar as decisões adequadas no trabalho. Os *Padrões* são uma breve declaração de algumas das expectativas da empresa de como todos nós devemos conduzir os negócios da Starbucks.

P: O que a empresa espera que eu faça com os *Padrões de conduta comercial*?

R: Leia os *Padrões* com cuidado no trabalho e certifique-se de que os entendeu. Se tiver dúvidas ou preocupações, pergunte ao representante local de Recursos Humanos ou entre em contato com o setor responsável pelo Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade através das informações de contato listadas na terceira capa deste guia.

P: O que é a Linha de apoio à Ética de negócios e Conformidade da Starbucks?

R: A Linha de apoio à Ética de negócios e Conformidade é um número de telefone gratuito para relatar problemas ou preocupações que envolvam ética, questões legais e violações em potencial da política da Starbucks, incluindo os *Padrões de conduta comercial* e nossos principais valores. Nenhuma taxa será cobrada pela chamada, que é atendida ao vivo, por terceiros, 24 horas por dia, sete dias por semana.

P: Posso ligar para a Linha de apoio mesmo sem ser fluente em inglês?

R: Sim. Um intérprete ao vivo estará disponível mediante solicitação.

P: O que ocorre quando é feita uma chamada para a Linha de apoio?

R: As chamadas para a Linha de apoio são atendidas por terceiros fora da Starbucks. Especialistas treinados conversam com a pessoa que fez a chamada sobre suas dúvidas ou preocupações e, em seguida, encaminham um relatório para o partner de Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade que trabalha com o departamento ou as partes adequadas para investigar e tomar as medidas cabíveis.

P: Posso ligar para a Linha de apoio como anônimo?

R: Sim. Você receberá um número de relatório exclusivo, o que permitirá que você chame a Linha de apoio novamente e verifique de forma anônima o status do seu relatório. As chamadas feitas para a Linha de apoio não são rastreadas e são tratadas como confidenciais. Incentivamos as pessoas que ligam a fornecer o nome e telefones de contato porque as chamadas efetuadas por quem não fornece esses detalhes podem ser mais difíceis de investigar.

A Starbucks não garante a anonimidade se você se identificar ou fornecer informações que possam identificá-lo, mas a empresa tomará todas as precauções razoáveis para garantir que a identidade de quem chama seja mantida como confidencial na medida do possível.

P: O que é a Webline de Ética de negócios e Conformidade e como ela se diferencia da Linha de apoio?

R: A Webline de Ética de negócios e Conformidade é uma ferramenta que serve como uma outra forma para os parceiros solicitarem orientação ou expressarem preocupações. Como ocorre com a Linha de apoio, as preocupações poderão ser enviadas anonimamente e serão tratadas como confidenciais.

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

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

P: Como a Linha de apoio e a Webline se encaixam em Recursos Humanos e nas minhas políticas e procedimentos locais, incluindo meu procedimento local de reclamação?

R: A Webline de Ética de negócios e Conformidade é uma ferramenta que serve como uma outra forma para os parceiros solicitarem orientação ou expressarem preocupações. Como ocorre com a Linha de apoio, as preocupações poderão ser enviadas anonimamente e serão tratadas como confidenciais.

P: Quem é meu contato para obter mais informações ou políticas?

R: Entre em contato com o representante local de Recursos Humanos ou de Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade por meio da Linha de apoio, da Webline ou de e-mail.

Informações de contato

O programa de Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade da Starbucks fornece informações e recursos de suporte a práticas comerciais éticas. Se você tiver um problema ético, legal ou de conformidade, entre em contato com seu gerente, com o Recursos Humanos ou com o Código de Conduta, Ética de Negócios e Conformidade.

Linha de apoio à Ética de negócios e Conformidade

Austrália	1-800-45-4956 ou 1-800-15-4867
Brasil	0800-892-1655
Canadá – Inglês	1-800-611-7792
Canadá – Francês	1-866-614-0760
Chile	1230-020-5460
China – Norte	10-800-711-0718
China – Sul	10-800-110-0661
Costa Rica	0800-011-0928
França	0-800-91-5128
Alemanha	0-800-182-2581
Hong Kong	800-90-8032
Holanda	0-800-022-2214
Porto Rico	1-800-611-7792
República da Irlanda	1-800-55-8618
Cingapura	800-110-1584
Suíça	0-800-56-1170
Tailândia	001-800-11-005-7967
Reino Unido	0-800-028-3528
Estados Unidos	1-800-611-7792

Áreas ainda sem linha de apoio local

Para fazer uma chamada gratuita para a linha de apoio ou em substituição aos números acima, entre em contato com a telefonista local e solicite uma chamada "a cobrar" para o número 678-250-7560 nos Estados Unidos. Para fazer uma chamada anônima, diga "Senhora Starbucks" ou "Senhor Starbucks" quando a telefonista solicitar seu nome.

Webline de Ética de negócios e Conformidade

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

Email

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

