



O que é o Canal de Ética?

É um meio adequado e seguro de comunicação que deve ser usado para relatar violações, omissões, irregularidades, desconformidades e qualquer descumprimento ao Código de Ética e Conduta da Solar.

O Canal também pode (e deve) ser utilizado para relatar violações às normas internas e legislações.

Quem pode utilizar o Canal de Ética?

O Canal pode ser utilizado pelo público com o qual a Solar se relaciona: funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, comunidade em geral e outras partes interessadas.

O que deve ser denunciado no Canal?

O Canal deve ser utilizado para comunicar condutas que violem o Código de Ética e Conduta da Solar, as políticas e as boas práticas adotadas pela Cia ou a legislação vigente, tais como: fraude, corrupção, discriminação, assédio e prática de atos ilícitos de qualquer natureza.

Quando relatar uma denúncia inclua o máximo de informações e detalhes possíveis (exemplos: o quê, quando, quem, como, quanto, onde e por quê?), incluindo evidências formais e nome de testemunhas que presenciaram os fatos que está denunciando. Denúncias vagas, não específicas ou sem comprovação do ocorrido podem dificultar ou inviabilizar a apuração.

Há limite ou número de denúncia por pessoa?

Não há limite de denúncia por pessoa, mas é importante lembrar que a veracidade das informações é de responsabilidade do manifestante.

É possível registrar uma denúncia anônima?

Sim. O manifestante pode optar por manter o anonimato ou identificar-se. A opção identificada é voltada para situações onde o manifestante se disponibiliza a ser contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas sobre a denúncia. Lembramos que todas as informações serão tratadas de forma sigilosa e sua identidade será protegida.

Quem é responsável pelo gerenciamento das denúncias?

As denúncias serão recebidas e analisadas por uma empresa externa, independente e especializada, assegurando sigilo e o encaminhamento adequado de cada situação para apuração da área de Compliance da Solar.



Em quais meios os usuários poderão efetuar denúncias?

As denúncias podem ser relatadas através do telefone 0800 591 7187 (telefone móvel/fixo) ou pelo site <https://www.canaldeetica.com.br/solarcocacola/>

É possível acompanhar o andamento das apurações?

Sim. Ao finalizar o relato, o manifestante receberá um número de protocolo. Através dele poderá acompanhar o status do relato, anexar arquivos para complementar a denúncia e verificar questionamentos e/ou informações inseridas pelos administradores do canal, que manterão sempre o sigilo e o anonimato da denúncia. Guarde sempre o número do seu protocolo e acompanhe o andamento da denúncia até sua conclusão/finalização.

O Canal de Ética é confidencial?

Toda denúncia será avaliada e respondida de forma individual, com total privacidade e confidencialidade. A Solar possui diretrizes éticas bastante rígidas para garantir a privacidade dos manifestantes que se identificam em seus relatos.

E se não é nada disso que eu tenho a dizer?

Caso o motivo de seu contato não seja para relatar uma conduta ética inadequada ou algum item citado anteriormente, utilize os nossos outros canais:

- Funcionários: Dúvidas relacionadas a Central de Serviços Compartilhados (CSC) devem ser tiradas por meio do Service Desk ou no 0800 2750 857.
- Clientes: Para clientes Solar: sugerir, elogiar, esclarecer dúvidas ou mesmo fazer uma crítica aos nossos produtos, gentileza entrar em contato com a Central de Relacionamento com o Consumidor (CRC) da Solar Coca-Cola, por meio do número 0800 275 0857.