

Código de Ética e Conduta

Versão 1.0 | Vigência a partir da publicação em 30 de outubro de 2026.

Empresa abrangida: THREE SMARTT SERVICOS LTDA — CNPJ 65.669.742/0001-50.

Portal TREE SMART — CNPJ 48.718.135/0001-13.

Responsáveis designadas: Isabel Martins — RH externo; Naiara Haka — substituição e apoio jurídico.

Regras para a convivência profissional e a prevenção do assédio, da discriminação e da retaliação. Esta versão identifica a empresa abrangida, as responsáveis designadas e o funcionamento efetivamente disponível nesta publicação.

Situação nesta publicação: a página permite leitura e download. Formulário digital de relatos, protocolo eletrônico e acompanhamento on-line ainda não estão ativos.

1. Finalidade e alcance

Este Código de Ética e Conduta estabelece regras de respeito, integridade e prevenção da violência, do assédio e da discriminação nas relações de trabalho da THREE SMARTT SERVICOS LTDA, CNPJ 65.669.742/0001-50, empresa empregadora abrangida por esta versão.

As regras alcançam seus dirigentes, gestores e empregados e, conforme o vínculo e o escopo aplicável, prestadores e parceiros. O alcance inclui trabalho presencial e remoto, atendimentos, reuniões, treinamentos e comunicações digitais relacionadas ao trabalho.

O documento é disponibilizado no portal da marca TREE SMART, vinculado ao CNPJ 48.718.135/0001-13. A publicação nesse portal não substitui a identificação da empresa empregadora nem amplia automaticamente a abrangência do código a outras pessoas jurídicas.

2. Respeito à pessoa e à aparência

É vedado humilhar, inferiorizar ou desfavorecer pessoas por características pessoais ou por não corresponderem a determinado padrão estético. Comentários depreciativos, apelidos, piadas e comparações sobre corpo, peso, cabelo, pele, vestimenta, idade ou deficiência são incompatíveis com este código.

Decisões sobre seleção, treinamento, promoção, distribuição de atividades e avaliação devem adotar critérios profissionais pertinentes e não discriminatórios. Regras de apresentação pessoal somente devem ser estabelecidas com justificativa legítima, objetiva e proporcional à atividade, sem servir de pretexto para constrangimento ou exclusão.

A mesma proteção deve orientar o tratamento relacionado a sexo, raça, origem, religião, situação familiar, orientação sexual, identidade de gênero e outras características pessoais. Os exemplos não esgotam as situações que merecem acolhimento e análise.

3. Violência, assédio e discriminação

Não são admitidos insultos, gritos intimidatórios, ameaças, exposição vexatória, isolamento deliberado, perseguição ou constrangimento nas relações de trabalho. Condutas de natureza sexual indesejadas, chantagens e favorecimentos condicionados a comportamento sexual também são vedados.

As regras se aplicam a comunicações presenciais, mensagens, grupos, reuniões e interações com clientes e parceiros. A posição hierárquica, a existência de metas ou o relacionamento com um cliente não justificam práticas abusivas.

A pessoa pode comunicar uma situação mesmo sem saber classificá-la juridicamente ou sem possuir prova completa. Um fato não deve ser descartado automaticamente por ser isolado; sua natureza e contexto devem ser examinados.

4. Gestão e cobrança de resultados

Orientações, metas e feedbacks devem ser transmitidos com clareza e respeito. Corrigir um procedimento não autoriza atacar a dignidade de quem o executa. Dificuldades de desempenho devem ser tratadas com orientação profissional, sem humilhação pública ou ameaça discriminatória.

Nas atividades abrangidas pelas regras de teleatendimento e telemarketing, a gestão deve observar as vedações pertinentes a competição abusiva, uso de adereços ou vestimentas como instrumento de punição, promoção ou propaganda e exposição pública de avaliações individuais. Não se admitem práticas que restrinjam indevidamente pausas ou necessidades fisiológicas.

5. Responsabilidades de todos e da liderança

Espera-se de todos tratamento respeitoso, colaboração com apurações legítimas e preservação de informações pertinentes. Gestores devem orientar suas equipes, interromper condutas inadequadas de que tenham conhecimento e encaminhar os relatos ao responsável designado.

Isabel Martins, do RH externo, é a responsável designada pelo acolhimento inicial e encaminhamento. Naiara Haka é a responsável substituta e pelo apoio jurídico. A direção provê os meios necessários ao cumprimento do código; a designação dessas funções não significa que toda apuração será conduzida por uma única pessoa.

Quem estiver envolvido no relato ou tiver conflito de interesses fica impedido de conduzir e decidir a apuração, preservados seus direitos de defesa. Situações que envolvam Isabel são encaminhadas a Naiara. Situações que envolvam Naiara, ambas as responsáveis ou outro conflito exigem designação de pessoa sem impedimento; não há encaminhamento automático à pessoa mencionada.

6. Integridade e informações

Não são admitidas falsificação de registros, manipulação de indicadores, uso indevido de dados de clientes ou divulgação de informações reservadas. Metas não autorizam promessas comerciais enganosas ou registros de vendas e atendimentos que não correspondam à realidade.

Informações de trabalhadores, clientes e parceiros devem ser acessadas e utilizadas somente para finalidades legítimas e por pessoas autorizadas. Esta regra não impede o exercício de direitos, a busca de orientação profissional nem a comunicação lícita às autoridades.

7. Comunicação de reclamações, sugestões e relatos

Reclamações, sugestões e relatos devem receber acolhimento reservado pelas responsáveis designadas: Isabel Martins, RH externo, e Naiara Haka, substituição e apoio jurídico. A pessoa pode procurar diretamente uma responsável sem necessidade de comunicar previamente à chefia, especialmente quando a situação envolver um superior.

Nesta versão publicada, esta página disponibiliza o código e o PDF para leitura. O formulário digital de relatos, o protocolo eletrônico e o acompanhamento on-line ainda não estão ativos. Não há envio ou registro de denúncias por esta página. O WhatsApp de vendas e o formulário comercial não são canais de ética.

A futura ativação de recebimento digital depende de armazenamento protegido, acessos individuais, encaminhamento sem conflito de interesses e testes reais. Não se anuncia anonimato absoluto, sigilo sem exceções legais ou prazo de retorno que não possa ser cumprido. A comunicação interna não é requisito para buscar orientação jurídica, sindicato ou autoridades competentes.

8. Acolhimento e apuração

O tratamento de uma situação comunicada deve incluir acolhimento reservado, avaliação de risco, preservação dos elementos disponíveis, encaminhamento a pessoa sem conflito de interesses, escuta das pessoas envolvidas e registro fundamentado do desfecho.

Medidas de proteção devem ser avaliadas sem penalizar quem relatou ou presumir culpa antes da análise. A circulação das informações deve ficar restrita ao necessário, com compartilhamentos legalmente exigidos ou justificados. Confidencialidade não significa impedir investigação regular, defesa ou acesso legítimo a autoridades.

9. Proteção contra retaliação

É vedada retaliação contra quem, de boa-fé, comunica uma situação, busca orientação, testemunha ou colabora com uma apuração. Ameaças, exposição, isolamento ou alterações prejudiciais utilizadas como represália devem ser examinados como ocorrências próprias.

A ausência de confirmação de um relato não demonstra, por si só, má-fé. A comunicação interna não é condição obrigatória para o exercício de direitos ou para procurar assistência jurídica, sindicato ou autoridades competentes.

10. Registros e proteção de dados

Registros de relatos, ciência e treinamento devem ser separados, protegidos e acessíveis apenas a responsáveis autorizados. Não se deve exigir CPF, dados sensíveis ou informações excessivas sem necessidade demonstrada.

O tratamento de informações deve se limitar à finalidade necessária, com acesso restrito às pessoas autorizadas. A definição de prazos de guarda, hipóteses de conservação e procedimentos de acesso deve considerar as obrigações aplicáveis e o apoio jurídico. Documentos relevantes a procedimentos em andamento devem ser preservados; não se pode retroagir datas, fabricar comprovantes ou eliminar registros para alterar o histórico dos fatos.

Esta página não contém campos de relatos ou ciência e não armazena esses dados. O acesso ao portal pode gerar registros técnicos da hospedagem, descritos no aviso de privacidade do site. A futura ferramenta de relatos terá informações próprias sobre seu funcionamento e tratamento de dados antes de ser ativada.

11. Divulgação e capacitação

A empresa deve disponibilizar a versão vigente em formato acessível, orientar os públicos abrangidos e manter registro das ações efetivamente realizadas. A ciência do código deve identificar pessoa, versão e data real, sem equivaler a renúncia de direitos.

Código disponível não é sinônimo de treinamento realizado. O plano de capacitação de trabalhadores e lideranças deverá ser aprovado, executado e documentado. A periodicidade e o conteúdo deverão considerar as obrigações aplicáveis à empresa e as normas coletivas, sem apresentar ações planejadas como concluídas.

12. Medidas e revisão

O descumprimento do código deve ser analisado segundo a gravidade, o contexto, a apuração e a legislação e normas coletivas aplicáveis. Poderão ser adotadas medidas educativas, corretivas, administrativas e trabalhistas cabíveis, sem punição automática ou descontos arbitrários.

O código será revisto quando houver mudança relevante, identificação de falhas ou necessidade de aperfeiçoamento. Versões anteriores e registros de aprovação deverão ser preservados com acesso compatível com sua finalidade.

13. Aprovação e início de vigência

Versão 1.0, com adoção e publicação autorizadas pela direção representada por Cleiton Calixto. Empresa abrangida: THREE SMARTT SERVICOS LTDA, CNPJ 65.669.742/0001-50. Portal de disponibilização: TREE SMART, CNPJ 48.718.135/0001-13.

A vigência desta versão começa com sua publicação, em 30 de outubro de 2026, sem efeito retroativo. A autorização de adoção e a indicação das responsáveis foram registradas pela direção. Não se afirma assinatura digital, revisão jurídica formal ou certificação externa que não tenha sido comprovada.

A publicação do código não comprova treinamento, recebimento ou apuração de relatos anteriores, nem substitui outras providências exigidas de forma específica. Alterações posteriores devem receber nova versão, com preservação do histórico.

Código versão 1.0. A leitura é livre, sem cadastro. Não há formulário digital de relatos ou confirmação de ciência ativo nesta página.