

CÓDIGO CONDUTA E ÉTICA DIGITAL

OCTEK — G. Almeida Teleinformática

Versão 2.0 | Vigência: Junho/2026 | Barra Mansa, RJ

Colaboradores - Fornecedores - Parceiros – Clientes - Operações Digitais

MENSAGEM DA DIRETORIA E PROPÓSITO

Ao longo de 27 anos, aprendi que tecnologia, por mais avançada que seja, só tem valor quando está a serviço das pessoas. A OCTEK nasceu dessa convicção — e é ela que orienta cada decisão que tomamos, cada solução que entregamos e cada relação que construímos.

Este Código de Ética e Conduta Digital não é um documento de regras guardado em gaveta. É a formalização pública do que sempre acreditamos ser o caminho certo: agir com integridade, tratar as pessoas com respeito e assumir responsabilidade pelo que fazemos — na vida real e no ambiente digital.

Em um momento em que a OCTEK se profissionaliza, cresce e expande sua presença no mercado nacional, é fundamental que todos que fazem parte desta história compartilhem os mesmos princípios. Este documento é o nosso compromisso coletivo.

A OCTEK entrega parceria e permanece. Conhece o negócio do cliente. Seguimos com o nosso modelo High Touch, quando algo precisa mudar, muda rápido — e é ele que exige de cada colaborador, parceiro e fornecedor o mais alto padrão ético.

Peço a cada colaborador, parceiro e fornecedor que leia com atenção, que viva esses valores no dia a dia e que nos ajude a construir, juntos, o futuro que a OCTEK merece

Guilherme de Almeida

Fundador e Diretor — OCTEK | G. Almeida Teleinformática
Barra Mansa, junho de 2026

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Transformar a comunicação das organizações por meio de soluções digitais inteligentes, personalizadas e acessíveis — tornando a tecnologia um elo genuíno entre empresas e pessoas.

VISÃO

Liderar a nova era da comunicação digital no Brasil sendo reconhecida como o parceiro estratégico que combina IA, plataformas proprietárias e presença humana para transformar a comunicação das organizações.

Nossos 6 Valores

Proximidade

Estar perto do cliente e do colaborador — entender o negócio, ouvir de verdade e entregar soluções que fazem sentido.

Excelência

Qualidade técnica e humana em tudo que entregamos — da atendente ao desenvolvedor, do suporte a gestão.

Inovação com Propósito

Usar tecnologia e IA para resolver problemas reais das pessoas, não apenas para impressionar.

Respeito

Com o colaborador, com o cliente, com o usuário e com a diversidade — de quem somos e de quem nos procura.

Responsabilidade

Assumir o que fazemos, registrar o que acontece e agir quando necessário — sem omissão e sem terceirizar erros.

Integridade

Transparência e honestidade nas relações com clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores — sem exceções.

SEÇÃO 1 — DIRETRIZES DE OPERADORA HOMOLOGADA ANATEL

Como operadora de telecomunicações homologada pela ANATEL, a OCTEK assume compromissos regulatórios que vão além do cumprimento legal — são expressão do nosso respeito pela confiança que clientes e usuários depositam em cada chamada, mensagem e dado trafegado por nossa infraestrutura.

SEÇÃO 2 — ÉTICA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO

A OCTEK utiliza IA em VoiceBots, ChatBots, auditoria automatizada de atendimentos e na plataforma OkTalk. O uso responsável da IA não é opção — é obrigação ética e diferencial competitivo.

SEÇÃO 3 — ECOSSISTEMA META (WHATSAPP BUSINESS API) E CRM

Como parceira oficial do ecossistema Meta e integradora da WhatsApp Business API, a OCTEK carrega responsabilidade dupla: cumprir as Políticas Comerciais da Meta e garantir que todas as automações e disparos respeitem a LGPD e os direitos dos usuários.

SEÇÃO 4 — CONDUTA DIGITAL E REDES SOCIAIS

A presença digital da OCTEK é uma extensão direta da sua reputação. Cada post, resposta ou compartilhamento feito em nome da empresa — ou por colaboradores sobre a empresa — impacta clientes, parceiros e o mercado.

SEÇÃO 5 — DIRETRIZES POR SEGMENTO DE MERCADO

A OCTEK atende setores com requisitos regulatórios e operacionais distintos. Conhecer e respeitar as particularidades de cada segmento é uma obrigação ética — não apenas técnica.

Saúde | Atendimento humanizado com tecnologia

- + Priorizar empatia e linguagem adaptada ao contexto de saúde em toda interação com pacientes
 - + Configurar VoiceBots de agendamento para não expor dados sensíveis de pacientes (LGPD-Saúde)
 - + Nunca armazenar prontuários ou históricos médicos fora do ambiente seguro homologado
 - + Garantir conformidade com CFM e ANPD no tratamento de dados de saúde — categoria especial pelo LGPD
-

Indústria | Comunicação crítica de produção

- + Cumprir rigorosamente os SLAs de disponibilidade — falhas de comunicação podem paralisar linhas de produção
-

- + Garantir rastreabilidade total de chamadas e gravações para auditoria e controle de qualidade
- + Documentar integrações com sistemas ERP garantindo que APIs de comunicação sejam auditáveis e seguras
- + Comunicar pro ativamente janelas de manutenção ou riscos de indisponibilidade a clientes industriais

Público | Conformidade total com regulações

- + Observar os princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência
- + Garantir rastreabilidade total, auditoria e cumprimento estrito de SLAs definidos em contratos públicos
- + Sigilo funcional, manter a confidencialidade sobre informações, dados e assuntos internos aos quais tem acesso exclusivamente por causa do seu cargo.
- + Observar rigorosamente a Lei 14.133/2021 e Lei 12.846/2013 (Anticorrupção) em todas as relações públicas

PMEs | Crescimento com inteligência

- + Oferecer agilidade, desburocratização e suporte consultivo, mudança, proatividade e proximidade, entendendo e atendendo a necessidade de cada cliente
- + Adaptar soluções a realidade do pequeno e médio empresário: escalabilidade sem complexidade desnecessária
- + Manter padrão de excelência e atendimento personalizado independentemente do porte do contrato
- + Educar o cliente PME sobre boas práticas de comunicação digital, LGPD e uso ético do WhatsApp Business

SEÇÃO 6 — PROTEÇÃO ÀS MULHERES E AMBIENTE SEGURO

A OCTEK adota tolerância zero a qualquer forma de assédio, discriminação ou violência — com redobrada atenção à proteção das mulheres, que compõe a maioria da equipe de colaboradores. Este compromisso está respaldado por lei e operacionalizado em protocolos concretos.

SEÇÃO 7 — CANAL DE DENÚNCIAS E OUVIDORIA

Falar é um ato de coragem. A OCTEK protege quem denuncia — com sigilo absoluto e sem tolerância a qualquer forma de retaliação.

Ocorrências Gerais	Situações Graves	Garantias ao Denunciante
Comunicação direta com a supervisão via WhatsApp interno ou presencialmente	ouvidoria@octek.com.br Gestão OCTEK	Sigilo absoluto Proteção contra retaliação Resposta em até 10 dias úteis

O canal deve ser utilizado de boa-fé. Denúncias comprovadamente falsas e com intenção de prejudicar terceiros configuram violação grave a este Código.

NOSSO COMPROMISSO E PÚBLICO

Tecnologia conecta. Ética sustenta. Pessoas fazem a diferença.

OCTEK — G. Almeida Teleinformática | Barra Mansa, Junho de 2026

Versão 2.0 — junho/2026 | Canal: ouvidoria@octek.com.br | Todos os destinatários devem assinar o Termo de Ciência correspondente.