



Protocolo de implementação teletrabalho

CSI; 37 Avenida Jean Médecin. 06000 Nice - Tel. : +33 6 63 73 33 10 SA
com capital de € 556.990 - RCS Nice B 410 769 996 – IVA: FR 78 410 769 996

Desenvolvimento do teletrabalho

O teletrabalho está no centro das operações da Leader Field. Nossa infraestrutura e ferramentas de comunicação foram projetadas para que não haja diferença entre o teletrabalho e o trabalho presencial, seja em termos de segurança, ergonomia ou qualidade do trabalho.

Princípios:

- Conexão ao CATI via dupla segurança: SSL VPN com nome de usuário e senha + conexão ao Voxco também por nome de usuário e senha.
- Sem telefone: as chamadas são geradas pela nossa máquina localizada nas nossas instalações em Nice e transmitido por VOIP.
- Uma vez conectado, somente pesquisadores autorizados no projeto poderão acessá-lo.
- Como o CATI Voxco é acessível exclusivamente por meio de um navegador da web, o pesquisador só tem acesso a nenhum dado além daqueles apresentados a ele na tela durante a chamada.
- Todos os dados do estudo são armazenados em nossos servidores hospedados no data center Equinix PA5 em Aubervilliers*. Nenhum dado é processado no hardware doméstico e a conexão VPN não permite acesso a nenhuma pasta compartilhada

- Cliente VPN configurado pelo CSI (fortiClient)
- Software VOIP configurado pelo CSI (telefone Jitsi)
- CATI acessível com os principais navegadores web (Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.)
- A comunicação com a gerência é feita através da plataforma Jitsi, acessível através do portal principal navegadores da web e não requer instalação.

Processo de conexão doméstica

- O investigador se conecta à rede CSI via VPN
- O investigador usa seu navegador de internet para se conectar à plataforma Voxco Agent.
- O investigador abre seu software VOIP para se conectar ao call center por meio do Plataforma de agentes Voxco

- As ferramentas de comunicação implementadas, pela sua praticidade e eficácia, são utilizadas tanto pelos investigadores presenciais como pelos investigadores em teletrabalho.
- Utilização da plataforma de comunicação Jitsi durante todo o estudo para estar em contacto permanente com os investigadores durante todo o dia.
- Utilização de mensagens instantâneas via Voxco para informações diretas durante o campo.
- Comunicação via e-mail fora do horário de trabalho para transmissão de informações importante para os investigadores.
- Criação de salas de briefing para escuta. Recepção individualizada de cada pesquisador, conexões remotas no software de escuta e supervisão que nos permite verificar os horários de conexão e desconexão e entrar em contato rapidamente com o pesquisador após a escuta.
- Uma vez iniciado o estudo, o acesso a esta plataforma é mantido sempre que o pesquisador precisar de ajuda ou quiser fazer uma pergunta. Enviar mensagens ao vivo aos investigadores e recebê-las na mesma plataforma pela gerência para obter feedback sobre a escuta ou para revisar a qualidade ou a produtividade. Possibilidade de a gerência observar e verificar a qualquer momento a presença, conexão e atividade de cada pesquisador no estudo.
- Como parte de um estudo presencial e remoto, todos os investigadores no local e em teletrabalho reúnem-se no link Jitsi dedicado ao estudo para briefings e debriefings

Meios de controle

As ferramentas de monitoramento utilizadas no contexto do trabalho presencial continuam a ser utilizadas da mesma forma para o monitoramento de investigadores que trabalham remotamente:

- Utilização de uma plataforma de controle de ponto integrada com a Voxco para registrar chegadas, pausas e os investigadores vão embora.
- Realização de sessões de audição, com visualização em ecrã
- Possível controle de gravações

- Oferecemos **escuta remota** e também podemos realizar gravações de entrevistas.
- Possibilidade de participar de briefings e debriefings em conjunto com os líderes de equipe dedicados ao estudo e assim intervir para responder a perguntas ou levantar pontos importantes.
- Respeito aos nossos compromissos com os nossos clientes.
- Fornecer atualizações regulares sobre o andamento do estudo por meio de teleconferência ou vídeo-conferência.

- Para garantir e manter a segurança das informações que processamos, transferimos todos os nossos servidores em novembro de 2021 para o datacenter Equinix PA5 em Aubervilliers. Esses servidores são monitorados em tempo real e gerenciados pelo nosso provedor de serviços SPIP Informatique.

Certificações Equinix:

SOC 1 Tipo II
ISO 27001
HDA
ISO 9001:2015
ISO 14001:1015

SOC 2 Tipo II
PCI DSS
Norma OHSAS 18001
Norma ISO 22301
ISO 50001



LEADERFIELD – CSI
37 avenue Jean Medecin 06000 Nice
France

Hedyeh JOHANN : +33 6 63 73 33 10
cati@leaderfield.fr