

TELETRABALHO

Norma de Boas Práticas

Revisão: 01

Elaborado por: *Instituto TOTUM* (Fernando G. Lopes e Celina Almeida)

Aprovado por: Comissão de Certificação SOBRATT



Sumário

Histórico de alterações.....	3
1. Introdução.....	4
2. Objetivo e aplicação	6
3. Visão Geral da Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho	7
4. Definições.....	9
5. Regulamentação aplicada.	13
6. Princípios, Critérios e Indicadores.....	14



Histórico de alterações

Número da revisão	Data da alteração	Resumo das alterações
00	18/12/2013	Emissão do documento.
01	22/05/2015	Revisão geral - ajustes ortográficos.

1. Introdução

O Teletrabalho é a modalidade de trabalho, que utilizando as tecnologias da informação e das comunicações (TIC), pode ser realizada a distancia, fora do âmbito onde se encontra o contratante, de maneira total ou parcial, podendo realizar-se em relação de dependência (empregado) ou de maneira autônoma (*freelancer*), executando atividades que podem ser desenvolvidas pelos equipamentos móveis, tais como computadores: *smartphones*, *tablets*, *notebooks*, etc.

Devido a forte demanda no mercado de regras para as atividades de teletrabalho, a SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalhos e Teleatividades cria a ***Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho***, considerando:

- ❖ Estabelecimento de controles que assegurem a realização e o aprimoramento do Teletrabalho nas empresas/ organizações;
- ❖ Aumente o engajamento dos teletrabalhadores na entrega de produtos com melhor qualidade e a otimização do tempo. Isso atrelado ao avanço da tecnologia possibilitando as atividades remotas;
- ❖ A necessidade de regulamentar o Teletrabalho para definição de práticas gerenciais para gestão de pessoas, assegurando atendimento a requisitos legais, e garantindo os critérios e indicadores para a prestação de serviços, controle de acesso, avaliação de desempenho e condições de trabalho;
- ❖ As vantagens e benefícios diretos e indiretos para a empresa e para o empregado.



Sendo assim, esta norma estabelece Princípios, Critérios e Indicadores necessários para concessão da **Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho**, por meio da auto avaliação, analisada criticamente por Organismo auditor independente. A competência de aprovação dos critérios desta Norma é da Comissão de Certificação SOBRATT.

Novas revisões podem ser editadas e aprovadas pelas mesmas funções que aprovaram inicialmente esta Norma. As empresas e organizações certificadas pelas **Boas Práticas em Teletrabalho** terão um prazo definido pela Comissão de Certificação SOBRATT para se adequarem aos eventuais novos critérios, requisitos e/ou marcadores definidos.

2. Objetivo e aplicação

O objetivo da Norma é estabelecer princípios, critérios e indicadores relacionados aos processos do Teletrabalho por meio da auto avaliação realizada pelas empresas.

Os princípios abordados nesta Norma são:

- ❖ Processos de Teletrabalho;
- ❖ Tecnologia da Informação e Comunicação;
- ❖ Segurança Jurídica;
- ❖ Gestão de Pessoas;
- ❖ Cultura Organizacional.

Esta Norma se aplica a toda e qualquer empresa/ organização que executa atividades de Teletrabalho. Para fins de aplicabilidade e enquadramento das empresas, a organização deve estar de acordo com o [Regulamento técnico do Selo de Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho.](#)

Não basta existir atividades de trabalho remotas para evidenciar a correta aplicação do Teletrabalho. O Teletrabalho requer estudo detalhado de processo, fluxos de informação eficazes, segurança jurídica, envolvimento de Gestão de Pessoas para intensificar os aspectos positivos e atenuar os aspectos negativos.

3. Visão Geral da Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho

Os cinco **Princípios** são subdivididos por **Critérios** para facilitar o entendimento de conteúdos relacionados ao Teletrabalho e estes são expressos por **Indicadores** de modo que seja possível a mensuração do nível de atendimento a esta Norma e às melhores práticas.

O Sistema de Pontuação no Questionário de auto avaliação possibilita a avaliação do grau de maturidade da atividade de Teletrabalho, pontuando os princípios desta Norma.

A cada critério esta norma aborda uma nota explicativa para alguns indicadores (Exemplos de Boas Práticas).

A certificação das Boas Práticas em Teletrabalho segue a seguinte estrutura:

Certificação de Boas Práticas em Teletrabalho

P.1: Processos de Teletrabalho.

- P.1.1 – Processo de Documentação de Teletrabalho;
- P.1.2 – Suporte Técnico;
- P.1.3 – Resultados relativos aos processos de Teletrabalho.

P.2: Tecnologia da Informação e Comunicação.

- P.2.1 – Documentação de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- P.2.2 – Segurança da Informação;
- P.2.3 – Infraestrutura;
- P.2.4 – Suporte Técnico.

P.3: Segurança Jurídica.

- P.3.1 – Asseguração jurídica.

P.4: Gestão de Pessoas.

- P.4.1 – Seleção e Recrutamento;
- P.4.2 – Treinamento e Capacitação;
- P.4.3 – Administração de Pessoal;
- P.4.4 – Cargos e Salários;
- P.4.5 – Saúde e Segurança Ocupacional (SSO).

P.5: Cultura Organizacional.

- P.5.1 – Plano de ampliação do teletrabalho;
- P.5.2 – Comunicação.

4. Definições

- Ação corretiva: ação para eliminar a causa de uma não conformidade/ irregularidade identificada ou outra situação indesejável. Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade/ irregularidade. Ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência.
- Ação preventiva: ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade/ irregularidade ou outra situação potencialmente indesejável. Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade/ irregularidade potencial. Ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência, enquanto que uma ação corretiva é executada para prevenir a repetição.
- ANS (Acordo de Nível de Serviço): acordo firmado ou implícito entre cliente e fornecedor (externos ou internos) a respeito do desempenho esperado de determinada atividade fornecida (incluindo papéis e responsabilidades de cada parte).
- Auditoria: processo sistemático, documentado e independente, para obter “evidência” da conformidade com os requisitos legais, estatutários, dos procedimentos internos da organização e desta Norma de Boas Práticas.
- Avaliação de riscos: processos de avaliação de risco(s) proveniente (s) de perigo(s), levando em consideração a adequação de qualquer controle existente e decidindo se o risco é ou não aceitável.
- Comportamento ético: comportamento que esteja de acordo com os princípios aceitos de uma conduta moral e corretos no contexto de uma situação específica e que seja consistente com as normas legais (nacionais e/ou internacionais), da Empresa, desta Norma e do Regulamento técnico do Certificado de Teletrabalho;
- Contrato: acordo estabelecido entre a organização e o teletrabalhador.

- Disponibilidade: habilidade de um serviço ou componente do serviço para desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado. A disponibilidade é normalmente expressa como uma proporção ou percentual do tempo que o serviço ou componente do serviço está realmente disponível para o uso pelo teletrabalhador, em relação ao tempo acordado que o serviço deveria estar disponível;
- Documento: informação e o meio no qual ela está condita, podendo ser em meio físico (papel, magnético, disco de computador de leitura ótica, etc.) ou eletrônico;
- Eficácia: extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados alcançados;
- Fornecedor: organização ou parte de uma organização que é externa à organização do prestador do serviço e regida em um contrato com o prestador de serviços para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um serviço ou serviços ou processos;
- Gestor da área: empregado responsável direto pelo teletrabalhador;
- Incidente de saúde e segurança: evento relacionado ao trabalho no qual uma lesão ou doença (independentemente da gravidade) ou fatalidade ocorreu ou poderia ter ocorrido. Um acidente é um incidente que resultou em lesão, doença ou fatalidade. Um incidente no qual não ocorre lesão, doença ou fatalidade pode também ser denominado um “quase-acidente”;
- Incidente de segurança da informação: evento único de segurança da informação, ou uma série de eventos indesejados e inesperados que tem uma probabilidade significativa de comprometer as operações do negócio e ameaçam a segurança da informação;

- Incidente de tecnologia da informação e comunicação: interrupção não planejada a um serviço, uma redução na qualidade do serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço do teletrabalhador;
- Informação: ativo que como qualquer outro, é importante para o negócio, tem valor para a organização e necessita ser protegido adequadamente;
- Identificação de perigos: processo de reconhecimento de que um perigo existe e definição de suas características;
- Local de trabalho: qualquer local físico no qual atividades relacionadas ao teletrabalho são executadas sob o controle da organização;
- Melhoria contínua: processo recorrente com o propósito de atingir o aprimoramento do desempenho do teletrabalho, das atividades e/ou para aumentar a capacidade de atender aos requisitos;
- Nãoconformidade/ irregularidade: não atendimento a um requisito desta Norma, do Regulamento técnico do Certificado de Teletrabalho, ou ainda, práticas, procedimentos, requisitos legais, etc.;
- Principal(P): critério descrito nesta norma que merece atenção especial por parte da organização em relação a sua aplicação, dada sua importância para o contexto do teletrabalho.
- Procedimento: forma específica de executar uma atividade ou um processo;
- Recomendável (R): critério descrito nesta norma que pode ser atendido;
- Requisito contratual: também chamado de requisito contratado ver definição de contrato;



- Risco: combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso ou exposição(ões) ao Teletrabalho;
- Risco aceitável: risco que foi reduzido a um nível que pode ser tolerado pela Empresa, levando em consideração suas obrigações legais e sua própria política de Teletrabalho;
- Saúde e Segurança Ocupacional (SSO): condições e fatores que afetam, ou poderiam afetar, a saúde e a segurança do teletrabalhador;
- Segurança da Informação: preservação da confidencialidade, integridade e acessibilidade de informações, proteção da Informação de diversos tipos de ameaças para garantir a continuidade dos negócios, minimizar os danos aos negócios e maximizar o retorno dos investimentos e as oportunidades de negócio;
- Teletrabalho: atividades realizadas remotamente pelo empregado com a utilização de recursos tecnológicos e de comunicação;
- Teletrabalhador: empregado que aderiu as condições do regulamento e que realiza as atividades fora das instalações da empresa, mediante uso de tecnologias de comunicação e informação.



5. Regulamentação aplicada

As atividades de Teletrabalho possuem diversos marcos legais aplicáveis, tendo como destaques nesta Norma de Boas Práticas especialmente as referências abaixo por terem associações aos temas abordados.

- Lei 8.213/1991: dispõe que a empresa com cem ou mais empregados “está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da previdência social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada”;
- Lei 12.551/2001: altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de primeiro de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos; NBR 13.962/2006: especifica as características físicas e dimensionais e classifica as cadeiras para escritório, bem como estabelece os métodos para a determinação da estabilidade, resistência e durabilidade de cadeiras de escritório, de qualquer material;
- NBR 5413/1991: norma estabelece os valores de iluminâncias médias mínimas em serviço para iluminação artificial em interiores, onde se realizem atividades de comércio;
- NR 17: norma Regulamentadora sobre ergonomia;
- NR 4: norma Regulamentadora sobre Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho.

6. Princípios, Critérios e Indicadores

PRINCÍPIO 1 (P.1): PROCESSO DE TELETRABALHO: A EMPRESA/ORGANIZAÇÃO DEVE PLANEJAR E IMPLEMENTAR SUA ABORDAGEM PARA O TELETRABALHO NA FORMA DO ESTUDO DOS PROCESSOS, ÁREAS E DEPARTAMENTOS, GARANTINDO NO MÍNIMO A MESMA EFICÁCIA QUE O PROCESSO TRADICIONAL.

Critério P.1.1. - Processo e Documentação do Teletrabalho: implementação de processos formais que contribuem diretamente para a disponibilização sistemática de informações atualizadas, precisas e seguras para o teletrabalhador, com apoio da tecnologia da informação, de forma a garantir que o processo de Teletrabalho seja no mínimo tão produtivo quanto o processo tradicional.

Indicadores	P	R
P.1.1.1. O processo ou área ou departamento no qual foi decidido atuar na forma de Teletrabalho foi estudado e analisado criticamente antes da tomada de decisão, de forma que os fluxos de trabalho com Teletrabalho são diferentes daqueles tradicionais.	X	
P.1.1.2. O processo ou área no qual foi decidido atuar na forma de Teletrabalho está devidamente documentado na forma de procedimentos e atividades esperadas no fluxo do trabalho.	X	
P.1.1.3. A empresa/ organização está estruturada para controlar as entregas do processo ou área em termos de eficácia, produtividade e eficiência.	X	

Principal(P)/ Recomendável (R)

Critério P.1.2.- Suporte técnico: implementação de canais de comunicação claros, diretos e objetivos para que o teletrabalhador possa solucionar dúvidas de operação e de infraestrutura relativos ao seu trabalho.

Indicadores	P	R
P.1.2.1. Documento disponível ao teletrabalhador descrevendo as ações (contingência) necessárias quando ocorrer alguma irregularidade na realização das operações de teletrabalho.	X	
P.1.2.2. Existe padrão de atendimento entre o Teletrabalhador e o suporte técnico garantido serviços a serem fornecidos, o tempo de atendimento, nível de priorização no atendimento, gestão do atendimento e encerramento do atendimento. O ANS, sempre que possível, deve incluir metas de serviço, características da carga de trabalho e exceções.	X	

Principal(P)/ Recomendável (R)

Critério P.1.3. - Resultados relativos aos processos do Teletrabalho: estabelecimento de monitoramento de metas do Teletrabalho (como Projeto e não como atividade), comparado aos processos tradicionais de trabalho para definição de ações corretivas e ampliação/ restrição.

Indicadores	P	R
P.1.3.1. Existência de metas quantificáveis para avaliar a eficácia da decisão de Teletrabalho em relação aos objetivos previamente estabelecidos.	X	
P.1.3.2. Acompanhamento das metas por meio de indicadores quantitativos e qualitativos de maneira formalizada.	X	
P.1.3.3. Ações corretivas e planos de melhoria nos casos de não alcance das metas estabelecidas.		X
P.1.3.4. Prática de auditorias internas periódicas para avaliação da adequação e conformidade dos processos submetidos ao Teletrabalho.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)



Exemplos de Boas Práticas

P.1.3.1 - Medição de desempenho dos processos, podendo ser: controle de horas realizadas em Teletrabalho e na matriz, monitoramento dos acessos realizados, medição da satisfação dos clientes, medição da eficácia/ produtividade das atividades realizadas, monitoramento da performance do teletrabalhador, redução com emissões de CO₂, redução de despesas com espaço físico, transporte, absenteísmo, tempo gasto com deslocamento, economia de combustível, qualidade de vida dos colaboradores, maior condição de atração e retenção de talentos, PCD, dentre outros.

PRINCÍPIO 2 (P.2): TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: A EMPRESA/ ORGANIZAÇÃO DEVE IDENTIFICAR, PROVER E MONITORAR A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO APROPRIADA PARA A REALIZAÇÃO DO TELETRABALHO COM EFICÁCIA E EFICIÊNCIA.

Critério P.2.1. - Documentação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o Teletrabalho: documentações que contribuem diretamente para a disponibilização sistemática de informações atualizadas, precisas e seguras para o teletrabalhador.

Indicadores		P	R
P.2.1.1.	Documento contendo informações técnicas para operação com as tecnologias disponibilizadas, como: acesso remoto a rede, acesso a <i>internet</i> , telefonia móvel, acesso ao <i>software</i> .	X	
P.2.1.2.	Documento descrevendo os possíveis incidentes de tecnologia da informação e comunicação e/ou segurança da informação prevendo as ações para eliminar, minimizar ou controlar estes riscos.	X	
P.2.1.3.	Documentação de mapeamento de acesso por área aos sistemas corporativos (definição perfil de acesso).	X	
P.2.1.4.	Obter e manter organizado e em arquivo os contratos assinados de comodato dos equipamentos enviados para a residência do teletrabalhador, quando aplicável.		X
P.2.1.5.	Mecanismo de controle das pausas e improdutividade do colaborador.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.2.1.1 – Recomenda-se a disponibilização de um pacote contemplando *Hardware e Software*, velocidade necessária para *internet*.

P.2.1.2 – Recomenda-se um documentodescrito na extensão apropriada podendo ser Manual, Instrução de Trabalho, Procedimento, Guia, Tutorial, etc. Deve ser disseminado e compreendido pelos envolvidos no Teletrabalho.

Critério P.2.2. - Segurança da Informação: implementação de processos que garantam a proteção das informações, da exposição dos dados, da Empresa, do cliente por meio do comprometimento da segurança dos dados ou de informações ou ainda na perda de equipamento.

Indicadores	P	R
P.2.2.1. Senha para acesso ao dispositivo remoto, ao servidor, rede e/ou <i>software</i> .	X	
P.2.2.2. Criptografia na transmissão de dados.		X
P.2.2.3. Sistema antivírus no dispositivo remoto, servidor, rede, dentre outros, com atualizações sempre que necessário.	X	
P.2.2.4. Existe segregação de login.		X
P.2.2.5. Controle de acesso a rede/ servidor/ <i>software</i> :		
P.2.2.5.1 Bloqueio a acesso a <i>sites</i> não utilizados pelo processo de teletrabalho.		X
P.2.2.5.2 Bloqueio a entradas do dispositivo remoto, como <i>bluetooth</i> e USB.		X
P.2.2.6. Documento declarando a proibição do uso de programas ilegais no DISPOSITIVO MÓVEL utilizado para o Teletrabalho.		X
P.2.2.7. Verificações remotas e periódicas nos dados dos servidores e/ou nos computadores dos teletrabalhadores, visando garantir o cumprimento das diretrizes de segurança da informação.	X	
P.2.2.8. Verificações <i>in loco</i> e periódicas nos dados dos servidores e/ou nos computadores dos teletrabalhadores, visando garantir o cumprimento das diretrizes de segurança da informação.	X	

P.2.2.9.	Documento descrevendo a contingência no caso de furto dos dispositivos móveis.		X
P.2.2.10.	Procedimento de autenticação do usuário para registro de ponto (leitor biométrico, reconhecimento de voz, <i>login</i> com senha, etc.).		X
P.2.2.11.	Criar protocolo para área de segurança da informação contendo os participantes na prática de Teletrabalho, para criar um processo de gestão diferenciada que permita rastreabilidade de acessos através de <i>logs</i> , incluindo horário de <i>login/ logout</i> , tanto na VPN como em sistemas corporativos.	X	
P.2.2.12.	Sistema de acesso para suporte remoto (<i>Teamviewer</i> , VNC, VPN etc.).		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.2.2.9 - Documento descrevendo a contingência no caso de furto dos dispositivos móveis, como: registro da ocorrência em uma delegacia de polícia; comunicação ao superior imediato do teletrabalhador e ao Setor de Tecnologia da Informação.

Critério P.2.3.- Infraestrutura: implementação de infraestrutura que contribui para a garantia de que os teletrabalhadores obtenham acesso à informação e aos dados correspondentes sempre que necessário.

Indicadores		P	R
P.2.3.1.	Documentomapeando os riscos para a continuidade e a disponibilidade dos serviços de Teletrabalho considerando, no mínimo, os planos de negócio aplicáveis, requisitos de serviço, ANS's e riscos.	X	
P.2.3.2.	A Empresa realiza um levantamento de toda tecnologia necessária para a realização do Teletrabalho.	X	
P.2.3.3.	A Empresa possui evidência que o teletrabalhador possui os recursos, conforme definição no pacote de <i>hardware e software</i> de acordo com o indicador P.2.1.1.	X	

P.2.3.4.	A empresa possui um plano de capacidade, incluindo informações que especifique a capacidade atual e a capacidade garantida para a operação do teletrabalho.	X	
P.2.3.5.	A empresa possui <i>data center</i> de alta disponibilidade – <i>Disaster Recovery</i> .		X
P.2.3.6.	Registro de entrega dos equipamentos, <i>software</i> e demais dispositivos remotos para realização do teletrabalho, quando aplicável.	X	
P.2.3.7.	A empresa possui <i>nobreak</i> e/ou gerador para as atividades críticas de teletrabalho.	X	
P.2.3.8.	<i>Link</i> redundante a internet no caso de indisponibilidade do equipamento padrão.		X
P.2.3.9.	Evidência de existência e realização de <i>backup</i> dos dados gerados pelo Teletrabalho.	X	
P.2.3.10.	Evidência de realização de recuperação íntegra dos dados "backupeados" garantindo a integridade das informações.	X	

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.2.3.2. - A Empresa realiza um levantamento de toda tecnologia necessária para a realização do Teletrabalho, como: dispositivo remoto, *software* para realização do Teletrabalho, celular móvel, equipamento para acesso a *internet*, recurso para vídeo conferência, etc.

P.2.3.5 - O plano de capacidade pode conter:

- Demanda atual e prevista por serviços.
- Impacto esperado dos requisitos acordados para a disponibilidade, continuidade dos serviços e níveis de serviço.
- Prazos identificados, limites e custos para atualização da capacidade dos serviços.
- Impacto potencial de mudanças legais, regulamentares, contratuais ou organizacionais.
- Impacto potencial de novas tecnologias e novas técnicas.

P.2.3.6. - Este registro deve conter no mínimo: nome completo do Teletrabalhador, data de retirada, nome, código e descrição do equipamento entregue.

P.2.3.9. - Evidência de existência e realização de *backup* dos dados gerados pelo Teletrabalho podendo ser *software*, rede, nuvem, ou outro local.

Critério P.2.4.- Suporte técnico: implementação de processos que contribuem diretamente para o desenvolvimento e a melhoria da cadeia de suprimentos e para o comprometimento dos fornecedores e parceiros.

Indicadores		P	R
P.2.4.1.	Equipe de suporte de manutenção, internet e funcionalidades dos softwares nos horários de operação do Teletrabalho.	X	
P.2.4.2.	Registro de atendimento de suporte ao teletrabalhador, com descrição do tempo de atendimento e resolutividade do assunto.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.2.4.1 – recomenda-se que se caso este serviço for realizado por empresa terceira, a empresa/ organização pode formalizar as entregas junto aos fornecedores garantindo a confidencialidade dos produtos gerados.

PRINCÍPIO 3 (P.3): SEGURANÇA JURÍDICA: ESTE PRINCÍPIO ABORDA QUEA EMPRESA/ ORGANIZAÇÃO DEVE POSSUIR PROCESSOS JURÍDICOS ADEQUADOS A FIM DE DEMONSTRAR COMPROMISSOS PARA REALIZAÇÃO DO TELETRABALHO E COM O REGULAMENTO DA SOBRATT MINIMIZANDO OS RISCOS TRABALHISTAS.

Critério P.3.1. - Asseguração jurídica: ações ou apoio jurídico de modo que garantam a conformidade legal do Teletrabalho e a regularidade trabalhista.

Indicadores		P	R
P.3.1.1.	Cópia do adendo contratual quanto ao aceite do colaborador para realização do Teletrabalho, em consonância com a Lei 12.551/2011.	X	
P.3.1.2.	Apólice de seguro de responsabilidade civil profissional compatível com os riscos da operação de Teletrabalho.		X
P.3.1.3.	Ficha de aceite junto ao colaborador convidado para a atividade de Teletrabalho, com descrição das responsabilidades, atribuições e atividades a serem realizadas. A empresa/ organização deve manter ficha para a reversão do teletrabalhador, se necessário.	X	
P.3.1.4.	A Empresa considera no percentual de dois a cinco por cento do quadro total as atividades de Teletrabalho garantindo o cumprimento da Lei 8.213/1991 para reabilitação de beneficiários da previdência social ou pessoas com deficiência habilitadas.		X
P.3.1.5.	Existência de Regulamento Interno que conste regras de conduta para o teletrabalhador, supervisores e empresa.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

PRINCÍPIO 4 (P.4): GESTÃO DE PESSOAS: ESTE PRINCÍPIO ABORDA QUE A EMPRESA/ ORGANIZAÇÃO DEVE POSSUIR PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS APROPRIADOS PARA ATIVIDADE DE TELETRABALHO.

Critério P.4.1. – Seleção e Recrutamento: implementação de processos que contribuem para a seleção e recrutamento do teletrabalhador.

Indicadores		P	R
P.4.1.1.	Responsabilidade, atribuições e cargos documentalmente definidos e implementados para as atividades que são passíveis do Teletrabalho na Empresa/ Organização.	X	
P.4.1.2.	Organograma da Empresa/ Organização com a definição das áreas destacando os cargos existentes para realização do Teletrabalho.	X	
P.4.1.3.	Treinamento introdutório ao Teletrabalho. No processo de seleção e recrutamento devem ser definidos os perfis necessários e adequados para os funcionários que atuarão no formato de Teletrabalho.	X	
P.4.1.4.	Treinamento de Sensibilização e Capacitação dos Gestores.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.4.1.3. – Incluindo perfil psicológico.

Critério P.4.2.– Treinamento/ capacitação: implementação de processos que contribuem diretamente para a capacitação e o aprimoramento dos teletrabalhadores.

Indicadores		P	R
P.4.2.1.	Documento listando para os cargos existentes no programa de Teletrabalho os requisitos de competências necessários com base em perfil psicológico previamente estabelecido.	X	
P.4.2.2.	Identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento do teletrabalhador, específicas para a atividade do Teletrabalho.	X	

P.4.2.3. Planos de treinamentos nas atividades foco do Teletrabalho.	X	
P.4.2.4. Existe controle de participação física e à distância do teletrabalhador nos treinamentos aplicados.		X
P.4.2.5. Existe orientação aos familiares do teletrabalhador.	X	

Principal (P)/ Recomendável (R)

Critério P.4.3.– Administração de Pessoal: implementação de processos de pessoal que garantam a operação do teletrabalhador.

Indicadores		P	R
P.4.3.1.	A Política de benefícios da empresa/ organização contempla as especificidades do Teletrabalho.		X
P.4.3.2.	A empresa/ organização possui forma de controle da carga horária e das horas extras estabelecida para realização do Teletrabalho e para atividades na matriz/ sede/ escritório etc. e quais são as formas de controle.	X	
P.4.3.3.	A empresa/ organização possui uma política de compensação de gastos.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas

P.4.3.2 – O controle de horas deve ser controlado por meio de ferramentas eficazes, tais como: planilhas de controle, software, biometria, etc.

Critério P.4.4.– Cargos e Salários: implementação de processos que contribuem diretamente para o alto desempenho dos teletrabalhadores.

Indicadores		P	R
P.4.4.1.	As responsabilidades, atribuições e cargos estão documentalmente definidos e implementados para as atividades que são passíveis do Teletrabalho na Empresa. A empresa tem um sistema de remuneração variável que contempla as		X

especificidades do Teletrabalho.		
----------------------------------	--	--

Principal (P)/ Recomendável (R)

Critério P.4.5.– Saúde e Segurança Ocupacional (SSO): implementação de processos que contribuem diretamente para a criação de um ambiente seguro e saudável para o teletrabalhador.

Indicadores	P	R
P.4.5.1. A empresa/ organização possui evidência de orientação sobre as instalações antes do início do Teletrabalho, garantindo o cumprimento das regulamentações aplicáveis.	X	
P.4.5.2. A empresa/ organização possui avaliação contínua das instalações onde o teletrabalho é realizado quanto aos perigos à saúde e segurança associados a suas atividades.		X
P.4.5.3. A capacitação em Teletrabalho contempla aspectos ligados à ergonomia, pausas e intervalos de trabalho.	X	
P.4.5.4. Existe registro e tomada de ações corretivas nos casos de incidentes de saúde e segurança (ou quase acidentes) do teletrabalhador nas instalações do Teletrabalho.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplo de Boas Práticas:

P.4.5.1 - evidência da realização de inspeção nas instalações antes do início do Teletrabalho pode ser: relatório de diligência, autodeclaração, foto, etc.

P.4.5.1 - Regulamentações aplicáveis, tais como: NBR 13.962/2006, NBR 5413, NR 7, NR 9, NR4, dentre outras).

P.4.5.2 – a avaliação contínua das pode considerar os riscos ocupacionais e a determinação dos controles necessários para eliminar ou minimizar estes riscos aos teletrabalhadores.

PRINCÍPIO 5 (P.5): CULTURA ORGANIZACIONAL: ESTE PRINCÍPIO ABORDA QUE A EMPRESA/ ORGANIZAÇÃO DEVE POSSUIR PROCESSOS DE CULTURA APROPRIADOS PARA ATIVIDADE DE TELETRABALHO.

Critério P.5.1.– Cultura organizacional: implementação de processos que contribuem diretamente para a evolução dos processos de Teletrabalho.

Indicadores		P	R
P.5.1.1.	Programa de Avaliação de Desempenho que contemple aspectos específicos do Teletrabalho de modo a estimular a obtenção de metas de alto desempenho.	X	
P.5.1.2.	Avaliação e desenvolvimento de ações quanto ao bem estar, satisfação e comprometimento do teletrabalhador.	X	
P.5.1.3.	Realização de pesquisa de clima organizacional que contemple os aspectos específicos do Teletrabalho, favorecendo a excelência nos processos, a motivação, o comprometimento, a inovação, a criatividade e o desenvolvimento do teletrabalhador.		X
P.5.1.4.	Mensuração por meio de indicadores que demonstrem o ganho com o processo de Teletrabalho.	X	
P.5.1.5.	Os processos de teletrabalho são refinados ao longo do tempo, a partir dos resultados obtidos nos indicadores.		X
P.5.1.6.	As boas práticas em teletrabalho são objeto de benchmarking pela empresa/ organização de modo a garantir o aperfeiçoamento do Programa de Teletrabalho.		X
P.5.1.7.	Existe capacitação do nível gerencial com foco nas atividades do Teletrabalho.	X	
P.5.1.8.	Cultura organizacional contempla os aspectos e valores favorecedores do Teletrabalho – descentralização, delegação, confiança, respeito e participação.	X	



Principal (P)/ Recomendável (R)

Exemplos de Boas Práticas:

P.5.1.4 – recomendam-se os seguintes indicadores: aumento na satisfação dos clientes e no clima organizacional, aumento das entregas relativas aos processos, aumento na produtividade, aumento da inclusão social, redução de custo, redução de deslocamento, diminuição da emissão de CO₂, dentre outros.

Critério P.5.2. - Comunicação: implementação de processos que contribuem diretamente para garantir a disseminação, a integração e o relacionamento ao teletrabalhador e que garantam o comprometimento com a ética.

Indicadores		P	R
P.5.2.1.	A empresa gerencia e adota ações quando identifica ruptura na comunicação interna.	X	
P.5.2.2.	Caso a Empresa já tenha o Certificado do Teletrabalho, como a certificação é comunicada aos clientes e mercado.		X

Principal (P)/ Recomendável (R)