

Residência Técnica em S.I

Grupo 2 - Social

O objetivo deste documento é listar as personas envolvidas no contexto do assédio e discriminação dentro das organizações, e como isso a afeta, ou seja, quais as dores causadas nessas pessoas.

Colaborador 01 - Paulo

A persona desenvolvida aqui representa as pessoas que sofrem assédio nas organizações, mas não sabem o que fazer, ou se o que estão sofrendo é considerado assédio.

Paulo tem 26 anos, e começou recentemente no cargo de assistente administrativo na empresa onde trabalha. Paulo é uma pessoa introvertida, que possui dificuldades de se comunicar abertamente com outras pessoas.

Após 2 semanas trabalhando em sua posição, o supervisor de Paulo começa a zombar de sua forma de falar, pois o mesmo tem dificuldades de se comunicar. Com a intenção de se misturar com os seus colegas, Paulo levou apenas como brincadeira, afinal aquilo havia acontecido apenas algumas vezes em momentos de descontração. Entretanto, o que começou com alguns comentários acabou se escalando, de forma que a periodicidade dos comentários era frequente, o que abalava muito a saúde mental de Paulo, fazendo com que o mesmo se sentisse cada vez mais desmotivado em ir ao trabalho. Isso ocasionou no aumento do nível de estresse, perda de concentração e degradação da saúde mental do mesmo.

Paulo gostaria muito que essa situação parasse de acontecer, mas o mesmo não sabe o que fazer. Para ele, isso faz parte das coisas que se deve esperar de um ambiente onde tem várias pessoas. Paulo gostaria de ter um direcionamento assertivo sobre como agir nessa situação, pois se sente confuso em relação a o que está sofrendo, devido a ser verbal, e que tipo de medidas deveriam ser tomadas.

Colaborador 02 - Daniela

A persona desenvolvida aqui representa as pessoas que sofrem assédio nas organizações, sabem o que devem fazer mas decidem não fazer nada por medo de represálias. O interessante deste cenário é o desenvolvimento da situação problemática após uma onda de Layoff, pois artigos indicam que os ambientes organizacionais se tornam mais propícios ao assédio após uma mudança significativa.

Daniela tem 32 anos, e já atua na sua área faz um bom tempo. Já se consolidou na empresa onde trabalha, e não tem dificuldades em se comunicar com nenhum de seus colegas de trabalho. A mesma conhece boa parte dos processos de sua organização, e sabe muito bem como as coisas funcionam por lá.

Após um layoff em sua equipe, Daniela se vê cada vez mais atolada em trabalho, assim como todos os que se mantiveram após a onda de demissões. Apesar de estar dando tudo

de si, Daniela não consegue entregar tudo o que é solicitado por seu gestor, que acaba gritando com a colaboradora. A princípio, Daniela trata aquilo como um incidente isolado. Entretanto, semana após semana a situação vai ficando cada vez pior. Gritos, xingamentos e insultos fazem parte de seu dia a dia agora.

Daniela sabe que pode fazer uma denúncia ao canal de ética da organização onde trabalha. Entretanto, ela também sabe que há um risco muito grande de que sua denúncia chegue ao conhecimento de seu gestor. Ela também sabe que seu gestor possui uma sólida amizade com a área que trata as denúncias, então se vê em uma situação onde sua denúncia não resultaria em nada.

Colaborador 03 - Matheus (Espectador)

A persona desenvolvida aqui representa as pessoas que presenciam um caso de assédio, mas não denunciam por receio de represálias.

Matheus tem 22 anos, e começou há alguns meses em seu novo cargo de analista fiscal na empresa onde trabalha. Sendo um jovem dedicado, Matheus sempre se dedica ao máximo em suas atribuições para ficar sempre bem visto na organização, na esperança de que seu esforço logo seja reconhecido e ele consiga alcançar um posto de liderança em breve. Matheus tem uma boa relação com seus colegas de trabalho, e por conta disso começa a perceber que um de seus colegas está sofrendo assédio moral por parte de sua gestora. Ele acha estranho tal situação, pois a gestora sempre foi amigável com ele, tanto é que os dois possuem uma boa relação de coleguismo no trabalho. Por receio de que isso prejudique de alguma forma, Matheus decide fechar os olhos para aquela situação.

Colaborador 04 - Ana (Espectador)

A persona desenvolvida aqui representa as pessoas que presenciam um caso de assédio, e decide apoiar a vítima de alguma forma.

Ana trabalha como analista de RH já faz algum tempo. Como uma boa colaboradora, está sempre por dentro do que acontece ao seu redor. Certo dia, Ana percebe que uma de suas colegas tem se mostrado cada vez mais triste e desanimada com o trabalho. A colaboradora, que antes era uma pessoa alegre e comunicativa, tem se fechado cada vez mais. Ao perceber isso, Ana decide falar com a colaboradora, e então a mesma acaba revelando estar sofrendo episódios de assédio por parte de seus colegas de trabalho. Ana fica indignada com a situação, e imediatamente se dispõe a ajudar a vítima com o que for necessário para prosseguir com a resolução do caso. Entretanto, a vítima não parece ter forças para seguir com todo esse processo, e só queria que toda essa situação se dissipasse. Ana gostaria muito de poder ajudar a colaboradora de alguma forma que a vítima se sentisse confortável para receber o apoio.

Colaborador 05 - João (CIPA)

A partir da Lei-14457-21-setembro-2022, foram estabelecidas medidas de prevenção e combate ao assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho. Para isso, fica a cargo da CIPA de cada organização adotar medidas de orientação, divulgação, fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias

João faz parte da comissão interna de prevenção de acidentes na organização onde trabalha, e precisa se adequar à legislação para fornecer um fluxo bem definido que conta com um canal seguro e confiável para que os colaboradores possam relatar casos de assédio nas organizações.

Atualmente, na organização onde João trabalha, o canal de denúncias e comunicações para casos de assédio é através de uma ferramenta de ITSM controlada pela equipe de T.I da organização. Por esse motivo, João sabe que não se trata de um canal seguro e anônimo, tendo em vista que o administrador do sistema consegue ver todas as requisições, o que gera um link falho no processo. João gostaria de implementar uma ferramenta que fosse totalmente anonimizada e segura para os colaboradores, de forma que cada colaborador possa utilizar até mesmo para relatar casos que presenciaram ao seu redor, dificultando ainda mais a identificação da pessoa que denunciou.

Entidade 01 - ONG X

Aqui a persona tem um interesse em obter dados gerais e estruturados sobre o contexto de assédio dentro das organizações, a fim de disseminar informações mais precisas para conscientização dos assédios dentro das organizações, voltando a atenção do público para o assunto.

A ONG X é uma ONG que faz trabalhos de conscientização e trabalhos relacionados à prevenção de assédio dentro das organizações. Anualmente, a ONG divulga um relatório com dados bem estruturados sobre assédio dentro das organizações, mas tem uma grande dificuldade em tratar esses dados devido a não estarem disponíveis de forma prática.

A ONG gostaria de um lugar que tivesse esses dados bem estruturados de forma prática e confiável, para que pudesse usar em seus trabalhos.