

# Chatbot para Lidar com Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho

**SPRINT 3**  
**Customer**  
**Development**



G2 – ESG – Social



Residência em S.I – 2024/1

# Customer Development

- O Customer Development Se divide em 4 etapas, que são elas:
  - **Descoberta do cliente**
  - **Validação do Cliente**
  - **Criação de demanda**
  - **Estruturação do Negócio**

# Descoberta do Cliente

- **Público alvo**
  - **Colaboradores, Gestores, Organizações, sindicatos**
- **Principais dores:**
  - **Medos de Represália**
  - **Constrangimento**
  - **Sem informação necessárias para a realização da denúncia**
  - **Mudança de emprego por se sentir coagida**

## **Descoberta do Cliente**

- **Possíveis soluções :**
  - **Dentre várias apontadas ao longo do projeto, a escolhida foi o ChatBot Acessível e inteligente, que visa apoiar na disseminação de informações sobre assédio e discriminação no ambiente organizacional e auxiliar os colaboradores com dúvidas ou validações sobre questões presenciadas no seu dia a dia.**

## **Descoberta do Cliente**

- **Hipoteses Levantadas :**
  - **Colaboradores não possuem conhecimento sobre o que fazer em casos de assédio porque a informação não está disponível de forma prática.**
  - **Colaboradores não relatam casos de assédio porque têm medo de represália.**
  - **Colaboradores não relatam casos de assédio porque não sabem se o que estão sofrendo pode ser categorizado como assédio.**

## **Descoberta do Cliente**

- **Teste das Hipóteses**
  - **Realização de questionários a fim de validar as hipóteses**
  - **Mais de 80 % dos participantes informaram que não denunciam por medo de represálias, medo de exposição, vergonha e etc;**
  - **Além do questionário , utilizamos a pesquisa avançada para tentar validar ou refutar as hipóteses**
  - **Além de uma entrevista com uma especialista na área, que trata diretamente casos de assédio no ambiente corporativo.**

## **Validação do cliente**

- **Entrevista com um dos responsáveis pela área de RH da empresa Veste SA, Pontos levantados:**
  - **Como é o fluxo no canal de denúncias ?**
    - **O terceiro recebe a denúncia faz a investigação, caso seja confirmado , a empresa em questão é notificada**
  - **Qual tipo de canal ?**
    - **Utilizam conta de E-mail**
  - **Como é feita a avaliação caso aconteça algum caso?**
    - **Apos o parecer do Terceiro, a equipe de RH as medidas cabíveis;**

## **Validação do cliente**

- **Qual setor tem acesso às denúncias ?**
  - **R: Apenas a empresas terceirizada.**
- **O canal é 100% confidencial ? R: Sim, temos nenhum vínculo ou interferência nos casos**
- **A empresa possui muitos casos de denúncias ?**
  - **R: Não, a empresa tem poucos casos de denúncias**
- **Alguns meios de treinamento especializado aos colaboradores?**
  - **R: Não, apenas campanhas anuais sobre o assédio**

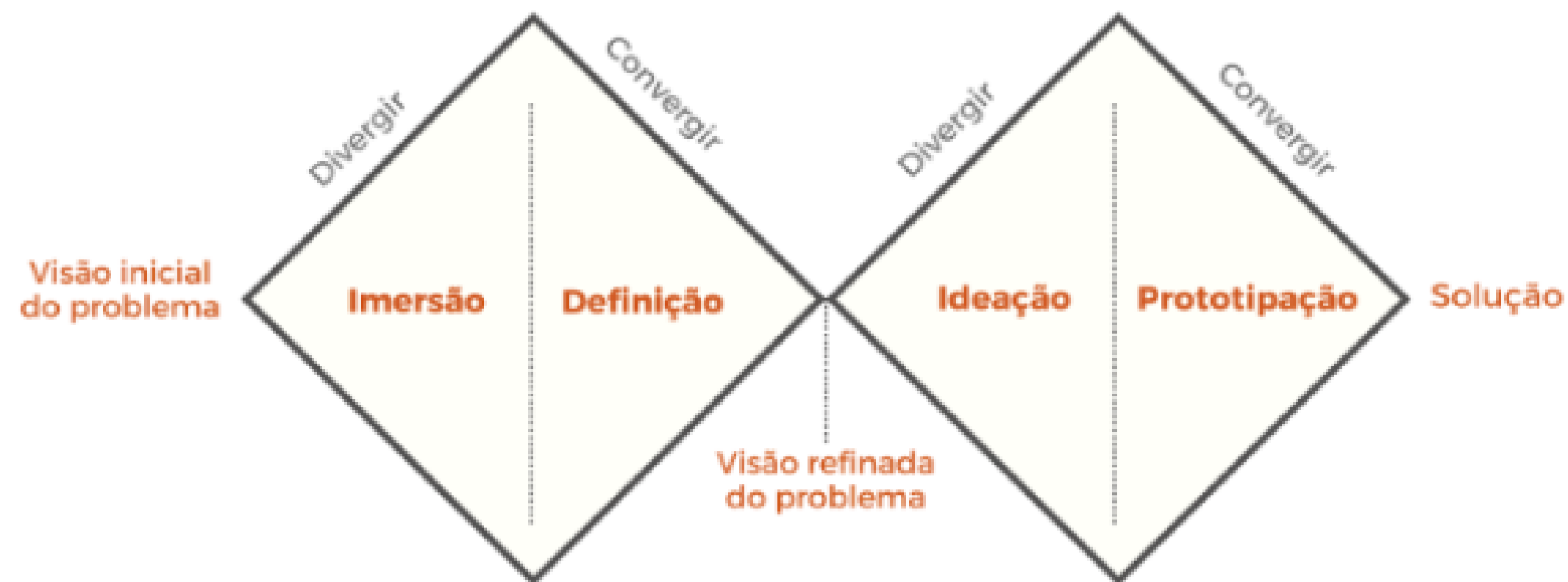


## **Validação do cliente**

- **Perguntas sobre nossa solução**
  - **Você acredita que um chatbot seria útil para lidar com casos de assédio na sua organização? R: Sim, como o chat promete informar e sanar dúvidas dos colaboradores sobre assédio, reduziria a necessidade da empresa terceira e agilizaria as respostas.**
- **Estaria disposto a investir em conscientização e treinamento o ano todo ? R: Sim, acho que conscientizar e apoiar os funcionários sempre é o ideal.**

# Introdução ao Design Thinking

- O Design Thinking é uma abordagem inovadora que visa resolver problemas e criar soluções a partir de uma profunda compreensão do contexto humano.
- É centrado na **EMPATIA**!



## **Etapa de Ideação**

- **Etapa de exploração soluções inovadoras e interagir com as equipes**
- **Principais Ideias levantadas**
  - **Chatbot para informar sobre como lidar em casos de Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho**
  - **Observatório de dados de casos de assédio(sexual e moral) e descriminação no ambiente de trabalho**
  - **Desenvolver um sistema de informação que centralize e gerencie dados relevantes dos associados dos sindicatos a fim de apurar dados sobre assédio nas organizações que atuam**
  - **Inteligência artificial para Monitoramentos em canais de comunicação corporativo**
  - **Desenvolver uma Plataforma de Denúncias Confidencial para um Ambiente de Trabalho Seguro.**

# **Desenvolvimento do Design Thinking**

- **Realizamos um questionário para ficarmos por dentro das necessidades e dores dos nossos possíveis clientes.**
- **Realizamos inúmeras pesquisas a fim de validar a ideia e relevância do tema que pretendemos atacar.**
- **O problema central definido: Assédio no ambiente corporativo**
- **Perfil**
  - **Todos os Colaboradores que sejam alvos de assédio nas organizações de trabalho.**
  - **Gestores, presidentes que pretende ter uma melhor visão sobre assédio em suas organizações.**

# **Desenvolvimento do Design Thinking**

- **Identificamos as principais dores:**
  - **Medos de Represália**
  - **Constrangimento**
  - **Sem informação necessárias para a realização da denúncia**
  - **Mudança de emprego por se sentir coagida**
  - **A maioria dos casos não foi resolvido**
  - **Empresas com pouca ou nenhum canal seguro para realizar as denúncias**



# Desenvolvimento do Design Thinking

Nome: Marina Santos

Idade: 32

Profissão: Auxiliar administrativa

## Mapa de Empatia

### O que ela pensa e sente?

Principais preocupações: Medo de represálias se denunciar assédio; preocupação com o ambiente de trabalho e sua segurança emocional.

Aspirações: Desejo de trabalhar em um ambiente seguro e respeitoso; aspiração de crescimento profissional sem sofrer discriminação ou assédio.

### O que ela ouve?

Amigos: Conselhos para tomar cuidado com denúncias; histórias de outras vítimas de assédio.

Chefe: Ordens e, às vezes, comentários constrangedores ou assediadores.

Influenciadores: Especialistas em direitos trabalhistas e assédio, mídia sobre assédio no ambiente de trabalho e incentivos para agir.

### O que ela vê?

Ambiente: Escritório de advocacia renomado; supervisores e colegas de trabalho; cultura corporativa.

O que o mercado oferece: Recursos limitados sobre como lidar com assédio no trabalho; falta de campanhas de conscientização.

### O que ela diz e faz?

Em público: Mantém-se profissional e discreta; evita confrontações diretas com o supervisor.

Aparência e comportamento: Tenta aparentar calma e controle; busca não chamar atenção para evitar mais problemas.

Comportamento com os outros: Pode confidenciar a colegas próximos, mas geralmente mantém-se reservada sobre suas experiências de assédio.

### Dores

Medos: Medo de represálias e perder o emprego; medo de ser desacreditada ou não levada a sério.

Frustrações: Falta de apoio e recursos para lidar com o assédio; sentimento de impotência.

Obstáculos: Cultura corporativa que pode não apoiar denúncias de assédio; falta de informações sobre como proceder.

### Ganhos

Desejos e necessidades: Necessidade de um canal seguro e anônimo para relatar assédio; desejo de ver medidas tomadas contra os agressores.

Formas de medir sucesso: Sentir-se segura e respeitada no trabalho; ver mudanças positivas no ambiente de trabalho após relatar incidentes.



# Project Model Canva

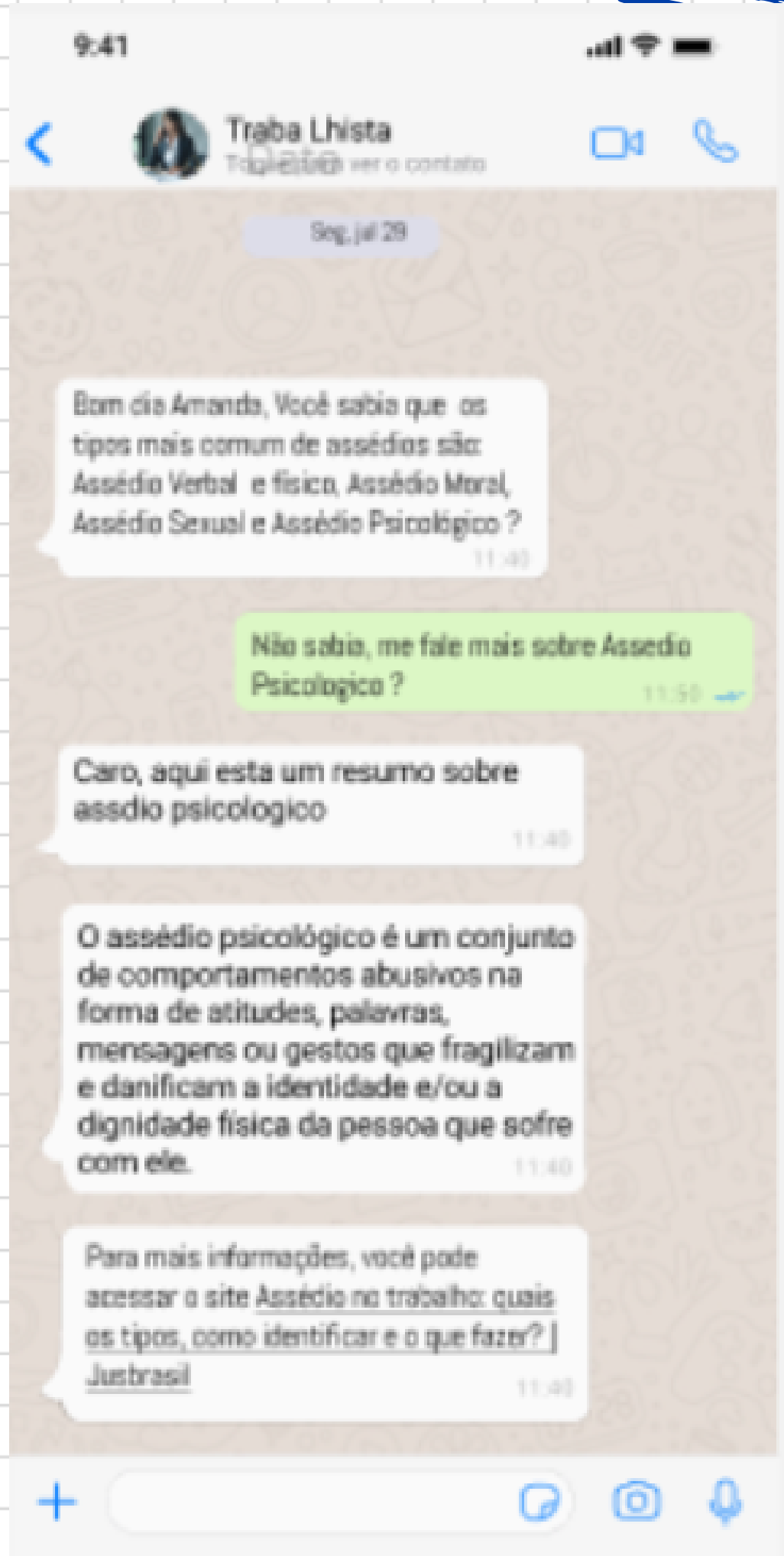
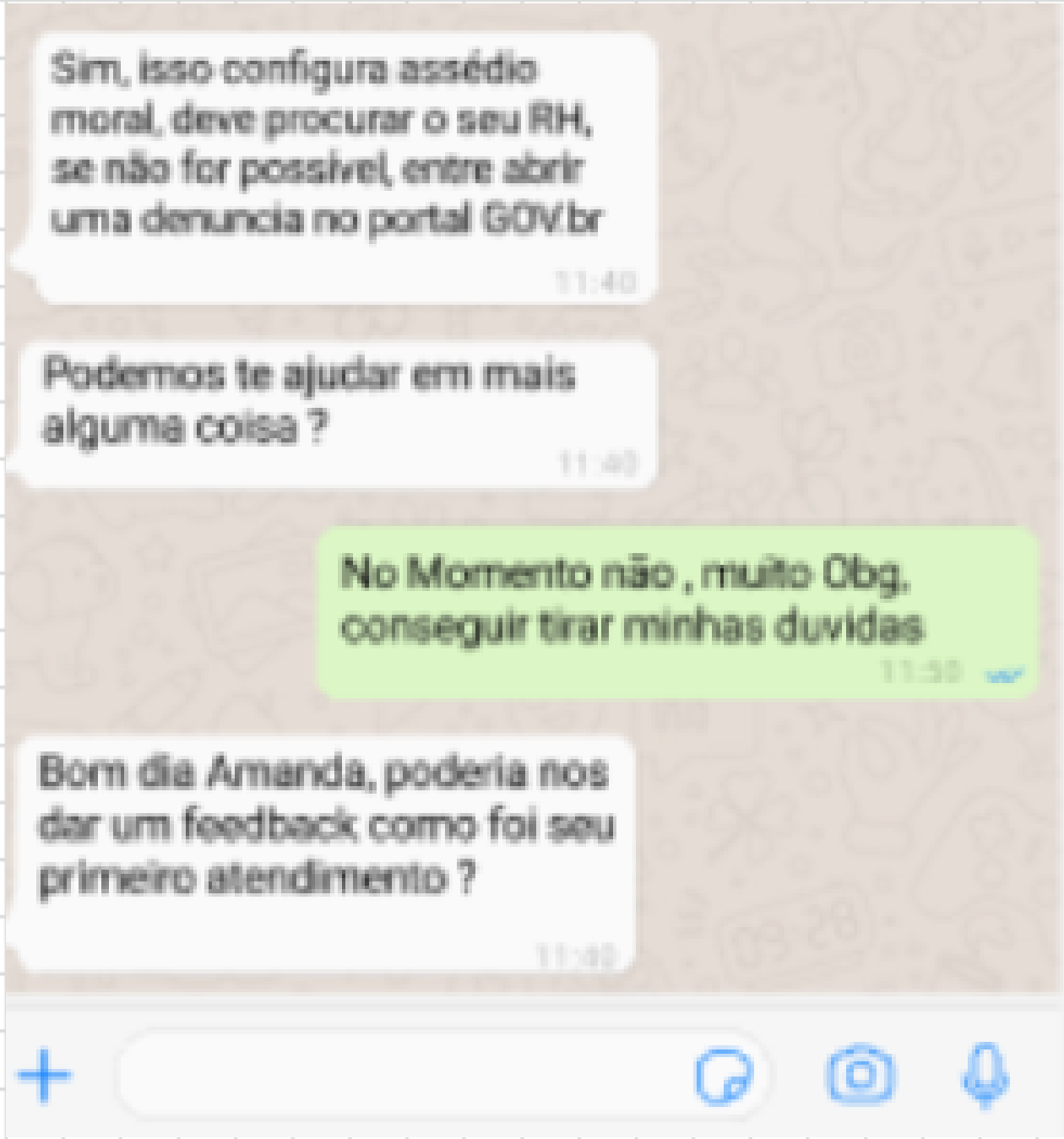


# Product Market Fit



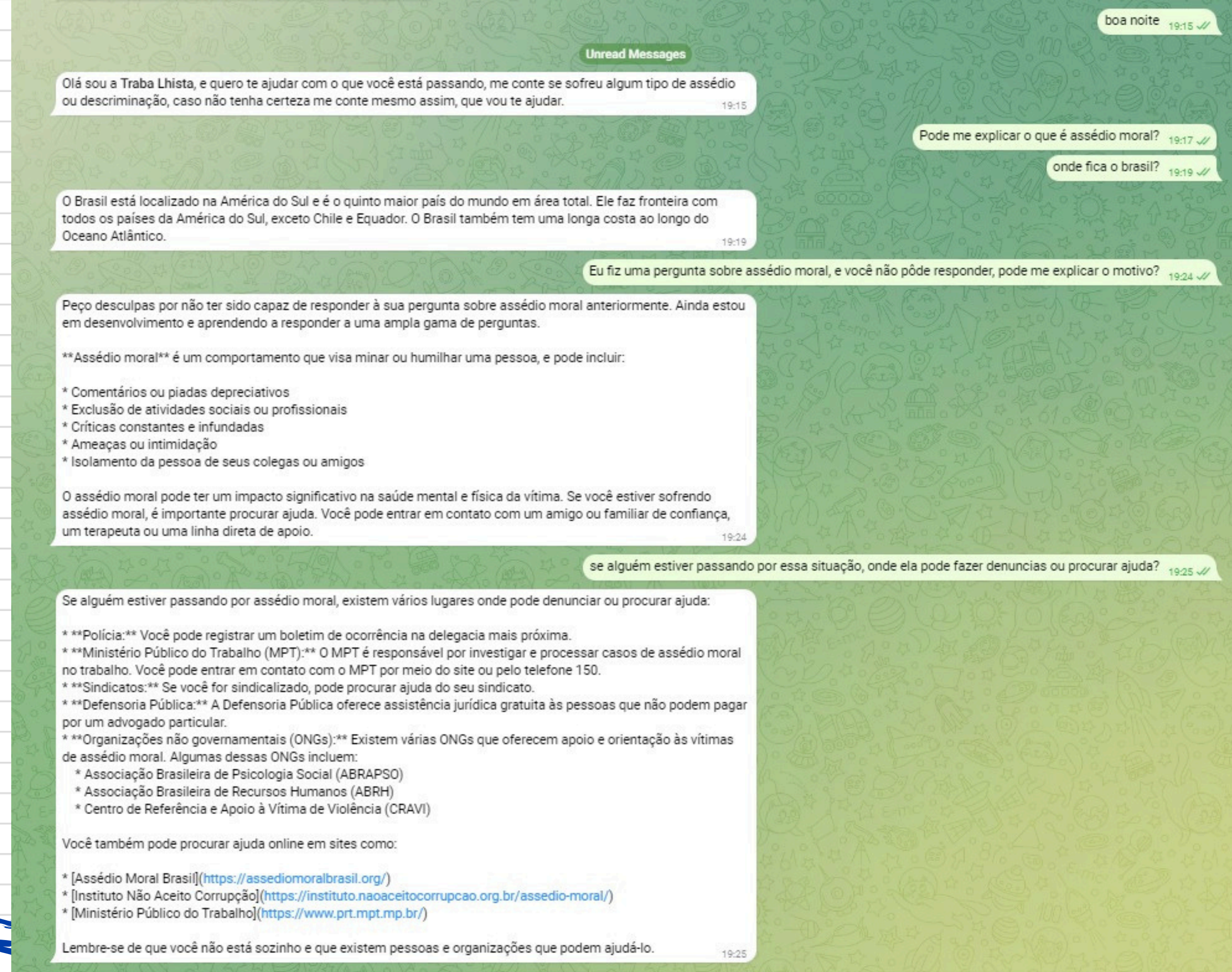


Prototipação inicial

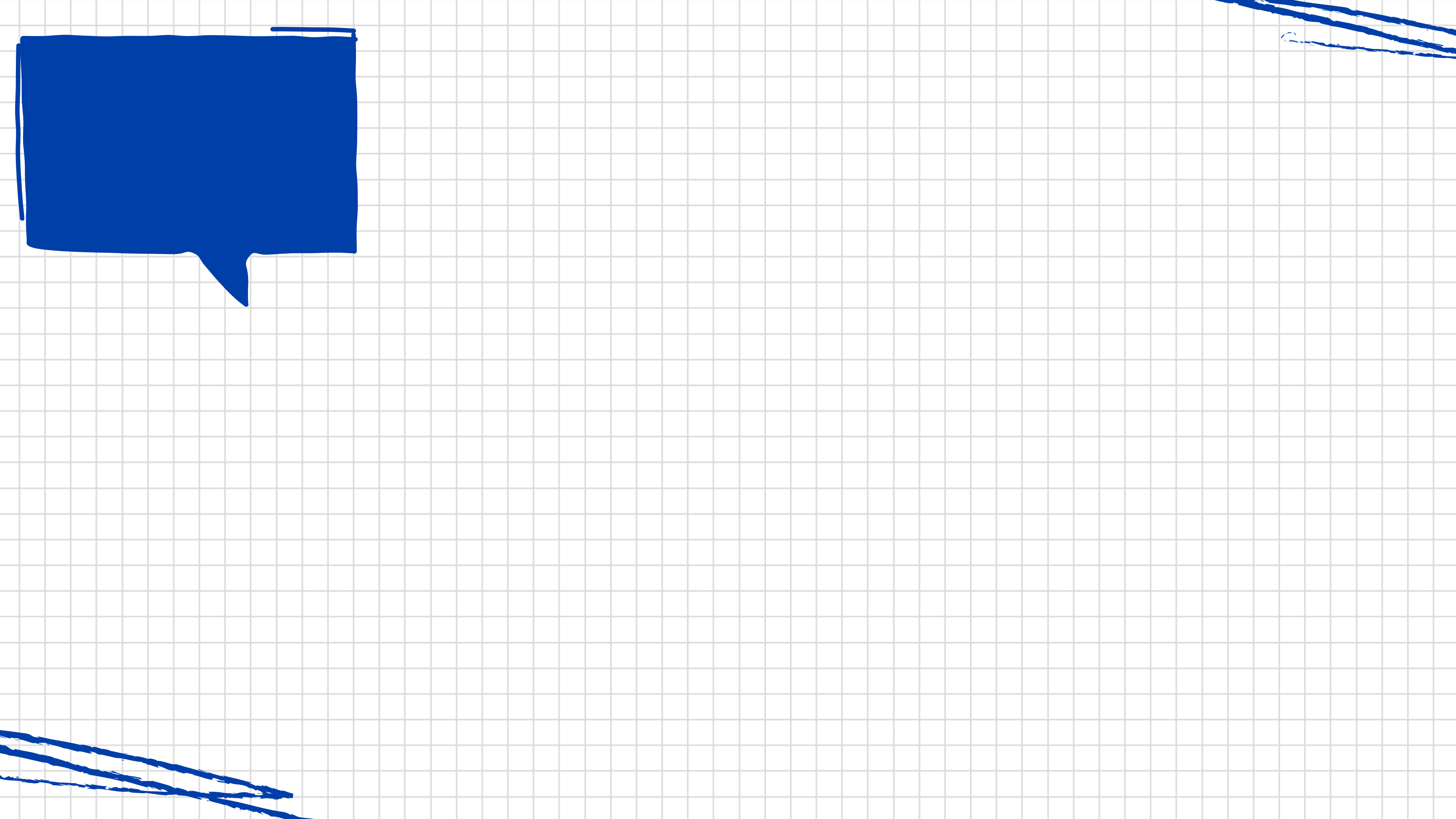




## Prototipação inicial









# Referências

